



คณะวิทยาการจัดการ
Faculty of Management Science

รายงานสืบเนื่อง

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 ประจำปี 2563



“Green Growth: Management, Environmental and Social Sustainability”

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Faculty of Management Science
Silpakorn University

คำนำ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ก่อตั้งขึ้นเมื่อปีพุทธศักราช 2544 โดยเปิดรับนักศึกษา ในปีการศึกษา 2545 เป็นคณะวิชาลำดับที่ 12 ของมหาวิทยาลัยศิลปากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้สนับสนุนและส่งเสริมการผลิตผลงานวิจัย และสนับสนุนให้บุคลากร และนักศึกษา เผยแพร่ผลงานทางวิชาการรวมถึงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการเพื่อยกระดับมาตรฐานกิจการ ด้านการวิจัยให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 ประจำปี 2563 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร “Green Growth: Management, Environmental and Social Sustainability” จัดขึ้นเพื่อ ตอบสนองพันธกิจหลักด้านการวิจัย ตลอดจนเป็นเวทีให้ผู้เข้าร่วมงานจากหลายหลายสถาบัน ได้นำเสนอ ผลงานทางวิชาการเผยแพร่สู่สาธารณชน ผ่านการนำเสนอผลงานทางวิชาการต่อที่ประชุมวิชาการในภาค บรรยาย (Oral Presentation) ที่มีรายงานสืบเนื่องจากการประชุม (Proceedings) ตลอดจน เป็นพื้นที่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ความก้าวหน้าทางวิชาการและทางการวิจัยในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์ ด้านการจัดการ และศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการเสริมสร้างความร่วมมือด้านวิชาการและงานวิจัยระหว่าง มหาวิทยาลัย อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสที่ดีให้คณาจารย์ นิสิต นักศึกษา นักวิชาการ จากสถาบัน การศึกษา ภายในประเทศเพื่อสร้างเครือข่ายทางวิชาการต่อไปในอนาคต

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 ประจำปี 2563 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ภายใต้หัวข้อ “Green Growth: Management, Environmental and Social Sustainability” ได้รวบรวมบทความทางวิชาการที่ผ่านการพิจารณาแก่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิและ ผ่านการคัดเลือกให้นำเสนอในการประชุมวิชาการในครั้งนี้ เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ทางวิชาการ เพื่อเผยแพร่และอ้างอิงต่อไป สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณทุก ๆ ท่าน ที่มีส่วนร่วมในการจัดการประชุมวิชาการ ครั้งนี้ให้สามารถดำเนินไปได้ด้วยดีและประสบความสำเร็จในที่สุด

สาส์นจากคณบดี

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ขอต้อนรับผู้เข้าร่วมงานประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 ประจำปี 2563 ภายใต้หัวข้อ “Green Growth: Management, Environmental and Social Sustainability” ซึ่งการประชุมวิชาการครั้งนี้ ประกอบด้วยการนำเสนอผลงานทางด้านบริหารธุรกิจ การตลาด การเงิน การบัญชี การท่องเที่ยว การจัดการโรงแรม การจัดการงานนิทรรศการและงานอีเว้นท์ การจัดการชุมชน รัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน สาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของสาขาการจัดการ รวมทั้งการปฏิบัติงานประจำสำนักงานวิจัย

ในนามคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. นันทนิตย์ วานิชชีวะ รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ให้เกียรติเป็นวิทยากรบรรยายพิเศษ ในหัวข้อ “Green Growth: Management, Environmental and Social Sustainability” และขอบคุณทุก ๆ ท่านที่มีส่วนร่วมเพื่อให้การจัดการประชุมวิชาการในครั้งนี้ สามารถดำเนินไปได้ด้วยดีและประสบความสำเร็จในที่สุด ทั้งคณะกรรมการจัดงาน คณะกรรมการกลั่นกรองคุณภาพและมาตรฐานของผลงาน นิสิต นักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ ทั้งภายนอก และภายในสถาบันที่ให้ความสนใจส่งผลงานเข้าร่วมในการนำเสนอครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 ประจำปี 2563 จะช่วยเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และจะสามารถเพิ่มพูนความรู้ศาสตร์ด้านการจัดการ และศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่ความก้าวหน้าทางวิชาการ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของสังคมและประเทศชาติ ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ “คณะวิทยาการจัดการ เป็นองค์กรชั้นนำ ด้านการจัดการที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของภูมิภาคอาเซียนสากล” ต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพัฒน์ ยางกลาง
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

รายงานสืบเนื่อง

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 ประจำปี 2563

“Green Growth: Management, Environmental and Social Sustainability”

ISBN (e-Book) 978-974-641-747-1

ปีที่เผยแพร่ มิถุนายน 2563

เผยแพร่และจัดทำโดย คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120
โทร 0-3259-4028 โทรสาร 0-3259-4027
e-mail: mssuconf@gmail.com

แหล่งเผยแพร่ www.ms.su.ac.th

สงวนลิขสิทธิ์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการนี้ ได้ผ่านการตรวจสอบทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง จำนวนอย่างน้อย 2 ท่าน ทศนะและความคิดเห็นในบทความต่าง ๆ เป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน ไม่ถือเป็นความรับผิดชอบแต่อย่างใดของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทางกองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการตัดทอน/ปรับแก้ถ้อยคำบางประการเพื่อความเหมาะสม ผู้ประสงค์จะนำข้อความใดจากเอกสารสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการฉบับนี้ไปเผยแพร่ จะต้องได้รับการอนุญาตจากผู้เขียน และคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พุทธศักราช 2537



คำสั่งคณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่ 16/2563

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ
โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 ประจำปี 2563

ตามที่คณะกรรมการจัดการ ได้กำหนดจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 ประจำปี 2563 ในวันศุกร์ที่ 22 พฤษภาคม 2563 เพื่อเป็นเวทีการนำเสนอผลงานวิชาการ วิจัย และผลงานสร้างสรรค์ ในระดับชาติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามวัตถุประสงค์ อาศัยอำนาจตามความมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2559 จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ เพื่อทำหน้าที่ประเมินผลงานทางวิชาการ ดังผู้รายนามต่อไปนี้

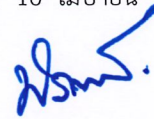
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์	ประธานกรรมการ
2. ศาสตราจารย์ ดร.พรศักดิ์ ศรีอมรศักดิ์	กรรมการ
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร	กรรมการ
4. รองศาสตราจารย์ ดร.ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ	กรรมการ
5. รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก	กรรมการ
6. รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา	กรรมการ
7. รองศาสตราจารย์ ดร.นันทินต์ วานิชชีวะ	กรรมการ
8. รองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์	กรรมการ
9. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์	กรรมการ
10. รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทร์ พลอยแหวน	กรรมการ
11. รองศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ์ วิจิตรพัชราภรณ์	กรรมการ
12. รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์	กรรมการ
13. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ	กรรมการ
14. รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์	กรรมการ
15. รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒนา ธาดานิติ	กรรมการ
16. รองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา นิยมภา	กรรมการ
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฏา พรธรราย	กรรมการ
18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ รักชาติเจริญ	กรรมการ
19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกตุวดี สมบูรณ์ทวี	กรรมการ
20. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต	กรรมการ
21. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศราพร พรหมนิมิตกุล	กรรมการ

22.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตพนธ์ ชุมเกต	กรรมการ
23.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตศักดิ์ พุฒจร	กรรมการ
24.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน	กรรมการ
25.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัคระวงษ์ชา	กรรมการ
26.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐมา ลิขหัตถ์นรงค์	กรรมการ
27.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์สุดา พุฒจร	กรรมการ
28.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนภุต สังข์เฉย	กรรมการ
29.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นายแพทย์ภูติท เตชาติวัฒน์	กรรมการ
30.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป ฉัตรสุมางค์	กรรมการ
31.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพล เปรมทองสุข	กรรมการ
32.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญา มีสุข	กรรมการ
33.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะพงษ์ จันทร์ใหม่มูล	กรรมการ
34.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพัฒน์ ยางกลาง	กรรมการ
35.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญรดี จันทร์ภักดิ์	กรรมการ
36.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภพ สวัสดิ์	กรรมการ
37.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณีรัตน์ สุขเกษม	กรรมการ
38.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสสินี บุญมีศรีสง่า	กรรมการ
39.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระชานนท์ ทวีผล	กรรมการ
40.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระบิล พันภัย	กรรมการ
41.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชเนีย บังเมฆ	กรรมการ
42.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐพล อันแฉ่ง	กรรมการ
43.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม	กรรมการ
44.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษภักดิ์เกษม	กรรมการ
45.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัตน์ แสงฉัตรแก้ว	กรรมการ
46.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรวรยา ธรรมอภิพล	กรรมการ
47.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา ตันจันทร์พงศ์	กรรมการ
48.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริชัย ดีเลิศ	กรรมการ
49.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิรัตน์ กิตติพงษ์วิเศษ	กรรมการ
50.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์	กรรมการ
51.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนีย์ พวงยาณี	กรรมการ
52.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวดา	กรรมการ
53.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถพงศ์ พิระเชื้อ	กรรมการ
54.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา สโรบล	กรรมการ
55.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาชวีภุชญา น้อมเนียน	กรรมการ
56.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสราภรณ์ ทนุผล	กรรมการ
57.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโทหญิง ดร.เกิดศิริ เจริญวิศาล	กรรมการ
58.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จอมภักดิ์ คลังระหัด	กรรมการ
59.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร	กรรมการ

60.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นภนันทน์ หอมสุด	กรรมการ
61.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาดยา อยู่คง	กรรมการ
62.	อาจารย์ ดร.กนิษฐา แยมโพธิ์ใช้	กรรมการ
63.	อาจารย์ ดร.กฤษฎา พรประภา	กรรมการ
64.	อาจารย์ ดร.โกสินทร์ เตชะนิยม	กรรมการ
65.	อาจารย์ ดร.จันทิมา บรรจงประเสริฐ	กรรมการ
66.	อาจารย์ ดร.จิราภา พึ่งบางกรวย	กรรมการ
67.	อาจารย์ ดร.ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง	กรรมการ
68.	อาจารย์ ดร.ชัชณพงค์ ศิริโชตินิศากร	กรรมการ
69.	อาจารย์ ดร.ฐิติกรณ์ ยาวีไชย จารีกศิลป์	กรรมการ
70.	อาจารย์ ดร.ฐิติมา พูลเพชร	กรรมการ
71.	อาจารย์ ดร.ฐิติมา เวชพงศ์	กรรมการ
72.	อาจารย์ ดร.ดวงกมล บุญแก้วสุข	กรรมการ
73.	อาจารย์ ดร.ทิพวรรณ กำศิริมงคล	กรรมการ
74.	อาจารย์ ดร.ธีรวัช สุขวิสัยศิริณ	กรรมการ
75.	อาจารย์ ดร.นพดล โตวิชัยกุล	กรรมการ
76.	อาจารย์ ดร.นพรัตน์ บุญเพียรผล	กรรมการ
77.	อาจารย์ ดร.นฤมล อรุโณทัย	กรรมการ
78.	อาจารย์ ดร.นิธิกร ม่วงศรเขียว	กรรมการ
79.	อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา	กรรมการ
80.	อาจารย์ ดร.ประไพพิมพ์ สุธีวสินนันท	กรรมการ
81.	อาจารย์ ดร.ปริญญา นาคปฐม	กรรมการ
82.	อาจารย์ ดร.ปริญญา หุ่นโพธิ์	กรรมการ
83.	อาจารย์ ดร.เปรมฤดี จิตรเกื้อกุล	กรรมการ
84.	อาจารย์ ดร.พนัชกร สิมะขจรบุญ	กรรมการ
85.	อาจารย์ ดร.พลอย สุดอ่อน	กรรมการ
86.	อาจารย์ ดร.ภฤศญา ปิยนุสรณ์	กรรมการ
87.	อาจารย์ ดร.ภวิณฑนา เจริญบุญ	กรรมการ
88.	อาจารย์ ดร.ภาสนันท์ อัครวิรักษ์	กรรมการ
89.	อาจารย์ ดร.เมษธาวิณ พลโยธี	กรรมการ
90.	อาจารย์ ดร.รักษนก โสภภาพิศ	กรรมการ
91.	อาจารย์ ดร.รุ่งทิพย์ จันทร์ธนะกุล	กรรมการ
92.	อาจารย์ ดร.วงศ์รัตดา วีระไพบุลย์	กรรมการ
93.	อาจารย์ ดร.วัชระ เวชประสิทธิ์	กรรมการ
94.	อาจารย์ ดร.ศรายุทธ แสนมี	กรรมการ
95.	อาจารย์ ดร.ศิระ ศรีโยธิน	กรรมการ
96.	อาจารย์ ดร.ศิริพร เผือกม่วง	กรรมการ
97.	อาจารย์ ดร.สัจจวัฒน์ จารีกศิลป์	กรรมการ

98. อาจารย์ ดร.สันติธร ภูริภักดี	กรรมการ
99. อาจารย์ ดร.สุณี คำนวลศิลป์	กรรมการ
100. อาจารย์ ดร.อรุณี ยศบุตร	กรรมการ
101. อาจารย์ ดร.อภิญญา บุญปาลิต	กรรมการ
102. อาจารย์ ดร.มรกต กำแพงเพชร	กรรมการ
103. ดร.จิรภิญญา สันนิภากร	กรรมการ
104. อาจารย์ รชกร วชิรสิโรตม	เลขานุการ
105. นางสาวสุนิสา วงศ์ประทุม	ผู้ช่วยเลขานุการ

สั่ง ณ วันที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2563



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพัฒน์ ยางกลาง)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ



กำหนดการนำเสนอผลงาน การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 ประจำปี 2563
การประชุมทางไกลผ่านทางจอภาพ หรือ Video Conference ผ่านระบบ Google Meet
ในวันที่ 22 พฤษภาคม 2563

เวลา 08.00 น.	เชิญผู้นำเสนอฯ และผู้สนใจรับฟังการนำเสนอเข้าห้องประชุมออนไลน์ (ผู้นำเสนอทุกท่าน ช่วงที่ 1 และช่วงที่ 2 เข้าร่วมพิธีเปิดพร้อมกัน)
เวลา 08.30 น.	เชิญผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้องฯ เข้าห้องประชุมออนไลน์
เวลา 08.30 น. – 08.45 น.	กล่าวต้อนรับ
เวลา 08.45 น. – 09.00 น.	พิธีเปิด กล่าวต้อนรับและกล่าวรายงาน โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์ รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ กล่าวเปิดงาน โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพัฒน์ ยางกลาง คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประกาศรางวัลบทความวิจัย / บทความวิชาการ ดีเด่น
เวลา 09.00 น. – 09.50 น.	การบรรยายพิเศษ โดย รองศาสตราจารย์ ดร.นันทินิตย์ วานิชชีวะ รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย มหาวิทยาลัยศิลปากร หัวข้อ “Green Growth: Management, Environmental and Social Sustainability” เสร็จสิ้นพิธีเปิด
เวลา 09.50 น. – 10.00 น.	ผู้เข้าร่วมการประชุม ออกจากห้องประชุมใหญ่ และเข้าสู่ห้องประชุมย่อย เพื่อนำเสนอผลงาน และรับฟังการนำเสนอผลงาน ในช่วงที่ 1 (เจ้าหน้าที่ประจำห้องนำเสนอผลงานส่งลิงค์เชิญเข้าห้องประชุม)

เวลา 10.00 น. – 12.00 น.	การนำเสนอผลงานภาคบรรยาย ช่วงที่ 1
เวลา 12.00 น. – 12.20 น.	พิธีปิด
เวลา 12.20 น. – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
เวลา 13.00 น.	เชิญผู้นำเสนอฯ และผู้สนใจรับฟังการนำเสนอเข้าห้องประชุมย่อย
เวลา 13.40 น.	เชิญผู้ทรงคุณวุฒิประจำห้องฯ เข้าห้องประชุมออนไลน์
เวลา 13.40 น. – 13.45 น.	กล่าวต้อนรับ
เวลา 13.45 น. – 14.00 น.	พิธีเปิด
	กล่าวต้อนรับและกล่าวรายงาน
	โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชัย อารักษ์โพชมงคล รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ
	กล่าวเปิดงาน
	โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพัฒน์ ยางกลาง คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
	ประกาศรางวัลบทความวิจัย / บทความวิชาการ ดีเด่น
เวลา 14.00 น. – 16.45 น.	การนำเสนอผลงานภาคบรรยาย ช่วงที่ 2
เวลา 16.45 น. – 17.00 น.	พิธีปิด

หมายเหตุ: กำหนดการอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

สารบัญ

	หน้า
ปัจจัยที่มีผลต่อกำไรสุทธิของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู จิราพร นาเหนือ และ อรรถพล สืบพงศกร.....	1
การประเมินประสิทธิภาพทางเทคนิคในการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยใช้วิธี Data Envelopment Analysis (DEA) มนัญญา กลิ่นมลิวัลย์ และ อรรถพล สืบพงศกร.....	13
ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบในการทำบัญชีตามมาตรฐานบัญชีเดียวและผลการ ปฏิบัติงานโดยมีกรอบความคิดแบบเติบโตเป็นตัวแปรกำกับ: กรณีศึกษาผู้ทำบัญชีในประเทศไทย นุศรา วงษ์เทศ และ อัจฉรา ชนากลาง.....	21
การควบคุมภายในเชิงรุกที่มีต่อความเชื่อมั่นในงบการเงินของนักบัญชีธุรกิจ SME ในจังหวัดขอนแก่น กนกนภัส โลเชียว, จันทิรา อินสำราญ, จารุวรรณ คุ่มมิตร, จินห์จุฑา พรหมวิชา, จิราพร ภาภูตานนท์ ณ มหาสารคาม, นิลตญา บุษราคัม, พิมพ์ลิข อ่อนน้อม, ภัทรพล พลศรีพิมพ์, เมทินี วรแสน, รพีพร อุพลเกียรติ และสาวิตรี ทองภูธรณ์.....	36
การประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีที่มีผลต่อวิธีการตรวจสอบบัญชี ของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย จิรัฐติกาล วุฒิพันธ์, ชรีพร วงศ์ศรี, ชัยสิทธิ์ สิงห์เรือง, ธวัชชัย หมวดเหม็น, นิตชาล เนตรการณ, นัฐชา ศรีบุตรโคตร, ทัทยา งามวิสัย และ อุทุมพร ทุมสงคราม.....	50
แนวทางการควบคุมภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอำเภอหนอง จังหวัดนครศรีธรรมราช จิราภา ซาลาธราวัฒน์, ปภาวีน พชรโชติสุธี, ฐนตม ราศรีรัตน์, ปรียากร นักร้อง และขวัญหทัย ใจเปี่ยม.....	63
ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานและคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 เกียรติกศักดิ์ จงมีความสุข, อรุณี ยศบุตร, ชัยยศ สัมฤทธิ์, และ กุลชญา แว่นแก้ว.....	75
การพัฒนาโมเดลธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในอ าเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการแข่งขันในยุคประเทศไทย 4.0 พรกมล เหมือนจันทร์เชย และ มนต์สินี บุญมีศรีสง่า.....	97
การจัดการขยะอันตรายจากชุมชน กรณีศึกษา เทศบาลนครนครปฐม ภัทรภร ศิลปเจริญ และ สวรรรยา ธรรมอภิพล.....	107

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้สนามบินข้ามภูมิภาค กรณีศึกษา สนามบินนานาชาติอุตะเถา จังหวัดระยอง สุนทรีย์ บุญประเวช และ จิราภา พึ่งบางกรวย.....	121
ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสม ของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย ในจังหวัดชลบุรี นฤมล เสรีจกิจ และ จิราภา พึ่งบางกรวย.....	132
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และการรับรู้ที่มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ที่ทำมาจากเศษอาหารของผู้บริโภคในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร สาวิตรี แผนสมบูรณ์ และ จิตพนธ์ ชุมเกต.....	145
แรงจูงใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชน ชนากานต์ พรงาม และ จิตพนธ์ ชุมเกต.....	158
ผลกระทบของความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของกิจการ : หลักฐานเชิงประจักษ์จากประเทศไทย เด่นนภา แผงด้านกลาง และ อัจฉรา ชนากลาง.....	171
การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล กานต์ชนิต เลิศสิริเพียร และ กฤษณ์ รักชาติเจริญ.....	187
แรงผลักดันในการตัดสินใจทำกิจกรรมความงามของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศชาวไทย ชินกร ภาสบุตร, นภัสมน มั่งคั่ง, ปวีณา มณีพันธ์, สุธัญญณี สุขบรรกุล, สุพรรณภรณ์ แสงสุขเอี่ยม และ ระชานนท์ ทวีผล.....	198
แนวทางการประกอบการธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษา เสน่ห์คาเฟ่ แอนด์ เวิร์คชอปสตูดิโอ รัชมงคล ทองหล่อ, กิตติธวัช กิตติ์ชยานันท์, ธนวรรษ จันทรคณา, บุษกร ปัตตานี, พัชรภรณ์ โชคบุญธิยานนท์ และ พิชดา บุณนาค.....	219
ความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำในบริบทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค วชร ใจเย็น, สุภรณ์ สุขคล้าย และ ธาดาธิเบศร์ ภูทอง.....	234
ความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเนอเรชั่นซี พิมพ์สุภัก จันทรบุก, วสุนันท์ พานลิน และ ธาดาธิเบศร์ ภูทอง.....	247

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่פקโฮสเทลแบบทรูทรา (Poshtel) กรณีศึกษา โฟล์คพอสเทลอโตค: การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก รัชมงคล ทองหล่อ, ธนาภรณ์ พรหมสิทธิ์, มานิตา อัครปริชานนท์, วรพรรณ นิคินธา, วิรินทร์ญา อัครเจริญภูวสิน และ ศุภมาส สังห์รัมย์.....	263
กลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพรของชุมชนต้นแบบสมุนไพรบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อสร้างศักยภาพทางการท่องเที่ยว ธนวันต์ สิทธิไทย, พิมพ์นภัส ภูมิภิตติพิชช์ และ จริมา ทองสวัสดิ์.....	274
ผลกระทบของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ ของพนักงานบริการส่วนหน้า ณัฐนันท์ เลิศฐานันตร์, ชวนชื่น อัครกะวณิชชา และ วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์.....	290
รูปแบบการสร้างภาพลักษณ์ดิจิทัลสู่จุดหมายปลายทางในการเลือกใช้บริการที่פקประเภทโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานคร : การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก รัชมงคล ทองหล่อ, เขมิกา ชำนาญกิจ, จิณณพัต ทอมสุวรรณ, ณัฐพงษ์ ขจรชัยฤทธิ์, อริญชัย รมยานนท์ และ อิงกมล เอี่ยมละออ.....	301
การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ของประชาชนอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี สิริภัทร พุดติ และ สันติธร ภูริภักดี.....	313
การใช้สื่อสังคมในการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร พิชัย ดาราพงษ์ และ อุ๋นเรื่อน เล็กน้อย.....	331
แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมุสลิมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี แวบุรียะห์ แวสแลแม, สุทธิพร บุญมาก และ ดุชนีย์ สุวรรณคง.....	346
ความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างบริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี รัตติกาล รักดี และ วิฒนชัย ตาเสน.....	356

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
พฤติกรรมและทัศนคติการลดใช้พลาสติกของวัยรุ่นในจังหวัดขอนแก่น ปนัดดา จันทะกล.....	369
การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม วาทีณี สนลอย และ มนต์สินี บุญมีศรีสง่า.....	377
ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ ของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร นภสร นิรินธนา และ ภัทร์ พลอยแหวน.....	391
การพยาบาลผู้ป่วยไข้เลือดออกเดงกีที่มีภาวะช็อกร่วมกับการมีภาวะแทรกซ้อนของปอดอักเสบ สุชญา อุ่นศิริ.....	407
ผู้สูงอายุกับยุคหลอมรวมเทคโนโลยี นฤมล จันทระเจ็ด.....	421
ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรของนักเรียนหญิงโรงเรียน สังกัดเทศบาลนครนครปฐม เสาวลักษณ์ เรืองเกษมพงศ์	431
การประเมินปริมาณรังสีจากการถ่ายภาพเอกซเรย์เต้านมด้วยเครื่องแมมโมกราฟฟีระบบดิจิทัล ของกลุ่มงานรังสีวิทยา โรงพยาบาลนครปฐม สมหมาย กันทะเมืองลี.....	442
ปัจจัยที่มีสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในการใช้โปรแกรม Thai COC เพื่อพัฒนา รูปแบบการดูแลต่อเนื่องจากโรงพยาบาลนครปฐม สู่หน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดนครปฐม เดือนใจ เทียนทอง.....	454
ประสิทธิผลของโปรแกรม ช่วยเลิกบุหรี่ของพนักงานในสถานประกอบการจังหวัดนครปฐม อัญชัญ จันทราภาส.....	468
แนวทางการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital กรณีศึกษา โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย อรชума กลิ่นจิตโต และ กฤษณ์ รักชาติเจริญ.....	476

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อการสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม จिरายุ ธนาวุฒิ และ สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ.....	494
การประเมินผลโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทน ต่อการทุจริตของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สุทัตสา สิทธิวิภัทร และ สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ.....	511
สมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 ณัชชา เสียงล้ำเลิศ และ ภัทร์ พลอยแหวน.....	529
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงาน ขององค์การเภสัชกรรม ธัญยาพร หวังขอบ.....	546
ปัจจัยการรับรู้ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในนโยบายการต่อต้านการทุจริต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 ธนวัฒน์ พจนะ.....	562
ปัจจัยแห่งความสำเร็จรางวัลเลิศรัฐ “สาขาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม” ของกรมบัญชีกลาง วรรณัย อันสนธิ์ และ กฤษณ์ รักชาติเจริญ.....	575
การศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วันเพ็ญ วัฒน้อย และ วีรวัฒน์ เปล่งปลิ้ม.....	592
ความสามารถที่จะเผชิญความยากลำบากของเลขานุการผู้บริหาร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พัทยา ฉัตรทอง และ ณัฏฐา ปรัชญานนท์.....	602
การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเงินและบัญชี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วีรวัฒน์ เปล่งปลิ้ม และ วันเพ็ญ วัฒน้อย.....	611

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ของกองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล จิตาภา นันทรวงศ์, พัฒนศักดิ์ ต้นบุตร และ รุ่งดาว จารุภูมิ.....	621
ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ฐิติรัตน์ ชะเอม.....	629
การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วันเพ็ญ วัฒน้อย และ วีรวัฒน์ เปล่งปลื้ม	640
ความก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน (พนักงานมหาวิทยาลัย) มหาวิทยาลัยมหิดล อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และ อารีย์ รวีไสว	652
บทบาทมหาวิทยาลัยกับการส่งเสริมกระบวนการอาสาสมัครเพื่อการเรียนการสอน และการทำงานอาสาสมัครเพื่อสังคม จุฬารักษ์ เครือจันทร์.....	665
การเพิ่มประสิทธิผลการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นองค์รวมของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามาริบัติ เสาวลักษณ์ แสงจันทร์ฉาย.....	677
การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ภายในสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และ อารีย์ รวีไสว.....	691
ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล คริสฐาล์ ศรีสุข และ สมบูรณ์ ศิริสรรทริฎ.....	709
การขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น มหาวิทยาลัยมหิดล จิตติมา บุญดีเจริญ, ธีรศักดิ์ สรรพศิริ และ ธันยธรณ์ สุ่มอุดม.....	722

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการบริการ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2560 <i>ชานน ศรีบุรพาภิรมย์ และ พยอม ดวงดารา</i>	733
แนวทางการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยสำหรับการนำเสนอในการประชุมทางวิชาการ หรือในวารสารทางวิชาการเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล <i>อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และ อารีย์ รวีไสว</i>	743
การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาตน พัฒนางาน สู่การพัฒนาองค์กร <i>วินัย เสวองค์ และ พวงเงิน ธนุพันธ์</i>	757
การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อให้บริการข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล <i>ปพิชญา นิเทศ และ พิมพ์แพร ดีอาษา</i>	766
แนวทางการสร้างสรรค์บทความทางวิชาการเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ ของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล <i>อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และ นवलน้อย บุญชูสง</i>	776
การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารองค์กร <i>นฤมล จันทระเจ็ด และ ศราวุธ ปรีชาเดช</i>	789
แนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อตอบสนองความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0 <i>ลิตซ์ตถเดช ศรีสุข และ สมบูรณ์ ศิริสรวิทย์</i>	802
ความพึงพอใจการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายแบบแอโรบิค บริเวณใต้ตึกกลม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล <i>อภิชา พรหมแสง</i>	817
การศึกษาสภาพและปัญหาของการแจ้งข้อมูลการรับเช็ค งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล <i>นัชชณภัฏ เราอัครรุ่งเรือง และ สุนันทา สมวจีเลิศ</i>	828

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มณฑนะ มั่นคงวงศ์ศิริ และ ชมพูนุท อินทรपालิต.....	838
การพัฒนาระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ งานพัฒนาระบบและเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พิมพ์แพร ดีอาษา และ ปพิชญา นิเทศ.....	853
การสกัดสารสีกลุ่มแอนโทไซยานินในพืชดอก นภสร ชาบาง.....	866
ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดกระแสไฟฟ้าแรงสูงขัดข้อง ภายในพื้นที่มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา ชนะโชติ เกษภรณ์ และ สุรียัน จันทร์เงิน.....	874
การใช้โปรแกรมจัดการพลังงาน เพื่อลดค่าความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด อาคารศูนย์การเรียนรู้มหิดล มหาวิทยาลัยมหิดล สุรียัน จันทร์เงิน และ พงษ์ธร เชียงเห็น.....	866
พฤติกรรมการเลือกห้องพักที่อยู่อาศัยภายนอกมหาวิทยาลัยของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี วรินทร์ ปฐมวัชรภรณ์ และ รชกร วชิรลีโรตม.....	899
องค์การแห่งความสุขของฝ่ายจัดหาสายงานอำนวยความสะดวกการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บัญญัติ เข้มทอง.....	910
แบบจำลองการจัดการอาหารปลอดภัยสำหรับผู้บริโภคโดยใช้เทคนิคกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับขั้น พันธกานต์ กาทพันธ์ ไกรศักดิ์ เกษร และ อรสา เตติวัฒน์.....	924
แนวทางสู่การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคลากร Generation X และ Y เพื่อให้เกิดความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ธัชพงศ์ ตัณฑสุทธิ และ วุฒิสพร ญัฐรุจิโรจน์.....	937
ผลกระทบที่เกิดจากตลาดโต้รุ่งนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม นฤพล สภีร์ตนากุล และ นรินทร์ สังข์รักษา.....	952

ปัจจัยที่มีผลต่อกำไรสุทธิของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู

FACTORS AFFECTING NET PROFIT OF TEACHER SAVINGS CO-OPERATIVE

จิราพร นาเหนือ¹ และ อรรถพล สืบพงศกร²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกำไรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อกำไรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อกำไรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู ด้วยวิธีสมการถดถอยเส้นตรงเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression Analysis) และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Coefficient) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สามารถนำมาอธิบายการเปลี่ยนแปลงของกำไรสุทธิได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้แก่ ขนาดของสหกรณ์ ทุน ทุนเรือนหุ้น ลูกหนี้เงินกู้ ทุนสำรอง และสหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และปัจจัยที่มีความสำคัญต่อกำไรสุทธิของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมากที่สุด คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือรองลงมาคือ ทุน ลูกหนี้เงินกู้ ขนาดของสหกรณ์ ทุนเรือนหุ้น และทุนสำรอง ตามลำดับ

คำสำคัญ : ปัจจัยที่มีผลกระทบ, กำไรสุทธิ, สหกรณ์ออมทรัพย์ครู

Abstract

The purpose of this research was studied factors affecting the profits of teacher savings co-operatives and prioritizing it. Analyzing the factors that affect the profit of Teacher Saving Co-operative by using Multiple Linear Regression and prioritizing factors with Standardized Regression Coefficient. The study found that Factors that can explain the dynamics of net profit. There is statistically significant at the 95% confidence level, namely the size of the capital co-operatives, share capital, loan receivables, reserves and teacher savings co-operatives located in the northeastern. The factor that is most important to the net profit of the savings co-operatives is teacher savings co-operatives located in the northeastern, followed by capital, loan receivables, the size of the capital co-operatives, share capital and reserve respectively.

Keywords: Factors Affecting, Net Profit, Teacher Savings Co-operative

¹ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

² อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ประจำคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

1. บทนำ

สหกรณ์ออมทรัพย์ ถือเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่ง ที่จัดตั้งขึ้นโดยกลุ่มบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลที่มีอาชีพเดียวกัน หรืออาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มารวมตัวกันด้วยความสมัครใจ มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนให้แก่มวลสมาชิก โดยยึดหลักการช่วยเหลือตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นที่ทราบกันว่า สหกรณ์เป็นองค์กรที่ไม่มุ่งแสวงหากำไร แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า สหกรณ์ออมทรัพย์จะไม่ต้องดำเนินการเพื่อให้ได้กำไร โดยสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีกำไรสุทธิมากที่สุดในปี 2560 คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ครู โดยมีกำไรอยู่ที่ 28,495,105,544.12 บาท และมีกำไรเฉลี่ยต่อสหกรณ์สูงที่สุด คือ 271,381,957.56 บาท เมื่อพิจารณากำไรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในช่วง 10 ปี (ปี 2551 - 2560) ย้อนหลังนั้น จะเห็นได้ว่าในช่วงปี 2558 สหกรณ์ ออมทรัพย์ครูมีกำไรเพิ่มขึ้นจากปี 2557 ร้อยละ 12.51 แต่ในปี 2559 สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกลับขาดทุนร้อยละ 0.27 ลดลงจาก ปี 2558 ซึ่งการที่สหกรณ์ออมทรัพย์ครูขาดทุนนั้น อาจเป็นผลมาจากความไม่แน่นอนทางการเมืองในขณะนั้น อาจส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจโดยรวม ทำให้สมาชิกไม่กล้าที่จะกู้เงินเพื่อไปใช้จ่ายส่วนตัวมากนัก รายได้จากดอกเบี้ยเงินกู้ที่สหกรณ์เคยได้ก็จะลดลง อีกทั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอาจจะไม่มั่นใจในการที่จะนำเงินไปลงทุนในการซื้อหุ้นของธนาคาร หรือหลักทรัพย์ของรัฐบาล อาจกำไรที่สหกรณ์ควรจะได้ลดลงไปด้วย แต่ต่อมาในปี 2560 กำไรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกลับเพิ่มขึ้นจากปี 2559 ร้อยละ 19.78 จึงเป็นที่น่าสังเกตว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ครูมีการบริหารงานอย่างไร หรือมีปัจจัยใดที่ทำให้สหกรณ์ออมทรัพย์ครูกลับมามีกำไรเพิ่มมากขึ้นในภาวะเศรษฐกิจที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และอาจผลกระทบต่อการทำงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู ไม่ว่าจะเป็นรายได้ ต้นทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หรือแม้กระทั่งกำไร ดังนั้นจึงต้องมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกำไรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เพื่อให้สหกรณ์ออมทรัพย์ครูสามารถกำหนดนโยบาย และแนวทางดำเนินงานที่จะทำให้มีกำไรได้อย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้สหกรณ์อื่น ๆ นำผลการวิจัยในครั้งนี้ ไปใช้เป็นข้อมูลในการอ้างอิงสำหรับการตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย การปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงาน ไปจนถึงการกำหนดกลยุทธ์ของสหกรณ์ต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อกำไรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู
- 2.2 เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อกำไรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู

3. แนวคิดทฤษฎี บทความที่เกี่ยวข้อง

งการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์ได้จัดทำงบการเงินตามรูปแบบของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รองรับทั่วไป และตามระเบียบนายทะเบียนสหกรณ์ ซึ่งประกอบด้วย งบกำไรสุทธิ งบดุล และงบกระแสเงินสด (วิวัฒน์ แดงสุภา, ม.ป.ป.) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. งบกำไรขาดทุน เป็นรายงานทางการเงินที่แสดงผลการดำเนินงานของสหกรณ์ในระยะเวลา 1 ปี โดยจะแสดงให้เห็นว่า สหกรณ์มีกำไรสุทธิจำนวนเท่าใด อีกทั้งงบกำไรขาดทุนจะแสดงให้เห็นถึงความสามารถหรือประสิทธิภาพของฝ่ายบริหารสหกรณ์เกี่ยวกับการจัดทำกำไรให้แก่สหกรณ์ ซึ่งรายการต่าง ๆ ในงบกำไรขาดทุนจะประกอบด้วย

1.1 รายได้ (Revenue) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของงบกำไรขาดทุน การบันทึกรายได้ของสหกรณ์จะต้องปฏิบัติตามหลักบัญชีที่เรียกว่า หลักการเกิดขึ้นของรายได้ รายได้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีการดำเนินการที่ก่อให้เกิดรายได้กระทำสำเร็จและมีการแลกเปลี่ยนเกิดขึ้น โดยรายได้ที่สำคัญ คือ ดอกเบี้ยเงินกู้ การบันทึกดอกเบี้ยเงินกู้เป็นรายได้ประจำงวดบัญชี จะดำเนินการก็ต่อเมื่อมีการให้บริการครบตามสัญญา หากสมาชิกผู้กู้ไม่ชำระเงินก็จะบันทึกเป็นดอกเบี้ยค้าง และถือเป็นรายได้ในงวดนั้นเช่นกัน อีกทั้งยังมีรายได้อื่น ๆ อีก เช่น ดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร รายได้จากค่าเช่า ค่าธรรมเนียมแรกเข้า ผลตอบแทนจากการลงทุน ฯลฯ

1.2 ค่าใช้จ่าย (Expense) ค่าใช้จ่ายในงบกำไรสุทธิจะแสดงให้เห็นถึงต้นทุนดำเนินงานในระยะเวลาบัญชีของสหกรณ์ การรับรู้ค่าใช้จ่ายและการบันทึกบัญชีจะปฏิบัติตามหลักการจับคู่ค่าใช้จ่ายกับรายได้ โดยหลักการนี้ค่าใช้จ่ายกับรายได้จะต้องสอดคล้องสัมพันธ์กันและจะต้องเปรียบเทียบรายได้และรายจ่ายในรอบระยะเวลาบัญชีเดียวกัน ในกรณีที่ค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นในระยะเวลาคาบเกี่ยวกับรอบระยะเวลาบัญชี จะต้องปรับปรุงค่าใช้จ่ายขึ้นตามหลักเงินค้ำ

1.3 ผลตอบแทนหรือกำไรสุทธิ เป็นผลต่างระหว่างรายได้และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นหลังจากหักหรือรวมรายการพิเศษแล้ว หากมีผลขาดทุนสุทธิจะแสดงจำนวนเงินในวงเล็บ

2. งบดุล เป็นรายงานทางการเงินที่แสดงให้เห็นถึงฐานะทางการเงินของสหกรณ์ ณ วันใดวันหนึ่งว่าสหกรณ์มีสินทรัพย์ หนี้สิน และทุน จำนวนเท่าใด โดยงบดุลมีส่วนประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ

2.1 สินทรัพย์ รายการสินทรัพย์ในงบดุล ประกอบด้วย

2.1.1 สินทรัพย์หมุนเวียน (Current Asset) หมายถึงเงินสดหรือสินทรัพย์อื่นที่คาดว่าจะเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ภายใน 1 ปี ได้แก่

2.1.1.1 เงินสดหรือเงินฝากธนาคาร เงินสดในที่นี้รวมถึง เช็คที่ยังไม่ได้นำไปฝาก เช็คเดินทาง ตราสาร หนี้สิน เช็คคลังวันที่ล่วงหน้า ใบยืมและเอกสารทางการเงิน เช่น ตัวเงิน พันธบัตรรัฐบาล ใบหุ้นกู้ ใบหุ้นทุน ส่วนเงินฝากธนาคาร ได้แก่ เงินฝากธนาคารทุกประเภท เงินฝากสหกรณ์อื่น เงินฝากชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด เป็นต้น

2.1.1.2 เงินสงเคราะห์ระหว่างทาง ได้แก่ เงินที่สหกรณ์สงเคราะห์ต่อธนาคาร ซึ่งยังไม่ได้จำแนกว่าเป็นส่วนที่ชำระดอกเบี้ยและต้นทุนเป็นจำนวนเท่าใด หรือในกรณีที่สหกรณ์ยังไม่ได้รับหลักฐานใบเสร็จรับเงิน

2.1.1.3 เงินลงทุนชั่วคราว ได้แก่ เงินลงทุนระยะสั้นที่สหกรณ์นำไปลงทุนในสถาบันการเงิน โดยการซื้อตั๋วสัญญาใช้เงิน

2.1.1.4 ลูกหนี้ ได้แก่ ลูกหนี้ตัวแทนหักเงินส่ง ลูกหนี้เงินกู้ทุกประเภทและลูกหนี้อื่น ๆ เช่น เงินยืมทดลอง ลูกหนี้คาคเคลื่อน รายการลูกหนี้ต่าง ๆ เหล่านี้ จะแสดงไว้เป็นยอดสุทธิหลังหักด้วย ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญหรือสำรองหนี้คาคเคลื่อน สำหรับกรณีลูกหนี้อื่นใดที่มีจำนวนเงินตั้งแต่ร้อยละ 10 ของลูกหนี้ทั้งหมด ให้แสดงรายการลูกหนี้นั้น ๆ ด้วย โดยเรียงลำดับไว้ก่อนรายการลูกหนี้อื่น ๆ

2.1.1.5 ดอกเบี้ยเงินกู้ค้างรับ ได้แก่ ดอกเบี้ยจากเงินให้กู้ทุกประเภทที่ค้างชำระหลังหักค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเช่นเดียวกับลูกหนี้

2.1.1.6 สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น ได้แก่ ค่าเช่าจ่ายล่วงหน้า ค่าเบี้ยประกันจ่ายล่วงหน้า รายได้ค้างรับ รวมทั้งเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืนคลาดเคลื่อน สำหรับกรณีสินทรัพย์หมุนเวียนประเภทนั้น ๆ ด้วย โดยเรียงลำดับไว้ก่อนรายการสินทรัพย์หมุนเวียนอื่น

2.1.2 เงินลงทุนระยะยาว (Long – Term Investment) ได้แก่ เงินลงทุนในหลักทรัพย์มีระยะเวลาเวลานานกว่า 1 ปี เช่น พันธบัตรรัฐบาล หุ้นชุกชุมสหกรณ์ เงินลงทุนในหุ้นสามัญ หุ้นกู้ หุ้นบุริมสิทธิ หรือเงินลงทุนที่กฎหมายกำหนดให้ลงทุนได้

2.1.3 ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ (Property Plant and Equipment) ได้แก่ ที่ดิน อาคารและสิ่งปลูกสร้าง สิทธิการเช่าที่ดินและอาคาร รวมทั้งค่าดัดแปลงสถานที่ ตลอดจนเครื่องจักร ยานพาหนะ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีความคงทนและใช้ในการดำเนินงานมากกว่า 1 ปี สินทรัพย์ประเภทนี้จะแบ่งออกเป็น สินทรัพย์ถาวรที่มีตัวตน ได้แก่ ที่ดิน อาคาร รถยนต์ และสินทรัพย์ถาวรที่ไม่มีตัวตน ได้แก่ ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร ค่าความนิยม สัมปทาน สิทธิการเช่าที่ดินและอาคาร สิทธิการใช้ประโยชน์ในอาคาร

ในกรณีสินทรัพย์ถาวรที่มีตัวตนที่ไม่ต้องหักค่าเสื่อมราคา ได้แก่ ที่ดิน สินทรัพย์ที่มีตัวตนที่ต้องหักค่าเสื่อมราคา ได้แก่ อาคาร เครื่องจักร รถยนต์ ฯลฯ ส่วนสินทรัพย์ถาวรที่ไม่มีตัวตนจะต้องตัดจำหน่ายเป็นค่าใช้จ่ายประจำงวดตลอดอายุของสินทรัพย์นั้น ๆ สำหรับสหกรณ์ที่มีสินทรัพย์ระหว่างการก่อสร้างให้แสดงรายการแยกเทศโดยไม่ต้องคิดว่าเสื่อมราคา แต่ได้นำรายจ่ายเพื่อการก่อสร้างและดอกเบี้ยเงินกู้ระหว่างการก่อสร้างรวมเป็นราคาทุนของสินทรัพย์ที่ก่อสร้างนั้น

2.1.4 สินทรัพย์อื่น หมายถึง สินทรัพย์ที่ไม่ใช่สินทรัพย์หมุนเวียน ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์ ได้แก่ รายจ่ายการจัดตั้งสหกรณ์ ค่าปรับปรุง ค่าตกแต่งหรือค่าซ่อมแซมสินทรัพย์ที่ใช้เงินจำนวนมาก

2.2 หนี้สิน แสดงให้เห็นถึงสิทธิเรียกร้องของสมาชิกที่มีต่อสหกรณ์ที่จะต้องชำระภาระผูกพันดังกล่าว โดยรายการหนี้สินในงบดุลแบ่งออกเป็น

2.2.1 หนี้สินหมุนเวียนหรือหนี้สินระยะสั้น (Current Liabilities or Short – Term Liabilities) หมายถึง หนี้สินที่มีระยะเวลาชำระคืนภายใน 1 ปี หนี้สินที่สำคัญของสหกรณ์ ได้แก่

2.2.1.1 เงินเบิกเกินบัญชีธนาคารและเงินกู้ยืมจากแหล่งเงินทุนต่าง ๆ เช่น ธนาคารพาณิชย์ สหกรณ์อื่น หรือชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์

2.2.1.2 ตัวจ่ายเงิน ได้แก่ เอกสารที่แสดงค้ำประกันสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรโดยปราศจากเงื่อนไข โดยสหกรณ์จะชำระเงินจำนวนหนึ่งให้แก่อีกบุคคลหนึ่งภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างแน่นอน

2.2.1.3 หนี้ระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายใน 1 ปี ได้แก่ ส่วนของหนี้ระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระคืนในรอบปีบัญชีถัดไป รวมทั้งส่วนของหนี้สินระยะยาวที่พ้นกำหนดชำระแล้ว

2.2.1.4 เงินรับฝาก ได้แก่ เงินที่สหกรณ์รับฝากจากสมาชิกทั้งประเภทออมทรัพย์และประจำ หรือเงินรับฝากรูปอื่น ๆ ที่มีระยะเวลาฝากไม่เกิน 1 ปี

2.2.1.5 หนี้สินหมุนเวียนอื่น ได้แก่ ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย เงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืนค้างจ่าย เงินยืมทดลอง

2.2.2 หนี้สินระยะยาว (Long – Term Liabilities) ได้แก่ เงินกู้ยืมที่มีกำหนดชำระหนี้ในระยะเวลา มากกว่า 1 ปี โดยมีการทำสัญญากู้ยืมเป็นหลักฐาน หนี้สินระยะยาวที่แสดงในงบดุลเป็นยอดหนี้สินระยะยาวคงเหลือซึ่งหักด้วยส่วนของหนี้สินระยะยาวที่ถึงกำหนดชำระภายใน 1 ปี

2.2.3 หนี้สินอื่น (Other Liabilities) ได้แก่ หนี้สินที่ไม่อาจแสดงไว้ในรายการหนี้สินที่กล่าวข้างต้น โดยแสดงเป็นยอดรวมหนี้สินอื่น เช่น เงินสะสมพนักงาน สำรองบำเหน็จพนักงาน เงินประกันความเสียหายของพนักงาน เงินประกันการก่อสร้าง รายได้รอการตัดบัญชี ซึ่งถือเป็นรายได้ของรอบระยะเวลาบัญชีถัดไป

2.2.4 หนี้สินที่อาจเกิดขึ้น (Contingent Liabilities) เป็นรายการที่ต้องเปิดเผยในหมายเหตุประกอบงบการเงิน เช่น คดีระหว่งการพิจารณาของศาล การค้ำประกันหนี้สินอื่น ๆ การถูกประเมินภาษีเพิ่มในกรณีที่สหกรณ์ไปทำธุรกิจอื่นที่ต้องชำระภาษีตามกฎหมาย เป็นต้น

2.3 ส่วนของผู้เป็นเจ้าของ ประกอบด้วยรายการต่าง ๆ ดังนี้

2.3.1 ทุนเรือนหุ้น ได้แก่ จำนวนหุ้นที่ชำระมูลค่าแล้ว ทั้งจำนวนหุ้นที่ชำระครบและไม่ครบ ซึ่งหมายถึงเงินสะสมค่าหุ้นเพื่อรอรับการโอนหุ้นต่อไป

2.3.2 เงินสำรอง ได้แก่ ส่วนของกำไรสุทธิที่สหกรณ์จัดสรรตามกฎหมาย ซึ่งกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสหกรณ์ ที่ต้องจัดสรรกำไรเป็นเงินสำรองในจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของกำไรสุทธิ

2.3.3 ทุนสะสมตามข้อบังคับ ระเบียบและอื่น ๆ คือ ทุนที่สหกรณ์จัดสรรจากกำไรสุทธิประจำปีตามข้อบังคับ เช่น ทุนสาธารณประโยชน์ ทุนรับโอนหุ้น ทุนสงเคราะห์สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

2.3.4 กำไรสุทธิประจำปี หมายถึง ผลการดำเนินงานของสหกรณ์ในรอบปีทางบัญชี หากสหกรณ์มีกำไรก็จะทำให้ทุนส่วนของผู้เป็นเจ้าของเพิ่มขึ้นหรือสินทรัพย์ของสหกรณ์เพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้ามถ้าสหกรณ์ดำเนินการขาดทุนก็จะทำให้สินทรัพย์ของสหกรณ์ลดลง

แนวคิดเกี่ยวกับกำไร

กำไรสูงสุดจะอยู่ที่ระดับผลผลิต Q ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ TR มีค่าต่างกับ TC มากที่สุด ยิ่งไปกว่านั้น ช่วงที่ TR อยู่ห่างจาก TC ตามแนวตั้งมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ค่าความชันของ TR กับ TC เท่ากันพอดี

$$\begin{aligned} \text{ความชันของ } TR &= \frac{\Delta TR}{\Delta Q} = MR \quad \text{และ} \\ \text{ความชันของ } TC &= \frac{\Delta TC}{\Delta Q} = MC \end{aligned}$$

ดังนั้น กำไรสูงสุดจะอยู่ที่ระดับผลผลิตซึ่งรายรับส่วนเพิ่มเท่ากับต้นทุนส่วนเพิ่ม ($MR = MC$) ส่วนระดับอื่น ๆ นอกเหนือจากนี้จะทำให้กำไรน้อยกว่าทั้งสิ้น เหตุผลคือตราบใดที่รายได้ส่วนเพิ่มยังมีมากกว่าต้นทุนส่วนเพิ่มแล้ว กำไรของผู้ประกอบการยังคงสูงขึ้นเรื่อย ๆ หากการผลิตยังคงเพิ่มต่อไป แต่เมื่อใดที่ต้นทุนส่วนเพิ่มมากกว่ารายรับส่วนเพิ่มแล้วกำไรจะลดลง ดังนั้นกำไรสูงสุดจะมีแค่เพียงจุดเดียวเท่านั้น คือ จุดที่ $MR = MC$ และที่ตำแหน่งนี้จะเป็นดุลยภาพของผู้ผลิตด้วย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ จะใช้รูปแบบของข้อมูลภาคตัดขวาง (Cross Section Data) จะเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากเว็บไซต์ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (www.cad.go.th) เมื่อปี 2560 โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ครู จำนวน 105 สหกรณ์ โดยจะใช้จำนวนประชากรที่มีทั้งหมด เนื่องจากมีจำนวนประชากรน้อย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ขนาดของสหกรณ์ ทุน ทุนเรือนหุ้น ลูกหนี้เงินกู้ ทุนสำรอง สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคเหนือ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคใต้ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออก สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันตก และ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคกลาง มาใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อกำไรของสหกรณ์ออมทรัพย์และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยนั้น ๆ โดยตัวแปรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคต่าง ๆ จะเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพที่ไม่สามารถวัดออกมาเป็นหน่วยได้ ซึ่งก่อนที่จะนำตัวแปรมาวิเคราะห์สมการถดถอยนั้น จะต้องแปลงตัวแปรเหล่านี้ให้เป็นตัวเลขก่อน ด้วยการกำหนดตัวแปรหุ่น (Dummy variable) โดยกำหนดให้ ตัวแปรมีค่าเป็น 0 หรือ 1 เท่านั้น เพื่อให้ง่ายต่อการตีความหมายของค่าสัมประสิทธิ์ ในกรณีที่ตัวแปรถูกแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม จะต้องใช้ตัวแปรหุ่นเพียง 5 ตัวเท่านั้น เนื่องจากหากให้มีตัวแปรหุ่น 6 ตัวแล้ว จะทำให้เกิดการละเมิดข้อสมมติของ Classic Linear Regression Model (CLRM) ที่ว่า “หากมีตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัว ตัวแปรอิสระเหล่านั้นห้ามมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกันอย่างสมบูรณ์ (No Perfect Multicollinearity)” มิเช่นนั้น จะไม่สามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลองได้ ในที่นี้กำหนดให้กลุ่มที่ 1 คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคเหนือ มีค่าเป็น 1 ส่วนของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคอื่น ๆ มีค่าเป็น 0 กลุ่มที่ 2 คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าเป็น 1 ส่วนของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคอื่น ๆ มีค่าเป็น 0 กลุ่มที่ 3 คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคใต้ มีค่าเป็น 1 ส่วนของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคอื่น ๆ มีค่าเป็น 0 กลุ่มที่ 4 คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออก มีค่าเป็น 1 ส่วนของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคอื่น ๆ มีค่าเป็น 0 และกลุ่มที่ 5 คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันตก มีค่าเป็น 1 ส่วนของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคอื่น ๆ มีค่าเป็น 0 ซึ่งกลุ่มอ้างอิงในกรณีนี้จะเป็นกลุ่มที่ไม่ได้ถูกกำหนดให้เป็นหนึ่งในตัวแปรหุ่นทั้ง 5 ตัว ซึ่งก็คือกลุ่มภาคกลาง ดังนั้น ในการตีความหมายของค่าสัมประสิทธิ์ต่าง ๆ จะต้องนำมาเปรียบเทียบกับภาคกลาง

การวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อกำไรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู โดยการกำหนดตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) ใช้สำหรับวิเคราะห์สหกรณ์ออมทรัพย์ครูเป็นรายภาค ทั้งหมด 6 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และภาคใต้ เพื่อศึกษาความีสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในภาคใด มีผลต่อกำไรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูบ้าง ในกรณีที่ตัวแปรถูกแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม จะต้องใช้ตัวแปรหุ่นเพียง 5 ตัวเท่านั้น เนื่องจากหากให้มีตัวแปรหุ่น 6 ตัวแล้วจะทำให้เกิดการละเมิดข้อสมมติของ Classic Linear Regression Model (CLRM) ที่ว่า “หากมีตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัว ตัวแปรอิสระเหล่านั้นห้ามมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกันอย่างสมบูรณ์ (No Perfect Multicollinearity)” มิเช่นนั้น จะไม่สามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลองได้ ต่อมากำหนดสมการถดถอยเส้นตรงเชิงซ้อน โดยนำตัวแปรหุ่นที่กำหนดไว้ก่อนหน้า มาวิเคราะห์ร่วมกับตัวแปร ขนาดของสหกรณ์ ทุน ทุนเรือนหุ้น ลูกหนี้เงินกู้ ทุนสำรอง จะได้สมการ ดังนี้

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6D_1 + b_7D_2 + b_8D_3 + b_9D_4 + b_{10}D_5 + \varepsilon \text{ ---- (1)}$$

โดยกำหนดให้ Y = กำไรสุทธิประจำปี, X_1 = ขนาดของสหกรณ์, X_2 = ทุน, X_3 = ทุนเรือนหุ้น, X_4 = ลูกหนี้เงินกู้, X_5 = ทุนสำรอง, D_1 = สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคเหนือ, D_2 = สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, D_3 = สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคใต้, D_4 = สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออก, D_5 = สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันตก ต่อมาในส่วนที่ 2 จะจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อกำไรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Coefficient)

หรือ ค่า Beta ที่ได้จากการคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5. สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเส้นตรงเชิงซ้อน (Multiple Linear Regression Analysis) สามารถหาความสัมพันธ์ของกำไรสุทธิ และตัวแปรอิสระต่าง ๆ ได้ดังนี้

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์	t-statistic	Significant
constant	-15393972	-2.497843	0.014 (มีนัยสำคัญ)
X ₁	-0.016497	-4.071638	0.000 (มีนัยสำคัญ)
X ₂	0.646020	16.19071	0.000 (มีนัยสำคัญ)
X ₃	-0.624732	-14.60997	0.000 (มีนัยสำคัญ)
X ₄	0.021005	5.696875	0.000 (มีนัยสำคัญ)
X ₅	-0.675199	-15.05380	0.000 (มีนัยสำคัญ)
D ₁	-807972.0	-0.086981	0.931 (ไม่มีนัยสำคัญ)
D ₂	17363812	2.430433	0.017 (มีนัยสำคัญ)
D ₃	7603700	0.944144	0.348 (ไม่มีนัยสำคัญ)
D ₄	-39742.29	-0.003874	0.997 (ไม่มีนัยสำคัญ)
D ₅	-2576288	-0.237334	0.813 (ไม่มีนัยสำคัญ)
F-statistic		1022.967	
R ² = 0.990895		Adjusted R ² = 0.989926	

เมื่อพิจารณาปัจจัยทางด้านขนาดของสหกรณ์ ที่มีผลกระทบต่อกำไรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ -0.016497 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แสดงให้เห็นว่า เมื่อขนาดของสหกรณ์เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้กำไรสุทธิของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้ามเท่ากับ -0.016497 หน่วย เนื่องจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ อาจทำให้มีค่าใช้จ่ายในด้านบุคลากร หรือในด้านบริการต่าง ๆ มากขึ้นตามขนาดของสหกรณ์ สหกรณ์อาจจะต้องวางแผน หรือทำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในอนาคตที่อาจจะเกิดขึ้น

ปัจจัยต่อมาที่มีผลกระทบต่อกำไรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู คือปัจจัยทางด้านทุน พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.646020 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทุนของสหกรณ์เปลี่ยนแปลงไป 1 บาท จะทำให้กำไรสุทธิของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันเท่ากับ 0.646020 บาท ซึ่งให้เห็นว่า ถ้าสหกรณ์มีทุนในการดำเนินงานมาก ก็ไม่ต้องไปกู้เงินมาจากแหล่งเงินทุนอื่น เพื่อมาปล่อยกู้ให้แก่สมาชิก และทำให้สหกรณ์ไม่เป็นหนี้อีกด้วย

ในด้านปัจจัยทุนเรือนหุ้น ก็มีผลกระทบต่อกำไรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเช่นเดียวกัน พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ -0.642732 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทุนเรือนหุ้นเปลี่ยนแปลงไป 1 บาท จะทำให้กำไรสุทธิของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้ามเท่ากับ -

0.642732 ซึ่งให้เห็นว่า ถ้าสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมีทุนเรือนหุ้นจำนวนมาก จะทำให้ต้นทุนของสหกรณ์เพิ่มมากขึ้น กำไรที่ควรจะได้ ก็จะลดลง ดังนั้น สหกรณ์จะต้องวิเคราะห์ และบริหารจัดการทุนเรือนหุ้นที่มีอยู่ในสหกรณ์ให้เกิดผลกำไร เพื่อที่จะได้จ่ายปันผลให้แก่สมาชิกได้

เมื่อพิจารณาปัจจัยทางด้านลูกหนี้เงินกู้ ที่มีผลต่อกำไรสุทธิของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.021005 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แสดงให้เห็นว่า เมื่อลูกหนี้เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้กำไรสุทธิของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันเท่ากับ 0.021005 ซึ่งให้เห็นว่า กำไรของสหกรณ์เพิ่มสูงขึ้น หากสหกรณ์มีจำนวนลูกหนี้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสหกรณ์ส่วนใหญ่มีรายได้มาจากดอกเบี้ยเงินกู้ของสมาชิก ดังนั้น เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของสมาชิก สหกรณ์อาจจะต้องขยายวงเงินกู้ และระยะเวลาการชำระคืน รวมไปถึงการให้บริการที่รวดเร็วให้ทันต่อยุคสมัยในปัจจุบัน

ปัจจัยทางด้านทุนสำรอง ที่มีผลต่อกำไรสุทธิของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ -0.675199 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทุนสำรองเปลี่ยนแปลงไป 1 บาท จะทำให้กำไรสุทธิของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้าม เท่ากับ -0.675199 บาท เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้สหกรณ์ต้องจัดสรรกำไรจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของกำไรสุทธิ เป็นทุนสำรองหรือเงินกองกลางของสหกรณ์

จากกลุ่มตัวแปรรายภาค ผู้วิจัยได้นำปัจจัยสหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก และภาคตะวันตก มาเปรียบเทียบกับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคกลาง เพื่อนำมาเปรียบเทียบดูว่าสหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคใด จะมีผลทำให้กำไรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเปลี่ยนแปลงไปมากกว่ากัน

จากสมการที่ (1) สามารถหาค่าเฉลี่ยของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคต่าง ๆ ได้ดังนี้

$$E(Y|D_1 = 0, D_2 = 0, D_3 = 0, D_4 = 0, D_5 = 0) = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \quad \text{---- (2)}$$

$$E(Y|D_1 = 1, D_2 = 0, D_3 = 0, D_4 = 0, D_5 = 0) = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6 \quad \text{---- (3)}$$

$$E(Y|D_1 = 0, D_2 = 1, D_3 = 0, D_4 = 0, D_5 = 0) = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_7 \quad \text{---- (4)}$$

$$E(Y|D_1 = 0, D_2 = 0, D_3 = 1, D_4 = 0, D_5 = 0) = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_8 \quad \text{---- (5)}$$

$$E(Y|D_1 = 0, D_2 = 0, D_3 = 0, D_4 = 1, D_5 = 0) = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_9 \quad \text{---- (6)}$$

$$E(Y|D_1 = 0, D_2 = 0, D_3 = 0, D_4 = 0, D_5 = 1) = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_{10} \quad \text{---- (7)}$$

เมื่อนำสมการที่ (2) ไปหักออกจากสมการที่ (3) จะได้ $Y = b_6$ หรือ $Y = -807972$ หมายความว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคเหนือ จะมีกำไรสุทธิต่ำกว่าสหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคกลางอยู่ 807,972 บาท

เมื่อนำสมการที่ (2) ไปหักออกจากสมการที่ (4) จะได้ $Y = b_7$ หรือ $Y = 17363812$ หมายความว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จะมีกำไรสุทธิสูงกว่าสหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคกลางอยู่ 17,363,812 บาท

เมื่อนำสมการที่ (2) ไปหักออกจากสมการที่ (5) จะได้ $Y = b_8$ หรือ $Y = 7603700$ หมายความว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคใต้ จะมีกำไรสุทธิสูงกว่าสหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคกลางอยู่ 7,603,700 บาท

เมื่อนำสมการที่ (2) ไปหักออกจากสมการที่ (6) จะได้ $Y = b_9$ หรือ $Y = -39742.29$ หมายความว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออก จะมีกำไรสุทธิต่ำกว่าสหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคกลางอยู่ 39,742.29 บาท

เมื่อนำสมการที่ (2) ไปห้กออกจากสมการที่ (7) จะได้ $Y = b_{10}$ หรือ $Y = -2576288$ หมายความว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันตก จะมีกำไรสุทธิต่ำกว่าสหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคกลางอยู่ 2,576,288 บาท

ส่วนที่ 2 นำปัจจัยที่ผลต่อกำไรสุทธิของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่วิเคราะห์ได้ในส่วนที่ 1 มาเรียงลำดับความสำคัญตามค่าสัมประสิทธิ์ ได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์	ปัจจัย	ลำดับ
-0.016497	ขนาดของสหกรณ์ (X_1)	4
0.646020	ทุน (X_2)	2
-0.624732	ทุนเรือนหุ้น (X_3)	5
0.021005	ลูกหนี้เงินกู้ (X_4)	3
-0.675199	ทุนสำรอง (X_5)	6
17363812	สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (D_2)	1

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อกำไรสุทธิของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมากที่สุด เป็นปัจจัยกลุ่ม คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (D_2) มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 17363812 รองลงมาคือ ทุน (X_2) มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.646020 ลูกหนี้เงินกู้ (X_4) มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.021005 ขนาดของสหกรณ์ (X_1) มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ -0.016497 ทุนเรือนหุ้น (X_3) มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ -0.64732 ตามลำดับ และปัจจัยลำดับสุดท้ายที่มีผลต่อกำไรสุทธิของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู คือ ทุนสำรอง (X_5) มีค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ -0.675199

6. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกำไรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พบว่า ปัจจัยขนาดของสหกรณ์ (X_1), ทุน (X_2), ทุนเรือนหุ้น (X_3), ลูกหนี้เงินกู้ (X_4), ทุนสำรอง (X_5), และสหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (D_2) สามารถนำมาอธิบายการเปลี่ยนแปลงของกำไรสุทธิได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ส่วนอีก 4 ปัจจัย ได้แก่ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคเหนือ (D_1) สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคใต้ (D_3) สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออก (D_4) และสหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันตก (D_5) ไม่มีผลต่อกำไรสุทธิของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการวิเคราะห์กลุ่มตัวแปรรายภาค พบว่า กำไรสุทธิของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคกลาง มีค่าเฉลี่ยสุทธิสูงกว่าสหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคเหนือ, สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และสหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันตก แต่เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับสหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และสหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคใต้พบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ในภาคกลาง มีค่าเฉลี่ยสุทธิต่ำกว่า

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อกำไรสุทธิของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูข้างต้น สามารถนำมาจัดลำดับความสำคัญได้ ดังนี้ ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อกำไรสุทธิของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูมากที่สุด คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูที่ตั้งอยู่ใน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (D_2) รองลงมาคือ ทุน (X_2) ลูกหนี้เงินกู้ (X_4) ขนาดของสหกรณ์ (X_1) ทุนเรือนหุ้น (X_3) และทุนสำรอง (X_5) ตามลำดับ

7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านขนาดของสหกรณ์ เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ เนื่องจากสหกรณ์ออมทรัพย์ครู เป็นสหกรณ์ที่มีขนาดใหญ่ การเป็นองค์กรที่ใหญ่แสดงให้เห็นว่า สหกรณ์มีทุนดำเนินงานจำนวนมาก ก็อาจดึงดูดสมาชิกให้เข้ามาใช้บริการสหกรณ์ได้เป็นจำนวนมาก สหกรณ์จึงมีความจำเป็นต้องมีบุคลากรเพื่อตอบสนองความต้องการใช้บริการของสมาชิก เมื่อมีการจ้างบุคลากรเพิ่ม อาจทำให้ต้นทุนของสหกรณ์เพิ่มมากขึ้น และส่งผลกระทบต่อกำไรของสหกรณ์ได้ ดังนั้น สหกรณ์ควรมีการบริหารจัดการบุคลากรให้แต่ละคนปฏิบัติหน้าที่ได้หลากหลาย หรือนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการให้บริการ

2. ปัจจัยทางด้านทุน ทุนเรือนหุ้น ทุนสำรองนั้นเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ต้องจัดสรรให้เป็นไปตามแนวทางที่กฎหมายกำหนด ซึ่งปัจจัยดังกล่าวล้วนเป็นต้นทุนการดำเนินงานของสหกรณ์ทั้งสิ้น และอาจส่งผลกระทบต่อกำไรของสหกรณ์ เนื่องจากถ้าปัจจัยดังกล่าวมีปริมาณมากก็จะทำให้ต้นทุนของสหกรณ์เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น สหกรณ์จะต้องมีการบริหารจัดการปริมาณเงินดังกล่าวให้ได้รับผลตอบแทนที่เป็นกำไรมากกว่าต้นทุนของปัจจัยเหล่านั้น

3. หากสหกรณ์มีการส่งเสริมปัจจัยทางด้านลูกหนี้ อาจทำให้สหกรณ์จะมีกำไรสุทธิเพิ่มสูงขึ้นได้ เนื่องจากรายได้โดยส่วนมากของสหกรณ์มาจากดอกเบี้ยเงินกู้ของสมาชิก หากสหกรณ์เพิ่มธุรกิจการให้สินเชื่อแก่สมาชิกมากขึ้น อาจทำได้โดยขยายขอบเขตของเงินกู้ ไม่ว่าจะเป็นกู้สามัญ กู้ฉุกเฉิน หรือกู้พิเศษ โดยกำหนดวงเงินกู้ให้สูงขึ้นหรือขยายระยะเวลาการชำระคืน ก็จะทำให้สหกรณ์มีรายได้เข้ามามากยิ่งขึ้น สหกรณ์ก็จะสามารถนำเงินในส่วนนี้ไปลงทุนในหุ้นของธนาคาร หรือซื้อหลักทรัพย์รัฐบาลได้ แต่การที่สหกรณ์จะทำแบบนี้ได้นั้น ต้องคำนึงถึงสภาพคล่องของสหกรณ์ด้วยว่ามีมากน้อยเพียงใด

ข้อเสนอแนะวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อกำไรของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูในครั้งนี้นั้น จะเป็นการวิเคราะห์เฉพาะตัวแปรที่เป็นปัจจัยแวดล้อมภายในเท่านั้น ได้แก่ ขนาดของสหกรณ์ ทุน ทุนเรือนหุ้น ลูกหนี้เงินกู้ และทุนสำรอง ปัจจัยแวดล้อมภายนอกไม่ได้นำมาวิเคราะห์ร่วมด้วย ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีคามแม่นยำมากยิ่งขึ้น ควรมีการศึกษาปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นตามสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งปัจจัยแวดล้อมภายใน และปัจจัยภายนอกมาวิเคราะห์ร่วมกัน เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราการว่างงาน ราคาดัชนีเงินเฟ้อ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อกำไรของสหกรณ์ได้เช่นเดียวกัน

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544. การวิเคราะห์สถิติ:สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- จุฑาทิพย์ ภัทราวาท. ม.ป.ป. การบริหารการเงินสำหรับสหกรณ์ออมทรัพย์นนทบุรี. บริษัท เมืองไทยกิจเจริญ จำกัด, นนทบุรี.
- วรเทพ ไททวารวิโรจน์ และสุรจิตต์ แก้วชิงดวง. 2556. การจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์. บริษัท แดเน็กซ์ อินเตอร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด, กรุงเทพมหานคร.
- ดาวรุ่ง เจตวิเศษไพศาล. 2535. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์ไทย วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต(เศรษฐศาสตร์) สาขาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ทัดชญา วีระเดชาภัทร. 2551. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกำไรสุทธิของสหกรณ์ออมทรัพย์ไทย. กรุงเทพมหานคร: การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นันทพร บำสันเทียะ. 2555. ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่. กรุงเทพมหานคร: สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประพันธ์ เสวตนันท์. 2541. เศรษฐศาสตร์สหกรณ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- พรรณมัย สมศักดิ์. 2559. ปัจจัยที่มีผลต่อกำไรสุทธิของธนาคารออมสิน. กรุงเทพมหานคร: การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิลาพร วรณวงศ์. 2558. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดการกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพชร ชุมทรัพย์. 2536. วิเคราะห์งบการเงิน. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- มรุต กลัดเจริญ. 2556. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกำไรของธนาคารพาณิชย์ไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รังสรรค์ ปิติปัญญา. 2557. สหกรณ์ออมทรัพย์: เครื่องมือพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม. อักษรสยามการพิมพ์, กรุงเทพมหานคร.
- วเรศ อุปปาดิก. 2544. เศรษฐศาสตร์การเงินและการธนาคาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. 2552. หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค. พิมพ์ครั้งที่ 19. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ศศิพิมล แสงจันทร์. 2537. ปัจจัยทางการเงินที่มีผลกระทบต่อกำไรสุทธิต่อสินทรัพย์ทั้งหมดของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต(เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน สถาบันกองทุนเพื่อพัฒนาตลาดทุน และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. 2552. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ. พิมพ์ครั้งที่ 3. บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), กรุงเทพมหานคร.

สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย. 2559. สารานุกรมความรู้เรื่อง สหกรณ์. กรุงเทพมหานคร.
สุวรรณา ชูโชติ. 2541. วิธีวิจัยทางสหกรณ์. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร
อภิญญาณ บังเกิดสุข. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อกำไรสุทธิของสหกรณ์ในจังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์
มหาบัณฑิต(เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การประเมินประสิทธิภาพทางเทคนิคในการดำเนินงานของ สหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยใช้วิธี Data Envelopment Analysis (DEA)

EVALUTING TECHNICAL EFFICIENCY OF CREDIT UNION COOPERATIVES

BY USING DATA ENVELOPMENT ANALYSIS (DEA)

มนัญญา กลิ่นมลิวส์¹ และ อรรถพล สืบพงศกร²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพทางเทคนิคในการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน กรณีศึกษา : 30 อันดับทุนดำเนินงานสูงสุดของสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยใช้วิธี Data Envelopment Analysis (DEA) โดยนำข้อมูลทุติยภูมิ คือ การจัดอันดับทุนดำเนินงานสูงสุดของสหกรณ์ปี 2560 ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานผลการดำเนินงานของสหกรณ์ จากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ 2560 มาวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ภายใต้ข้อสมมติของผลได้ต่อขนาดคงที่ (CRS) สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จำนวน 10 สหกรณ์ โดยมีขนาดการผลิตอยู่ในระดับที่เหมาะสม และมีผลตอบแทนต่อขนาดคงที่ (Constant) ส่วนภายใต้ข้อสมมติของผลได้ต่อขนาดแปรผัน (VRS) สหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จำนวน 12 สหกรณ์ จากจำนวนดังกล่าวมีเพียง 10 สหกรณ์ เท่านั้นที่มีขนาดการผลิตอยู่ในระดับที่เหมาะสม และมีผลตอบแทนต่อขนาดคงที่ ส่วนอีก 2 สหกรณ์ มีขนาดการผลิตเกินกว่าระดับที่เหมาะสม และมีผลตอบแทนต่อขนาดลดลง (Decreasing) ในส่วนที่เหลือของสหกรณ์เครดิตยูเนียนมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : ประเมินประสิทธิภาพสหกรณ์เครดิตยูเนียน

Abstract

The purpose of this research study is to evaluate the technical operational efficiency of Credit Union Cooperatives. Case study: 30 highest operating capital ratings of credit union cooperatives Using Data Envelopment Analysis (DEA). The secondary data is the highest operating capital rating of cooperatives for the year 2017, which is collected from the cooperative operational report from the Cooperative Auditing Department 2017 to analyze the data. The results showed that under the assumption of constant returns to scales (CRS), 10 effective credit union cooperatives are scale efficient and has a constant return to scale under the assumption of variable returns to scale (VRS), 12 effective credit union cooperatives and only 10 cooperatives are scale efficient and has constant return to scale. The other 2 cooperatives are over scale efficient and decreasing returns to scale. Furthermore, credit union cooperatives were inefficiency operated.

¹ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

² อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ประจำคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

1. บทนำ

สหกรณ์เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม โดยการร่วมมือกัน ระหว่างบุคคล ที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ด้วยความสมัครใจ โดยมีได้แสวงหากำไรสูงสุด แต่จากข้อมูลสารสนเทศน่ารู้ทางการเงินสหกรณ์ เครดิตยูเนียนการดำเนินงานธุรกิจในรอบ 5 ปี(2555-2559) การดำเนินงานธุรกิจมีมูลค่าเพิ่มขึ้นในปี 2556 แต่ลดลงในปี 2557-2559 และแนวโน้ม 5 ปี คาดการณ์ว่าการดำเนินงานธุรกิจมีแนวโน้มลดลงประมาณร้อยละ 43.89 (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ 2560) เนื่องจากสหกรณ์เครดิตยูเนียนมีแนวโน้มการเพิ่มจำนวนสหกรณ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานของสหกรณ์ เครดิตยูเนียน ทั้งนี้สหกรณ์เครดิตยูเนียน จัดตั้งขึ้นในกลุ่มประชาชนที่อยู่ในชุมชนเดียวกัน ที่อยู่อาศัย ที่ทำงาน สถานศึกษา หรือประกอบอาชีพเดียวกัน การศึกษาครั้งนี้จึงสนใจที่จะประเมินประสิทธิภาพทางเทคนิคการดำเนินงานของสหกรณ์ เครดิตยูเนียน เพื่อให้ผู้บริหารสหกรณ์รวมถึงสมาชิกได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลนี้เป็นแนวทางการวางแผนให้กับสหกรณ์ ของตนเองเพื่อเพิ่มศักยภาพ เสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิก และดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อสมาชิกต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินประสิทธิภาพทางเทคนิคในการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน กรณีศึกษา : 30 อันดับทุนดำเนินงาน สูงสุดของสหกรณ์เครดิตยูเนียน คิดเป็น 45%ของทุนดำเนินงานทั้งหมด โดยไม่รวมชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด โดยใช้วิธี Data Envelopment Analysis (DEA)

3. แนวคิดทฤษฎี บทความที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดกฎว่าด้วยผลได้ต่อขนาด (Law of Returns to Scale)

วรลักษณ์ หิมะกลัส (2557) ได้นำเสนอบทเรียนเรื่องกฎว่าด้วยผลได้ต่อขนาด โดยกล่าวว่า การผลิตสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่ง ถ้าผู้ผลิตเพิ่มปัจจัยการผลิตทุกชนิดในสัดส่วนเดียวกัน ในช่วงระยะแรกผลได้(ผลผลิต)จะเพิ่มขึ้น ในช่วงระยะที่สองผลได้(ผลผลิต)จะคงที่ และในช่วงระยะที่สามผลได้(ผลผลิต)จะลดลง แบ่งเป็น 3 ระยะ ได้ดังนี้

1. ระยะผลได้เพิ่มขึ้น (Increasing Return to Scale) คือ เมื่อผู้ผลิตเพิ่มปัจจัยการผลิตชนิดหนึ่งโดย ให้ปัจจัยอื่นคงที่จะทำให้ผลผลิตรวมเพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่มากกว่าสัดส่วนการเพิ่มของปัจจัยการผลิต ($Output > Input$) เกิดการประหยัดต่อขนาดการผลิต(Economies of Scale) (ควรขยายกำลังการผลิต)

2. ระยะผลได้คงที่ (Constant Return to Scale) คือ เมื่อผู้ผลิตอยู่ในช่วงขยายกำลังการผลิต โดยเพิ่มปัจจัยการผลิตชนิดหนึ่งโดย ให้ปัจจัยอื่นคงที่ หรือใช้ปัจจัยการผลิตเท่าเดิม จะทำให้ผลผลิตรวมเพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่เท่ากับสัดส่วนการเพิ่มของปัจจัยการผลิต ($Output = Input$)

3. ระยะผลได้ลดลง (Decreasing Return to Scale) คือ เมื่อผู้ผลิตอยู่ในช่วงขยายกำลังการผลิต โดยเพิ่มปัจจัยการผลิตชนิดหนึ่งโดย ให้ปัจจัยอื่นคงที่ หรือใช้ปัจจัยการผลิตเท่าเดิม จะทำให้ผลผลิตรวมเพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่น้อยกว่าสัดส่วนการเพิ่มของปัจจัยการผลิต ($Output < Input$) (ควรลดขนาดกำลังการผลิต)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพทางเศรษฐศาสตร์

- ประสิทธิภาพทางเทคนิค (Technical Efficiency) หมายถึง ประสิทธิภาพการผลิตที่ให้ผลผลิตจำนวนเท่ากัน โดยใช้ปัจจัยการผลิตน้อยที่สุด หรือประสิทธิภาพการใช้จ่ายจำนวนปัจจัยการผลิตเท่ากันโดยให้จำนวนผลผลิตมากกว่า

- ประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจ (Economic Efficiency) หมายถึง ประสิทธิภาพการผลิตที่ให้ผลผลิตจำนวนเท่ากัน แต่มีต้นทุนการผลิตต่ำที่สุด

แนวคิดการวัดประสิทธิภาพของ Farrell (1957)

แรกเริ่มแนวคิดของ Farrell (1957) เป็นความรู้พื้นฐานสำคัญในการศึกษาการวัดประสิทธิภาพแบบ รายละเอียดดังนี้

1. การวัดที่เน้นทางด้านปัจจัยการผลิต (Input Oriented Measures) จากแนวคิดของ Farrell กล่าวว่า ปริมาณปัจจัยการผลิตจำนวนเท่าใดที่สามารถลดลง โดยไม่ทำให้ผลผลิตที่ผลิตได้นั้นเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งยกตัวอย่างธุรกิจหนึ่ง ใช้ปัจจัยการผลิตเพียง 2 ชนิด คือ X_1 และ X_2 เพื่อผลิตผลผลิตเพียงชนิดเดียว คือ Y ภายใต้ข้อสมมติผลตอบแทนต่อขนาดแบบคงที่ (Constant Returns to Scale : CRS)

2. การวัดที่เน้นทางด้านผลผลิต (Output Oriented Measures)

จากแนวคิดของ Farrell กล่าวว่า ผลผลิตจำนวนเท่าใดที่สามารถเพิ่มขึ้น โดยไม่ทำให้การใช้ปัจจัยการผลิตเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเกิดได้ 2 กรณี คือ 1.) เทคโนโลยีการผลิตแบบผลตอบแทนต่อขนาดลดลง (Decreasing Returns to Scale : DRS) 2.) เทคโนโลยีการผลิตแบบผลตอบแทนต่อขนาดเพิ่มขึ้น (Increasing Returns to Scale : IRS)

แนวคิดวิธีการของ Data Envelopment Analysis (DEA)

อรรถพล สืบพงศกร (2555) ได้นำเสนอระเบียบวิธีการของ Data Envelopment Analysis (DEA) และการวัดประสิทธิภาพเชิงเทคนิค จากแนวคิดของการวัดประสิทธิภาพของ Pesenti และ Ukovich (1996: 2-3) แสดงให้เห็นว่าแบบจำลอง DEA ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้วัดค่าคะแนนประสิทธิภาพโดยเปรียบเทียบ (Relative Efficiency) สำหรับ DMU จำนวน N หน่วย ที่มีลักษณะเหมือนกัน (Homogenous) และเป็นอิสระต่อกัน (Independent)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ทำการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผลการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจำนวน 30 อันดับ จากการจัดอันดับทุนดำเนินงานสูงสุดของสหกรณ์ปี 2560

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรปัจจัยการผลิต ได้แก่ ค่าใช้จ่ายรวม ทุนดำเนินงาน

- เหตุที่เลือกตัวแปรปัจจัยการผลิตดังกล่าวเนื่องจาก การทบทวนวรรณกรรม ประกอบกับเห็นว่าเป็นตัวแปรที่สหกรณ์ควรให้ความสำคัญ เพื่อให้ควบคุมค่าใช้จ่ายรวมได้ และสามารถกำหนดทุนดำเนินงานของสหกรณ์ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อสะท้อนการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ตัวแปรผลผลิต ได้แก่ รายได้ การรับฝากเงิน และการให้เงินกู้

- เหตุที่เลือกตัวแปรผลผลิตดังกล่าวเนื่องจาก การทบทวนวรรณกรรม ประกอบกับเห็นว่าเป็นตัวแปรที่สหกรณ์ควรให้ความสำคัญ เพื่อให้สหกรณ์มีระดับรายได้ที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้สหกรณ์สามารถกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ฝากเงิน ให้เงินกู้ เพื่อสะท้อนการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรม Excel ร่วมกับการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยใช้ Data Envelopment Analysis (DEA) จากโปรแกรม DEAP2.1 แบบจำลองที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ คือ CRS (Constant Return to Scale) และ VRS (Variable Returns to Scale) โดยมุ่งเน้นที่ปัจจัยผลผลิต (Output – Oriented) เพื่อวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจำนวน 30 อันดับ ซึ่งวัดความสามารถในการเพิ่มปริมาณผลผลิต โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยการผลิต เนื่องจากสหกรณ์สามารถเพิ่มรายได้ เพิ่มการรับฝากเงิน การให้กู้เงิน ได้ง่ายกว่า การลดทุนดำเนินงาน หรือลดค่าใช้จ่ายรวม

5. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยใช้ Data Envelopment Analysis : DEA จากโปรแกรม DEAP2.1 แสดงดังตาราง

ตารางที่ 1

DMU	รายชื่อสหกรณ์	CRS	VRS	SE	
1	สหกรณ์เครดิตยูเนียนน้กบุญเปโตร จำกัด	0.812	1.000	0.812	drs
2	สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านโคกม่วง จำกัด	0.827	0.933	0.886	drs
3	สหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนดา จำกัด	0.803	1.000	0.803	drs
4	สหกรณ์เครดิตยูเนียนมงคลเศรษฐี จำกัด	0.582	0.657	0.886	drs
5	สหกรณ์เครดิตยูเนียนปริเทรต จำกัด	0.858	0.927	0.926	drs
6	สหกรณ์เครดิตยูเนียนวังขนาย จำกัด	1.000	1.000	1.000	-
7	สหกรณ์เครดิตยูเนียนบางนกแขวก จำกัด	0.893	0.993	0.900	drs
8	สหกรณ์เครดิตยูเนียนคูหงส์ จำกัด	1.000	1.000	1.000	-
9	สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านแสงอรุณ จำกัด	0.923	0.975	0.946	drs
10	สหกรณ์เครดิตยูเนียนหนองขานาง จำกัด	0.961	0.996	0.964	drs
11	สหกรณ์เครดิตยูเนียนเอ็น เอช เค สปริง จำกัด	1.000	1.000	1.000	-
12	สหกรณ์เครดิตยูเนียนโรงเรียนวัดหนองแก จำกัด	0.823	0.846	0.972	drs
13	สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาชุมชนบ้านพุตะแบก จำกัด	0.775	0.799	0.970	drs
14	สหกรณ์เครดิตยูเนียนอิมิ่งเพิ่มพูนทรัพย์ จำกัด	0.725	0.725	1.000	-
15	สหกรณ์เครดิตยูเนียนคอนมดตะนอย จำกัด	0.755	0.772	0.978	drs
16	สหกรณ์เครดิตยูเนียนหนองจอก จำกัด	1.000	1.000	1.000	-
17	สหกรณ์เครดิตยูเนียน เอเอที จำกัด	1.000	1.000	1.000	-
18	สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านช่องวังจันทร์ จำกัด	0.798	0.798	1.000	-
19	สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านหนองกระทุ่มพัฒนา จำกัด	0.854	0.868	0.983	irs
20	สหกรณ์เครดิตยูเนียนชมภูสามัคคี จำกัด	0.870	0.873	0.997	drs
21	สหกรณ์เครดิตยูเนียนเดินไซ ประเทศไทย จำกัด	1.000	1.000	1.000	-
22	สหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหทัยขลุ่ย จำกัด	1.000	1.000	1.000	-
23	สหกรณ์เครดิตยูเนียนอำเภอพระยีน จำกัด	0.686	0.695	0.986	irs
24	สหกรณ์เครดิตยูเนียนตรอกนองทวีทรัพย์ จำกัด	0.784	0.818	0.959	irs
25	สหกรณ์เครดิตยูเนียนท่าแร่พัฒนา จำกัด	0.902	0.929	0.971	irs
26	สหกรณ์เครดิตยูเนียนมาบไฟพัฒนา จำกัด	0.816	0.859	0.950	irs
27	สหกรณ์เครดิตยูเนียนเชียงของ จำกัด	0.860	0.890	0.967	irs
28	สหกรณ์เครดิตยูเนียนเขื่อนเพชรโค้งขอย จำกัด	1.000	1.000	1.000	-
29	สหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด	1.000	1.000	1.000	-
30	สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านช่อง จำกัด	1.000	1.000	1.000	-

Note : - = Constant , irs = Increasing , drs = Decreasing

สหกรณ์ที่มีผลตอบแทนต่อขนาดคงที่ (Constant) โดยผลผลิตที่ได้มีสัดส่วนเดียวกันกับการใช้ปัจจัยการผลิต มีจำนวน 12 สหกรณ์ ได้แก่ สหกรณ์เครดิตยูเนียนวังขนาย จำกัด (DMU 6) สหกรณ์เครดิตยูเนียนคองหงส์ จำกัด (DMU 8) สหกรณ์เครดิตยูเนียนเอ็น เอช เค สปริง จำกัด (DMU 11) สหกรณ์เครดิตยูเนียนหนองจอก จำกัด (DMU 16) สหกรณ์เครดิตยูเนียนเอเอที จำกัด (DMU 17) สหกรณ์เครดิตยูเนียนเดินโซ่ ประเทศไทย จำกัด (DMU 21) สหกรณ์เครดิตยูเนียนศรีหุทัยขลุ่ย จำกัด (DMU 22) สหกรณ์เครดิตยูเนียนเขื่อนเพชรโค้งข่อย จำกัด (DMU 28) สหกรณ์เครดิตยูเนียนคุรุสภาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำกัด (DMU 29) สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านช่อง จำกัด (DMU 30) สหกรณ์เครดิตยูเนียนอิมิ่งเพิ่มพูนทรัพย์ จำกัด (DMU 14) สหกรณ์เครดิต ยูเนียนบ้านช่องวังจันทร์ จำกัด (DMU 18) มีค่า SE เท่ากับ 1

สหกรณ์ที่มีผลตอบแทนต่อขนาดเพิ่มขึ้น (Increasing) โดยผลผลิตที่ได้มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นมากกว่าสัดส่วนการใช้ปัจจัย การผลิต มีจำนวน 6 สหกรณ์ ได้แก่ สหกรณ์เครดิตยูเนียนอำเภอพระยืน จำกัด (DMU 23) สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านหนองกระทุ่มพัฒนา จำกัด (DMU 19) สหกรณ์เครดิตยูเนียนท่าแร่พัฒนา จำกัด (DMU 25) สหกรณ์เครดิตยูเนียนเชียงของ จำกัด (DMU 27) สหกรณ์เครดิตยูเนียนตรอกนองทวีทรัพย์ จำกัด (DMU 24) และสหกรณ์เครดิตยูเนียนมาบไพพัฒนา จำกัด (DMU 26) มีค่า SE เท่ากับ 0.986, 0.983, 0.971, 0.967, 0.959, 0.950 ตามลำดับ

สหกรณ์ที่มีผลตอบแทนต่อขนาดลดลง (Decreasing) โดยผลผลิตที่ได้มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นน้อยกว่าสัดส่วนการใช้ปัจจัย การผลิต มีจำนวน 12 สหกรณ์ ได้แก่ สหกรณ์เครดิตยูเนียนชมภูสามัคคี จำกัด (DMU 20) สหกรณ์เครดิตยูเนียนดอนมดตะนอย จำกัด (DMU 15) สหกรณ์เครดิตยูเนียนโรงเรียนวัดหนองแก จำกัด (DMU 12) สหกรณ์เครดิตยูเนียนพัฒนาชุมชนบ้านพุตะแบก จำกัด (DMU 13) สหกรณ์เครดิตยูเนียนหนองขานาง จำกัด (DMU 10) สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านแสงอรุณ จำกัด (DMU 9) สหกรณ์เครดิตยูเนียนพีรเทรต จำกัด (DMU 5) สหกรณ์เครดิตยูเนียนบางนกแขวก จำกัด (DMU 7) สหกรณ์เครดิตยูเนียนบ้านโคกม่วง จำกัด (DMU 2) สหกรณ์เครดิตยูเนียนมงคลเศรษฐี จำกัด (DMU 4) สหกรณ์เครดิตยูเนียนนังกบุญเปโตร จำกัด (DMU 1) และสหกรณ์เครดิตยูเนียนไทยฮอนต้า จำกัด (DMU 3) มีค่า SE เท่ากับ 0.997, 0.978, 0.972, 0.970, 0.964, 0.946, 0.926, 0.900, 0.886, 0.886, 0.812, 0.803 ตามลำดับ

6. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาการประเมินประสิทธิภาพทางเทคนิคในการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน กรณีศึกษา : 30 อันดับ ทุนดำเนินงานสูงสุดของสหกรณ์เครดิตยูเนียน คิดเป็น 45% ของทุนดำเนินงานทั้งหมด โดยไม่รวมชุมนุมสหกรณ์เครดิตยูเนียนแห่งประเทศไทย จำกัด โดยการใช้วิธี Data Envelopment Analysis (DEA) ภายใต้ข้อสมมติของ CRS และ VRS พบว่า สหกรณ์เครดิตยูเนียนในภาพรวมยังมีการดำเนินงานในระดับที่ต่ำกว่าประสิทธิภาพ ทั้งนี้สหกรณ์เครดิตยูเนียน จำนวน 10 สหกรณ์ จากกรณีศึกษาทั้งหมด 30 สหกรณ์ มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีขนาดการผลิตที่เหมาะสม

สำหรับการประเมินประสิทธิภาพทางเทคนิคในการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน จำนวน 30 อันดับ จากทุนดำเนินงานสูงสุด สามารถพิจารณาได้ดังนี้

1. สหกรณ์ที่มีผลตอบแทนต่อขนาดคงที่ จุดที่การผลิตเหมาะสม (Optimum) สหกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน มีจำนวน 10 สหกรณ์ สะท้อนให้เห็นว่าสหกรณ์ที่สามารถสร้างรายได้ การรับฝากเงิน การให้กู้เงิน ในสัดส่วนเดียวกันกับการเพิ่มขึ้นของทุนดำเนินงานและค่าใช้จ่ายรวม ซึ่งมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. สหกรณ์ที่มีผลตอบแทนต่อขนาดเพิ่มขึ้น มีจุดการผลิตที่ไม่เหมาะสม ควรเพิ่มปัจจัยการผลิต โดยการเพิ่มทุนดำเนินงานหรือเพิ่มค่าใช้จ่ายรวมของสหกรณ์ให้สอดคล้องกับรายได้ การรับฝากเงิน การให้กู้เงิน มีจำนวน 6 สหกรณ์

3. สหกรณ์ที่มีผลตอบแทนต่อขนาดลดลง มีจุดการผลิตที่ไม่เหมาะสม ควรลดปัจจัยการผลิต โดยการลดทุนดำเนินงานหรือลดค่าใช้จ่ายรวมของสหกรณ์ให้สอดคล้องกับรายได้ การรับฝากเงิน การให้กู้เงิน มีจำนวน 12 สหกรณ์

ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการผลิตส่วนเกิน และผลผลิตส่วนที่ขาด (Input Slacks and Output Slacks) ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน พิจารณาแล้วพบว่าปัจจัยการผลิตส่วนเกิน เกิดขึ้นกับทุนดำเนินงาน ในส่วนผลผลิตส่วนที่ขาดเกิดขึ้นกับ รายได้ การรับฝากเงินและการให้กู้เงินเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น ถ้าสหกรณ์เครดิตยูเนียนสามารถนำปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ไปประกอบการพิจารณาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพสหกรณ์ของตนเอง จะสามารถสะท้อนถึงผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของสหกรณ์เครดิตยูเนียนต่อไป

7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยการผลิตคือ ค่าใช้จ่ายรวม ทุนดำเนินงาน ซึ่งบางสหกรณ์เครดิตยูเนียนมีค่าใช้จ่ายรวมค่อนข้างสูง ควรมีเกณฑ์กำหนดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม สำหรับสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีผลตอบแทนต่อขนาดลดลง ควรลดขนาดการผลิต หรือควรควบคุมกิจการหรือย้ายกิจการบางอย่างไปรวมกันในพื้นที่ใกล้เคียงกัน เพื่อให้มีการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ในส่วนของสหกรณ์เครดิตยูเนียนที่มีผลตอบแทนต่อขนาดเพิ่มขึ้น ควรเพิ่มขนาดการผลิตให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยรับฝากเงินเพิ่ม หรือให้กู้เงินเพิ่ม

จากการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธี Data Envelopment Analysis (DEA) เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ซึ่งผลการศึกษาส่วนใหญ่สหกรณ์มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูงมาก แต่อาจใช้อัตราส่วนทางการเงินเข้ามาพิจารณาด้วย เพื่อให้สะท้อนผลการดำเนินงานที่แท้จริง เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานของสหกรณ์ต่อไป

8. ข้อเสนอแนะวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาสหกรณ์เครดิตยูเนียนเพิ่มมากขึ้น จากเดิมทำการศึกษาเพียง 30 อันดับ ของทุนดำเนินงานสูงสุด ควรศึกษาผลการดำเนินงานของสหกรณ์เพิ่มขึ้น เพื่อประกอบการพิจารณาว่าควรลดขนาดสหกรณ์หรือควบคุมกิจการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น อีกทั้งควรพิจารณาถึงปัจจัยการผลิต ผลผลิต กลุ่มใดที่ส่งผลกระทบต่อให้สหกรณ์มีผลการดำเนินงานที่ประสิทธิภาพสูงมากและมีขนาดการผลิตที่เหมาะสม

บรรณานุกรม

- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2560). รายงานผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของ. แหล่งที่มา: สืบค้นจาก https://www.cad.go.th/main.php?filename=infor_fina_farmer, 3 กุมภาพันธ์ 2562.
- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2561). ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน. แหล่งที่มา: สืบค้นจาก <https://www.cad.go.th>, 3 กุมภาพันธ์ 2562.
- คู่มือธรรมาภิบาลในสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน ชุมชนสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนแห่งประเทศไทย จำกัด 2560. แหล่งที่มา: สืบค้นจาก https://www.cultthai.coop/cultthai/doc/edu/governance_cu_manual.pdf, 21 มกราคม 2562.
- ชุมชนสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนแห่งประเทศไทย จำกัด ฐานข้อมูล. แหล่งที่มา: สืบค้นจาก <https://www.cultthai.coop/cultthai/index.php/2017-05-24-02-43-05/cu-history1>, 23 พฤศจิกายน 2561.
- ดารุณี สังสีราช. (2557). ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพทางเทคนิคในการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัด สกลนคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(เศรษฐศาสตร์สหกรณ์), สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์, คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดวงเดือน อภิชิตพงศ์พันธ์. (2557). ศึกษาการวัดประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษา จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์, คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประสพชัย พสุนนท์ และ สุดา ตระการเถลิงศักดิ์. (2556). ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพสหกรณ์การเกษตรในจังหวัด เพชรบุรี. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม สิงหาคม 2556 กลุ่มมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- พิชามญชุ์ ชนโรจน์วานิชกุล. (2559). ศึกษาการวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานของสายการบิน. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต(เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ), สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วารสารสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคลองจั่น. (2558). สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนคลองจั่น จำกัด. แหล่งที่มา: สืบค้นจาก <http://www.cukj.or.th/home.html>, 2 กุมภาพันธ์ 2563.
- วรลักษณ์ หิมะกลัส. 2557. Economics for everyday life, 28. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. แหล่งที่มา: สืบค้นจาก <http://fuangfah.econ.cmu.ac.th/teacher/worluck/econ100/Sheet/Econ100.pdf>, 29 กุมภาพันธ์ 2563.
- ศิริภรณ์ กมลนันท์. 2559. ศึกษาการวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานของ สาขาศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมชาย หาญหิรัญ. 2548. แนวคิดและการวัดประสิทธิภาพการผลิตทางเศรษฐศาสตร์, 11-13. แหล่งที่มา: สืบค้นจาก http://mslib.kku.ac.th/elib/books/Economic2557/CHANIDA%20%20%20WASUN/05_ch2.pdf, 5 กันยายน 2562.
- อรรถพล สืบพงศกร. 2555. ระเบียบวิธีการของ Data Envelopment Analysis (DEA) และการวัด ประสิทธิภาพเชิงเทคนิค, 7-8. แหล่งที่มา: สืบค้นจาก https://www.econ.cmu.ac.th/econmag/journals/issue16-1_3.pdf, 5 พฤษภาคม 2562.

- Farrell. 1957. แนวคิดการวัดประสิทธิภาพของ. แหล่งที่มา: สืบค้นจาก <http://journal.eco.ku.ac.th/upload/document/thai/20080454021754>, 5 กันยายน 2562.
- Pesenti และ Ukovich. 1996. แนวคิดของการวัดประสิทธิภาพ. แหล่งที่มา: สืบค้นจาก https://www.econ.cmu.ac.th/econmag/journals/issue16-1_3.pdf, 5 พฤษภาคม 2562.

ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบในการทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียว
และผลการปฏิบัติงานโดยมีกรอบความคิดแบบเติบโตเป็นตัวแปรกำกับ:
กรณีศึกษาผู้ทำบัญชีในประเทศไทย

THE RELATIONSHIP BETWEEN ACCOUNTABILITY IN ACCOUNTING PREPARATION WITH SINGLE ACCOUNT
SCHEME AND PERFORMANCE WITH GROWTH MINDEST AS A MODERATOR:
CASE STUDY OF ACCOUNTING PRACTITIONERS IN THAILAND

นุศรา วงษ์เทศ¹ และ อัจฉรา ชนากลาง²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบในการทำบัญชีต่อผลการปฏิบัติงานตามมาตรการบัญชีชุดเดียว และเพื่อทดสอบผลกระทบร่วมของความรับผิดชอบในการทำบัญชีและกรอบความคิดแบบเติบโตที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามมาตรการบัญชีชุดเดียว ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ศึกษาความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านความเที่ยงธรรม และด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากผู้ทำบัญชีในประเทศไทย จำนวน 337 ราย ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่าความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชี 2 ด้านเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามมาตรการบัญชีชุดเดียวอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านทักษะวิชาชีพ และด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ นอกจากนี้กรอบความคิดแบบเติบโตกับความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานตามมาตรการบัญชีชุดเดียวอย่างมีนัยสำคัญ ผู้ทำบัญชีที่มีความเชื่อในความสามารถของตนเองสูง อาจจะใช้ความรู้ ความชำนาญในการจัดทำงบการเงิน หรือช่องโหว่ของกฎหมายอันทำให้งบการเงินที่จัดทำขึ้นนั้นอาจจะเป็นไปตามมาตรการบัญชีชุดเดียว

คำสำคัญ : บัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก, มาตรการบัญชีชุดเดียว, ทักษะทางวิชาชีพบัญชี

¹ นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา

² อาจารย์ประจำสาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา

Abstract

The research objectives are to investigate the relationship between accountability in accounting preparation with single account scheme on performance and to explore the joint effects among accountability in accounting preparation with single account scheme and growth mindset as a moderator on performance. This research provides four dimensions of accountability in accounting preparation with single account scheme consist of technical competency, professional competency, objective judgmental competency, and verifiable competency. The research instruments are questionnaires with data collection from 337 accounting practitioners. Research statistics apply multiple regression analysis for hypotheses testing. The results point out that two dimensions of accountability in accounting preparation with single account scheme are significantly positive associated with performance, containing technical skill and verifiable skill. Additionally, growth mindset and accountability in accounting preparation with single account scheme in term of technical competency negatively associated with performance. Regarding to highly self-confidential accounting practitioner may apply knowledge and expertise in financial statements preparation with the Law loopholes in order to inconsistent with single accounting scheme.

Keywords: Accounting for small and medium-sized businesses, Single accounting scheme, Professional accounting skill

1. บทนำ

ในปัจจุบัน ประเทศไทยประสบปัญหาในด้านการจัดเก็บภาษีที่ไม่ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด (กระทรวงการคลัง , 2562) โดยสาเหตุของปัญหาเกิดจากการหลีกเลี่ยงการเสียภาษีอากร การที่ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือในการเสียภาษีอากรรวมไปถึงการมีบัญชีสำรองไม่เปิดเผยรายได้ที่แท้จริงหรือที่เรียกว่าการจัดทำบัญชีหลายชุด จึงส่งผลให้รัฐบาลต้องออกมาตรการหรือตรวจสอบการนำส่งบัญชีและงบการเงิน เพื่อให้ได้งบการเงินที่ถูกต้องเชื่อถือได้ นำไปสู่การจัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม เพื่อตอบสนองนโยบายของประเทศ ในการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้มีการจัดทำบัญชีและงบการเงินที่สอดคล้องกับสภาพที่แท้จริงของกิจการ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินกิจการและสร้างความน่าเชื่อถือหรือเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันประกอบธุรกิจเป็นสิ่งสะท้อนสภาพทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการจัดเก็บภาษีเงินได้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังถือเป็นการสนับสนุนให้มีการจัดทำบัญชีให้สอดคล้องกับสภาพที่แท้จริงของกิจการโดยต้องยื่นคำร้องขอจัดแจ้งบัญชีชุดเดียวต่อกรมสรรพากรเพื่อสิทธิประโยชน์ทางภาษีในการยกเว้นและลดอัตราภาษี ประโยชน์ของมาตรการบัญชีชุดเดียว เป็นการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการเสียภาษีอย่างถูกต้องตามกฎหมายภาษีอากร เพื่อให้รัฐบาลนำรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากรไปพัฒนาประเทศ อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ทำให้มีบัญชีและงบการเงินที่ถูกต้อง โปร่งใส เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับคู่ค้าและนักลงทุน และยังสามารถช่วยประหยัดเวลาในการจัดทำบัญชี เนื่องจากไม่ต้องจัดทำบัญชีหลายชุด ไม่ต้องปกปิดรายได้ที่แท้จริงของกิจการ เพื่อลดโอกาสผิดพลาดที่เกิดจากการทำบัญชีหลายชุด ในขณะที่เดียวกับการจัดทำบัญชีชุดเดียวยังเพิ่มโอกาสในการได้รับอนุมัติ

สินเชื่อจากสถาบันการเงินได้ง่ายและรวดเร็วขึ้นทำให้กิจการมีโอกาสได้รับอัตราดอกเบี้ยที่ถูกลงและยังได้รับสิทธิการยกเว้น การตรวจสอบภาษีอากร ใต้อาณัติ ประเมิน การสั่งให้เสียภาษีอากร และความผิดทางอาญาตามประมวลรัษฎากร สำหรับกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมีทุนชำระแล้วในวันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชีไม่เกินห้าล้านบาท และมีรายได้จากการขายสินค้าและบริการในรอบระยะเวลาบัญชีไม่เกินสามสิบล้านบาท และได้มีการจัดแจ้งต่อกรมสรรพากรในการใช้บัญชีชุดเดียวจะได้รับสิทธิประโยชน์ในการยกเว้นและลดอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (กรมสรรพากร, 2562)

เพื่อให้มาตรการบัญชีชุดเดียวซึ่งมุ่งเน้นให้มีการจัดทำบัญชีและงบการเงินให้สอดคล้องกับสภาพที่แท้จริงของกิจการ ดังนั้นกิจการจะต้องมีผู้รับผิดชอบในการจัดทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 มาตรา 20 “ผู้ทำบัญชีต้องจัดทำบัญชีเพื่อให้มีการแสดงผลการดำเนินงาน ฐานะการเงินหรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริงและตามมาตรฐานการบัญชี โดยมีเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน” จากบทบัญญัติในพระราชบัญญัตินี้จะเห็นได้ว่าผู้ทำบัญชีจะต้องมีความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีของกิจการให้ถูกต้องครบถ้วนตามมาตรฐานการบัญชี ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาผู้ทำบัญชีควรมีคุณลักษณะที่สำคัญในการประกอบวิชาชีพบัญชี ด้วยความรับผิดชอบต่อตามกฎหมายสอดคล้องกับมาตรการบัญชีชุดเดียว ในด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านความเที่ยงธรรม และด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ นอกจากนี้ผู้ทำบัญชีที่มีความเชื่อถือว่า ความรู้ความสามารถสามารถพัฒนาและแก้ไขได้ มีความพยายามที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอซึ่งเป็นคุณสมบัติของผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต ซึ่งผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตเป็นผู้ที่เชื่อว่าความสามารถสร้างได้ด้วยการเรียนรู้ และมีความพยายามที่จะพัฒนาตนเอง ผู้ทำวิจัยจึงมีแนวคิดว่าการปฏิบัติตามมาตรการบัญชีชุดเดียวผู้ทำบัญชีควรนำกรอบแนวความคิดแบบเติบโตมาปฏิบัติเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบในการทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียวและผลการปฏิบัติงานโดยมีกรอบความคิดแบบเติบโตเป็นตัวแปรกำกับ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานด้านบัญชีของผู้ทำบัญชีในประเทศไทย และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานบัญชีให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อวิชาชีพบัญชีในประเทศไทย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบในการทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียวส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบในการทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียวส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยมีกรอบความคิดแบบเติบโตเป็นตัวแปรกำกับ

3. ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.1 ทฤษฎีประโยชน์นิยม (Utilitarianism)

แนวคิดแบบประโยชน์นิยมเกิดขึ้นในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 18-19 (Jeremy Bentham, 1748-1832; John Stuart Mill, 1806-1873) ได้ให้นิยามแนวคิด ประโยชน์นิยม (utilitarianism) ว่าเป็นทฤษฎีทางจริยศาสตร์ที่ถือเอาประโยชน์สุขเป็นเกณฑ์ตัดสินความผิดถูกชั่วดี กล่าวคือ การกระทำที่ก่อให้เกิดประโยชน์สุขมากที่สุดแก่คนจำนวนมาก

ที่สุด ซึ่งถือว่าเป็นการกระทำที่ดี ทฤษฎีประโยชน์นิยมเป็นการศึกษาแนวคิดทางจริยธรรมสายหนึ่งที่อยู่เกี่ยวกับเรื่องความถูกต้องของกฎหมายหรือสิ่งที่น่าจะเป็นจริยธรรมทางกฎหมาย (Ethical Jurisprudence) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ใช้อธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ทฤษฎีประโยชน์นิยมถือว่าเป็นสิ่งที่ดีที่สุดคือ เมื่อมีสิ่งทีก่อให้เกิดประโยชน์สุขมากที่สุด แก่คนจำนวนมากที่สุด เพราะฉะนั้นประโยชน์ของการจัดทำบัญชีเล่มเดียวสำหรับทฤษฎีประโยชน์นิยม คือ ใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ วางแผนดำเนินธุรกิจ สร้างความน่าเชื่อถือ ความเป็นมาตรฐานทางการเงิน อีกทั้งยังช่วยให้ข้อมูลทางการเงินต่อผู้บริหารเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจ โดยการปฏิบัติตามมาตรการบัญชีชุดเดียวเป็นความรับผิดชอบของผู้ทำบัญชีในการปฏิบัติตามกฎหมาย อันจะนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การจัดทำบัญชีหลายชุดก่อให้เกิดความทุกข์แก่ภาครัฐ กล่าวคือ การที่กิจการทำบัญชีหลายชุดจะส่งผลให้ภาครัฐไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลประกอบการที่จะนำมาเฉลี่ยรายการเติบโตของผู้ประกอบการในประเทศ และไม่สามารถนำไปพัฒนานโยบายได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งยังไม่สามารถให้บริการสินเชื่อโดยยื่นกู้เงินจากธนาคารได้ เพราะธนาคารต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่ว่าด้วยการปล่อยสินเชื่อต้องตรวจสอบงบการเงินที่ผู้บริหารจัดทำขึ้นเพื่อเสียภาษีให้ถูกต้องครบถ้วน แต่อย่างไรก็ตามถ้าหากกิจการต้องการหลีกเลี่ยงและหลีกเลี่ยงภาษีโดยการจัดทำงบการเงินที่เกิดจากการตกแต่งตัวเลขทางการบัญชีขึ้นมาจะทำให้เกิดความผิดปกติ หากมีการตรวจสอบพบอาจทำให้กิจการต้องเสี่ยงในการถูกไต่สวนตามกฎหมายในอนาคตได้ แต่ผู้ที่ได้รับความสุขคือ เจ้าของกิจการ เพราะทำให้เสียภาษีน้อยกว่าความเป็นจริง งานวิจัยในอดีตทางการบัญชีที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีสามารถนำทฤษฎีประโยชน์นิยมมาอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น อาทิ งานวิจัยของ ฉัตรอมร แยมเจริญ (2558) และวันนพร ชื่นพิบูลย์ และคณะ (2562) พบว่าจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในด้านการรักษาความลับ ด้านความรู้ความสามารถ มาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ผู้รับบริการ ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ เที่ยงธรรมและซื่อสัตย์สุจริต รวมทั้ง ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และนักบัญชีควรมีการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานอย่างมีเหตุมีผล ยึดมั่นในมาตรฐานวิชาชีพ และสำนึกในความรับผิดชอบต่อตนเองในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร นอกจากนี้งานวิจัยของ (วาริพร อยู่เย็น, 2563) จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพสามารถพัฒนาในเชิงพุทธบูรณาการได้ เพื่อความก้าวหน้าและยั่งยืนในวิชาชีพบัญชี อันจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อวิชาชีพบัญชี

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อมาตรการบัญชีชุดเดียว

ความรับผิดชอบต่อมาตรการบัญชีชุดเดียว หมายถึง การจัดทำบัญชีและงบการเงินให้สอดคล้องกับสภาพที่แท้จริงของกิจการ ภายใต้พระราชกำหนดยกเว้นและสนับสนุนการปฏิบัติการเกี่ยวกับภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร พ.ศ. 2558 มาตรการบัญชีชุดเดียวเป็นมาตรการที่สรรพากรจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ให้มีการจัดทำบัญชีและงบการเงินที่สอดคล้องกับสภาพที่แท้จริงของกิจการ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินกิจการและสร้างความน่าเชื่อถือและเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในการประกอบธุรกิจ เป็นสิ่งสะท้อนสภาพทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างแท้จริง (อารีรัตน์ กวงคำ, 2560) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาความรับผิดชอบต่อมาตรการบัญชีชุดเดียว 4 ด้าน ดังนี้

- ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค (Professional Competence) หมายถึง การที่ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีสติ เอาใจใส่อย่างเต็มความสามารถ ระมัดระวังรอบคอบ รับงานทำบัญชี

โดยมีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ มีความมุ่งมั่นและขยันหมั่นเพียร ศึกษาหาความรู้และความชำนาญทางวิชาชีพและวิชาการที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้ทันสมัยอยู่เสมอ

- ด้านทักษะทางวิชาชีพ (Professional Skill) หมายถึง ทักษะทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชีที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ทักษะทางปัญญา ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติหน้าที่ ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทักษะทางปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสารและทักษะทางองค์กรและการจัดการธุรกิจ

- ด้านความเที่ยงธรรม (Objectiveness) หมายถึง การสื่อสารที่ถูกต้องตามควร (Fair) ไม่ลำเอียงทั้งจากทัศนคติและผลการประเมินที่เป็นกลาง โดยพิจารณาจากความจริงและสถานการณ์รอบด้านแล้ว ทั้งนี้การสังเกตการณ์ การสรุป และการเสนอแนะของผู้ตรวจสอบต้องได้มาจากการกระทำที่ปราศจากอคติลำเอียงไม่มีผลประโยชน์ส่วนตัวหรือไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลของผู้อื่น

- ด้านความรู้ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ (Verifiability) หมายถึง ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ช่วยให้เชื่อมั่นแก่ผู้เชื่อว่าข้อมูลเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมของปรากฏการณ์เชิงเศรษฐกิจที่กิจการนำเสนอ

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการที่มีการจัดการอย่างมีระบบ โดยมีการวางแผน การกำหนดเป้าหมายของผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ซึ่งมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร และพัฒนาผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ปฏิญญา ปิ่นทอง, 2561) แต่อย่างไรก็ตามในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ทำบัญชีสามารถจัดการทางการเงินให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ความน่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงของกิจการ ทั้งนี้ ผู้ทำบัญชีจะต้องมีความรับผิดชอบต่อนายจ้าง ที่ตนเองได้รับมอบหมาย และมีภาระผูกพันที่ตนให้ไว้กับลูกค้า ผู้ว่าจ้าง หรือ ผู้บริหารที่ตนเองได้ปฏิบัติงานให้ ซึ่งจะทำให้ผู้ทำบัญชีสามารถปฏิบัติงานทางบัญชีตามมาตรฐานวิชาชีพบัญชี กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา อันจะส่งผลให้เกิดการจัดทำและนำเสนองบการเงินได้อย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือได้ บนพื้นฐานของเอกสารหลักฐานประกอบรายการค้าที่เกิดขึ้นจริง

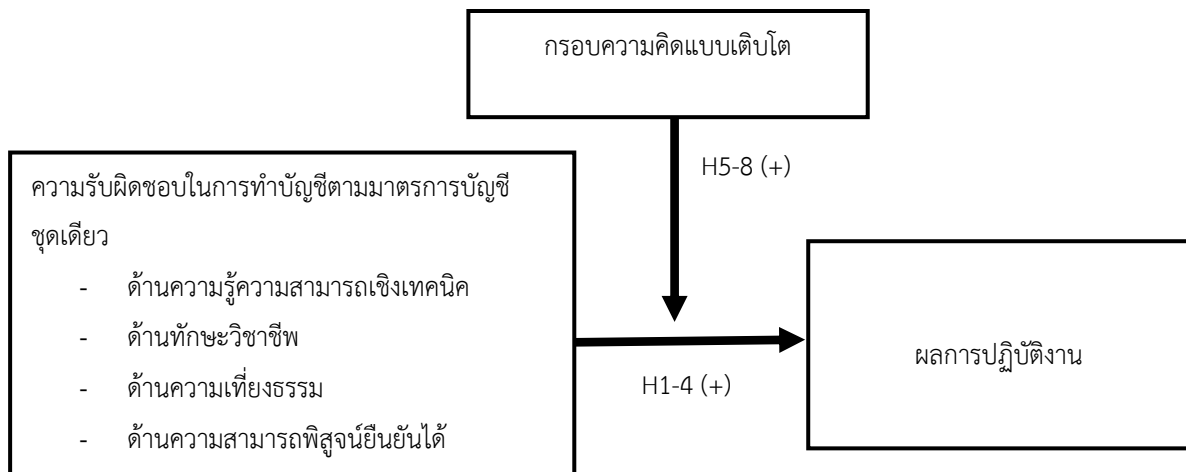
3.4 แนวคิดเกี่ยวกับกรอบความคิดแบบเติบโต

กรอบความคิด (Mindset) เป็นความเชื่อของมนุษย์ที่มีต่อลักษณะ (Characteristics) และคุณลักษณะ (Traits) ของตนเอง เช่น เซาว์ปัญญา ความสามารถ และบุคลิกภาพ (Dweck, 2006) เมื่อบุคคลเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ จะมีการตีความหมายของเหตุการณ์ และมีการแสดงออกเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้น ๆ โดยอาศัยรูปแบบของกรอบความคิดที่ตนมีความเชื่ออยู่เดิม ทำให้แต่ละคนมีแรงจูงใจและคุณลักษณะอื่น ๆ เช่น การมีเป้าหมายที่ชัดเจนแตกต่างกัน เป็นผลให้มีการพัฒนาศักยภาพได้ไม่เท่ากัน (Blackwell, Trzesniewski and Dweck, 2007) จึงประสบความสำเร็จในระดับที่มากน้อยแตกต่างกันออกไป แบ่งประเภทของ Mindset เป็น 2 แบบ ได้แก่ กรอบความคิดแบบยึดติด (Fixed mindset) และกรอบความคิดแบบเติบโต (Growth mindset) ซึ่งคนที่มีกรอบแนวคิดแบบยึดติด จะมีความเชื่อว่าความฉลาด ทักษะ ความสามารถ ของบุคคลไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ มักจะหลีกเลี่ยงงานที่ท้าทาย ปัญหายาก ๆ กลัวว่าทำไม่ได้แล้วจะดูโง่ และมักให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ คุณสมบัติเด่น เช่น ต้องฉลาด ต้องเก่ง เป็นต้น ลักษณะของกรอบความคิดแบบเติบโต (Growth mindset) ได้แก่ลักษณะของคนที่มีความเชื่อว่าความฉลาด และความสามารถสร้างได้ด้วยการเรียนรู้ ให้ความสำคัญกับความพยายาม ชอบปัญหาท้าทาย มองว่าเป็นโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา มักจะมีความกระตือรือร้นใส่ใจกับงานที่ทำ สนุกกับการแก้ปัญหา สนุกกับการเรียนรู้ และพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ที่ท้าทาย และมักประสบ

ความสำเร็จกับสิ่งที่ทำเพราะเชื่อว่าความสามารถสร้างได้ ชนิตา รุ่งเรือง (2559) ศึกษากรอบความคิดเติบโต พบว่าการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของสมองและการพัฒนาได้ของสมอง รวมถึงการให้คำชมเชย ในความพยายามเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงกรอบความคิดจำกัดให้เป็นกรอบความคิดเติบโต

บุคคลที่มีกรอบความคิดเติบโตมักจะทำให้ความสำคัญต่อการแสวงหาแนวความคิดใหม่ รวมทั้งมีความพยายามและฝึกฝนตนเองอย่างหนัก เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ (Chan, 2012; O'Rourke, 2014) ในขณะที่บุคคลที่มีกรอบความคิดจำกัดมักมีความเชื่อว่า การใช้ความพยายามสะท้อนถึงการด้อยความสามารถ เพราะหากเป็นผู้ที่มีความสามารถแล้วไม่จำเป็นต้องอาศัยความพยายามในการทำสิ่งต่าง ๆ (Lee et al., 2012) ด้วยเหตุนี้ ผู้ที่มีกรอบความคิดจำกัดจึงมักหลีกเลี่ยงที่จะใช้ความพยายามในการจัดการหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งมีความวิตกกังวลกับการพิสูจน์ว่าตนเองมีคุณลักษณะที่ดีเพียงพอหรือไม่ หรือมีความสามารถมากน้อยเพียงใด (Mangels et al., 2006; Murphy and Dweck, 2015) ซึ่งแตกต่างจากผู้ที่มีกรอบความคิดเติบโตที่ไม่วิตกกังวลกับภาพลักษณ์เหล่านี้ กรอบความคิดแบบเติบโตจะช่วยให้ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานจัดการทางการเงินให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงของกิจการ โดยใช้ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ทักษะวิชาชีพ ความเที่ยงธรรม และความพิสูจน์ยืนยันได้ โดยนำความรู้มาบูรณาการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบในการทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีชุดเดียวและผลการปฏิบัติงานโดยมีกรอบความคิดแบบเติบโตเป็นตัวแปรกำกับ โดยกำหนดตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม และตัวแปรกำกับ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบความคิดในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดการวิจัยข้างต้น ทำให้นำไปสู่การตั้งสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้
สมมติฐานที่ 1: ความรับผิดชอบในการทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีชุดเดียวด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2: ความรับผิดชอบในการทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีชุดเดียวด้านทักษะวิชาชีพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3: ความรับผิดชอบในการทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีชุดเดียวด้านความเที่ยงธรรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4: ความรับผิดชอบในการทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียวด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 5: ความรับผิดชอบในการทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียวด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานโดยมีกรอบความคิดแบบเติบโตเป็นตัวแปรกำกับ

สมมติฐานที่ 6: ความรับผิดชอบในการทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียวด้านทักษะวิชาชีพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานโดยมีกรอบความคิดแบบเติบโตเป็นตัวแปรกำกับ

สมมติฐานที่ 7: ความรับผิดชอบในการทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียวด้านความเที่ยงธรรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานโดยมีกรอบความคิดแบบเติบโตเป็นตัวแปรกำกับ

สมมติฐานที่ 8: ความรับผิดชอบในการทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียวด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานโดยมีกรอบความคิดแบบเติบโตเป็นตัวแปรกำกับ

4. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่ใช้ ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้ แบบสอบถาม (Self-administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ทำบัญชีในประเทศไทย จำนวน 64,088 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) และขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ได้ขนาดตัวอย่าง 398 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากผู้ทำบัญชีในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาจำนวน 337 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 84.77 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Aaker, Kumer and Day (2001) กล่าวว่า การส่งแบบสอบถามควรมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20.00 เมื่อพิจารณาผลการตอบกลับดังกล่าวถือว่ายอมรับได้

6. เครื่องมือวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาคั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ภายหลังข้อคำถามผ่านการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม จากนั้นเก็บรวบรวมภายหลังการตอบแบบสอบถามเสร็จ และได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาที่มีความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งสิ้น 337 ชุด แล้วทำการจัดทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและกำหนดกรอบแนวคิดมารวบรวมเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเหมาะสม และสอดคล้องในด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับเจ้าของกิจการและผู้สอบบัญชีที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด นำผลที่ได้จากการทดลองใช้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) โดยการใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) จากการคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.870-0.988 สอดคล้องกับ Nunnally and

Bernstein (1994) ได้เสนอว่าทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเกินกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้ ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าแบบสอบถามชุดนี้โดยรวมมีความเชื่อมั่น ซึ่งมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	จำนวนข้อคำถาม	ค่าความเชื่อมั่น(α)
ความรับผิดชอบในมาตรการบัญชีชุดเดียว		
- ด้านด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	5	0.966
- ด้านทักษะวิชาชีพ	5	0.870
- ด้านความเที่ยงธรรม	5	0.968
- ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้	5	0.933
กรอบความคิดแบบเติบโต	5	0.921
ผลการปฏิบัติงาน	5	0.988

7. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ เป็นการแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบมาตรการบัญชีชุดเดียว กรอบความคิดแบบเติบโต และผลการปฏิบัติงาน เกณฑ์ในการวัดระดับใช้วิธีแบบมาตราส่วน (Likert) ซึ่งเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็น ตอนที่ 2, 3 และ 4 จะใช้วิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดระดับมาตราส่วน 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยหาค่าเฉลี่ย (Means) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น ตัวแปรกำกับ และตัวแปรตาม ซึ่งมีสมการที่ใช้ในการวิจัยดังต่อไปนี้

$$\text{PERF} = \beta_0 + \beta_1 \text{TECH} + \beta_2 \text{PROF} + \beta_3 \text{OBJE} + \beta_4 \text{VERI} + \beta_5 \text{GROW} + \beta_6 \text{TECH} \times \text{GROW} \\ + \beta_7 \text{PROF} \times \text{GROW} + \beta_8 \text{OBJE} \times \text{GROW} + \beta_9 \text{VERI} \times \text{GROW} + \epsilon$$

โดยที่	TECH	=	ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค
	PROF	=	ด้านทักษะทางวิชาชีพ
	OBJE	=	ด้านความเที่ยงธรรม
	VERI	=	ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้
	GROW	=	ด้านกรอบความคิดแบบเติบโต

8. ผลวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ทำบัญชีในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 90.8 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1

จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 96.4 จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพเป็นผู้ทำบัญชีในสำนักงาน จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 92.6 มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวกับงานด้านบัญชีระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 และมีจำนวนลูกค้าที่รับทำบัญชีโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมาระหว่าง 11-30 ราย จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 75.7

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (n=337)	ร้อยละ
อาชีพ		
ผู้ทำบัญชีรับจ้างอิสระ	15	4.5
ผู้ทำบัญชีในสำนักงาน	312	92.6
ธุรกิจการจัดทำบัญชี	7	2.1
อาจารย์ผู้สอนบัญชี	3	0.9
ประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวกับงานด้านบัญชี		
ต่ำกว่า 5 ปี	84	24.9
5 – 10 ปี	172	51.0
มากกว่า 10 ปี	81	24.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 20,000บาท	163	48.4
20,001 – 40,000บาท	150	44.5
40,001 – 60,000บาท	13	3.9
60,001 – 80,000 บาท	11	3.3
จำนวนลูกค้าที่รับทำบัญชีโดยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา		
ต่ำกว่า 10 ราย	4	1.2
11 -30 ราย	255	75.7
31- 50 ราย	41	12.2
51 – 100 ราย	35	10.4
มากกว่า 100 ราย	2	0.6
รวม	337	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าต่ำสุดเท่ากับ -0.011 และค่าสูงสุดเท่ากับ 0.357 ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ ความรับผิดชอบมาตรการบัญชีชุดเดียว มีค่าตั้งแต่ 1.113 – 1.363 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Miles and Shevlin, 2001)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ความรับผิดชอบในการทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียวโดยมีกรอบความคิดแบบ
เดบิตเป็นตัวแปรกำกับ

ตัวแปร	PERF	TECH	PROF	OBJE	VERI	GROW	TECH x GROW	PROF x GROW	OBJE x GROW	VERI x GROW	VIF
PERF	1	0.149**	0.286**	0.075	0.263**	0.068	-0.174**	-0.026	0.112*	0.037	
TECH		1	0.180**	-0.011	0.104	0.350**	-0.022	-0.123	0.161**	-0.082	1.229
PROF			1	0.033	0.314**	0.035	-0.103	0.103	0.007	0.064	1.169
OBJE				1	0.355**	-0.012	0.143**	0.007	0.104	0.074	1.214
VERI					1	0.054	-0.073	0.074	0.073	0.217**	1.363
GROW						1	0.149**	-0.133	0.128*	-0.045	1.208
TECH x GROW							1	0.095	-0.067	0.042	1.113
PROF x GROW								1	0.044	0.357**	1.199
OBJE x GROW									1	0.252**	1.145
VERI x GROW										1	1.293

**P<0.05, *P<0.10

จากตารางที่ 4 พบว่า ความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียวด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคมีผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญ ($\beta = 0.060, p>0.05$) ซึ่งผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 ความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียวด้านทักษะวิชาชีพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = 0.208**, p<0.05$) ซึ่งผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียวด้านความเที่ยงธรรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญ ($\beta = 0.023, p>0.05$) ซึ่งผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3 ความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียวด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = 0.170**, p<0.05$) ซึ่งผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 4 ความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียวด้านความคิดแบบเดบิตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญ ($\beta = 0.036, p>0.05$) ความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียวด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคกับความคิดแบบเดบิตมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = -0.116**, p<0.05$) ซึ่งผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 5 ความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียวด้านทักษะวิชาชีพกับความคิดแบบเดบิตมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญ ($\beta = 0.036, p>0.05$) ซึ่งผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 6 ความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียวด้านความเที่ยงธรรมกับความคิดแบบเดบิตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญ ($\beta = 0.017, p>0.05$) ซึ่งผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 7 ความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียวด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้กับความคิดแบบเดบิตมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญ ($\beta = 0.008, p>0.05$) ซึ่งผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 8

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณของความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีตามมาตรการบัญชีชุดเดียวโดยมีกรอบความคิดแบบเติบโตเป็นตัวแปรกำกับ

ตัวแปรอิสระ	ผลการปฏิบัติงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (Constant)	0.028	0.053	0.54	0.590
ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค (TECH)	0.060	0.056	1.077	0.282
ด้านทักษะวิชาชีพ (PROF)	0.208***	0.055	3.802	0.000
ด้านความเที่ยงธรรม (OBJE)	0.023	0.06	0.391	0.696
ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ (VERI)	0.170***	0.059	2.855	0.005
กรอบความคิดแบบเติบโต (GROW)	0.036	0.056	0.643	0.521
ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค x ความคิดแบบเติบโต (TECH x GROW)	-0.116**	0.045	-2.571	0.011
ด้านทักษะวิชาชีพ x ความคิดแบบเติบโต (PROF x GROW)	-0.036	0.058	-0.627	0.531
ด้านความเที่ยงธรรม x ความคิดแบบเติบโต (OBJE x GROW)	0.017	0.051	1.398	0.163
ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ x ความคิดแบบเติบโต (VERI x GROW)	-0.008	0.053	-0.153	0.878

$R^2 = 0.151$ Adjusted $R^2 = 0.128$ $R^2 = 6.459$ Sig F = 0.000
**P<0.05, *P<0.10

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ความรับผิดชอบมาตรการบัญชีชุดเดียวด้านทักษะวิชาชีพและด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้มีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากความชำนาญในวิชาชีพ คือ ความรู้ความสามารถที่เกิดจากการเรียนรู้ การสั่งสมประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมเป็นเวลาหลายปีของนักบัญชี แล้วนำมาปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย มีความถูกต้อง ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมวิชาชีพ นักบัญชีจึงต้องปรับพฤติกรรมการทำงาน เพื่อให้เกิดศักยภาพและความสามารถในการทำงาน โดยปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ คือ ความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ ความชำนาญในวิชาชีพ จะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การให้ความสำคัญกับทักษะวิชาชีพและความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ผู้ทำบัญชีต้องมีทักษะในการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์สถานการณ์และใช้ความรู้ ความเข้าใจ หลักการ ทฤษฎี และกระบวนการต่าง ๆ ในการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน โดยจะต้องปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตของกรอบแนวคิดในการรายงานทางการเงินและจะต้องมีลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานในเรื่องของความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของอรสา ไชยผิง และคณะ (2562) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานทางการบัญชีกับผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานทางการบัญชี มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญโดยเฉพาะด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน และด้าน

ความสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งงานวิจัยของอรอุษา ด้วงช้าง และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ทำบัญชี พบว่าปัจจัยมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านความรู้และทักษะทางวิชาชีพ ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายทางบัญชี และด้านความเที่ยงธรรม มีอิทธิพลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชี และงานวิจัยของชุมพล รอดแจ่ม และรุ่งระวี มั่งสิงห์ (2562) พบว่าปัจจัยด้านการปฏิบัติงานส่งผลต่อสมรรถนะของนักบัญชีตามคุณลักษณะนักบัญชีที่พึงประสงค์ ได้แก่ ความรับผิดชอบ สามารถทำงานให้เสร็จตามเวลา ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ สามารถให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สูงกว่ามาตรฐาน และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญช่วย ศรีธรรมราช (2561) พบว่า 1) ความชำนาญในวิชาชีพบัญชีด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม 2) ความชำนาญในวิชาชีพบัญชี ด้านความรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม 3) ความชำนาญในวิชาชีพบัญชี ด้านประสบการณ์ทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และ 4) ความชำนาญในวิชาชีพบัญชี ด้านทักษะวิชาชีพ มีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ในส่วนของความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชีชุดเดียวด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคและความเที่ยงธรรมนั้นไม่มีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากผลการปฏิบัติงานนั้นอาจเกิดจากปัจจัยอื่น เช่น ความชำนาญในวิชาชีพด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านความรู้ ประสบการณ์ทำงาน

กรอบความคิดแบบเติบโตมีอิทธิพลเชิงลบกับความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชีชุดเดียว กล่าวคือ ผู้ทำบัญชีที่มีความเชื่อในความสามารถของตนเองสูง และเชื่อว่าสามารถบูรณาการความรู้ ความชำนาญในการจัดทางการเงิน และแก้ไขปัญหา หรือความท้าทายที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานโดยประยุกต์ใช้ความรู้ด้านมาตรฐานการบัญชี ด้านกฎหมายภาษีอากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรสา ไชยพง และคณะ (2561) พบว่าความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานทางการบัญชีด้านความสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน แต่อย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีเป้าหมายในระดับที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน ดังนั้น ผู้ทำบัญชีไม่ว่าจะปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันหรือมีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ทั้งผู้ทำบัญชีรับจ้างอิสระ ผู้ทำบัญชีในสำนักงาน ธุรกิจการจัดทำบัญชี อาจารย์ผู้ทำบัญชี ย่อมมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ปรียากร ปรีโยทัย และสุภัทรพร ทวีจันทร์ (2560) ยังชี้ให้เห็นว่าผู้ทำบัญชีมีทักษะทางวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นทักษะทางปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสารกับด้านความรับผิดชอบ โดยนักบัญชีจะต้องติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกกิจการ เพื่อให้ได้ข้อมูล เอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการรายงานบันทึกบัญชีทั้งในกรณีที่เป็นผู้ทำบัญชีรับจ้างอิสระ และผู้มีหน้าที่ทำบัญชีในสำนักงานเพื่อเป็นไปตามความต้องการของผู้บริหาร เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากผู้ว่าจ้าง หรือเจ้าของกิจการ ซึ่งทำให้ผู้ทำบัญชีอาจจะปฏิบัติงานดังกล่าวโดยอาศัยช่องโหว่ของกฎหมาย อันทำให้เงินที่จัดขึ้นนั้นอาจจะไม่ได้บันทึกรายการค่าที่เกิดขึ้นนับเป็นเงิน อาจจะยังไม่สอดคล้องกับเอกสารหลักฐานประกอบการรายงานที่เกิดขึ้นจริง หรือการบันทึกรายการค่าที่เกิดขึ้นเพียงบางส่วนเท่าที่มีเอกสารหลักฐานทางการเงินผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร อันจะนำไปสู่การจัดทำและนำเสนองบการเงินที่ยังไม่ได้เป็นไปตามข้อเท็จจริงของกิจการ ซึ่งยังไม่ได้ปฏิบัติงานทางบัญชีตามมาตรฐานบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้ การปฏิบัติงานดังกล่าวอาจจะนำไปสู่การจัดทำและนำเสนองบการเงินให้ยังไม่ได้สะท้อนถึงสภาพที่แท้จริงของกิจการตามมาตรฐานการบัญชีชุดเดียว

9. สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรับผิดชอบมาตรการบัญชีชุดเดียวมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานโดยมีกรอบความคิดแบบเติบโตเป็นเป็นตัวแปรกำกับ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ทำบัญชี ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้ทำบัญชีควรให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานทางการบัญชีในด้านทักษะวิชาชีพ และการให้ได้มาซึ่งหลักฐานในการบันทึกรายการที่สามารถพิสูจน์ยืนยันได้ จัดทำงบการเงินที่สามารถอธิบายความสมเหตุสมผลในการทำธุรกิจของลูกค้านั้นจะทำให้ผลการปฏิบัติงานที่สะท้อนออกมาเป็นงบการเงินนั้นมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือได้ ดังนั้น ผู้ทำบัญชีควรเอาใจใส่รับผิดชอบหน้าที่ของตนเองด้วยความระมัดระวังในการปฏิบัติงานทางบัญชีให้ถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รองรับทั่วไปและปฏิบัติตามให้มีความยึดมั่นในจรรยาบรรณของวิชาชีพบัญชี ในการปฏิบัติงานในสิ่งที่ถูกต้อง มีความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลเกิดความมั่นใจในการนำข้อมูลไปใช้เพื่อการตัดสินใจ

งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคและกรอบความคิดแบบเติบโตที่มีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงานตามมาตรการบัญชีชุดเดียวอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากผู้ทำบัญชีที่มีความเชื่อในความสามารถของตนเองมากเกินไป อาจจะใช้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการจัดทำงบการเงิน หรือช่องโหว่ของกฎหมายอันทำให้งบการเงินที่จัดขึ้นนั้นอาจจะเป็นไปตามมาตรการบัญชีชุดเดียว ผู้ทำบัญชีอาจจะแสดงพฤติกรรมทางวิชาชีพบัญชีที่เกิดขึ้นไม่เหมาะสมเท่าที่ควร ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ทำบัญชีขาดจรรยาบรรณวิชาชีพ งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานกำกับดูแลทั้งสภาวิชาชีพบัญชีและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ควรส่งเสริมให้ผู้ทำบัญชีได้มีการพัฒนาศักยภาพด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานวิชาชีพบัญชีอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาทักษะการสื่อสารในการซักถามให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำบัญชีอย่างถูกต้อง และการใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาข้อมูลเอกสารหลักฐานที่ได้มาว่าสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ว่ามีความถูกต้องครบถ้วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมุ่งเน้นให้ผู้ทำบัญชีได้ตระหนักและยึดมั่นจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีในการปฏิบัติงาน อันเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจนำไปสู่การจัดทำงบการเงินได้อย่างถูกต้องสะท้อนสภาพที่แท้จริงของกิจการ

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). รายชื่อผู้ทำบัญชีในประเทศไทย. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://www.dbd.go.th/more_news.php?cid=549. (วันที่ค้นข้อมูล : 10 ธันวาคม 2562).
- กรมสรรพากร. (2562). มาตรการบัญชีชุดเดียวและการยกเว้นและลดอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลSME. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://www.rd.go.th/publish/fileadmin/download/sme/1std_040159edit.pdf. (วันที่ค้นข้อมูล : 15 ธันวาคม 2562).
- กระทรวงการคลัง. (2562). ผลการจัดเก็บรายได้ของรัฐบาล. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://dataservices.mof.go.th/Dataservices/GovernmentRevenue> (วันที่ค้นข้อมูล : 15 ธันวาคม 2562).
- ชนิตา รุ่งเรือง และ เสรี ชิดรัมย์. (2559). กรอบความคิดเติบโต : แนวทางใหม่แห่งการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา. 14(1).
- ชุมพล รอดแจ่ม และรุ่งระวี มั่งสิงห์. (2562). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสมรรถนะของนักบัญชีตามคุณลักษณะนัก บัญชีที่พึงประสงค์. *Journal of Humanities and Social Sciences, Rajaprak University*, 5(1), 29-44.
- ฉัตรอมร แยมเจริญ. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมด้านการมีมนุษยสัมพันธ์จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีและประสิทธิภาพ การทำงานของนักบัญชี: กรณีศึกษานักบัญชีในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในกรุงเทพมหานคร. *Silpakorn University Journal*, 19-43.
- ธิดาพัฒน์ ชุ่นโฮ้. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางวิชาชีพ การควบคุมภายใน และประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษาสังกัดหน่วยงานของรัฐ กรณีศึกษา : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเขต 1 ของภาคใต้ตอนล่าง. *บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*, หน้า 9.
- บุญช่วย ศรีธรรมาภรณ์ (2561, กรกฎาคม – ธันวาคม). ผลกระทบของความชำนาญในวิชาชีพบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทกลุ่มร้อยแก่นสารสินธุ์. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*. 13(2).
- ปฏิญา ปันทอง. (2561). อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ของพนักงานวิศวกรกลุ่มเนอเรนซ์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง. *บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*.
- ปรียากร ปรีโยทัย และสุภัทธร ทวีจันทร์. (2560, กรกฎาคม – กันยายน). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางวิชาชีพบัญชีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในประเทศไทย. *วารสารอุบลราชธานีนิติศาสตร์*. 2(2).
- พจณี ศรีสุนนท์ และสมใจ บุญมีนไวย. (2560, กรกฎาคม – ธันวาคม). การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพสอบบัญชีและคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์. *วารสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน*. 4(2).
- วาริพร อยู่เย็น. (2563). การพัฒนาจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเชิงพุทธบูรณาการ. *Journal of Social Science and Buddhist Anthropology*, 5(2), 318-333.
- วันนพรรณ ชื่นพิบูลย์ เมชยา ท่าพิมาย สัญญา เนียมเปรม และจรรยา ไตรอด. (2562). ความคิดเห็นของผู้ทำบัญชีที่มีต่อจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี กรณีศึกษาผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. *วารสารศิลปศาสตร์ และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 6(2), 49-61.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. เรื่องกรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2558). (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.fap.or.th/upload/9414/UW0ynKPwuW.pdf>. (วันที่ค้นข้อมูล : 20 ธันวาคม 2562).

- อรอุษา ต้วงช้าง ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล และคณะบัญชา มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2561, พฤษภาคม – สิงหาคม). ปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ทำบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี. 12(28).
- อรสา ไชยผง อัครเดช ฉวีรักษ์ และสลักจิต นิลผาย. (2562, มกราคม – มีนาคม). ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานทางการบัญชีกับผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารบัญชีและการจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 10(1).
- อารีรัตน์ กวงคำ. (2560). ผลกระทบของมาตรการบัญชีชุดเดียวต่อการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต. บัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา, หน้า 2.
- Aaker, D.A., V. Kumar and G.S. Day. (2001). *Marketing Research*. (7th Ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Blackwell, L. A., Trzesniewski, K. H., and Dweck, C. S. (2007). Theories of intelligence and achievement across the junior high school transition: A longitudinal study and an intervention. *Child Development*. 78(1), 246–263.
- Chan, D. W. (2012). Life satisfaction, happiness, and the growth mindset of healthy and unhealthy perfectionists among Hong Kong Chinese gifted students. *Roeper Review*, 34(4), 224–233.
- Dweck, C. S. (2006). *Mindset: The new psychology of success*. New York: Random House.
- Lee, Y. H., Heeter, C., Magerko, B., & Medler, B. (2012). Gaming mindsets: Implicit theories in serious game learning. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 15(4), 190–194.
- Murphy, M. C., & Dweck, C. S. (2015). Mindsets shape consumer behavior, *Journal of Consumer Psychology*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.jcps.2015.06.005>
- Mangels, J. A., Butterfield, B., Lamb, J., Good, C., & Dweck, C. S. (2006). Why do beliefs about intelligence influence learning success?. *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 1(2), 75-86.
- Miles, J., and Shevlin, M. (2001). *Applying Regression and Correlation: A Guide for Students and Researchers*. London: Sage.
- Murphy, M. C., & Dweck, C. S. (2015). Mindsets shape consumer behavior, *Journal of Consumer Psychology*, Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1016/j.jcps.2015.06.005>.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *YNWOPTUIJGKOJPITGW*. New York: McGraw Hill.
- O'Rourke, E., Haimovitz, K., Ballweber, C., Dweck, C. S., & Popović, Z. (2014). Brain points: A growth mindset incentive structure boosts persistence in an educational game. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1145/2556288>

การควบคุมภายในเชิงรุกที่มีต่อความเชื่อมั่นในงบการเงิน ของนักบัญชีธุรกิจ SME ในจังหวัดขอนแก่น

PROACTIVE INTERNAL CONTROL AFFECTING CONFIDENCE IN THE FINANCIAL STATEMENTS OF SMES'S
ACCOUNTANTS IN KHON KAEN PROVINCE.

กนกนภัส โสเชียว¹ จันทิรา อินสำราญ², จารุวรรณ คุ่มมิตร², จินห์จุฑา พรมิวิชา²,
จิราพร ภาภูตานนท์ ณ มหาสารคาม², นิลตญา บุขราคม², พิมพิลย์ อ่อนน้อม²,
ภัทรพล พลศรีพิมพ์², เมทินี วรแสน², รพีพร อุพลเกียรติ² และสาวิตรี ทองภูธรณ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมภายในเชิงรุกที่มีต่อความเชื่อมั่นในงบการเงินของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดขอนแก่น ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 85 บริษัท และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ F-test และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการควบคุมภายในเชิงรุกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอ ด้านการอนุมัติรายการและกิจกรรมต่างๆ และด้านการตระหนักรู้ด้านองค์กร นักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเชื่อมั่นในงบการเงินโดยรวมอยู่ในระดับมากและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากและมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจและด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ และด้านความสำเร็จทันเวลา จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) การควบคุมภายในเชิงรุกด้านการตระหนักรู้องค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเชื่อมั่นในงบการเงินด้านความเชื่อถือได้ 2) การควบคุมภายในเชิงรุกด้านการตรวจสอบที่เป็นอิสระมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเชื่อมั่นในงบการเงินด้านการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ด้านความสำเร็จทันเวลา และด้านความเชื่อถือได้

คำสำคัญ : การควบคุมภายในเชิงรุก, ความเชื่อมั่นในงบการเงิน, นักบัญชีธุรกิจ SMEs

¹ อาจารย์ ดร. ประจำคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น

² นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น

Abstract

The purpose of this research was to investigate the relationship between proactive internal control and confidence in the financial statement by collecting data from accountants from 85 SMEs companies in Khon Kaen Province and using the questionnaires as a tool. The statistics used in data analysis include F-test (ANOVA) and Multiple Regression Analysis. The results showed that the SMEs accountants in Khon Kaen Province agreed with proactive internal control at the highest level in overall, and each area is at a high level including the adequate division of duties, approval of items and activities and corporate awareness. The SMEs accountants in Khon Kaen Province agreed with confidence in the financial statements in overall at a high level, and each area is at a high level and the highest level including the reliability, economic decision-making, traceable transparency and timely success. From the analysis of relationships and impacts, it was found that 1) proactive internal control in terms of corporate awareness has a positive relationship and effect on confidence in the financial statements for reliability; 2) proactive internal control in terms of independent audits has a positive relationship and impact on confidence in the financial statements for economic decision-making, timely success, and reliability.

Keywords: Proactive Internal Control, Confidence in the Financial Statements, SMEs's Accountants

1. บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises) หรือ SMEs มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอย่างยิ่ง อีกทั้งมีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาความแออัดจากการเติบโตของสังคมเมืองช่วยให้ความเจริญไปสู่ส่วนภูมิภาคโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น และการบริหารงานของกิจการมีความคล่องตัว มีความเป็นอิสระ และต้นทุนการดำเนินงานต่ำกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ (อภิญา วิเศษสิงห์, 2556: 1) มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นการลงทุนในประเทศ แต่ยังคงประสบกับปัญหา และข้อจำกัดในการประกอบธุรกิจหลายประการไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านการจัดการ ด้านการตลาด ด้านแรงงาน รวมถึงด้านการเงินและบัญชี โดยเฉพาะปัญหาทางการเงินและบัญชีเป็นประเด็นปัญหาที่ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ส่วนใหญ่เผชิญอยู่ คือ การขาดความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนการขาดสภาพคล่องที่นำเงินมาใช้หมุนเวียน และความไม่เพียงพอของเงินทุนที่จะใช้ในการขยายกิจการเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ปัญหาเหล่านี้แสดงถึงการบริหารจัดการทางการเงินที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ และการจัดทำข้อมูลทางบัญชีที่ยากต่อการนำมาใช้ประเมินความเสี่ยงทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการประเมินสถานะทางการเงิน การบริหารจัดการทางการเงิน (อมรา ตีระศรีวัฒน์, 2555: 187) ดังนั้น การบริหารงานของธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้ผู้ประกอบการต้องอาศัยข้อมูลทางบัญชีเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารงานซึ่งข้อมูลทางบัญชี ได้แก่ งบการเงินถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการรายงานการเงิน งบการเงินที่สมบูรณ์ต้องประกอบด้วยงบแสดงฐานะการเงิน งบกำไรขาดทุน งบแสดงการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงิน หมายเหตุประกอบการเงิน งบประกอบอื่น และคำอธิบายที่ทำให้งบนั้นสมบูรณ์ขึ้นซึ่งข้อมูลทางบัญชีที่จะให้ประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน และช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพควรต้องมีลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางบัญชีตามแม่บทการ

บัญชี (สายฝน วิสัย, 2558: 1) ทั้งนี้การทำบัญชีที่มีคุณภาพจะต้องมาจากระบบงานที่มีประสิทธิภาพมีระบบการควบคุม กำกับดูแลที่ดีสามารถตรวจสอบได้ กิจกรรมส่วนใหญ่จึงส่งเสริมสนับสนุนให้มีการวางระบบบัญชีที่ดีโดยมีการสร้างระบบ การควบคุมภายในที่รัดกุมสามารถตรวจสอบ ควบคุมผลการปฏิบัติงานทางการบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ

แม้ว่ากิจการจะพยายามสร้างระบบการควบคุมภายในที่ดีในการตรวจสอบ แต่ก็ยังพบปัญหาในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการทำงาน และการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสาร ธุรกิจส่วนใหญ่ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในงานบัญชีเพื่อลดระยะเวลา และเพิ่มความถูกต้อง ในการทำงานแก่ผู้ใช้จึงส่งผลให้ระบบการควบคุมภายในที่มีอยู่ไม่สอดคล้องกับระบบงานที่มีการเปลี่ยนแปลงทำให้ระบบ การควบคุมภายในดังกล่าวขาดประสิทธิภาพในการควบคุมไม่สามารถป้องกัน และลดปัญหาการปฏิบัติงานได้ (ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์, 2559: 27-28) ปัจจุบันจึงมีแนวคิดการควบคุมภายในเชิงรุกมาเป็นการพัฒนาระบบการควบคุมภายใน ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น การควบคุมภายในเชิง จึงเป็นนโยบาย มาตรการ และวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหาร นำมาใช้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ามาตรการต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นสามารถลด หรือควบคุมความเสี่ยง และได้รับการตอบสนอง และปฏิบัติตามเป็นลักษณะการควบคุมเชิงป้องกันก่อนแก้ไขเน้นการดำเนินงานอย่างรวดเร็ว คุ่มค่า และมีคุณภาพ โดยใน แง่ของปัญหาหากเกิดปัญหาจะสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว หรือการกระทำต่าง ๆ ที่สามารถป้องกันปัญหา ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้ล่วงหน้า ส่วนในแง่ของโอกาสเมื่อเล็งเห็นถึงโอกาสที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจะเตรียมการต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า เพื่อสามารถใช้ประโยชน์จากโอกาสดังกล่าวได้ในทันทีที่เกิดขึ้น การควบคุมภายในเชิงรุกถือเป็นปัจจัยที่สำคัญ มากอย่างหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ การควบคุมภายในเชิงรุก มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ประกอบด้วย การแบ่งแยกหน้าที่ อย่าง การอนุมัติรายการและกิจกรรมต่าง ๆ การมีเอกสารหลักฐาน การลดความไม่แน่นอน การตระหนักรู้ด้านองค์กร และการตรวจสอบที่เป็นอิสระ คุณลักษณะเหล่านี้ ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าธุรกิจจะดำเนินไปอย่าง มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมีการป้องกันรักษาทรัพย์สิน มีการตรวจสอบการทุจริตและข้อผิดพลาด ความถูกต้อง ความครบถ้วนของการบันทึกบัญชี และการจัดทำข้อมูลทางการเงินที่เชื่อถือได้อย่างทันเวลา (อรธีรา สายเจริญ, 2558: 1)

ความเชื่อมั่นในงบการเงิน เป็นตัววัดผลทางบัญชีซึ่งอาจเป็นทรัพยากร หรือความสามารถที่ไม่สามารถจับต้องได้ การบัญชีจึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวัดผลการดำเนินงาน และทราบฐานะทางการเงิน งานทางด้านบัญชีเป็นงานที่ เกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายในกิจการ ทั้งตัวเลข และเอกสาร ต้องอาศัยความละเอียด ระมัดระวังรอบคอบ และส่งเสริม ให้ธุรกิจ SMEs สามารถดำรงอยู่ได้ โดยมุ่งเน้นสร้างข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ และช่วยให้ผู้บริหาร หรือผู้ประกอบการได้ทราบมูลค่าความสำเร็จที่แท้จริงของกิจการเพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจของของผู้บริหาร ข้อมูลบัญชีจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน และการตัดสินใจโดยประเมินจากข้อมูลเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต อาจจะมีอยู่ในรูปแบบของรายงานวิเคราะห์ต่าง ๆ อันเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้บริหารงานสามารถดำเนินงาน อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยในการพยากรณ์เหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดในอนาคตอย่างมีทิศทาง และมีความเชื่อถือได้ ในข้อมูลสามารถนำมาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการลงทุนที่เกิดขึ้นในอนาคตของธุรกิจ SMEs ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวัดความเชื่อมั่นในงบการเงิน มีองค์ประกอบอยู่ 4 ด้าน ได้แก่ด้านการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ด้านความสำเร็จทันเวลา ด้านความเชื่อถือได้ (วันเพ็ญ อุไรวงศ์, 2553: 2)

จากเหตุที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัย การควบคุมภายในเชิงรุกที่มีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในงบ การเงินของนักบัญชีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าการควบคุม ภายในเชิงรุกมีผลต่อความเชื่อมั่นในงบการเงินในจังหวัดขอนแก่นหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก นักบัญชีของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่น ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็น

แนวทางเพื่อพัฒนาการควบคุมเชิงรุกของธุรกิจให้รัดกุม และเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดทำงานการเงินให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อการนำงบการเงินไปใช้ในการตัดสินใจ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมภายในเชิงรุกกับความเชื่อมั่นในงบการเงินของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดขอนแก่น

2.2 เพื่อเปรียบเทียบการควบคุมภายในเชิงรุกของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดขอนแก่น ที่มีจำนวนพนักงานที่แตกต่างกัน

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในงบการเงินของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดขอนแก่น ที่มีจำนวนพนักงานที่แตกต่างกัน

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความสำคัญของการควบคุมภายใน

การควบคุมภายในถือเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การควบคุมภายในถือเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรควรเลือกปฏิบัติเพื่อสร้างความมั่นใจ และลดความเสี่ยงให้กับองค์กร หากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับการควบคุมภายใน และละเลยขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ อาจก่อให้เกิดความเสียหาย ความสูญเสียของการใช้ทรัพยากร รวมไปถึงความผิดพลาดหรือการกระทำทุจริตของพนักงานหรือผู้บริหารได้ การควบคุมภายในก็ไม่ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นการควบคุมภายในจะช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์จำเป็นต้องมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามประเมินผลการควบคุมภายในอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของการควบคุมภายในเชิงรุก

องค์ประกอบของการควบคุมภายในเชิงรุก จำแนกออกเป็น 6 องค์ประกอบ ดังนี้ (อรธีรา สายเจริญ, 2558 : 23)

1. ด้านการแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอ หมายถึง การแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างบุคคล หรือหน่วยงานโดยจัดขึ้นให้มีการสอบย้อนความถูกต้องระหว่างกันเพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อข้อผิดพลาด และการทุจริตหรือการกระทำที่ไม่เหมาะสม โดยหาผู้รับผิดชอบไม่ได้

2. ด้านการอนุมัติรายการและกิจกรรมต่าง ๆ หมายถึง องค์กรต้องกำหนดให้มีการอนุมัติรายการก่อนที่จะมีการทำรายการ โดยทุกรายการจะต้องผ่านการอนุมัติโดยผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจการตามกฎหมาย ระเบียบที่กำหนด เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรในอนาคตได้

3. ด้านการทำเอกสาร หมายถึง การบันทึกรายการ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ไว้ในรูปแบบฟอร์ม ซึ่งการใช้แบบฟอร์มนี้จะเป็นการประหยัดเวลาในการเขียนข้อความซ้ำ ๆ ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้การใช้แบบฟอร์มยังเป็นประโยชน์ในการตรวจสอบ ป้องกันการทุจริตรวมถึงการปลอมแปลงเอกสาร

4. ด้านการลดความไม่แน่นอน หมายถึง การคาดการณ์ความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตอย่างมีหลักการ และมีแนวทางป้องกัน หรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรได้
5. ด้านการตระหนักรู้ด้านองค์กร หมายถึง การส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงภาพรวมขององค์กรในการวางแผนดำเนินกิจกรรมการปรับปรุง และพัฒนาองค์กรอย่างเหมาะสมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
6. ด้านการตรวจสอบที่เป็นอิสระ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจสอบจะต้องเป็นอิสระจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรในอนาคตได้

วัตถุประสงค์งบการเงิน

ข้อมูลทางการเงินที่ปรากฏในงบการเงิน สะท้อนให้เห็นข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สภาพคล่อง กระแสเงินสด ความสามารถในการชำระหนี้ ผลตอบแทนจากการลงทุน เป็นต้น อันเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินทุกประเภทในการนำไปใช้ตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ดังนี้ (วันเพ็ญ อุไรวงศ์, 2553 : 27-28)

1. ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจลงทุนและให้สินเชื่อ ซึ่งงบการเงินควรเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจอย่างสมเหตุสมผล ในการลงทุน และการให้สินเชื่อ ผู้ใช้งบการเงินในกลุ่มนี้ได้แก่ ผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน ที่ปรึกษาการลงทุนผู้ลงทุน นักวิเคราะห์
2. ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการประเมินกระแสเงินสด ซึ่งงบการเงินควรเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ลงทุนในปัจจุบัน และอนาคต เพื่อช่วยประเมินความสามารถของธุรกิจในการก่อให้เกิดเงินสดที่พึงได้รับในอนาคต เช่น ดอกเบี้ย เงินปันผล รวมถึงจังหวะเวลา และความแน่นอนที่ธุรกิจจะได้รับเงินสดนั้น
3. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานซึ่งผู้ลงทุนและเจ้าหนี้จะใช้ข้อมูลทางการเงินในการประเมินสภาพการณ์ ในอนาคตหรือประมาณผลกำไรในอนาคต ข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ ข้อมูลที่แสดงผลการดำเนินงานและคุณภาพกำไร เป็นต้น
4. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงินและการเปลี่ยนแปลงในสินทรัพย์สุทธิของกิจการข้อมูลที่สำคัญดังกล่าว ได้แก่ สินทรัพย์ หนี้สิน ส่วนของเจ้าของ และการเปลี่ยนแปลงในส่วนของเจ้าของ ผู้ใช้งบการเงินจะทราบว่ากิจการมีฐานะการเงินเป็นอย่างไร ณ วันที่เสนอรายงานตลอดจนการเปลี่ยนแปลงในส่วนของเจ้าของ ระหว่างต้นงวดกับสิ้นงวด ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของสินทรัพย์สุทธิ

องค์ประกอบความเชื่อมั่นในงบการเงิน

ความเชื่อมั่นในงบการเงิน เป็นการยึดมั่นในความถูกต้อง และเชื่อถือได้ของการรายงานทางการเงินที่จัดทำขึ้น เพื่อเสนอข้อมูลทางการเงินเกี่ยวกับผลการดำเนินงานในระยะเวลาใดเวลาหนึ่งของธุรกิจ เพื่อแสดงฐานะทางการเงินธุรกิจการค้า ณ วันใดวันหนึ่ง ในการจัดทำงบการเงินผู้จัดทำต้องคำนึงถึงลักษณะเชิงคุณภาพของงบการเงิน เพื่อให้ข้อมูลที่นำเสนอเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินทุกฝ่าย นอกจากนี้ ผู้ใช้งบการเงินย่อมจะเกิดความเชื่อมั่นในข้อมูลที่นำเสนอในงบการเงิน หากข้อมูลดังกล่าว ถูกจัดทำขึ้นตามหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปที่มีลักษณะครอบคลุมลักษณะเชิงคุณภาพของงบการเงิน รวมไปถึงหลักการทางการเงินที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญ ในการสร้างความเชื่อมั่นในงบการเงินให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้ (วันเพ็ญ อุไรวงศ์, 2553 : 32-36)

1. ด้านการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ข้อมูลทางการบัญชีจะต้องเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้ใช้ ข้อมูล จะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจต่อเมื่อข้อมูลนั้นช่วยให้ผู้ใช้สามารถประเมินเหตุการณ์ ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ได้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจนั้น เป็นข้อมูลที่ช่วยให้ผู้ใช้เงิน สามารถคาดคะเนผลลัพธ์ ซึ่งได้แก่ การคาดคะเนฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานในอนาคต รวมทั้งเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้ใช้สนใจ ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจนั้น จะต้องเป็นข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเพราะข้อมูลดังกล่าวจะช่วยลดความไม่แน่นอนในการตัดสินใจ เกี่ยวกับเหตุการณ์ในอนาคตได้

2. ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นการจัดทำงบการเงินเกิดจากกระบวนการที่มีหลักฐานตรวจสอบได้ และมีข้อเท็จจริงอันเที่ยงตรง ธุรกิจที่มีความโปร่งใสเปิดโอกาสให้ทุกคนเห็นกลไกการทำงานทุกส่วน ความโปร่งใสทำให้เกิดการร่วมใช้ความรู้ การคิดสร้างสรรค์ และทรัพยากรอื่น ๆ ร่วมกันได้ดีขึ้น ซึ่งงบการเงินจัดทำขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อบุคคลฝ่ายต่าง ๆ กิจการจึงควรจัดทำงบการเงิน โดยมีหลักฐานและข้อเท็จจริงอันเที่ยงธรรมที่บุคคลฝ่ายต่าง ๆ ยอมรับและเชื่อถือได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้มีความเข้าใจในความหมายของงบการเงินอย่างถูกต้อง โกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุดเหมือนกันทุกฝ่าย ข้อมูลที่น่าเสนอต้องปราศจากความลำเอียงหรืออคติ โดยพยายามหลีกเลี่ยงหลักฐานหรือข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นความคิดเห็นส่วนตัวได้มากที่สุด หลักฐานอันเที่ยงธรรม ประกอบด้วย หลักฐาน เป็นเครื่องมือหรือสื่อในการพิสูจน์ความจริง ตรวจสอบได้ คือ การทดสอบความเที่ยงธรรมของข้อเท็จจริง และเที่ยงธรรม คือ การแสดงข้อเท็จจริง โดยไม่บิดเบือนและปราศจากความลำเอียง

3. ด้านความสำเร็จทันเวลา คือ การมีข้อมูลพร้อมเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจในปัญหาต่างๆ เกี่ยวข้องที่ต้องการ หากผู้ใช้เงินได้ข้อมูลที่ล่าช้าไม่ทันต่อการตัดสินใจ ข้อมูลนั้นจะเป็นข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ผู้บริหารจึงต้องพิจารณาเปรียบเทียบประโยชน์ที่ได้รับจากการรายงานที่ทันต่อเวลากับความเชื่อถือได้ของรายงานนั้น กล่าวคือ หากกิจการรอจนกระทั่งทราบข้อมูลในทุกลักษณะจึงจะเสนอรายงานทางการเงินรายงานนั้น อาจมีความเชื่อถือสูง แต่ไม่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้เงินในการตัดสินใจ เนื่องจากไม่ทันต่อเวลา

4. ด้านความเชื่อถือได้ ข้อมูลที่มีความเชื่อถือได้ คือ ข้อมูลที่ปราศจากความผิดพลาดที่มีนัยสำคัญ หรือไม่มี ความลำเอียง และผู้ใช้ข้อมูลสามารถเชื่อได้ว่า ข้อมูลดังกล่าวแสดงสภาพเศรษฐกิจ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ข้อมูลนั้น แสดงต้องเชื่อถือได้ จึงจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้เงิน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การควบคุมภายในสมัยใหม่เชิงรุกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีการควบคุมภายในสมัยใหม่เชิงรุก ด้านกำหนดนโยบายและบูรณาการแผนงานล่วงหน้า และด้านการป้องกันข้อผิดพลาด และการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างรอบคอบ มีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ในส่วนของการประเมินสภาพแวดล้อมควบคุมและคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้า ด้านการพัฒนาวิธีการปฏิบัติใหม่และกิจกรรมการควบคุมภายในเชิงสร้างสรรค์ ด้านประยุกต์ใช้การสื่อสารและนวัตกรรมสารสนเทศที่ทันสมัย และด้านติดตามและให้คำปรึกษาเชื่อมโยงระบบงานเชิงป้องกันอย่างยั่งยืน ไม่มีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางพัฒนางานตรวจสอบภายในขององค์กร และเป็นข้อเสนอแนะในวางแผนปรับปรุงระบบการควบคุมภายในสมัยใหม่เพื่อให้ข้อมูล ทางการบัญชีมีคุณภาพต่อไป

อรธีรา สายเจริญ และคณะ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการควบคุมภายในเชิงรุกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ของธุรกิจผลิตภัณฑ์ยางในประเทศไทย พบว่า 1) การควบคุมภายในเชิงรุก ด้านการมีหลักฐานหรือเอกสาร มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ด้านความเกี่ยวข้องกับปัญหา ด้านความสามารถเปรียบเทียบกันได้และด้านความสม่ำเสมอ 2) การควบคุมภายในเชิงรุก ด้านการตรวจสอบที่เป็นอิสระ มีความสัมพันธ์ด้านความเกี่ยวข้องกับปัญหา และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี

วันเพ็ญ อุไรวงศ์ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อความเชื่อมั่นในงบการเงินของนักบัญชี SMEs ในเขตภาคตะวันออก พบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMEs มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสถาบัน ด้านการบริหาร ด้านความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม ด้านจริยธรรมความดีงาม และด้านคุณภาพของพนักงานในองค์กรอยู่ในระดับมาก และนักบัญชีธุรกิจ SMEs มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเชื่อมั่นในงบการเงินโดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ด้านความสำเร็จทันเวลา และด้านความเชื่อถือได้อยู่ในระดับมาก นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีภาพลักษณ์ในองค์กร ด้านสถาบัน ด้านการบริหาร และด้านความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมแตกต่างกัน นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีภาพลักษณ์ในองค์กร ด้านสถาบัน ด้านการบริหาร และด้านความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมแตกต่างกันและนักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีภาพลักษณ์องค์กรด้านสถาบัน และด้านการบริหารแตกต่างกัน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักบัญชีธุรกิจ SMEs จำนวน 4,950 คน (จากฐานข้อมูลสำนักงานพาณิชย์จังหวัดขอนแก่น พ.ศ. 2562)

4.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีธุรกิจ SMEs จำนวน 370 คน โดยใช้สูตรของ Yamane (1967) โดยกำหนดให้ความคลาดเคลื่อน 0.05 และมีระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้น

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างและจัดส่งทางไปรษณีย์ จำนวน 370 ฉบับ โดยแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมามีจำนวน 85 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 22.97 เมื่อเปรียบเทียบกับแบบสอบถามที่แจกไปยังกลุ่มตัวอย่าง

4.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมภายในเชิงรุกและความเชื่อมั่นในงบการเงินของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดขอนแก่น โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมภายในเชิงรุกกับความเชื่อมั่นในงบการเงินของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามทุนจดทะเบียน ระยะเวลา

ดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน ซึ่งการแบ่งกลุ่มจำนวนพนักงานใช้เกณฑ์การแบ่งโดยศึกษาจากงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมา โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน การทดสอบความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในเชิงรุกกับความเชื่อมั่นในงบการเงินของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดขอนแก่น โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยมีตัวแบบดังนี้

$$CFS = a + b_1SED + b_2AUT + b_3DOC + b_4UNC + b_5OAW + b_6INP$$

โดย CFS = ความเชื่อมั่นในงบการเงิน

SED = การควบคุมภายในเชิงรุก ด้านการแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอ

AUT = การควบคุมภายในเชิงรุก ด้านการอนุมัติรายการและกิจกรรมต่างๆ

DOC = การควบคุมภายในเชิงรุก ด้านการทำเอกสารหลักฐาน

UNC = การควบคุมภายในเชิงรุก ด้านการลดความไม่แน่นอน

OAW = การควบคุมภายในเชิงรุก ด้านการตระหนักรู้ด้านองค์กร

INP = การควบคุมภายในเชิงรุก ด้านการตรวจสอบที่เป็นอิสระ

5. สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1: ความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมภายในเชิงรุกโดยรวม และเป็นรายด้านของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดขอนแก่น

การควบคุมภายในเชิงรุก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอ	4.44	0.47	มาก
2. ด้านการอนุมัติรายการและกิจกรรมต่างๆ	4.34	0.48	มาก
3. ด้านการมีเอกสารหลักฐาน	4.32	0.50	มาก
4. ด้านการลดความไม่แน่นอน	4.27	0.45	มาก
5. ด้านการตระหนักรู้ด้านองค์กร	4.33	0.48	มาก
6. ด้านการตรวจสอบที่เป็นอิสระ	4.28	0.53	มาก
โดยรวม	4.54	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMEs มีความเห็นเกี่ยวกับการมีการควบคุมภายในเชิงรุกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านการแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.44$) ด้านการอนุมัติรายการและกิจกรรมต่างๆ ($\bar{X} = 3.34$) และด้านการตระหนักรู้ด้านองค์กร ($\bar{X} = 4.33$)

ตารางที่ 2: ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในงบการเงินโดยรวมและเป็นรายด้านของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดขอนแก่น

ความเชื่อมั่นในงบการเงิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ	4.35	0.53	มาก
2. ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4.35	0.51	มาก
3. ด้านความสำเร็จทันเวลา	4.34	0.61	มาก
4. ด้านความเชื่อถือได้	4.52	0.43	มากที่สุด
โดยรวม	4.39	0.41	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMEs มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในงบการเงินโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.52$) ด้านการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจและด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.35$) และด้านความสำเร็จทันเวลา ($\bar{X} = 4.34$)

ตารางที่ 3: แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมภายในเชิงรุกของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดขอนแก่น ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (ANOVA)

การควบคุมภายในเชิงรุก	แหล่งของความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.063	0.688	2.647	0.055
	ภายในกลุ่ม	81	21.043	0.260		
	รวม	84	23.106			

จากตารางที่ 3 พบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดขอนแก่น ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมภายในเชิงรุกโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4: แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในงบการเงินของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดขอนแก่น ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (ANOVA)

การควบคุมภายในเชิงรุก	แหล่งของความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.427	0.142	0.856	0.467
	ภายในกลุ่ม	81	13.461	0.166		
	รวม	84	13.888			

จากตาราง 4 พบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดขอนแก่น ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในงบการเงินโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5: แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมภายในเชิงรุกกับความเชื่อมั่นในงบการเงิน

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม			
	ด้านการตัดสินใจ เชิงเศรษฐกิจ	ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้	ด้านความสำเร็จ ทันเวลา	ด้านความเชื่อถือได้
ด้านการแบ่งแยกหน้าที่ อย่างเพียงพอ	0.226	0.172	0.225	0.121
	(0.114)	(0.122)	(0.140)	(0.095)
ด้านการอนุมัติรายการและ กิจกรรมต่างๆ	-0.047	-0.117	-0.240	-0.107
	(0.120)	(0.128)	(0.146)	(0.100)
ด้านการมีเอกสารหลักฐาน	0.176	0.172	0.118	0.039
	(0.111)	(0.119)	(0.136)	(0.093)
ด้านการลดความไม่แน่นอน	0.200	0.195	0.219	0.031
	(0.128)	(0.136)	(0.156)	(0.106)
ด้านการตระหนักรู้ด้าน องค์กร	0.112	0.169	0.212	0.427**
	(0.125)	(0.134)	(0.153)	(0.104)
ด้านการตรวจสอบที่เป็น อิสระ	0.294**	0.113	0.303**	0.070**
	(0.101)	(0.108)	(0.124)	(0.084)
Adjusted R	0.329	0.228	0.171	0.280

** p < 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมภายในเชิงรุก ด้านการแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอ ด้านการอนุมัติรายการและกิจกรรมต่างๆ ด้านการมีเอกสารหลักฐาน ด้านการลดความไม่แน่นอน ด้านการตระหนักรู้ด้านองค์กร และด้านการตรวจสอบที่เป็นอิสระ มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในงบการเงิน ด้านการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ด้านความสำเร็จทันเวลา และด้านความเชื่อถือได้ ดังนี้

1. ด้านการแบ่งแยกหน้าที่อย่างเพียงพอ ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับ ด้านการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ($H1a:\beta=0.226,p>0.05$) ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้($H1a:\beta=0.172,p>0.05$) ด้านความสำเร็จทันเวลา ($H1a:\beta=0.225,p>0.05$) และด้านความเชื่อถือได้($H1a:\beta=0.121,p>0.05$)

2. ด้านการอนุมัติรายการและกิจกรรมต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ($H2a:\beta=-0.047,p>0.05$) ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ($H2a:\beta=-0.117,p>0.05$) ด้านความสำเร็จทันเวลา ($H2a:\beta=-0.240,p>0.05$) และด้านความเชื่อถือได้ ($H2a:\beta=-0.107,p>0.05$)

3. ด้านการมีเอกสารหลักฐาน ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับด้านการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ($H3a:\beta=0.176,p>0.05$) ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ($H3a:\beta=0.172,p>0.05$) ด้านความสำเร็จทันเวลา ($H3a:\beta=0.118,p>0.05$) และด้านความเชื่อถือได้ ($H3a:\beta=0.039,p>0.05$)

4. ด้านการลดความไม่แน่นอน ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับด้านการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ($H4a:\beta=0.200,p>0.05$) ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้($H4a:\beta=0.195,p>0.05$) ด้านความสำเร็จทันเวลา($H4a:\beta=0.219,p>0.05$) และด้านความเชื่อถือได้ ($H4a:\beta=0.031,p>0.05$)

5. ด้านการตระหนักรู้ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับด้านความเชื่อถือได้ ($H5a:\beta=0.427, p<0.05$) แต่ในทางกลับกันด้านการตระหนักรู้ด้านองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับด้านการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ($H5a:\beta=0.112, p>0.05$) ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ($H5a:\beta=0.212, p>0.05$) และด้านความสำเร็จทันเวลา ($H5a:\beta=0.169, p>0.05$)

6. ด้านการตรวจสอบที่เป็นอิสระ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับด้านการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ($H6a:\beta=0.294, p<0.05$) ด้านความสำเร็จทันเวลา ($H6a:\beta=0.303, p<0.05$) และด้านความเชื่อถือได้ ($H6a:\beta=0.70, p<0.05$) แต่ในทางกลับกันด้านการตรวจสอบที่เป็นอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ($H6a:\beta=0.113, p>0.05$)

6. อภิปรายผล

1. การควบคุมภายในเชิงรุก ด้านการตระหนักรู้ด้านองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเชื่อมั่นในงบการเงิน ด้านความเชื่อถือได้ เนื่องจากข้อมูลทางบัญชีที่มีความน่าเชื่อถือจะส่งผลให้ผู้ใช้งบการเงินสามารถประเมินเหตุการณ์ ในอดีต ปัจจุบันและอนาคตได้ อันจะทำให้การตัดสินใจของผู้บริหารสามารถทำได้ง่ายขึ้น และถูกต้องแม่นยำขึ้นเนื่องจากผู้บริหารมีข้อมูลที่สามารถคาดคะเนถึงความสามารถของกิจการในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ตองลักษณ์ บุญธรรม (2559 : 221) ได้กล่าวไว้ว่าผู้บริหารทุกองค์กร จำเป็นต้องตระหนักรู้เท่าทัน ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงสำคัญในทุกองค์กร การวางแผนอย่างรอบคอบและความร่วมมือจากทุกหน่วยงาน หากสามารถยกระดับตนเองสู่องค์กรได้แน่นอนว่าจะช่วยให้สามารถลดต้นทุนจากภาระงานที่ไม่จำเป็นและทำให้ความเชื่อมั่นในการทำงานดีขึ้น

2. การควบคุมภายในเชิงรุก ด้านการตรวจสอบที่เป็นอิสระ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเชื่อมั่นในงบการเงิน ด้านการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ เนื่องจาก ในการปฏิบัติงานตรวจสอบเมื่อตรวจสอบแล้วเสร็จ จะต้องจัดทำรายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชี โดยรายงานนี้จะสื่อสารข้อเท็จจริงที่ตรวจพบในงบการเงินไปยังผู้ใช้ข้อมูล ดังนั้นรายงานจึงต้องมีลักษณะของสารสนเทศที่ดีและมีคุณภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้ข้อมูล การใช้ข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพจะส่งผลให้ผู้ใช้สารสนเทศสามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ซึ่งสอดคล้องกับ วลัยลักษณ์ สุวรรณวลัยกร และคณะ (2556 : 35) กล่าวว่าผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชีจะต้องมีความเป็นอิสระ ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการสอบบัญชีเพียงพอต่อการปฏิบัติงานในวิชาชีพ รวมไปถึงความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจ และข้อบังคับในการตรวจสอบงบการเงินกำหนดให้ผู้สอบบัญชีทำความเข้าใจกฎหมายและข้อบังคับที่มีผลบังคับใช้กับกิจการในการได้มาซึ่งความเข้าใจในกิจการและสภาพแวดล้อมของกิจการ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจากการศึกษา ประสบการณ์ของผู้สอบบัญชี

3. การควบคุมภายในเชิงรุก ด้านการตรวจสอบที่เป็นอิสระ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเชื่อมั่นในงบการเงิน ด้านความสำเร็จทันเวลา เนื่องจากความทันต่อเวลาเป็นทั้งคุณสมบัติที่ควรจะมีปรากฏอยู่ในรายงานการเงิน แต่ในขณะเดียวกันความทันต่อเวลายังเป็นข้อจำกัดในเรื่องของคุณภาพของงบการเงินหากธุรกิจจัดทำบัญชีโดยเน้นเรื่องความเชื่อถือได้ของงบการเงินแล้ว ธุรกิจจะต้องรองจนกว่าสามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างแน่ชัดก่อนจะแสดงรายการในงบการเงิน เมื่อเป็นเช่นนี้จะทำให้การนำเสนอข้อมูลไม่ทันต่อเวลาและทำให้ข้อมูลนั้นล้าสมัย

จนไม่สามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับ นลินรัตน์ เค้นคอนทราย (2547 : 11) พบว่าการที่ผู้ตรวจสอบมีความเป็นอิสระในการตรวจสอบจะมีผลทำให้การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายหรือแผนการตรวจสอบที่วางไว้ และคุณภาพของงานโดยเฉพาะผลการตรวจสอบจะสอดคล้องกับเหตุการณ์หรือข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น รวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงที่มีประโยชน์ต่อองค์กร

4. การควบคุมภายในเชิงรุก ด้านการตรวจสอบที่เป็นอิสระ มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อเชิงบวกกับความเชื่อมั่นในงบการเงิน ด้านความเชื่อถือได้ เนื่องจากความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงิน คือการแสดงผลทางการเงินที่เชื่อถือได้ให้แก่บุคคลภายนอก การจัดทำงบการเงินให้มีความถูกต้องโปร่งใส แสดงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับ กรัณชรัตน์ บุญญวัฒน์ (2554 : 152) กล่าวว่างบการเงินที่ดีต้องมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งจะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเพียงพอเพื่อบันทึกเหตุการณ์ทางงบการเงินนั้นจะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งบการเงินและผู้บริหารที่จะนำข้อมูลทางการเงินนั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้เป็นอย่างดี

7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1 ผู้บริหารธุรกิจ SMEs สามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวคิดในการพัฒนาการควบคุมภายในเชิงรุกเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของธุรกิจด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

7.2 ผู้บริหารธุรกิจ SMEs ควรให้ความสำคัญและคำนึงถึงความเชื่อมั่นในงบการเงิน ทั้งด้านการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ ด้านความสำเร็จทันเวลา และด้านความเชื่อถือได้ ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจในอนาคต

8. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

8.1 งานวิจัยนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมภายในเชิงรุกกับความเชื่อมั่นในงบการเงินของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ผู้สนใจศึกษาวิจัยในอนาคตอาจศึกษาธุรกิจอื่นนอกเหนือจากนี้ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้

8.2 งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้สนใจศึกษาวิจัยในอนาคตอาจใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและสามารถนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรัณทรัตน์ บุญญวัฒน์. 2554. “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงบการเงินและประสิทธิภาพในการตัดสินใจของ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.” วารสารบริหารธุรกิจ, ฉบับที่ 2, 152.
- ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์. 2559. “การควบคุมภายในสมัยใหม่เชิงรุกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.” วารสารการจัดการสมัยใหม่, ปีที่ 9, ฉบับที่ 2, 26.
- ต้องลักษณะ บุญธรรม. 2559. การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการความรู้ความเข้าใจและปัจจัย กระบวนการทำงานที่มีผลต่อความพร้อมของนักบัญชีไทย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นลินรัตน์ เต็นดอนทราย. 2547. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง: มุมมองของ ผู้ช่วยสอบบัญชีและผู้จัดการงานสอบบัญชี. วิทยานิพนธ์บัณฑิตรมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วลัยลักษณ์ สุวรรณวัลย์กร และมนวิกา ผดุงสิทธิ์. 2556. “ความคาดหวังและความพร้อมของวิชาชีพสอบบัญชีไทยใน การแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.” วารสารวิชาชีพบัญชี ปีที่ 9, ฉบับที่ 25(สิงหาคม) : 35.
- วันเพ็ญ อุไรวงศ์. 2553. ผลกระทบของภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อความเชื่อมั่นในงบการเงินของนักบัญชีธุรกิจ SMEs เขตภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์บัณฑิตรมหาบัณฑิต, คณะการบัญชีและการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สายฝน วิสัย และคณะ. 2558. “คุณภาพข้อมูลทางบัญชีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหารใน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.” วารสารชุมชนวิจัย ปีที่ 9, ฉบับ ที่ 2(เมษายน-ธันวาคม) : 19.
- อภิญา วิเศษสิงห์. 2556. การจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- อมรา ติรศรีวัฒน์. 2555. ความพร้อมในการแข่งขันของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยภายในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน ภายใต้ข้อตกลงการยอมรับร่วมบริการวิชาชีพบัญชี. รายงานการวิจัย. สภาวิชาชีพในพระบรมราชูปถัมภ์.
- อรธีรา สายเจริญ และคณะ. 2558. ผลกระทบของการควบคุมภายในเชิงรุกที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของ ธุรกิจผลิตภัณฑ์ยางในประเทศไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่ 34, ฉบับที่ 4 (กรกฎาคม-สิงหาคม) : 203.

การประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีที่มีผลต่อวิธีการ ตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย

AUDIT RISK ASSESSMENT AFFECTING ON AUDIT PROCEDURES OF
CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANT (CPAs) IN THAILAND

จิรัฐติกา วุฒิพันธ์¹ ชรีพร วังศิริ² ชัยสิทธิ์ สิงห์เรือง² ธวัชชัย หมวดเหม็น²
นิตชาล เนตรการณ์² นัฐชา ศรีบุตรโคตร² หัตทยา งามวิสัย² อุทุมพร ทุมสงคราม²

บทคัดย่อ

การประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีเป็นองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการสอบบัญชี ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงได้ศึกษาการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีที่มีผลต่อวิธีการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย จำนวน 75 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง เดียว (One-Way ANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่า การประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชี ด้านความเสี่ยงจากการควบคุม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อวิธีการตรวจสอบบัญชี ด้านการตรวจสอบ ด้านการสังเกตการณ์ ด้านการสอบถาม และด้านการปฏิบัติซ้ำ และด้านความเสี่ยงจากการตรวจสอบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อวิธีการตรวจสอบบัญชี ด้านการสอบถาม และด้านการขอคำยืนยัน

คำสำคัญ : การประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชี วิธีการตรวจสอบบัญชี ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย

Abstract

Audit risk assessment in audit procedure, that is an important component of audit process. For these reasons, the researchers studied audit risk assessment affecting the audit procedures of certified public accountants of Thailand. In this study, data were collected from 75 certified public accountants of Thailand. A mail questionnaire was used as an instrument to collect data. Data were then analyzed using statistics including One-Way ANOVA, Multiple Correlation, and Multiple Regression. The results of this research indicated that control risk was positively related to audit procedures in terms of audit, observation, inquiry, and reperformance, detection risk was positively related to audit procedures in terms of inquiry and confirmation.

Keywords: Audit Risk Assessment, Audit Procedures, Certified Public Accountants of Thailand

¹ อาจารย์ ดร. ประจำคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตขอนแก่น

² นักศึกษาหลักสูตรบัญชีบัณฑิต ประจำคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตขอนแก่น

1. บทนำ

การประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชี (Audit risk assessment) คือการวิเคราะห์และการจัดลำดับความเสี่ยง โดยการประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง และความรุนแรงของผลกระทบจากเหตุการณ์ความเสี่ยงที่ผู้สอบบัญชีจะแสดงความเห็นที่ไม่ถูกต้องเนื่องจากงบการเงินแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ดังนั้นการวางแผนปฏิบัติงานตรวจสอบ ผู้สอบบัญชีต้องใช้ต้องใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ (Professional Judgement) และวิจรณ์ญาณ สังเกต และสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ (Professional Skepticism) ซึ่งเป็นคุณสมบัติและทักษะสำคัญของการประเมินความเสี่ยงในการสอบบัญชี (สภาวิชาชีพบัญชีฯ, 2562a.) โดยความเสี่ยงในการสอบบัญชีประกอบด้วยความเสี่ยง 3 ประเภท ได้แก่ 1) ความเสี่ยงสืบเนื่อง 2) ความเสี่ยงจากการควบคุม 3) ความเสี่ยงจากการตรวจสอบ ซึ่งความเสี่ยงทั้ง 3 ประเภทนี้ส่งผลต่อการกำหนดวิธีการตรวจสอบของผู้สอบบัญชีเพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงในการสอบบัญชีได้ลดลงจนถึงระดับต่ำพอที่ผู้สอบบัญชีจะยอมรับได้ (นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร, 2559: 5-3)

เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการตรวจสอบบัญชี (Audit Procedure) จึงเป็นเครื่องมือที่ผู้สอบบัญชีใช้ในการรวบรวมหลักฐานเพื่อแสดงความเห็นต่องบการเงินของกิจการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งวิธีการสอบบัญชีหรือลักษณะ (Nature) เชื่อมโยงการเลือกขอบเขต (Extent) และช่วงเวลา (Timing) ในการตรวจสอบจะทำให้ได้มาซึ่งหลักฐานการสอบบัญชีที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ (Sufficient and Appropriate) โดยผู้สอบบัญชีจะใช้วิธีการตรวจสอบบัญชีหลายวิธีร่วมกันได้ขึ้นอยู่กับระดับความเสี่ยงที่งบการเงินจะขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ (สภาวิชาชีพบัญชีฯ, 2562b.) ดังนั้นวิธีการได้มาซึ่งหลักฐานการสอบบัญชี ประกอบด้วย 1) การตรวจสอบ 2) การสังเกตการณ์ 3) การสอบถาม 4) การขอคำยืนยัน 5) การคำนวณ 6) การวิเคราะห์เปรียบเทียบ และ 7) การปฏิบัติซ้ำ หากวิธีการตรวจสอบที่ผู้สอบบัญชีใช้ไม่มีประสิทธิภาพ หรือมีข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานตรวจสอบหรือสรุปความเห็นผิดพลาดเกี่ยวกับหลักฐานการสอบบัญชี ผู้สอบบัญชีย่อมมีความเสี่ยงจากการตรวจสอบ ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้สอบบัญชีแสดงความเห็นที่ไม่เหมาะสมในรายงานการสอบบัญชี การใช้วิธีการตรวจสอบสอบบัญชีเพื่อเพิ่มคุณภาพในงานตรวจสอบบัญชีนั้น อาจส่งผลให้รายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ คุณภาพการสอบบัญชีสะท้อนการใช้วิธีการตรวจสอบซึ่งรวมถึงการใช้ดุลยพินิจในการเลือกวิธีการตรวจสอบให้เหมาะสมกับลักษณะงานโดยวิธีการตรวจสอบที่ผู้สอบบัญชีเลือกใช้นั้น สามารถตรวจพบข้อผิดพลาดจากการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ส่งผลให้องค์กรสามารถแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดที่ตรวจพบทำให้รายงานการตรวจสอบมีคุณภาพ มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ตามมาตรฐานและเป็นส่งสัญญาณต่อนักลงทุนในการช่วยตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (ศรีอุบล ทองคำ, 2557: 6)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีที่มีผลต่อวิธีการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีที่มีผลต่อวิธีการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชี ด้านความเสี่ยงสืบเนื่องที่มีต่อวิธีการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย

2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชี ด้านการควบคุมที่มีต่อวิธีการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย

2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชี ด้านการตรวจสอบที่มีต่อวิธีการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย

2.4 เพื่อเปรียบเทียบการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงาน และอายุแตกต่างกัน

2.5 เพื่อเปรียบเทียบวิธีการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงาน และอายุแตกต่างกัน

3. การทบทวนวรรณกรรมและการพัฒนาสมมติฐานการวิจัย

3.1 ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชี

ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีเป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งอาจมีผลให้ผู้สอบบัญชีเสียชื่อเสียงหรือถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายในรูปของจำนวนเงินหรือสินทรัพย์ ปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการพิจารณาเพื่อประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ ประกอบด้วย การพิจารณาประเภทธุรกิจ การพิจารณาฐานะทางสังคมของกิจการที่ตรวจสอบ การพิจารณาถึงผู้เป็นเจ้าของและผู้บริหารกิจการที่ตรวจสอบ การพิจารณาฐานะทางการเงินของกิจการที่ตรวจสอบ (ชาญชัย ตั้งเรื่อนรัตน์, 2551: 90) ซึ่งผู้สอบบัญชีต้องประเมินการควบคุมภายในของกิจการเพื่อประเมินความเสี่ยงในการสอบบัญชีประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

3.1.1 ความเสี่ยงสืบเนื่อง (Inherent Risk) คือโอกาสที่ยอดคงเหลือของบัญชีหรือประเภทของรายการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริง ซึ่งอาจมีสาระสำคัญในแต่ละรายการหรือมีสาระสำคัญเมื่อรวมกับการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงในยอดคงเหลืออื่น หรือประเภทของรายการอื่นโดยไม่คำนึงถึงการควบคุมภายในที่อาจมีอยู่ ซึ่งอาจป้องกันหรือตรวจสอบและแก้ไขการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ ผู้สอบบัญชีจะใช้ดุลยพินิจเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพในการประเมินความเสี่ยงสืบเนื่องสอดคล้องกับ อิศารรัตน์ ยงยศยิ่ง (2560: 7) กล่าวว่า การจัดทำแนวการสอบบัญชีผู้สอบบัญชีต้องประเมินความเสี่ยงในสอบบัญชีและต้องระบุประเมินความเสี่ยงสืบเนื่องไว้ในแผนการสอบบัญชีโดยรวมแล้วนำผลการประเมินความเสี่ยงดังกล่าวมากำหนดวิธีการตรวจสอบบัญชีเพื่อลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับต่ำพอที่ผู้สอบบัญชีจะยอมรับได้

3.1.2 ความเสี่ยงจากการควบคุม (Control Risk) เป็นความเสี่ยงที่ระบบบัญชีหรือระบบควบคุมภายในของกิจการไม่สามารถป้องกัน ตรวจสอบ และแก้ไขการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงได้อย่างทันเวลา ระบบควบคุมภายในที่ดีควรเป็นระบบที่สามารถป้องกันความเสี่ยงที่กิจการจะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ ซึ่งมาตรฐาน COSO ทั้ง 5 ด้านได้ออกแบบกรอบการควบคุมความเสี่ยงขึ้นเพื่อการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอันจะเป็นการขัดขวางการบรรลุผลสำเร็จของกิจการ (ปิยะนุช แสงสายและอภิรดา สุทธิสานนท์, 2559: 56) โดยผู้สอบบัญชีจะใช้วิธีการทดสอบการควบคุม เช่น การสังเกต การสอบถาม การตรวจสอบและการปฏิบัติซ้ำเพื่อตอบสนองความเสี่ยงของกิจการ สอดคล้องกับ นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะและศิลาปะพร ศรีจันเพชร (2559: 5-26) กล่าวว่า ผู้สอบบัญชีจะประเมินความเสี่ยงจากการควบคุม โดยใช้ผลจากการประเมินความเสี่ยงในการกำหนดลักษณะ ระยะเวลา และขอบเขตของวิธีการตรวจสอบเนื้อหาสาระที่จำเป็น เพื่อที่จะลดความเสี่ยงของการสอบบัญชีให้อยู่ในระดับต่ำพอที่จะยอมรับได้

3.1.3 ความเสี่ยงจากการตรวจสอบ (Detection Risk) คือความเสี่ยงที่วิธีการตรวจสอบเนื้อหาสาระซึ่งผู้สอบบัญชีใช้จะไม่สามารถตรวจพบการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงที่มีอยู่ในยอดคงเหลือของบัญชีหรือประเภท

รายการ (นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร, 2559: 5-3) ซึ่งความเสี่ยงจากการตรวจสอบเป็นความเสี่ยงของผู้สอบบัญชีโดยตรง เช่น การใช้วิธีการตรวจสอบไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นงานวิจัยของ ดาวเด่น สัญญโกชน (2555: 95-96) ซึ่งให้เห็นว่า การตรวจสอบเนื้อหาสาระ โดยใช้วิธีการสังเกต การยืนยันยอด การสอบถาม การคำนวณ การตรวจสอบ และการเปรียบเทียบเป็นวิธีตรวจสอบเพื่อทดสอบรายละเอียดรายการและยอดคงเหลือของงบการเงินในการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการตรวจสอบ

3.2 วิธีการตรวจสอบบัญชี

วิธีการตรวจสอบบัญชี เป็นเครื่องมือที่ผู้สอบบัญชีใช้ในการรวบรวมหลักฐานเพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานในการสอบบัญชี อันส่งผลให้ผู้สอบบัญชีต้องเลือกใช้การทดสอบการควบคุมและการตรวจสอบเนื้อหาสาระ วิธีการตรวจสอบหรือเครื่องมือและวิธีการให้เหมาะสมกับงานตรวจสอบแต่ละด้าน แล้วนำมาประกอบเข้าเป็นวิธีการตรวจสอบในแต่ละรายการหรือแต่ละบัญชีการใช้เทคนิคตรวจสอบเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอที่จะพิสูจน์ความถูกต้องของรายการผู้สอบบัญชีอาจต้องใช้วิธีการตรวจสอบหลายประการในการตรวจสอบแต่ละด้านเพื่อให้ครอบคลุมการได้หลักฐานการสอบบัญชีที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ (ชาญชัย ตั้งเรื่อนรัตน์, 2551) โดยผู้สอบบัญชีใช้วิธีการตรวจสอบเพื่อหาหลักฐานการสอบบัญชีที่เพียงพอและเหมาะสม สอดคล้องกับ นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร (2559: 4-27) กล่าวว่า วิธีการตรวจสอบหรือเทคนิคการสอบบัญชีผู้สอบบัญชีสามารถใช้หลายวิธีร่วมกันได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยเสี่ยงของแต่ละธุรกิจ ซึ่งวิธีการตรวจสอบบัญชีประกอบด้วย การตรวจ (Inspection) การสังเกตการณ์ (Observation) การสอบถาม (Inquiry) การขอคำยืนยัน (Confirmation) การคำนวณ (Computation) การวิเคราะห์เปรียบเทียบ (Analytical Procedure) และการปฏิบัติซ้ำ (Reperformance) จากงานวิจัยของ มณฑิรา กิจสัมพันธ์วงศ์ (2550: 16) พบว่าเหตุการณ์หลังวันปิดบัญชีที่สำคัญ หนึ่งสิ่งที่อาจเกิดขึ้นภายในและภาวะผูกพัน วิธีการสอบถามเจ้าหน้าที่อย่างเดียวยังไม่เพียงพอที่จะใช้เป็นหลักฐานได้ แต่การใช้เทคนิคการตรวจสอบเอกสาร การขอคำยืนยันยอดเจ้าหน้าที่ร่วมด้วยในการหาหลักฐานการสอบบัญชีเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการสรุปความเห็นในรายงานการสอบบัญชีที่ผิดพลาด ดังนั้นการใช้วิธีการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพก็จะสามารถค้นพบข้อผิดพลาดอันเกิดจากงบการเงินของกิจการจะแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ

จากงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องการประเมินความเสี่ยงในการสอบบัญชีและเทคนิคการสอบบัญชีข้างต้นนำมาซึ่งการทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 a-g การประเมินความเสี่ยงด้านความเสี่ยงสืบเนื่องมีอิทธิพลต่อวิธีการตรวจสอบบัญชี ด้านการตรวจสอบ ด้านการสังเกตการณ์ ด้านการสอบถาม ด้านการขอคำยืนยัน ด้านการคำนวณ ด้านการวิเคราะห์เปรียบเทียบ และด้านการปฏิบัติซ้ำของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 a-g การประเมินความเสี่ยงด้านความเสี่ยงจากการควบคุมมีอิทธิพลต่อวิธีการตรวจสอบบัญชี ด้านการตรวจสอบ ด้านการสังเกตการณ์ ด้านการสอบถาม ด้านการขอคำยืนยัน ด้านการคำนวณ ด้านการวิเคราะห์เปรียบเทียบ และด้านการปฏิบัติซ้ำของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 a-g การประเมินความเสี่ยงด้านความเสี่ยงจากการตรวจสอบมีอิทธิพลต่อวิธีการตรวจสอบบัญชี ด้านการตรวจสอบ ด้านการสังเกตการณ์ ด้านการสอบถาม ด้านการขอคำยืนยัน ด้านการคำนวณ ด้านการวิเคราะห์เปรียบเทียบ และด้านการปฏิบัติซ้ำของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย จำนวน 1,551 คน (สภาวิชาชีพบัญชีฯ, 2561)

4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยในประเทศไทย จำนวน 318 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1967) การศึกษานี้มีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) (ศรีเพ็ญ ทรัพย์มันชัย, 2557: 155-156) ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- 4.1.2.1 จำแนกผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย จำแนกตามภูมิภาค
- 4.1.2.2 กำหนดผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยตามสัดส่วน
- 4.1.2.3 ทำการสุ่มตัวอย่างตามข้อ 4.1.2.2 โดยใช้คอมพิวเตอร์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยจำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. กรุงเทพมหานคร	1,051	215
2. อื่นๆ	501	103
รวม	1,551	318

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือแบบสอบถามออนไลน์ (Online questionnaire) แบบสอบถามได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้นพร้อมประยุกต์แบบสอบถามจากงานวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงในการสอบบัญชีที่มีต่อคุณภาพรายงายการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย (ดาวเด่น สัญญโกชน์, 2555) โดยทำการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประสบการณ์การตรวจสอบบัญชี จำนวนกิจการที่รับตรวจในแต่ละปี และรายได้เฉลี่ยต่อปี ตอนที่ 2 การประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 10 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเสี่ยงสืบเนื่อง จำนวน 4 ข้อ ด้านความเสี่ยงจากการควบคุม จำนวน 3 ข้อ ด้านความเสี่ยงจากการตรวจสอบ จำนวน 3 ข้อ ตอนที่ 3 วิธีการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 22 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาวิธีการตรวจสอบบัญชีทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิธีการตรวจสอบ จำนวน 4 ข้อ ด้านการสังเกตการณ์ จำนวน 3 ข้อ ด้านการสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ด้านการขอคำยืนยัน จำนวน 3 ข้อ ด้านการคำนวณ จำนวน 3 ข้อ ด้านการวิเคราะห์เปรียบเทียบ จำนวน 3 ข้อ ด้านการปฏิบัติซ้ำ จำนวน 3 ข้อ ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเป็นลักษณะข้อคำถามแบบปลายเปิด (Opened-Ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีและวิธีการตรวจสอบบัญชีเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำผลการศึกษาตามข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถาม ตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด ความมุ่งหมาย และสมมุติฐานในการวิจัย
3. ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับผู้สอบบัญชีรับอนุญาต จำนวน 30 คนแรก แล้วนำข้อมูลทำการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) เป็นรายด้านโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.635 – 0.734 วิธีการตรวจสอบบัญชีมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.684 – 0.870 แสดงให้เห็นว่าค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ในระดับสูงทั้งสิ้น นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.445 – 0.714 และวิธีการตรวจสอบบัญชีได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.406 – 0.879 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้
4. นำผลที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

4.3.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง

4.3.2 ยื่นขอหนังสือราชการจาก คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตขอนแก่น โดยแนบพร้อมทั้งแบบสอบถามออนไลน์ไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ทำการศึกษาคือ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย จำนวน 318 คน เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

4.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Mail Surveys) ในการเก็บข้อมูล และสอบถามเป็นรายบุคคลผ่านตัวแบบสอบถามที่เป็นเอกสาร โดยส่งแบบสอบถามผ่านทาง E-mail (ธาดาธิเบศร์ ภูทอง, และมนธา เจียมผ่อง, 2560: 2378) โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วง วันที่ 19 เมษายน ถึง วันที่ 4 พฤษภาคม 2562 จำนวน 318 ราย

4.3.4 ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความครบถ้วนในเนื้อหาของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ จำนวน 75ฉบับ ซึ่งมีแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์ จำนวน 75 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 23.58 เมื่อเปรียบเทียบกับแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 1) ซึ่งสอดคล้องกับ Anker, Kumar และ Day (2001) ได้เสนอว่าการแจกแบบสอบถาม ต้องมีอัตราการตอบกลับเกินร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่างจึงจะถือว่ายอมรับได้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลและแปรผลต่อไป

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.4.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีและวิธีการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.4.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีที่มีผลต่อวิธีการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย จำแนกตาม อายุและประสบการณ์การทำงาน ตรวจสอบบัญชี โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA)

4.4.4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีและวิธีการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย โดยใช้วิธีวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่องการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีที่มีผลต่อวิธีการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

5.1 ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรส โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 49.3) ประสบการณ์การตรวจสอบบัญชี 10 ปีขึ้นไป จำนวนกิจการที่รับตรวจในแต่ละปี ต่ำกว่า 50 แห่ง รายได้เฉลี่ยต่อปี 500,000 – 1,000,000 บาท

5.2 ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีโดยรวม อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบบัญชีโดยรวม อยู่ในระดับมาก

5.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีโดยรวมของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานและอายุแตกต่างกัน พบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานและอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีโดยรวมไม่แตกต่างกัน

5.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานและอายุแตกต่างกัน พบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบบัญชีโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีประสบการณ์ทำงาน 7 – 9 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการวิธีการตรวจสอบบัญชีโดยรวมแตกต่างกันจากอายุ 4 – 6 ปีและ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 (ตารางที่ 2) แต่ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบบัญชีโดยไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน (ANOVA)

ประสบการณ์ทำงาน		1 – 3 ปี	4 – 6 ปี	7 – 9 ปี	10 ปีขึ้นไป
	\bar{x}	4.04	3.99	4.34	3.94
1 – 3 ปี	4.04	-	0.859	0.281	0.710
4 – 6 ปี	3.99		-	0.20**	0.664
7 – 9 ปี	4.34			-	0.005***
10 ปีขึ้นไป	3.94				-

5.5 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปร เพื่อตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเกิน 0.80 (Hair J.F. et al., 2010) จึงทำให้ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (แสดงในตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีที่มีผลต่อวิธีการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย

ตัวแปร	IR	CR	DR	IP	OB	IN	CF	CP	AP	RP
\bar{x}	4.25	4.02	4.31	4.12	3.85	3.99	4.25	4.19	4.31	3.52
S.D	0.49	0.58	0.57	0.58	0.71	0.72	0.51	0.62	0.63	0.74
IR	1	0.557***	0.659***	0.624***	0.470***	0.507***	0.302***	0.393***	0.449***	0.377***
CR		1	0.680***	0.708***	0.583***	0.622***	0.482***	0.446***	0.409***	0.539***
DR			1	0.721***	0.515***	0.665***	0.516***	0.429***	0.437***	0.321***
IP				1	0.583***	0.594***	0.412***	0.484***	0.348***	0.572***
OB					1	0.590***	0.317***	0.430***	0.378***	0.590***
IN						1	0.374***	0.463***	0.531***	0.334***
CF							1	0.324***	0.251**	0.367***
CP								1	0.361***	0.335***
AP									1	0.145
RP										1

***มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5.6 การทดสอบอิทธิพลของการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชี ด้านความเสี่ยงสืบเนื่อง ไม่มีอิทธิพลต่อวิธีการตรวจสอบบัญชี ด้านการตรวจสอบ (H1a: $\beta=0.231$, $p > 0.05$) ด้านการสังเกตการณ์ (H1b: $\beta=0.221$, $p > 0.05$) ด้านการสอบถาม (H1c: $\beta=0.093$, $p > 0.05$) ด้านการขอคำยืนยัน (H1d: $\beta=-0.125$, $p > 0.05$) ด้านการคำนวณ (H1e: $\beta=0.183$, $p > 0.05$) ด้านการวิเคราะห์เปรียบเทียบ (H1f: $\beta=0.328$, $p > 0.05$) และด้านการปฏิบัติซ้ำ (H1g: $\beta=0.280$, $p > 0.05$) ดังนั้น H1a-g ปฏิเสธสมมติฐาน (ดังแสดงในตารางที่ 4)

5.7 การทดสอบอิทธิพลของการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชี ด้านความเสี่ยงจากการควบคุม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อวิธีการตรวจสอบบัญชี ด้านการตรวจสอบ (H2a: $\beta=0.369$, $p < 0.01$) ด้านการสังเกตการณ์ (H2b: $\beta=0.488$, $p < 0.01$) ด้านการสอบถาม (H2c: $\beta=0.374$, $p < 0.05$) และด้านการปฏิบัติซ้ำ

(H2g: $\beta = 0.713, p < 0.01$) ดังนั้น H2a, H2b, H2c, และ H2g ยอมรับสมมติฐาน ในทางตรงกันข้ามการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย ด้านความเสี่ยงจากการควบคุม ไม่มีอิทธิพลต่อวิธีการตรวจสอบบัญชี ด้านการขอคำยืนยันยอด (H2d: $\beta=0.236, p > 0.05$) ด้านการคำนวณ (H2e: $\beta=0.272, p > 0.05$) และด้านการวิเคราะห์เปรียบเทียบ (H2f: $\beta=0.169, p > 0.05$) ดังนั้น H2d, H2e, และ H2g ปฏิเสธสมมติฐาน (ดังแสดงในตารางที่ 4)

5.8 การทดสอบอิทธิพลของการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชี ด้านความเสี่ยงจากการตรวจสอบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อวิธีการตรวจสอบบัญชี ด้านการตรวจสอบ (H3a: $\beta= 0.355, p < 0.01$) ด้านการสอบถาม (H3c: $\beta = 0.525, p < 0.05$) และด้านการขอคำยืนยัน (H3d: $\beta=0.372, p < 0.01$) ดังนั้น H3a, H3c, และ H3d, ยอมรับสมมติฐาน ในทางตรงกันข้ามการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย ด้านความเสี่ยงจากการตรวจสอบ ไม่มีอิทธิพลต่อวิธีการตรวจสอบบัญชี ด้านการสังเกตการณ์ (H3b: $\beta = 0.177, p > 0.05$) ด้านการคำนวณ (H3e: $\beta=0.172, p > 0.05$) ด้านการวิเคราะห์เปรียบเทียบ (H3f: $\beta=0.179, p > 0.05$) และด้านการปฏิบัติซ้ำ (H3g: $\beta = -0.236, p > 0.05$) ดังนั้น H3b, H3e, H3f, และ H3g ปฏิเสธสมมติฐาน (ดังแสดงในตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 การแสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีที่มีผลต่อวิธีการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม						
	วิธีการตรวจสอบบัญชี						
	การตรวจสอบ	การสังเกตการณ์	การสอบถาม	การขอคำยืนยัน	การคำนวณ	การวิเคราะห์เปรียบเทียบ	การปฏิบัติซ้ำ
การประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชี	Model H1a-H3a	Model H1b-H3b	Model H1c-H3c	Model H1d-H3d	Model H1e-H3e	Model H1f-H3f	Model H1g-H3g
ความเสี่ยงสืบเนื่อง H1 a-ง	0.231 (0.118)	0.221 (0.184)	0.093 (0.168)	-0.125 (0.141)	0.183 (0.171)	0.328 (0.180)	0.280 (0.203)
ความเสี่ยงจากการควบคุม H2 a-ง	0.369*** (0.101)	0.488*** (0.158)	0.374** (0.144)	0.236 (0.121)	0.272 (0.153)	0.169 (0.155)	0.713*** (0.714)
ความเสี่ยงจากการตรวจสอบ H3 a-ง	0.355*** (0.115)	0.177 (0.179)	0.525*** (0.163)	0.372*** (0.137)	0.172 (0.172)	0.179 (0.175)	-0.236 (0.197)
Adjusted R2	0.612	0.352	0.477	0.276	0.207	0.217	0.284
Maximum VIF	2.360	2.360	2.360	2.360	2.360	2.360	2.360

***p<0.01, **p<0.05 *Beta coefficients with standard errors in parenthesis

6. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีที่มีผลต่อวิธีการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

6.1 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีด้านความเสี่ยงสืบเนื่อง ไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อวิธีการตรวจสอบบัญชี ด้านการตรวจสอบ ด้านการสังเกตการณ์ ด้านการสอบถาม ด้านการขอคำยืนยัน ด้านการคำนวณ ด้านการวิเคราะห์เปรียบเทียบ และด้านการปฏิบัติซ้ำ เนื่องจากความเสี่ยง

สืบเนื่องเป็นสิ่งที่ถึงแม้มีวิธีป้องกันควบคุมแล้วแต่ก็ยังเกิดขึ้น ผู้สอบบัญชีจึงมุ่งเน้นความเสี่ยงจากการควบคุมและความเสี่ยงจากการตรวจสอบมากกว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ Carey และคณะ (2006 อ้างโดย ปิณฑารีย์ วีระพันธ์พงศ์, 2558) พบว่า ความเสี่ยงสืบเนื่องไม่มีผลต่อระดับความสัมพันธ์กับวิธีการที่เป็นระบบ ระเบียบแบบแผนของผู้สอบบัญชี จึงอาจกล่าวได้ว่า สำหรับกิจการที่มีความเสี่ยงสืบเนื่องในระดับสูง ผู้สอบบัญชีจะพิจารณาใช้ผลงานของผู้ตรวจสอบภายในมากกว่าการตรวจสอบระบบบัญชีและการควบคุมภายใน ดังนั้นการประเมินความเสี่ยงสืบเนื่องจึงไม่มีความจำเป็นที่ผู้สอบบัญชีจะใช้วิธีการตรวจสอบเพื่อหาหลักฐานการสอบบัญชีด้วยวิธีการดังกล่าว (นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร, 2559)

6.2 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีด้านความเสี่ยงจากการควบคุมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อวิธีการตรวจสอบบัญชี ด้านการตรวจสอบ ด้านการสังเกตการณ์ ด้านการสอบถาม และด้านการปฏิบัติซ้ำ เนื่องจากความเสี่ยงจากการควบคุมส่งผลให้การสอบบัญชีสามารถตรวจพบจุดอ่อนของการควบคุมภายในของกิจการลูกค้าได้ ดังนั้น ผู้สอบบัญชีสามารถให้คำแนะนำปรึกษา เรื่องการออกแบบระบบบัญชีและการควบคุมภายในให้กิจการของลูกค้ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นทำให้ผู้สอบบัญชีต้องใช้วิธีการตรวจสอบบัญชี เช่น การตรวจสอบเอกสารการบันทึกการรับเงิน จ่ายเงินของกิจการ การสังเกตการณ์ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการเก็บรักษาเงินสด การเช็คสต็อกสินค้า ร่วมกับการสอบถามเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกเพื่อทราบข้อเท็จจริงต่าง ๆ นอกจากนั้นผู้สอบบัญชีใช้วิธีการปฏิบัติซ้ำเพื่อทดสอบการปฏิบัติงานอาจปฏิบัติตามเป็นบางขั้นตอนหรือทั้งหมดของงานที่ต้องการตรวจสอบ สอดคล้องกับแนวคิดของดาวเด่น สัญญโกชน์ (2555: 95) พบว่า การบริหารความเสี่ยงในการสอบบัญชี ด้านความเสี่ยงจากการควบคุม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานการสอบบัญชี เนื่องจากการที่ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงด้านการควบคุมเพราะระบบบัญชีและระบบควบคุมภายในของกิจการที่ไม่สามารถป้องกันหรือตรวจพบข้อผิดพลาดได้ จะทำให้งบการเงินบิดเบือนจากความจริง เมื่อผู้สอบบัญชีรับอนุญาตสามารถตรวจพบปัญหา ประเมินความเสี่ยงจากการควบคุมก็จะมี การแก้ไขข้อมูลที่เกิดขึ้นในระบบได้อย่างทันเวลาจะทำให้งบการเงินของกิจการรายงานงบการเงินได้ถูกต้องไม่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ

6.3 การประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีด้านความเสี่ยงจากการตรวจสอบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อวิธีการตรวจสอบบัญชี ด้านการตรวจสอบ ด้านการสอบถาม และด้านการขอคำยืนยัน เนื่องจากความเสี่ยงจากการตรวจสอบเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับตัวผู้สอบบัญชีเอง ดังนั้นผู้สอบบัญชีจึงต้องการหาหลักฐานเพื่อแสดงความเห็นต่องบการเงินที่ถูกต้องตามควรในสาระสำคัญ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับงบการเงิน จึงต้องใช้วิธีการตรวจสอบด้วยวิธีการสอบถามการปฏิบัติงานด้านบัญชีกับผู้บริหารในเบื้องต้นว่ากิจการมีนโยบายการบัญชีอย่างไรถูกต้องตามมาตรฐานรายงานทางการเงิน รวมถึงการตรวจสอบเอกสารทั้งแบบ vouching และ Tracing การขอคำยืนยันจากบุคคลภายนอก เช่น ธนาคาร เจ้าหนี้ และลูกหนี้ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของงบการเงินว่าเป็นไปตามสิ่งที่ผู้บริหารให้การรับรองไว้หรือไม่ สอดคล้องกับแนวคิดของดาวเด่น สัญญโกชน์ (2555: 95-96) พบว่า การบริหารความเสี่ยงในการสอบบัญชี ด้านความเสี่ยงจากการตรวจสอบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานการสอบบัญชีโดยรวม ด้านความชัดเจน ด้านความกะทัดรัด ด้านความสร้างสรรค์ ด้านความทันต่อเวลา และด้านการจูงใจ เนื่องจากหากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตได้ให้ความสำคัญกับวิธีการตรวจสอบเนื้อหาสาระ เพื่อตรวจหาข้อมูล ที่ขัดต่อข้อเท็จจริงที่มีอยู่ในยอดคงเหลือของบัญชีหรือประเภทรายการ จะทำให้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความถูกต้อง เหมาะสม สำหรับการนำไปสรุปผลการตรวจสอบ อันจะส่งผลให้ข้อมูล ที่ผู้สอบบัญชี รับอนุญาตจะได้นำเสนอซึ่งแสดงออกมาในรูปของรายงานการสอบบัญชีมีคุณภาพ ตามไปด้วย

6.4 ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานและอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็น เกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานสอบบัญชีไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการประเมินความเสี่ยงเป็น ความเสี่ยงของกิจการขึ้นอยู่กับความเสี่ยงสืบเนื่องตามลักษณะการดำเนินธุรกิจของกิจการและและ ความเสี่ยงจากระบบการ ควบคุมภายในของกิจการที่ไม่มีประสิทธิภาพดังนั้นอายุและประสบการณ์ของผู้สอบบัญชีที่แตกต่างกันจึงไม่ส่งผลต่อ การประเมินความเสี่ยงสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมไพวรรณ หมีนแสน (2561: 51) พบว่า การประเมินความเสี่ยง จากสภาพเศรษฐกิจตกต่ำ ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน ลักษณะทางธุรกิจของกิจการ ขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์และความรู้ของผู้บริหาร ที่จะประเมินความเสี่ยงและออกแบบระบบบัญชีและการควบคุมภายในของ กิจการให้มีประสิทธิภาพ

6.5 ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีการเปรียบเทียบความ คิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบบัญชีที่แตกต่างกัน เนื่องจากประสบการณ์ทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้มีความชำนาญ ในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ทำงานจะช่วยเพิ่มทักษะ ความรู้ ประเภทของธุรกิจที่แตกต่างกันและการควบคุม ภายในแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของเขาวานาถ หมานหม้อย (2559: 81) พบว่า ข้อมูลทั่วไปด้านตำแหน่งของ ผู้สอบบัญชีและด้านประสบการณ์สอบบัญชีส่งผลกระทบต่อคุณภาพงานสอบบัญชี และระดับของผู้สอบ บัญชีส่งผลกระทบต่อเชิงลบในทิศทางตรงกันข้ามกับคุณภาพงานสอบบัญชี กล่าวคือ ผู้สอบบัญชีที่มีตำแหน่งสูงกว่า และประสบการณ์สอบบัญชีมากกว่าจะให้ความสำคัญต่อกระบวนการตรวจสอบบัญชี จึงส่งผลให้คุณภาพงานสอบ บัญชีที่ได้เพิ่มมากขึ้น

7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยและข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

7.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

7.1.1 ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยควรใช้วิจารณญาณในการประเมินความเสี่ยงจากการ ควบคุมและความเสี่ยงจากการตรวจสอบเนื่องจากมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้วิธีการตรวจสอบ

7.1.2 ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยควรเพิ่มทักษะในการใช้วิธีการตรวจสอบบัญชีที่มุ่งเน้น พิสูจน์ความมีอยู่จริงของรายการบัญชีและความมีตัวตนของสินทรัพย์เพื่อป้องกันความเสียหายหรือการสูญหายของ ทรัพยากรในกิจการ ประสิทธิภาพประสิทธิผลของการดำเนินงาน และรายงานทางการเงินที่มีความเชื่อถือได้

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ควรศึกษาแนวทางพัฒนาวิธีการสอบบัญชีที่สามารถทำให้การประเมินความเสี่ยงสืบเนื่อง ความเสี่ยง จากการควบคุมและความเสี่ยงจากการตรวจสอบมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร

7.2.2 ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interviews) ในการประเมินความเสี่ยงสืบเนื่องและวิธีการตรวจสอบบัญชี

7.2.3 ควรศึกษาการประเมินความเสี่ยงวิธีการตรวจสอบบัญชีในกลุ่มผู้สอบบัญชีภาษีอากรกับผู้สอบ บัญชีในภาครัฐเพื่อเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไรซึ่งอาจทำให้งานวิจัยมีมุมมองที่ครอบคลุมการ ประเมินความเสี่ยงในการสอบบัญชีทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

บรรณานุกรม

- ชาญชัย ตั้งเรื่อนรัตน์. (2551). การประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานตรวจสอบ. วารสารวิชาชีพบัญชี ปีที่ 4 ฉบับที่ 11 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (เมษายน): หน้า 89-96
- ดาวเด่น สัญญโกษณ์. (2555). ผลกระทบการบริหารความเสี่ยงในการสอบบัญชีที่มีต่อคุณภาพรายงานการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ธาดา ธิเบศร์ภูทอง และ มนธิชา เจียมผ่อง.(2560). ผลกระทบของการรับรู้ถึงคุณภาพของข้อมูลสุขภาพออนไลน์ต่อความไว้วางใจและการตั้งใจใช้งานเว็บไซต์สุขภาพของผู้สูงอายุ. Veridian E-Journal, Silpakorn University, ปีที่10 (ฉบับที่3) เดือนกันยายน – ธันวาคม, หน้า 2372-2386.
- จิตรรัตน์ ยงศยิ่ง. (2560). ผลกระทบของความครอบคลุมในการวางแผนการสอบบัญชี คุณภาพการสอบบัญชีที่มีต่อความยั่งยืนในการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย, วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันทเพชร. (2559). การสอบบัญชี. กรุงเทพฯ : ทีพีเอ็นเพรส.
- ปิยะนุช แสงสาย และอภิรดา สุทธิสานนท์. (2559). การวิเคราะห์ความเสี่ยงในการดำเนินงานของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับบุคลากรจากหน่วยงานราชการกระทรวงศึกษาธิการ. วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, ปีที่ 11 ฉบับที่ 2, 53-64.
- ปัทมาธิย์ วีระพันธ์พงศ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพิจารณาใช้ผลงานผู้ตรวจสอบภายในโดยผู้สอบบัญชีสำนักงานสอบบัญชี Big4. การค้นคว้าอิสระ, สาขาการบัญชีธุรกิจแบบบูรณาการ, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เยาวนถ หนานหมุย. (2559). ผลกระทบของจรรยาบรรณของผู้สอบบัญชีต่อประสิทธิภาพระบบควบคุมภายในและคุณภาพงานสอบบัญชีบัญชี. วิทยานิพนธ์ บช.ม. (การบัญชี). สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ศรีเพ็ญ ทรัพย์มันชัย. (2557). การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์
- ศรีอุบล ทองคำ. (2557). ผลกระทบของเทคนิคการสอบบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. 2557. มาตรฐานการสอบบัญชี. ค้นเมื่อ 8 กันยายน 2561, จาก <http://www.fap.or.th.html>
- อัมไพวรรณ หมิ่นแสน. (2561). ความเสี่ยงในการสอบบัญชี กรณีศึกษาผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing Research*. New York: John Wiley and Sons
- Carey, P., N. Subramaniam, and K. C. W. Ching. (2006). Internal audit outsourcing in Australia, *Accounting and Finance* 46, 11–30.
- Hair, J.F., and others. (2010). *Multivariate Data Analysis. 6th Ed*. New Jersey: Pearson.
- Nunnally, Jum C., & Bernstein, Ira H. (1978). *Psychometric Theory*. New York, NY: McGraw-Hill.

แนวทางการควบคุมภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

INTERNAL CONTROL GUIDELINES FOR SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES
IN KHANOM DISTRICT, NAKHONSITHAMMARAT PROVINCE

จิราภา ชาลาราววัฒน์¹ ปภาวีน พชรโชติสุธี² ฐนตม ราชวีรัตน์³
ปริญกร นักร้อง⁴ และขวัญหทัย ใจเปี่ยม⁵

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการควบคุมภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) และเปรียบเทียบกระบวนการควบคุมภายในจำแนกตามขนาดธุรกิจ และประเภทธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ธุรกิจ SMEs ในอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 66 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามไปยังผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ T-test และ ANOVA ผลการวิเคราะห์ระดับการให้ความสำคัญในกระบวนการควบคุมภายในพบว่า ธุรกิจ SMEs ให้ความสำคัญกระบวนการควบคุมภายในโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบกระบวนการควบคุมภายในของธุรกิจ SMEs ด้านขนาดธุรกิจ และด้านประเภทธุรกิจพบว่าธุรกิจให้ความสำคัญในกระบวนการควบคุมภายในไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การควบคุมภายใน ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ขนาดธุรกิจ ประเภทธุรกิจ

Abstract

This research aim to study and compare the means to investigate the principal of internal control of Small and Medium Enterprises (SMEs), categorized by firm size and business type. The sample in the study included sixty-six SMEs in Khanom District, Nakhonsithammarat Province. Questionnaires were used to collect the data from SMEs entrepreneur in Khanom District, Nakhonsithammarat Province. The statistics were analyzed in term of Mean, Standard Deviation, T-test, and One way ANOVA. The results revealed that, for most SMEs, the five aspects of internal control were all considered to be highly important. The analyses revealed that firm size and business type of the SMEs made no difference to their opinion about the 5 aspects.

Keywords: Internal Control, Small and Medium Enterprises, Firm Size, Business Type

¹ อาจารย์ ดร. ประจำคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตขอนแก่น

² อาจารย์ ดร. ประจำคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตขอนแก่น

³ อาจารย์ ผ.ศ. ประจำคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตขอนแก่น

⁴ อาจารย์ ประจำคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตขอนแก่น

⁵ อาจารย์ ดร. ประจำวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

1. บทนำ

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) เป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ปัจจุบันมีหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เข้ามามีบทบาทให้ความสำคัญสนับสนุน SMEs ในด้านต่างๆ เพื่อให้ธุรกิจ SMEs ดำเนินธุรกิจได้เติบโตต่อไปอย่างเข้มแข็ง แต่สิ่งหนึ่งที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มักมองข้ามไป คือ การจัดทำมีการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ความตระหนักถึงการควบคุมภายในมีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมาตรฐานสากลในเรื่องการควบคุมภายในของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) ได้ถือว่าการควบคุมภายในเป็นองค์ประกอบสำคัญของทุกกระบวนการในการดำเนินธุรกิจและต้องมีความเชื่อมโยงกันทุกระดับ การดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของกระบวนการควบคุมภายในที่เหมาะสม ครอบคลุมทุกกิจกรรมอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ และบรรลุวัตถุประสงค์ 3 ด้านได้แก่ ด้านการปฏิบัติการ ให้มีการบริหารจัดการ การใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงการดูแลทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหายสิ้นเปลืองและการทุจริต ด้านการรายงาน ให้การรายงานทางการเงินและรายงานอื่น ๆ ที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ภายในและภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้และทันเวลา และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมายต่าง ๆ ให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์กร ช่วยส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการใช้ทรัพยากร การดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหายสิ้นเปลืองหรือการทุจริต ระบบบัญชีและรายงานทางการเงินมีความถูกต้องเชื่อถือได้ รวมทั้งสามารถปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจในที่สุด

จากเหตุผลข้างต้นการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระบบควบคุมภายใน และเปรียบเทียบการให้ความสำคัญในกระบวนการควบคุมภายในของธุรกิจ SMEs ในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามขนาดและประเภทธุรกิจ การศึกษานี้ให้ความหมายของขนาดธุรกิจและประเภทธุรกิจดังความหมายที่กำหนดในพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 โดยผลการศึกษาจะเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการนำไปใช้ในการแก้ปัญหาและเป็นแนวทางการควบคุมภายในของธุรกิจ SMEs ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 ศึกษากระบวนการควบคุมภายในของธุรกิจ SMEs ในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
- 2.2 เปรียบเทียบการให้ความสำคัญในกระบวนการควบคุมภายในจำแนกตามขนาดธุรกิจและประเภทธุรกิจ

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 กำหนดความหมายวิสาหกิจ หมายความว่า กิจการผลิตสินค้า กิจการให้บริการ กิจการค้าส่ง กิจการค้าปลีก หรือกิจการอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยวิสาหกิจขนาดกลางหรือวิสาหกิจขนาดย่อม ได้แก่ วิสาหกิจที่มีจำนวนการจ้างงาน มูลค่าสินทรัพย์ถาวรหรือทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วจำนวนที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง รายละเอียดดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ลักษณะธุรกิจ SMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543

ลักษณะวิสาหกิจ	จำนวนการจ้างงาน (คน)		จำนวนสินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)	
	ขนาดย่อม	ขนาดกลาง	ขนาดย่อม	ขนาดกลาง
กิจการผลิตสินค้า	ไม่เกิน 50	51-200	ไม่เกิน 50	51-200
กิจการค้าส่ง	ไม่เกิน 25	26-50	ไม่เกิน 50	51-100
กิจการค้าปลีก	ไม่เกิน 15	16-30	ไม่เกิน 50	31-60
กิจการให้บริการ	ไม่เกิน 50	51-200	ไม่เกิน 50	51-200

กิจการผลิตสินค้า หมายความครอบคลุมถึง การผลิตที่เป็นลักษณะของการประกอบการอุตสาหกรรมทุกประเภท โดยความหมายที่เป็นสากลของการผลิตก็คือ การเปลี่ยนรูปวัตถุดิบให้เป็นผลิตภัณฑ์ชนิดใหม่ด้วยเครื่องจักรกล หรือเคมีภัณฑ์โดยไม่คำนึงว่างานนั้นทำโดยเครื่องจักรหรือด้วยมือ ทั้งนี้กิจการผลิตสินค้าในที่นี่รวมถึงการแปรรูปผลิตผลการเกษตรอย่างง่ายที่มีลักษณะเป็นการอุตสาหกรรม การผลิตที่มีลักษณะเป็นวิสาหกิจชุมชน และการผลิตที่เป็นการประกอบอุตสาหกรรมในครัวเรือนด้วย

กิจการบริการ หมายความครอบคลุมถึง การศึกษา การสุขภาพ การบันเทิง การขนส่ง การก่อสร้าง และอสังหาริมทรัพย์ การโรงแรมและห้องพัก การภัตตาคาร การขายอาหาร การขายเครื่องดื่มของภัตตาคาร และร้านอาหารการให้บริการเช่าสิ่งบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการส่วนบุคคล บริการในครัวเรือน บริการที่ให้กับธุรกิจการซ่อมแซมทุกชนิด และการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

กิจการค้าปลีกและค้าส่ง หมายถึง การให้บริการเกี่ยวกับการค้า โดยที่การค้าส่ง หมายถึง การขายสินค้าใหม่และสินค้าใช้แล้วให้แก่ผู้ค้าปลีก ผู้ใช้งานอุตสาหกรรม งานพาณิชย์กรรม สถาบัน ผู้ใช้ในงานวิชาชีพ และรวมทั้งการขายให้แก่ ผู้ค้าส่งด้วยตนเอง ส่วนการค้าปลีก หมายถึง การขายโดยไม่มี การเปลี่ยนรูปสินค้าทั้งสินค้าใหม่และสินค้าใช้แล้วให้กับประชาชนทั่วไปเพื่อการบริโภคหรือการใช้ประโยชน์เฉพาะส่วนบุคคลในครัวเรือน การค้าในที่นี่มีความหมายรวมถึงการเป็นนายหน้าหรือตัวแทนการซื้อขาย สถานีบริการน้ำมัน และสหกรณ์ผู้บริโภค

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน

ในปี ค.ศ. 1992 คณะกรรมการ The Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO) ได้ให้ความหมาย “การควบคุมภายใน” หมายถึง นโยบายและวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นในองค์กร เพื่อให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่ากิจการจะบรรลุเป้าหมาย ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ของการดำเนินงาน และการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ และ ศิลปพร ศรีจันทเพชร, 2557: 5-13)

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) (2562: 5) ได้ให้ความหมาย “การควบคุมภายใน” หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานที่จัดให้มีขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานขององค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ด้านการดำเนินงาน ด้านรายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

องค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย (2559: 6) ได้ให้ความหมาย “การควบคุมภายใน” หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแล ฝ่ายบริหารและบุคลากรได้จัดทำขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานขององค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ รวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันลดความผิดพลาด ความเสียหาย ความรั่วไหล การสิ้นเปลือง หรือการทุจริต

สมพงษ์ พรอุบลรัตน์ (2551: 84) ได้ให้ความหมาย “การควบคุมภายใน” หมายถึง แผน วิธีการ และมาตรการต่างๆ ที่ฝ่ายบริหารนำมาใช้ในกิจการ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปตามนโยบายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและดูแลรักษาทรัพย์สินจากการทุจริตหรือการใช้งานอย่างไม่เหมาะสม เพื่อให้ข้อมูลทางบัญชีและการเงิน เชื่อถือได้ และสามารถค้นพบข้อผิดพลาดได้ทันเวลา

ประพันธ์ ศิริรัตนธำรง และคณะ (2549: 162) ได้ให้ความหมาย “การควบคุมภายใน” หมายถึง แผนการ จัดองค์กร ระบบงาน และวิธีการที่มีอยู่ในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผล เกี่ยวกับ ความถูกต้องเชื่อถือได้ และความมีคุณภาพสมบูรณ์ของข้อมูล การปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ แผนงาน วิธีการตาม แนวระเบียบ ข้อบังคับภายใต้กฎหมาย การดูแล ป้องกัน ระวังรักษาสินทรัพย์ขององค์กร และการใช้ทรัพยากรอย่าง ประหยัด มีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของแผนงานต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้

พยอม สิงห์เสน่ห์ (2544: 6-2) ได้ให้ความหมาย “การควบคุมภายใน” หมายถึง นโยบายหรือวิธีการที่ได้ วางไว้สำหรับปฏิบัติในกิจการเพื่อที่จะได้รับความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า กิจการจะสามารถดำเนินการให้บรรลุ ถึงวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ โดยการควบคุมภายในที่กิจการจัดให้มีขึ้นมีวัตถุประสงค์อันสำคัญดังต่อไปนี้ เพื่อดูแล รักษาทรัพย์สินเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางบัญชี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน และ เพื่อส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหาร ข้อบังคับ และระเบียบปฏิบัติของกิจการ รวมทั้งข้อกำหนดของ กฎหมาย

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2540: 1) ได้ให้ความหมาย “การควบคุมภายใน” หมายถึง กระบวนการ แผนการจัดองค์กร ระบบงาน และวิธีการซึ่งมีอยู่ภายในองค์กร รวมถึงการกระทำใด ๆ โดยผู้บริหาร ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง

จากความหมายของคำว่า “การควบคุมภายใน” ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น การศึกษานี้สรุปความหมาย การควบคุมภายใน คือ กระบวนการกำกับดูแล การจัดระบบวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ประกอบการมั่นใจอย่างสมเหตุสมผล ว่า หน่วยงานจะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย โดยมีองค์ประกอบตามแนวคิดของ COSO แบ่งออกเป็น 5 อย่างดังนี้

1. สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment) หมายถึง นโยบาย วิธีการและวิธี ปฏิบัติต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงทัศนคติของผู้บริหารต่อการควบคุมภายในของกิจการ เช่น ความซื่อสัตย์และ จริยธรรมของผู้บริหาร ภูมิปัญญาความสามารถของผู้บริหาร ปรัชญาในการทำงานของผู้บริหาร โครงสร้างการ จัดองค์กร การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และนโยบายจัดการด้านบุคลากร

2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายใน เช่น พนักงานไม่มีประสิทธิภาพ การทุจริตในองค์กร และปัจจัยภายนอก เช่น สภาวะเศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย คู่แข่งขันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้บริหารจึงต้องหามาตรการเพื่อจัดการกับความเสี่ยงดังกล่าว โดยการระบุถึงปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง หลังจากนั้นจึงพัฒนาวิธีการเพื่อลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

3. กิจกรรมควบคุม (Control Activities) หมายถึง นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ที่จะสนับสนุนกิจกรรม ที่จะป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้แก่ การแบ่งแยกหน้าที่อย่างเหมาะสม การอนุมัติรายการบัญชีและ การปฏิบัติงานการมีระบบเอกสารหลักฐานที่เหมาะสมเพียงพอ การควบคุมทรัพย์สินและบันทึกรายการข้อมูลต่าง ๆ และการตรวจสอบการปฏิบัติงานโดยอิสระ

4. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication) ระบบสารสนเทศและการสื่อสารของกิจการมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดวิธีการบันทึกรายการที่เกิดขึ้น จัดทำและรายงานผลของรายการดังกล่าว และกำหนดให้มีวิธีการควบคุมทรัพย์สินของกิจการ เช่น กิจการออกแบบระบบขาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้แน่ใจว่าการส่งของทุกรายการได้บันทึกเป็นยอดขายของกิจการในจำนวนที่ถูกต้อง และในเวลาที่เหมาะสม

5. การติดตามผล (Monitoring) การติดตามผลระบบการควบคุมภายในช่วยให้ผู้บริหารมั่นใจว่านโยบายและวิธีการต่าง ๆ ที่กำหนดไว้มีการปฏิบัติตามอย่างมีประสิทธิภาพ การติดตามผลดังกล่าวทำได้โดยการจัดให้มีระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานและติดตามผล และการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรารุช ดวงจันทร์ และฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ (2561) ได้ศึกษาระบบการควบคุมภายในที่ดีและธรรมาภิบาลที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าระบบการควบคุมภายในที่ดีด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผลมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน

นครินทร์ สินอำนวย และอนุรักษ์ ทองสุโขวงศ์ (2557) ได้ศึกษากระบวนการควบคุมภายในของธุรกิจขนาดย่อมภาคการผลิต ประกอบด้วย ธุรกิจอาหาร ธุรกิจยานยนต์ และธุรกิจก่อสร้าง และเปรียบเทียบการให้ความสำคัญในกระบวนการควบคุมภายใน โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 152 ราย ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมธุรกิจ ให้ความสำคัญในการควบคุมภายในอยู่ในระดับค่อนข้างมากและมากที่สุด และให้ความสำคัญในการควบคุมภายในไม่แตกต่างกัน

สุวินชา การพัட்சี (2555) ได้ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO และประสิทธิภาพการดำเนินงาน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ในด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามและการประเมินผล

นพพรณ นงนุช (2551) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบการควบคุมภายใน ในภาคราชการของจังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าระดับบริหารราชการแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อการบริหารการควบคุมภายในภาคราชการโดยรวมไม่แตกต่างกัน จำนวนบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อการควบคุมภายในภาคราชการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

กุลนันท์ ก้วพิสมัย (2549) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการบริหารการควบคุมภายในของธุรกิจ SMEs ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามจำนวนพนักงาน ระยะเวลาดำเนินงาน ทุนดำเนินงาน และประเภทของธุรกิจ ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ที่มีจำนวนพนักงาน ระยะเวลาดำเนินงาน และทุนดำเนินงานแตกต่างกัน มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารการควบคุมภายในโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน และผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ที่มีประเภทของธุรกิจที่แตกต่างกัน มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารการควบคุมภายในโดยรวม ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมด้านกิจกรรมควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผลแตกต่างกัน

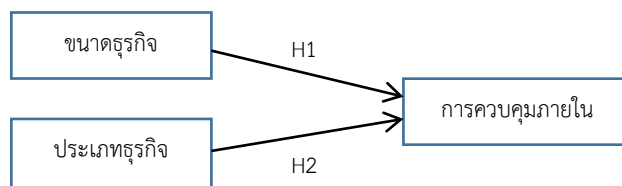
อรลักษณ์ วิชัยธรรม (2549) ได้ศึกษาเปรียบเทียบระบบการควบคุมภายในจำแนกตามระยะเวลาดำเนินงาน สินทรัพย์รวม จำนวนสมาชิกกองทุน และประเภทกองทุนหมู่บ้าน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เก็บรวบรวมข้อมูล

โดยใช้แบบสอบถามจากเหรียญกองทุนหมู่บ้าน จำนวน 180 คน ผลการศึกษาพบว่า เหรียญที่มีระยะเวลาดำเนินงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม และด้านการติดตามและประเมินผลแตกต่างกัน เหรียญกองทุนที่มีสินทรัพย์รวม จำนวนสมาชิกกองทุน และ ประเภทของกองทุนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารระบบการควบคุมภายใน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน

กุสุมา โสเชียว (2549) ได้ศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทย ที่มีกลุ่มอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า นักบัญชีบริษัทจดทะเบียนที่มีกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการควบคุมภายในโดยรวม ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผลแตกต่างกัน นักบัญชีบริษัทจดทะเบียนที่มีทุนจดทะเบียน แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสารแตกต่างกัน และนักบัญชีบริษัทจดทะเบียนที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการควบคุมภายในโดยรวมแตกต่างกัน

นพวรรณ พุติตระกูล (2544) ได้ศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดด้านการควบคุมภายในของ COSO และระบบการควบคุมภายในของธนาคารออมสิน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์จากพนักงานธนาคารออมสินสาขาเจ้าหมื่นอำเภोजังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ระบบการควบคุมภายในของธนาคารออมสินมีความคล้ายคลึงกันในแต่ละองค์ประกอบ แต่จะมีความแตกต่างในปัจจัยย่อยของแต่ละองค์ประกอบ

3.4 กรอบแนวคิดการวิจัย



4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ธุรกิจ SMEs ในอำเภอนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 66 แห่ง ประกอบด้วย กิจการผลิตสินค้า จำนวน 4 ราย กิจการให้บริการ จำนวน 49 ราย กิจการค้าส่ง จำนวน 5 ราย และกิจการค้าปลีก จำนวน 8 ราย การศึกษานี้ได้ศึกษาจากจำนวนประชากรทั้งหมด อ้างอิงรายชื่อบริษัทที่จดทะเบียนจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูล ณ วันที่ 5 มิถุนายน 2561

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประเมินการให้ความสำคัญในกระบวนการควบคุมภายใน ครอบคลุมแนวคิดกระบวนการควบคุมภายในตามหลักการของ COSO ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารและการติดตามและการประเมินผล โดยสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในอำเภอนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การศึกษานี้ทดสอบคุณภาพเครื่องมือ การตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ด้วยการพิจารณาค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Index of item objective congruence: IOC) ผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และการทดสอบหาค่าอำนาจจำแนกโดยวิเคราะห์ Item-total Correlations ซึ่งได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.534 – 0.877 และทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือมีค่าเท่ากับ 0.975

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นไปตามลำดับวัตถุประสงค์ดังนี้ การศึกษากระบวนการควบคุมภายใน วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแปลความหมายของข้อมูลตามเกณฑ์ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญ (พรพจง ลาภรัตนารมณ, 2550) การเปรียบเทียบการให้ความสำคัญในกระบวนการควบคุมภายใน จำแนกตามขนาดธุรกิจ และประเภทธุรกิจ วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบ t-test และ F-test (ANOVA) และการศึกษานี้ได้ทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติทดสอบ พบว่าข้อมูลมีการแจกแจงปกติ ค่าความเบ้ (Skewness) มีค่าเท่ากับ 0.16 และค่าความโด่ง (Kurtosis) มีค่าเท่ากับ -1.20 และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบมีค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1 ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 ระดับความสำคัญของกระบวนการควบคุมภายในโดยรวม

กระบวนการควบคุมภายใน	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	4.06	0.07	มาก
2. ด้านการประเมินความเสี่ยง	3.97	0.65	มาก
3. ด้านกิจกรรมการควบคุม	4.11	0.64	มาก
4. ด้านข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร	3.95	0.71	มาก
5. ด้านการติดตามและการประเมินผล	4.05	0.63	มาก
รวม	4.03	0.61	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของกระบวนการควบคุมภายในของธุรกิจ SMEs ในอำเภอนอนนง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ให้ความสำคัญกระบวนการควบคุมภายในโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ธุรกิจให้ความสำคัญกระบวนการควบคุมภายในอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านกิจกรรมการควบคุม สถานประกอบให้ระดับความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.11 และ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม มีค่าเฉลี่ย 4.06 ด้านการติดตามและการประเมินผลมีค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านการประเมินความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ย 3.97 และด้านข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารมีค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความสำคัญของกระบวนการควบคุมภายใน จำแนกตามขนาดธุรกิจ

กระบวนการควบคุมภายใน	จำนวนพนักงาน	\bar{X}	S.D.	df	t	Sig.
1. ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	ธุรกิจขนาดย่อม	4.04	0.70	64	-1.196	0.24
	ธุรกิจขนาดกลาง	4.64	0.10	2		
2. ด้านการประเมินความเสี่ยง	ธุรกิจขนาดย่อม	3.96	0.65	64	-1.336	0.19
	ธุรกิจขนาดกลาง	4.57	0.00	2		
3. ด้านกิจกรรมการควบคุม	ธุรกิจขนาดย่อม	4.10	0.64	64	-1.248	0.22
	ธุรกิจขนาดกลาง	4.67	0.24	2		
4. ด้านข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร	ธุรกิจขนาดย่อม	3.95	0.71	64	0.491	0.63
	ธุรกิจขนาดกลาง	3.70	0.99	2		
5. ด้านการติดตามประเมินผล	ธุรกิจขนาดย่อม	4.05	0.64	64	0.335	0.74
	ธุรกิจขนาดกลาง	3.90	0.71	2		
โดยรวม	ธุรกิจขนาดย่อม	4.02	0.61	64	-1.632	0.53
	ธุรกิจขนาดกลาง	4.30	0.27	2		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญของกระบวนการควบคุมภายใน จำแนกตามขนาดธุรกิจ พบว่าธุรกิจที่มีขนาดแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญกระบวนการควบคุมภายในไม่แตกต่างกัน และปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความสำคัญของกระบวนการควบคุมภายใน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

กระบวนการควบคุมภายใน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
1. ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.570	0.523	1.068	0.369
	ภายในกลุ่ม	62	30.391	0.490		
2. ด้านการประเมินความเสี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.999	0.400	0.955	0.420
	ภายในกลุ่ม	62	25.940	0.418		
3. ด้านกิจกรรมการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.986	0.329	0.796	0.501
	ภายในกลุ่ม	62	25.579	0.413		
4. ด้านข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.296	0.099	0.186	0.906
	ภายในกลุ่ม	62	32.868	0.530		
5. ด้านการติดตามประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	3	0.039	0.013	0.031	0.993
	ภายในกลุ่ม	62	25.966	0.419		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.452	0.151	0.400	0.754
	ภายในกลุ่ม	62	23.357	0.377		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญของกระบวนการควบคุมภายใน จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่าประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันให้ระดับความสำคัญกระบวนการควบคุมภายในไม่แตกต่างกัน และปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

5.2 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาระบบการควบคุมภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถอภิปรายผลการวิจัย โดยสรุปตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

ผลการศึกษาระบบการควบคุมภายใน พบว่าธุรกิจ SMEs ให้ความสำคัญระบบการควบคุมภายใน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม และด้านการติดตามและการประเมินผลสูงที่สุดตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากขนาดและโครงสร้างการควบคุมของธุรกิจที่ไม่ซับซ้อนทำให้สามารถนำระบบการควบคุมภายในมาปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางบริหารจัดการและควบคุมการดำเนินงาน เพื่อการป้องกันและดูแลรักษาทรัพย์สินได้ง่ายและทั่วถึง สอดคล้องกับ กุลนันท์ ก้วพิสมัย (2549) กล่าวว่า กิจกรรมควบคุมจะช่วยให้ธุรกิจปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบาย และการกำหนดโครงสร้างและสายบัญชาที่ชัดเจนทำให้ผู้บริหารสามารถวางแผนสั่งการและควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาระบบการควบคุมภายในพบว่าธุรกิจ SMEs ให้ความสำคัญ ด้านการประเมินความเสี่ยง และด้านสารสนเทศและการสื่อสาร น้อยที่สุด ซึ่งอาจมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังนั้นผู้บริหารจะต้องส่งเสริมระบบการบริหารความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน โดยหามาตรการระบุงัยความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอก เช่น พนักงานไม่มีประสิทธิภาพ การทุจริต สภาวะเศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย และคู่แข่งชั้น หลังจากนั้นจึงพัฒนาวิธีการเพื่อลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ธุรกิจ SMEs ควรพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน การเงิน โดยจัดให้มีระบบการรายงานข้อมูลที่จำเป็น

การเปรียบเทียบการให้ความสำคัญในระบบการควบคุมภายในจำแนกตามขนาดธุรกิจ และประเภทของธุรกิจ พบว่าธุรกิจที่มีขนาดและประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันให้ระดับความสำคัญระบบการควบคุมภายในไม่แตกต่างกันอธิบายได้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในปัจจุบันให้ความสำคัญในการสร้างกลไกการควบคุมภายในที่ดี เพื่อที่สามารถป้องกันความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ สอดคล้องกับแนวคิดของ เชลลือ เจริญประดับ (2548) กล่าวว่า ไม่ว่าธุรกิจจะมีขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก จะมีกิจกรรมทางธุรกิจที่คล้ายกัน มีการบริหารจัดการเป็นระบบ มีการควบคุมภายในที่ดีช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์

จากผลการศึกษาระบบการควบคุมภายในตามองค์ประกอบแนวคิดของ COSO ถึงแม้ว่าการศึกษานี้พบว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชให้ความสำคัญระบบการควบคุมภายใน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก แต่ทั้งนี้เพื่อให้ธุรกิจมีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมการดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการใช้ทรัพยากร การดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหายสิ้นเปลืองหรือการทุจริต และบรรลุเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้มีการสอบทานประสิทธิภาพและความเหมาะสมของระบบการควบคุมภายใน รวมถึงกำหนดนโยบายการควบคุมภายใน แผนงานและแนวทางการควบคุมภายใน และผลักดันให้เกิดทัศนคติที่ดีในเรื่องการควบคุมภายใน (Internal Control Mindset) โดยสร้างความตระหนักรู้ให้กับผู้บริหารและพนักงานผ่านการสัมมนาและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบการควบคุมภายใน มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม สถานประกอบการควรมีการจัดทำเอกสารกำหนดลักษณะงาน (Job Description) ของแต่ละตำแหน่งงาน และมีการกำหนดมาตรฐานตำแหน่งงาน เช่น ระดับความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นไว้อย่างเหมาะสม ควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของ

พนักงานและควรกำหนดให้มีการชี้แจงเป้าหมายการดำเนินงานทั้งระดับองค์กร และระดับแผนงาน ให้บุคลากรทุกระดับทราบและเข้าใจตรงกัน

2. ด้านการประเมินความเสี่ยง สถานประกอบการควรมีการสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการระบุ วิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอก

3. ด้านกิจกรรมการควบคุม สถานประกอบการควรมีการแจ้งให้พนักงานทุกคนทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจกรรมควบคุม ควรกำหนดวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจนและเหมาะสมตามผลการประเมินความ และควรมีมาตรการติดตาม และตรวจสอบให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและมีบทลงโทษในกรณีฝ่าฝืน

4. ด้านข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สถานประกอบการควรมีระบบการรายงานข้อมูลที่จำเป็นจากภายในและภายนอกอย่างเพียงพอ เชื่อถือได้ และ ทันกาล ควรพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน การเงิน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน และกิจการควรจัดให้มีระบบหรือช่องทางการสื่อสารจากทั้งภายใน และภายนอก เพื่อรับฟังเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงาน

5. ด้านการติดตามและประเมินผล สถานประกอบการควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการติดตาม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการทบทวนนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติงานเป็นระยะ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีการประเมินประสิทธิผลของการควบคุมภายในอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

6. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

การศึกษานี้ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช การศึกษาครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตพื้นที่การศึกษา และเก็บข้อมูลจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เช่น พนักงานบัญชีที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมภายใน และ ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการค้นหาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับสภาพปัญหาของกระบวนการควบคุมเพื่อการพัฒนาการแนวปฏิบัติที่เหมาะสมและดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กุสุมา โสเชียว. (2549). “ผลกระทบของประสิทธิภาพการควบคุมภายในและสภาพแวดล้อมธุรกิจที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- กุลนันท์ ก้วพิสมัย. (2549). “การบริหารการควบคุมภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขต อำเภอเมืองจังหวัดร้อยเอ็ด.” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ชะลอ เจริญประดับ. (2548). “แนวทางการควบคุมภายในของธุรกิจอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2540). “แนวทางการจัดระบบการควบคุมภายใน.” (พิมพ์ครั้งที่ 1). บุญศิริการพิมพ์, กรุงเทพฯ
- นครินทร์ สีนอำนาจ และ อนรรักษ์ ทองสุโขวงศ์. (2557). “กระบวนการควบคุมภายในของธุรกิจขนาดย่อมภาคการผลิตในจังหวัดขอนแก่น.” วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 หน้า 119-133
- นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และ ศิลปพร ศรีจันเพชร. (2557). “การสอบบัญชีและการให้ความเชื่อมั่น.” (พิมพ์ครั้งที่ 2). ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทีพีเอ็น เพรส, กรุงเทพฯ.
- นพวรรณ นงนุช. (2551). “ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบการควบคุมภายใน.” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- นพวรรณ พุทธิตระกูล. (2544). “การศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดด้านการควบคุมภายในของ COSO และระบบการควบคุมภายในของธนาคารออมสิน.” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ประพันธ์ ศิริรัตน์ธำรง และคณะ. (2549). “การวางระบบบัญชี. (พิมพ์ครั้งที่ 2). บริษัทสำนักพิมพ์ยูเรก้าจำกัด, กรุงเทพฯ
- พยอม สิงห์แสนท์. (2544). “การสอบบัญชี.” ห้างหุ้นส่วนจำกัด โรงพิมพ์ ชวนพิมพ์, กรุงเทพฯ
- พรพจน์ ลาภรัตนภรณ์. (2550). “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการสื่อสารการตลาดของธุรกิจ คอนโดมิเนียมที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญ. รายงานโครงการหลักสูตรวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารสื่อสารมวลชน) คณะวารสารศาสตร์สื่อสารมวลชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน). (2562). “แนวทางการจัดวางระบบการควบคุมภายใน” [ออนไลน์] [อ้างอิงเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2562]. จาก <http://web.sut.ac.th/rm/src/file/rm/2-0-0-1.pdf>
- สมพงษ์ พรอุบลรัตน์. (2551). “การสอบบัญชี.” (พิมพ์ครั้งที่ 5). บริษัท สำนักพัฒนาการบริหารธรรมนิติ จำกัด, กรุงเทพฯ
- สรารัฐ ดวงจันทร์ และฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์. (2561). “ระบบการควบคุมภายในที่ดีและธรรมาภิบาลที่มีต่อผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย.” Journal of MCU Nakhondhat Vol.5 No.3 (September – December 2018) P 896

สุวินชา การพัตชี. (2555). “การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

องค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย. (2559: 6). คู่มือควบคุมภายในองค์การตลาด 2559 [ออนไลน์] 2559 [อ้างอิงเมื่อ
21 พฤศจิกายน 2562]. จาก <https://www.market-organization.or.th/files/organization/ac59.pdf>

อรลักษณ์ วิชัยธรรม. (2549). “การบริหารระบบการควบคุมภายในของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดขอนแก่น.” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชียมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานและคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3

THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CULTURE WORK LIFE QUALITY AND ACCOUNTING DATA
QUALITY OF OPERATE FINANCE OFFICER IN THE AREA OF ARMY 3

เกรียงศักดิ์ จงมีความสุข¹ อรุณี ยศบุตร² ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล³ และ กุลชญา แวนแก้ว³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชี จำนวน 135 ราย และหัวหน้าฝ่ายการเงิน จำนวน 82 ราย ที่ปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชีมีระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และหัวหน้าฝ่ายการเงินมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 ไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และวัฒนธรรมองค์กรด้านความร่วมมือ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวมของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : วัฒนธรรมองค์กร, คุณภาพชีวิตการทำงาน, คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี, กองทัพภาคที่ 3

Abstract

The objective of study is to examine the relationship between organizational culture, work life quality and accounting data quality of financial military officials in the Area of Army 3. The data were collected from a sample of 135 accounting practitioners, and 82 chief financial officers who are working in the financial year 2020 by using questionnaires. Descriptive statistics were used to analysis the date including frequency, percentage, average and standard deviation and inferential static is using Multiple Regression Analysis. The results showed that the accounting practitioners have opinions on organizational culture at the high level and also the overall work life quality whereas the chief financial officers have opinions on the accounting data

¹ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่

² อาจารย์ที่ปรึกษาคณะวาริอสรระ, ดร., สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่

³ อาจารย์ที่ปรึกษาคณะวาริอสรระร่วม, ผศ.ดร., สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่

quality at the highest level. The hypothesis testing found that there is a positive relationship between organizational culture and work life quality of the financial military officials in the Area of Army 3 with the statistical significance at 0.05. However, there is no relationship between work life quality and accounting data quality of financial military officials in the Area of Army 3 with statistical significance at 0.05. The cooperative organizational culture has a negative relationship to the overall accounting data quality of the financial military officials in the Area of Army 3 with statistical significance at 0.05.

Keywords: Organizational Culture, Work Life Quality, Accounting Data Quality, Area of Army 3

1. บทนำ

เนื่องด้วยประเทศไทยมีการประกาศแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะเวลา 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) เป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งหน่วยงานภาครัฐเป็นหน่วยงานหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนพัฒนาประเทศตามแนวทางนโยบายที่กำหนด เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนที่ 51 ก ลงวันที่ 18 เมษายน 2562) โดยกองทัพบกเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านทรัพยากรบุคคล คือ ให้กำลังพลของกองทัพบกมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง มีขวัญกำลังใจที่เข้มแข็ง มีระเบียบวินัย ยึดมั่นในอุดมการณ์ความรักชาติ มีคุณธรรมจริยธรรม มีเกียรติยศศักดิ์ศรี และมีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติภารกิจ เพื่อพิทักษ์ปกป้องรักษาเอกราชอธิปไตยและสถาบันพระมหากษัตริย์รวมทั้งความปลอดภัยของประชาชน โดยผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับชั้นต้องเอาใจใส่ในการดูแลคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จัดให้มีการปรับปรุงสวัสดิการของหน่วยเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของกำลังพล ปรากฏจากหนังสือด้วยการวางแผนทางการเงินของครัวเรือนอย่างสม่ำเสมอ (วิทยาลัยการทัพบก, 2559)

ผู้วิจัยเห็นว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวแปรที่สำคัญ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทุกหน่วยงานในระบบราชการไทย และในทุกองค์กรต่างให้ความสนใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร สามารถหล่อหลอมให้สมาชิกภายในองค์กรนั้น เกิดความคิดและแสดงออกไปในทางเดียวกัน เข้าใจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรตลอดจนวิธีการปฏิบัติงานร่วมกัน โครงสร้างขององค์กรในระบบราชการไทย มีลักษณะของการใช้อำนาจตามลำดับชั้น การควบคุมด้วยกฎ ควบคุมด้วยขั้นตอนการปฏิบัติงาน การบังคับบัญชาอย่างเข้มงวด นำไปสู่จุดสูงสุดของการจัดการแบบระบบราชการที่เข้มงวด จากงานวิจัย ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล (2553) พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา วัฒนธรรมองค์กร 3 ด้านความไว้วางใจ ด้านความร่วมมือ ด้านการเรียนรู้ ในหน่วยงานราชการ เพื่อมุ่งเน้นไปสู่การเปลี่ยนแปลงองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ให้ทั่วถึงทั้งในระดับบุคลากรและในระดับองค์กร โดยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเรียนรู้ระหว่างกัน จึงทำให้เกิดลักษณะของการทำงานเป็นทีมสร้างความร่วมมือ และความไว้วางใจในทีมงาน (Lee and Choi, 2003) ซึ่งผู้บริหารสมัยใหม่ยังได้คำนึงถึงคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้น โดยที่ไม่ได้มองจากมุมมองของฝ่ายเดียวอีกต่อไป ได้เพิ่มความพึงพอใจในงานให้กับบุคคลที่เข้ามาร่วมทำงานให้กับองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Huse and Cummings (1985) ที่เสนอให้องค์กรคำนึงถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลในมิติต่าง ๆ ที่สำคัญถึง 8 ด้าน คือ 1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 3) การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) สังคมสัมพันธ์ 6) ลักษณะการบริหารงาน 7) ภาวะอิสระจากงาน 8) ความภูมิใจ
ในองค์กร นอกจากนี้ จุลศักดิ์ ชาญณรงค์ (2557) ได้เสนอประเด็นอื่น ๆ เพิ่มเติมในการขยายขอบเขตให้กับคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดี โดยความพึงพอใจในงานและชีวิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในส่วนองค์กรของภาครัฐที่ต้องการให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยการทุ่มเทความรู้ความสามารถ เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดต่อสาธารณะได้ เมื่อพิจารณาทั้งสองปัจจัยดังกล่าว ซึ่งมีแนวทางการศึกษาที่หลากหลาย โดยให้ความสำคัญที่แตกต่างกันไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อ “คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี” เนื่องด้วยคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีทำให้เกิดข้อมูลในงบการเงินที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน ฉะนั้นองค์กรจำเป็นต้องมีข้อมูลที่มีประสิทธิผลอย่างสูงสุด เพื่อให้ผู้บริหารในองค์กรสามารถนำข้อมูลทางการบัญชีมาประยุกต์ใช้ภายใต้ปัจจัยที่ไม่แน่นอนเพื่อเสริมสร้างองค์ประกอบในการบริหารธุรกิจให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น (มัยฤทธิ์ ทองสงไสย และ ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล, 2561) แต่หน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องอาศัยลักษณะเชิงคุณภาพของงบการเงิน ตามแนวทางมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนด ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ความเข้าใจได้ 2) ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ 3) ความเชื่อถือได้ และ 4) การเปรียบเทียบกันได้

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพอากาศที่ 3 ผลจากการวิจัยตามกรอบแนวคิดนี้ยังสามารถนำข้อมูลที่ได้ เป็นแนวทางพื้นฐานในการวิเคราะห์ วางแผนงาน บริหาร และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนปรับปรุงการทำงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตลอดจนเชื่อมโยงไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ของกองทัพบก และยุทธศาสตร์ชาติของประเทศไทยต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพอากาศที่ 3

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพอากาศที่ 3

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพอากาศที่ 3

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดที่เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพอากาศที่ 3 ดังต่อไปนี้

3.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร

Davenport and Prusak (1998) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมการเรียนรู้ มีความสำคัญมากต่อความสำเร็จขององค์กรซึ่งวัฒนธรรมการเรียนรู้ เป็นรูปแบบหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร โดยมีองค์ประกอบที่เกิดขึ้นจาก ความเป็นตัวของตัวและวัฒนธรรมของกลุ่ม ในการสนับสนุนงานทางด้านการจัดการความรู้ให้ประสบผลสำเร็จ ในขณะเดียวกัน วัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ เป็นการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ที่เกิดขึ้นภายใต้ขบวนการความคิดในสมองของแต่ละคน การเรียนรู้จากประสบการณ์ของความล้มเหลวที่เกิดขึ้น จะได้เป็นรากฐานของความสำเร็จในอนาคต และองค์กรสมควรที่จะพัฒนาให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้จากความล้มเหลว เพื่อสร้างแนวทางใหม่ในการพัฒนาหรือรูปแบบการทำงานที่ดีขึ้นได้ นอกจากนี้ Lee and Choi (2003) ได้กล่าวว่า ปัจจัยหลักของวัฒนธรรมการประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1. ความร่วมมือ คือ ระดับของการให้ความสนับสนุนการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความพึงพอใจและมีความเต็มใจในการให้ความร่วมมือกัน 2. ด้านความไว้วางใจ คือ ระดับของการปฏิบัติงานที่ได้รับความเชื่อถือซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจต่อความสามารถ มีความสัมพันธ์บนพื้นฐานของความไว้วางใจกัน และมีความไว้วางใจต่อการตัดสินใจที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานมากกว่าของตัวบุคคล 3. การเรียนรู้ คือ ระดับของโอกาส ความหลากหลาย ความพึงพอใจในการสนับสนุนเพื่อการเรียนรู้ และการพัฒนาทั้งแบบไม่เป็นทางการและแบบที่เป็นทางการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล (2553) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้ และผลการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ทำการเก็บข้อมูลจากอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน 7 แห่ง ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) จำนวน 398 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม พบว่า 1) ค่าเฉลี่ยการวัดระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กรของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนอยู่ในระดับสูง และค่าเฉลี่ยการวัดระดับการจัดการความรู้ และผลการปฏิบัติงานองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยส่งอิทธิพลผ่านการจัดการความรู้ และ 3) รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุผลการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้การประมาณค่าด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดไม่ปรับน้ำหนัก โดยรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนผลการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้ ร้อยละ 55.00 งานวิจัยของ สิริกร สุขสุดไพศาล (2556) ได้ศึกษา วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในวัฒนธรรมองค์กร ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และด้านลักษณะความเป็นเพศชาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ในส่วนของวัฒนธรรมองค์กร ด้านลักษณะการใช้อำนาจ และด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในขณะที่ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนด้านความรับผิดชอบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และงานวิจัยของ อธิวรรณ วิวัฒนากรวงศ์ (2558) ได้ศึกษา ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะการบริหารงานและภาวะผู้นำที่มีต่อคุณภาพข้อมูลงบการเงิน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารทั่วไป และผู้บริหารทางบัญชี ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 900 ฉบับ สุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ตอบกลับมา จำนวน 215 ฉบับ พบว่า วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะการบริหารงานและภาวะผู้นำ ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพข้อมูลงบการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงให้เห็นถึงองค์การมีรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่เป็น

ระบบมีการกำหนดระเบียบแบบแผนเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันพร้อมทั้งได้มีการสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรให้มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ด้านลักษณะการบริหารงาน องค์การมีศักยภาพในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีระบบ ทันเหตุการณ์ และบริหารทรัพยากรที่เหมาะสม ส่วนด้านภาวะผู้นำ แสดงให้เห็นถึงผู้บริหารมีการชี้แนะแนวทางสั่งการในแนวทางที่ถูกต้องอย่างมีระบบ มีความยืดหยุ่น มีการตัดสินใจที่ดี มีเหตุผล และมีเป้าหมายในการทำงานชัดเจน จึงส่งผลให้งบการเงินมีคุณภาพมีความน่าเชื่อถือ แสดงข้อมูลตามความเป็นจริงสามารถเปรียบเทียบกันได้ และมีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน

3.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Huse and Cummings (1985) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานคือ ประสิทธิภาพขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุก (Well-Being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ 8 ประการ ดังนี้ 1. ผลตอบแทนที่อยู่ดีธรรมและเพียงพอ หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ และมีความยุติธรรมจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน 2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียหรือไม่เสี่ยงอันตรายต่อสุขภาพ 3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง 5. สังคมสัมพันธ์ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น 6. ลักษณะการบริหารงาน หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิ และความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา 7. ภาวะอิสระจากงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างช่วงปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ 8. ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์กรรับผิดชอบต่อสังคม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ จุลศักดิ์ ชาญณรงค์ (2557) ได้ศึกษา วัฒนธรรมองค์กรระบบราชการ ความเมตตา และคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม พบว่า 1) ระดับวัฒนธรรมองค์กรระบบราชการ และคุณภาพชีวิตงาน ของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ความเมตตาของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง 2) วัฒนธรรมองค์กรระบบราชการ และคุณภาพชีวิตการทำงาน รวมถึง ความเมตตา และคุณภาพชีวิตการทำงาน ของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กัน และงานวิจัยของ อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) ได้ศึกษา ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็นเตอร์เทนเมนท์ จำกัด จำนวน 180 คน พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า คุณภาพชีวิต

ในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.00 และ 0.20 ตามลำดับ และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและด้านความรวดเร็วในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.00 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี

กระทรวงการคลัง (2561) ลักษณะเชิงคุณภาพของงบการเงินสำหรับหน่วยงานภาครัฐ ตามแนวทางมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐ 4 ประการ ประกอบด้วย 1. ความเข้าใจได้ คือ ข้อมูลในรายงานการเงินต้องสามารถเข้าใจได้ในทันทีที่ผู้ใช้รายงานการเงินใช้ข้อมูลดังกล่าว ข้อมูลที่ซับซ้อนแต่ถ้าเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจก็ไม่ควรละเว้นที่จะแสดงในรายงานการเงิน 2. ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ คือ ข้อมูลที่มีประโยชน์ต้องเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้ใช้รายงานการเงิน ข้อมูลจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจได้เมื่อข้อมูลนั้นช่วยให้ผู้ใช้รายงานการเงินสามารถประเมินเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต 3. ความเชื่อถือได้ คือ ข้อมูลที่เชื่อถือได้จะต้องเป็นข้อมูลที่ไม่มีความผิดพลาดที่มีนัยสำคัญ และต้องเป็นข้อมูลที่เป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม การแสดงรายการหรือเหตุการณ์ทางบัญชีจะต้องแสดงเนื้อหาและความเป็นจริงเชิงเศรษฐกิจ ในการจัดทำรายงานการเงิน หน่วยงานจะต้องใช้ความระมัดระวังในเรื่องความไม่แน่นอนที่หลีกเลี่ยงไม่ได้เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ หน่วยงานอาจแสดงความไม่แน่นอนดังกล่าวโดยการเปิดเผยถึงลักษณะผลกระทบ รวมถึงการใช้ดุลยพินิจในการประมาณการภายใต้ความไม่แน่นอน เพื่อให้สินทรัพย์หรือรายได้แสดงจำนวนสูงเกินไป 4. การเปรียบเทียบกันได้ คือ ผู้ใช้รายงานการเงินจะต้องสามารถเปรียบเทียบรายงานการเงินของหน่วยงานในรอบระยะเวลาต่างกันเพื่อคาดคะเนแนวโน้มของฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น และยังสามารถเปรียบเทียบรายงานการเงินระหว่างหน่วยงานเพื่อประเมินฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงิน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ กฤชชากร อนุพันธ์ และขวัญฤดี ตันตระกูล (2560) ได้ศึกษา คุณภาพรายงานการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในมุมมองของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนภูมิภาค โดยวัดจากลักษณะเชิงคุณภาพของงบการเงินสำหรับหน่วยงานในภาครัฐ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ 2) ความครบถ้วนการปราศจากข้อผิดพลาด 3) ความสามารถเปรียบเทียบกันได้ 4) ความสามารถพิสูจน์ 5) ยืนยันยอด 6) ความทันเวลา และ 7) ความสามารถเข้าใจได้ โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบกลุ่มการเงินและบัญชี สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนภูมิภาค จำนวน 60 คน พบว่า รายงานการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวมและรายด้านมีคุณภาพระดับปานกลางในมุมมองของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ และงานวิจัยของ อธิธา โสตโยม (2561) ได้ศึกษา คุณลักษณะผู้ทำบัญชีหน่วยงานของรัฐที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานการเงินหน่วยงานของรัฐ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 169 ฉบับ ตอบกลับมา จำนวน 119 ฉบับ พบว่า 1) คุณลักษณะผู้ทำบัญชีหน่วยงานของรัฐ ประกอบด้วย ประสพการณ์ด้านบัญชีภาครัฐ การพัฒนาความรู้ด้านบัญชีภาครัฐ ความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีภาครัฐ และทักษะการนำไปใช้ในการทำบัญชีภาครัฐ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.64 0.70 0.69 และ 0.78 ตามลำดับ ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2) คุณลักษณะผู้ทำบัญชีหน่วยงานของรัฐร่วมกับอธิบายความผันแปรคุณภาพรายงานการเงินหน่วยงานของรัฐ ได้ร้อยละ 77.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 สมมติฐานข้อที่ 1 วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3

4.2 สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3

4.3 สมมติฐานข้อที่ 3 วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มประชากร คือ กลุ่มประชากรที่ 1 ผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชี จำนวน 169 คน และกลุ่มประชากรที่ 2 หัวหน้าฝ่ายการเงิน จำนวน 89 คน ทั้งสองกลุ่มเป็นข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3

5.1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้ประชากรทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์ไปยังประชากรทั้งหมด ครั้งที่ 1 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชี จำนวน 111 คน และ หัวหน้าฝ่ายการเงิน จำนวน 69 คน และผู้วิจัยได้ดำเนินการโทรศัพท์ติดตามเฉพาะผู้ที่ยังไม่ได้ส่งตอบกลับมา ครั้งที่ 2 จึงได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาเพิ่มอีก ผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชี จำนวน 24 คน และ หัวหน้าฝ่ายการเงิน จำนวน 13 คน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบกลับคืนมารวบรวมทั้งสิ้น ผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 79.88 และ หัวหน้าฝ่ายการเงิน จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 92.13

5.2 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดตลอดทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ชุด

5.2.1 ชุดที่ 1 สอบถามผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชี ประกอบด้วย เพศ ระดับอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ประสบการณ์ในการทำงาน และชื่อหน่วยงานที่สังกัด ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน จำนวน 16 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 8 ด้าน จำนวน 24 ข้อ โดยตอนที่ 2 และ 3 มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) กำหนดการให้คะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

5.2.2 ชุดที่ 2 สอบถามหัวหน้าฝ่ายการเงิน ของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปหัวหน้าฝ่ายการเงิน ประกอบด้วย เพศ ระดับอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ประสบการณ์ในการทำงาน และชื่อหน่วยงานที่สังกัด ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ประกอบด้วย 4 ด้าน จำนวน 17 ข้อ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ

มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) กำหนดการให้คะแนนระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นเพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เป็นการใช้ระดับการวัดข้อมูลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (Interval Scale) แล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 ถึง 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 ถึง 4.20	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 ถึง 3.40	หมายถึง	ระดับที่ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 ถึง 2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 ถึง 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

5.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

5.3.1 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปหาคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอนและตรวจสอบความตรง (Validity) ด้านเนื้อหา ความชัดเจนในการใช้ภาษาและการสื่อสารของข้อความถาม ด้วยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบ พิจารณาความตรงและความสอดคล้องของข้อความถามหรือพฤติกรรมบ่งชี้ในแต่ละตัวแปร จำนวน 3 ท่าน แล้วนำเครื่องมือที่ผ่านการพิจารณากลับมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item - Objective Congruence : IOC) แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า 0.5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2558) ผู้วิจัยจะเลือกข้อความถามนั้นไว้ ผลที่ได้พบว่า ข้อความถามของตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และคุณภาพข้อมูลทางบัญชี มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 และมีข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญในด้านภาษาของข้อความถาม ผู้วิจัยจึงนำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญไปปรึกษาคณะกรรมการที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อปรับปรุงข้อความถามให้มีความตรงและสอดคล้องกับการวิจัยต่อไป

5.3.2 การนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาตรวจสอบและปรับแก้ไขข้อความถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและคณะกรรมการที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระแล้ว ไปทดลองใช้ (Tryout) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ปรับแก้ไขไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นจึงได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient) โดยค่าแอลฟาแต่ละส่วนโดยรวมต้องถึงเกณฑ์ที่ยอมรับได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550) โดยค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพบกที่ 3 พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง 0.722 - 0.928 และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยทั้งฉบับเท่ากับ 0.973 แสดงว่าเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้ และตัวแปรนั้นสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและเนื้อหาที่ต้องการวัด

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

5.4.1 ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ไปยังกลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมข้อมูล จากการสร้างแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ และนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อนำมาลงรหัสบันทึกข้อมูลและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

5.4.2 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณค่าสถิติ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยมีสมการ ดังนี้

$$Y_1 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

กำหนดให้ Y_1 = คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม

X_1 = วัฒนธรรมองค์กรด้านความไว้วางใจ

X_2 = วัฒนธรรมองค์กรด้านความร่วมมือ

X_3 = วัฒนธรรมองค์กรด้านการเรียนรู้

$$Y_2 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \epsilon$$

กำหนดให้ Y_2 = คุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวม

X_1 = คุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

X_2 = คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เป็น

อันตรายต่อสุขภาพ

X_3 = คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

X_4 = คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

X_5 = คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์

X_6 = คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะการบริหารงาน

X_7 = คุณภาพชีวิตการทำงานด้านภาวะอิสระจากงาน

X_8 = คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร

$$Y_3 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

กำหนดให้ Y_3 = คุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวม

X_1 = วัฒนธรรมองค์กรด้านความไว้วางใจ

X_2 = วัฒนธรรมองค์กรด้านความร่วมมือ

X_3 = วัฒนธรรมองค์กรด้านการเรียนรู้

6. สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยแบ่งเป็น 3 ส่วน

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชีของข้าราชการทหารเหล่าการเงิน ในสังกัดกองทัพอากาศที่ 3 จำนวน 135 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุน้อยกว่า

35 ปี สถานภาพโสด การศึกษาในระดับปริญญาตรี ระดับชั้นยศ อยู่ระหว่าง สิบตรี – สิบเอก และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานทางด้านบัญชีอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี และกลุ่มที่ 2 พบว่า หัวหน้าฝ่ายการเงินของข้าราชการทหารเหล่าการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 จำนวน 82 คน เป็นเพศชายทั้งหมด อายุระหว่าง 35 – 45 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาในระดับปริญญาตรี ระดับชั้นยศ อยู่ระหว่าง ร้อยตรี – ร้อยเอก และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานทางด้านบัญชีอยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี

6.2 การวิเคราะห์ระดับวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 1 : แสดงการวิเคราะห์ระดับวัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการทหารเหล่าการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 รายนามโดยรวม

วัฒนธรรมองค์กร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านความไว้วางใจ	4.15	0.547	มาก
ด้านความร่วมมือ	4.37	0.532	มากที่สุด
ด้านการเรียนรู้	3.81	0.644	มาก
โดยรวม	4.11	0.444	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า วัฒนธรรมองค์กรโดยรวมของข้าราชการทหารเหล่าการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อแยกรายด้าน พบว่า ด้านความร่วมมือ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมา ด้านความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และด้านการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 : แสดงการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารเหล่าการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 รายนามโดยรวม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	3.52	0.798	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	3.52	0.805	มาก
ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	4.07	0.526	มาก
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.70	0.756	มาก
ด้านสังคมสัมพันธ์	4.06	0.613	มาก
ด้านลักษณะการบริหารงาน	3.70	0.791	มาก
ด้านภาวะอิสระจากงาน	3.78	0.681	มาก
ด้านความภูมิใจในองค์กร	4.23	0.610	มากที่สุด
โดยรวม	3.82	0.543	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อแยกรายด้าน พบว่า ด้านความภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมา ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านสังคมสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านภาวะอิสระจากงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ด้านลักษณะการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 : แสดงการวิเคราะห์ระดับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการทหารเหล่าการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 รายด้านโดยรวม

คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ด้านความเข้าใจได้	4.41	0.528	มากที่สุด
ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ	4.22	0.735	มากที่สุด
ด้านความเชื่อถือได้	4.18	0.637	มาก
ด้านการเปรียบเทียบกันได้	4.17	0.701	มาก
โดยรวม	4.25	0.599	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อแยกรายด้าน พบว่า ด้านความเข้าใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมา ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และด้านการเปรียบเทียบกันได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

6.3 การทดสอบสมมติฐานวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4 : แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3

ตัวแปร	ด้านความไว้วางใจ	ด้านความร่วมมือ	ด้านการเรียนรู้	ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้นปฏิบัติงาน	ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ด้านสังคมสัมพันธ์	ด้านลักษณะการบริหารงาน	ด้านภาวะอิสระจากงาน	ด้านความภูมิใจในองค์กร	Tolerance	VIF
ด้านความไว้วางใจ	1	0.62 2**	0.34 1**	0.26 0**	0.29 9**	0.40 2**	0.40 5**	0.59 9**	0.30 6**	0.41 6**	0.48 2**	0.5 77	1.7 34
ด้านความร่วมมือ		1	0.25 1**	0.31 8**	0.29 7**	0.50 5**	0.47 9**	0.53 8**	0.27 5**	0.34 7**	0.49 8**	0.6 12	1.6 35
ด้านการเรียนรู้			1	0.27 2**	0.20 9*	0.39 3**	0.37 7**	0.36 5**	0.36 2**	0.13 8	0.50 0**	0.8 81	1.1 35
ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ				1	0.57 1**	0.26 5**	0.51 8**	0.39 7**	0.48 1**	0.29 5**	0.60 4**	0.4 05	2.4 66
ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ					1	0.52 5**	0.62 5**	0.58 0**	0.74 8**	0.43 5**	0.61 5**	0.2 96	3.3 84
ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้นปฏิบัติงาน						1	0.61 4**	0.63 7**	0.51 3**	0.23 2**	0.52 6**	0.4 05	2.4 67
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน							1	0.71 9**	0.74 5**	0.44 9**	0.63 6**	0.2 21	4.5 27
ด้านสังคมสัมพันธ์								1	0.68 9**	0.49 4**	0.67 0**	0.2 43	4.1 08
ด้านลักษณะการบริหารงาน									1	0.53 1**	0.66 9**	0.2 00	4.9 99
ด้านภาวะอิสระจากงาน										1	0.43 1**	0.4 66	2.1 45
ด้านความภูมิใจในองค์กร											1	0.2 76	3.6 29

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายด้านของวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงาน แต่ละด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 0.138 ถึง 0.748 ดังนั้น ก่อนการทดสอบสมมติฐาน (Multiple Regression Analysis)

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ ค่าความทนทาน (Tolerance) และค่า VIF (Variance Inflation Factors) ตัวแปรอิสระในแต่ละตัว ไม่มีปัญหาความเป็นเส้นตรงร่วมอย่างมากหรือตัวแปรอิสระไม่มีความซ้ำซ้อน พบว่า ค่าความทนทานมีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.200 ซึ่งค่าต่ำสุดสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ คือ Tolerance > 0.10 (Foxall and Yani - de - Soriano, 2005) ส่วนค่า VIF มีค่าสูงสุดเท่ากับ 4.999 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ 10 (Belsley, 1991) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรแต่ละตัวไม่มีความเป็นเส้นตรงร่วมกันอย่างมาก หรือไม่มีความซ้ำซ้อนกันในการวัด (Multicollinearity) จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุและสร้างสมการคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม (Y_1) ดังนี้

$$Y_1 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

ตารางที่ 5 : แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม : คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม		
	Standardized Coefficients Beta	t- value	P-value
(Constant)	-	2.036	0.044*
ด้านความไว้วางใจ	0.214	2.344	0.021*
ด้านความร่วมมือ	0.310	3.499	0.001**
ด้านการเรียนรู้	0.260	3.528	0.001**

หมายเหตุ : n = 135 , R = 0.609 , R² = 0.371 , F = 25.742 , Sig = 0.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 , *มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบพบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจปรับปรุง (R²) มีค่าเท่ากับ 0.371 สำหรับการทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมองค์กรด้านความร่วมมือ และด้านการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และวัฒนธรรมองค์กรด้านความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 คือ วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3

ตารางที่ 6 : แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของ
ข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3

ตัวแปร	ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและ	ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่ เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	ด้านการพัฒนาศักยภาพของ ผู้ปฏิบัติงาน	ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ในงาน	ด้านสังคมสัมพันธ์	ด้านลักษณะการบริหารงาน	ด้านภาวะอิสระจากงาน	ด้านความภูมิใจในองค์กร	ด้านความเข้าใจได้	ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ	ด้านความเชื่อถือได้	ด้านการเปรียบเทียบกันได้	Tolerance	VIF
ด้านผลตอบแทนที่ ยุติธรรมและเพียงพอ	1	0.615* *	0.327 **	0.567 **	0.469 **	0.516 **	0.373 **	0.691 **	- 0.151	- 0.068	- 0.044	- 0.076	0.40 5	2.46 6
ด้านสภาพแวดล้อมที่ ปลอดภัยไม่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ		1	0.585 **	0.692 **	0.684 **	0.781 **	0.599 **	0.687 **	- 0.267*	- 0.168	- 0.178	- 0.189	0.29 6	3.38 4
ด้านการพัฒนา ศักยภาพของ ผู้ปฏิบัติงาน			1	0.667 **	0.719 **	0.608 **	0.430 **	0.571 **	- 0.153	- 0.090	- 0.104	- 0.115	0.40 5	2.46 7
ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในงาน				1	0.760 **	0.835 **	0.621 **	0.685 **	- 0.169	- 0.126	- 0.137	- 0.093	0.22 1	4.52 7
ด้านสังคมสัมพันธ์					1	0.744 **	0.667 **	0.739 **	- 0.125	- 0.023	- 0.110	- 0.077	0.24 3	4.10 8
ด้านลักษณะการ บริหารงาน						1	0.657 **	0.714 **	- 0.238*	- 0.205	- 0.193	- 0.135	0.20 0	4.99 9
ด้านภาวะอิสระจากงาน							1	0.578 **	- 0.086	- 0.036	- 0.127	- 0.113	0.46 6	2.14 5
ด้านความภูมิใจใน องค์กร								1	- 0.206	- 0.116	- 0.126	- 0.106	0.27 6	3.62 9
ด้านความเข้าใจได้									1	0.791 **	0.847* *	0.780 **	0.24 7	4.05 4
ด้านความเกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจ										1	0.850* *	0.703 **	0.25 7	3.88 7
ด้านความเชื่อถือได้											1	0.835 **	0.14 9	6.73 2
ด้านการเปรียบเทียบ กันได้												1	0.28 1	3.55 6

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี แต่ละด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 0.023 ถึง 0.850 ดังนั้น ก่อนการทดสอบสมมติฐาน (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบ ค่าความทนทาน (Tolerance) และค่า VIF (Variance Inflation Factors) ตัวแปร

อิสระในแต่ละตัว ไม่มีปัญหาความเป็นเส้นตรงร่วมอย่างมากหรือตัวแปรอิสระไม่มีความซ้ำซ้อน พบว่า ค่าความทนทานมีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.149 ซึ่งค่าต่ำสุดสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ คือ Tolerance > 0.10 (Foxall and Yani - de - Soriano, 2005) ส่วนค่า VIF มีค่าสูงสุดเท่ากับ 6.732 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ 10 (Belsley, 1991) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรแต่ละตัวไม่มีความเป็นเส้นตรงร่วมกันอย่างมาก หรือไม่มีความซ้ำซ้อนกันในการวัด (Multicollinearity) จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุและสร้างสมการคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวม (Y_2) ดังนี้

$$Y_2 = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + \beta_7X_7 + \beta_8X_8 + \epsilon$$

ตารางที่ 7 : แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวม

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม : คุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวม		
	Standardized Coefficients Beta	t- value	P-value
(Constant)	-	7.374	0.000
ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	0.101	0.568	0.572
ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	- 0.214	- 1.031	0.306
ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	- 0.044	- 0.249	0.804
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.029	0.122	0.903
ด้านสังคมสัมพันธ์	0.232	1.015	0.314
ด้านลักษณะการบริหารงาน	- 0.212	- 0.842	0.403
ด้านภาวะอิสระจากงาน	0.041	0.250	0.803
ด้านความภูมิใจในองค์กร	- 0.107	- 0.498	0.620

หมายเหตุ : n = 82 , R = 0.271 , R² = 0.073 , F = 0.722 , Sig = 0.672

**มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 , *มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบพบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) มีค่าเท่ากับ 0.073 สำหรับการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้าน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 2 คือ คุณภาพชีวิตการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพบกที่ 3

ตารางที่ 8 : แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการ
เหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3

ตัวแปร	ด้าน ความ ไว้วาง ใจ	ด้าน ความ ร่วมมือ	ด้านการ เรียนรู้	ด้านความ เข้าใจได้	ด้านความ เกี่ยวข้องกับการ ตัดสินใจ	ด้านความ เชื่อถือได้	ด้านการ เปรียบเทียบ กันได้	Toleranc e	VIF
ด้านความไว้วางใจ	1	0.739* *	0.488* *	- 0.145	- 0.029	- 0.103	- 0.088	0.577	1.734
ด้านความร่วมมือ		1	0.425* *	- 0.278*	- 0.145	- 0.269*	- 0.229*	0.612	1.635
ด้านการเรียนรู้			1	- 0.090	- 0.033	- 0.031	0.022	0.881	1.135
ด้านความเข้าใจได้				1				0.247	4.054
ด้านความเกี่ยวข้องกับการ ตัดสินใจ					1			0.257	3.887
ด้านความเชื่อถือได้						1		0.149	6.732
ด้านการเปรียบเทียบกันได้							1	0.281	3.556

จากตารางที่ 8 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายด้านของวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี แต่ละด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 0.022 ถึง 0.850 ดังนั้น ก่อนการทดสอบสมมติฐาน (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบ ค่าความทนทาน (Tolerance) และค่า VIF (Variance Inflation Factors) ตัวแปรอิสระในแต่ละตัว ไม่มีปัญหาความเป็นเส้นตรงร่วมอย่างมากหรือตัวแปรอิสระไม่มีความซ้ำซ้อน พบว่า ค่าความทนทานมีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.149 ซึ่งค่าต่ำสุดสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ คือ Tolerance > 0.10 (Foxall and Yani - de - Soriano, 2005) ส่วนค่า VIF มีค่าสูงสุดเท่ากับ 6.732 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ 10 (Belsley, 1991) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรแต่ละตัวไม่มีความเป็นเส้นตรงร่วมกันอย่างมากหรือไม่มีความซ้ำซ้อนกันในการวัด (Multicollinearity) จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุและสร้างสมการคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม (Y_3) ดังนี้

$$Y_3 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

ตารางที่ 9 : แสดงผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม : คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี โดยรวม		
	Standardized Coefficients Beta	t- value	P-value
(Constant)	-	9.086	0.000
ด้านความไว้วางใจ	0.171	1.017	0.312
ด้านความร่วมมือ	- 0.393	- 2.418	0.018*
ด้านการเรียนรู้	- 0.052	- 0.413	0.681

หมายเหตุ : n = 82 , R = 0.280 , R² = 0.078 , F = 2.204 , Sig = 0.094

**มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 , *มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ตารางที่ 9 ผลการทดสอบพบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) มีค่าเท่ากับ 0.078 สำหรับการทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมองค์กรด้านความร่วมมือ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่วัฒนธรรมองค์กรด้านความไว้วางใจ และด้านการเรียนรู้ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 3 คือ วัฒนธรรมองค์กรไม่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3

7. อภิปรายผลการวิจัย

สำหรับการอภิปรายผลการวิจัย ยกเว้นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จึงแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น

7.1 ประเด็นระดับวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3

จากผลการวิเคราะห์ระดับวัฒนธรรมองค์กร พบว่า โดยรวมวัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกรายด้าน จะเห็นว่าด้านความร่วมมือ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก และด้านการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 มีลักษณะการใช้อำนาจตามลำดับชั้น ควบคุมด้วยกฎระเบียบต่าง ๆ และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการของบุคลากร ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ตายตัวนำไปสู่จุดสูงสุดของการจัดการแบบระบบราชการที่เข้มงวด เพื่อมุ่งเน้นไปสู่การเปลี่ยนแปลงองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ระหว่างกัน ให้ทั่วถึงทั้งในระดับบุคลากร และในระดับองค์กร มีลักษณะการทำงานเป็นทีมสร้างความร่วมมือ และความไว้วางใจในทีมงาน จึงทำให้ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 มีความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล (2553) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การจัดการความรู้ และผลการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ค่าเฉลี่ยการวัดระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กรของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนอยู่ในระดับสูง ทุกด้านเช่นเดียวกัน

สำหรับผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า โดยรวมคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารเหล่าการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกรายด้าน จะเห็นว่าด้านความภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ทั้งนี้จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ผู้ปฏิบัติงานทางด้านการบัญชีของข้าราชการทหารเหล่าการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 องค์กรส่งเสริมและพัฒนาสวัสดิการ ทำให้กำลังพลมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพราะคุณภาพชีวิตการทำงานถือว่าเป็นวิถีทางหนึ่งของการพัฒนาองค์กรที่ก่อให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรได้ เมื่อทำให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยการทุ่มเทความรู้ความสามารถ ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุลศักดิ์ ชาญณรงค์ (2557) ได้ศึกษา วัฒนธรรมองค์กรระบบราชการ ความเมตตา และคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง หรืองานวิจัยของ อุษมา ศักดิ์ไพศาล (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกัน

ในส่วนผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี พบว่า โดยรวมคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการทหารเหล่าการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกรายด้าน จะเห็นว่าด้านความเข้าใจได้ และด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการเปรียบเทียบกันได้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ทั้งนี้จากกลุ่มตัวอย่าง เป็นหัวหน้าฝ่ายการเงินข้าราชการทหารเหล่าการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 ที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไปใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการนำเสนอรายงานงบการเงิน จึงทำให้ผู้ใช้รายงานงบการเงินสามารถเข้าใจความหมายของข้อมูลที่แสดงในรายงานงบการเงินได้ ที่จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนด โดยมีความแตกต่างกับงานวิจัยที่มีกลุ่มใกล้เคียงกัน ดังเช่นงานวิจัยของ กฤษกรรณ์ อนุพันธ์ และขวัญฤดี ตันตระกูล (2560) ได้ศึกษา คุณภาพรายงานการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในมุมมองของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนภูมิภาค โดยวัดจากลักษณะเชิงคุณภาพของงบการเงินสำหรับหน่วยงานในภาครัฐ พบว่า รายงานการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวมและรายด้านมีคุณภาพระดับปานกลาง ทั้งนี้ด้วยกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยชิ้นนี้ คือ หัวหน้าฝ่ายการเงินข้าราชการทหารเหล่าการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 ซึ่งได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนดอย่างเคร่งครัด ตามคำสั่งการบังคับบัญชาแบบข้าราชการทหาร จึงทำให้คำนึงถึงคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีในด้านต่าง ๆ ได้ดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างหน่วยงานที่อยู่ภายใต้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7.2 ประเด็นการทดสอบสมมติฐาน 3 ข้อ ประกอบด้วย

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1 พบว่า ยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1 คือ วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานทางด้านการบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 ที่คำนึงถึงวัฒนธรรมองค์กรมากขึ้น ส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นด้วย ดังนั้น หน่วยงานควรส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้มากขึ้น นอกจากการปฏิบัติงานที่มีสถานะอย่างเป็นทางการ มีบทบาทหน้าที่ตายตัวนำไปสู่การ

จัดการแบบระบบราชการที่เข้มงวด โครงสร้าง และกฎระเบียบต่าง ๆ ต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ระหว่างกัน ให้ทั่วถึงทั้งในระดับบุคลากร และในระดับองค์กร ให้มีลักษณะการทำงานเป็นทีมสร้างความร่วมมือและความไว้วางใจในทีมงานด้วย ส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานขององค์กรด้วยเช่นกัน เมื่อบุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดีมีความสุข ทำให้การปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทความรู้ความสามารถ ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุลศักดิ์ ขาญณรงค์ (2557) ได้ศึกษา วัฒนธรรมองค์กรระบบราชการ ความเมตตา และคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า วัฒนธรรมองค์กรระบบราชการ และคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กัน และสอดคล้องใกล้เคียงกับการนิยามวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 ของงานชิ้นนี้ ทั้งนี้ด้วยลักษณะขององค์กรภาครัฐที่ต้องยึดโยงกับวัฒนธรรมองค์กร ย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 ติดตามไปนั่นเอง

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2 พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 2 คือ คุณภาพชีวิตการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 ที่คำนึงถึงหรือไม่คำนึงถึงคุณภาพชีวิตการทำงานก็ตาม จะไม่มีผลกระทบต่อหัวหน้าฝ่ายการเงินของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 ที่นำเสนอรายงานงบการเงินให้ผู้ใช้รายงานงบการเงินสามารถเข้าใจความหมายของข้อมูลที่แสดงในรายงานงบการเงิน ที่ได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนด ทั้งนี้แม้จะไม่มีงานวิจัยที่มีความสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์โดยตรง แต่อย่างไรก็ตามยังมีงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงกับงานวิจัยชิ้นนี้ งานวิจัยของ อุษมา ศักดิ์ไพศาล (2556) ได้ศึกษา ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.20 ซึ่งถ้าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าต่ำกว่า 0.20 ก็จะไม่มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นหรือไม่ขึ้น ก็ไม่ส่งผลต่อหัวหน้าฝ่ายการเงินที่นำเสนอคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 นั่นเอง

ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 3 พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 3 คือ วัฒนธรรมองค์กรไม่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่ยังคงพบว่า วัฒนธรรมองค์กรด้านความร่วมมือ มีความสัมพันธ์กันเชิงลบต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชีของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 ที่ตระหนักถึงวัฒนธรรมองค์กรด้านความร่วมมือมากขึ้น เช่น ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของกันและกัน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้ขาดความเป็นอิสระ และยังทำให้ขาดหลักความระมัดระวังในการรับรู้รายการ การบันทึกบัญชีที่ผิดพลาด ขาดความน่าเชื่อถือของข้อมูล และข้อมูลนั้นไม่สามารถเปรียบเทียบในรอบระยะเวลาบัญชีที่แตกต่างกันได้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ส่งผลทำให้หัวหน้าฝ่ายการเงินของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 นำเสนอรายงานงบการเงินที่มีคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวมลดลง และจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชี มีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี ซึ่งยังขาดประสบการณ์ และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ไม่ได้จบสาขา

การบัญชีอีกด้วย ทั้งนี้แม้จะไม่มีการวิจัยที่มีความสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์โดยตรง แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยของสิริกร สุขสุดไพศาล (2556) ได้ศึกษา วัฒนธรรมองค์กร และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร พบว่า วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะการใช้อำนาจ และด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น หน่วยงานในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 ต้องคำนึงถึงการบรรจุของผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชี ต้องมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับหลักการบัญชีด้วย หรือไม่ก็ต้องให้ผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชีมีประสบการณ์ด้านการบัญชีที่มากพอ และให้ผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชีลดความร่วมมือซึ่งกันและกัน เพื่อไม่ให้ขาดความเป็นอิสระจากการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้หัวหน้าฝ่ายการเงินได้ข้อมูลที่น่าเสนอรายงานงบการเงินที่มีคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีได้มากขึ้น ให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้รายงานงบการเงินต่อไป

8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

8.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยและการนำไปใช้ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการเหล่าทหารการเงิน ในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 ผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องทราบถึงข้อมูล เพื่อส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ระหว่างกัน ให้ทั่วถึงทั้งในระดับบุคลากร และในระดับองค์กร ให้มีลักษณะการทำงานเป็นทีมสร้างความร่วมมือ และความไว้วางใจในทีมงาน ส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้นด้วยเช่นกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีมีความสุข ปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท ความรู้ความสามารถ ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ เพื่อพัฒนาหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

8.2 ในส่วนวัฒนธรรมองค์กรด้านความร่วมมือมีความสัมพันธ์กันเชิงลบต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวม ให้หน่วยงานและผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องใช้ในการพิจารณาบรรจุผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชีต้องมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับหลักการบัญชีด้วย หรือไม่ก็ต้องใช้ผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชีมีประสบการณ์ด้านการบัญชีที่มากพอ จึงทำให้หัวหน้าฝ่ายการเงินนำเสนอรายงานงบการเงินที่มีคุณภาพ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้รายงานงบการเงินสามารถเข้าใจความหมายของข้อมูลที่แสดงในรายงานงบการเงิน ที่ได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนด เพื่อทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและหน่วยงาน

9. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

9.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี ทั้งนี้เพื่อนำผลงานวิจัยดังกล่าวนำไปปรับใช้ในการนำเสนอรายงานงบการเงิน และให้ผู้ใช้งบการเงินสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้ เพื่อให้การทำงานหัวหน้าฝ่ายการเงินของข้าราชการเหล่าทหารการเงินในสังกัดกองทัพภาคที่ 3 หรือกระทั่งทัพภาคอื่นให้ดียิ่งขึ้นในลำดับต่อไป

9.2 ควรมีการนำระเบียบวิจัยที่ใช้วิธีเชิงคุณภาพหรือผสมผสานวิธีเชิงคุณภาพพร้อมกับวิธีเชิงปริมาณเข้ามาประยุกต์ใช้กับการศึกษาเนื่องจากวิธีเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวที่ใช้ในการวิจัยขึ้นนี้อาจมีข้อจำกัดในเรื่องข้อมูลเชิงลึกต่าง ๆ

บรรณานุกรม

- กรมยุทธศึกษาทหารบก. 2556. การจัดการความรู้ของหน่วย. ศูนย์พัฒนาหลักนิยมและยุทธศาสตร์ กรมยุทธศึกษาทหารบก กระทรวงกลาโหม.
- ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 135 C.F.R. ตอนพิเศษ 231 ง (2561).
- กฤษฎาภรณ์ อนุพันธ์ และขวัญฤดี ตันตระกูล. 2560. คุณภาพรายงานการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในมุมมองของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนภูมิภาค. บริหารธุรกิจและการบัญชี, ปีที่ 1 (ฉบับที่ 3).
- เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. 2558. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.odd.go.th/PMQA/2558/PMQA2558.pdf>
- จุลศักดิ์ ชาญณรงค์. 2557. วัฒนธรรมองค์กรระบบราชการ ความเมตตา คุณภาพชีวิตการทำงาน และข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ณัฐวุฒิ ตันติเศรษฐ. 2558. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงบการเงินและประสิทธิภาพในการตัดสินใจของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. บริหารธุรกิจศรีนครินทร์วิโรฒ, ปีที่ 6 (ฉบับที่ 2).
- ดารณี เอื้อชนะจิต. 2554. ผลกระทบของคุณภาพข้อมูลทางบัญชี และลักษณะองค์กรธุรกิจที่มีต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจ ของผู้บริหารในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ทิพย์พพร มหาสินไพศาล. 2553. ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กรการจัดการความรู้ และผลการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีรารวรรณ วิวัฒนากรวงศ์. 2558. ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อคุณภาพข้อมูลงบการเงินในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บุญแสง ชีระภากร. 2533. การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน. จุลสารพัฒนาข้าราชการ.
- มัณฑุณี ทองสงไสม และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล. 2561. ทศนคติของผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยของคุณภาพข้อมูลทางการเงินในด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายใน. บริหารธุรกิจเศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, ปีที่ 13 ฉบับที่ 3.
- วิทยาลัยการทัพบก. 2559. เอกสารประกอบการศึกษา แผนพัฒนา ทบ. ปี 60 - 64.
- ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 132 C.F.R. ตอนพิเศษ 256 ง (2558).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2561. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา. <http://www.opdc.go.th/uploads/files/Strategies51-55.pdf>
- สิริกร สุขสุดไพศาล. 2556. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร. วารสารศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและพัฒนา, ปีที่ 4 ฉบับที่ 2.
- สุภาพร ชุมวรฐายี. 2555. ภาวะผู้นำ การสื่อสารระหว่างบุคคล วัฒนธรรมองค์กร และผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ระดับต้นบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สำนักหอสมุด.
- อทิรา โสโตโยม. 2561. คุณลักษณะผู้ทำบัญชีหน่วยงานของรัฐที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพรายงานการเงินหน่วยงานของรัฐ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. 2556. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- Daniel R Denison. 1990. Corporate Culture and Organization Effectiveness. New York : John Wiley and Sons.
- Davenport and Prusak. 1998. Working Knowledge: How Organization Manage What They Know. Boston: Harvard Business School Press.
- Fredrick Herzberg. 1993. The motivation to work. New York.
- Huse and Cummings. 1985. Organization Development and Change. Minnesotar West.
- Lee and Choi. 2003. Knowledge Management Enablers Process and Organizational Performance : An Integration and Empirical Examination. Seoul University.
- Lewin David. 1981. Collective Bargaining and the Quality of Work Life.
- Richard L. Daft. 1992. Organization Theory and Design.
- Schein Edgar. 1985. culture and organizational learning Organizational Dynamic.
- Walton, R.E. 1973. Quality of working life : What is it in MIT Sloan Management Review. Massachusetts Institute of Technology.

การพัฒนาโมเดลธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการแข่งขันในยุคประเทศไทย 4.0

THE DEVELOPMENT OF BUSINESS MODELS FOR MEDIUM AND SMALL HOTELS IN THE CITY
NAKHONPATHOM TO PRERARE FOR THE TOURNAMENT IN THAILAND 4.0

พรกมล เหมือนจันทร์ไชย¹ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสสินี บุญมีศรีสง่า²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา การพัฒนาโมเดลธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการแข่งขันในยุคประเทศไทย 4.0 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการ จำนวน 14 ท่าน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กมีการส่งเสริมพนักงานให้มีการฝึกอบรมทักษะด้านต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อม เช่น ทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะด้าน เทคโนโลยี รวมถึงทักษะด้านการบริการที่ดีหรือการบริการแบบเกิดความคาดหมายและมีการระดมความคิดเห็นเพื่อปรับทัศนคติและลดข้อโต้แย้งในการท างานของพนักงานชั้นปฏิบัติการ โดยนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการหรือปัญหาที่เจอในระหว่างปฏิบัติงานมาใช้ในการปรับแผนกลยุทธ์หรือแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงานให้ได้มากที่สุดโดยจะมีการประชุมการทำงานอย่างน้อยเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงระบบการทำงานตลอดเวลาและเน้นย้ำถึงการพัฒนาทางอาชีพ (Career Development) ทัศนคติในการทำงาน (Attitude) ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ความโปร่งใส (Transparency) และมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Evaluation)

คำสำคัญ : การพัฒนาโมเดล 4.0 โรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็ก รูปแบบการบริหารจัดการ

Abstract

This research is a study. Development of medium and small size hotel business model in Mueang District Nakhon Pathom Province to prepare to compete in Thailand 4.0 era as a qualitative research the sample group used in the study was 14 entrepreneurs or entrepreneurs' representatives by using in-depth interviews to collect data. The result of the research shows that Entrepreneurs or representatives of small and medium-sized hotel operators are encouraging employees to have skills training to prepare them, such as English communication skills. Technology skills. Including good service skills or anticipated services, and brainstorming is used to adjust attitudes and reduce arguments in the workplace of the operational staff. Focusing on brainstorming from employees by using suggestions from users or problems encountered during the operation to adjust the strategic plan or operational guidelines to reduce errors in the work as

¹ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริการธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

much as possible. There will be at least an average of 1 meeting per month for the improvement of the work system at all times. And give importance and attach importance to staff development and training The staff will be trained in various skills needed with employees in every position and attach importance to staff development and training The staff will be trained in various skills needed with employees in every position. And training for new employees about 1 month for employees to learn about work and brainstorming an average once a month to discuss problems Bug and hotel criticism and emphasizing career development, Attitude, CSR, Transparency and Evaluation.

Keywords: Tournament in Thailand 4.0 Medium and small hotels management

1. บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถูกจัดว่าเป็นรายได้หลักที่สำคัญของประเทศไทย แต่ในช่วงไตรมาสที่ 3 ปี 2562 มีการเติบโตที่ลดลงจากปัญหาด้านเศรษฐกิจในประเทศปัญหาภัยธรรมชาติและสภาพอากาศที่มีฝนตกต่อเนื่องประกอบกับเงินบาทที่แข็งค่าขึ้นอย่างต่อเนื่องกระตุ้นให้คนไทยเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศเพิ่มขึ้น ในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทาง มาประเทศไทยยังคงเติบโตสูงอย่างต่อเนื่อง โดยทั้งหมดเป็นผลมาจากปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนมาจากมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ รวมทั้งการพัฒนายกระดับมาตรฐานคุณภาพของสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยมีแผนพัฒนาเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มตั้งแต่โมเดลประเทศไทย 1.0 ซึ่งเป็นยุคแห่งการทำการเกษตรและเลี้ยงสัตว์ สู่โมเดลประเทศไทยยุค 2.0 หรือยุคอุตสาหกรรมเบาเริ่มมีการใช้เครื่องทุ่นแรงในการผลิตข้าวของเครื่องใช้ในอุตสาหกรรมครัวเรือน สู่โมเดลประเทศไทย 3.0 หรือยุคอุตสาหกรรมหนัก ประเทศไทยมีศักยภาพในการผลิตและส่งออก รถยนต์ เหล็ก พลังงาน โดยมีการนำเข้าเทคโนโลยีจากต่างประเทศมาผลิตเพื่อนำมาส่งออกไปยังต่างประเทศ แต่ภายใต้โมเดลประเทศไทย 3.0 นั้นเผชิญกับความเหลื่อมล้ำของรายได้ประชาชนรวมถึงความไม่แน่นอน ทางเศรษฐกิจ ปัญหาเหล่านี้เป็นประเด็นที่รัฐบาลต้องเข้ามาปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจเพื่อก้าวข้ามโมเดลประเทศไทย 3.0 ไปสู่ ประเทศไทย 4.0 เพื่อแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมโดยใช้แนวคิด มั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืนต่อเนื่องด้วยประเทศไทยมี ข้อจำกัดในด้านปัจจัยยุทธศาสตร์ในเกือบทุกด้านซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาที่ชัดเจน ดังนั้น อุปสรรคสำหรับการพัฒนาประเทศระยะยาวเป็นที่ชัดเจนว่าทุกภาคส่วนควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศให้กลายเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วจำเป็นต้องเร่งพัฒนาปัจจัยทางยุทธศาสตร์ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญของภาคการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย คือ การพัฒนาในเรื่องความสะอาด ความปลอดภัยและความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ และจุดแข็งของการท่องเที่ยวในประเทศไทยคือ ความหลากหลายด้านสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการเพิ่มความหลากหลายและเพิ่มทางเลือกให้กับนักท่องเที่ยวและยังเป็นการลดความบอบช้ำให้กับสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวส่งผลให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมทั้งขนาดกลางและขนาดเล็กไปยัง ภูมิภาคต่าง ๆ มากขึ้น โดยปัจจัยมาจากการเกิดแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละภูมิภาคทั้งทางธรรมชาติและที่เกิดจากการที่มนุษย์สร้างขึ้นโดยสาเหตุมาจากความสะดวกในการเดินทาง เมื่อมีจำนวนแหล่งท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลให้เกิดการ ขยายตัวของธุรกิจโรงแรมและก่อให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น การที่มีธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กเป็นจำนวน มากส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กต้องมีความสามารถในการปรับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อรองรับ สถานการณ์ด้านการท่องเที่ยว

ที่เปลี่ยนแปลงไปโดยการนำเอาจุดแข็งมาแข่งกับโรงแรมในเครือจากต่างประเทศเพื่อรับมือกับสภาวะการแข่งขันจากการที่กรุงเทพมหานครได้เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ทำให้ที่ผ่านมามีผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อการขยายการลงทุนและผลักดันให้อัตราการเข้าพักในภาคกลางสูงกว่าภูมิภาคอื่น โดยเฉพาะในส่วนของโรงแรมที่อยู่ในจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี นครปฐมและอยุธยาซึ่งผู้ศึกษาต้องการศึกษาศักยภาพของจังหวัดนครปฐมเนื่องจากจังหวัดนครปฐมเป็นจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่ครบ ทั้งสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมและสถานที่ท่องเที่ยวที่ถูกสร้างขึ้นและมียุทธศาสตร์การพัฒนาและมียุทธศาสตร์การยกระดับการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ศาสนา วัฒนธรรมให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานทุกด้านจากการที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวและพักผ่อนมากขึ้น ส่งผลให้ในจังหวัดนครปฐมมีโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยโรงแรมแต่ละแห่งมีความเป็นเอกลักษณ์ เฉพาะตัวที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น เพื่อเป็นการศึกษาศึกษาการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในจังหวัด นครปฐม ส่งผลให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาการพัฒนาโมเดลธุรกิจและแนวทางการพัฒนาคุณภาพโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในพื้นที่ อ.เมือง จ.นครปฐม โดยใช้ชื่อหัวข้อในการวิจัยคือ “การพัฒนาโมเดลธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการแข่งขันในยุคประเทศไทย 4.0”

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาศึกษาการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการแข่งขันในยุคประเทศไทย 4.0

2.2 เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารงานของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการแข่งขันในยุคประเทศไทย 4.0

2.3 เพื่อศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพของโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการแข่งขันในยุคประเทศไทย 4.0

3. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการ เฟรดเดอริก เทย์เลอร์ (Frederick W. Taylor) "บิดาแห่งการจัดการที่มีหลักเกณฑ์" เป็นผู้ต้นคิดการวางหลักการ และทฤษฎีการจัดการที่ถูกต้องขึ้นจากการศึกษาวิธีการปฏิบัติงานด้านการผลิตในระดับโรงงานเป็นครั้งแรก เฟรดเดอริก เทย์เลอร์ (Frederick W. Taylor., 1911) ให้ความสำคัญการบริหารไว้ว่างานบริหารทุกอย่างจำเป็นต้องกระทำโดยมีหลักเกณฑ์ ซึ่งกำหนดจากการวิเคราะห์ศึกษาโดยรอบคอบ ทั้งนี้ เพื่อให้มีวิธีที่ดีที่สุดในอันที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตมากยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์สำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องนั้น โดยได้มีการกำหนดหลักการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ 4 ข้อคือ

1) พัฒนาหลักการแบบวิทยาศาสตร์ขึ้นมาใช้เป็นมาตรฐานในการทำงานแทนการทำงานแบบความเคยชินที่ไม่มีระบบงาน การวางมาตรฐาน (Standardization)

2) มีการคัดเลือกคนตามหลักการวิทยาศาสตร์เพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมกับงานโดยมีหลักการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานตามหลักวิทยาศาสตร์จำเป็นต้องพิจารณาทั้งด้านความรู้ความสามารถและความกระตือรือร้น

3) พัฒนาบุคคลแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อให้ทุกคนทำงานได้อย่างถูกต้องตามหลักวิทยาศาสตร์ต้องทำควบคู่ไปกับการทำงาน

4) สร้างความร่วมมือในการทำงานอย่างฉันทันมิตรให้เกิด ขึ้นในองค์กร โดยต่างฝ่ายต่างต้องเห็นใจกัน

3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปฏิรูปประเทศไทยยุค 4.0 โมเดลไทยแลนด์ 4.0 เป็นนโยบายของภาครัฐที่ต้องการให้ประเทศไทยก้าวข้ามผ่านยุคอุตสาหกรรมสู่ยุคนวัตกรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม โดยโมเดลไทยแลนด์ 4.0 ต้องอาศัยความร่วมมือทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนงานวิจัย เพื่อให้ประเทศไทยสามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมได้

3.2.1 วิวัฒนาการของนโยบายการขับเคลื่อนประเทศไทย สำนักคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (2560) กล่าวว่า ในอดีตประเทศไทยมีการปฏิรูปอย่างเป็นระบบเพียง ครั้งเดียว คือ ในสมัยรัชกาลที่ 5 ซึ่งเป็นช่วงที่ประเทศไทยอยู่ในสภาวะวิกฤตต่าง ๆ เช่น การล่าอาณานิคม ส่งผลให้เกิดการ ปรับเปลี่ยนประเทศให้เกิดความทันสมัยและทัดเทียมนานาชาติอารยประเทศเพื่อป้องกันไม่ประเทศไทยถูกล่าอาณานิคม โดยผ่านการปฏิรูปการปกครองและระบบราชการของไทย โดยเปลี่ยนจากการปกครองแบบอาณาจักรโบราณและนครรัฐสู่การ ปกครองแบบใหม่ที่เป็นแบบรัฐชาติซึ่งส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงของประเทศได้เป็นอย่างดี ในปัจจุบันประเทศไทยอยู่ในช่วงระยะการเปลี่ยนผ่านวิกฤตทางเศรษฐกิจในยุคศตวรรษที่ 21 โดยจำแนกออกเป็น 4 ยุค คือ ยุคที่ 1 เกิดการปฏิวัติในภาคการเกษตร หรือเรียกว่า Green Evolution โดยเน้นภาคเกษตรกรรม ยุคที่ 2 เกิดการปรับเปลี่ยนสู่สังคมอุตสาหกรรมผ่าน Industrial Revolution เน้นอุตสาหกรรมเบาโดยใช้ประโยชน์ จากค่าจ้างแรงงานราคาถูกและทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ มุ่งเน้นการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า

ยุคที่ 3 เกิด Digital Revolution เน้นอุตสาหกรรมที่มีความซับซ้อนมากขึ้น โดยดึงดูดจากการลงทุนต่างประเทศ เพื่อให้เกิดการลงทุนในประเทศไทย และต้องเผชิญกับดักสำคัญที่ไม่อาจนำพาประเทศให้พัฒนาไปได้มากกว่านี้ คือ ความ เหลื่อมล้ำของความมั่งคั่ง ความไม่สมดุลในการพัฒนา

ยุคที่ 4 The Fourth Industrial Revolution หรือการปฏิวัติอุตสาหกรรมยุคที่ 4 ในห้วงปัจจุบัน เป็นโมเดลเศรษฐกิจที่จะนำพาประเทศไทยให้หลุดพ้นจากกับดักในยุค 3.0 โดยเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม

จากทั้งหมดที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาจะเห็นได้ว่ารัฐบาลมีความมุ่งมั่นที่จะขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ผ่านมาตรการการดึงดูดต่างชาติเข้ามา ลงทุน ตลอดจนการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการค้าและการลงทุนของภูมิภาคซึ่งจะช่วยให้การขับเคลื่อน เศรษฐกิจไทยขยายตัวได้อย่างต่อเนื่อง และยังเป็นการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมส่งผลให้ประเทศไทยเป็นแหล่งรองรับการลงทุนชั้นนำและเป็นศูนย์กลางของภูมิภาคได้อย่างแท้จริง

3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม โรงแรม หมายถึง สถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับค่าจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะต้องการที่อยู่หรือที่พัก ชั่วคราว (พระราชบัญญัติโรงแรมปีพ.ศ. 2478 มาตรา3) พระราชบัญญัติผู้ประกอบการโรงแรม พ.ศ. 2499 โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการที่หลับนอนและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ให้แก่นักเดินทางซึ่งเป็นผู้เต็มใจจ่ายเงินเพื่อแลกกับบริการต่าง ๆ ดังนั้นเมื่อเกิดการท่องเที่ยวและการเดินทางปัจจัยที่สำคัญ คือ สถานที่พักหรือ โรงแรม โดยโรงแรมมีตั้งแต่ขนาดเล็กไปจนถึงระดับ 5 ดาว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เดินทางมาเพื่อพักผ่อน ซึ่งอุตสาหกรรมธุรกิจโรงแรมส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความเจริญเติบโต

3.3.1 การกำหนดขนาดของธุรกิจโรงแรม ภาครัฐพงษ์ ฉายแสงประทีป (2561) ได้ให้คำจำกัดความขนาดของโรงแรมตามจำนวนห้องพัก โดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ขนาด ดังนี้

1) ธุรกิจโรงแรมที่มีขนาดเล็ก (Small Size Hotel) เป็นธุรกิจโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้องในประเทศไทยส่วนใหญ่จะเป็นโรงแรมที่ปลูกสร้างอยู่ตามสถานที่พักตากอากาศ (Resort) หรือโรงแรมที่พักที่สร้างขึ้นระหว่างทาง ระหว่างเมือง (Motel) ลักษณะการดำเนินธุรกิจก็มักจะเป็นคนในพื้นที่เป็นผู้ลงทุนและดำเนินการเอง การลงทุนไม่สูงเท่าใดนัก ราคาค่าบริการจึงไม่สูงและบริการจะใกล้ชิดเข้าถึงลูกค้ามากกว่าโรงแรมขนาดอื่น ๆ เพราะเจ้าของจะเข้ามาดำเนินการจัด สิ่งของทุกอย่างที่นำมาใช้ในโรงแรมด้วยตนเองรวมถึงการบริหารกิจการด้วย

2) ธุรกิจโรงแรมที่มีขนาดกลาง (Middle Size Hotel) เป็นธุรกิจโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบสมบูรณ์ เพื่อให้บริการกับลูกค้าสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทุกๆด้านตามที่ลูกค้าต้องการ มีจำนวนห้องพักประมาณ 200 - 300 ห้อง รองรับแขกที่มาใช้บริการได้ในปริมาณค่อนข้างสูง ราคาค่าบริการก็จะสูงตามไปด้วย สำหรับการให้บริการก็จะอยู่ในเกณฑ์ที่ดีถึงดีมาก มีคุณภาพ มีมาตรฐานในทุกเรื่องโดยเฉพาะเรื่องของการให้บริการ

3.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ TOWS Matrix พิชญุทธิ์ หวังสุกิจ (2562) กล่าวว่า TOWS Matrix เป็นส่วนกลับของการวิเคราะห์ SWOT นามาจับคู่เข้าด้วยกัน โดยสามารถแบ่งรูปแบบของ TOWS Matrix ออกเป็นกลยุทธ์เชิงรุก (SO) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO) กลยุทธ์เชิงรับ (ST) และกลยุทธ์เชิงป้องกัน (WT) ในการทำการวิเคราะห์ TOWS Matrix จำเป็นจะต้องทำการวิเคราะห์ SWOT มาก่อนเพื่อนำมาจับคู่และหากกลยุทธ์ที่เหมาะสมต่อสถานการณ์ โดย TOWS Matrix สามารถจำแนกกลยุทธ์ออกมาได้ 4 รูปแบบ คือ

1. กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในทางบวกหรือจุดแข็งและสภาพแวดล้อมภายนอกทางบวกคือโอกาสนำมาจับคู่เข้าด้วยกัน ซึ่งคือการใช้จุดแข็งของข้อได้เปรียบผสมกับโอกาสที่ดีเพื่อนำมากำหนดกลยุทธ์เชิงรุก ซึ่งควรใช้กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรเป็นมีรู้จักมากขึ้น

2. กลยุทธ์คงตัว-เชิงแก้ไข (WO Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่เกิดจากการจับคู่ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในทางลบคือ จุดอ่อนและสภาพแวดล้อมภายนอกทางบวกคือโอกาส ซึ่งคือการใช้ประโยชน์จากโอกาสมาปิดจุดด้อยขององค์กรหรือเป็นการทำให้จุดอ่อนขององค์กรลดลง ควรใช้กลยุทธ์เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายเพื่อเข้าถึงลูกค้าและเพิ่มฐานลูกค้าให้มากขึ้น

3. กลยุทธ์คงตัว-เชิงรับ (ST Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่เกิดจากการจับคู่ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในทางบวกคือจุดแข็งและสภาพแวดล้อมภายนอกทางลบคืออุปสรรคซึ่งเป็นการนำจุดแข็งขององค์กรมาป้องกันอุปสรรคหรือเป็นการใช้จุดแข็งเพื่อหลีกเลี่ยงอุปสรรค ควรใช้กลยุทธ์การจรรีกรักภักดีต่อตราสินค้า

4. กลยุทธ์ป้องกัน (WT Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในทางลบคือจุดอ่อนมาจับคู่กับสภาพแวดล้อมภายนอกทางลบคืออุปสรรคเป็นกลยุทธ์ที่หลีกเลี่ยงภัยคุกคามและลดจุดอ่อนโดยมีเป้าหมายหลักคือการป้องกันหรือการหลีกเลี่ยงสถานการณ์ขององค์กรไม่ให้ส่งผลเสียไปกว่านี้ควรใช้กลยุทธ์การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายหรือ การส่งเสริมทางการตลาด

3.5. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ Business Model Canvas วรัญญู สุรเดช (2559) กล่าวว่า Business Model Canvas หรือแผนภาพธุรกิจเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสูง

เนื่องจากต้องนำเสนอความคิดหลากหลายเพื่อให้ได้แผนภาพธุรกิจโดยแผนภาพธุรกิจสามารถแบ่งได้ 9 ช่อง ดังนี้

1. Customer Segment หรือ กลุ่มลูกค้า หมายถึง ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสมกับสินค้าหรือบริการขององค์กรซึ่งเป็นช่องที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะองค์กรจะอยู่ได้ก็ต่อเมื่อมีลูกค้า
2. Value Proposition หรือ คุณค่าที่ส่งมอบ หมายถึง สินค้าหรือบริการที่จะส่งมอบคุณค่าที่เป็นประโยชน์ส่งต่อไปยัง ลูกค้า
3. Channel หรือ ช่องทาง หมายถึง ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารลูกค้าและส่งมอบคุณค่าไปยังลูกค้า
4. Customer Relationship หรือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า หมายถึง วิธีการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้เห็นและรับรู้คุณค่าที่เราจะส่งมอบให้
5. Revenue Stream หรือ กระแสรายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนที่สินค้าหรือบริการได้ถูกส่งมอบไปยังลูกค้า
6. Key Resource หรือ ทรัพยากรหลัก หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการสร้างสินค้าหรือบริการการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าและการเพิ่มช่องทางการติดต่อกับลูกค้า เพื่อให้เกิดกระแสรายได้
7. Key Activities หรือ กิจกรรมหลัก หมายถึง สิ่งที่จะต้องทำเพื่อให้เกิดคุณค่าของสินค้าหรือบริการออกมาดีที่สุดและก่อให้เกิดกระแสรายได้
8. Key Partner หรือ พันธมิตรหลัก หมายถึง บุคคลที่จะช่วยให้แผนภาพธุรกิจของเราประสบความสำเร็จซึ่งเป็นคนที่มีส่วนร่วมในทุกส่วนของแผนภาพธุรกิจทั้งหมด
9. Cost Structure หรือ ต้นทุนที่เกิดขึ้นทั้งหมดในแผนภาพ หมายถึง รายจ่ายที่เป็นตัวเงินหรือเวลาในการทำงานที่ต้องเสียไปตั้งแต่ในแผนภาพธุรกิจช่องแรกจนถึงช่องสุดท้ายอย่างละเอียดว่ามีต้นทุนอะไรบ้าง

4. วิธีการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาโมเดลธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมเพื่อเตรียมความพร้อมต่อการแข่งขันในยุคประเทศไทย 4.0” ผู้ศึกษาได้เลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้แนวทางในการศึกษาแบบปรากฏการณ์วิทยาและใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสังเกต แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก

4.1 การกำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย ผู้ศึกษาได้เลือก ผู้ประกอบการ ตัวแทนผู้ประกอบการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในเขต อำเภอ เมือง จังหวัดนครปฐม โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ เจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อการได้มาซึ่งข้อมูลที่ละเอียดครบถ้วนและตรงตามประเด็นการสัมภาษณ์ และการให้ ข้อมูลด้วยความเต็มใจซึ่งก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในด้าน ข้อมูลที่สมบูรณ์ โดยสัมภาษณ์ จำนวน 14 ท่าน จาก 4 โรงแรมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกจากการเป็นโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัด นครปฐม ที่ได้รับความนิยมในการเข้าพักและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว รวมถึงความสามารถในการดำเนินงานของโรงแรมที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโรงแรม

4.2 ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์โดยสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ตัวแทนผู้ประกอบการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยสัมภาษณ์แบบเจาะจงเฉพาะประเด็นที่ต้องการศึกษา

เพื่อให้ทราบถึง แนวคิดและวิธีการบริหารของผู้เข้าร่วมสัมมนา รวมถึงเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และแนวความคิดในการบริหารงาน โดยคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์มีประเด็นคำถาม ดังนี้ ประเด็นที่ 1 กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ประเด็นที่ 2 คุณค่าของการบริการที่ลูกค้าจะได้รับ ประเด็นที่ 3 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ ประเด็นที่ 4 แนวทางการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ประเด็นที่ 5 ขั้นตอนและกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ ประเด็นที่ 6 แนวทางการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการ ประเด็นที่ 7 รูปแบบการบริหารงาน และประเด็นที่ 8 การพัฒนาคุณภาพของโรงแรม

การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เป็นการสังเกตแบบผู้ถูกสังเกตไม่รู้ตัว การแสดงออกทางพฤติกรรมของผู้ถูกสังเกตเป็นไปอย่างธรรมชาติ ทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นจริง

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยการศึกษาสร้างข้อสรุปต่าง ๆ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่ในแต่ละครั้งมาลำดับเหตุการณ์ เรียบเรียง วิเคราะห์และพรรณนาและการวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) คือ การจำแนกข้อมูลเป็นชนิด ๆ ทั้งแบบใช้แนวคิดทฤษฎี คือ การจำแนกข้อมูลเป็นชนิดต่าง ๆ ในเหตุการณ์หนึ่งโดยแยกออกมาเป็นการกระทำ ความหมาย ความสัมพันธ์ หรือตามสถานการณ์ และไม่ใช่แนวคิดทฤษฎี คือ การจำแนกข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ตามความเหมาะสมกับข้อมูล อาจใช้สามัญสำนึกหรือประสบการณ์ของผู้ศึกษาในการจำแนกการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการสัมภาษณ์ จะทำการวิเคราะห์ไปพร้อม ๆ กับการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบจัดหมวดหมู่ตามประเด็นต่าง ๆ พิจารณาข้อมูลที่ได้ในแต่ละครั้งว่าเพียงพอที่จะตอบคำถามได้หรือไม่วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล โดยการศึกษาจากเอกสารและข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สังเกต โดยจะมีการวิเคราะห์ข้อมูลและบันทึกข้อมูลอย่างละเอียดแล้วนำไปจัดเป็นหมวดหมู่ แยกประเภทและวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดเพื่อหาข้อสรุปเมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้วได้ทำการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation Method) การตรวจสอบข้อมูลจากแหล่ง เวลา การตรวจสอบแหล่งข้อมูลจากแหล่งสถานที่และการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งบุคคลนำข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขและลงพื้นที่เพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลมาเพิ่มเติมและแก้ไขให้ถูกต้อง การนำเสนอผลงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาโมเดลธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการแข่งขันในยุคประเทศไทย 4.0 ผู้ศึกษาใช้วิธีการนำเสนอผลงานเชิงพรรณนาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์งานวิจัย

5. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง การพัฒนาโมเดลธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการแข่งขันในยุคประเทศไทย 4.0 สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1) การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เป็นการเล็งเห็นถึงสมรรถภาพและทักษะความสามารถเป็นหลักโดยการเน้นด้านการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของพนักงาน เช่น ทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีและทักษะด้านการบริการ

2) กระบวนการบริหารงานของผู้ประกอบการโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม รับฟังปัญหาและระดมความคิดเห็นจากพนักงานเพื่อปรับวิธีการดำเนินงานและปรับผลกนยุทธ์ที่ใช้ในการ

ทำงานและมีการปรับปรุงเว็บไซต์ของโรงแรมเพื่อความสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึงเพื่อเยี่ยมชมและติดต่อสอบถามข้อมูลโรงแรม

3) แนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรมให้พร้อมต่อยุคประเทศไทย 4.0 ในมุมมองความคิดของผู้ประกอบการและตัวแทนผู้ประกอบการโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะ ที่จำเป็นในการทำงานทัศนคติที่ดีในการทำงานความรับผิดชอบต่อสังคมและความโปร่งใสในการทำงานโดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อติดตามผลปฏิบัติงานและให้ความสำคัญกับการระดมความคิดกับพนักงานเพื่อกำหนด แนวทางและการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

6. อภิปรายผล

1. เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการแข่งขันในยุคประเทศไทย 4.0 จากผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กมีการส่งเสริมพนักงานให้มีการฝึกอบรมทักษะด้านต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อม เช่น ทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทักษะด้าน เทคโนโลยี รวมถึงทักษะด้านการบริการที่ดีหรือการบริการแบบเกิดความคาดหมายและมีการระดมความคิดเห็นเพื่อปรับ ทัศนคติและลดข้อโต้แย้งในการทำงานของพนักงานชั้นปฏิบัติการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณิตย์ มากแก้ว (2557) ที่กล่าวไว้ว่า ทักษะในการบริการหรือการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านการบริการที่ดี ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง และด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงมีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2. เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารงานของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการแข่งขันในยุคประเทศไทย 4.0 จากผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เน้นการระดมความคิดจากพนักงานโดยนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการหรือปัญหาที่เจอในระหว่างปฏิบัติงานมาใช้ในการปรับแผนกลยุทธ์หรือแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงานให้ได้มากที่สุด โดยจะมีการประชุมการทำงานอย่างน้อยเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงระบบการทำงานตลอดเวลาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรภา ถิรินทรพงศ์ (2550) กล่าวไว้ว่า การวางแผนเป็นกระบวนการที่สำคัญต่อการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จ ถ้ากระบวนการวางแผนเป็นไปอย่างมีคุณภาพและสอดคล้องกับบริบทขององค์กรก็จะทำให้การดำเนินงานด้านต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีระบบและประสบความสำเร็จ ผลผลิตมีคุณภาพสนองเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. เพื่อศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพของโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการแข่งขันในยุคประเทศไทย 4.0 จากผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน โดยจะมีการอบรมพนักงานในด้านทักษะที่จำเป็นต่าง ๆ กับพนักงานทุกตำแหน่ง และมีการฝึกอบรมพนักงานใหม่ประมาณ 1 เดือน เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้งานและมีการระดม ความคิดกันเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อพูดคุยถึงปัญหา ข้อบกพร่องและการติชมโรงแรม และเน้นย้ำถึงการพัฒนาทางอาชีพ (Career Development)

ทัศนคติในการทำงาน (Attitude) ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ความโปร่งใส (Transparency) และมี การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Evaluation) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำนาจ วัตจินดา (2551) กล่าวถึง แนวคิดปัจจัย 7 ประการในการประเมินองค์การว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรสามารถแยกทักษะที่จำเป็นออกเป็น 2 ด้านหลัก คือ ทักษะด้านงานอาชีพ เป็นทักษะที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ตามหน้าที่ และลักษณะงานที่ รับผิดชอบ เช่น ด้านการเงิน ด้านบุคคล ซึ่งคงต้องอยู่บนพื้นฐานการศึกษาหรือได้รับการอบรมเพิ่มเติม ส่วน ทักษะความถนัด หรือความชำนาญพิเศษนั้นอาจเป็นความสามารถที่ทำให้พนักงานนั้น ๆ โดดเด่นกว่าคนอื่นส่งผลให้ ผลงานดีกว่าและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้รวดเร็วซึ่งองค์กรควรมุ่งเน้นให้บุคลากรมีทักษะทั้ง 2 ด้านควบคู่กันไป และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2550 อ้างใน พยงค์ ยศสุพรหม, 2551, หน้า 62) ซึ่งพบว่า “การสื่อสารในองค์กร โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมในการทำงานการสื่อสารในระดับ บุคลากรมีความจำเป็นและมีความสำคัญสามารถลดความขัดแย้ง และลดความแปลกแยกของ บุคลากรลงได้” และยังสอดคล้องกับงานในวิจัย ของ ลือชาสาระคง (2547, หน้า 26 อ้างใน จิรภา ถิรินทรพงศ์, 2550) กล่าวว่า การประสานงานเป็นเรื่องสำคัญอีกเรื่องหนึ่ง ในกระบวนการบริหารที่เกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด เกี่ยวกับภาวะด้านจิตใจของบุคคลในองค์กร เป็นเรื่องที่ต้องอาศัย ศิลปะในการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากการติดต่อสื่อสารที่ดีและ เหมาะสมจะช่วยให้การประสานงานประสบความสำเร็จ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) ด้านการจัดการองค์กรหรือการบริหารองค์กร พบว่า ผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการ โรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ให้ความสำคัญกับปัจจัยความด้านการพัฒนา ทักษะความสามารถ ของพนักงานเป็นสำคัญ จึงควรมีการจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ในทุก ๆ ด้านและสามารถปรับตัว เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อ มาปฏิบัติหน้าที่ในด้านนั้น ๆ อย่างจริงจัง

2) ด้านการพัฒนาธุรกิจโรงแรมเพื่อเตรียมความพร้อมต่อยุคประเทศไทย 4.0 พบว่า ปัจจัยด้านการตลาด เป็นปัจจัยความสำเร็จที่ผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมให้ความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากการทำการตลาดของโรงแรมเป็นการทำการตลาดที่ เสนอความประทับใจในการใช้ บริการและการบริการที่เป็นเลิศ

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ ทำให้ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือตัวแทน ผู้ประกอบการได้จำนวนน้อย โดยในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรเพิ่มจำนวนผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการ ในการสัมภาษณ์เพิ่มมากขึ้นเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของงานวิจัย

2) เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านพื้นที่ โดยเป็นการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการโรงแรม ขนาดกลางและขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ทำให้ได้มุมมองในวงแคบ ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควร เพิ่ม พื้นที่ในการทำวิจัยเพื่อให้ได้มุมมองที่กว้างขึ้น

3) ควรศึกษาผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการขนาดใหญ่เพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบในการ บริหารงานและเห็นมุมมองความคิดที่หลากหลายมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศปี 2560. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <https://www.mots.go.th/>. เข้าถึงเมื่อ: 8 ธันวาคม 2561.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. (2560). เศรษฐกิจประเทศไทยยุค 4.0 [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <https://www.boi.go.th/>. เข้าถึงเมื่อ: 12 ธันวาคม 2561 ณ์ภูงษ์ ฉายแสงประทีป. (2561). คุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดหนองคาย. คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วรัญญู สรุเดช. (2559). Business Model Canvas พื้นฐานการเขียนโมเดลธุรกิจ. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <http://www.leaderwings.co/wp-content/uploads/2016/05/Business-Model-CanvasEbook.pdf>. เข้าถึง เมื่อ: 22 มกราคม 2562
- Taylor, F. W. (1911). The principles of scientific management. New York: Harper & Brothers. Wood, C. (2005). "An empirical examination of factors influencing work-unit knowledge management effectiveness in organization." Doctor of Philosophy Dissertation, The University of Texas.

การจัดการขยะอันตรายจากชุมชน กรณีศึกษา เทศบาลนครนครปฐม

HOUSEHOLD HAZARDOUS WASTE MANAGEMENT OF NAKHON PATHOM CITY MUNICIPALITY

ภัทรภร ศิลปเจริญ¹ และ สวรรยา ธรรมอภิพล²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินการจัดการขยะอันตรายจากชุมชน และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจัดการขยะอันตรายจากชุมชน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลนครนครปฐมและประชาชนในพื้นที่รวม 18 คน ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการศึกษาจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องแบบสามเส้าด้านวิธีการ วิเคราะห์เนื้อหา และนำเสนอแบบพรรณนาความ

จากการศึกษาการดำเนินการจัดการขยะอันตรายจากชุมชน พบว่า 1) การเกิดขยะอันตรายจากชุมชนมีแหล่งกำเนิดจากกิจกรรมการดำรงชีวิตประจำวัน 2) การจัดการขยะอันตรายที่แหล่งกำเนิด เทศบาลไม่มีนโยบายบังคับให้ชุมชนมีการคัดแยก แต่มีนโยบายในด้านการให้ความรู้แก่ประชาชนในการคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นกำเนิดเพื่อลดขยะไปยังปลายทาง 3) การเก็บรวบรวมขยะอันตรายอันตรายจากชุมชน จะมีเจ้าหน้าที่ออกเก็บขยะเป็นประจำทุกวัน ตั้งแต่เวลา 22.00 น. – 06.00 น. มีพนักงานประจำรถ 3 คน/คัน 4) การแปรรูปหรือการแปรสภาพขยะอันตรายจากชุมชน ขยะทั้งหมดไม่ได้มีการแปรสภาพก่อนทิ้ง บางครั้งขยะชิ้นใหญ่ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเก็บรวบรวม 5) การขนถ่ายและการขนส่งขยะอันตรายจากชุมชน เทศบาลจะดำเนินการขนส่งขยะที่จัดเก็บได้ทั้งหมดในแต่ละวันไปยังบ่อฝังกลบขยะของเทศบาล โดยตรงเป็นประจำทุกวัน และมีการจัดบันทึกปริมาณขยะ ณ บ่อขยะ และ 6) การกำจัดขยะอันตรายจากชุมชน ใช้วิธีการกำจัดนำไปส่งให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดในการกำจัด ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจัดการขยะอันตรายจากชุมชน พบว่า 1) การเพิ่มขึ้นของปริมาณขยะในพื้นที่เทศบาลนครปฐม จากจำนวนประชาชนในพื้นที่ที่เพิ่มขึ้นประกอบกับจำนวนประชากรแฝงที่เข้ามาในพื้นที่มากขึ้น 2) การไม่คัดแยกขยะอันตรายของประชาชนก่อนทิ้ง ทำให้เทศบาลสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายในการคัดแยกขยะ 3) การแปรสภาพเพื่อนำกลับเข้าสู่การใช้ประโยชน์ใหม่ขยะยังมีน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าจะองค์ประกอบที่พบในขยะอันตรายบางชนิดสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้หรือขายได้ 4) การขนถ่ายและการขนส่งพบว่า ปัญหาทางด้านเส้นทางการจราจรที่เข้าไปค่อนข้างแคบและหากเกิดฝนตกหรืออุทกภัยจะทำให้ไปเก็บขยะในแต่ละชุมชนล่าช้า และ 5) การกำจัดขยะอันตรายจากชุมชน จากทางเทศบาลโดยตรงเองไม่มีเครื่องมือเฉพาะยังคงต้องนำขยะอันตรายจากชุมชนส่งไปกำจัดยังองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพื่อทำการกำจัด

คำสำคัญ : ขยะอันตรายจากชุมชน/ การจัดการขยะอันตราย/ เทศบาลนครนครปฐม

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ss.phattharaphon@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร sawanya@ms.su.ac.th

Abstract

The aims of this study were to observe how Nakhon Pathom City Municipality managed household hazardous waste and handled problems that occurred during the operation by gathering data through the in-depth interview from key informants, namely, Nakhon Pathom City Municipality senior officers, staffs and community residents living in the community total 18 people. The in-depth interview was conducted as the casual conversation in which the acquired data had been categorized into the studied issues as the preparation for data analysis to obtain data in line with the research steps. Research results were summarized and presented as descriptive statement.

The findings suggest that 1) household hazardous waste originated from the locals conducting daily activities, whereas 2) managing hazardous waste at the source was done without the official policy to enforce waste separation. Nonetheless, the authority had taught the locals to separate waste from the source to reduce waste at the destination and 3) on daily basis, from 22.00 P.M to 6.00 A.M, there are 3 waste collectors on duty with a waste pickup truck, as well as 4) not all household hazardous waste were properly packed before being collected by waste collector. Sometimes, a large piece of waste made it rather difficult to pick up and 5) moving and transporting household hazardous waste directly from the collection point to the Municipality landfill every day to record the waste volume at the dump. The findings suggest further that (6) the household hazardous waste was delivered to the Provincial Administration for further disposal. Moreover, it was found that 1) waste volume at Nakhon Pathom City Municipal area increased along with more non-recorded residents living in the area and 2) the Municipality spent more time and resources to separate waste when the locals neglecting to separate hazardous waste, whereas 3) hardly most wastes were not recycling for reuse and 4) problems occurred during moving and transporting wastes due to narrow entrance or blocking the path and during the rainy season or flooding that could delay waste collection, finally 5) the Municipality had not equipped with special equipment to collect household hazardous waste, so the Municipality must deliver household hazardous waste to the Provincial Administration for further waste disposal.

Keywords: Household hazardous waste/ Hazardous waste management/ Nakhon Pathom City Municipality

1. บทนำ

จากข้อมูลของกรมควบคุมมลพิษในปีพ.ศ. 2562 ได้รายงานสถานการณ์ขยะอันตรายจากชุมชนที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2561 มีปริมาณ 638,000 ตัน เพิ่มขึ้นจากปีพ.ศ.2560 ร้อยละ 3.2 โดยร้อยละ 65 เป็นขยะอันตรายที่เกิดจากซากผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ และร้อยละ 35 เป็นขยะอันตรายจากชุมชนประเภทอื่น ๆ เช่น แบตเตอรี่ถ่านไฟฉาย ภาชนะบรรจุสารเคมีกระป๋องสเปรย์ เป็นต้น การจัดการขยะอันตรายจากชุมชนดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดจุดรวบรวมของเสียอันตรายจากชุมชนในหมู่บ้านหรือชุมชน และส่งมายังศูนย์รวบรวมของเสียอันตรายในระดับจังหวัด ทำให้ของเสียอันตรายจากชุมชนได้รับการจัดการอย่างถูกต้องเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 13 (กรมควบคุมมลพิษ, 2562)

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยกรมควบคุมมลพิษ ร่วมกับสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ดำเนินโครงการสนับสนุนและเสริมสร้างสมรรถนะให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายจากชุมชนอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2551 เป็นต้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานและถูกต้องตามหลักวิชาการ รวมทั้งเสริมสร้างให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสมรรถนะในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายจากชุมชน ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดอย่างน้อย 4 สมรรถนะ จาก 6 สมรรถนะ ซึ่งสมรรถนะดังกล่าวประกอบด้วย 1) แผนปฏิบัติการจัดการขยะมูลฝอย 2) การลด คัด แยกและใช้ประโยชน์ขยะมูลฝอยหรือของเสียอันตรายจากชุมชน 3) ประสิทธิภาพในการเก็บขนขยะมูลฝอย 4) การบริหารจัดการขยะมูลฝอยหรือมูลฝอยติดเชื้อในลักษณะรวมศูนย์ 5) ประสิทธิภาพในการกำจัดขยะมูลฝอย และ 6) รายได้ในการจัดการขยะมูลฝอย (กรมควบคุมมลพิษ, 2560)

จากการศึกษาการจัดการขยะอันตรายจากชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การดำเนินงานส่วนใหญ่ยังมีการดำเนินการเพียงเล็กน้อย รูปแบบการบริหารจัดการที่ได้ผลชัดเจนในพื้นที่บางเขตของกรุงเทพมหานครในเขตที่เป็นชุมชนเมืองและเขตที่เป็นที่อยู่อาศัย ขยะอันตรายจากชุมชนในพื้นที่ท้องถิ่นอื่น ๆ ได้ แต่ต้องทำการศึกษาถึงปัจจัยและบริบทของพื้นที่นั้น ๆ มาประกอบ เพราะในประเทศไทย มีลักษณะพื้นที่ ขนาด และความหนาแน่นของประชากรที่อาศัยอยู่ รวมทั้งจำนวนสถานประกอบการต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ทำให้จำเป็นต้องอาศัยปัจจัย และสภาพปัจจุบันท้องถิ่นนั้น ๆ มาประกอบในการกำหนดทิศทางการจัดการของเสียอันตรายจากชุมชนให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งในการดำเนินงานมีหลายพื้นที่ที่สามารถดำเนินการได้ประสบผลสำเร็จ สำนักจัดการกากของเสียและสารอันตรายได้เข้าไปร่วมสนับสนุนให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ เช่น สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ สำนักงานเขตบึงกุ่ม และสำนักงานเขตสายไหมเทศบาลนครนนทบุรีองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นต้น (กรมควบคุมมลพิษ, 2560)

จากปัญหาการเพิ่มขึ้นของขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีนโยบายในการจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย เป็นมติเร่งด่วนเป็นวาระแห่งชาติ โดยจัดทำแผนแม่บทการบริหารจัดการขยะมูลฝอย พ.ศ. 2559- 2564 โดยมีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานในการเก็บรวบรวม การขนส่งและการกำจัดขยะอันตรายจากชุมชนอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยหนึ่งในกิจกรรมคือ การส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการคัดแยกขยะอิเล็กทรอนิกส์ ให้ได้ร้อยละ 50 ภายในปีพ.ศ. 2564 และของเสียอันตรายจากชุมชนได้รับการกำจัดอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ ร้อยละ 30 ในปีพ.ศ. 2564 และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2654 ในยุทธศาสตร์ที่ 4 ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขยะอันตรายจากชุมชนในการเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยได้มอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการอย่างเคร่งครัด (คณะรักษาความสงบแห่งชาติ, 2557)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้กำหนดหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน เกี่ยวกับการบริหารงานราชการที่ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การบริการสาธารณะ การศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ส่วนรวมของประเทศป้องกันการทุจริต การใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องเป็นไปตามหลักการของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นตามเจตนารมณ์การปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนประชากร และพื้นที่รับผิดชอบต่อไป และหมวด 5 หน้าที่ของรัฐไว้ว่า “รัฐจะต้องบริหารจัดการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมให้เกิดประโยชน์

อย่างสมดุลและยั่งยืนโดยต้องให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการและได้รับประโยชน์จากการดำเนินการดังกล่าวด้วยตามที่กฎหมายบัญญัติ” ในหมวดที่ 5 หน้าที่ของรัฐ ในมาตรา 57 (2) และมาตรา 58 (ราชกิจจานุเบกษา, 2560)

เทศบาลเป็นหนึ่งในองค์กรภาครัฐที่จัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองซึ่งมีอำนาจการปกครองบางส่วนให้แก่เทศบาลในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นของตน โดยกำหนดให้เทศบาลมีบุคลากร งบประมาณ และอำนาจอิสระในการบริหารจัดการ ทั้งในด้านการพัฒนาสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การศึกษา การบริหารสาธารณะ เศรษฐกิจ และการจัดทำบริการและสวัสดิการสังคม ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลโดยมีโครงสร้างการบริหารคือ สภาเทศมนตรีและนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล ซึ่งในปัจจุบันมีเทศบาลในประเทศไทยทั้งหมด 2,452 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

จังหวัดนครปฐมเป็นหนึ่งในพื้นที่จังหวัดที่มีความเป็นชุมชนเมือง มีประชากรแฝงที่อยู่ในพื้นที่จำนวนมากและเป็นจังหวัดนำร่องในการแก้ไขปัญหาการกำจัดขยะมูลฝอยในพื้นที่อันส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของประชาชน สมควรกำหนดระเบียบการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดขั้นตอนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการบูรณาการแผนและแนวทางในการดำเนินงานของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นศูนย์กลางในการกำหนดแนวทางการทำงาน การสั่งการ การแก้ไขปัญหาให้เป็นไปอย่างเป็นระบบรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้การแก้ไขปัญหาในการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่ดังกล่าวสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว (ราชกิจจานุเบกษา, 2557)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัย จึงสนใจจะศึกษาการจัดการขยะอันตรายจากชุมชน กรณีศึกษา เทศบาลนครนครปฐม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลนครนครปฐม นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการจัดการขยะในด้านการเกิดขยะ การจัดการขยะที่แหล่งกำเนิด การเก็บรวบรวมขยะ การขนถ่ายและขนส่งขยะ การแปรรูปหรือการแปรสภาพขยะ และการกำจัดอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายในการพัฒนา ส่งเสริม ระบบการจัดการขยะมูลฝอย ในภาพรวมของประเทศต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาการดำเนินการจัดการขยะอันตรายจากชุมชน ของเทศบาลนครนครปฐม
- 2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจัดการขยะอันตรายจากชุมชน ของเทศบาลนครนครปฐม

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดทฤษฎีระบบการจัดการขยะมูลฝอย

ความหมายระบบการจัดการขยะมูลฝอย

อาณัติ ต๊ะปิ่นตา (2553) ให้คำจำกัดความของ ระบบการจัดการขยะมูลฝอย หมายถึง ระบบการจัดการขยะโดยมีการเริ่มตั้งแต่แหล่งกำเนิดขยะจนถึงการกำจัดที่ถูกต้อง จะช่วยให้การจัดการขยะมีประสิทธิภาพและใช้เวลา น้อยที่สุด เพื่อผลลัพธ์โดยรวมทั้งในแง่การจัดการ สุขภาพของมนุษย์ อีกทั้งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมกับโดยเริ่มตั้งแต่

การลดปริมาณการเกิดขยะและการคัดแยกขยะ ณ แหล่งกำเนิด การเก็บรวบรวม การเก็บกัก การขนส่ง การแปรสภาพ และการกำจัดหรือการทำลาย

องค์ประกอบของระบบการจัดการขยะมูลฝอย

สุวรรณยา ธรรมอภิพล (2560) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของระบบการจัดการขยะมูลฝอย 6 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. การเกิดขยะมูลฝอย การเกิดขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในประเทศไทย มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องมาจากการจำนวนประชากร การขยายตัวทางเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี รวมถึงพฤติกรรมบริโภคในสังคม โดยมีแหล่งกำเนิดมาจากชุมชน และแหล่งกำเนิดจากภาคเกษตรกรรม และอุตสาหกรรมโดยชนิดของขยะที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันตามกิจกรรมการผลิตในการเกิดขยะมูลฝอย

2. การจัดการขยะมูลฝอยที่แหล่งกำเนิด เป็นขั้นตอนการดำเนินการจัดการขยะที่แหล่งกำเนิด เพื่อรอการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยไปจัดการในขั้นตอนต่อไป ในขั้นตอนของการจัดการขยะมูลฝอยที่แหล่งกำเนิดประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญ 2 ส่วนคือ การคัดแยกประเภทของขยะมูลฝอย และการกักเก็บขยะมูลฝอยไว้ชั่วคราว

3. การเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย การเก็บรวบรวมขยะอันตรายจากชุมชนไว้ว่า องค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นสามารถเลือกรูปแบบการเก็บรวบรวมขยะอันตรายจากชุมชน รูปแบบใดรูปแบบหนึ่งหรือหลายรูปแบบร่วมกันตามความเหมาะสมกับวิถีจัดการขยะอันตรายจากชุมชนจากแหล่งกำเนิด ตลอดจนศักยภาพขององค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นเองทั้งด้านงบประมาณ บุคลากรและความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ โดยข้อปฏิบัติในการเก็บรวบรวมจากชุมชนในพื้นที่องค์ประกอบของส่วนท้องถิ่น สำหรับผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานเก็บรวบรวมขยะอันตรายจากชุมชนอย่างถูกต้องและเคร่งครัด (กรมควบคุมมลพิษ, 2550)

4. การขนถ่ายและการขนส่งขยะมูลฝอย เป็นกิจกรรมเพื่อขนส่งขยะมูลฝอยที่เก็บรวบรวมได้ไปยังสถานที่นำวัสดุกลับคืน หรือสถานที่กำจัดโดยตรงหรือการขนส่งผ่านสถานีขนถ่ายขยะมูลฝอย ซึ่งมีความจำเป็นสำหรับชุมชนที่อยู่ห่างไกลจากสถานที่นำวัสดุกลับคืนหรือสถานที่กำจัดขยะมูลฝอย ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในระบบการจัดการขยะมูลฝอย ต่อจากขั้นตอนการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย โดยขยะทั้งหมดจะถูกขนส่งไปยังสถานที่นำวัสดุกลับคืน หรือสถานที่กำจัดโดยตรง หรืออาจขนส่งผ่านสถานีขนถ่ายขยะมูลฝอย

5. การแปรสภาพขยะมูลฝอย การแปรรูปหรือการแปรสภาพขยะอันตรายจากชุมชน ที่สามารถรีไซเคิลวัสดุมาใช้ในกระบวนการการผลิตได้ เช่น แบตเตอรี่มือถือ ขั้วหลอดฟลูออเรสเซนต์ เป็นต้น กรมควบคุมมลพิษดำเนินโครงการนำร่องเพื่อเรียกคืนซากหลอดฟลูออเรสเซนต์แบบตรงที่ไม่แตกเพื่อนำไปรีไซเคิล โดยเปิดโอกาสให้หน่วยงานหรือสถานประกอบการขนาดใหญ่ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่สนใจเข้าร่วมโครงการ ขึ้นทะเบียนกรมควบคุมมลพิษ ซึ่งจะมีรถขนส่งไปเก็บรวบรวมปีละ 2 ครั้ง โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย สำหรับแบตเตอรี่มือถือ และถ่านไฟฉายอัดประจุไฟได้สามารถส่งไปรีไซเคิลได้ที่บริษัทที่อยู่ในเครือข่ายความร่วมมือการเรียกคืนซากแบตเตอรี่มือถือ (กรมควบคุมมลพิษ, 2550)

6. การกำจัดขยะมูลฝอย ถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการจัดการขยะมูลฝอย ซึ่งมีการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ตามที่ได้กล่าวมาเป็นลำดับแล้ว ขยะมูลฝอยที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้อีกก็จะถูกขนส่งไปกำจัดต่อไปด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การหมักทำปุ๋ย การฝังกลบอย่างถูกหลักสุขาภิบาล และการเผาในเตาเผา เป็นต้น

พระราชบัญญัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่เทศบาลในการจัดการขยะ

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของเทศบาลในการจัดการขยะที่ระบุในพระราชบัญญัติ กฎระเบียบต่าง ๆ และแผนต่าง ๆ ในระดับชาติ พอสรุปได้ว่า กฎหมายฉบับต่าง ๆ ได้ให้อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการรักษาความสะอาด การควบคุมดูแลในการเก็บขน รวบรวมและกำจัดขยะ ในท้องที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 รวมทั้งกฎหมาย นโยบายและแผนงานที่เกี่ยวข้อง

3.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับขยะอันตรายจากชุมชน

ความหมายของขยะอันตรายจากชุมชน

ขยะอันตรายจากชุมชน หมายถึง ขยะที่มีองค์ประกอบของสารพิษ สารกัดกร่อน สารที่เกิดปฏิกิริยาอย่าง สารถไฟที่มีแหล่งกำเนิดจากที่พักอาศัย โดยเป็นกลุ่มของขยะอันตรายที่เป็นซากเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์และกลุ่มของขยะอันตรายประเภทอื่น เช่น บรรจุภัณฑ์น้ำยาล้างห้องน้ำ กระจ่างยาฉีดยุง ถ่านไฟฉาย หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ เป็นต้นไม่รวมถึงขยะติดเชื้อ

ประเภทของขยะอันตรายจากชุมชน

กรมควบคุมมลพิษ (2550) ได้แบ่งประเภทของขยะอันตรายจากชุมชนออกเป็น 8 ประเภท แต่ขยะอันตรายจากชุมชนบางประเภทที่มีการคัดแยกและการจัดการโดยเฉพาะอยู่แล้วได้แก่ น้ำมันหล่อลื่นใช้แล้ว แบตเตอรี่ รถยนต์ และมูลฝอยติดเชื้อ ที่เหลือส่วนใหญ่ถูกทิ้งลงถังขยะมูลฝอยทั่วไป และยังมีสภาพภายนอกเหมือนของใหม่ สามารถป้องกันการรั่วไหลหรือการแพร่กระจายของสารพิษที่เป็นส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ที่เหลือตกค้างในภาชนะบรรจุ ดังนั้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนเกิดความเข้าใจและจดจำได้ง่ายในการร่วมกัน จัดการขยะอันตรายจากชุมชน จึงจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่

1. ภาชนะบรรจุสารเคมี เช่น กระจ่างสเปรย์ ขวดยาหมดอายุ ขวดน้ำยาล้างห้องน้ำ
2. หลอดไฟ เช่น หลอดฟลูออเรสเซนต์ และหลอดไฟชนิดต่าง ๆ
3. ถ่านไฟฉาย ถ้วยกระดุม รวมไปถึงแบตเตอรี่ชนิดอัดไฟได้ (Rechargeable)

แหล่งกำเนิดของขยะอันตรายจากชุมชน

ขยะอันตรายจากชุมชน คือ ขยะจากกิจกรรมประจำวันของผู้คนที่อาศัยอยู่ในชุมชนทำให้มีขยะอันตรายจากชุมชนเกิดขึ้นมากมาย โดยขยะอันตรายจากชุมชนที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมในชุมชน ได้แก่ ถ่านไฟฉาย หลอดฟลูออเรสเซนต์ ซากแบตเตอรี่มือถือ แบตเตอรี่เก่าน้ำมันหล่อลื่นใช้แล้ว กระจ่างสารเคมีกำจัดยุง มด แมลงสาบ กระจ่างน้ำยาทำความสะอาดสุขภัณฑ์ กระจ่างสเปรย์ หมึกพิมพ์จากเครื่องถ่ายเอกสาร และน้ำยาล้างฟิล์มและอัดขยายรูป ตลอดจนเศษชิ้นส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์บางชนิด เช่น จอภาพ เป็นต้น ขยะอันตรายจากชุมชนเหล่านี้ มักถูกทิ้งปะปนกับขยะมูลฝอยทั่วไป หรือถูกทิ้งลงในท่อระบายน้ำสาธารณะ จนอาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาการปนเปื้อนในสิ่งแวดล้อมได้ (อาณัติ ต๊ะปิ่นตา, 2553)

ขยะอันตรายในประเทศไทย

จากการทบทวนศึกษาเอกสารเกี่ยวกับขยะอันตรายในประเทศไทยย้อนหลัง 5 ปี พบว่า ปริมาณขยะอันตรายจากชุมชนในปีพ.ศ. 2557 มีจำนวน 0.576 ล้านตัน ส่วนในปีพ.ศ. 2558 มีจำนวน 0.591 ล้านตันในปีพ.ศ. 2559 มีจำนวน 0.606 ล้านตัน เพิ่มขึ้นในปีพ.ศ. 2560 เป็นจำนวน 0.618 ล้านตัน และ ในปีพ.ศ. 2561 มีปริมาณ 0.638 ล้านตันมีการแนวโน้มเพิ่มขึ้นของขยะอันตรายจากชุมชนอย่างต่อเนื่อง ส่วนปริมาณขยะอันตรายจากอุตสาหกรรมนั้นมีปริมาณเพิ่มขึ้นในปีพ.ศ. 2557-2559 จำนวน 2.065, 2.8 และ 2.8 ล้านตัน ส่วนในปีพ.ศ. 2559 - 2561 จำนวน 2.8, 1.95 และ 1.2 ล้านตัน มีแนวโน้มลดลงของปริมาณขยะอันตรายจากอุตสาหกรรม ส่วนในปริมาณขยะอันตรายจากสถานพยาบาลนั้น มีปริมาณเพิ่มขึ้นในปีพ.ศ. 2557 – 2560 จำนวน 0.052, 0.054, 0.056 และ 0.058 ล้านตัน และลดลงในปีพ.ศ. 2560 – 2561 จากจำนวน 0.058 ล้านตัน เป็น 0.055 ล้านตัน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Waseem MW Al-Tamimi และคณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง "ปริมาณของเสียอันตรายจากครัวเรือน และลักษณะการจัดการ กรณีศึกษา เมืองของประเทศกำลังพัฒนา" ผลการศึกษา พบว่าเป้าหมายของงานวิจัยนี้คือการประเมินขยะอันตรายจากชุมชน การจัดการในเมืองเฮบรอน ประเทศปาเลสไตน์ เป็นการสำรวจประเภทและสัดส่วนของขยะอันตรายจากชุมชน ควบคู่ไปกับระดับการรับรู้ของหัวหน้าครัวเรือนเกี่ยวกับความเสี่ยงและอันตรายที่เกี่ยวข้องกับรายการขยะอันตรายจากชุมชน โดยมีการสำรวจผ่านแบบสอบถามที่ครอบคลุมทั้งหมด นอกจากนี้ยังมีการวิเคราะห์ขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นทั้งหมดในช่วง 14 วันทำการ เพื่อตรวจสอบส่วนประกอบและสัดส่วนต่าง ๆ ของขยะอันตรายจากชุมชน โดยผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในบ้านประกอบด้วยขยะอันตรายจากชุมชน มากที่สุด (42.3%) รองลงมาคือผลิตภัณฑ์ยานยนต์ (17.2%) และผลิตภัณฑ์ดูแลร่างกาย (15.4%) และผลิตภัณฑ์ด้านดูแลสุขภาพ (12.3%) จากการสุ่มจับปรากฏว่าผลิตภัณฑ์ดูแลร่างกายเป็นประเภทของขยะอันตรายจากชุมชนมากที่สุด (78.7%)

ปาติกา วรณวิไล (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์การจัดการขยะมูลฝอยและยุทธศาสตร์สำหรับกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาช่องว่างทางกลยุทธ์พบว่า ช่องว่างสำคัญของ กทม. คือ ประเด็นการสร้างวินัย ของคนในชาติมุ่งสู่การจัดการที่ยั่งยืน และการวิเคราะห์ SWOT พบว่า อุปสรรค คือ กทม. มีประชากรแฝงจำนวนมาก ทำให้ควบคุม พฤติกรรมหรือขอความร่วมมือในเรื่องการจัดการขยะเป็นไปได้ยาก และประชาชนส่วนใหญ่ยังขาด จิตสำนึกต่อการจัดการขยะ

ชาญศักดิ์ สุภกรโกศิ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารที่เหมาะสมในการจัดการของเสียอันตรายในบ้านเรือนประชาชนในเขตจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาอุปสรรคพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความตระหนัก ขาดการมีส่วนร่วมกับทางราชการ ขาดองค์ความรู้ด้านการจัดการของเสียอันตรายในบ้านเรือน นอกจากนี้ราชการส่วนท้องถิ่น (เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล) ยังไม่มีศักยภาพเพียงพอในการจัดการของเสียอันตรายในบ้านเรือนประชาชนในพื้นที่ของตนเอง และขาดการสนับสนุนวิชาการจากหน่วยงานราชการส่วนกลางราชการส่วนภูมิภาคที่เกี่ยวข้อง

เสาวลักษณ์ ศักดิ์สิทธิ์ และจุฑารัตน์ ชมพันธ์ (2560) ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการขยะมูลฝอยของจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า จังหวัดปทุมธานีมีปัญหาขยะมูลฝอยตกค้างสูงสุดติด 1 ใน 6 ของประเทศ ครัวเรือนส่วนใหญ่ทิ้งขยะมูลฝอยโดยไม่คัดแยก และนำไปกำจัดแบบทิ้งเทกอง รวมทั้งมีการคัดค้านโครงการสร้าง

สถานที่กำจัดขยะมูลฝอยแห่งใหม่จากประชาชนในพื้นที่เสมอ ด้านสภาพพื้นที่โดยรวมของจังหวัดปทุมธานีเป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำจึงเกิดน้ำท่วมบ่อยครั้ง ปัจจุบันจังหวัดปทุมธานีแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยโดยว่าจ้างบริษัทเอกชนเข้ามารับขยะมูลฝอยไปกำจัด นอกพื้นที่ซึ่งต้องอาศัยงบประมาณจากส่วนกลาง ส่วนภาคประชาชนต้องการให้ปรับปรุงพื้นที่ทิ้งขยะมูลฝอยเดิมให้ดีขึ้นมากกว่าการสร้างพื้นที่กำจัดขยะมูลฝอยแห่งใหม่ข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ จังหวัดปทุมธานีควรปรับปรุงพื้นที่ทิ้งขยะมูลฝอยเดิมให้กลายเป็นบ่อฝังกลบขยะที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ รวมถึงควรมีการให้ความรู้ ความเข้าใจและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากขึ้นหากจะสร้างพื้นที่กำจัดขยะมูลฝอยแห่งใหม่

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้การศึกษาด้วยวิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้บริหารเทศบาลนครนครปฐม ได้แก่ นายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาลและผู้อำนวยการสำนักงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายของเทศบาลนครปฐม จำนวน 3 คน
2. พนักงานผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ พนักงานขับรถเก็บขยะ พนักงานประจำรถเก็บรวบรวมขยะ พนักงานกวาดถนนของเทศบาล พนักงานประจำหลุมฝังกลบขยะ เป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดการขยะอันตรายจากชุมชนของเทศบาลนครปฐม จำนวน 5 คน
3. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลนครนครปฐม ทำการสุ่มตัวอย่างเลือก พื้นที่แบบจับฉลาก ได้ 1 เขต แล้วสุ่มตัวอย่างที่ใช้สัมภาษณ์แบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากคนในชุมชน A ที่สุ่ม โดยจะสุ่มตัวอย่างจาก 1 ชุมชนในเขตเทศบาลนครปฐม ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนในการช่วยในการจัดการขยะอันตรายจากชุมชน จำนวน 10 ครั้งเรือน และมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมจนกว่าจะได้ข้อมูลที่อิ่มตัว (Data Saturation)

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดหัวข้อหรือประเด็นไว้ไว้เพียงกว้างๆ ล่วงหน้า โดยเป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ในการสัมภาษณ์สามารถปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมได้เพื่อให้เกิดความชัดเจนของคำตอบครอบคลุมประเด็นการดำเนินการจัดการขยะอันตรายจากชุมชน และปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจัดการขยะอันตรายจากชุมชน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

จัดรูปแบบทั้งลักษณะเป็นทางการ (Formal Interview) และไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคคลและเหตุการณ์ เพื่อให้เกิดบทสนทนา ที่เป็นธรรมชาติระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ ให้อยู่ในลักษณะของการพูดคุยสนทนา โดยเชื่อมโยงความคิด ความรู้สึก ซึ่งอาจจะทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูล หรือประเด็นที่น่าสนใจใหม่ๆ เพื่อนำมาประกอบการศึกษาต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ หนังสือ บทความวิชาการ วิทยานิพนธ์ รายงานการประชุม รวมถึงงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้ค้นคว้าจากสถาบันต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายเกี่ยวข้อง เชื่อมโยงกัน และเกิดประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้ามากที่สุด เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประกอบการศึกษางานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบสามเส้าก่อนนำไปวิเคราะห์แล้ว จะถูกนำมาจัดหมวดหมู่ของข้อมูล ตามประเด็นที่ ศึกษา และทำการวิเคราะห์ข้อมูล (Content Analysis)

6. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา ศึกษาการดำเนินการจัดการขยะอันตรายจากชุมชนของเทศบาลนครนครปฐม และปัญหา ในการดำเนินการจัดการขยะอันตรายจากชุมชนของเทศบาลนครนครปฐม โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก การศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลนคร นครปฐม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลนครนครปฐม และประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครนครปฐม บริเวณหลัง ศูนย์พัฒนาเด็ก ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การดำเนินการจัดการขยะอันตรายจากชุมชน

จากการศึกษาการดำเนินการจัดการขยะอันตรายชุมชน ตามระบบการจัดการขยะมูลฝอย (Solid Waste Management System) ใน 6 ขั้นตอน ได้แก่ การเกิดขยะอันตราย การจัดการขยะอันตรายที่แหล่งกำเนิด (การคัด แยกและกักเก็บไว้ชั่วคราว) การเก็บรวบรวมขยะอันตราย การแปรรูปหรือการแปรสภาพขยะอันตราย การขนถ่าย และการขนส่งขยะอันตราย และการกำจัดขยะอันตราย สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1) **ขั้นตอนการเกิดขยะอันตรายจากชุมชน** ขยะอันตรายที่เกิดขึ้นในชุมชนเกิดจากกิจกรรมการดำรงชีวิต ประจำวันภายในบ้านเรือน ที่พักอาศัย คอนโดมิเนียม ร้านค้า อาคารสำนักงานที่เป็นสถานที่ราชการและสถานศึกษา เป็นต้น โดยชนิดของขยะอันตรายที่พบเป็นจำนวนมาก ได้แก่ กระจ่างยาฉีดยิง ถ่านไฟฉายที่หมดอายุการใช้งานแล้ว บรรจุก๊าซบรรจุน้ำยาล้างห้องน้ำ และหลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ รายละเอียดดังกล่าวคำสัมภาษณ์

2) **ขั้นตอนการจัดการขยะอันตรายที่แหล่งกำเนิด** ในขั้นตอนการดำเนินการคัดแยกขยะอันตรายจากชุมชน ทางเทศบาลไม่ได้นโยบายบังคับให้ชุมชนมีการคัดแยก พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำรถเก็บขยะไม่ได้ดำเนินการคัดแยก เช่นกัน ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้ดำเนินการคัดแยกประเภทขยะก่อนทิ้ง ขยะเศษอาหาร ขยะรีไซเคิล ขยะทั่วไปและ ขยะอันตราย จะถูกทิ้งรวมใส่ถุงดำหรือถุงพลาสติก เพื่อรอเทศบาลมาจัดเก็บไปกำจัดต่อไป มีเพียงขยะอันตรายบาง ประเภทเท่านั้นที่ประชาชนผู้ทิ้งจะทำการคัดแยกออกจากขยะประเภทอื่น เช่น หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ โดยผู้ทิ้งจะ ทำห่อด้วยกระดาษหรือใส่ในกล่องกระดาษเดิม ก่อนนำไปใส่ถุงดำทิ้งรวมยังจุดวางถังเพื่อรอการจัดเก็บจากทาง เทศบาลต่อไป

3) **การเก็บรวบรวมขยะอันตรายอันตรายจากชุมชน** ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมขยะอันตรายจากชุมชน จะมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดเก็บขยะเป็นประจำทุกวัน ตั้งแต่เวลา 22.00 น. – 06.00 น. โดยจะมีพนักงานประจำรถ เก็บขยะทั้งหมด 3 คนต่อคัน ประกอบด้วย พนักงานขับรถ 1 คนและพนักงานท้ายรถ 2 คน และใช้วิธีการเก็บขยะ จากหน้าประตูบ้านของแต่ละบ้านที่วางทิ้งไว้และเก็บบริเวณจุดวางถังขยะที่เป็นจุดวางถังรวมที่ตั้งในชุมชน โดยใช้

รถยนต์เก็บรวบรวมขยะแบบอัตโนมัติ ซึ่งมีทั้งหมด 15 คันในการเก็บรวบรวมขยะจากชุมชนในเขตเทศบาลนคร นครปฐมทั้ง 77 ชุมชน

4) การแปรรูปหรือการแปรสภาพขยะอันตรายจากชุมชน ในขั้นตอนการแปรสภาพขยะ ประชาชนส่วนใหญ่จะทิ้งขยะทั้งหมดโดยไม่ได้มีการแปรสภาพขยะก่อนทิ้ง เช่น การบด การอัด การตัด การพับหรือการย่อย อีกทั้งบางครั้งจะทิ้งขยะขึ้นใหญ่ร่วมด้วย เช่น ที่นอน แก้ว โขฟา ฯลฯ ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเก็บรวบรวม เมื่อพนักงานเก็บขยะมาทำการจัดเก็บก็จะทำการแปรสภาพขยะบางประเภทเพื่อให้สะดวกในการจัดเก็บได้มากขึ้น เช่น การใช้เท้าเหยียบหรือมือบีบกระป๋องน้ำอัดลม การบีบขวดน้ำพลาสติก การพับกล่องหรือลังกระดาษ การตัดลวดหรืออลูมิเนียมแผ่น เป็นต้น ส่วนขยะอันตรายจากชุมชนจะไม่ได้มีการแปรสภาพใด ๆ

5) การขนถ่ายและการขนส่งขยะอันตรายจากชุมชน ในขั้นตอนการขนถ่ายและขนส่งขยะ ทางเทศบาลจะดำเนินการขนส่งขยะที่จัดเก็บได้ทั้งหมดในแต่ละวันไปยังบ่อฝังกลบขยะของเทศบาลโดยตรงเป็นประจำทุกวัน และมีการจัดบันทึกปริมาณขยะ ณ บ่อขยะของทางเทศบาล

6) การกำจัดขยะอันตรายจากชุมชน การกำจัดขยะที่เกิดจากบ้านเรือน ชาวบ้านจะกำจัดโดยการเผากลางแจ้ง เช่น กิ่งไม้ ใบไม้ หญ้าแห้ง ฯลฯ และบางส่วนของที่เหลือจะนำไปทิ้งยังจุดวางถังขยะของเทศบาลเพื่อให้ทางเทศบาลจัดเก็บไปดำเนินการกำจัดต่อไปเช่นเดียวกับการกำจัดขยะอันตรายจะกำจัดโดยการนำไปทิ้งยังจุดวางถังขยะของเทศบาลซึ่งจะถูกขนส่งไปกำจัดโดยการฝังกลบขยะโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจัดการขยะอันตรายจากชุมชน

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจัดการขยะอันตรายจากชุมชน ในขั้นตอนการเกิดขยะอันตราย พบปัญหาปริมาณขยะจำนวนมากในพื้นที่รับผิดชอบ จากการเพิ่มขึ้นของประชากรแฝงและการที่ประชาชนไม่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาขยะมูลฝอย **ขั้นตอนการจัดการขยะอันตรายที่แหล่งกำเนิด** เกิดจากการที่ประชาชนไม่ได้ดำเนินการคัดแยกขยะอันตรายออกจากขยะประเภทอื่นโดยจะทิ้งรวมไปในถังของทางเทศบาล ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทำงานได้ลำบากและเสียเวลาในการคัดแยกขยะ และมีความเสี่ยงจากการได้รับอันตรายจากขยะอันตราย เช่น การบาดเจ็บจากการสัมผัสวัตถุมีคมที่แตกหัก การสัมผัสสารเคมีหรือสารพิษโดยตรง หรือการหายใจเอาไอของสารเคมีหรือสารพิษเข้าสู่ร่างกาย **ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมขยะอันตราย** ประสบปัญหาการเก็บรวบรวมขยะมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานใน 77 ชุมชน อีกทั้งไม่มีรถยนต์ที่ใช้ในการจัดเก็บขยะอันตรายโดยเฉพาะ อาจทำให้เกิดความเสี่ยงต่อสุขภาพและอันตรายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้จำนวนบุคลากรในการทำงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยังมีจำนวนไม่เพียงพอ **ขั้นตอนการแปรรูปหรือการแปรสภาพขยะอันตราย** ส่วนใหญ่เกิดปัญหาจากการที่ประชาชนไม่แปรรูปขยะโดยการบด บีบ อัด ทำให้เก็บรวบรวมได้ลำบากและใช้พื้นที่ในจัดเก็บมาก รวมถึงการแปรสภาพขยะอันตรายก็เช่นเดียวกันเนื่องจากทราบอยู่แล้วว่าไม่เหมาะสมในการแปรสภาพขยะอันตรายเนื่องจากอาจเป็นอันตรายและทำให้เกิดการรั่วไหลของสารพิษสู่สิ่งแวดล้อมได้ **ขั้นตอนการขนถ่ายและการขนส่งขยะอันตรายจากชุมชน** มีปัญหาเกี่ยวกับสภาพการจราจรเส้นทางในการขนถ่ายและการขนส่งขยะ ส่วนใหญ่อยู่ในซอยและถนนคับแคบ ทำให้ประสบปัญหาในการทำงานได้ยากยิ่งขึ้นใช้เวลาในการปฏิบัติงานนาน รวมถึงหากรถเสียก็ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับทางกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นผู้บริหารที่ทราบถึงปัญหาด้านการขนถ่ายและการขนส่งขยะอันตรายจากชุมชนที่มีจำนวนรถไม่เพียงพอ **ขั้นตอนการกำจัดขยะอันตรายจากชุมชน** ทางเทศบาลนครนครปฐม มีการกำจัดขยะโดยใช้วิธีการฝังกลบขยะ แต่ไม่ได้มีการกำจัดขยะอันตรายโดยทางเทศบาล

เอง แต่จะดำเนินการกำจัดขยะอันตรายโดยการส่งไปยังองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมโดยให้เอกชนมาเสนอราคาจ้างเหมาบริการกำจัดขยะอันตรายและบริการขนส่งฯ

7. อภิปรายผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การดำเนินการจัดการขยะอันตรายจากชุมชน

ขั้นตอนการเกิดขยะอันตรายจากชุมชน จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าขยะอันตรายจากชุมชนที่พบในเขตเทศบาลนครนครปฐมส่วนใหญ่ ได้แก่ กระจองยาฉีดยุง ถ่านไฟฉายที่หมดอายุการใช้งานแล้ว บรรจุน้ำมัน น้ำยา ล้างห้องน้ำ และหลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ เป็นต้น เนื่องจากเป็นสินค้าอุปโภคบริโภคพื้นฐานในกิจกรรมการดำรงชีวิตประจำวันในทุกครัวเรือน โดยเฉพาะอุปกรณ์ให้แสงสว่างที่เป็นหลอดไฟฟลูออเรสเซนต์เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในทุกครัวเรือน สอดคล้องกับ อาณัติ ต๊ะปินตา (2553) ที่ได้กล่าวว่า ขยะอันตรายจากชุมชนส่วนใหญ่เกิดจากที่พักอาศัย จากกิจวัตรประจำวันของผู้คนที่อาศัยอยู่ในชุมชน ได้แก่ หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ ซากแบตเตอรี่มือถือ กระจองสารเคมี กำจัดยุง มด แมลงสาบ กระจองน้ำยาทำความสะอาดสุขภัณฑ์ เป็นต้น ซึ่งขยะอันตรายจากชุมชนเหล่านี้ มักถูกทิ้งปะปนกับขยะมูลฝอยทั่วไป และสอดคล้องกับ Waseem M. W. Al-Tamimi, Issam A. Al-Khatib, and Stamatia Kontogianni (2019) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ปริมาณของเสียอันตรายจากครัวเรือนและลักษณะการจัดการ กรณีศึกษา ประเทศกำลังพัฒนา ซึ่งพบว่าขยะอันตรายจากชุมชนส่วนใหญ่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในบ้านเรือน เช่น หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ เป็นต้น

ขั้นตอนการจัดการขยะอันตรายที่แหล่งกำเนิด จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้ดำเนินการคัดแยกประเภทขยะก่อนทิ้ง ไม่ว่าจะเป็ขยะเศษอาหาร ขยะรีไซเคิล ขยะทั่วไป หรือขยะอันตราย โดยจะทิ้งขยะทั้งหมดรวมใส่ถุงดำหรือถุงพลาสติก เพื่อรอเทศบาลมาจัดเก็บ มีเพียงขยะอันตรายบางประเภทเท่านั้นที่ประชาชนผู้ทิ้งจะทำการคัดแยกออกจากขยะประเภทอื่น คือ หลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประชาชนยังไม่ทราบว่าต้องคัดแยกขยะมูลฝอยอย่างไร หากคัดแยกแล้วเกิดประโยชน์อย่างไรบ้าง รวมถึงอาจมองว่าการคัดแยกขยะเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศบาล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมขยะอันตรายจากชุมชน จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าในขั้นตอนดังกล่าวจะมีเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงานในการจัดเก็บขยะเป็นประจำทุกวัน ตั้งแต่เวลา 22.00 น. – 06.00 น. มีพนักงานประจำรถ 3 คน/คัน คือ พนักงานขับ 1 คนและพนักงานท้ายรถ 2 คน เก็บขยะจากหน้าประตูบ้านของแต่ละบ้านที่วางทิ้งไว้ และเก็บบริเวณจุดวางถังขยะที่เป็นจุดวางถังรวมที่ตั้งในชุมชน โดยใช้รถยนต์เก็บรวบรวมขยะแบบอัดท้าย ซึ่งขยะที่เก็บรวบรวมมามีทั้งขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิลและขยะอันตราย โดยไม่ได้มีการเก็บแยกขยะอันตราย สอดคล้องกับกรมควบคุมมลพิษ (2550) ที่ได้กล่าวว่า การเก็บรวบรวมขยะอันตรายจากชุมชนในประเทศไทยจะดำเนินการเช่นเดียวกับขยะทั่วไป โดยเจ้าของบ้านจะนำขยะมาวางยังจุดวางถังหน้าบ้านเพื่อรอเจ้าหน้าที่มาจัดเก็บ นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บบริเวณจุดวางถังรวมของชุมชน เช่น ตลาดสด หมู่บ้าน ศูนย์การค้า เป็นต้น โดยระบบการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยที่ใช้ในปัจจุบัน มีอยู่ 2 วิธี คือ ระบบการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยแบบถังเคลื่อนที่ และระบบการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยแบบถังคงที่

ขั้นตอนการแปรรูปหรือการแปรสภาพขยะอันตรายจากชุมชน จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าขยะทั้งหมดไม่ได้มีการแปรสภาพก่อนทิ้ง เช่น การบด การอัด การตัด การพับหรือการย่อย บางครั้งทั้งเป็นขยะชิ้นใหญ่ เช่น ที่นอน

แก้ว ี โขฟา ฯลฯ ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเก็บรวบรวม พนักงานเก็บขยะต้องทำการแปรสภาพขยะเพื่อให้สะดวกในการจัดเก็บได้มากขึ้น เช่น การใช้เท้าเหยียบหรือมือบีบกระป๋องน้ำอัดลม การบีบขวดน้ำพลาสติก การพับกล่องหรือลังกระดาษ การตัดลวดหรือลวดนิยมนั้น เป็นต้น ส่วนขยะอันตรายจากชุมชนจะไม่มีมีการแปรสภาพใด ๆ ซึ่งกรมควบคุมมลพิษ (2550) ได้เสนอแนะแนวทางในการแปรสภาพขยะอันตรายจากชุมชนบางประเภทสามารถรีไซเคิลวัสดุมาใช้ในกระบวนการการผลิตได้ เช่น แบตเตอรี่มือถือ ขั้วหลอดฟลูออเรสเซนต์ เป็นต้น

ขั้นตอนการขนถ่ายและการขนส่งขยะอันตรายจากชุมชน ในขั้นตอนการขนถ่ายและขนส่งขยะทางเทศบาลจะดำเนินการขนส่งขยะที่จัดเก็บได้ในพื้นที่บริการทั้งหมดในแต่ละวันไปยังบ่อฝังกลบขยะของเทศบาลโดยตรงเป็นประจำทุกวันโดยไม่จำเป็นต้องขนถ่ายผ่านสถานีขนถ่ายดังเช่นในเขตกรุงเทพมหานคร การขนส่งจึงมุ่งตรงจากจุดเก็บไปยังสถานที่กำจัดหรือหลุมฝังกลบขยะโดยตรง

ขั้นตอนการกำจัดขยะอันตรายจากชุมชน การดำเนินการกำจัดขยะที่เกิดจากบ้านเรือนชาวบ้านจะกำจัดเองโดยการเผากลางแจ้ง เช่น กิ่งไม้ ใบไม้ หญ้าแห้ง ฯลฯ บางส่วนที่เหลือจะนำไปทิ้งยังจุดวางถังขยะของเทศบาลเพื่อดำเนินการกำจัดต่อไป เช่นเดียวกับการกำจัดขยะอันตรายชาวบ้านจะกำจัดโดยการนำไปทิ้งยังจุดวางถังขยะของเทศบาล และทางเทศบาลจะดำเนินการจัดเก็บส่งไปยังบ่อฝังกลบขยะของเทศบาล และส่งไปให้ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดในการกำจัดโดยการจ้างบริษัทเอกชน เช่นเดียวกันกับการกำจัด โดยเทศบาลอื่น ๆ ในประเทศไทย ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้วิธีการกำจัดโดยการฝังกลบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ศักดิ์สิทธิ์ และจุฑารัตน์ ชมพันธ์ (2560) ที่ได้กล่าวเกี่ยวกับข้อเสนอแนะว่า จังหวัดปทุมธานีปรับปรุงพื้นที่ทิ้งขยะมูลฝอยเดิมให้กลายเป็นบ่อฝังกลบขยะที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจัดการขยะอันตรายจากชุมชน

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจัดการขยะอันตรายจากชุมชนของเทศบาลเมืองนครปฐม ที่สำคัญคือ 1) การเพิ่มขึ้นของปริมาณขยะในพื้นที่เทศบาลนครปฐม จากจำนวนประชาชนในพื้นที่ที่เพิ่มขึ้นประกอบกับจำนวนประชากรแฝงที่เข้ามาในพื้นที่มากขึ้น ส่งผลให้ขยะมีปริมาณเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกันซึ่งเป็นภาระในการกำจัดของทางเทศบาล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาสิกา วรรณวิไล (2559) ที่ได้กล่าวว่า อุปสรรคในการจัดการขยะมูลฝอย คือ ประชากรแฝงจำนวนมาก ทำให้ควบคุมพฤติกรรมหรือขอความร่วมมือในเรื่องการจัดการขยะเป็นไปได้ยาก และอีกทั้งการขาดจิตสำนึกต่อการจัดการขยะของประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ 2) การไม่คัดแยกขยะอันตรายของประชาชนก่อนทิ้ง ทำให้เทศบาลสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายในการคัดแยกขยะ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญศักดิ์ สุภโรจน์ (2555) ที่กล่าวว่า ปัญหาอุปสรรค คือ ประชาชนในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่ยังขาดองค์ความรู้ด้านการคัดแยกขยะอันตรายจากชุมชน 3) การแปรสภาพเพื่อนำกลับเข้าสู่การใช้ประโยชน์ใหม่ขยะยังมีน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าองค์ประกอบที่พบในขยะอันตรายบางชนิดสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้หรือขายได้ เช่น ส่วนประกอบในซากเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ 4) การขนถ่ายและการขนส่งพบว่า ปัญหาทางด้านเส้นทางการจราจรที่เข้าไปค่อนข้างแคบและหากเกิดฝนตกหรืออุทกภัยจะทำให้ไปเก็บขยะในแต่ละชุมชนล่าช้า ส่งผลให้เกิดมลภาวะด้านกลิ่นและทัศนียภาพในชุมชนได้ และหากรถเก็บขนขยะเสีย ก็อาจจะทำให้มีการตกค้างของขยะได้เนื่องจากมีจำนวนรถไม่เพียงพอ และ 5) การกำจัดขยะอันตรายจากชุมชน จากทางเทศบาลโดยตรงเองต้องนำขยะอันตรายจากชุมชนส่งไปกำจัดยังองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพื่อทำการกำจัดต่อไป

8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า ประชาชนไม่ได้มีการคัดแยกขยะอันตรายจากขยะประเภทอื่น โดยทิ้งรวมกับขยะทั่วไป ทำให้เกิดการปนเปื้อนของสารพิษจากขยะอันตราย อีกทั้งเมื่อนำเข้าสู่ระบบการกำจัดก็จะกำจัดเช่นเดียวกับขยะทั่วไปโดยการฝังกลบ ซึ่งขยะอันตรายจากชุมชนนั้น ควรจะต้องมีวิธีการดำเนินการจัดการขยะโดยเฉพาะเพื่อความปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อม ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เทศบาลนครนครปฐมควรมีมาตรการส่งเสริมการคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทางทำให้การคัดแยกขยะระหว่างทางจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำได้ยาก อีกทั้งการคัดแยกขยะแต่ละประเภทไปยังปลายทางได้นั้นต้องเสียทั้งงบประมาณ และบุคลากรในการคัดแยกขยะ ดังนั้นเทศบาลนครนครปฐมควรส่งเสริมพฤติกรรมคัดแยกขยะอันตรายจากชุมชนออกการขยะประเภทอื่น ๆ หรือให้ความรู้แก่ประชาชนในการคัดแยกขยะอันตรายจากชุมชนเพิ่มเติม นอกจากนี้ควรสร้างกิจกรรมที่สร้างแรงจูงใจในการคัดแยกขยะอันตรายจากชุมชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคัดแยกขยะอันตรายจากชุมชนให้มากขึ้นอีกด้วย

9. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการขยะอันตรายจากชุมชนของเทศบาลนครปฐม เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการบูรณาการความร่วมมือในการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

บรรณานุกรม

กรมควบคุมมลพิษ. (2550). คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเก็บรวบรวมขนส่ง และ กำจัดขยะอันตรายจากชุมชน. กรุงเทพฯ: อุษาการพิมพ์.

กรมควบคุมมลพิษ. (2560). รายงานสถานการณ์มลพิษของประเทศไทย ปี 2559. กรุงเทพฯ: หวีใหญ่

กรมควบคุมมลพิษ. (2562). รายงานสถานการณ์มลพิษของประเทศไทย ปี 2561. กรุงเทพฯ: สไตส์ครีเอทีฟแฮ้าส์,

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). สรุปข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ. เข้าถึงเมื่อ 24 มีนาคม 2563 เข้าถึงได้ จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/summarize.jsp>

คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ. (2557). การจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย.

ชาญศักดิ์ สุภกรโกศิ. (2555). รูปแบบการบริหารที่เหมาะสมในการจัดการของเสียอันตรายในบ้านเรือนประชาชนในเขต จังหวัดนครราชสีมา. การจัดการสิ่งแวดล้อม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปาติกา วรรณวิไล, (2559). การวิเคราะห์การจัดการขยะมูลฝอยและยุทธศาสตร์สำหรับกรุงเทพมหานคร. การจัดการ

สิ่งแวดล้อม คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560, ราชกิจจานุเบกษา

เล่ม 134, ตอนที่ 5 ก (15 มกราคม 2560)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการแก้ไขปัญหามลพิษในท้องที่จังหวัดนครปฐม จังหวัดปทุมธานี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดลพบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดสระบุรี พ.ศ. 2557, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 131 ตอน พิเศษ 189 ง (25 กันยายน 2557).

สวรรยา ธรรมอภิพล. (2560). ตำราการจัดการสิ่งปฏิกูล. นครปฐม: ไทยอาร์ต พริ้นติ้ง กรุ๊ป,

เสาวลักษณ์ ศักดิ์สิทธิ์ และจุฑารัตน์ ชมพันธ์ (2560). แนวทางการจัดการขยะมูลฝอยของจังหวัดปทุมธานี. การประชุม วิชาการเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษา ระดับชาติและนานาชาติ 2560. วันที่ 10 มีนาคม 2560 ณ อาคารพจน์

สารสิน มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อาณัติ ต๊ะปินตา. (2553). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Waseem M. W. Al-Tamimi, Issam A. Al-Khatib, and Stamatia Kontogianni. (2562). Household Hazardous Waste Quantification, Characterization and Management in Developing Countries Cities: A Case Study.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้สนามบินข้ามภูมิภาค กรณีศึกษา สนามบินนานาชาติอุตะเภา จังหวัดระยอง

SERVICE MARKETING MIX FACTOR AFFECTING TOWARD MAKING
TO USE OF REGIONAL AIRPORT OF U-TAPAO INTERNATIONAL AIRPORT RAYONG PROVINCE

สุนทรี บุญประเวช¹ และ จิราภา พึ่งบางกรวย²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเภา จังหวัดระยอง 2.) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเภา จังหวัดระยอง 3.) เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเภาจังหวัดระยองและ 4.) เพื่อศึกษาอิทธิพลส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเภาจังหวัดระยอง โดยกลุ่มตัวอย่างที่วิจัยในครั้งนี้คือ ผู้ที่มาใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเภาจังหวัดระยอง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้อยู่ระหว่าง 11,000-20,000 บาท อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านกระบวนการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากรและด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีส่งผลในเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเภาจังหวัดระยองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

คำสำคัญ : ส่วนประสมทางการตลาดบริการ, การตัดสินใจใช้, สนามบินข้ามภูมิภาคนานาชาติอุตะเภา

Abstract

The purposes of this research were to: 1.) study behaviors of users of U-Tapao International Airport, Rayong Province; 2.) study level of perception of service marketing mix of using U-Tapao International Airport, Rayong Province; 3.) study level of decision to use services of U-Tapao International Airport, Rayong Province; and 4.) study influences of service marketing mix factors affecting decision to use U-Tapao International Airport, Rayong Province. The sample group consisted of 400 cases of service users of U-Tapao International Airport, Rayong Province. The questionnaire was employed for gathering data. The statistics applied for data analysis comprised of descriptive statistics: percentage, mean, standard deviation and multiple regression.

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาการตลาด คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

The findings revealed that the majority of respondents were male; education was Bachelor's degree; income between 11,000 and 20,000 Baht; aged between 21 and 30 years. The hypothesis test showed that process, product, personnel and distribution positively affected decision to use U-Tapao International Airport, Rayong Province with statistical significance at level of 0.5.

1. บทนำ

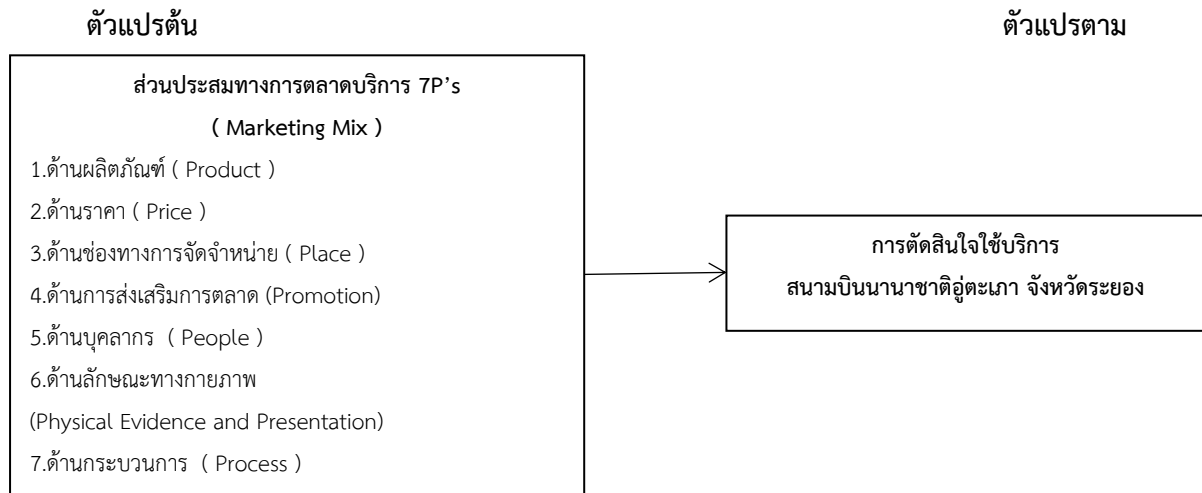
ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาความสะดวกสบายในการเดินทางได้ไกลขึ้น ดังนั้นจึงเกิดธุรกิจการบินเกิดขึ้นหรือการเดินทางอากาศซึ่งเป็นการเดินทางที่มีความปลอดภัยสูงโดยเฉพาะในด้านการขนย้ายวัตถุ คน และสินค้า ธุรกิจการบินมีความสำคัญมากในประเทศไทย และมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นในอนาคตอันจะส่งผลให้เกิดความเติบโตทางเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดการเดินทางเชื่อมโยงระหว่างภูมิภาคมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสนามบินข้ามภูมิภาคอย่าง ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา ซึ่งทำเลที่ตั้งอู่ตะเภาอยู่ในศูนย์กลางเหมาะสม ใช้เดินทางระหว่างภูมิภาคและทวีปได้ในอนาคต

ในปัจจุบันทางท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา เป็นฐานการบินสู่เชื่อมโยงภาคตะวันออกกับภูมิภาคต่าง ๆ ในประเทศไทยเพื่อช่วยในการลดความแออัดของสนามบินสุวรรณภูมิและสนามบินดอนเมืองได้เป็นอย่างดี อีกทั้งทางรัฐบาลยังเปิดให้บริการเป็นสนามบินเชิงพาณิชย์เต็มรูปแบบ โดยใช้สนามบินอู่ตะเภาเป็นตัวดึงดูดการลงทุน ที่จะก่อให้เกิดเมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจโดยมีสนามบินเป็นแกนหลักให้ธุรกิจและอุตสาหกรรมในรัศมีโดยรอบและแสดงถึงศักยภาพ ความพร้อมต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวฝั่งตะวันออก ดังนั้นการพัฒนาตัวสนามบินนานาชาติอู่ตะเภาจึงต้องมีกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่เน้น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ พนักงานขายเป็นต้น เนื่องจากสนามบินนานาชาติอู่ตะเภาเป็นผู้ให้บริการลูกค้า 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าองค์กร คือ สายการบิน และกลุ่มลูกค้าทั่วไป ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการ โดยมุมมองที่คณะผู้วิจัยเลือกทำการศึกษาคือมุมมองฝั่งลูกค้า (Customer View) โดยจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าส่วนใหญ่มีแต่ผู้ศึกษาทางด้านสายการบิน (Airline) แต่ยังไม่ค่อยมีผู้ที่ศึกษาสนามบินด้านนี้ (Airport) ด้วยเหตุนี้คณะผู้วิจัยจึงประสงค์ได้เล็งถึงประโยชน์จึงมีความที่จะศึกษา เรื่อง ส่วนประสมทางการตลาด บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามบินข้ามภูมิภาค กรณีศึกษา สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา จังหวัดระยอง ซึ่งผลวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน และสามารถนำไปวางแผนกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา จังหวัดระยอง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา จังหวัดระยอง
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา จังหวัดระยอง
- 2.3 เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจใช้บริการสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา จังหวัดระยอง
- 2.4 เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา จังหวัดระยอง

3. กรอบแนวคิดในการศึกษา



4. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการศึกษา เรื่อง อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามบินข้ามภูมิภาค กรณีศึกษา สนามบินนานาชาติอุตะเถา จังหวัดระยอง โดยคณะผู้วิจัยได้สรุปความหมายของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึงผลิตภัณฑ์การบริการ นั่นคือการไปใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถาที่สามารถทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจโดยประกอบด้วยสิ่งที่สัมผัสได้และสัมผัสไม่ได้
2. ด้านราคา (Price) หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการไปใช้บริการสนามบิน อาทิเช่น ค่ารถโดยสาร ค่าที่จอดรถ ค่าสินค้า หรือค่าสินค้าภายในสนามบินอุตะเถา คือจำนวนเงินที่ต้องจ่ายเพื่อให้ได้มาใช้บริการสนามบินอุตะเถาและเกิดประโยชน์กับลูกค้ากับการบริการที่คุ้มค่าที่จ่ายไป
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง ท่าอากาศยานของสนามบิน และความสะดวกในการมาใช้บริการสนามบิน อาทิเช่น การนั่งรถโดยสารสาธารณะ รถยนต์ส่วนตัว เป็นต้น ที่ทำให้ลูกค้าไปสู่สถานที่ตั้งเป้าหมาย
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotions) เป็นเครื่องมือที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา เพื่อให้ความพึงพอใจในการมาใช้บริการ และให้เกิดความต้องการที่อยากจะมาใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการตลาด การทำกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นต้น
5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ถือเป็นบุคลากรในองค์กรทุกคน ซึ่งมีหน้าปฏิบัติต่อระหว่างพนักงานและลูกค้าที่มาใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้าในด้านคุณภาพการบริการเป็นอย่างมาก เนื่องจากลูกค้ามักจะตัดสินใจเลือกใช้บริการกับการประเมินโดยผ่านบุคลากรที่เป็นผู้ให้บริการ
6. ด้านกายภาพและการนำเสนอ (Physical Evidence/Environment and Presentation) เป็นที่ผู้ให้บริการมอบให้ลูกค้าที่มาใช้บริการที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพการบริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา อาทิเช่น ขนาดของ

อาคารจอดรถ มีร้านสะดวกซื้อที่เพียงพอ และการติดป้ายหรือสัญลักษณ์ต่างๆภายในสนามบิน ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความรู้สึกของลูกค้าเพื่อให้เกิดความประทับใจต่อความรู้สึกของลูกค้า

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่ดี เพื่อให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และเกิดความภักดีในตัวสินค้าหรือบริการ อาทิเช่น การประสานงานรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ภายในสนามบิน การแก้ไขระบบภายในอาคารผู้โดยสารในกรณีขัดข้องรวดเร็ว เป็นต้น

5. กระบวนการในการตัดสินใจซื้อ

กระบวนการในการตัดสินใจซื้อทั้งหมด 5 ขั้นตอน อันนำไปสู่การตัดสินใจซื้อดังนี้

1. การตระหนักถึงความต้องการ (Need Recognition) การรับรู้ถึงความต้องการในการมาใช้บริการ สนามบินนานาชาติอุตะเภ จากความรู้สึกที่อยากมาใช้บริการที่เกิดจากการกระตุ้นผ่านสิ่งเร้าภายนอก เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายใน เช่น การรับรู้จากความรู้สึกนึกคิดจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ

2. การเสาะแสวงหาข่าวสาร (Information Search) ลูกค้าอาจทราบข่าวสารข้อมูลเกี่ยวสนามบินนานาชาติอุตะเภผ่านทางแหล่งข่าวต่างๆหรืออาจผ่านการรับรู้จากผู้ที่เคยใช้บริการมาแล้ว จึงทำให้เกิดความต้องการอยากที่จะมาใช้บริการ

3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternative) เนื่องจากลูกค้าเล็งเห็นว่า สนามบินแห่งนี้สามารถนำลูกค้าไปถึงจังหวัดที่ลูกค้าจะเดินทางได้ โดยที่ลูกค้าไม่ต้องเดินทางเข้ากรุงเทพฯ ไม่ต้องเจอจราจรติดขัด จึงทำให้ลูกค้าเลือกที่จะใช้บริการสนามบินแห่งนี้ อีกทั้งสนามบินนานาชาติอุตะเภยังเป็นสนามบินแห่งที่ 3 ของประเทศไทยที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันอีกด้วย

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) จากที่ลูกค้ามองแล้วว่าสนามบินแห่งนี้มีจังหวัดที่ลูกค้าจะเดินทางไป มีสายการบินที่ลูกค้าเชื่อถือ รวมถึงสนามบินที่อาจจะอยู่ไม่ไกลจากจุดที่ลูกค้าพักอาศัย การเดินทางสะดวก เข้าถึงง่าย มีความปลอดภัยค่อนข้างสูง จึงทำให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจเลือกมาใช้บริการ

5. พฤติกรรมหลังซื้อ (Postpurchase Behavior) จากที่ลูกค้าได้เลือกใช้บริการเสร็จสิ้นแล้ว ลูกค้าอาจจะได้รับความพอใจ ความไม่พอใจ กลับไปหลังจากที่ได้รับจากการบริการ ลูกค้าบางคนอาจจะพอใจ เพราะเกิดจากความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ หรือลูกค้าบางคนอาจจะไม่พอใจเพราะได้รับการบริการที่ไม่ได้เป็นดั่งหวัง อาทิเช่น ที่นั่งรอในอาคารไม่เพียงพอต่อจำนวนคน เป็นต้น ดังนั้นการบริการต่างๆในทุกขั้นตอนจึงไม่ว่าจะเป็นการบริการในไหนส่วนก่อน จึงจำเป็นเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้ง

กาญจนาธิ สุวรรณ (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกัน ใน ย่านธุรกิจอำเภอเมือง เชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทุกปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ ปัจจัยด้านราคา มีผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเช่าห้องชุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

มนสิณี เลิศคชสีห์ (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน การบินไทย สำหรับการบินภายในประเทศ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน มีทั้งหมด 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ปัจจัยด้านกระบวนการและศูนย์บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายและบริการและกิจกรรมส่งเสริมการขาย และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเช่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ชินโสณ วิสิฐนธิกจิสา สาวิตตรี จบศรี และยุวเรศ มาชอริ (2560) ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนาเที่ยวเงิน ในการมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ปัจจัยทุกด้านได้แก่ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านกระบวนการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อเชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกบริษัทนาเที่ยวเงินของนักท่องเที่ยวเงิน ในการมาท่องเที่ยวในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

6. วิธีการดำเนินการวิจัย

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ที่มาใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา จังหวัดระยอง โดยคณะผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก เนื่องจากไม่ทราบจำนวนผู้ใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา จังหวัดระยองที่แน่นอน คณะผู้วิจัยจึงทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบประชากร โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย

6.2 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการใช้แบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎี โดยนำไปตรวจสอบความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยค่าดัชนีความสอดคล้องของงานวิจัยชิ้นนี้เท่ากับ 0.83 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีแบบ Cronbach's Alpha โดยนำไปทดสอบไปทดสอบก่อน จำนวน 40 ราย โดยค่า Cronbach's Alpha ผลที่ได้เท่ากับ .969 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือ

6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเลือกเก็บแบบตามความสะดวก คือผู้ที่มาใช้บริการสนามบินนานาชาติอุตะเถา จังหวัดระยอง จำนวน 400 คน และได้รับกลับคืนมาอย่างสมบูรณ์ทั้งหมด 400 ชุด จึงนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ คำนวณค่าสถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสถิติเชิงอนุมาน เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

7. สรุปผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคนที่มาใช้บริการสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา จำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 240 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รายได้ 10,001-20,000 จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 ทางด้านพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้กับสถานที่ที่ทำงานเดินทางสะดวก จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 และเดินทางไปท่องเที่ยวพักผ่อน จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 เดินทางมากกว่าเดือนหนึ่งขึ้นไป จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 ช่วงเวลาในการมาใช้บริการ 12.01-18.00น. จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 จุดหมายปลายทาง เชียงใหม่ จำนวน 139 คิดเป็นร้อยละ 34.4 การตัดสินใจส่วนใหญ่เป็นการตัดสินใจด้วยตนเองในการมาใช้บริการ จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 และได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ผ่านทางโซเชียลมีเดีย(Facebook , line , Website) จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3

ส่วนที่ 2 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ผลการวิเคราะห์ด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา จังหวัดระยองในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกระบวนการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ต่ำสุด รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	3.40	0.70	มาก
ด้านราคา	3.36	0.75	ปานกลาง
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.42	0.95	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.98	0.77	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.68	0.80	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.24	0.81	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ	3.57	0.76	มาก
รวม	3.37	0.79	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ระดับของการตัดสินใจใช้บริการสนามบินนานาชาติอู่ตะเภาจังหวัดระยอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความเป็นไปได้ที่ทำงานจะใช้บริการสนามบินนานาชาติอู่ตะเภาอีกครั้ง และรองลงมาได้แก่ คือ ในการเดินทางครั้งต่อไปทำงานยังคงเลือกใช้สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา และท่านจะแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ต่ำสุด รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการตัดสินใจใช้สนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาจังหวัดระยอง

การตัดสินใจใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D	แปลผล
มีความเป็นไปได้ที่ท่านจะใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภ่อีกครั้ง	3.97	0.94	มาก
ท่านจะแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา	3.90	0.91	มาก
ในการเดินทางครั้งต่อไปท่านยังคงเลือกใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภา	3.92	0.89	มาก
รวม	3.93	0.91	มาก

ส่วนที่ 3 ตารางการวิเคราะห์การถดถอย ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาจังหวัดระยอง

ก่อนที่จะทำการทดสอบสมมติฐานนั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อตกลงเบื้องต้นในการใช้สมการถดถอยเชิงพหุคูณก่อน (Multiple Regression Assumption Testing) ได้แก่ 1).ความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปร (Linearity) 2). การแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality) 3).ความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity) (Hair et al., 2010) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ข้อมูลทั้งหมดเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยยังได้วิเคราะห์ภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ (Multicollinearity) ของตัวแปรอีกด้วย โดยพิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor (VIF.) ถ้าหากตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ จะต้องมามีค่า VIF.<10 (Hair et al., 2010) เมื่อทำการวิเคราะห์แล้วพบว่ามีค่า VIF. อยู่ระหว่าง 1.714-2.688 ซึ่งต่ำกว่า 10 จึงเป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่า ในงานวิจัยชิ้นนี้ ไม่เกิดภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3

ผลการศึกษาพบว่าส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาจังหวัดระยองมี 4 ด้านคือ ด้านกระบวนการที่ส่งผลต่อการใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภามากที่สุด ($\beta = 0.44$, $t = 6.49$ และ $p\text{-value} = 0.00^*$) ลำดับที่ 2 ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ ($\beta = 0.22$, $t = 3.71$ และ $p\text{-value} = 0.00$) ลำดับที่ 3 ได้แก่ด้านบุคลากร ($\beta = 0.17$, $t = 3.08$ และ $p\text{-value} = 0.00$) และลำดับที่ 4 ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\beta = 0.14$, $t = 3.28$ และ $p\text{-value} = 0.00$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ตารางการวิเคราะห์การถดถอย ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามบินนานาชาติอยู่ตะเภาจังหวัดระยอง

ตัวแปรพยากรณ์	β	t	p-value	Vif
Constant	0.40	2.35	0.01	
ด้านผลิตภัณฑ์	0.22	3.17	0.00*	2.645
ด้านราคา	0.00	0.10	0.92	2.302
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.14	3.28	0.00*	1.809
ด้านส่งเสริมการตลาด	0.01	0.34	0.72	1.739
ด้านบุคคล	0.17	3.08	0.00*	2.211
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.00	0.15	0.87	2.688
ด้านกระบวนการ	0.44	6.49	0.00*	1.714

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามบินข้ามภูมิภาคกรณีศึกษา สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา จังหวัดระยอง คณะผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางข้อเสนอแนะต่อไปและอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลในเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา พบว่า ผู้ที่ใช้บริการสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา เป็นสนามบินที่มีคุณภาพและได้รับมาตรฐานสากล ทั้งในเรื่องการเดินทางที่เป็นสนามบินข้ามภูมิภาคที่สามารถนั่งไปภายในประเทศ และยังมีสายการบินที่ให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้ได้ อาทิเช่นสายการบินแอร์เอเชีย สายการบินไอออนแอร์ เป็นต้น รวมถึงยังเป็นสนามบินที่ได้รับความปลอดภัยในเรื่องการเข้าและออกสนามบินที่มีการตรวจอย่างเข้มงวด สนามบินแห่งนี้ยังอยู่ภายใต้การดูแลรักษาความปลอดภัยกองทัพเรือไทย ซึ่งมีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด โดยได้มีการเพิ่มวงรอบในการออกตรวจ เน้นอาคารจอดรถ ลานจอดรถ และจุดจอดเครื่องบินแท็กซี่ เมื่อทำการศึกษาเพิ่มเติมเฉพาะปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าสอดคล้องกับ การะเกด แก้วมรกต (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่ พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเช่นเดียวกัน โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่ได้แก่ ปัจจัย ด้านสภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ความหลากหลายของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการภายในโรงแรม และชื่อเสียงของโรงแรม

ปัจจัยด้านราคาที่ไม่มีความสำคัญทางสถิติต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา พบว่า ผู้ที่ใช้บริการไม่ค่อยสนใจเรื่องราคาเนื่องจากราคาสินค้าในสนามบินไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สนามบินเพราะลูกค้าอาจจะซื้อหรือไม่ซื้อสินค้าในสนามบิน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการเดินทางและการมีความคุ้มค่าในการได้รับบริการเมื่อเทียบราคาเดินทางไปใช้บริการสนามบินอื่นๆเพราะผู้ให้บริการมองที่ตัวสนามบินเป็นหลัก สอดคล้องกับงานวิจัยของกันธิศา อินทประวัตติ และพิมพากรณ์ โยธินวัน (2556) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทย พบว่าด้านราคานั้นลูกค้าไม่ค่อยสนใจเนื่องจากส่วนใหญ่แล้วลูกค้าจะซื้อราคาตั๋วเครื่องบินผ่านตัวแทนจำหน่าย (AGENCY)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ส่งผลในเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้บริการสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา โดยช่องทางการจัดจำหน่ายของสนามบินอู่ตะเภา หมายถึง ที่ตั้งของสนามบิน โดยคณะผู้วิจัยได้พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องทำเลที่ตั้งในการมาใช้บริการเนื่องจาก เป็นสนามบินที่ตั้งอยู่ชานเมือง ทำให้ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้สถานที่นี้เพราะไม่ยุ่งยากเดินทางเข้ากรุงเทพฯ ซึ่งอาจจะเจอกับปัญหาด้านการจราจร จึงเลือกใช้สนามบินนานาชาติอู่ตะเภาที่สามารถเดินทางภายในประเทศได้เหมือนกัน เมื่อทำการศึกษาเพิ่มเติมเฉพาะปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สอดคล้องกับงานวิจัยว่าที่ร้อยตรีหญิงอัยลดา ศิศรี (2560) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสวนน้ำดิเอ็มเมอร์วอเตอร์พาร์ค พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสวนน้ำดิเอ็มเมอร์วอเตอร์พาร์ค สถานที่ตั้งของจุดจำหน่ายตั๋ว ความรวดเร็วในการจำหน่ายตั๋ว

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการตัดสินใจใช้สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา โดยคณะผู้วิจัยพบว่า การโฆษณาหรือการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆนั้น รวมถึงการมีศูนย์ให้ข่าวสารและการทำกิจกรรมเพื่อ

สังคมอย่างสม่ำเสมอไม่มีผลต่อผู้มาใช้บริการใช้ที่สนามบิน เนื่องจากผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ดูที่ความสะดวกของแต่ละบุคคลที่ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้สนามบินอื่นๆ ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของว่าที่ร้อยตรีหญิงอัยลา ดิศรี(2560) ที่ได้ทำการศึกษา วิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสวนน้ำดริมเมอร์วอเตอร์พาร์ค ไม่ส่งผลต่อการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสวนน้ำดริมเมอร์

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ส่งผลในเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้สนามบินนานาชาติอุตะเถา โดยคณะผู้วิจัยพอจะอธิบายสาเหตุที่เป็นไปได้ของผลการวิจัยว่า เจ้าหน้าที่พนักงานภายในสนามบินนั้นมีความสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการสนามบินแห่งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่สนามบินมีบุคลิกภาพและมารยาทที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์ศรี ไชยศิลป์ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยและในการตัดสินใจใช้บริการท่องเที่ยวที่นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาชนลาว และรองลงมาเจ้าหน้าที่สนามบินมีการตอบสนองที่รวดเร็วสำหรับคำร้องขอของท่าน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนิลวรรณ คู่เจริญถาวร (2554) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวต่างประเทศสำเร็จรูป โดยพบว่าปัจจัยด้านบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเอาใจใส่และเสมอภาค

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการตัดสินใจใช้สนามบินนานาชาติอุตะเถา พบว่า โดยคณะผู้วิจัยพอจะอธิบายสาเหตุที่เป็นไปได้ของผลการวิจัยว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากตัวท่าอากาศยานอยู่ในพื้นที่ของกองทัพเรือ ที่ทำให้มีรัศมีในเรื่องของสาธารณะชนส่ง ทำให้ไม่มีรถสาธารณะวิ่งผ่าน และทัศนียภาพรอบๆสนามบินไม่ค่อยมีพื้นที่สวยงาม นอกมองเห็นแต่เหล่าทหารอยู่ภายในพื้นที่ตัวอาคารและรอบๆสนามบิน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของบุญทวี เปเรธา (2547) วิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรปในการเลือกใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวในอำเภอเมืองเชียงราย ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าภายในบริษัทมีบรรยากาศที่ดี ตกแต่งทันสมัย สวยงาม และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของธุรกิจบริการที่เป็นภาคเอกชน จะมีความสวยงามกว่าธุรกิจบริการที่เป็นของทหาร จึงทำให้นัยสำคัญทางสถิติต่อการตัดสินใจใช้บริการได้

ปัจจัยด้านกระบวนการที่ส่งผลในเชิงบวกต่อการตัดสินใจใช้สนามบินนานาชาติอุตะเถา โดยคณะผู้วิจัยพอจะอธิบายสาเหตุที่เป็นไปได้ของผลการวิจัยว่า เนื่องจากผู้ให้บริการได้ให้ความสำคัญในการตัดสินใจมาใช้บริการเพราะผู้ให้บริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่า จะต้องเจอกับปัญหาอะไรบ้างในการมาใช้บริการสนามบินแห่งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์ศรี ไชยศิลป์ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยและในการตัดสินใจใช้บริการท่องเที่ยวที่นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาชนลาว การบริการตามสถานที่ต่าง ๆ นั้นต้องมีความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลา อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธนากาญจน์ ดวงใจ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าในศูนย์แฟชั่นค้าส่ง เดอะแพลทินัม แฟชั่นมอลล์ พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าในศูนย์แฟชั่นค้าส่ง เดอะแพลทินัม แฟชั่นมอลล์ ในเรื่องขั้นตอนในการซื้อขายสะดวกรวดเร็ว และมีกระบวนการตรวจสอบสินค้า รวดเร็ว และถูกต้อง

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้สนามบินข้ามภูมิภาคกรณีศึกษา สนามบินนานาชาติอุตะเถา จังหวัดระยอง ดังนั้น ควรจะมีการขยายผลการวิจัยไปในกลุ่มธุรกิจประเภทอื่นเพิ่มเติม ทำให้ผลการวิจัยมีความหลากหลายมากขึ้น

9.2 ควรได้มีการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม ที่อาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการท่าอากาศยานนานาชาติอุตะเถา จะทำให้มีผลการศึกษาที่รอบด้านและมีความละเอียดมากยิ่งขึ้น อันจะทำให้สามารถใช้ในการวางแผนงานการให้บริการสนามบินได้ดียิ่งขึ้น

9.3 งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นในการศึกษาในอนาคตอาจจะทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่มย่อยเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้สนามบินข้ามภูมิภาคกรณีศึกษา สนามบินนานาชาติอุตะเถา จังหวัดระยอง

บรรณานุกรม

- กันธิตา อินทประวัตติ และ พิมพาภรณ์ โยธินวิรัตน์ (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินไทย*. (รายงานการวิจัย), คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- กาญจนาธิ สุวรรณ (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเช่าห้องชุดของชาวยุโรปและอเมริกันในย่านธุรกิจอำเภอเมืองเชียงใหม่*, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- การะเกด แก้วมรกต (2554). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- ทวี เปเรร่า (2547). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรปในการเลือกใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวในอำเภอเมืองเชียงใหม่*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ธนากาญจน์ ดวงใจ (2559). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าในศูนย์แฟชั่นค้าส่งเดอะแพลทินัม แฟชั่นมอลล์*. การศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- นิลวรรณ คู่เจริญถาวร (2554). *วิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวในอำเภอเมืองเชียงใหม่ในการซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวต่างประเทศสำเร็จรูป*. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- มนสิณี เลิศคชสีห. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทยสำหรับการให้บริการภายในประเทศ*. การศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนงค์ศรี ไชยศิลป์ (2559). *ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยและในการตัดสินใจใช้บริการท่องเที่ยวที่นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว*. คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ร้อยตรีหญิงอัยลา ดิศรี (2560). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสวนน้ำตรีเมเมอร์วอเตอร์พาร์ค*. มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยพาณิชย
- Hair, J. F., Black, W, C., Babin, B.J., and Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวที่มีส่วนผสม ของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย ในจังหวัดชลบุรี

PRODUCT FACTOR AFFECTING TOWARD CUSTOMERS DECISION MAKING OF THAI HERBAL SKIN
MOISTURIZER OF GENERATION Y IN CHONBURI PROVINCE

นฤมล เสรีจกิจ¹ และ จิราภา พึ่งบางกรวย²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทย 2) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย จังหวัดชลบุรี คณะผู้วิจัยทำการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบประชากรที่ค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 400 ชุด ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 24 - 28 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีอาชีพพนักงานเอกชน ซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทย 2-3 ชิ้นต่อเดือนมีค่าใช้จ่ายในการซื้อ 300 - 500 บาทต่อครั้ง เหตุผลในการซื้อผลิตภัณฑ์ เพราะอยากลองของใหม่ สถานที่ในการซื้อผลิตภัณฑ์คือ ซูเปอร์มาร์เก็ต โดยไม่มีร้านประจำ ส่วนผสมของสมุนไพรไทยที่ชื่นชอบคือ ว่านหางจระเข้ โดยเน้นการแก้ปัญหาผิวภายในที่ต้องการ คือ ผิวชุ่มชื้น บุคคลที่มีอิทธิพลในการซื้อ คือ ตัวเอง มีวัตถุประสงค์ในการซื้อเพื่อใช้เอง และผลการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่ใช้ในการเลือกซื้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับปัจจัยผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางสมุนไพรไทยโดยพบว่า มีความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความสำคัญ ปัจจัยด้านคุณภาพมีคะแนนเฉลี่ย เป็นอันดับแรกรองลงมาคือ ปัจจัยด้านความหลากหลาย และ ปัจจัยด้านบรรจุภัณฑ์ อันดับที่สามคือ ปัจจัยด้านการรับประกันสินค้าอันดับที่สี่คือ ปัจจัยด้านคุณสมบัติและอันดับสุดท้าย ได้แก่ ปัจจัยด้านตราสินค้า

ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านบรรจุภัณฑ์ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านคุณสมบัติ ปัจจัยด้านการรับประกัน ปัจจัยด้านคุณภาพ และปัจจัยสุดท้ายได้แก่ ปัจจัยด้านความหลากหลาย โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ : ผลิตภัณฑ์, การตัดสินใจ, พฤติกรรมผู้บริโภค, บำรุงผิว, สมุนไพรไทย

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาการตลาด คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

Abstract

There are 3 objectives in this research. 1) To study the decision behavior on buying Thai herbal skin moisturizer 2) To study the importance of product factors, and 3) To study the influence of product factors affecting purchase decision on Thai Herbal Skin Moisturizer of Generation Y in Chonburi Province. The research team calculated the sample size of the population without knowing the actual value at 95 percent. There are 400 samples used in the research by using descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation. Moreover, inferential statistics which is used to test hypotheses are multiple regression analysis.

According to the results, most of the respondents were female, aged between 24-28 years whose status is single. They are graduated at bachelor's degree and employed by private company. They tend to buy approximately 2-3 Thai Herbal Skin Moisturizer products. The expense is around 300 - 500 baht per each time. The reason to buy the product because they would like to try new things. Place to buy the products is supermarket since there is no regular shop. Favorite ingredient of Thai herbs is Aloe vera by mentioning on the solution to solve body skin problems which is moisturized skin. The influential person on purchasing is own self. The objective of buying is for own using. The results of studying the important factors on buying decision, found that the sample value importance to Thai herbal cosmetics products. It is found to be on high level when considering the importance level. Quality factor is averaged as the first priority, followed by diversity factor and packaging factor. The third rating is product warranty factors. Respectively, the fourth rating is qualification factor and lastly is the brand factor.

According to hypothesis test results, packaging Factor is the most affecting toward customers decision making of Thai herbal skin moisturizer of generation Y. Respectively, qualification factor, product warranty factor, quality factor is following. Lastly, diversity factor is counted as the last factors which rate statistical significance at 0.5

Keywords : Product, Decision, Consumer behavior, Skin care, Thai herbs

1. บทนำ

ธุรกิจเครื่องสำอางและความงามเป็นธุรกิจที่มีอัตราการเจริญเติบโตและขยายอย่างต่อเนื่องทุกปี การบริโภคเครื่องสำอางในปัจจุบันคงขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เพราะคนในยุคปัจจุบันทั้งเพศชาย เพศหญิง และทุก ๆ ช่วงวัย ต่างให้ความสนใจใฝ่ใจเกี่ยวกับสุขภาพ ความงาม และผิวพรรณ รวมทั้งการดูแลตัวเองมากขึ้น มีความต้องการอยากให้ตัวเองดูดีขึ้น และเป็นเหตุให้ธุรกิจด้านความงาม คลินิกดูแลรักษาผิวพรรณ เครื่องสำอางแบรนด์ชั้นนำต่าง ๆ จึงเกิดขึ้นมากมายเพื่อรองรับกับความต้องการที่สูงขึ้นทุกปี ปัจจุบันจะพบว่าตลาดผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางมีความหลากหลายทั้งในเรื่องของราคา และคุณภาพที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ อย่างชัดเจน ข้อมูลของศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ที่ได้ทำการจัดอันดับ 10 ธุรกิจที่โดดเด่น โดยประเมินจากปี 2554-2557 พบว่า ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพความงาม อาทิ อาหารเสริม เครื่องสำอาง เป็นธุรกิจมาแรงอันดับ 1 ติดต่อกัน (วราภา เสนอชิต, 2558)

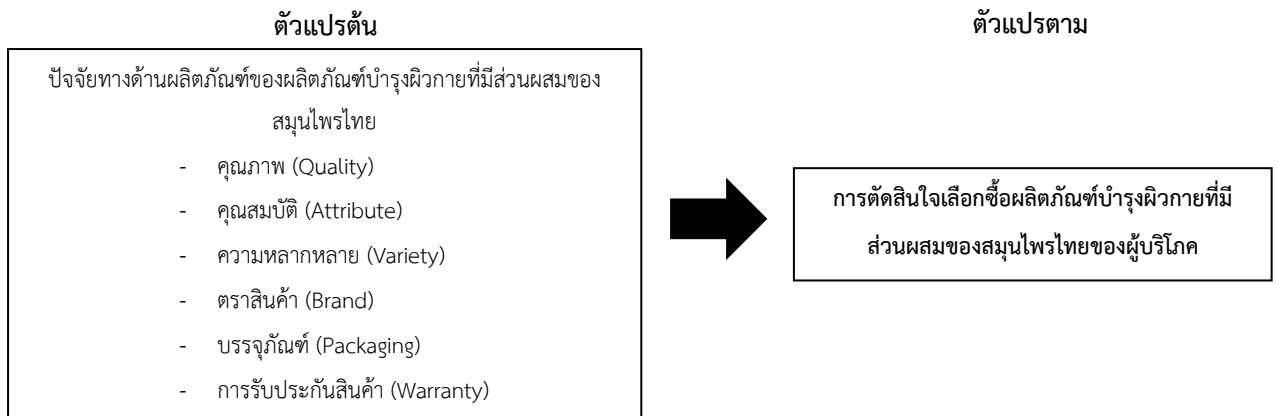
เนื่องจากกระแสการให้ความสำคัญกับการรักษาสุขภาพและการดูแลสุขภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งไม่ได้จำกัดไว้เฉพาะผู้หญิงเท่านั้น ผู้ชายในสังคมไทยปัจจุบัน ก็ลุกขึ้นมาดูแลตัวเองให้ดูดีไม่แพ้ผู้หญิง ซึ่งความรักสวยรักงามนี้ มนุษย์มีติดตัวมาตั้งแต่ในอดีต ตลาดเครื่องสำอางผู้บริโภคกลุ่มต่าง ๆ ไม่ว่าจะอยู่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล หรือต่างจังหวัด ยังคงให้ความสำคัญกับเรื่องสุขภาพและความงาม โดยส่วนใหญ่ต้องการดูแลตนเองให้มีสุขภาพผิวที่ดี รวมทั้งต้องการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผิวหนัง ทั้งสิ่ว ฝ้า กระ และยังพบว่าค่านิยมการดูแลสุขภาพผิวหน้า ต้องการเน้นเรื่องความขาวใสและมีความปลอดภัย ทั้งกลุ่มลูกค้าที่เป็นวัยรุ่นและกลุ่มคนทำงาน (จิรัฎฐ์ รุ่งสินเดชาพัฒน์, 2559)

จากประเด็นข้างต้นจะเห็นได้ว่าธุรกิจผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยนั้น มีแนวโน้มที่จะเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ และยังมีที่ว่างในตลาดผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยแบรนด์ใหม่ได้เข้ามาทำธุรกิจแล้วยังเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทสมุนไพรไทยด้วยแล้วนั้น ถือว่ามีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จสูง เพราะตัวสมุนไพรไทยนั้นได้รับการยอมรับจากนานาชาติว่ามีสรรพคุณเป็นเลิศ มีความหลากหลาย และมีคุณภาพสูง ที่สำคัญ ประกอบกับปัจจุบันผู้คนหันมาสนใจและใส่ใจในรูปร่างหน้าตาตัวเอง การใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลผิวเป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพของตัวเองให้ดูดี ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นวัยรุ่น วัยทำงาน หรือวัยเกษียณ หรือผู้บริโภคเจนเนอร์เรชั่นวัย ต่างให้ความสำคัญและหันมาใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลผิวกันมากขึ้น แต่อุปสรรคสำคัญที่เป็นปัจจัยในการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลผิวที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยไม่ได้รับความนิยมภายในประเทศไทยนั้น เป็นเพราะค่านิยมที่มีต่อผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทย ว่ามีความล้าหลังไม่ทันสมัย โดยเฉพาะรูปลักษณ์และลักษณะภายนอกของผลิตภัณฑ์นั้น ยังไม่เป็นที่ดึงดูดใจของผู้บริโภค ไม่มีความเป็นเอกลักษณ์ที่จะบ่งบอกถึงแบรนด์ได้ ประกอบกับปัจจุบันผู้บริโภคเจนเนอร์เรชั่นวัย มีความสนใจและหันมาใช้ผลิตภัณฑ์ดูแลผิวที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทย ซึ่งผู้บริโภคเจนเนอร์เรชั่น เป็นช่วงอายุที่มีกำลังซื้อ และเป็นเจนเนอร์เรชั่นที่เปิดใจรับสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ รวมไปถึงการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทยด้วย และเนื่องด้วยประชากรในจังหวัดชลบุรี มีความหลากหลาย และจัดเป็นผู้ซื้อที่มีกำลังซื้อสูง ดังนั้นเองคณะผู้วิจัยจึงได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นนี้ และจึงได้จัดทำงานวิจัยฉบับนี้ขึ้นมา

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเจนเนอร์เรชั่นวัย จังหวัดชลบุรี
- 2.2 เพื่อศึกษาถึงระดับความสำคัญของการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และระดับความสำคัญปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเจนเนอร์เรชั่นวัย จังหวัดชลบุรี
- 2.3 เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเจนเนอร์เรชั่นวัย จังหวัดชลบุรี

3. กรอบแนวความคิดในการศึกษา



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานในการศึกษา

ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเงินเนอเรนเวย์

5. ขอบเขตในการศึกษา

5.1 ขอบเขตของประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคเงินเนอเรนเวย์ คือ ผู้ที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523 - 2537 ซึ่งจะมีอายุระหว่าง 24-38 ปี และอาศัยอยู่ในจังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากมีประชากรขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรไม่ทราบประชากร (Cochran, 1977 อ้างใน ธีรวิทย์ เอกะกุล, 2543) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ 385 ราย แต่เพื่อเป็นการเผื่อจำนวนตัวอย่างสำหรับแบบสอบถามที่อาจไม่สมบูรณ์ คณะผู้วิจัยจึงเก็บเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 15 ราย รวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ราย

การสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น และเก็บข้อมูลด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

5.2 ขอบเขตในด้านเนื้อหาของการวิจัย

ตัวแปรต้น ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งประกอบไปด้วย คุณภาพ (Quality) คุณสมบัติ (Attribute) ความหลากหลาย (Variety) ตราสินค้า (Brand) บรรจุภัณฑ์ (Packaging) และการรับประกันสินค้า (Warranty) ของผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทย

ตัวแปรตาม การตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทย

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

งานวิจัยในครั้งนี้ใช้ ระยะเวลา 1 ปี โดยทำการศึกษาดังแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2561 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562

6. แนวคิดและทฤษฎี

6.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งใด ที่นำเสนอออกสู่ตลาดเพื่อให้คนรู้จัก เพื่อการใช้ การบริโภค และสามารถตอบสนองความจำเป็นและความต้องการได้ ซึ่งผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตน และผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน ส่วนในเรื่องของคุณสมบัติที่สำคัญของผลิตภัณฑ์ ได้แก่ คุณภาพผลิตภัณฑ์ ลักษณะทางกายภาพของสินค้า ราคา ชื่อเสียงของผู้ขายหรือตราสินค้า บรรจุภัณฑ์ การออกแบบผลิตภัณฑ์ การรับประกัน สี การให้บริการ วัตถุประสงค์ ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ มาตรฐาน ความเข้ากันได้ คุณค่าผลิตภัณฑ์ และความหลากหลายของสินค้า

6.2 แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคและการตัดสินใจเลือกซื้อ

การตัดสินใจซื้อนั้นมีกระบวนการทั้งสิ้น 5 ขั้นตอน ได้แก่ การรับรู้ความจำเป็น ทำให้จำเป็นต้องซื้อ จากนั้นมีการแสวงหาข้อมูล เพื่อที่จะการประเมินทางเลือก และนำสู่การตัดสินใจ สุดท้ายก็จะเกิดผลลัพธ์หลังจากการซื้อ ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ได้แก่ ลักษณะทางสรีระ สภาพจิตวิทยาครอบครัว สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งบทบาทของผู้บริโภคอาจมีบทบาทที่แตกต่างกันไป โดยสามารถเป็นได้ทั้ง ผู้ริเริ่ม ผู้ที่มีอิทธิพล ผู้ตัดสินใจ ผู้ซื้อ และผู้ใช้เองได้ด้วยเช่นกัน

6.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเงินเนอเรนวาย

เงินเนอเรนวาย หมายถึง กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523 – 2537 ซึ่งมีอายุระหว่าง 25-39 ปี คนเป็นคนที่เติบโตขึ้นมาท่ามกลางยุคที่เศรษฐกิจทั้งโลกกำลังเติบโตเป็นอย่างมาก การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต กลุ่มคนเหล่านี้ถือว่าเป็นเป้าหมายหลักของการตลาดเพราะเป็นกลุ่มที่เป็นผู้บริโภค มากที่สุดในบรรดาทุก ๆ กลุ่ม กลุ่มเหล่านี้จะทำการหาข้อมูลสินค้าอย่างดีกว่าก่อนที่จะซื้อสินค้า คนกลุ่มนี้ต้องหาข้อมูลอย่างหนัก หรือลองจนตัวเองมั่นใจแล้วจึงตัดสินใจซื้อ ต้องการคำแนะนำจากผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางมีผลต่อการตัดสินใจซื้ออย่างมาก โดยช่องทางในการหาข้อมูลก็จะติดตามพวกที่มีชื่อเสียงตาม รวมถึงการเข้าไปร้านค้าเพื่อลองสินค้าด้วยตัวเอง นอกจากนี้ ช่องทางการตลาดที่ดีที่สุดสำหรับคนกลุ่มนี้คือ Social Media ของผู้บุคคลที่มีชื่อเสียงด้านนั้น ๆ

6.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สมุนไพร

ผลิตภัณฑ์สมุนไพร หมายถึง พืชที่มีสรรพคุณในการรักษาโรค หรืออาการเจ็บป่วยต่าง ๆ การใช้สมุนไพรสำหรับรักษาโรค หรืออาการเจ็บป่วยต่าง ๆ นี้ การนำพืชสมุนไพรมาแปรรูปตามหลักการการแปรรูปผลิตภัณฑ์โดยการนำส่วนของพืชสมุนไพรมาผสมปรุงหรือแปรสภาพอื่น ๆ เช่น บดละเอียด โดยการเปลี่ยนแปลงสถานะของสมุนไพร ให้แตกต่างไปจากเดิม เพื่อประโยชน์ในการใช้งานที่หลากหลายมากขึ้น พืชสมุนไพรมีหลายชนิด และมีสรรพคุณทางยาเพื่อการรักษา บำบัด บรรเทา หรือป้องกันโรค ความเจ็บป่วย

7. วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเงินเนอเรนวาย ในจังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้

การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเพื่อทดลองใช้ โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จะต้องมีความมากกว่า 0.5 (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2557) โดยผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของงานวิจัยนี้ได้เท่ากับ 0.88 และวิเคราะห์หาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ผลที่ได้เท่ากับตัวแปรต้นเท่ากับ 0.93 และตัวแปรตามเท่ากับ 0.89 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามนี้มีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือสูง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ \bar{X} , ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยโดยสมการการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

8. ผลการศึกษา

งานวิจัยเรื่องนี้ ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเงินนอกระชั้นวัย ในจังหวัดชลบุรี โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ผลการศึกษาข้อมูลพรรณนา และผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลพรรณนา

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และพฤติกรรมของผู้กรอกแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	ข้อมูลส่วนสำคัญ	จำนวน(ราย) (n=400)	ร้อยละ
เพศ	หญิง	213	53.3
อายุ	24-28 ปี	186	46.5
สถานภาพ	โสด	225	56.2
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	179	44.8
อาชีพ	อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	128	32.0
จำนวนครั้งในการซื้อ	2-3 ครั้งต่อเดือน	126	31.5
ค่าใช้จ่ายในการซื้อ	300 - 500 บาทต่อครั้ง	142	35.5
เหตุผลในการซื้อ	อยากลองของใหม่	117	29.2
สถานที่ในการซื้อ	ซูเปอร์มาร์เก็ต	185	21.8
ร้านประจำในการซื้อ	ไม่มีร้านประจำ	140	35.0
ส่วนผสมของสมุนไพร	ว่านหางจระเข้	216	19.3
ความต้องการแก้ปัญหา	ผิวชุ่มชื้น	206	22.8
บุคคลที่มีอิทธิพลในการซื้อ	ตัดสินใจด้วยตัวเอง	118	29.5
วัตถุประสงค์ในการซื้อ	ซื้อเพื่อใช้เอง	191	47.7

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 24-28 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวนครั้งในการซื้อ 2-3 ครั้งต่อเดือน ซื้อครั้งละ 300-500 บาท เหตุผลในการซื้อคืออยากลองของใหม่ สถานที่ซื้อคือซูเปอร์มาร์เก็ต โดยที่ไม่มีร้านประจำในการซื้อ ส่วนผสมของสมุนไพรที่ตัดสินใจซื้อมาใช้ คือว่านหางจระเข้ เพื่อให้ผิวชุ่มชื้น ทำการตัดสินใจซื้อสินค้าด้วยตัวเอง และมีวัตถุประสงค์ในการซื้อก็เพื่อใช้เอง

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางสมุนไพรไทย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางสมุนไพรไทย	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล	ลำดับที่
ปัจจัยด้านคุณภาพ	3.94	0.883	มาก	1
ปัจจัยด้านคุณสมบัติ	3.86	0.944	มาก	4
ปัจจัยด้านความหลากหลาย	3.88	0.930	มาก	2
ปัจจัยด้านตราสินค้า	3.83	0.953	มาก	5
ปัจจัยด้านบรรจุภัณฑ์	3.88	0.980	มาก	2
ปัจจัยด้านการรับประกันสินค้า	3.86	0.953	มาก	3
รวม	3.87	0.940	มาก	

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางสมุนไพรไทย โดยภาพรวม พบว่า มีความสำคัญในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87, SD = 0.94$) เมื่อพิจารณาระดับความสำคัญ ปัจจัยด้านคุณภาพ มีคะแนนเฉลี่ย เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 3.94, SD = 0.88$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 3.88, SD = 0.93$) และ ปัจจัยด้านบรรจุภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 3.88, SD = 0.978$) อันดับที่สามคือ ปัจจัยด้านการรับประกันสินค้ามีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 3.86, SD = 0.95$) อันดับที่สุดคือ ปัจจัยด้านคุณสมบัติ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 3.86, SD = 0.94$) และ อันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านตราสินค้า มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 3.83, SD = 0.95$)

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องสำอางสมุนไพรไทย

การตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องสำอางสมุนไพรไทย	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	แปลผล
1. ความเป็นไปได้ที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทย ทำความสะอาดมากขึ้น	3.90	0.995	มาก
2. แนะนำให้คนรู้จักมาใช้ผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทย	3.84	0.986	มาก
3. ในการซื้อครั้งต่อไปยังเลือกใช้ผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทย	3.87	0.964	มาก
รวม	3.87	0.982	มาก

การวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องสำอางสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย โดยภาพรวม พบว่า มีการตัดสินใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87, SD = 0.982$) เมื่อพิจารณาระดับการตัดสินใจ พบว่า ความเป็นไปได้ที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทย มีคะแนนเฉลี่ย เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 3.90, SD = 0.995$) รองลงมาคือ ในการซื้อครั้งต่อไปยังเลือกใช้ผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทย มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 3.87, SD = 0.986$) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ แนะนำให้คนรู้จักมาใช้ผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทย มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x} = 3.84, SD = 0.96$)

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ก่อนที่จะทำการทดสอบสมมติฐานนั้น คณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อตกลงเบื้องต้นในการใช้สมการถดถอยเชิงพหุคูณก่อน (Multiple Regression Assumption Testing) ได้แก่ 1) ความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปร (Linearity) 2) การแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (Normality) 3) ความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity) (Hair et al., 2010) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ข้อมูลทั้งหมดเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยยังได้วิเคราะห์ภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ (Multicollinearity) ของตัวแปรอีกด้วย โดยพิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor (VIF.) ถ้าหากตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ จะต้องมามีค่า $VIF < 10$ (Hair et al., 2010) เมื่อทำการวิเคราะห์แล้วพบว่า มีค่า VIF. อยู่ระหว่าง 3.347 – 5.456 ซึ่งต่ำกว่า 10 จึงเป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่า ในงานวิจัยชิ้นนี้ ไม่เกิดภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย จังหวัดชลบุรี มี 5 ด้านคือ ปัจจัยด้านบรรจุภัณฑ์ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย มากที่สุด ($\beta = 0.332, t = 6.210, p\text{-value} = 0.000^*$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านคุณสมบัติ ($\beta = 0.249, t = 4.419, p\text{-value} = 0.000^*$) อันดับที่สามได้แก่ปัจจัยด้านการรับประกันสินค้า ($\beta = 0.196, t = 4.364, p\text{-value} = 0.000^*$) อันดับที่สี่ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพ ($\beta = 0.185, t = 3.753, p\text{-value} = 0.000^*$) และอันดับสุดท้ายได้แก่ ปัจจัยด้านความหลากหลาย ($\beta = 0.099, t = 2.145, p\text{-value} = 0.033^*$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4

ตาราง 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

	β	t	p-value	VIF
ค่าคงที่	0.208	1.880	0.061	
ปัจจัยด้านคุณภาพ	0.185	3.753	0.000*	3.347
ปัจจัยด้านคุณสมบัติ	0.249	4.419	0.000*	5.456
ปัจจัยด้านความหลากหลาย	0.099	2.145	0.033*	3.937
ปัจจัยด้านตราสินค้า	-0.112	-1.071	0.039*	5.273
ปัจจัยด้านบรรจุภัณฑ์	0.332	6.210	0.000*	5.166
ปัจจัยด้านการรับประกันสินค้า	0.196	4.364	0.000*	3.829

หมายเหตุ : ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ปัจจัยด้านคุณภาพ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับ คุณภาพของผลิตภัณฑ์เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ คุณภาพค้ำกับราคา ผลิตภัณฑ์ที่มีความปลอดภัยและใช้วัตถุดิบที่ดีมีคุณภาพสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2000) รายงานว่า คุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Quality) และลักษณะผลิตภัณฑ์จะต้องสนองความต้องการจำเป็น และความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ตลอดจนมีคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่ง รวมทั้งคุณภาพสินค้าต้องสม่ำเสมอและมีมาตรฐาน เพื่อที่จะสร้างการยอมรับ ความเชื่อถือที่มีต่อ

สินค้าทุกครั้งที่จะซื้อ สอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ที่ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย จังหวัดชลบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพร จงสกุล (2547) ที่ได้ทำการศึกษา ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรม การตัดสินใจซื้อแชมพูสมุนไพรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพของแชมพูสมุนไพร มีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มพฤติกรรม การตัดสินใจซื้อแชมพูสมุนไพรด้านเกณฑ์ที่จะใช้ในการตัดสินใจซื้อแชมพูสมุนไพร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญจนพร อุณจันทร์ (2553) ที่ได้ทำการศึกษาศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรอภัยเบศรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ในระดับมาก และคุณภาพของผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรอภัยเบศรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้เพราะ ผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทย นั้นเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีผู้ผลิตหลากหลาย ตั้งแต่ผู้ผลิตระดับเล็ก จนถึงผู้ประกอบการขนาดใหญ่ ซึ่งสิ่งที่จะสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ กระบวนการและขั้นตอนการผลิต เพราะจะเป็นเครื่องหมายการันตีถึงการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย จังหวัดชลบุรี นอกจากนี้ ผู้บริโภคเจนเนอเรชันวายเป็นกลุ่มที่จะทำการสืบค้นข้อมูลของผลิตภัณฑ์ก่อนการตัดสินใจซื้อ ดังนั้น ถ้าผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทย มีคุณภาพคุ้มค่ากับราคาและมีความปลอดภัย ใช้งานดูดีเป็นที่ และมีการรีวิวจากบุคคลทั่วไป จะกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อได้ง่าย

ปัจจัยด้านคุณสมบัติ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับการ ไม่ก่อให้เกิดการระคายเคือง หรือก่อให้เกิดอาการแพ้ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เหมาะสำหรับทุกสภาพผิวหนังมีกลิ่นตามชนิดของสมุนไพรที่ใช้เป็นส่วนผสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่ต้องการเกี่ยวกับผิวหนังได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2000) รายงานว่า คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หมายถึง ลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่ทำให้การทำงานพื้นฐานสามารถบรรลุ คุณภาพที่กำหนดไว้ได้ เช่น สูตร สี รูปร่าง ขนาดรสชาติ กลิ่น ซึ่งมีผลประโยชน์แก่ผู้ใช้สอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ปัจจัยด้านคุณสมบัติ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย จังหวัดชลบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญสม ลีชยาภิตติกร (2558) ที่ได้ทำการศึกษา นวัตกรรม การตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์สมุนไพร ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมการตลาดของผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การซื้อและความจงรักภักดีต่อแบรนด์ คือ คุณสมบัติและคุณค่าเฉพาะตัวของผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยนั้นเป็นผลิตภัณฑ์ที่เน้นจุดเด่นในด้านคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่ใช้ส่วนผสมจากธรรมชาติ ปลอดภัยกับร่างกายและสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยด้านความหลากหลาย สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับ ความหลากหลายของประเภทสมุนไพรไทยที่ใช้เป็นส่วนผสม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือความหลากหลายให้เลือกซื้อ สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2000) รายงานว่าความหลากหลายของสินค้า (Variety) ผู้ซื้อส่วนมากพอใจที่จะเลือกซื้อสินค้าที่มีให้เลือกมากในรูปของสี กลิ่น รส ขนาด การบรรจุหีบห่อ แบบ ลักษณะ และคุณภาพ เนื่องจากผู้บริโภคมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้จำหน่ายจำเป็นต้องมีสินค้าให้เลือกมากเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่แตกต่างกันได้ดี ยิ่งขึ้นสอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ที่ว่าปัจจัยด้านความหลากหลาย ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย จังหวัดชลบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญสม ลีชยาภิตติกร (2558) ได้ศึกษา นวัตกรรม การตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์สมุนไพร ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรม การตลาด

ของผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การซื้อและความจงรักภักดีต่อแบรนด์ คือ ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะ ผู้บริโภคเงินเนอเรน่วย เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีแนวโน้มที่จะเลือกสรรแต่สินค้าและบริการที่มีคุณภาพและเป็นไปตามที่ต้องการเท่านั้น ที่เป็นเช่นนั้นเพราะการเข้าถึงแหล่งข้อมูลจำนวนมากในสังคมออนไลน์และออฟไลน์ทำให้พวกเขาว่ามีทางเลือกอีกมาก จึงมักจะพิจารณาเปรียบเทียบข้อมูลจนกว่าจะเจอตัวเลือกที่ดีที่สุด

ปัจจัยด้านตราสินค้า สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับตราสินค้าที่น่าเชื่อถือถือเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ตราสินค้าที่ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพมีชื่อตราสินค้าที่จดจำได้ง่าย และตราสินค้าที่มีชื่อเสียงสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2000) รายงานว่าตราสินค้าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของผลิตภัณฑ์เพราะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางด้านจิตวิทยาของผู้ซื้อด้วย การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์บางชนิดนั้นขึ้นอยู่กับชื่อเสียงของผู้ขายหรือตราสินค้า โดยเฉพาะสินค้าที่เจาะจงชื่อ (Specialty Goods) ซึ่งเป็นสินค้าที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อด้วยเหตุผลด้านจิตวิทยาไม่ใช่เหตุผลทางด้านเศรษฐกิจหรือประโยชน์ที่ได้รับสอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ปัจจัยด้านตราสินค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเงินเนอเรน่วย จังหวัดชลบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของอัมพร จงสกุล (2547) ที่ได้ทำการศึกษา ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อแชมพูสมุนไพรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้าน ตราสินค้าแชมพูสมุนไพร มีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อแชมพูสมุนไพรด้านเกณฑ์ที่จะใช้ในการตัดสินใจซื้อแชมพูสมุนไพร ทั้งนี้เพราะ ตราสินค้าถือเป็นสิ่งรับรองคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ถูกค่าจะรับรู้ได้เป็นสิ่งแรก โดยตราสินค้าถือเป็นเอกลักษณ์ของสินค้าที่อยู่ในความทรงจำ ที่จะง่ายต่อการจดจำ การเลือกซื้อและความภักดีต่อสินค้า ทั้งนี้เพราะ ตราสินค้าถือเป็นสิ่งรับรองคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ถูกค่าจะรับรู้ได้เป็นสิ่งแรก โดยตราสินค้าถือเป็นเอกลักษณ์ของสินค้าที่อยู่ในความทรงจำ ที่จะง่ายต่อการจดจำ การเลือกซื้อและความภักดีต่อสินค้า

ปัจจัยด้านบรรจุภัณฑ์ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับบรรจุภัณฑ์ที่แสดงสถานที่ผลิต วันที่ผลิต และวันหมดอายุ อย่างชัดเจน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีป้ายฉลากที่แสดงถึงส่วนประกอบของสมุนไพร สรรพคุณ ทะเบียนการค้า และมีเครื่องหมาย อย. กำกับ อย่างชัดเจน และมีบรรจุภัณฑ์ให้เลือกซื้อหลายขนาดทันสมัย สวยงาม สอดคล้องกับแนวคิดของ Etzel, Walker and Stanton (2001) รายงานว่าบรรจุภัณฑ์เป็นตัวทำให้เกิดการรับรู้คือ การมองเห็นสินค้าเมื่อลูกค้าเกิดการยอมรับในบรรจุภัณฑ์ก็จะนำไปสู่การจูงใจให้เกิดความต้องการซื้อและเกิดการตัดสินใจซื้อในที่สุด ดังนั้นบรรจุภัณฑ์จึงต้องโดดเด่น โดยอาจแสดงถึงตำแหน่งผลิตภัณฑ์สินค้านั้น สอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ที่ว่า ปัจจัยด้านบรรจุภัณฑ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเงินเนอเรน่วย จังหวัดชลบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของอัมพร จงสกุล (2547) ที่ได้ทำการศึกษา ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อแชมพูสมุนไพรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านบรรจุภัณฑ์ของแชมพูสมุนไพร มีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อแชมพูสมุนไพรด้านเกณฑ์ที่จะใช้ในการตัดสินใจซื้อแชมพูสมุนไพรและสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิชา แสนสนิท (2562) ที่ได้ทำการศึกษาการออกแบบกราฟิกบนบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์ศศิมา สมุนไพร จ.ปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ศศิมา สมุนไพร จากรูปแบบและข้อมูลบนบรรจุภัณฑ์ ร้อยละ 52 อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปริยานุช แดงเดช (2559) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์บรรเทาอาการปวดที่ทำจากสมุนไพรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่มีบรรจุภัณฑ์สะอาด คุณภาพดี

ปัจจัยด้านการรับประกันสินค้า สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับการรับรองมาตรฐานการผลิต เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การปรับเปลี่ยนสินค้าหากไม่ได้รับความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2000) รายงานว่า การรับประกันสินค้า เป็นกิจกรรมการบริหารจัดการและกิจกรรมการควบคุมที่สำคัญ เพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพที่คงเส้นคงวาเน้นการแก้ปัญหาในระยะยาว และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค การรับประกันสินค้า ผู้ผลิตหรือผู้ขายจะชดเชยให้กับผู้ซื้อ เมื่อผลิตภัณฑ์ไม่สามารถทำงานภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ การรับประกันเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการแข่งขัน เพราะเป็นการลดความเสี่ยงจากการซื้อสินค้าของลูกค้า รวมทั้งการสร้าง ความเชื่อมั่น สอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ที่ว่า ปัจจัยด้านการรับประกันสินค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเจนเนอเรชันวาย จังหวัดชลบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญจนพร อุ่นจันทร์ (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรอภัยเบศรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ผลิตภัณฑ์ ที่มีเครื่องหมาย อ.ย. รับรองและฉลากผลิตภัณฑ์กำกับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของปริยานุช แดงเดช (2559) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์บรรเทาอาการปวดที่ทำจากสมุนไพรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่มีเครื่องหมายมาตรฐานรับรอง ทั้งนี้เพราะการรับประกันสินค้า เป็นการการันตีถึงคุณภาพของสินค้าว่ามีคุณภาพดี คุ่มค่าและปลอดภัยต่อผู้บริโภค โดยต้องมีใบรับประกันสินค้า จากหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ

10. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

10.1 ปัจจัยด้านคุณภาพ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ คุณภาพคุ่มค่ากับราคา ผลิตภัณฑ์ที่มีความปลอดภัย และใช้วัตถุดิบที่ดีมีคุณภาพ ดังนั้นผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะ คุณภาพต้องคุ่มค่ากับราคา มีความปลอดภัยและใช้วัตถุดิบที่ดี

10.2 ปัจจัยด้านคุณสมบัติ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับ ไม่ก่อให้เกิดการระคายเคือง หรือก่อให้เกิดอาการแพ้ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เหมาะสำหรับทุกสภาพผิวหนังมีกลิ่นตามชนิดของสมุนไพรที่ใช้เป็นส่วนผสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่ต้องการเกี่ยวกับผิวหนังได้ ดังนั้นผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาผิวกายของผู้บริโภค โดยใส่สมุนไพรที่มีคุณสมบัติที่ไม่ก่อให้เกิดการระคายเคือง หรือก่อให้เกิดอาการแพ้ มีกลิ่นหอม

10.3 ปัจจัยด้านความหลากหลาย สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับ ความหลากหลายของประเภทสมุนไพรไทยที่ใช้เป็นส่วนผสม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความหลากหลายให้เลือกซื้อ ดังนั้นผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับการเลือกสมุนไพรมาใช้ผสมให้มีความหลากหลาย และมีรูปแบบผลิตภัณฑ์ให้เลือกหลายชนิด หลายขนาด

10.4 ปัจจัยด้านตราสินค้า สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับตราสินค้าที่น่าเชื่อถือ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ตราสินค้าที่ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ มีชื่อตราสินค้าที่จดจำได้ง่าย และตราสินค้าที่มีชื่อเสียง ดังนั้นผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่รู้จัก ในสื่อต่าง ๆ โดยเน้นการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ว่าตราสินค้ามีความน่าเชื่อถือ ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและต้องมีชื่อตราสินค้าที่จดจำได้ง่าย

10.5 ปัจจัยด้านบรรจุภัณฑ์ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับบรรจุภัณฑ์ที่แสดงสถานที่ผลิต วันที่ผลิต และวันหมดอายุ อย่างชัดเจน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีป้ายฉลากที่แสดงถึงส่วนประกอบของสมุนไพร สรรพคุณ ทะเบียนการค้า และมีเครื่องหมาย อย. กำกับ อย่างชัดเจน และมีบรรจุภัณฑ์ให้เลือกซื้อหลายขนาด ทันสมัย สวยงาม ดังนั้นผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับป้ายฉลากบรรจุภัณฑ์ โดย ต้องแสดงสถานที่ผลิต วันที่ผลิต และวันหมดอายุ อย่างชัดเจน รวมถึงส่วนประกอบของสมุนไพร สรรพคุณ ทะเบียนการค้าและมีเครื่องหมาย อย. กำกับ

10.6 ปัจจัยด้านการรับประกันสินค้า สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับการรับรองมาตรฐานการผลิต เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การรับประกันคืนสินค้าหากไม่ได้รับความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับการยื่นขอรับรองมาตรฐานของผลผลิตภัณฑ์จากหน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากนานาชาติ เพื่อเพิ่มคุณค่าของผลผลิตภัณฑ์มากขึ้น

11. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

11.1 จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีเหตุผลในการซื้อผลิตภัณฑ์เพราะอยากลองของใหม่ มากที่สุด แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างชอบเปลี่ยนไปซื้อสินค้ายี่ห้ออื่น ดังนั้นควรมีการศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวายเปลี่ยนใจไปใช้บริการซื้อสินค้ายี่ห้ออื่น และจุดเด่นของสินค้าที่เปลี่ยนไปซื้อ คืออะไร เพื่อหาความแตกต่าง และนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทย ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

11.2 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการจำกัดพื้นที่ในการศึกษาให้แคบลง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องด้วยจังหวัดชลบุรีมีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ อีกทั้งยังเป็นจังหวัดที่มีประชากรแฝงอยู่เป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยว หรือผู้ที่เดินทางมาทำงานภายในจังหวัด

11.3 ควรมีการติดตาม และประเมินผลการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บำรุงผิวกายที่มีส่วนผสมของสมุนไพรไทยของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวาย จังหวัดชลบุรี อย่างต่อเนื่อง เพื่อสังเกตการณ์ตัดสินใจเลือกซื้ออาหารสุนัขของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป และนำมาปรับปรุงวิธีการวิจัยให้มีคุณภาพและแม่นยำมากขึ้น

ทั้งนี้ในการวิจัยภาพรวมของพบว่าผลการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลผลิตภัณฑ์มีระดับความสำคัญมาก ทุกข้อ ดังนั้น เพื่อยืนยันผลการศึกษาให้ชัดเจนมากขึ้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการกระจายกลุ่มตัวอย่างกับผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นอื่น ในการเก็บข้อมูลให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นวายอย่างแท้จริงต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนพร อุจน์จันทร์. (2553). *ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. การศึกษาอิสระ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิรัฏฐ์ รุ่งสินเดชาพัฒน์. (2559). *เครื่องสำอางไทย*. เข้าถึงได้จาก http://m.prachachat.net/news_detail.
- ชลธิชา แสนสนิท. (2562). *ศึกษาการออกแบบกราฟิกบนบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์สมุนไพร จ.ปทุมธานี*. การศึกษาอิสระ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ธีรวิฑูมิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุญสม ลีชยาภิตติกร. (2558). *ศึกษานวัตกรรมการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์สมุนไพร*. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรียานุช แดงเดช. (2559). *ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์บรรเทาอาการปวดที่ทำจากสมุนไพรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาอิสระ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิชิต ฤทธิ์จรรยา. (2557). *หลักการวัดและการประเมินผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แฮสส์ ออฟ เคอร์มิสท์.
- วรภา เสนอชิต. (2558). *เครื่องสำอางสมุนไพรไทย*. เข้าถึงได้จาก www.gotomanager.com/content
- อัมพร จงสกุล. (2547). *ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมตัดสินใจซื้อแชมพูสมุนไพรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Etzel, M. J., Walker, B. J., & Stanton, W. J. (2001). *Marketing management*. Boston, MA.: McGraw-Hill
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B.J., and Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7 th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. The Millennium edition. New Jersey: P

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และการรับรู้ที่มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ที่ทำมาจากเศษอาหารของผู้บริโภคในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

DEMOGRAPHIC FACTORS AND PERCEPTIONS THAT AFFECTED ATTITUDE TOWARDS ORGANIC PRODUCTS
MADE FROM FOOD WASTE OF CONSUMERS IN BANG KHAE DISTRICT, BANGKOK

สาวิตรี แผนสมบูรณ์¹ และ จิตพนธ์ ชุมเกตุ²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคที่มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ทำมาจากเศษอาหารของผู้บริโภคในเขตบางแคกรุงเทพมหานครและ (2) เพื่อศึกษาการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ทำมาจากเศษอาหารของผู้บริโภคในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มจำนวนตัวอย่างมี 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผลการทดสอบความเชื่อมั่นทั้งฉบับคือ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าสถิติพื้นฐาน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ T-test วิธี One-way ANOVA ด้วยสถิติ F-test ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference) และสถิติ Pearson 's Correlation Coefficient ผลการศึกษาพบว่า (1) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 19-30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา ที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000บาท (2) ส่วนใหญ่มีการรับรู้ว่ามีผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์มีความปลอดภัย ไร้สารเคมี การจัดจำหน่ายผู้บริโภคส่วนใหญ่รับรู้ว่ามีผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์มีสถานที่จำหน่ายใกล้และสะดวก อยู่ในระดับมาก การรับรู้ที่น้อยที่สุดคือการรณรงค์และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์ (3)ด้านทัศนคติส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจว่าผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์ไม่ใช่ปุ๋ยเคมี มีความรู้สึกปลอดภัยต่อสุขภาพ ยินดีที่จะแนะนำให้เพื่อน/คนรู้จักซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์ และจะซื้อสินค้าหากสามารถช่วยลดมลภาวะ และรักษาสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

คำสำคัญ : ประชากรศาสตร์, ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร, เศษอาหาร

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

The purposes of this research were to (1) to study the demographic factors of consumers affecting the attitude towards organic products that is made from food waste of consumers in Bang Khae District, Bangkok, and (2) to study the perception of Consumers have an influence on attitudes about organic products that is made from food waste of consumers in Bang Khae District, Bangkok. The sample group was consisted 400 samples. An instrument used in the study was a questionnaire, with its reliability of 0.95. The statistics used for data analysis consisted of Basic statistics, frequency, percentage, averages, standard deviations, T-test statistics, One-way ANOVA with F-test, test for differences in pairs by LSD (Least Significant Difference) and Pearson's Correlation Coefficient results. The findings revealed that (1) the most of group were male an age between 19-30 years. A status are single with bachelor's degree in education. The most are students or undergraduate whose income is less than or equal to 15,000 baht. (2) Most of them are aware that organic products are safe without chemicals. Distribution most consumers perceive that organic products have convenient sales locations as a high level. The least perceived is the campaign and public relations about organic products. (3) Regarding attitude, most of them have knowledge and understanding that organic products do not use chemical fertilizers. Feeling safe for health. And willing to recommend to friends / acquaintances to buy organic products and will buy products if it can help reduce pollution and can save the environment, with statistical significance level of 0.05.

Keywords: Demography, organic products, food waste

1. บทนำ

ทั่วโลกต่างเห็นว่า ประเทศไทยคือประเทศแห่งเกษตรกรรม ซึ่งเป็นอาชีพหลักของคนไทยมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันด้วยพื้นที่ของประเทศไทยมีความอุดมสมบูรณ์มากการเกษตรในประเทศไทยจึงมีความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีการเกษตร การวิจัยการเกษตรและมีความรู้ทางด้านจัดสรรที่ดินที่ดี (จूरินทร์จันทร์เจียม, 2555) ในปัจจุบันผู้คนทั่วโลกมีแนวคิดและสนใจการทำเกษตรกรรมในชุมชนเมืองขนาดใหญ่มากขึ้น เช่น นิวยอร์กลอนดอน ปารีส โตเกียว รวมทั้งกรุงเทพมหานคร ที่ออกมาแนะนำพื้นที่ว่างเปล่าข้าง ๆ บ้าน พื้นที่บริเวณระเบียงคอนโด มาปรับปรุงเป็นพื้นที่ปลูกผักหรือเลี้ยงสัตว์บนพื้นที่ที่มีจำกัดได้ การทำการเกษตรกรรมในเมืองถือว่ามีรายได้เปรียบกว่าการทำกรเกษตรกรรมในพื้นที่ชนบท ทั้งด้านการผลิตอาหาร เกษตรกรรมในเมืองสามารถส่งอาหารที่สดใหม่ถึงมือผู้บริโภคได้ดีกว่าเกษตรกรรมในชนบท เนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเมือง ทำให้เกษตรกรรมในเมืองได้เปรียบเรื่องการขนส่ง (Sarah Taylor Lovell, 2010)

จากสถานการณ์ของขยะมูลฝอยภายในจังหวัดกรุงเทพมหานครในปี 2560 มีขยะประเภทมูลฝอยประมาณ 4.88 ล้านตัน (ร้อยละ 18) และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี จากการขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็ว การที่มีประชากรเพิ่มขึ้น รวมทั้งพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลง จึงทำให้การกำจัดขยะมูลฝอยยังไม่สามารถดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพได้ นอกจากนี้การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการกำจัดขยะจากครัวเรือนในชุมชนอีกทั้ง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีความพร้อมในการให้บริการของการดำเนินงานเก็บขยะมูลฝอยให้สอดคล้องกับค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บไป มีผลทำให้ขาดการได้รับความร่วมมือจากประชาชนในชุมชน (กรมควบคุมมลพิษ , 2560) และมีขยะมูลฝอยตกค้างสะสมอยู่ถึง 19.94 ล้านตันซึ่งการลดขยะมูลฝอยทำได้โดยการคัดแยกขยะ และขยะมูลฝอยบางชนิดยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น เศษอาหาร ผัก ผลไม้ นำไปทำปุ๋ยหมักอินทรีย์ที่ใช้บำรุงดินเพื่อการเกษตร การกำจัดขยะประเภทเศษอาหารโดยนำไปทำปุ๋ยหมักนั้นได้รับความนิยมนอย่างมากเนื่องจากเป็นจะได้กำจัดขยะแล้วยังทำให้ได้ปุ๋ยที่เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ที่นำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป(ปิยชาติ ศิลปสุวรรณ, 2558)

สภาพแวดล้อมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากผู้คนทั่วโลกให้ความสนใจในเรื่องสิ่งแวดล้อมมากขึ้น จึงทำให้พฤติกรรมในการบริโภคอาหารของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปเช่นกันแต่เดิมความนิยมของผู้บริโภคมีความชอบในการรับประทานอาหารสุขภาพรวมกับในปัจจุบันเรื่องสิ่งแวดล้อมที่ผู้คนหันมาสนใจทำให้ความนิยมในการบริโภคนั้นเปลี่ยนไป ผู้บริโภคแล้วแต่คำนึงถึงเรื่องการลดขยะจากเศษอาหาร และการกำจัดขยะที่มาจากเศษอาหารให้หมดไปให้เกิดความคุ้มค่าและยั่งยืนที่สุด นิยมเลือกซื้อสินค้าและบริการที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมให้มากที่สุดส่งผลถึงผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ผู้บริโภคจะเลือกซื้อของที่สดใหม่สะอาดปลอดภัยจากยาฆ่าแมลงและการทำการเกษตรนั้นต้องเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม สิ่งที่คุณบริโภคทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยในปัจจุบันมีความนิยมและคำนึงถึงเป็นอย่างมากนอกจากต้องการที่จะได้การบริโภคอาหารที่ดีแล้วนั้นก็ต้องมีวิธีการที่ดีที่สุดในกำจัดขยะจากเศษอาหารที่เหลือด้วยเช่นกัน (WBCSD , 2018)

ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้และทัศนคติของผู้นิยมในชุมชนเขตบางแคจังหวัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากในปัจจุบันผู้คนหันมาใส่ใจเรื่องสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ให้ความสำคัญกับปัญหาขยะที่เกิดขึ้นกันเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งกระบวนการในการได้มาของผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ผู้คนยังให้ความสำคัญกับการรับประทานพืชผลที่ปลอดภัยทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้การที่มีเกษตรกรในชุมชนเมืองนำเอาเศษอาหารจากคนในชุมชนมาทำเป็นปุ๋ยหมักอินทรีย์ แล้วนำผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรนั้นออกมาขายกลับคืนสู่ผู้บริโภคอีกครั้ง เพื่อเป็นการนำของเสียกลับมาใช้ประโยชน์อีกครั้ง ลดค่าใช้จ่ายในการกำจัดเศษอาหารทั้งในชุมชนและเกษตรกรในการซื้อปุ๋ยอินทรีย์

2. วัตถุประสงค์

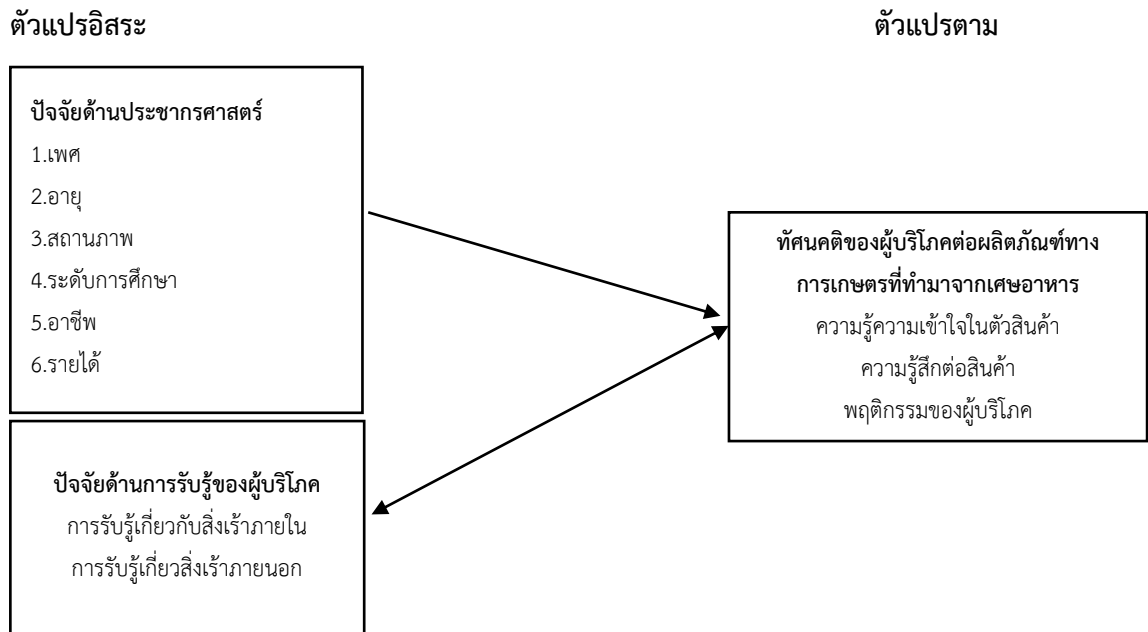
2.1 เพื่อศึกษาการจำแนกปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคที่มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ปุ๋ยทำมาจากเศษอาหารของผู้บริโภคในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ปุ๋ยทำมาจากเศษอาหารของผู้บริโภคในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

3. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ปุ๋ยทำมาจากเศษอาหารของผู้บริโภค ปัจจัยด้านการรับรู้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ปุ๋ยทำมาจากเศษอาหารของผู้บริโภค

4. กรอบแนวคิด



5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ คนเรามีแนวโน้มที่จะดู ฟัง และสื่อสารตาม บทบาททางเพศ การศึกษา ความสนใจและความเกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ เหล่านั้น สถานภาพทางสังคมและอื่น ๆ ที่เป็นกรอบแนวคิดอ้างอิงถึง ทฤษฎีนี้ คุณสมบัติที่ต่างกันเหล่านี้ทำให้เกิดความรู้ ความเชื่อ ทัศนคติ การรับรู้ (เจนนส์ เกษมไชยานันท์, 2544) ซึ่งมี ผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารที่ต่างกัน ด้านหลักประชากรศาสตร์ที่นิยมนำมาศึกษาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมมีดังนี้ (เจนนส์ เกษมไชยานันท์, 2544) ด้านเพศ ด้านอายุ การศึกษา ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้บริโภค การรับรู้ หมายถึง กระบวนการรับสิ่งเร้าต่างๆ แล้วนำมาตีความ ถึงแม้ว่าบุคคลทั้งสองจะรับสิ่งเร้าแบบเดียวกันแต่การตีความนั้นสามารถแตกต่างกันได้ โดยขึ้นกับ ความรู้ ประสบการณ์ ความต้องการและความคาดหวังของบุคคล (Schiffman and Kanuk, 2004) การที่ผู้บริโภคได้รับอิทธิพลมาจากการ สื่อสารทางการตลาดมาจากการกระตุ้นจากผู้ประกอบการทางด้านกายภาพ (Physical Stimuli) นั้นเรียกว่า “สิ่งเร้าทางการตลาด” (Marketing Stimuli) สิ่งเร้าทางการตลาดจะมีสิ่งเร้าภายใน (Intrinsic or Primary Stimuli) ได้แก่ สินค้าและ ส่วนประกอบต่าง ๆ ของสินค้า และสิ่งเร้าภายนอก (Extrinsic or Secondary Stimuli) ได้แก่ คำพูด รูปภาพ สัญลักษณ์ หรือสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับสินค้า (Assael H., 1998)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ กล่าวถึงความหมายของทัศนคติว่า เป็นความรู้สึก ความ คิดเห็นของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเป็นสิ่งของ สถานที่ เหตุการณ์ ข้อเสนอต่าง ๆ ในทางสนับสนุนหรือต่อต้าน ซึ่งมนุษย์จะแสดงพฤติกรรมออกมาแบบเดียวกันตลอด (สมเกียรติ วงศ์ประเสริฐ, 2560)

ทัศนคติเป็นแนวโน้มที่บุคคลหนึ่งจะมีการเรียนรู้การแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยความพอใจหรือไม่พอใจ ทัศนคติจะทำให้แสดงถึงค่านิยม ความเชื่อ ของบุคคลนั้น ๆ องค์ประกอบของทัศนคติหลักๆ มี

3 ประการประกอบไปด้วย (มลทิวา โสมะ, 2551)

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) ที่ผู้บริโภคแสดงให้เห็นถึงความรู้ การรับรู้ ความเชื่อ ค่านิยมของเขาต่อตราสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้นๆ (Schiffman and Kanuk , 2004)

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) แสดงให้เห็นถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยแสดงถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ (Schiffman and Kanuk , 2004)

3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component) แนวโน้มพฤติกรรมและการกระทำของผู้บริโภคที่เกิดจากทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์หรือตราสินค้านั้นๆ (Schiffman and Kanuk , 2004)

จากแนวคิดทฤษฎีเหล่านี้สรุปว่า ความแตกต่างของเพศมีผลต่อทัศนคติ ความเชื่อ และการรับรู้ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การแสดงออกของบุคคลที่มาจาก การรับรู้ความรู้ ค่านิยมภายในสังคมของเขา ที่แสดงการกระทำ อารมณ์ ความรู้สึกต่างๆ ต่อผลิตภัณฑ์หรือตราสินค้า

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

4.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตบางแค จังหวัดกรุงเทพมหานคร เลือกรandom ตัวอย่างแบบ (ธัญญา ปลั่งกลาง, 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตบางแค จังหวัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่อยู่ในเขตบางแคอย่างแน่ชัด ใช้สูตรคำนวณของคอคแรน (Cochran, 1977) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% กลุ่มตัวอย่างที่ควรใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 385 คน ผู้วิจัยขอเพิ่มเป็น 400 คน

n	=	$\frac{z^2(pq)}{e^2}$
แทนค่า	n	= ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	e	= ระดับความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05
	Z	= ค่ามาตรฐานซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่น
	P	= สัดส่วนประชากรที่สนใจศึกษาเท่ากับ 50% = 50
	Q	= 1-p

โดยงานวิจัยนี้ใช้ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95%

n	=	$\frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$
n	=	$\frac{(3.8416)(0.25)}{0.0025}$
n	=	384.16 หรือ 385 ตัวอย่าง

ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 385 ตัวอย่าง และสำรองไว้ 4% เท่ากับ 15 ตัวอย่าง รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามจากที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ประกอบด้วยประเภทต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด (Closed end) เป็นคำถามที่สามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว เป็นคำถามแบบ Nominal scale และ Ordinal scale โดยมีคำถามทั้งหมด 6

ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลด้านการรับรู้ของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ทำมาจากเศษอาหาร

ส่วนที่ 3 สอบถามข้อมูลด้านทัศนคติของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ทำมาจากเศษอาหาร

สำหรับส่วนที่สองและสามของแบบสอบถามนั้นผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกประเมินการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร โดยข้อความคำถามเป็นข้อความทางบวกทั้งหมด และแบ่งการให้คะแนนเป็น 5 ระดับตาม rating scales ตามหลักการของลิเคิร์ต ดังนี้ (ปิยะนันท์ บุญชะโยไทย , 2555)

มากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
มาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

จากนั้นใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการวัดระดับ 5 ระดับดังนี้(ปิยะนันท์ บุญชะโยไทย , 2555)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1. 00 1. 80	หมายถึงไม่มีการรับรู้ หรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1. 81-2. 60	หมายถึงมีการรับรู้บ้าง หรือไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2. 61 – 3. 40	หมายถึงมีการรับรู้ปานกลาง หรือไม่ทราบ
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3. 41-4. 20	หมายถึงมีการรับรู้มาก หรือเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4. 21-5. 00	หมายถึงมีการรับรู้มากที่สุด หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการเลือกสุ่ม ตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนตามต้องการโดยไม่มีหลักเกณฑ์ กลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ที่อาศัยอยู่ในเขตบางแคเพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างตามที่กำหนด 400 คน การทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของเครื่องมือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นในการศึกษาผู้วิจัยมีวิธีการวัดความเที่ยงตรง(Validity)และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม(Reliability)ดังนี้

5.1 วิเคราะห์ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทำการประเมินความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม เพื่อให้มีความเที่ยงตรง ในการวัดจากความเที่ยงตรงใช้ผู้เชี่ยวชาญ

5.2 วิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือโดยการหาค่า IOC (Item Objective Congruence Index) โดยดัชนีความสอดคล้องที่ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งข้อความทุกข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.65-1.00

5.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญทดสอบเครื่องมือ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1970) โดยผลการวิเคราะห์ได้ค่าเท่ากับ 0.95 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือเพียงพอในการนำไปเก็บข้อมูลจริง

6. การวิเคราะห์ผล

การศึกษาครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการคำนวณสำเร็จ ประมวลผลข้อมูล โดยใช้วิธีการทางสถิติดังนี้ (ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย , 2556)

6.1 สถิติพรรณนา เป็นการคำนวณค่าสถิติพื้นฐาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเรขาคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

6.2 สถิติอนุมาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ T-test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ 2 ประชากรและวิธี One-way ANOVA ด้วยสถิติ F-test ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ 3 ประชากรขึ้นไปและทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference) การหาค่าความสัมพันธ์ใช้สถิติ Pearson 's Correlation Coefficient เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ทำมาจากเศษอาหารในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร กับทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ทำมาจากเศษอาหารของผู้บริโภคในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

7. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.5 มีค่าเฉลี่ย (Mean = 1.46, S.D. = 0.50) มีอายุต่ำกว่า 19-30 ปี ร้อยละ 46.8 มีค่าเฉลี่ย (Mean = 2.55, S.D. = 1.34) สถานภาพโสด ร้อยละ 78.5 มีค่าเฉลี่ย (Mean = 1.30, S.D. = 0.61) การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 76.0 มีค่าเฉลี่ย (Mean = 4.51, S.D. = 0.87) มีอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา ร้อยละ 67.5 มีค่าเฉลี่ย (Mean = 2.16, S.D. = 1.82) และมีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ร้อยละ 88.8 มีค่าเฉลี่ย (Mean = 1.43, S.D. = 1.34)

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าอาหารอินทรีย์ สถิติที่ใช้ คือการเปรียบเทียบในกรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม ใช้สถิติ t-test ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่มโดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการศึกษากำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 โดยมีสมมติฐานการศึกษา ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ปู้ทำมาจากเศษอาหารของผู้บริโภค

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบผู้บริโภครุ่นที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ปลูกทำมาจากเศษอาหารที่ต่างกัน

(n=400)

เพศ	จำนวน	\bar{x}	S.D.	t	P-value
ชาย	218	3.9490	.62041	7.625	.000
หญิง	182	3.2915	1.07711		

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบผู้บริโภครุ่นที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ปลูกทำมาจากเศษอาหารที่ต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	212.598	53.149	169.585	.000*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	123.797	.313		
รวม	399	336.395			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้บริโภครุ่นที่มีอายุต่างกันมีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ปลูกทำมาจากเศษอาหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (P = 0 .000)

สำหรับทัศนคติของผู้บริโภครุ่นที่มีต่อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ปลูกทำมาจากเศษอาหาร ผู้วิจัยได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริโภครุ่นที่มีต่อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

(n=400)

อายุ	n	\bar{x}	S.D.	อายุ				
				(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(1) ต่ำกว่า 18 ปี	84	4.383	0.203	-	*			*
(2) 19-30ปี	187	2.920	0.752		-			
(3) 31-45ปี	10	4.647	0.000			-		
(4) 45-59ปี	65	4.590	0.425				-	
(5) 60ปีขึ้นไป	54	3.722	0.265					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้บริโภครุ่นที่มีต่อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 19-30ปี (\bar{x} = 2.920, S.D. = 0.752) มีทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแตกต่างจากกลุ่มอายุ 45-59 ปี (\bar{x} = 4.590, S.D. = 0.425) และกลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี (\bar{x} = 4.383, S.D. = 0.203) และกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป (\bar{x} = 3.722, S.D. = 0.265) และกลุ่มอายุ 31-45 ปี (\bar{x} = 4.647, S.D. = 0.000)

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบผู้บริโภครที่มีสถานภาพต่างกัน มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่
ป่วยทำมาจากเศษอาหารที่ต่างกัน

สถานภาพ	n	\bar{X}	S.D.	สถานภาพ		
				(1)	(2)	(3)
(1) โสด	314	3.500	0.924	-		*
(2) สมรส	53	3.736	0.248		-	*
(3) อื่น ๆ	33	4.939	0.348			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้บริโภครที่มีสถานภาพต่างกันมีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ป่วยทำมาจากเศษอาหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ($P = 0.000$)

สำหรับทัศนคติของผู้บริโภครที่มีต่อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ป่วยทำมาจากเศษอาหาร ผู้วิจัยได้ทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริโภครที่มีต่อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่
(n=400)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	62.337	31.168	45.151	.000*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	397	274.058	.690		
รวม	399	336.395			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้บริโภครที่มีต่อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มโสด ($\bar{X} = 3.500$, S.D. = 0.924) มีทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแตกต่างจากกลุ่มสมรส ($\bar{X} = 3.736$, S.D. = 0.248) และกลุ่มสถานภาพอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.939$, S.D. = 0.348)

ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบผู้บริโภครที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทาง
การเกษตรที่ป่วยทำมาจากเศษอาหารต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	72.717	24.239	36.403	.000*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	396	263.678	0.666		
รวม	399	336.395			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้บริโภครที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ป่วยทำมาจากเศษอาหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ($P = 0.000$)

ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบผู้บริโภคมื้อเช้าที่ต่างกัน มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ปลูกทำมาจากเศษอาหารต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	97.581	24.395	40.350	.000*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	238.814	0.605		
รวม	399	336.395			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้บริโภคมื้อเช้าที่ต่างกันมีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ปลูกทำมาจากเศษอาหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ($P = 0.000$)

ตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบผู้บริโภคมื้อกลางวันที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ปลูกทำมาจากเศษอาหารต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	23.241	5.810	7.329	.000*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	395	313.154	0.793		
รวม	399	336.395			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้บริโภคมื้อกลางวันที่มีรายได้ที่ต่างกันมีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ปลูกทำมาจากเศษอาหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ($P = 0.000$)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ปลูกทำมาจากเศษอาหารของผู้บริโภค

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์การรับรู้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ปลูกทำมาจากเศษอาหารของผู้บริโภค

การรับรู้	ทัศนคติ		ระดับความสัมพันธ์
	r	P-value	
การรับรู้ภายใน	0.833**	0.00	สูง
การรับรู้ภายนอก	0.792**	0.00	สูง
ภาพรวม	1.00	0.00	สูงมาก

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 สมมติฐานของการทดสอบ p

$H_0: \rho = 0$ (ทัศนคติของการรับรู้ภายในกับ การรับรู้ภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กัน)

$H_1: \rho \neq 0$ (ทัศนคติของการรับรู้ภายในกับ การรับรู้ภายนอกมีความสัมพันธ์กัน)

ค่า Sig. .00 ซึ่งน้อยกว่า α (.05) ที่ตั้งไว้ตกในอาณาเขตวิกฤต ปฏิเสธ H_0 แสดงว่า ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ทักษะคติของการรับรู้ภายในกับ การรับรู้ภายนอกมีความสัมพันธ์กันทางบวกระดับสูง

8. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และการรับรู้ที่มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่ทำมาจากเศษอาหารของผู้บริโภคในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อทัศนคติของผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรได้ดังนี้ (สมเกียรติ วงศ์ประเสริฐ , 2560)

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 218 คน (ร้อยละ 54.5) มีอายุระหว่าง 19-30 ปี จำนวน 187 คน (ร้อยละ 46.8) สถานภาพโสดจำนวน 314คน (ร้อยละ 78.5) มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 304 คน (ร้อยละ 76.0) ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษาจำนวน 270คน (ร้อยละ 67.5) ที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทจำนวน 355 คน (ร้อยละ 88.8) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเกียรติ วงศ์ประเสริฐ (2560) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

แนวคิดด้านการรับรู้แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

การรับรู้จากสิ่งเร้าภายใน จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจด้านผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์ว่ามีความปลอดภัยไร้สารเคมี มีความปลอดภัยมากกว่าผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบทั่วไป และรู้ว่าผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์ต้องมีตรารับรองมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มลทิwa โสมะ (2551) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเข้าใจว่าการปลูกข้าวอินทรีย์ไม่ใช่ปุ๋ยเคมี และเชื่อว่าการรับประทานข้าวอินทรีย์มีความปลอดภัยต่อสุขภาพ การจำหน่ายข้าวอินทรีย์ รวมทั้งรู้ว่าผู้ผลิตจำเป็นต้องรับรองมาตรฐาน เช่น มาตรฐานเกษตรอินทรีย์ (มกท.) องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความรู้สึก ผู้บริโภคส่วนใหญ่รับรู้และเข้าใจว่าผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์มีการผลิตเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมลทิwa โสมะ (2551) ที่เห็นด้วยอย่างยิ่งตรงกันว่ากระบวนการผลิตข้าวอินทรีย์ช่วยลดมลภาวะ และรักษาสิ่งแวดล้อม

การรับรู้จากสิ่งเร้าภายนอก จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับรู้ทางด้านราคาว่าผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์มีราคาสูงกว่าผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย สมเกียรติ วงศ์ประเสริฐ (2560) พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่รู้ว่าอุปสรรคของการซื้ออาหารอินทรีย์คือราคาแพง ด้านการจัดจำหน่ายผู้บริโภคส่วนใหญ่รู้ว่าผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์มีสถานที่จำหน่ายใกล้และสะดวก อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มลทิwa โสมะ (2551) รับรู้ว่าสถานที่จำหน่ายข้าวอินทรีย์มีมากมายหาซื้อได้ง่ายและสะดวกในระดับมาก ด้านการสื่อสารทางการตลาดผู้บริโภคส่วนใหญ่รับรู้ในระดับปานกลางว่ามีกรรมรงค์และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มลทิwa โสมะ (2551) พบว่ามีความไม่แน่ใจว่าข้าวอินทรีย์มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ

ทัศนคติแบ่งออกเป็นองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการคือ

ส่วนของความรู้ความเข้าใจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ ตามคำร้อยละอยู่ในระดับมากคือ ทราบว่าการทำเกษตรจากเศษอาหารเป็นการทำการเกษตรแบบไม่ใช่ปุ๋ยเคมี ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ

มลทิwa โสมะ (2551) ที่พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจคุณสมบัติของข้าวอินทรีย์ มีค่าร้อยละในระดับมากที่สุดที่เข้าใจว่าข้าวอินทรีย์ไม่ใช่ปุ๋ยเคมี สารควบคุมการเสริมเติบโต

ส่วนของความรู้สึกรู้สึกผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า กระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์สามารถช่วยลดมลภาวะและรักษาสิ่งแวดล้อมได้ มีความรู้สึกว่าการผลิตผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์ปราศจากสารพิษ ปลอดภัยต่อสุขภาพของผู้ผลิตและผู้บริโภคซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มลทิwa โสมะ (2551) พบว่าข้าวอินทรีย์ปราศจากสารพิษทำให้ปลอดภัยต่อสุขภาพของผู้ผลิตและผู้บริโภค และเห็นด้วยอย่างมากว่า กระบวนการผลิตข้าวอินทรีย์ช่วยลดมลภาวะและรักษาสิ่งแวดล้อม ค่าร้อยละความรู้สึกลดลงของผู้บริโภคส่วนใหญ่ รู้สึกว่าการผลิตผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการบริโภคซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มลทิwa โสมะ (2551) พบว่ามีความรู้สึกไม่แน่ใจว่าข้าวอินทรีย์มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการบริโภคทั้งนี้ต้องการให้มีการณรงค์ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินค้าเกษตรอินทรีย์

พฤติกรรมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์เพราะสามารถช่วยลดมลภาวะและรักษาสิ่งแวดล้อมได้ในอนาคต ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มลทิwa โสมะ (2551) พบว่าผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์ในอนาคต โดยจะตัดสินใจซื้อได้รวดเร็วมากขึ้นหากมีตราสัญลักษณ์รับรองคุณภาพ และจะแนะนำให้เพื่อน/คนรู้จักซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์

9. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงในการวางแผนและสื่อสารการตลาดเพื่อกระตุ้นผู้บริโภคให้เกิดตามความต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์เพิ่มมากขึ้น ดังนี้

9.1 จากผลการวิจัยพบว่าผู้บริโภคต้องการความมั่นใจในการบริโภคผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์ ควรมีการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนภายในประเทศ เพื่อร่วมมือกันสร้างความเข้มแข็งในการตรวจสอบรับรองมาตรฐานสินค้าอินทรีย์ ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสินค้าอินทรีย์ รวมทั้ง มาตรฐานสินค้าอินทรีย์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและมีความมั่นใจในการบริโภคสินค้าอินทรีย์

9.2 จากผลการวิจัยพบว่าผู้บริโภคต้องการผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์ที่มีราคาเข้าถึงได้ ผู้ประกอบการควรจัดทำผลิตภัณฑ์โดยมีหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ บางครั้งผู้บริโภคอาจต้องการทดลองสินค้า การตั้งราคาให้มีหลายระดับให้เลือกซื้อ เช่น ทำผลิตภัณฑ์ขนาดเล็กที่มีราคาถูกกว่า สามารถช่วยให้เกิดการทดลองซื้อใช้เพิ่มมากขึ้น

9.3 จากผลการวิจัยพบว่าผู้บริโภคยังไม่ค่อยมีการรับรู้เรื่องสินค้าอินทรีย์ ผู้ประกอบการที่ทำผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรแบบอินทรีย์ควรส่งเสริมและให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์สินค้า การโฆษณาในหลาย ๆ ช่องทางเพื่อสร้างการรับรู้ในเรื่องสินค้าเกษตรแบบอินทรีย์ไปยังกลุ่มคนในหลาย ๆ กลุ่ม

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมมลพิษ.(2560).รายงานสถานการณ์มลพิษของประเทศไทย. สืบค้นวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://joo.gl/L77L2o>
- จรัรัตน์ จันทน์เจียม.(2555).รายงานการศึกษา เรื่องเกษตรกรรมในกรุงเทพมหานคร.สืบค้นวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://joo.gl/Vnke2>
- ธนัสถ์ เกษมไชยานันท์ .(2544). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ (web sites) ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขต กรุงเทพมหานคร. วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) 2548 : 6
- ธัญญา ปลั่งกลาง. (2562). กระบวนการรับรู้และทัศนคติ ของผู้บริโภคที่มีต่อบรรจุภัณฑ์ถ้วยไปโอพลาสติก กรณีศึกษา ร้าน กาแฟคาเฟ่เมซอน ในพื้นที่เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร.สืบค้นวันที่ 7 มีนาคม 2563, จาก <https://joo.gl/3PE0Ta>
- นัยนา สุทิน. (2555). พฤติกรรมการบริโภคอาหารมังสวิรัตของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร.สืบค้นวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://joo.gl/cLOx>
- ปิยชาติ ศิลปสุวรรณ. (2558).ข้อสังเกตต่อแนวทางการจัดการขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายในปัจจุบัน. สืบค้นวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://joo.gl/xhGzn>
- ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย. (2555). การรับรู้และทัศนคติของผู้บริโภคต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนาย่างยั่งยืนของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). สืบค้นวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2563 , จาก <https://joo.gl/kFEb>
- มลทิวา โสมะ. (2551). ทัศนคติของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ที่มีต่อข้าวอินทรีย์. สืบค้นวันที่ 10 มีนาคม 2563, จาก <https://joo.gl/7UDF>
- วัฒนณรงค์ มากพันธ์ และคณะ.(2560).ปริมาณธาตุอาหารของปุ๋ยหมักชนิดต่างๆ จากขยะอินทรีย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช.สืบค้นวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://joo.gl/E2c3ti>
- สมเกียรติ วงศ์ประเสริฐ. (2560). ทัศนคติต่อสินค้าอาหารอินทรีย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพ. สืบค้นวันที่ 15 มีนาคม 2563, จาก <https://joo.gl/3YLQ>
- Assael, H. (1998). Consumer behavior and marketing action. (6th edition). Ohio: South-Western College Pub.
- Cochran, W.G. (1977). Sampling Techniques. (3rd edition). New York: John Wiley and Sons Inc.
- Cronbach, Lee J. (1970). Essential of Psychological Testing. (3rd edition). New York: Harper Row.
- Sarah Taylor Lovell, (2010), Multifunctional Urban Agriculture for Sustainable Land Use Planning in the United States, journal of sustainability: 2500-2516.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. (2004). Consumer behavior. (8th edition). New Jersey: Pearson Education International.
- World Business Council for Sustainable Development. (2018). “Consumption behavior and trends”. FReSH insight report 2018, (April): 12-30.

แรงจูงใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวชน

CONSUMER'S MOTIVATION TO PURCHASE ENVIRONMENTAL FRIENDLY-PRODUCT AT CAFFEE MUAN CHON

ชนากานต์ พรงาม¹ และ จิตพนธ์ ชุมเกต²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวชนในจังหวัดเพชรบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด และวิธีวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test, f-test และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) พบว่าแรงจูงใจของผู้บริโภคทั้งด้านเหตุผลและอารมณ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวชน สมการพยากรณ์ที่ได้ คือ การตัดสินใจซื้อ = 0.475 + 0.288 (แรงจูงใจด้านเหตุผล) + 0.606 (แรงจูงใจด้านอารมณ์)

คำสำคัญ : กาแฟมวชน, แรงจูงใจ, การตัดสินใจ, วัสดุธรรมชาติ

Abstract

The purpose of this research is to study demographic factors and motivation factors affects to purchase decision in using Muanchon Café of consumers in Phetchaburi. The research instruments were 400 sets of questionnaires and data analysis methods using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistics such as t-test, f-test and multiple regression analysis. The results of the research revealed that all motivation, rational motives, emotional motive were affected to purchase decision in using Muanchon Café of consumers in Phetchaburi. The prediction equation is purchase decision = 0.475 + 0.288 (rational motive) + 0.606 (emotional motive)

Keywords: Muanchon Café, Motivation, Purchase decision, Natural material

¹ นักศึกษาด้านวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

1. บทนำ

ปัญหาภาวะโลกร้อนเป็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมระดับโลกที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงและหลีกเลี่ยงไม่ได้ จะเห็นได้จากการรณรงค์ป้องกันภาวะโลกร้อนที่มีอยู่จำนวนมากในทุกประเทศ หรือส่งเสริมจากภาครัฐและเอกชน ในการใช้วัสดุจากธรรมชาติ วัสดุที่ย่อยสลายได้ง่าย มาใช้ในการประกอบธุรกิจ เช่น การรณรงค์ไม่ใช้ถุงพลาสติก ของนโยบายรัฐบาล, ม.ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ที่มีการรณรงค์ในเรื่องของปัญหาสิ่งแวดล้อม โดยมีโครงการใช้ถุงพลาสติกภายในรั้วมหาวิทยาลัยอย่างจริงจัง, ประเทศนิวซีแลนด์ ทางกรได้มีการประกาศงดใช้ถุงพลาสติก เพื่อลดปัญหามลพิษที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของนิวซีแลนด์ เป็นต้น หรือ ธุรกิจ SME หลาย ๆ ธุรกิจที่เริ่มสนใจทำผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และได้พัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้เกิดความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้มนุษย์สามารถแสวงหาและนำทรัพยากรธรรมชาติมาใช้ประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่าที่สุด และพยายามที่จะสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการใช้ทรัพยากรธรรมชาติของมนุษย์และวัฒนธรรมท้องถิ่นรวมทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เกิดเป็นเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) ถือเป็นแนวคิดที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากร เนื่องจากทรัพยากรเป็นสิ่งที่ใช้แล้วหมดไป (ปางอุบล อำนาจสิทธิ์, 2560) อีกทั้งนวัตกรรมในปัจจุบันก็ยังไม่สามารถคิดค้นวัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมขึ้นมาทดแทนได้ จึงทำให้เศรษฐกิจหมุนเวียน มีบทบาทสำคัญที่ช่วยสร้างกระบวนการผลิตและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดผลประโยชน์เชิงบวกหลายฝ่าย ทั้งด้านอุตสาหกรรม ชุมชน และสภาพแวดล้อม และได้เกิดเป็นแนวคิดให้หลาย ๆ องค์กรปฏิบัติตามเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

ค่านิยมผู้บริโภคในยุคใหม่ที่หันมาสนใจวัสดุทดแทน ถือเป็นค่านิยมที่มาแรงในตลาดที่ผู้บริโภคเริ่มใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น โดยผู้บริโภคมากถึง 85% มีความสนใจเรื่องสิ่งแวดล้อมมากขึ้นในอีก 5 ปีข้างหน้า ซึ่งปัจจัยนี้ ย่อมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกซื้อสินค้าเป็นอย่างมาก สินค้าที่จะได้รับความสนใจเป็นพิเศษ ก็คืออาหารที่ดีต่อสุขภาพตรงต่อความต้องการทางโภชนาการ และสินค้าท้องถิ่น รวมไปถึง บรรจุภัณฑ์ที่ดีมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ผู้บริโภคคาดหวังให้แบรนด์สินค้าดูแลรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมเพราะมองว่าการช่วยเหลือสิ่งแวดล้อมเป็นเรื่องที่ไม่สามารถทำเองได้เต็มที่ จึงจำเป็นที่จะต้องฝากความหวังไว้กับแบรนด์ที่ตนเองเลือก หากแบรนด์สินค้าแสดงตัวตนว่ามีความห่วงใยและใส่ใจต่อการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นการผลิตหรือบรรจุภัณฑ์ที่เลือกใช้ ก็จะได้รับความไว้วางใจจากผู้บริโภคมากขึ้น ในทางกลับกัน ก็จะหลีกเลี่ยงแบรนด์ที่ไม่มีส่วนร่วมหรือไม่มีทำที่ในการรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม เพราะมากกว่า 50% ของผู้บริโภคที่จะซื้อสินค้าที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และมากถึง 66% ของผู้บริโภคพร้อมที่จะจ่ายเงินเพิ่มมากขึ้นให้กับสินค้าที่มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน (เต็ดตรา แพ้ค, 2561) ทำให้ธุรกิจหลาย ๆ ธุรกิจต้องปรับตัวให้เข้ากับค่านิยมผู้บริโภคในสมัยนี้ และร้านกาแฟवलชนก็เป็นหนึ่งในนั้น

ร้านกาแฟवलชน ดำเนินธุรกิจด้วยแนวคิด กาแฟสร้างอาชีพเพื่อสังคมและชุมชน ที่ร่วมส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพ โดยมีโครงการอบรมกาแฟสร้างอาชีพเพื่อสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน และยังมีโครงการเพื่อตอบแทนสังคมและชุมชน หักรายได้จากการจัดจำหน่ายเครื่องดื่มส่วนหนึ่ง ส่งต่อเพื่อบำรุงแก่สาธารณชน ประโยชน์ พร้อมยังสนับสนุนผลผลิตกาแฟและสินค้าจากเกษตรกรไทย รวมถึงเป็นช่องทางจัดจำหน่ายสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจ SME ท้องถิ่น และล่าสุดได้มีการเปิดตัวแคมเปญ “กาแฟवलชน...ใส่ใจลูกค้าและห่วงใยสิ่งแวดล้อม SAVE THE EARTH GO GREEN” ในวันที่ 9 กันยายน 2562 และได้เปิดตัวแก้วที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คือ แก้วฟางข้าว (WHEAT STRAW CUP) ที่ผลิตจากฟางข้าวสาธิตธรรมชาติผสมผสานกับ BIO PLASTIC ใช้ประโยชน์

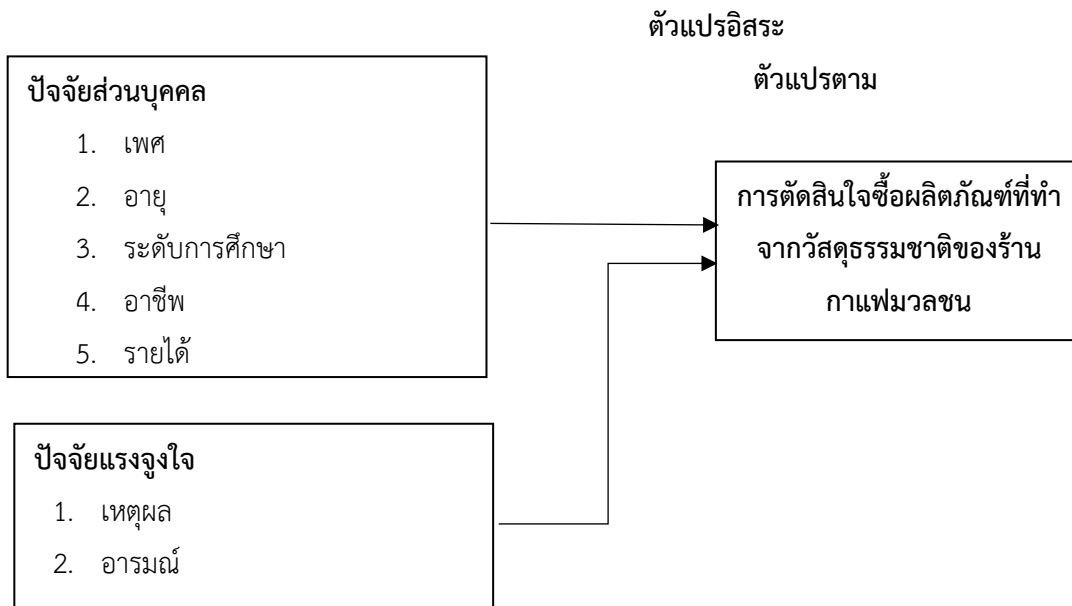
ได้ทั้งการใส่ได้ทั้งเครื่องที่ร้อนและเย็น ทั้งการนำวัสดุธรรมชาติ (Bio) จากมันสำปะหลังและกากกาแฟ (zero waste) มาเป็นโครงสร้างและตกแต่งร้านกาแฟ โคมไฟ เพอร์นิเจอร์ภายในร้าน รวมถึงภาชนะที่ใช้ทั้งหมด เช่น จาน ช้อน หลอด แก้ว ฝา ฯลฯ เพื่อการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพราะ พลาสติกชีวภาพ (Bioplastics) คือ พลาสติกที่ผลิตจากวัตถุดิบทางการเกษตรหรือจากธรรมชาติ (Bio based plastic) สามารถปลูกหมุนเวียนและทดแทนกันได้ โดยใช้ระยะเวลาอันสั้น (Renewable resource)

จากการพิจารณาถึงปรากฏการณ์ด้านภาวะโลกร้อน การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมของผู้บริโภค และการเกิดธุรกิจกาแฟवलชนดังที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง แรงจูงใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟवलชน เพื่อก่อให้เกิดแนวทางที่ประโยชน์ต่อภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องรวมทั้งผู้ประกอบการที่ต้องการพัฒนาสินค้าและบริการ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาแรงจูงใจของผู้บริโภคในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากกาแฟवलชน
- 2.2 เพื่อศึกษามุมมองของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์และกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมของร้านกาแฟवलชน
- 2.3 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์จากร้านกาแฟवलชนของผู้บริโภค

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



4. สมมุติฐานการวิจัย

H0 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟवलชน

H1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันจะ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟवलชน

H2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชน

5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าแล้วทำให้เกิดพลังที่แสดงออกทางพฤติกรรม เพื่อจะนำไปสู่จุดประสงค์ของตนเองหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นพลังและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกเพียงอย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างพร้อมกันก็ได้ (ฐนิตา ปัตตานี, 2546) ผู้บริโภคแต่ละคนมีกระบวนการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกันอีก ทั้งขึ้นอยู่กับอิทธิพลทางจิตวิทยา ซึ่งรวมถึงสิ่งจูงใจโดยสิ่งจูงใจในการซื้อ (buying motives) โดยมีทั้งหมด 6 ประการ แต่ผู้วิจัยจะนำมาใช้ในวิจัยครั้งนี้เพียง 2 ประการ เพราะแรงจูงใจด้านเหตุผล และอารมณ์จะเกี่ยวข้องกับผู้บริโภคสมัยใหม่ มีดังนี้ (อุไรวรรณ แยมนิยม, 2537)

1. แรงจูงใจด้านเหตุผล (rational motives) หมายถึง สิ่งจูงใจ สิ่งมุ่งหมายที่เกิดขึ้นโดยยึดหลักเหตุผลและเศรษฐกิจเป็นสำคัญ เนื่องจากตามทฤษฎีเศรษฐกิจ (economic theory) ได้กล่าวว่า ผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจเลือกในสิ่งที่ให้อรรถประโยชน์สูงสุดหรือสร้างความพึงพอใจสูงสุด

2. แรงจูงใจด้านอารมณ์ (emotional motive) หมายถึง การใช้ดุลพินิจส่วนตัวหรือความรู้สึกส่วนตัวในการเลือกสรรสิ่งที่ต้องสนองความต้องการ

จึงสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมในตัวของคุณบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจให้แสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำให้ได้สิ่งหนึ่งที่จะส่งผลให้คุณบุคคล บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และในสิ่งจูงใจนั้น จะต้องมีความเหตุผล และอารมณ์ เป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจด้วย

ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง การกระทำของคุณบุคคลใดบุคคลหนึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาแล้วซึ่งการใช้สินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายถึงรวมถึง กระบวนการตัดสินใจ และการกระทำของคุณบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538) จากข้อมูลดังกล่าว

จึงสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมของผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของคุณบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ และอาจมีการได้ใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ โดยมีกระบวนการตัดสินใจเข้ามาเกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ

กระบวนการตัดสินใจซื้อ หมายถึง ขั้นตอนในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากสองทางเลือกขึ้นไปพฤติกรรมผู้บริโภคจะพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจทั้งด้านจิตใจ (ความรู้สึกนึกคิด) และพฤติกรรมทางกายภาพ การซื้อเป็นกิจกรรมด้านจิตใจและทางกายภาพ ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่ง กิจกรรมเหล่านี้ทำให้เกิดการซื้อและเกิดพฤติกรรมการซื้อตามบุคคลอื่น กระบวนการตัดสินใจซื้อประกอบด้วย 5 ขั้นตอน แต่ผู้วิจัยจะนำมาใช้เพียง 2 ขั้นตอน ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538: 18-19)

1. การตัดสินใจซื้อ (purchase decision) เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อหรือซื้อทั่วไปเกิดขึ้นในร้านค้าปลีก อาจเกิดขึ้นในบ้านหรือสำนักงานของลูกค้าก็ได้

2. การประเมินภายหลังการซื้อ (post purchase evaluation) เกิดขึ้นหลังจากซื้อหรือใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้ว ถ้าเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ผลลัพธ์ก็คือ ความพอใจ แต่ถ้าผลลัพธ์ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ผลลัพธ์ก็คือ ความไม่พึงพอใจ

จากเรื่องดังกล่าวแล้ว การตัดสินใจซื้อเป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคพร้อมจะกระทำการตัดสินใจสำหรับทางเลือกที่ได้กำหนดไว้แล้วจากทางเลือกต่าง ๆ โดยทางเลือกที่จะกระทำถือว่าเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับการแก้ไขปัญหาที่ตรงนั้น สิ่งที่เกิดขึ้นในขั้นนี้คือ ความตั้งใจที่จะกระทำการซื้อสินค้าใดสินค้าความตั้งใจว่าจะซื้อจำเป็นจะต้องก่อให้เกิดการซื้อเสมอไป เพราะยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจว่าจะซื้อดีหรือไม่ รวมทั้งสภาพความพร้อมที่จะนำไปสู่การตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจซื้อจะเกิดขึ้นหรือไม่จึงขึ้นอยู่กับสาระสำคัญ

6. วิธีการดำเนินงานวิจัย

6.1 ประเภทของงานวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชน

6.2 กลุ่มประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ศึกษา หรือทำงานอยู่ภายในเขตจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งไม่สามารถทราบขนาดประชากรที่แน่นอนได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ Cochran แบบไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5%

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ
 Z = ระดับความเชื่อมั่น
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

$$\text{จะได้ } n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} = 384.16$$

จากสูตร Cochran ทำให้ผู้วิจัยต้องเก็บตัวอย่างจำนวน 384 คน และเพื่อความแม่นยำในการวิเคราะห์ผลผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

6.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็นส่วนตัวต่าง ๆ ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามปลายปิด มีทั้งหมด 6 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ 2 ทางเลือก (Dichotomous Question) และแบบหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ได้แก่

1. เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
4. อาชีพ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์จากร้านกาแฟมวชนของผู้บริโภคแบบหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวชน แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ แรงจูงใจด้านเหตุผล และแรงจูงใจด้านอารมณ์

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเรื่องการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวชน มี 2 ด้าน ได้แก่ การตัดสินใจซื้อ และการประเมินภายหลังการซื้อ

ทั้งนี้ในส่วนที่ 3 และ 4 รูปแบบคำถามรูปแบบคำถามเป็นแบบ Likert Scale ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีทั้งหมด 5 ระดับ ซึ่งกำหนดระดับคะแนนดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับแรงจูงใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับแรงจูงใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับแรงจูงใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับแรงจูงใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับแรงจูงใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินค่าวัดระดับแรงจูงใจ 5 ระดับ ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล โดยใช้ สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (สุชาติ วองวานิช, 2550: 53) ดังนั้นใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการวัดระดับ 5 ระดับดังนี้

$$\text{จากสูตร : ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่ามากที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$
$$\text{แทนค่า จากสูตร} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

โดยคะแนนเฉลี่ยของระดับแรงจูงใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวชน มีดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) (Rovinelli & Hambleton, 1977, Miller, 2003) ผู้วิจัยได้จัดทำแบบประเมินแบบจำลองดัชนีวัดผล

สำเร็จส่งมอบให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ปริมาณ และประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์จากนั้นนำมาหาค่าความสอดคล้องโดยใช้สูตร แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach กลุ่มทดลอง (n = 30)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach กลุ่มตัวอย่าง (n = 400)
1. แรงจูงใจด้านเหตุผล	5	0.78	0.80
2. แรงจูงใจด้านอารมณ์	5	0.82	0.84
3. การตัดสินใจซื้อ	10	0.79	0.85
4. การประเมินภายหลังการซื้อ	5	0.74	0.75
รวม	25	0.94	0.96

ผลจากการวัดค่าความเที่ยงของเครื่องมือ พบว่าค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม เมื่อนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง (จำนวน 30 คน) มีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.94 ซึ่งเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ แต่ละข้อมีค่าความเที่ยง ดังนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับ แรงจูงใจด้านเหตุผล	เท่ากับ	0.78
แบบสอบถามเกี่ยวกับ แรงจูงใจด้านอารมณ์	เท่ากับ	0.82
แบบสอบถามเกี่ยวกับ การตัดสินใจซื้อ	เท่ากับ	0.79
แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินภายหลังการซื้อ	เท่ากับ	0.74

โดยค่าความเที่ยงของแบบสอบถามที่ได้ มีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.70 – 0.79 และ 0.80 - 1.00 คือ มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงและสูงมาก ซึ่งเป็นระดับที่น่าไปใช้ได้ดีและนำไปใช้ ได้ดีมาก

6.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ในการรวบรวมเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ที่อาศัยและมีประสบการณ์ในการซื้อหรือรู้จักกาแพมวอลชอนอยู่แล้วเพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างตามที่กำหนด 400 ตัวอย่าง โดยการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแบบออนไลน์ (Internet Sampling) ในรูปแบบของ Web Page ผ่าน Google Forms โดยใช้คำถามคัดกรองก่อนเข้าคำถามจริงเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนที่มีประสบการณ์ซื้อกาแพมวอลชอนมาก่อนทั้งหมด

7. การวิเคราะห์ผล

การศึกษาครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการคำนวณสำเร็จ ประมวลผลข้อมูล โดยใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

สถิติพรรณนา เป็นการคำนวณค่าสถิติพื้นฐาน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเรขาคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของตัวอย่าง ปัจจัยแรงจูงใจ การตัดสินใจซื้อ และการประเมินภายหลังการซื้อ ในการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชน

สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One way ANOVA) การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกันจะ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชน และ ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชน

8. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53.5) มีอายุ 20-40 ปี (ร้อยละ 51.5) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 49.0) อาชีพนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 62.3) มีรายได้รายรับต่ำกว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 63.0)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์จากร้านกาแฟมวลชนของผู้บริโภค ส่วนใหญ่ ความถี่ในการเข้าร้านกาแฟมวลชนต่ำกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 81.5) ความถี่ในการซื้อกาแฟมวลชนต่ำกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 82.8) รู้จักร้านกาแฟมวลชนโดยการเดินเข้าร้าน (ร้อยละ 74.8) นิยมเลือกซื้อ กาแฟ จากร้านกาแฟมวลชน (ร้อยละ 43.8) เหตุผลหลักที่เลือกซื้อกาแฟมวลชนคือ รสชาติ (ร้อยละ 36.5) ไม่รู้จักกิจกรรม / Campaign จากร้านกาแฟมวลชนเลย (ร้อยละ 69.0)

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชนด้านเหตุผลพบว่า ร้านกาแฟมวลชน ตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม และช่วยลดการใช้พลาสติกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.05, S.D = 0.78) ปัจจัยรองลงมาได้แก่ ร้านกาแฟมวลชนเป็นร้านกาแฟที่ดีที่สุดในเรื่อง ความอร่อยมีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.90, S.D = 0.75) ร้านกาแฟมวลชนมีเมนูหลากหลายนอกเหนือจากเครื่องดื่มมีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.87, S.D = 0.67) ร้านกาแฟมวลชนได้สนับสนุนการผลผลิตกาแฟและสินค้าจากเกษตรกรไทย รวมถึงเป็นช่องทางจัดจำหน่ายสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจ SME ท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.81, S.D = 0.81)และร้านกาแฟมวลชนเป็นร้านที่สร้างอาชีพเพื่อสังคมและมวลชน มีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.74, S.D = 0.84) ตามลำดับ ส่วนผลค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านอารมณ์ พบว่ารูปภาพและสีนำเสนอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ทำให้รู้สึกอยากซื้อผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.10, S.D = 0.75) รู้สึกว่าร้านกาแฟมวลชน มีบรรยากาศที่ดี เหมาะแก่การเข้าใช้บริการมีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.84, S.D = 0.72) การจัดกิจกรรมบนสื่อต่าง ๆ ทำให้รู้สึกมีส่วนร่วมคุ้นเคยกับสินค้าและบริการนั้น มีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.86, S.D = 0.71) การทำกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมทำให้รู้สึกชื่นชอบและอยากสนับสนุนในสินค้าของร้านกาแฟมวลชนมีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.86, S.D = 0.70) รสชาติของกาแฟมวลชน มีรสชาติที่เป็นเลิศทำให้รู้สึกอยากกลับมาซื้อกาแฟมวลชนอีกมีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.77, S.D = 0.76) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การตัดสินใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชนพบว่า ตัดสินใจซื้อสินค้าจากการได้รับชม/รับฟังโฆษณาหรือการประชาสัมพันธ์ของสินค้าและบริการนั้นผ่านทางสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.04, S.D = 0.78) ปัจจัยรองลงมาได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติ แก้วฟางข้าว (WHEAT STRAW CUP) ที่ผลิตจากฟางข้าวสาธิตธรรมชาติผสมผสานกับ BIO PLASTIC มีค่าเฉลี่ย (Mean = 4.01, S.D = 0.90) มีการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.98, S.D = 0.80) ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการจากการแนะนำจากเพื่อนมีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.98, S.D = 0.82) ความสะดวก รวดเร็ว และง่าย ในการซื้อสินค้าส่งผลให้ตัดสินใจซื้อสินค้านี้มีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.96, S.D = 0.69) ความสะดวกในขั้นตอนการให้บริการ ส่งผลให้ตัดสินใจซื้อสินค้านี้มีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.93, S.D = 0.66) ตัดสินใจซื้อสินค้าจากร้านกาแฟมวลชนเพราะมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ใกล้ตัวและราคาคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.92, S.D = 0.85) ตรายี่ห้อ (Brand) มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักจึงมีผลต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.90, S.D = 0.70) ตัดสินใจบริโภคเนื่องจากกาแฟมวลชนมีผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.90, S.D = 0.68) ตัดสินใจซื้อสินค้าเนื่องจากการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ขายมีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.86, S.D = 0.71) สำหรับผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านการประเมินภายหลังการซื้อ พบว่าต้องการที่จะกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์ของกาแฟมวลชนอีกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 3.93, S.D = 0.78) มีความยินดีที่จะเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะหลังจากซื้อกาแฟมวลชน มีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.91, S.D = 0.79) หลังจากการซื้อมีความต้องการซื้อสินค้ากาแฟมวลชนอีกหลายเมนู มีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.88, S.D = 0.76) จะแนะนำร้านกาแฟให้แก่คนที่รู้จักหากมีความพอใจในสินค้า มีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.87, S.D = 0.77) มีความตั้งใจแบ่งปันประสบการณ์ร้านกาแฟมวลชนลงโซเชียลมีเดีย มีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.82, S.D = 0.80)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชน

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชน

เพศ	N	Mean	S.D.	t	df	Sig.
ชาย	186	3.91	0.59	-1.02	398	0.586
หญิง	214	3.97	0.52			
รวม	400	3.94	0.55			

จากตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานมีค่าเฉลี่ยรวมด้วย t-test ของเพศที่แตกต่างกัน ค่า t = -1.02 ค่าชั้นความเป็นอิสระ (df) = 398 ค่า Sig. = 0.586 โดยมีค่ามากกว่า 0.05 นั้น หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันจะ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวอลชน

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน จะ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวอลชน

	F	Sig.
อายุ	1.104	0.333
ระดับการศึกษา	2.977	0.052
อาชีพ	5.779	0.001*
รายได้/รายรับ	4.115	0.007*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA ในส่วนของอายุ พบว่า มีค่าเฉลี่ย $F = 1.104$ Sig. = 0.333 ระดับการศึกษา มีค่าเฉลี่ย $F = 2.977$ Sig. = 0.052 อาชีพ มีค่าเฉลี่ย $F = 5.779$ Sig. = 0.001 และรายได้/รายรับ มีค่าเฉลี่ย $F = 4.115$ Sig. = 0.007 โดยอายุและระดับการศึกษามีค่ามากกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า อายุ และระดับการศึกษา ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวอลชน แต่อาชีพและรายได้/รายรับ มีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า อาชีพและรายได้/รายรับที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวอลชน จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น ทำให้ทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวอลชน แต่ อาชีพและรายได้/รายรับไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวอลชน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวอลชน ข้อมูลแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวอลชน

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวอลชน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การถดถอย (Regression)	99.547	2	49.773	856.905	0.00
ส่วนที่เหลือ (Residual)	23.060	397	0.058		
รวม	122.607	399			

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน การถดถอยเชิงพหุของปัจจัย ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวอลชน

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเมื่อใช้ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชน

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
Constant	0.475	0.085		5.609	
แรงจูงใจด้านเหตุผล	0.288	0.045	0.302	6.441	0.000
แรงจูงใจด้านอารมณ์	0.606	0.046	0.623	13.282	0.000

$$R^2 = 0.812$$

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4 พบว่า พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชน จากการแสดงผลการ วิเคราะห์ถดถอยพหุสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้ การตัดสินใจซื้อ = 0.475 + 0.288 (แรงจูงใจด้านเหตุผล) + 0.606 (แรงจูงใจด้านอารมณ์)

ตารางที่ 5 ตารางแสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชน	ไม่สอดคล้อง
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชน	สอดคล้อง
ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชน	สอดคล้อง

9. สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัย จากสมมติฐานที่ 1 ที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชน ไม่สอดคล้องต่อสมมติฐาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันทิกา หิรัญเทศ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนนทบุรี พบว่า การเปรียบเทียบการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนนทบุรีในภาพรวมเมื่อจำแนกตามเพศ ไม่พบความแตกต่าง สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยด้าน อายุ ระดับการศึกษา พบว่าไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ รายได้/รายรับที่แตกต่างกัน สอดคล้องต่อสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ เกียรติรัมย์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านอาชีพและรายได้นั้นส่งผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภค จากสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจประกอบด้วย แรงจูงใจด้านเหตุผล แรงจูงใจด้านอารมณ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านเหตุผลและด้านอารมณ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของฤทัย เตชะบุรณ์เทพาภรณ์ (2554) ได้ศึกษา

เรื่อง แรงจูงใจ และปัจจัยทางการตลาดบนเฟซบุ๊ก (Facebook) ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจด้านเหตุผล และ แรงจูงใจด้านอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างจากผู้ศึกษา หรือทำงานอยู่ภายในเขตจังหวัดเพชรบุรี มีแรงจูงใจในการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติของร้านกาแฟมวลชน ซึ่งผลจากการวิจัยจะเห็นได้ว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจในการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติมากที่สุดคือ เพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี ดังนั้นการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติจากร้านกาแฟมวลชนควรนำเสนอให้ถูกกับกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว เช่น สร้างรสชาติของเครื่องดื่มขึ้นมาใหม่ที่เหมาะสมกับผู้หญิง ทำกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดให้เข้ากับผู้หญิง

2. พฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์จากร้านกาแฟมวลชนของผู้บริโภค ส่วนใหญ่เข้าร้านไม่เกิน อาทิตย์ละ 2 ครั้ง และไม่รู้จัก Campaign หรือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่ร้านกาแฟมวลชนทำเลยถึง 69% ทำให้ทราบว่าการประชาสัมพันธ์ของร้านกาแฟมวลชนต้องขยายช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าเดิมและให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น Facebook, Youtube และทำการส่งเสริมการขาย เช่น โพรโมชัน 1 แกรม 1 หรือ ลดราคา 50%

3. จากผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยแรงจูงใจนั้นยังเป็นสิ่งจำเป็น ผู้ประกอบการจึงควรสร้างแรงจูงใจให้กับผู้บริโภคมาใช้สินค้า เพื่อดึงดูดให้ผู้บริโภคมาใช้สินค้าและสร้างภาพลักษณ์ทางธุรกิจแสดงจุดยืนให้ชัดเจน เช่น การสร้างเรื่องราวให้กับร้าน การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์รักษาสิ่งแวดล้อมของร้าน

เอกสารอ้างอิง

- จุฬารัตน์ เกียรติศรีศรี. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฐนิตา ปัตตานี. (2546) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ปัทมาภรณ์ ปัญญา. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันช้อปปิ้ง เขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย รามคำแหง
- ปิยมาภรณ์ ช่วยชูหนู. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสังคมออนไลน์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศาสตร์
- ฤทัย เตชะบุรณเทพาภรณ์. (2554). แรงจูงใจ และปัจจัยทางการตลาดบนเฟซบุ๊ก (Facebook) ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วันทิกา หิรัญเทศ. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนนทบุรี. การวิจัย. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค (ฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- อุไรวรรณ แยมเนียม. (2537). การส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. Dut
- กาแฟมวอลชน. (2563). ข้อมูลร้านกาแฟมวอลชน. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2563, จาก<http://www.muanchoncafe.app-cpr.com/>.
- ปางอุบล อำนาจสิทธิ์. (2560). Circular Economy. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2563, จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/3831>
- Tetra Pak. (2561). ข้อมูลค่านิยมผู้บริโภค. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2563, จาก <https://www.tetrapak.com/>

ผลกระทบของความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของกิจการ : หลักฐานเชิงประจักษ์จากประเทศไทย

THE IMPACT OF PAY DISPERSION ON FIRM PERFORMANCE: EMPIRICAL EVIDENCE FROM THAILAND

เด่นนภา แฝงด้านกลาง¹ และ อัจฉรา ชนากลาง²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนที่มีต่อผลการดำเนินงานของกิจการที่วัดจากราคาต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น (Price to Book Value หรือ P/BV Ratio) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากงบการเงินและรายงานประจำปี 2561 ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI) จำนวน 415 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่าความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนผู้บริหารกับค่าตอบแทนพนักงานส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าความสามารถในการทำกำไรปีก่อนส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการจ่ายค่าตอบแทนแต่ละบุคคลในองค์กรที่มีความแตกต่างกันโดยแต่ละบุคคลจะมุ่งเทการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการแข่งขัน (Tournament Theory) ที่อธิบายปรากฏการณ์ที่ว่าด้วยความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนของค่าตอบแทนผู้บริหารกับค่าตอบแทนพนักงานจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความพยายามเพื่อจะให้ค่าตอบแทนสูง ทั้งนี้ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลอาจจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานโดยรวมของกิจการ

คำสำคัญ : ค่าตอบแทนพนักงาน, ค่าตอบแทนผู้บริหาร, ความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทน, ผลการดำเนินงานของกิจการ

Abstract

The research objective is to investigate the effects of pay dispersion on firm performance, which is measured by Price to Book Value (P/BV Ratio). The data were gathered from 415 firm-year observations from the financial statements and annual report for the fiscal year 2018 of the listed company in stock exchange of Thailand and market for alternative investment. Multiple regressions are used to analyze the data and to test the hypothesis. The results shed light that pay dispersion have significantly statistical positive impact on firm performance. Furthermore, the results point out that prior year performance is

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา

² อาจารย์ ประจำสาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา

measured as ROA for prior year, significantly positive impact on firm performance. This research suggests that the different of compensation in hierarchy of employee. The individual may be dedicative of goal achievement orientation consistent with Tournament Theory. It illustrates that high pay dispersion between executives and employees of an organization leads to strengthen motivation as well as job effort in order to grow raised compensation, finally, individual goal achievement may influence to firm performance.

Keywords: Employee Compensation, Executive Compensation, Pay Dispersion, Firm Performance

1. บทนำ

ค่าตอบแทนมีความสำคัญในการบริหารองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์การบริหารค่าตอบแทนให้มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในองค์กร ทั้งนี้เพื่อความก้าวหน้า ความอยู่รอด และความสุขในการทำงาน การกำหนดรูปแบบการบริหารค่าตอบแทนที่ดีและเหมาะสมนั้นจะมีผลต่อการเติบโตขององค์กร ความต้องการค่าตอบแทนของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันไป บางคนต้องการค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หรือบางคนต้องการค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน การบริหารค่าตอบแทนเป็นกลไกที่มีพลังสามารถจูงใจบุคคลภายนอกองค์กรให้เกิดความสนใจและต้องการที่จะเข้ามาทำงานกับองค์กรและยังนำมาใช้ภายในองค์กรเพื่อจูงใจให้ผู้ที่ทำงานให้กับองค์กรได้รับความพึงพอใจอย่างทั่วถึงตลอดจนเป็นกลไกในการสนับสนุนให้พนักงานขององค์กรมีความพยายามและความคิดสร้างสรรค์พร้อมกับการปฏิบัติงานให้กับองค์กร สร้างแรงจูงใจและพนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุดส่งผลต่อผลการดำเนินงานระดับองค์กร ฉะนั้นการบริหารค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่ส่งผลถึงการเติบโตทางธุรกิจ (จรรยาศักดิ์ สุทรเดชา, 2561)

ตามโครงสร้างภายในองค์กรจะมีบุคลากรอยู่หลายตำแหน่ง ไม่ว่าจะเป็น ระดับผู้บริหาร ระดับพนักงาน ดังนั้นปัจจัยการจ่ายค่าตอบแทนจะมีความแตกต่างกันในแต่ละระดับ ขึ้นอยู่กับบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างค่าตอบแทน และปัจจัยอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจ่ายค่าตอบแทนให้ผู้บริหารจะมีการจ่ายในอัตราที่สูง เนื่องจากผู้บริหารถือเป็นบุคคลสำคัญภายในองค์กร เป็นบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างมากในทางทฤษฎีแล้วค่าตอบแทนของผู้บริหารควรจะมีความสัมพันธ์กับผลประกอบการของกิจการเนื่องจากการจ่ายค่าตอบแทนนั้นเปรียบเสมือนรางวัลเพื่อจูงใจผู้บริหารให้มีความพยายามที่จะปฏิบัติงาน นำมาซึ่งผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรและสร้างประโยชน์แก่ ผู้มีส่วนได้เสียทุกราย ในขณะที่ค่าตอบแทนของพนักงานในองค์กร มีการจ่ายค่าตอบแทนตามอัตราค่าจ้างเป็นไปตามกฎหมายแรงงาน (กัลยาณี เสนาสุ, 2560) จึงเกิดความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนสูงอย่างชัดเจนระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ซึ่งมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอธิบายว่าหากองค์กรมีความแตกต่างระหว่างการจ่ายค่าตอบแทนสูงจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน ทฤษฎีที่อธิบายความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนสูง 2 ทฤษฎี โดยทฤษฎีการแข่งขัน (Tournament Theory) Lazear and Rosen (1981) กล่าวว่าหากองค์กรมีความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนสูงจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานเกิดความพยายาม เพื่อจะได้ค่าตอบแทนสูง ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลก็จะมีประสิทธิภาพส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานระดับองค์กร แต่ทฤษฎีความเสมอภาค (Equality Theory) J. Stacy Adams (1963, 1965) อธิบายว่าหากองค์กรมีความแตกต่างระหว่างการจ่ายค่าตอบแทนสูงอาจจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่มีความเสมอภาค ความรู้สึกที่ไม่เกิดความเสมอภาคได้ค่าตอบแทนไม่เหมาะสมก็จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในเชิงลบ ส่งผลต่อแรงจูงใจที่จะ

กระทำ พนักงานจะลดความพยายามในการทำงานทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงและส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานระดับองค์กรงานวิจัยในอดีตมุ่งเน้นศึกษาเฉพาะค่าตอบแทนของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน แต่ยังไม่พบว่ามีการศึกษาถึงความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนของผู้บริหารกับค่าตอบแทนพนักงานที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานในประเทศไทยจากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตพบว่ามีการศึกษาความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนระหว่างค่าตอบแทนผู้บริหารกับค่าตอบแทนพนักงานที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานในต่างประเทศที่เป็นตลาดหุ้นพัฒนาแล้ว เช่น ประเทศสวีเดน แต่ยังไม่มีการศึกษาในบริบทของประเทศไทยที่เป็นตลาดหุ้นเกิดใหม่ (Emerging Market) ซึ่งเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาที่อยู่ในช่วงพัฒนาเศรษฐกิจสูง

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าการจ่ายค่าตอบแทนผู้บริหารกับค่าตอบแทนพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อผลการดำเนินงานของกิจการหรือไม่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI)

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลกระทบของความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนที่มีต่อผลการดำเนินงานของกิจการของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI)

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) โดย J. Stacy Adams (1965) ได้อธิบายว่า บุคคลจะแสวงหาความเสมอภาคทางสังคม โดยเปรียบเทียบผลตอบแทนที่ได้รับ เช่น ระดับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง กับปัจจัยนำเข้า เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ การศึกษา ความรู้ความสามารถ โดยจะเปรียบเทียบค่าตอบแทนและผลงานตนเองกับคนอื่นในระนาบเดียวกันแล้วประเมินผลลัพธ์ที่ได้รับจากการทำงาน โดยจะประเมินมุมมองความเสมอภาค 3 มุมมอง ได้แก่ มุมมองไม่เสมอภาคมีความรู้สึกที่ได้รับค่าตอบแทนต่ำไป ไม่ยุติธรรม พนักงานก็จะพยายามลดความไม่เสมอภาค เช่น มาทำงานสาย ขาดงาน ทำให้ประสิทธิภาพ การทำงานลดลง มุมมองเสมอภาครู้สึกที่ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม ก็จะเกิดแรงจูงใจในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน และมุมมองไม่เสมอภาครู้สึกที่ได้รับค่าตอบแทนสูงไปได้รับความยุติธรรมมากกว่าคนอื่น พนักงานก็จะลดความเสมอภาค เช่น ทำงานหนักขึ้น อุทิศเวลามากขึ้น ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น กัลยาณี เสนาสู (2560) อธิบายทฤษฎีความเสมอภาคไว้ว่า ทฤษฎีความเสมอภาคจะสนับสนุนการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานทั้งแบบที่เท่าเทียม ระดับผลงานไม่แตกต่างกันมาก (Egalitarian structure) และการจ่ายแบบลำดับขั้นที่ค่าตอบแทนแตกต่างกันมากในแต่ละระดับ (Hierarchical structure) ชลธิชา ทิพย์ประทุม, จิราวรรณ คงคล้ายและเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2560) ได้อธิบายทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ J.Stacy Adams (1965) ไว้ว่า รางวัลที่องค์กรมอบให้ควรที่จะสมดุลกับความพยายามของพนักงาน เพราะเมื่อพนักงานได้ทุ่มเททำงานโดยใช้ประสิทธิภาพ ทักษะ ความรู้ ความพยายาม ความรับผิดชอบ พนักงานก็ควรที่จะได้รับรางวัลจากองค์กรที่เสมอภาคกับสิ่งที่ได้ลงทุนไป เช่น เงินเดือน โบนัส การได้รับการยอมรับ การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับโอกาสในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง เจือใจในการทำงานที่ดี การได้ทำงานที่ท้าทาย โดยรางวัลที่เป็นตัวเงิน (Financial reward) ถือเป็นรางวัลรูปแบบหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการบริหาร

ทรัพยากรมนุษย์ เพราะมีส่วนช่วยในการป้องกันไม่ให้นักงาเกิดความไม่พึงพอใจในงานและจูงใจพนักงาน แม้จะเป็นที่ทราบกันดีว่ารางวัลที่เป็นตัวเงินไม่สามารถจูงใจพนักงานได้ในระยะยาวก็ตาม เพราะการให้รางวัลที่เป็นตัวเงินเป็นการจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) ที่มากระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมตามที่ต้องการรางวัล ที่เป็นตัวเงินที่องค์กรมอบให้พนักงานอาจจะเป็นการได้รับเงิน หรือโบนัส เป็นต้น ซึ่งถือว่าแรงจูงใจประเภทนี้ไม่มี ความคงทนถาวรพนักงานจะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการรางวัลเท่านั้น

จากการทบทวนงานวิจัยในอดีต มีงานวิจัยเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ใช้ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ J.Stacy Adams (1963, 1965) อธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรในงานวิจัย เช่น งานของ Axelsson, J. and Ulander, E. (2017) ศึกษาความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานหรือไม่ กรณีศึกษา บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยอธิบายไว้ว่า พนักงานจะเปรียบเทียบ ปัจจัยการนำเข้าของพวกเขา เช่น ความสามารถประสบการณ์และความพยายาม และผลลัพธ์ของพวกเขา เช่น ค่าตอบแทนและเงินรางวัล กับผู้อื่นหากการเปรียบเทียบถูกมองว่าไม่ยุติธรรม เช่น ได้รับค่าจ้างต่ำกว่าพนักงานคนอื่น ความรู้สึกไม่ยุติธรรมจะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงและส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของ กิจการ

3.2 ทฤษฎีการแข่งขัน (Tournament Theory)

ทฤษฎีการแข่งขัน (Tournament Theory) มาจากแนวคิดของ Lazear and Rosen (1981) อธิบายว่า ยิ่งการเพิ่มรางวัลในการเลื่อนขั้นยิ่งสูงก็จะยิ่งทำให้เกิดแรงจูงใจสำหรับการได้เลื่อนขั้น ผลก็คือพนักงานจะทำงานหนัก เพื่อให้ได้รับการเลื่อนขั้น ทั้งนี้การจูงใจโดยการเลื่อนขั้นไม่ได้หมายถึงจำนวนเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นอย่างเดียวแต่ยังรวม โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วยซึ่งหมายความว่า เงินเดือนของผู้อำนวยความสะดวกไม่ได้ทำให้เกิดแรงจูงใจแก่ ผู้อำนวยความสะดวกเท่ากับแรงจูงใจของผู้ช่วยผู้อำนวยความสะดวก เงินเดือนของผู้อำนวยความสะดวกเป็นรางวัลแก่คนที่อยากได้รับการ เลื่อนขั้นขึ้นโดยทำงานหนักเมื่ออยู่ในตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยความสะดวก ยิ่งไปกว่านั้นรางวัลที่อยู่ในรูปของเงินเดือนที่สูงของ ผู้อำนวยความสะดวกไม่ได้ให้มาเพราะองค์กรคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้อื่นแต่เป็นเพราะโครงสร้างเงินเดือนที่มีรางวัลแอบแฝง อยู่ในรูปของการเลื่อนขั้นซึ่งจะชักจูงให้พนักงานเพิ่มความพยายามในการทำงานมากขึ้น การจ่ายค่าตอบแทนตาม ผลงานจะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กัลยาณี เสนาสู (2560) อธิบายทฤษฎีการแข่งขันกับการจ่าย ค่าตอบแทนไว้ว่า ทฤษฎีการแข่งขันสนับสนุนการจ่ายค่าตอบแทนแบบลำดับขั้นยิ่งช่วงค่าจ้างสูงรางวัลที่จ่ายให้ผู้นั้นจะ ก็ยิ่งสูง ความแตกต่างของค่าตอบแทนระหว่างขั้นรางวัลยิ่งสูงก็จะยิ่งทำให้บุคลากรเพิ่มความพยายามในการที่จะ บรรลุผลงานในระดับรางวัลสูง หากในองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงการแข่งขันระหว่างบุคคลก็ยิ่งสูง ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน ผลงานจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลการดำเนินงานของกิจการก็จะเพิ่มขึ้นด้วย

จากการทบทวนงานวิจัยในอดีต มีงานวิจัยที่เกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ใช้ทฤษฎีการแข่งขัน (Tournament Theory) ของ Lazear and Rosen (1981) อธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรในงานวิจัย เช่น งานของ Axelsson, J. and Ulander, E. (2017) ศึกษาความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานหรือไม่ กรณีศึกษาบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยอธิบายไว้ว่า ทฤษฎีการแข่งขัน (Tournament Theory) มีการใช้กันอย่างแพร่หลายในการวิจัยเรื่องความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทน หากใน องค์กรมีแข่งขันกันสูง การจ่ายค่าตอบแทนแต่ละบุคคลในองค์กรที่มีความแตกต่างกัน บุคคลจะทุ่มเทการทำงานให้ สำเร็จตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล เพื่อให้ได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น ช่วยสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน และเป็นตัวกระตุ้น

ให้พนักงานทำงานหนักขึ้น ประสิทธิภาพการทำงานก็จะเพิ่มขึ้นส่งผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานระดับองค์กร

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างค่าตอบแทนผู้บริหารและค่าตอบแทนพนักงาน

3.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทนผู้บริหารและพนักงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีต พบว่า ตามคำนิยามสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ค่าตอบแทนผู้บริหาร หมายถึง ผลรวมของค่าตอบแทนที่จ่ายให้แก่ผู้บริหารทุกราย (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2555) รูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนของผู้บริหารจะมีอยู่ 5 รูปแบบพื้นฐาน ได้แก่ เงินเดือน (Salary) เงินเดือนถือเป็นค่าตอบแทนพื้นฐานที่มีความสำคัญเพราะมีการกำหนดไว้แน่นอน นอกจากนี้อัตราเงินเดือนยังเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะกำหนด ค่าตอบแทนอื่น เช่น โบนัส เป็นต้น โบนัสรายปี (Bonuses) โบนัสประจำปีมีความสำคัญต่อการจ่ายค่าตอบแทนผู้บริหารและส่วนมากจะมีนโยบายมาเพื่อจูงใจให้เกิดผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เช่น การจ่ายโบนัสอิงตามผลการดำเนินงาน ค่าตอบแทนระยะยาว (Long-Term Incentive) ได้แก่ สิทธิในการซื้อหุ้น การให้หุ้น การให้ส่วนแบ่งกำไร ผลประโยชน์เกื้อกูลของผู้บริหาร (Executive Benefits) ผลประโยชน์เกื้อกูลของผู้บริหารคล้าย ๆ กับพนักงานอื่น ๆ แต่จะมากกว่าโดยคำนวณจากฐานเงินเดือนที่สูงกว่าซึ่งผลประโยชน์เกื้อกูลที่ผู้บริหารจะได้รับ เช่น วันหยุดประจำปี วันหยุดพักผ่อน การประกันภัย การให้ทุนการศึกษาไปเรียนต่อ ค่ารักษาพยาบาล ประกันภัยชีวิต เมื่อเกษียณอายุมีแผนการจ่ายบำนาญให้กับผู้ที่เกษียณอายุ และผลประโยชน์เกื้อกูลพิเศษสำหรับผู้บริหาร (Executive Perquisites) แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ผลประโยชน์เกื้อกูลพิเศษภายใน เช่น ห้องรับประทานอาหารสำหรับผู้บริหาร ที่จอดรถเป็นพิเศษ ผลประโยชน์เกื้อกูลพิเศษภายนอก เช่น บริษัทจ่ายค่าสมาชิกของชมรมหรือสมาคมให้ จ่ายค่าโรงแรม ค่ารถ ค่าเครื่องบินให้ และผลประโยชน์เกื้อกูลพิเศษส่วนบุคคล เช่น การให้กู้ยืมเงินดอกเบี้ยต่ำ การให้ใช้สิทธิประโยชน์ของบริษัท (กัลยาณี เสนาสุ, 2560) ค่าตอบแทนของผู้บริหารจ่ายในรูปของเงินเดือน โบนัสและค่าตอบแทนอื่นๆ ที่จ่ายเป็นเงินให้แก่ผู้บริหารทั้งที่เป็นกรรมการบริหารและผู้บริหาร (ธัญญนรี แซ่โจ้ว, 2557) พรณวดี แซ่ฉั่วและสมใจ บุญหมื่นไวย (2562) ให้ความหมายของค่าตอบแทนผู้บริหาร ไว้ว่า ผลรวมของค่าตอบแทนทั้งสิ้นที่จ่ายให้แก่ผู้บริหารทุกราย ทั้งที่เป็นกรรมการอิสระและกรรมการผู้บริหาร ตามที่เปิดเผยข้อมูลไว้ในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) จากงานวิจัยนี้ จึงกำหนดให้ ค่าตอบแทนผู้บริหาร หมายถึง ผลรวมของค่าตอบแทนที่จ่ายให้ผู้บริหารทุกราย ทั้งที่เป็นกรรมการอิสระและกรรมการที่เป็นผู้บริหาร ตามที่เปิดเผยข้อมูลไว้ในแบบแสดงรายงานข้อมูลประจำปี

ค่าตอบแทนพนักงาน หมายถึง ผลตอบแทนต่าง ๆ ทั้งหมดที่พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานพึงจะได้รับจากการทำงานหรือการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ลักษณะของค่าตอบแทนพนักงานประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินซึ่งประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง (Direct Monetary compensation) ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าจ้างที่เป็นค่าตอบแทนพื้นฐาน และค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินคิดตามผลงาน เช่น ค่านายหน้า (Commission) ค่าบริการ (service charge) ค่าทิป (Tip) โบนัส (Bonus) เป็นต้น และค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม (Indirect Monetary Compensation) คือ ประโยชน์และบริการที่พนักงานได้รับนอกเหนือไปจากเงินเดือนและค่าจ้าง เช่น ประกันสังคม ค่ารักษาพยาบาล การลาโดยได้รับค่าจ้าง การประกันสุขภาพและชีวิต ค่าขนย้าย เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร เป็นต้น ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non-Monetary Compensation) ประกอบด้วย รางวัลตอบแทนด้านอาชีพ (Career Reward) เป็นรางวัลตอบแทนให้พนักงานเพื่อให้

มีอาชีพที่มีความมั่นคงมีโอกาสก้าวหน้าพัฒนาตนเอง และรางวัลตอบแทนด้านสังคม (Social Reward) เป็นรางวัลตอบแทนในด้านสถานภาพและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การให้สัญลักษณ์การแสดงความเคารพ การให้การยกย่องชมเชยผลการทำงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี เป็นต้น จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุป ลักษณะค่าตอบแทนพนักงานประกอบไปด้วย ผลตอบแทนรวมที่จ่ายให้แก่พนักงานทุกราย อาจจะจ่ายในรูปแบบเงินเดือน ค่าล่วงเวลา เงินช่วยเหลือค่าครองชีพ โบนัส และเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น ซึ่งรายการดังกล่าวต้องแสดงในแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (56-1) ในหัวข้อจำนวนพนักงานและค่าตอบแทน (คู่มือจัดทำแบบแสดงรายการข้อมูล แบบ 56-1 แบบ 69-1)

3.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าตอบแทนผู้บริหารกับพนักงาน

ความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทน คือ ความแตกต่างของค่าตอบแทนภายในองค์กร ซึ่งความแตกต่างดังกล่าว อาจขึ้นอยู่กับ หน้าที่ความรับผิดชอบ ตำแหน่ง โครงสร้างค่าตอบแทนขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร ทักษะ ความรู้ ความสามารถ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความแตกต่างระหว่างผู้บริหารกับพนักงานถือเป็นการวัดความแตกต่างของค่าตอบแทนตามแนวตั้งแบบลำดับขั้น ค่าตอบแทนผู้บริหารจะจ่ายค่าตอบแทนที่สูงและมีความแตกต่างอย่างมากเมื่อเทียบกับพนักงาน เนื่องจากผู้บริหารถือเป็นบุคคลสำคัญในองค์กร ต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะพิเศษ ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหาร ผู้บริหารจะได้ค่าตอบแทนทั้งในรูปแบบค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ เงินเดือน โบนัส และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น ผลประโยชน์ เกียรติยศของผู้บริหาร เช่น วันหยุดประจำปี วันหยุดพักผ่อน การประกันภัย การให้ทุนการศึกษาไปเรียนต่อ ค่ารักษาพยาบาล ประกันภัยชีวิต เมื่อเกษียณอายุมีแผนการจ่ายบำนาญให้กับผู้ที่เกษียณอายุ ส่วนค่าตอบแทนของพนักงานจะเป็นไปตามค่าจ้างขั้นต่ำ และกฎหมายแรงงานของประเทศไทย พนักงานจะได้ค่าตอบแทนจากการทำงาน คล้าย ๆ กับผู้บริหาร และสวัสดิการต่างๆ แต่จะได้ค่าตอบแทนน้อยกว่า ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายค่าตอบแทนของนายจ้างด้วย

3.3.3 แนวคิดเกี่ยวกับความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนกับผลการดำเนินงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีต พบว่า Ataay, A. (2019) อธิบาย ความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนกับผลการดำเนินงาน มีมุมมองทฤษฎีที่ขัดแย้งกัน 2 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีการแข่งขัน (Tournament Theory) และทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) โดยทฤษฎีการแข่งขัน (Tournament Theory) อธิบายว่า ความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนกับผลการดำเนินงาน ค่าตอบแทนระดับผู้บริหารที่สูงสร้างแรงจูงใจให้บุคคลในทุกระดับองค์กร ยิ่งความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนสูงเท่าใดยิ่งทำให้พนักงานเกิดความพยายามเพิ่มขึ้นเพื่อจะเลื่อนตำแหน่งและค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น หากพนักงานกำลังแข่งขันกันเพื่อให้ได้รับตำแหน่งและเงินเดือนที่สูงขึ้น นอกจากตำแหน่งผู้บริหารแล้วพนักงานอาจจะแข่งขันกันเพื่อให้ได้รับตำแหน่งผู้จัดการหรือตำแหน่งอื่น ๆ ที่มีอยู่ในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น บุคคลจะสร้างแรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน เกิดความพยายามเพิ่มขึ้น ความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนจึงมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการ ขัดแย้งกับทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) โดยทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) อธิบายว่า ความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนกับผลการดำเนินงาน หากองค์กรมีการจ่ายค่าตอบแทนที่แตกต่างกันสูง พนักงานจะเปรียบเทียบผลงานของตนเองที่ได้รับกับเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลในองค์กร แล้วเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ตนเองได้รับกับบุคคลอื่นในองค์กร ไม่ว่าจะเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่นที่ตนเองอยากเปรียบเทียบ หากตนเองรู้สึกว่าการจ่ายค่าตอบแทนที่ตนได้รับไม่ยุติธรรมหรือไม่เหมาะสม ไม่เสมอภาค พนักงานอาจจะ

พยายามลดความรู้สึกไม่เสมอภาคนั้น โดยการลดแรงจูงใจในการทำงาน ลดความพยายาม เกิดผลเสียต่องานระดับบุคคลและระดับองค์กร ซึ่งส่งผลเชิงลบกับผลการดำเนินงานของกิจการ

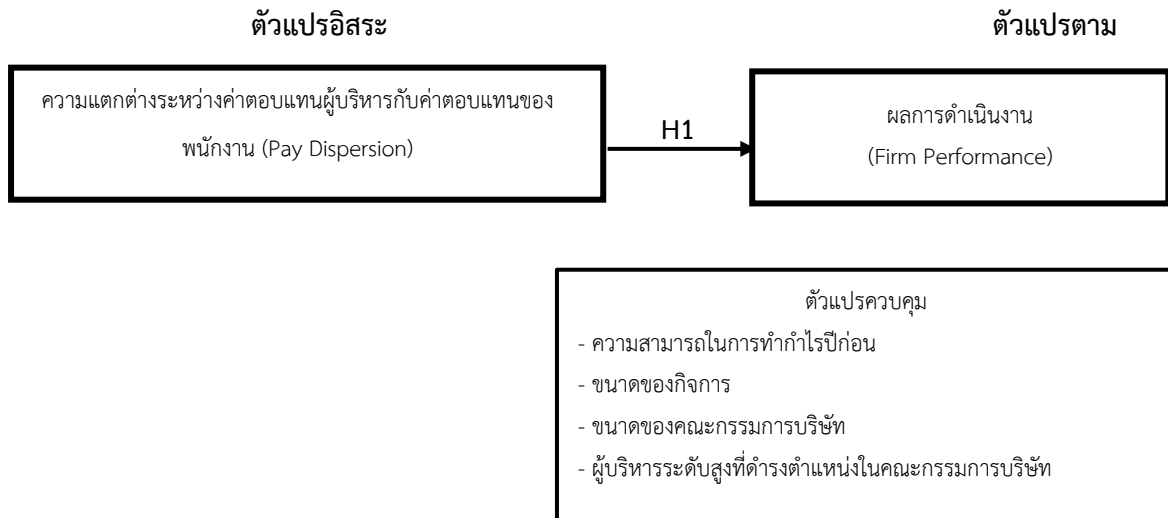
3.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานของกิจการ

ในการวัดผลการดำเนินงานของกิจการนั้น การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินในงบการเงินถือเป็นวิธีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องประเมินมูลค่าและความมีศักยภาพของกิจการ แสดงให้เห็นถึงสถานะทางการเงินของกิจการ เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการบริหารงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด โดยการนำตัวเลขในงบการเงินมาหารอัตราส่วนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบทำให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญที่จะใช้ประกอบการตัดสินใจ จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตผู้วิจัยสนใจศึกษา อัตราส่วนราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชี (Price to Book Value : P/BV Ratio) เป็นอัตราส่วนที่ใช้ในการวิเคราะห์ว่าราคาหุ้นในตลาด ณ ขณะนั้นสูงเป็นกี่เท่าของมูลค่าทางบัญชีของกิจการ เป็นอัตราส่วนที่ประเมินความมั่นคงของกิจการ โดยถ้าอัตราส่วนนี้ยิ่งสูงแสดงว่าราคาตลาดมากกว่าราคามูลค่าตามบัญชีหรือมูลค่าที่แท้จริงของหุ้นนั้นสูงกว่าราคาบัญชีซึ่งแสดงว่าบริษัทมีศักยภาพที่จะเติบโตสูงและมีความมั่นคงเป็นที่น่าเชื่อถือ แต่ในขณะเดียวกันนั้นก็แสดงให้เห็นถึงระดับความเสี่ยงที่สูงไปด้วย

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีต พบว่ามีผู้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการศึกษาในบริบทของต่างประเทศและผลการวิจัยยังไม่ชัดเจนและยังไม่เป็นที่ประจักษ์ บางผลวิจัยพบว่าส่งผลกระทบเชิงบวก แต่บางผลวิจัยไม่พบผลกระทบหรือผลวิจัยพบว่าส่งผลกระทบเชิงลบ แต่อย่างไรก็ไม่มีการศึกษาในบริบทของประเทศไทย เช่น งานวิจัยในต่างประเทศของ Atay, A. (2019) พบว่าความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนระหว่างค่าตอบแทนผู้บริหารกับค่าตอบแทนพนักงานส่งผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน Axelsson, J. and Ulander, E. (2017) พบว่าความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนระหว่างค่าตอบแทนผู้บริหารกับค่าตอบแทนพนักงานไม่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานในระยะสั้นและระยะยาว โดยผลการดำเนินงานของกิจการวัดจากอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ทั้งหมด (Return on Asset: ROA) อัตราส่วน Tobin's Q และ ราคาหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น (Price to Book Value หรือ P/BV Ratio)

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาผลกระทบของความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของกิจการ : หลักฐานเชิงประจักษ์จากประเทศไทย ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานตามทฤษฎีการแข่งขัน (Tournament Theory) ซึ่งอธิบายว่าหากองค์กรมีความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนสูง ความแตกต่างของค่าตอบแทนระหว่างชั้นรางวัลยิ่งสูงก็จะยิ่งทำให้บุคลากรเพิ่มความพยายามในการที่จะบรรลุผลงานในระดับรางวัลสูง หากในองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงการแข่งขันระหว่างบุคคลก็ยิ่งสูง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผลงานจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลการดำเนินงานของกิจการก็จะเพิ่มขึ้นด้วย โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



4. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : ความแตกต่างระหว่างค่าตอบแทนผู้บริหารกับค่าตอบแทนพนักงานส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของกิจการ

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทั้งบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI) จำนวน 784 บริษัท โดยต้องไม่เป็นบริษัทที่ถูกจัดประเภทที่อยู่ระหว่างฟื้นฟูกิจการดำเนินงาน เนื่องจากบริษัทมีคุณสมบัติไม่ครบถ้วนตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งอาจเกิดจากความล่าช้าในการจัดทำงบการเงินส่งให้กับตลาดหลักทรัพย์ ในระยะเวลาที่กำหนดหรือปัญหาที่เกิดจากงบการเงิน ทำให้งบการเงินดังกล่าวไม่น่าเชื่อถือและต้องไม่เป็นบริษัทที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย (สืบค้นจาก <https://www.set.or.th/th/company/companylist.html> ณ วันที่ 20 กันยายน 2562) ดังแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนข้อมูลทั่วไปของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เกณฑ์การเลือกตัวอย่าง	จำนวนบริษัท
บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำหรับปี 2561	784
หัก บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่อยู่ในกลุ่มฟื้นฟูกิจการดำเนินงาน	(22)
บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ครบ	(347)
ข้อมูลทั้งหมดที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง	415

5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI) จำนวน 415 บริษัท ดังแสดงตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างรายกลุ่มอุตสาหกรรมจำแนกตามบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) และตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI)

กลุ่มอุตสาหกรรม	SET	MAI	รวม
1. เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร	30	4	34
2. ทรัพยากร	35	6	41
3. เทคโนโลยี	27	7	34
4. ธุรกิจการเงิน	25	7	32
5. บริการ	72	26	98
6. สินค้าอุตสาหกรรม	55	25	80
7. สินค้าอุปโภคบริโภค	20	6	26
8. อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	60	10	70
รวม	324	91	415
ร้อยละ	78.07	21.93	100

5.2 เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทำการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระมีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานและทดสอบความสัมพันธ์ วิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5.3 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

5.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลโดยใช้โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ในการศึกษาวิจัยนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2561 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) รายงานประจำปีของบริษัท งบการเงินและข้อมูลที่เปิดเผยในเว็บไซต์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประจำปี 2561 ซึ่งงานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (www.set.or.th) สำนักงานคณะกรรมการกำกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (www.sec.or.th) และจากฐานข้อมูล SETSMART (SET Market Analysis and Reporting Tool)

5.3.2 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Median) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และ ค่าสูงสุด (Maximum) และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม วิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์หาผลกระทบระหว่างตัวแปร ยืนยันผลการทดสอบและนำไปทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทน (Pay Dispersion) Axelsson, J. and Ulander, E. (2017) คำนวณอัตราส่วนดังนี้

$$\text{Overall pay dispersion}_{it} = \frac{\text{TMT}_{it}}{\text{Average Employee Pay}_{it}}$$

โดยที่ Overall pay dispersion_{it} คือ อัตราส่วนความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทน ของบริษัท i ปีที่ t
TMT_{it} คือ ค่าตอบแทนผู้บริหารเฉลี่ย ของบริษัท i ปีที่ t
Average Employee Pay_{it} คือ ค่าตอบแทนพนักงานเฉลี่ย ของบริษัท i ปีที่ t

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการดำเนินงานของกิจการ (Firm Performance) ที่วัดจากราคาต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น (Price to Book Value หรือ P/BV Ratio) Axelsson, J. and Ulander, E. (2017) ของบริษัท i ปีที่ t คำนวณอัตราส่วนดังนี้

$$\text{P/BV Ratio}_{it} = \frac{\text{ราคาตลาดต่อหุ้น}_{it}}{\text{ราคาตามบัญชีต่อหุ้น}_{it}}$$

3. ตัวแปรควบคุม (Control Variable) ได้แก่ ความสามารถในการทำกำไรปีก่อนวัดจากอัตราส่วนกำไรสุทธิต่อสินทรัพย์รวมปีก่อนของบริษัท i ปีที่ t-1 ขนาดของกิจการวัดจากลอการิทึมของรายได้รวมของบริษัท i ปีที่ t ขนาดของคณะกรรมการบริษัทวัดจากจำนวนคณะกรรมการทั้งหมดในคณะกรรมการบริษัทของบริษัท i ปีที่ t และผู้บริหารระดับสูงที่ดำรงตำแหน่งในคณะกรรมการบริษัท ของบริษัท i ปีที่ t กำหนดค่าให้มีค่า เท่ากับ 1 หากผู้บริหารระดับสูงเป็นคนเดียวกับคณะกรรมการบริษัทและกำหนดค่า เท่ากับ 0 เมื่อผู้บริหารระดับสูงไม่เป็นคนเดียวกับคณะกรรมการบริษัท (Axelsson, J. and Ulander, E., 2017)

สมการที่ใช้ในการวิเคราะห์

$$\text{LnPBFP}_{it} = \beta_0 + \beta_1 \text{PDIS}_{it} + \beta_2 \text{PPER}_{it-1} + \beta_3 \text{LogFSIZ}_{it} + \beta_4 \text{BSIZ}_{it} + \beta_5 \text{CIBO}_{it} + \epsilon_{it}$$

6. สรุปผลการวิจัย

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา จากตารางที่ 2 พบว่าผลการดำเนินงานของกิจการที่วัดจากราคาต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น (Price to Book Value หรือ P/BV Ratio) (PBFP) มีค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าเฉลี่ย เท่ากับ 15.98 เท่า 0.22 เท่า และ 1.99 เท่า ตามลำดับ อัตราส่วนความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทน (PDIS) มีค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าเฉลี่ย เท่ากับ 174.67 เท่า 0.12 เท่า และ 11.64 เท่า ตามลำดับ อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อสินทรัพย์รวมปีที่ t-1 (PPER) มีค่าสูงสุดค่าต่ำสุด และค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.53 เท่า 0.45 เท่า และ 0.06 เท่า ตามลำดับ ขนาดของกิจการ (FSIZ) มีค่าสูงสุดเท่ากับ 2,367.96 พันล้านบาท ค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.10 พันล้านบาท และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 23.49 พันล้านบาท ขนาดของคณะกรรมการบริษัท (BSIZ) มีค่าสูงสุดเท่ากับ 22.00 ค่าต่ำสุดเท่ากับ 5.00 และ

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.89 ผลการดำเนินงานของกิจการที่วัดจากราคาต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น (Price to Book Value หรือ P/BV Ratio) (LnPBFP) มีค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.77 เท่า 1.50 เท่า และ 0.40 เท่า ตามลำดับ และขนาดของกิจการ (LogFSIZ) มีค่าสูงสุดเท่ากับ 12.37 ค่าต่ำสุดเท่ากับ 7.99 และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.57

ตารางที่ 3 ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
PBFP (เท่า)	1.99	1.87	0.22	15.98
PDIS (เท่า)	11.64	13.10	0.12	174.67
PPER (เท่า)	0.06	0.08	-	0.53
FSIZ พันล้าน)	23.49	130.87	0.10	2,367.96
BSIZ	9.89	2.49	5.00	22.00
LnPBFP เท่า)	0.40	0.71	-	1.50
logFSIZ	9.57	0.69	7.99	12.37

โดยที่

- PBFP คือ ผลการดำเนินงานของกิจการที่วัดจากราคาต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น (Price to Book Value หรือ P/BV Ratio) ของบริษัท i ปีที่ t
- PDIS คือ อัตราส่วนความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทน คำนวณโดยนำค่าตอบแทนผู้บริหารเฉลี่ย ของบริษัท i ปีที่ t ทหารด้วย ค่าตอบแทนพนักงานงานเฉลี่ย ของบริษัท i ปีที่ t
- PPER คือ ความสามารถในการทำกำไรปีก่อนวัดจากอัตราส่วนกำไรสุทธิต่อสินทรัพย์รวมปีก่อน ของบริษัท i ปีที่ $t-1$
- FSIZ คือ ลอการิทึมของขนาดของกิจการ วัดจากรายได้รวม ณ ปีที่ t
- BSIZ คือ ขนาดของคณะกรรมการบริษัทวัดจากจำนวนคณะกรรมการทั้งหมดในคณะกรรมการบริษัท ของบริษัท i ปีที่ t
- LnPBFP คือ ผลการดำเนินงานของกิจการที่วัดจากลอการิทึมธรรมชาติของราคาต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น ของบริษัท i ปีที่ t
- LogFSIZ คือ ลอการิทึมของขนาดของกิจการ วัดจากรายได้รวม ของบริษัท i ปีที่ t

หมายเหตุ ผู้วิจัยจึงได้ทำการแปลงสมการด้วยวิธี Semilog โดยเปลี่ยนรูปแบบ (Transform) ของตัวแปรตาม ใช้ ลอการิทึมฐาน e ของตัวแปรตาม (LnPBFP) อ้างถึง Gujarati (2003) ในตัวแบบจำลอง Log-lin Model ความชันของเส้นสัมพันธ์เป็นตัววัดค่าการเปลี่ยนแปลงที่สัมพันธ์กันใน Y ที่ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่แท้จริงในค่าของตัวอธิบายนั้น ถ้าคุณการเปลี่ยนแปลงที่สัมพันธ์กันในตัวแปร Y ด้วย 100 จะได้เปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลงหรืออัตราการเติบโตใน Y เพื่อการเปลี่ยนแปลงที่แท้จริงใน t เพราะฉะนั้น

ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปลี่ยนรูปแบบของตัวแปรตามเพื่อให้การแจกแจงมีลักษณะใกล้เคียงกับปกติ ผลหลังจากการเปลี่ยนรูปแบบตัวแปรตาม (LnPBFP) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ดำเนินการแปลงข้อมูลของตัวแปรควบคุม logFSIZ ด้วยวิธี Take Log ฐาน 10 เพื่อให้ข้อมูลอยู่ในรูปโค้งปกติหลังจากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

6.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนกับผลการดำเนินงานของกิจการ

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ใช้วิธีค่าสถิติของ Pearson Correlation ในการทดสอบ จากตารางที่ 3 พบว่าความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทน (PDIS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของกิจการ ที่วัดจากราคาต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น (Price to Book Value หรือ P/BV Ratio) (PBFP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.142^{**}$, $p < 0.01$) ในขณะที่ตัวแปร PBFP, FSIZ และ BSIZ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานที่วัดจากราคาต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น (Price to Book Value หรือ P/BV Ratio) (PBFP) และตัวแปร CIBO มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับ ผลการดำเนินงานที่วัดจากราคาต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น (Price to Book Value หรือ P/BV Ratio) (PBFP) โดยความสามารถในการทำกำไรปีก่อนที่วัดจากอัตราส่วนกำไรสุทธิต่อสินทรัพย์รวมปีก่อน (PPER) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ ($r = 0.282^{**}$, $p < 0.01$) ขนาดของกิจการ (FSIZ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.064$, $p > 0.05$) ขนาดของคณะกรรมการบริษัท (BSIZ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.064$, $p > 0.05$) และผู้บริหารระดับสูงที่ดำรงตำแหน่งในคณะกรรมการบริษัท (CIBO) มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อผลการดำเนินงานของกิจการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -0.002$, $p > 0.05$) นอกจากนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าอยู่ระหว่างค่าต่ำสุดเท่ากับ -0.031 และค่าสูงสุดเท่ากับ 0.436 โดยไม่มีคู่ใดมีค่าสหสัมพันธ์มากกว่า 0.80 แสดงว่าไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Hair Black Babin Anderson and Tatham, 2010 : 62) และทดสอบ Variance Inflation Factor (VIF) พบว่าค่าสูงสุดของ VIF มีค่า 1.365 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 10 (Hair et al., 2010: 62) แสดงถึงตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการตรวจสอบผลกระทบของความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนกับผลการดำเนินงานของกิจการ

ตัวแปร	LnPBFP	PDIS	PPER	logFSIZ	BSIZ	CIBO	VIFs
LnPBFP	1	0.142 ^{**}	0.282 ^{**}	0.078	0.064	-0.002	
PDIS		1	0.064	0.306 ^{**}	0.100 [*]	-0.001	1.106
PPER			1	0.117 [*]	0.033	-0.031	1.016
logFSIZ				1	0.436 ^{**}	-0.020	1.365
BSIZ					1	-0.017	1.237
CIBO						1	1.001

** $p > 0.01$, * $p > 0.05$

6.3 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ (Regression Analysis)

จากตารางที่ 4 พบว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ที่มีผลต่อตัวแปรตาม เท่ากับ 0.097 หรือคิดเป็น 9.70% โดยพิจารณาได้จากค่า R² และค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.086 หรือ คิดเป็น 8.60 % โดยพิจารณาจากค่า Adjusted R² สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายผลการดำเนินงานที่วัดจากราคาต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น (Price to Book Value หรือ P/BV Ratio) (PBFP) ได้ 8.60 % เมื่อพิจารณาความมีประโยชน์ของแบบจำลอง (Model) นี้โดยใช้ค่าสถิติ F ซึ่งเป็นค่าที่ใช้ทดสอบสัมพันธภาพของตัวแปรอิสระเป็นกลุ่มหรือโดยรวมมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามหรือไม่ พบว่ามีค่าสถิติ F เท่ากับ 8.780 มีนัยสำคัญทางสถิติเป็น 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าจากตัวแบบจำลองสมการถดถอยเชิงพหุคูณนี้ มีตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม นั้นหมายความว่า ตัวแบบจำลองนี้มีประโยชน์ในการทดสอบความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผลของสมการถดถอย สามารถอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทน (PDIS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.007^*$, $p < 0.05$) ความสามารถในการทำกำไรปีก่อนวัดจากอัตราส่วนกำไรสุทธิต่อสินทรัพย์รวมปีก่อน (PPER) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.000^{**}$, $p < 0.01$) ขนาดของกิจการ (FSIZ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.014$, $p > 0.05$) ขนาดของคณะกรรมการบริษัท (BSIZ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.014$, $p > 0.05$) และผู้บริหารระดับสูงที่ดำรงตำแหน่งในคณะกรรมการบริษัท (CIBO) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.077$, $p > 0.05$)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

PBFP	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t-value	p-value	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0.094	0.696		0.135	0.893		
PDIS	0.007*	0.003	0.123	2.498	0.013	0.904	1.106
PPER	2.605**	0.450	0.274	5.793	0.000	0.984	1.016
logFSIZ	-	0.057	-	-	-	0.733	1.365
BSIZ	0.014	0.015	0.048	0.925	0.355	0.808	1.237
CIBO	0.077	0.485	0.007	0.159	0.874	0.999	1.001

R² = 0.097 Adjusted R² = 0.086 F-Value = 8.780 Sig.F = 0.000 Durbin-Watson = 2.095

**p < 0.01, *p < 0.05

7. อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาผลกระทบของความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนที่มีต่อผลการดำเนินงานของกิจการ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาผลการดำเนินงานของกิจการโดยใช้ราคาตลาดของหุ้นต่อมูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น (Price to Book Value หรือ P/BV Ratio) ผลการศึกษาพบว่าความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานโดยใช้ราคาตลาดของหุ้นต่อมูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น (Price to Book Value : P/BV Ratio) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการแข่งขัน (Tournament Theory) ที่อธิบายว่าความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนสูงจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความพยายามเพื่อจะให้ค่าตอบแทนสูง ทั้งนี้ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลก็จะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานโดยรวมของกิจการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ataay, A. (2019) พบว่าความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานในระยะสั้น แต่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการดำเนินงานในระยะยาว อย่างไรก็ตามมีผลวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยนี้ ผลวิจัยของ Axelsson, J., & Ulander, E. (2017) ศึกษาความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนระหว่างผู้บริหารกับพนักงานที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานหรือไม่ กรณีศึกษาบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่าความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนระหว่างผู้บริหารกับพนักงานไม่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานในระยะสั้นและระยะยาว โดยผลการดำเนินงานของกิจการวัดจากอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (Return on Asset: ROA) อัตราส่วน Tobin's Q และราคาตลาดของหุ้นต่อมูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น (Price to Book Value หรือ P/BV Ratio)

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีต ผลวิจัยพบว่าความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานในเชิงบริบทของต่างประเทศ ยังไม่ชัดเจนและไม่เป็นที่ประจักษ์ บางผลวิจัยพบว่าส่งผลกระทบต่อผลบวกแต่บางผลวิจัยไม่พบว่าส่งผลกระทบต่อผลบวกหรือผลวิจัยพบว่าส่งผลกระทบต่อผลลบ ผลวิจัยนี้ศึกษาในบริบทของประเทศไทย พบว่า ในบริบทของประเทศไทยมีอัตราส่วนความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนสูง แสดงให้เห็นว่าบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนระหว่างผู้บริหารกับพนักงานภายในองค์กรสูงโดยพิจารณาจากมีค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และค่าเฉลี่ย เท่ากับ 174.67 เท่า 0.12 เท่า และ 11.64 เท่าตามลำดับ ผลการวิจัยที่ได้พบว่าไม่สอดคล้องกับผลวิจัยของ Axelsson, J., & Ulander, E. (2017) เนื่องจากแต่ละประเทศหรือแม้แต่ประเทศเดียวกันอาจมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติด้านค่าตอบแทนและกำหนดนโยบายการบริหารค่าตอบแทนแตกต่างกัน ซึ่งมีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาและการกำหนดแนวทางปฏิบัติด้านค่าตอบแทนขององค์กร ได้แก่ เศรษฐกิจ องค์กร คุณลักษณะเชิงสถาบันและคุณสมบัติของพนักงาน นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดด้านกฎหมายต่าง ๆ และวัฒนธรรมของชาติที่ทำให้มีช่องทางในการดำเนินกลยุทธ์ได้น้อย ดังนั้นจึงทำให้ผลกระทบของความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนกับผลการดำเนินงานของกิจการในแต่ละประเทศแตกต่างกัน และด้วยสภาพความเป็นจริงที่พนักงานในองค์กรแต่ละคนไม่ได้มีโอกาสล่วงรู้ว่าผลตอบแทนที่ตนเองได้รับ และเพื่อนร่วมงานได้รับ มีความแตกต่างกันอย่างไร เพราะการจ่ายเงินเดือน โบนัส ผลตอบแทนของพนักงานแต่ละคนในองค์กรถือเป็นความลับ ไม่ได้มีการเปิดเผยต่อสาธารณชนแต่อย่างใด ดังนั้น ปรากฏการณ์ดังกล่าวจึงไม่อาจจะใช้ทฤษฎีความเสมอภาคในการอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้

งานวิจัยนี้มีประโยชน์ต่อ ผู้ถือหุ้น ผู้บริหารและนักลงทุน โดยสามารถช่วยให้ผู้ถือหุ้นนำผลการวิจัยที่ได้ไปกำหนดนโยบายบริหารการจ่ายค่าตอบแทนผู้บริหาร ผู้บริหารองค์กรนำผลการวิจัยที่ได้ไปบริหารการจ่ายค่าตอบแทน

พนักงานและ นักลงทุนจะได้ตระหนักถึงการจ่ายค่าตอบแทนผู้บริหารและพนักงานว่ามีความเหมาะสมเพียงใด ซึ่งอาจเป็นแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการสร้างผลการดำเนินงานของกิจการ ทั้งนี้เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจในการลงทุนทางธุรกิจ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังช่วยให้เกิดวรรณกรรมทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนกับผลการดำเนินงาน โดยงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นหลักฐานเชิงประจักษ์จากประเทศไทย แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้เลือกกลุ่มตัวอย่างในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสำหรับปี 2561 เท่านั้น ซึ่งย่อมมีบริบทที่แตกต่างจากประเทศอื่น ดังนั้น การนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้กับบริบทประเทศอื่นควรคำนึงถึงแนวทางการบริหารค่าตอบแทนของแต่ละประเทศเนื่องจากแต่ละประเทศมีวัฒนธรรมองค์กรการจ่ายค่าตอบแทนแตกต่างกัน

8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยและข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

8.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

8.1.1 การจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้บริหาร และพนักงานส่งผลต่อผลการดำเนินงานในเชิงบวก แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารควรตระหนักถึงนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนที่เกิดขึ้น ไม่ควรจะคำนึงเพียงแต่ผลการดำเนินงานระยะสั้นเท่านั้น เพราะการกำหนดนโยบายดังกล่าวอาจจะไม่ได้ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานในระยะยาวขององค์กร

8.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 การศึกษาในครั้งต่อไป ทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) กับตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ (MAI) เพื่อศึกษาลักษณะการจ่ายค่าตอบแทนผู้บริหารค่าตอบแทนพนักงาน พร้อมศึกษาความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนว่าหากมีความแตกต่างกันจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ โดยใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านอื่น ๆ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่แม่นยำและชัดเจนยิ่งขึ้น

8.2.2 การศึกษาในครั้งต่อไป ทำการศึกษาลักษณะการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยเก็บข้อมูลมากกว่า 1 ปี เพื่อศึกษาผลกระทบของความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของกิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ว่าความแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของกิจการในระยะยาวหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ให้ผู้ถือหุ้น ผู้บริหารและนักลงทุน เห็นถึงความสำคัญของโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กร ซึ่งถือเป็นต้นทุนหนึ่งของกิจการที่มีผลต่อผลการดำเนินงาน

บรรณานุกรม

- กัลยาณี เสนาสุ. (2560). การบริหารค่าตอบแทนเชิงกลยุทธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จรรยาศักดิ์ สุนทรเดชา. (2561). เทคนิคการบริหารค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพ Effective Compensation Management.วารสารสถาบันวิจัยพินลธรรม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 5, 1. 43-54.
- ชลธิชา ทิพย์ประทุม, จิราวรรณ คงคล้ายและเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2560). บทบาทของรางวัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 11, 1. 190-201.
- พรรณวดี แซ่ฉั่ว และสมใจ บุญหมื่นไวย. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจครอบครัวค่าตอบแทนผู้บริหารและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 3, 2. 58-73.
- ธัญญ์ณรี แซ่ใจ้ว. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัทและสัดส่วนผู้บริหารหญิงกับผลตอบแทนของ ผู้ถือหุ้นของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่ม SET100. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ คู่มือจัดทำแบบแสดงรายการข้อมูล แบบ 56-1 แบบ 69-1. สืบค้นจาก เว็บไซต์ <https://www.sec.or.th/TH/Documents/ShareGuide/6153s.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (2555). คำนิยามค่าตอบแทนผู้บริหาร. สืบค้นจาก เว็บไซต์ https://www.set.or.th/sustainable_dev/th/cg/files/2013/Remu_report_2013_6122513.pdf
- Adams, J.S., 1963. Towards an Understanding of Inequity. J. Abnorm. Soc. Psychol. 67, pp. 422–436.
- Adams, J.S., 1965. Inequity In Social Exchange, in: Advances in Experimental Social Psychology. Elsevier, pp. 267–299.
- Ataay, A. (2019). The Effects of Pay Dispersion Between Executives and Employees of an Organization on Firm Performance: Evidence from Turkey. In The Cross-Disciplinary Perspectives of Management: Challenges and Opportunities. Emerald Publishing Limited.
- Axelsson, J. and Ulander, E. (2017). Does pay dispersion affect firm performance? : A study of publicly traded Swedish firms. Master's Thesis. Department of Business Studies. Uppsala University.
- Gujarati, D. (2008). N, 2003, Basic Econometrics, New York: McGraw-Hill, 363-369.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010). Multivariate data analysis. 7th ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Lazear, E. P. and Rosen, S. (1981). Rank-order tournaments as optimum labor contracts. Journal of political Economy, 89, 5. 841-864.

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

EXPECTATIONS AND SATISFACTION OF PASSENGERS OF THE METROPOLITAN
RAPID TRANSIT CHALOEM RATCHAMONGKHON LINE

กานต์ชนิต เลิศสิริเพียร¹ และ กฤษณ์ รักชาติเจริญ²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการของรถไฟฟ้า และ 3) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้แบบสอบถามในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ค่าที ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ LSD คำนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานี ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านสถานที่ตั้งของสถานี และ 3) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ พบว่า ประชาชนที่มี อายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ การใช้บริการ ช่วงเวลาการใช้บริการ ช่วงระยะเวลาการรอรถไฟฟ้า ลักษณะที่อยู่อาศัย จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ความคาดหวัง, ผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานคร

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the level of expectations and satisfaction with the services of the MRT Blue Line (Chalerm Ratchamongkhon), 2) to study the level of opinions on the factors of the service and 3) To compare the differences between expectations and satisfaction classified by personal factors, studying data collected from sample group total 400 people. The instrument used in the research was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. T-value analysis, one-way analysis of variance and compare the differences in pairs by LSD method by determining statistical significance at the level of 0.05 were used for hypothesis testing.

¹ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

The results of the research revealed that 1) the level of expectations and satisfaction of the sample group of the MRT users in overall at a high level, 2) the opinions of the sample group of the MRT users in overall at a high level, with the highest mean of the service processes, followed by the facilities in the station and the lowest mean is the location of the station and 3) the comparison of personal factors of the people who use the MRT, it is found that people with different age and occupation have different expectations and satisfaction toward the services. For the people with different gender, education level, monthly income, status, use of the train service, duration of using the train service, waiting period of the train, housing characteristics, and the number of family members living, there are no different expectations and satisfaction toward the services.

Keywords: SATISFACTION, EXPECTATIONS, MRT PASSENGERS

1. บทนำ

ปัญหาการจราจรในพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นปัญหาที่ซับซ้อน และสะสมมานานหลายสิบปีบริษัทวิเคราะห์ข้อมูลการจราจร INRIX เปิดเผยแพร่รายงานการประเมินสภาพจราจรทั่วโลกประจำปี 2016 หรือ Global Scorecard Report วันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2560 พบว่า กรุงเทพมหานครติดอันดับเมืองที่รถติดเป็นอันดับที่ 12 ของโลก โดยผู้ใช้รถใช้ถนนในกรุงเทพมหานครเสียเวลาไปกับรถติดประมาณ 64.1 ชั่วโมงต่อปี ซึ่งสาเหตุของการจราจรที่แออัดในกรุงเทพมหานครน่าจะมาจากหลายปัจจัย ทั้งการวางผังเมือง รวมถึงปริมาณรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นในกรุงเทพมหานครเฉลี่ย 3.6 แสนคัน/ปี ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ในขณะที่พื้นที่ผิวการจราจรในระดับดินไม่สามารถรองรับปริมาณรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีได้ อีกทั้งระบบขนส่งสาธารณะในปัจจุบันยังไม่เพียงพอที่จะรองรับกับปริมาณประชากรที่ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การขยายตัวของระบบธุรกิจ เศรษฐกิจในกรุงเทพมหานครยังก่อให้เกิดกิจกรรมในเขตเมืองชั้นในของกรุงเทพมหานครที่มีปริมาณหนาแน่นส่งผลให้จำนวนประชากรเกิดการกระจุกตัวอยู่ในพื้นที่ดังกล่าวเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย จึงกลายเป็นที่มาของปัญหาวิกฤตจราจรในเมืองหลวงของประเทศไทยในปัจจุบัน (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559)

รถไฟฟ้ามหานคร เป็นระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ดำเนินการโดยการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เป็นส่วนหนึ่งของโครงข่ายระบบขนส่งมวลชนทางรางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลนอกเหนือไปจากระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนอื่น ศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้สำรวจพฤติกรรมและมุมมองของคนกรุงเทพมหานครที่มีต่อปัญหาการจราจรติดขัดในกรุงเทพมหานคร พบว่า คนกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 80 นิยมเดินทางโดยรถโดยสารสาธารณะ (รถเมล์ รถตู้โดยสาร) และรถส่วนตัว ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ในกลุ่มนี้จะเป็นผู้ที่พักอาศัยในเขตรอบนอกและเดินทางมาทำงานในใจกลางเมือง ดังนั้นเส้นทางการเดินทางที่มุ่งหน้าเข้าสู่พื้นที่เศรษฐกิจซึ่งเป็นย่านสำนักงานและออฟฟิศที่สำคัญ เช่น อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ สุขุมวิท อโศก ลาดพร้าว รามอินทรา งามวงศ์วาน และแจ้งวัฒนะ เป็นต้น จึงเป็นเส้นทางที่มีปริมาณรถติดสะสมมาก โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนอย่างช่วงเช้า (เวลา 6.00-9.00 น.) ดังนั้นการเปลี่ยนมาใช้ทางพิเศษ และหันมาใช้รถไฟฟ้า BTS หรือ MRT จึงเป็นทางเลือกที่คนกรุงเทพมหานครเลือกเพื่อแก้ปัญหาเมื่อต้องใช้เวลาเดินทางนาน เพื่อลดผลกระทบจากปัญหาการจราจรที่ติดขัด (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559) ดังนั้นจะเห็นได้จากจำนวนผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครที่เพิ่มขึ้น

อย่างต่อเนื่องในปี 2557/58 และ 2558/59 เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.9 และร้อยละ 6.3 ตามลำดับ โดยในปี พ.ศ. 2559 จำนวนผู้โดยสารเฉลี่ยต่อวันทำงาน 748,4400 เที่ยวคน/วัน ซึ่งสาเหตุมาจากการเติบโตอย่างต่อเนื่องของธุรกิจ และความนิยมในการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นจากการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ตามแนวรถไฟฟ้า ส่งผลให้ประชาชนเลือกใช้บริการรถไฟฟ้ามากขึ้น

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคนอกจากให้ความสำคัญเรื่องความเร็วในการเดินทางแล้ว ยังให้ความสนใจเรื่องความสะดวกสบาย ความปลอดภัย และคุณภาพของบริการอีกด้วย ดังนั้น รถไฟฟ้ามหานคร ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ จึงควรศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการและความคาดหวังการให้บริการรถไฟฟ้าใต้ดิน ของผู้มาใช้บริการ มาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการนอกจากนี้ข้อมูลเหล่านี้ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดหรือเพื่อกำหนดนโยบายการให้บริการต่าง ๆ ของรถไฟฟ้ามหานคร และผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนแบบรางรายอื่นต่อไปได้อีกด้วย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครในกรุงเทพมหานคร
- 2.3 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่งสาธารณะในเมือง

การคมนาคมขนส่งเป็นการเคลื่อนย้ายคนสัตว์และสิ่งของจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่งอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพซึ่งการขนส่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทางสังคมและเศรษฐกิจเนื่องจากเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกในการเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวเข้าไว้ด้วยกัน (วิณนพงค์ รัตนวรราช และสรารุจจริตงาม 2554) ทำให้พื้นที่ที่มีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยงานวิจัยนี้มุ่งเน้นความสนใจไปที่รูปแบบหนึ่งของการคมนาคมขนส่งที่เกิดขึ้นในพื้นที่เมืองและเป็นรูปแบบการคมนาคมขนส่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันระบบการคมนาคมขนส่งภายในเมืองมีหลายแบบแต่แต่ละรูปแบบจะเป็นระบบโครงข่ายของตนเองคือประกอบด้วยเส้นทางสถานีต้นทางและปลายทางบางระบบอาจบริการเพียงบางส่วนของเมืองหรือไม่ก็บริการทั่วเมืองในบางกรณีระบบขนส่งอย่างหนึ่งช่วยเสริมอีกระบบหนึ่งได้ในขณะที่บางเมืองระบบทั้งสองอาจแข่งขันกันก็ได้ ในปัจจุบันในเมืองใหญ่ทั่วไปมักจัดระบบขนส่งให้ประสานต่อเนื่องซึ่งกันและกันและส่วนมากจะวางแผนจัดระบบในภูมิภาคเป็นหน่วยพื้นที่สำหรับการวางแผนในเมืองใหญ่จะมีระบบขนส่งหลายแบบส่วน ในเมืองเล็กอาจมีไม่มาก

จากแนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งรูปแบบและประเภทของการคมนาคมขนส่งในเมืองข้างต้นแสดงให้เห็นถึงจุดร่วมบางประการของแนวคิดทั้งสองในการจำแนกประเภทระบบคมนาคมขนส่งทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์สำหรับงานวิจัยนี้ดังนั้นจึงจะจำแนกประเภทของการคมนาคมขนส่งที่เกิดในพื้นที่เมืองออกเป็น 2 ประเภทหลัก ๆ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับแนวทางการวิเคราะห์ของงานวิจัยนี้ต่อไปคือ

1) ระบบขนส่งด้วยยานพาหนะส่วนตัวหรือที่ไม่ใช่สาธารณะ (Private transportation) หมายถึงทั้ง การขนส่งบุคคลด้วยยานพาหนะส่วนตัวและการขนส่งถึงสาธารณะด้วยระบบขนส่งลำดับรอง (Feeder) เช่นรถยนต์ รถจักรยานยนต์รถจักรยานการเดินเท้ารถสองแถวรถจักรยานยนต์รับจ้างรถแท็กซี่หรือรถบริการสองแถว เป็นต้น

2) ระบบขนส่งสาธารณะ (Public transportation or Mass transit) คือการขนส่งสาธารณะในเมืองที่ ให้บริการขนย้ายผู้โดยสารครั้งละจำนวนมาก ๆ ไปในแนวทางที่กำหนดขึ้นมีตารางการเดินทางที่แน่นอน (นระ คมนามูล 2547) และถือได้ว่าเป็นระบบที่ผ่านขั้นตอนของวิวัฒนาการมาแล้วเป็นเวลานานหลายยุคหลายสมัยวิวัฒนาการ และความเป็นมาของระบบขนส่งสาธารณะที่ผ่านมานี้ในอดีตจนถึงยุคการพัฒนาแบบก้าวกระโดดของระบบขนส่ง สาธารณะจนทำให้มีระบบขนส่งสาธารณะรูปแบบต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ซึ่งเป็นระบบขนส่งหลักที่ให้บริการแบบ สาธารณะทุกประเภทการขนส่งเช่นรถโดยสารประจำทางเรือโดยสารประจำทางรถไฟฟาร์ฟไฟ เป็นต้น

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ

การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดย กระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารจับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามและความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง โดยมี หลักสำคัญที่เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการที่ดี จะต้องมึลักษณะที่ประกอบไปด้วย ความสามารถ, บุคลากรที่ ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ, การตอบสนองต่อลูกค้า, พนักงานต้อง ให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ, ความปลอดภัย, บริการที่ให้กับลูกค้าต้อง ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ โดยหลักการดังกล่าวสามารถมาปรับใช้กับการบริการของรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลได้ ผู้วิจัยจึงนำมาใช้เป็นกรอบในการวิจัยในครั้งนี้ โดยองค์ประกอบของความสำเร็จในการ ให้บริการมี 7 ประการ ดังนี้ (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) (2) ความคาดหวังของผู้รับบริการ (expectation) (3) ความพร้อมในการให้บริการ (readiness) (4) ความมีคุณค่าของการบริการ (values) (5) ความ สนใจต่อการให้บริการ (interest) (6) ความสุภาพในการให้บริการ (courtesy) และ (7) ความมีประสิทธิภาพในการ ให้บริการ (efficiency)

3.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง หมายถึง ทศนคติหรือความเชื่อเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของลูกค้าที่ ลูกค้าคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในสินค้าหรือบริการที่จะได้รับ กล่าวคือลูกค้าจะซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความ ต้องการของตนเองและจะทำการประเมินผลภายหลังการซื้อโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับตรงตามความ ต้องการมากน้อยเพียงใด (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) หากลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ตรง กับที่คาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังทุกที่จะนำมาซึ่งความพึงพอใจหรือความประทับใจต่อสินค้าหรือบริการดังกล่าว มากขึ้นไปด้วย ตามหลักทฤษฎี การคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) นั้นเกิดจากปัจจัยที่สำคัญ คือ ประสบการณ์ของลูกค้าในการใช้สินค้าหรือบริการที่ผ่านมาในอดีต (Past Experience) ข้อมูลที่ได้รับจากคำบอกเล่า ของผู้อื่น (Word of Mouth Communications: WOM) การสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ไปสู่ลูกค้า (External Communication to Customers) ความต้องการส่วนตัว (Personal Needs) และการศึกษาข้อมูลจากคู่แข่ง

3.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความ คาดหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร (วิรุฬ พรรณเทวี, 2542) กล่าวคือความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็น

ผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจ จึงเป็นความแตกต่างระหว่างการรับรู้หรือเข้าใจ (Perceived Performance) กับความคาดหวัง (Expectations) ซึ่งความพึงพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับ กล่าวคือหากการรับรู้ไม่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) แต่หากรู้หรือความเข้าใจตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดเป็นความพึงพอใจขึ้น (Satisfaction) ซึ่งหากสามารถทำให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ได้มากกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นตามไปด้วย (Delighted Customer หรือ Beyond Expectation) จึงเห็นได้ว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อเกิดความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ (นภารัตน์ เสือจงพรุ, 2544)

3.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด

Boone & Kurtz (1989) กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาด หมายถึง ปัจจัยทางการตลาดที่ควบคุมได้ ที่กิจการจะต้องใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย หมายถึง ความเกี่ยวข้องกันของ 4 ส่วน คือ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย ระบบการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ถือว่าเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ธุรกิจสามารถควบคุมได้ ต้องใช้ร่วมกันทั้ง 4 อย่าง วัตถุประสงค์ที่ใช้เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า (ตลาดเป้าหมาย) ให้ลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย ตัวสินค้า ราคา การจัดจำหน่าย การแจกจ่ายตัวสินค้าและส่งเสริมการตลาด

Kotler & Armstrong (2005) ได้อธิบายถึงแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) ไว้ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งเป็นธุรกิจที่แตกต่างสินค้าอุปโภคและบริโภคทั่วไป จำเป็นจะต้องใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) 7 อย่าง หรือ 7P's ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดมีรายละเอียด ประกอบด้วย (1) ด้านผลิตภัณฑ์ (2) ด้านราคา (3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (4) ด้านการส่งเสริมการตลาด (5) ด้านบุคลากร (6) ด้านกระบวนการบริการ และ (7) ด้านลักษณะทางกายภาพ

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 การกำหนดประชากร ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร บริเวณสายเฉลิมรัชมงคล โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ สุ่มจำนวนไม่น้อยกว่า 150 ตัวอย่าง ซึ่งมากกว่า 10 เท่า ของจำนวนตัวแปรที่สังเกตได้ตามกรอบงานวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกสำรวจประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ผ่านการส่งแบบสอบถาม ออนไลน์ (Online Questionnaire) ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากเป็นช่องทางที่ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ได้เป็นจำนวนมาก และครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

4.1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้โดยสารถึงเพศชายและหญิงจำนวน 400 คนผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของตัวอย่างจำนวนดังกล่าวโดยการใช้ตารางของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5 ซึ่งตัวอย่างที่ได้นั้นผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงมากผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับการเลือกตัวอย่างโดยคำนวณจากจำนวนผู้โดยสารรถไฟฟ้าฟ้ามหานครต่อวัน จากจำนวนทั้งหมด 731,467 คน

4.2 เครื่องมือการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ของผู้โดยสารบริเวณสายเฉลิมรัชมงคล คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) และเก็บแบบ Observation เป็นวิธีเก็บข้อมูลโดยการสังเกต โดยตรงจากปฏิกิริยาเพื่อให้แบบสอบถามบรรลุวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ตลอดจนครอบคลุมตัวแปร ที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด จึงทำการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ประกอบด้วย (1) ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม และคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นด้าน ประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบสอบถามที่มีเพียงคำตอบเดียว (Single Choice Questions) และสามารถ เลือกคำตอบได้หลายคำตอบ (Checklist Questions) และ (3) ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครของผู้โดยสารบริเวณสายเฉลิมรัชมงคล โดยเป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบประเมินตามแบบมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เพื่อวัดความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิเคราะห์ การหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ และ เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังกับความพึงพอใจ ด้วยการหาค่าสถิติทดสอบ t-test และ One Way Anova และ เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD, Turkey HSD หรือ Scheffe และการจัดลำดับความสำคัญของข้อมูล โดยอาศัยแบบเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล Modified Priority Needs: PNI Modified

5. สรุปผลการวิจัย

5.1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร บริเวณสายเฉลิมรัชมงคล

จากข้อมูลที่ได้จากผู้ให้บริการ จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท สถานภาพสมรสแล้ว ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครในหนึ่งสัปดาห์ 3-4 ครั้ง ช่วงเวลาในการใช้บริการรถไฟฟ้าแล้วแต่โอกาส ช่วงระยะเวลาในการที่สามารถยอมรับในการรอรถไฟฟ้ารอนกว่าจะมา ลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นคอนโดมิเนียม/อพาร์ทเมนท์ จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน และเคยใช้บริการรถไฟฟ้าสายเฉลิมรัชมงคล

5.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็นโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการจากพนักงาน และด้านราคาค่าโดยสารตามลำดับ โดย

5.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ เรียงค่าเฉลี่ยจากค่ามากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ทำให้การเดินทางมีความสะดวกมากขึ้น รองลงมาเป็นการเดินทางไปได้รวดเร็วขึ้น และขบวนรถให้บริการได้รวดเร็ว ไม่ต้องรอนานตามลำดับ

5.2.2 ด้านราคาค่าโดยสาร โดยเรียงจากค่ามากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ มีจำนวนจุดแจ้งอัตราค่าโดยสารเพียงพอมีค่าสูงที่สุด รองลงมาเป็นการกำหนดอัตราค่าโดยสารอย่างเหมาะสมตามอายุ และประเภทของบัตรโดยสารที่มีให้เลือกเหมาะสมกับการ ตามลำดับ

5.2.3 ด้านสถานที่ตั้งของสถานี เรียงจากค่ามากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ มีจุดเชื่อมต่อกับระบบขนส่งสาธารณะอื่น ๆ เช่น BTS มีค่าสูงที่สุดคือ รองลงมาสถานที่ให้บริการสะอาด และเส้นทางในการเดินทางมาสถานีมีความสะดวก ตามลำดับ

5.2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด เรียงจากค่ามากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการ มีค่าสูงที่สุดคือ มี รองลงมาส่วนลดสำหรับบัตรเติมเงินมีความเหมาะสม และการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือสังคม เช่น ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ต่าง ๆ เช่น น้ำท่วม เป็นต้น ตามลำดับ

5.2.5 ด้านการให้บริการจากพนักงาน เรียงจากค่ามากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ พนักงานประจำเครื่องเติมเงินบัตรรถไฟฟ้า มีความรอบคอบและเชื่อถือได้ มีค่าสูงที่สุดคือ มี รองลงมาการเอาใจใส่ลูกค้าดูแลช่วยเหลือผู้ใช้บริการของพนักงาน และคุณภาพในการให้บริการของพนักงาน ตามลำดับ

5.2.6 ด้านกระบวนการให้บริการ เรียงจากค่ามากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ การตรงต่อเวลา ช่วงเวลาที่ขบวนรถจอดรอผู้โดยสารมีความสม่ำเสมอ มีค่าสูงที่สุดคือ มี รองลงมาขั้นตอนการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครในการเดินทางไม่ยุ่งยากผู้ใช้บริการสามารถบริการตัวเองได้ และระยะเวลาที่ให้บริการครอบคลุมความช่วงเวลาที่ต้องการใช้บริการ (05.00-24.00 น.) ตามลำดับ

5.2.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานี เรียงจากค่ามากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ การดูแลรักษาความสะอาดภายในสถานี มีค่าสูงที่สุดคือ รองลงมาเป็นความสะดวกในการใช้งานของเครื่องจำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติ และความชัดเจนและเพียงพอของป้ายบอกทาง หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ตามลำดับ

5.3 ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครของผู้โดยสาร บริเวณสายเฉลิมรัชมงคล
ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากค่ามากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าในภาพรวม มีค่าสูงที่สุดคือ รองลงมามีความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานที่ให้บริการในแต่ละสถานีรถไฟฟ้า มี และมีความพึงพอใจต่อจำนวนเที่ยวที่เปิดให้บริการต่อวันของรถไฟฟ้าตามลำดับ

5.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครจากการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล

โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากค่ามากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง มีค่าสูงที่สุด รองลงมาด้านคุณภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานีและในขบวนรถไฟฟ้า และด้านความรวดเร็วในการเดินทางตามลำดับ โดย

5.4.1 ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง เรียงจากค่ามากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ การมีระบบเซนเซอร์ควบคุมการเปิดปิดประตูรถไฟฟ้าอัตโนมัติ มีค่าสูงที่สุด รองลงมาความเร็วในการเดินทางเหมาะสม และการมีสัญญาณเตือนขณะเปิดปิดประตูรถไฟฟ้า ตามลำดับ

5.4.2 ด้านคุณภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีและในขบวนรถไฟฟ้า โดยรวมระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากค่ามากไปหาค่าน้อย 3 ลำดับ คือ ความสะดวกในการซื้อบัตรโดยสาร มีค่าสูงสุด รองลงมาความสะดวกสบายภายในขบวนรถไฟฟ้า และการมีสถานที่จอดรถไว้บริการตามลำดับ

5.4.3 ด้านความรวดเร็วในการเดินทาง เรียงจากค่ามากไปหาค่าน้อย 3 ลำดับ คือ ขบวนรถให้บริการได้รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน มีค่าสูงสุด รองลงมาแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ในกรณีเกิดเหตุขัดข้อง และการเดินทางไปได้รวดเร็ว ถึงที่หมายตรงตามเวลา ตามลำดับ

5.4.4 ด้านความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสาร เรียงจากค่ามากไปหาค่าน้อย 3 ลำดับ คือ รายการโปรโมชั่นส่งเสริมการขายที่มีอยู่เหมาะสมกับความต้องการของท่าน มีค่าสูงสุด รองลงมาประเภทของบัตรโดยสารที่มีให้เลือกเหมาะสมกับการเดินทางของท่าน และราคาค่าโดยสารคุ้มค้ำกับความสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ

5.4.5 ด้านความน่าเชื่อถือของการเดินทาง เรียงจากค่ามากไปหาค่าน้อย 3 ลำดับ คือ เครื่องตรวจจับโลหะแบบเดินผ่านรถไฟฟ้า มีความน่าเชื่อถือ มีค่าสูงสุด รองลงมาความตรงต่อเวลาของการเดินรถไฟฟ้า และการเปิดให้บริการตามวันและเวลาเดินรถอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

5.4.6 ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล เรียงจากค่ามากไปหาค่าน้อย 3 ลำดับ คือ มีการแสดงเส้นทางการเดินรถภายในตัวรถไฟฟ้า มีค่าสูงสุด รองลงมาการมีป้ายบอกทิศทางในสถานี และการมีแผนที่แสดงเส้นทางการเดินรถในสถานี ตามลำดับ

5.5 ทดสอบสมมติฐาน

1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลไม่แตกต่างกัน

2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคลแตกต่างกันตามอายุ อาชีพ สถานภาพ ช่วงเวลาในการใช้บริการรถไฟฟ้า และจำนวนสมาชิกในครอบครัว

3) ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวกกับความคาดหวังของผู้โดยสารรถไฟฟ้าฟ้ามหานครจากการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ การให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้า MRT ที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ (X2) เท่ากับ 0.541 อยู่ในระดับปานกลาง

6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร ในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการจากพนักงาน และด้านราคาค่าโดยสาร ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ สะหุณิล (2556) ในผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการโดยรวมมากที่สุด ด้านช่องทางจัดจำหน่ายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจำนวน และการกระจายตัวพื้นที่ต่าง ๆ ของสถานีรถไฟฟ้า และด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายรูปแบบต่าง ๆ สำหรับปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในด้านจิตวิทยาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเรียนรู้จากประสบการณ์ถึงความสะดวกสบายจากที่เคยใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครมาก่อนมากที่สุด ด้าน

เศรษฐกิจ และการเมืองให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบายการส่งเสริม และเร่งขยายโครงการเชื่อมต่อเส้นทางรถไฟฟ้า และด้านสังคม และประชากรศาสตร์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรูปการสำคัญชีวิตในสังคมเมืองที่รีบเร่งและแข่งขันกับเวลา และในด้านความพึงพอใจ พบว่าพอใจในความคุ้มค่าของคุณภาพบริการที่ได้รับ

6.2 ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครของผู้โดยสาร บริเวณสายเฉลิมรัชมงคล โดยรวมระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากค่ามากไปหาค่าน้อย 3 ลำดับ คือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานรถไฟฟ้าในภาพรวม มีค่าสูงที่สุดคือ รองลงมา มีความพึงพอใจต่อจำนวนพนักงานที่ให้บริการในแต่ละสถานีรถไฟฟ้า และมีความพึงพอใจต่อจำนวนเที่ยวที่เปิดให้บริการต่อวันของรถไฟฟ้า ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ (2559: บทคัดย่อ) มีผลของการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ด้าน คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

6.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครจากการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากค่ามากไปหาค่าน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านความปลอดภัยในการเดินทาง มีค่าสูงที่สุด รองลงมาด้านคุณภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีและในขบวนรถไฟฟ้า และด้านความรวดเร็วในการเดินทาง ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อลิษา วิภาสวัช (2559: บทคัดย่อ) จากผลการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสาร พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะทำการใช้บริการซื้อตั๋วที่คิวรถ ณ วันเดินทาง โดยใช้บริการรถตู้โดยสารช่วงเย็น (15.01-20.00 น.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว/พักผ่อน และใช้เป็นประจำ มีผลการทดสอบ คือ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสำหรับด้านผู้ให้บริการสูงกว่าบริการที่ได้รับในปัจจุบันทุกด้าน, กลุ่มตัวอย่างที่มีความคาดหวังสำหรับด้านสถานที่และอุปกรณ์สูงกว่าบริการที่ได้รับในปัจจุบันทุกด้าน ยกเว้นด้านสถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ และกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสำหรับการบริการสูงกว่าบริการที่ได้รับในปัจจุบันทุกด้าน ยกเว้นด้านบริการลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

6.4 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล พบว่าไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นริศรา เหลืองสฤษดิ์ (2557: บทคัดย่อ) จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยพบว่า ผู้บริโภคที่อายุอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมอากาศยานสุวรรณภูมิ แตกต่างกัน

6.5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล พบว่ามีความแตกต่างกันตามอายุ อาชีพ สถานภาพ ช่วงเวลาในการใช้บริการรถไฟฟ้า และจำนวนสมาชิกในครอบครัว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเมศ บุญเปี่ยม (2560: บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาเรื่องการให้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่างกรุงเทพมหานคร-อุดรธานี ซึ่งพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่างกรุงเทพมหานคร-อุดรธานี แตกต่างกัน และปัจจัยการเดินทาง ได้แก่ บริษัทที่เลือกใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้ในการบริการ และระยะเวลาที่รอใช้

บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมของผู้ที่มาใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่างกรุงเทพมหานคร-อุดรธานีแตกต่างกัน

7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

7.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ผลการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร บริเวณสายเฉลิมรัชมงคลจำนวน 400 คน ได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ควรให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานี เพื่อความสะดวกกับผู้ใช้บริการ เช่น การเพิ่มปริมาณถังขยะ การจัดที่นั่งรถไฟฟ้าอย่างเพียงพอ

2) ควรเพิ่มขบวนรถให้บริการเพียงพอต่อความต้องการผู้ใช้บริการ และบริการได้รวดเร็ว

3) ควรจัดเพิ่มป้ายบอกรายละเอียด แผนที่ และป้ายบอกทางออกหรือจุดขึ้น-ลงของแต่ละสถานี เนื่องจากผู้ใช้บริการบางคนไม่ได้ใช้บริการบ่อย หรือทุกวัน ทำให้เกิดสับสนในเส้นทางได้

4) การประชาสัมพันธ์ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะการประกาศแจ้งเหตุขบวนรถไฟฟ้าล่าช้า ชัดช้อง หรือมีเหตุการณ์ไม่ปกติ เป็นต้น

5) ผู้บริหารควรสร้างความพึงพอใจในการทำงานแก่พนักงานทั้งในด้านการที่ท้าทายสติปัญญา ด้านความเสมอภาคในการรับรางวัล ด้านการให้การช่วยเหลือสนับสนุนเกี่ยวกับงานและด้านการช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การทำวิจัยในครั้งต่อไป เห็นควรเสนอให้มีการทำวิจัยเป็นเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ฝ่ายบริหารในผู้ให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สามารถนำมาเป็นข้อมูลในการบริหารและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป

2) ควรศึกษาถึงปัจจัยของตัวแปรอิสระอื่น ๆ หลายตัวแปรที่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรต้น อาทิ การรับรู้คุณค่าตราสินค้า (Perceived Brand Value) หรือการตระหนักถึงราคา (Price Consciousness) เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมที่มีประโยชน์ต่อบริษัท รถไฟฟ้ามหานคร มากยิ่งขึ้น

3) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟาร์ตไฟฟ้า BTS เนื่องจากเป็นระบบขนส่งสาธารณะที่มีระบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน และยังเป็นทางเลือกของการเดินทางที่สามารถทดแทนกันได้ ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาคำแนะนำการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS และ MRT มาเปรียบเทียบ และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- นภารัตน์ เสือจงพรุ. 2544. ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นริศรา เหลืองสฤกษ์ดี และคณะ. (2555). ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). วิทยาลัยการบริหาร.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปรเมศ บุญเปี่ยม. (2560). การให้บริการรถโดยสารปรับอากาศระหว่างกรุงเทพมหานคร-อุดรธานี. การประชุมวิชาการ นำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ. ครั้งที่ 18 และลำปางวิจัย ครั้งที่ 4. หน้า 657-817
- วัฒน์พงษ์ รัตนวราห์ และสรารัฐ จริตงาม. (2554). วิศวกรรมขนส่ง. สงขลา : โรงพิมพ์ خانเมือง, 2554.
- วิรุฬ พรรณเทวี, (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร.
- ศิริรัตน์ สะหุณิล. (2556). ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย รังสิต.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2559). SME พร้อมปรับกลยุทธ์รับเทรนด์ธุรกิจร้านอาหารครึ่งปีหลัง. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ธค. 2562, จาก: <https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/.../article/.../SMELocalRestaurant.pdf>กร ไทย, 2559
- อลิสสา วิชาสวรัช. (2558). การศึกษาคุณภาพการบริการของรถตู้โดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทลุง เพื่อพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการของรถตู้โดยสาร. งานนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต.
- Boone, L. E. & Kurtz, D. L. (1989). Contemporary Marketing. (6th ed.) Hinsdale: The Dryden Press.
- Kotler, P., Armstrong, G., & Cunningham, M. H. (2005). Principles of marketing. Toronto: Pearson Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49, 41–50

แรงผลักดันในการตัดสินใจทำศัลยกรรมความงามของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศชาวไทย

MOTIVATION IN MAKING DECISION TO DO SURGERY OF THAI LGBT GROUP

ชินกร ภาสบุตร¹ นภัสมน มั่งคั่ง¹ ปวีณา มณีพันธ์¹ สุเบญญิ สุขบวรกุล¹
สุพรรณภรณ์ แสงสุขเอี่ยม¹ และ ระชานนท์ ทวีผล²

บทคัดย่อ

บทความนี้ เป็นการศึกษาและวิเคราะห์แรงผลักดันในการตัดสินใจทำศัลยกรรมความงามของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศชาวไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำความหมายและความสำคัญของศัลยกรรมความงาม ผู้มีความหลากหลายทางเพศ การตัดสินใจ และแรงผลักดัน เพื่อเป็นข้อมูลที่อธิบายถึงแนวโน้มของพฤติกรรมของตลาดเฉพาะกลุ่มที่มีศักยภาพและนำมาใช้ในการบูรณาการในกลุ่มธุรกิจศัลยกรรมความงาม โดยผู้ประกอบการและผู้ให้บริการสามารถนำไปใช้ในการเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการที่มีมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้น รวมถึงสามารถตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายได้ รวมทั้งการเฝ้าระวังข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : แรงผลักดัน ศัลยกรรมความงาม ผู้มีความหลากหลายทางเพศ

Abstract

The article was studied and analysed motivation in making decision to do surgery of Thai LGBT group. The purposes of this study are to study the meaning and the significance of the surgery, LGBT group, decision-making and motivation in order to be the information that explains the trend of niche market behaviour and apply to surgery business. Entrepreneurs and service providers will be able to use this research to be the guidelines in order to improve the service in better ways including, to meet the target customers' expectation. Moreover, it will be able to effectively monitor the limitations that may occur in the service process.

Keywords: Motivation, Surgery, LGBT Group

¹ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริการธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทนำ

กระแสความงามด้วยศัลยกรรมพลาสติกจะกลายเป็นเรื่องธรรมดาที่ผู้รับบริการทุกคนจะต้องยอมรับเงื่อนไขการพักฟื้นรักษาตัวสักระยะเวลาหนึ่ง เพื่อให้กระบวนการรักษาเสร็จสมบูรณ์ตามที่ปรารถนาทุกประการ พร้อมทั้งภาพรวมธุรกิจศัลยกรรมความงามของประเทศไทยยังคงมีทิศทางที่ดีอย่างเป็นลำดับ เนื่องจากผลงานของศัลยแพทย์ชาวไทยเป็นที่ประจักษ์แก่สายตาชาวโลกมานานหลายทศวรรษ รวมทั้งยังมีอัตราค่าบริการอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ (ไทยรัฐออนไลน์, 2562) นอกจากนี้ทางด้านชื่อเสียงที่ได้รับการยอมรับด้านศัลยกรรมเสริมความงามแล้ว ประเทศไทยยังได้เกียรติเป็นเจ้าภาพจัดงานประกวด เอเชีย 2008 (Proud Asia 2008) เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงวิชาการและวิทยาศาสตร์ทางการแพทย์สำหรับการทำศัลยกรรมตกแต่ง รวมถึงการส่งเสริมสุขภาพและความงามที่สามารถพัฒนาคุณภาพมาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับที่ดียิ่งขึ้นจึงทำให้ธุรกิจศัลยกรรมความงามมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วด้วยวิทยาการที่ก้าวหน้าและทันสมัยเทียบกักระดับนานาชาติ (จารุวรรณ อินทะเว และบุหงา ชัยสุวรรณ, 2559) ในขณะที่การเข้าใช้บริการธุรกิจศัลยกรรมความงามเกิดจากปัจจัยในการหลากหลายด้าน โดยเบื้องต้นเกิดจากลักษณะส่วนบุคคลประกอบกับเหตุผลที่ไม่พอใจกับใบหน้าของตนเอง จึงมีความต้องการที่จะแก้ไขตนเองที่รู้สึกไม่มั่นใจให้เป็นที่น่าประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกเมื่อต้องเผชิญหน้ากับผู้อื่น รวมทั้งค่านิยมการทำศัลยกรรมยังมีอิทธิพลมาจากการเผยแพร่คำแนะนำก่อน ระหว่าง และหลังผ่าตัด เพื่อให้ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาข้อมูลการทำศัลยกรรมความงามภายใต้สะดวกยิ่งขึ้น (ธนัชชา ศรีชุมพล, 2561)

นอกจากนี้ อิทธิพลของสื่อสังคมออนไลน์ยังมีส่วนจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความสนใจทำศัลยกรรมความงามด้วยกิจกรรมส่งเสริมการขายที่มีลักษณะของการลดแลกแจกแถมจากสถาบันความงามต่างๆ กระจายอยู่ในแต่ละภูมิภาค บางแห่งมีการทำกิจกรรมทางการตลาดในทุกช่วงเทศกาลอีกด้วย (ณัฐธราภรณ์ดา รพีพงษ์พัฒนา, 2561) ยิ่งไปกว่านั้นทางโรงพยาบาลและคลินิกจำนวนไม่น้อยที่ใช้เทคนิคในการดึงดูดความสนใจด้วยการตกแต่งอาคารสถานที่ให้สะอาดและสวยงาม พร้อมการนำเสนอผลงานจากการผ่าตัดของศัลยแพทย์เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นด้วยภาพก่อน-หลังการทำศัลยกรรม ตลอดจนอิทธิพลการตัดสินใจทำศัลยกรรมความงามยังเกิดการให้คำแนะนำมาจากกลุ่มคนที่ไม่ใช่สมาชิกหรือเครือญาติในครอบครัว แต่กลายเป็นบุคคลที่ผ่านการทำศัลยกรรมความงามได้ประสบผลสำเร็จมาแล้ว จนได้รับการยอมรับและถูกเผยแพร่ข้อมูลไปยังสื่อมวลชนประเภทต่างๆ เช่น โทรทัศน์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น (เกร็ดน้ำผึ้ง น่วมนงบุญ, 2560)

สำหรับการรายงานข้อมูลของสมาคมศัลยแพทย์ตกแต่งเสริมสวยนานาชาติ (ISAPS) รายงานเกี่ยวกับตลาดศัลยกรรมแปลงเพศในประเทศไทยมีมูลค่าสูงถึง 36,000 ล้านบาท รวมทั้งยังมีแนวโน้มการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี คิดเป็นร้อยละ 15-20 โดยประเทศไทยมีข้อได้เปรียบจากจำนวนบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้วยประสบการณ์อันยาวนาน รวมทั้งยังถูกยกย่องจากศูนย์กลางทางการแพทย์แห่งเอเชียเป็นอันดับต้นๆ ในขณะที่กลุ่มของผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศ (LGBT : Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender/Transsexual) จากทั่วโลกทั้งในอเมริกา ยุโรป และเอเชีย ที่ตัดสินใจเดินทางเข้ามารับบริการเป็นจำนวนมาก มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อการผ่าตัดแต่ละครั้งอยู่ที่คนละไม่ต่ำกว่า 1 ล้านบาท ยิ่งไปกว่านั้นทางโรงพยาบาลศัลยกรรมในเขตกรุงเทพมหานครมีการสำรวจกลุ่มผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศชาวไทยมีจำนวนมากกว่าร้อยละ 30 มีค่านิยมของการทำศัลยกรรมความงามได้รับการยอมรับมากกว่าเดิมและมองว่าการศัลยกรรมเป็นการดูแลตนเองให้มีความมั่นใจในการดำรงชีวิต (ประชาชาติธุรกิจ, 2563) อย่างไรก็ตาม ความก้าวหน้าของศาสตร์ด้านความงามและสุขภาพ จากหลากหลายสถาบันการศึกษาที่มีหลักสูตรเวชศาสตร์ฟื้นฟูแบบครบวงจร เพื่อให้การรักษาทางเลือกที่มีความปลอดภัยและเหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละคน ซึ่ง

สะท้อนให้เห็นว่าแวดวงศัลยกรรมความงามกำลังเติบโตอย่างต่อเนื่องภายในระยะเวลา 5 ปี (พิพัฒน์กรณ์ เอี่ยมศิลา, 2562)

แรงผลักดันใจในการทำศัลยกรรมของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศชาวไทย นับว่าเป็นประเด็นการศึกษาที่จะช่วยอธิบายถึงปัจจัยที่สามารถกระตุ้นความต้องการของกลุ่มเป้าหมายตลาดเฉพาะ ที่จะตัดสินใจทำศัลยกรรมความงามกำลังเพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน โดยมีองค์ประกอบของเชิงพฤติกรรมยังสะท้อนถึงมูลเหตุจำเป็นของกลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งการทำศัลยกรรมความงามยังช่วยสร้างคุณค่าในตัวเองและการยอมรับจากสังคม อีกทั้งทางกลุ่มผู้ประกอบการและผู้ให้บริการภายในสถานพยาบาลและคลินิกศัลยกรรมยังสามารถนำแนวคิดทฤษฎีที่ค้นพบ เพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงกระบวนการบริการและข้อจำกัดต่างๆ ให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ได้รับ พร้อมทั้งยังเป็นการยกระดับกระบวนการบริการให้มาตรฐานสู่ระดับสากลต่อไป

เนื้อหา

1. ศัลยกรรมความงาม

เกออร์กี พันธุ์พิพัฒน์ (2559) ได้อธิบายถึง ธุรกิจศัลยกรรมความงาม คือ การดำเนินธุรกิจคลินิกเสริมความงามที่จะต้องผ่านมาตรฐานคลินิกเวชกรรมความงาม ซึ่งนั่นหมายความว่า คลินิกหรือสถานพยาบาลจะต้องได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการและสามารถดำเนินการได้ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 ประเภทเวชกรรมที่มีบริการเสริมความงามหรือเป็นสถานพยาบาลที่จัดให้บริการด้านเวชกรรมและเวชปฏิบัติทั่วไป การดำเนินการของผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม จะต้องได้รับการขึ้นทะเบียน และมีใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมจากแพทยสภา ในประเทศไทยการทำศัลยกรรมตกแต่งกำลังได้รับความนิยมเป็นจำนวนมากและกลายเป็นเรื่องทั่วไป โดยเฉพาะในเมืองใหญ่ทั้งในกรุงเทพมหานครและเขตเมืองเศรษฐกิจอื่นๆ ที่มีจำนวนศัลยแพทย์ชาวเอเชียจำนวนมากที่ไปศึกษาต่อและทำงานจนมีทักษะจากประเทศอังกฤษและอเมริกาได้นำความรู้และทักษะต่างๆ เหล่านี้กลับมาประเทศของตนเอง เพื่อทำการรักษา กลุ่มลูกค้าชาวยุโรปและอเมริกันที่เป็นกลุ่มตลาดสำคัญและประเทศตนเอง (ชยดล ล้อมทอง, 2550)

1.1 การแบ่งประเภทของศัลยกรรมความงามในประเทศไทย

ธุรกิจศัลยกรรมความงามยังเป็นธุรกิจบริการที่ยังสามารถสร้างรายได้จากค่านิยมของการมีบุคลิกภาพที่ดีของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะช่วงอายุที่ความต้องการเพิ่มขึ้นตามลำดับ อาทิ ความต้องการในการผ่าตัดตาสองชั้นในช่วงวัยรุ่นและวัยทำงาน แต่เมื่อถึงก้าวเข้าสู่ช่วงวัยผู้สูงอายุอาจมีความต้องการที่จะดึงใบหน้าให้ดูอ่อนเยาว์ สำหรับข้อมูลการศึกษาของวัฒนลาภ จาบทอง (2554) มีการแบ่งรูปแบบธุรกิจบริการศัลยกรรมความงามในประเทศไทย จำแนกเป็นประเภทต่างๆ ตามความสะดวกของผู้รับบริการดังต่อไปนี้

1.1.1 คลินิกศัลยกรรม เป็นผู้ให้บริการด้านศัลยกรรมโดยตรง ได้แก่ การทำศัลยกรรมบริเวณใบหน้า เช่น การเสริมจมูก กรัดตา ดึงหน้า เป็นต้น รวมทั้งยังมีการให้บริการสำหรับการลดหรือเพิ่มขนาดหน้าอก การแปลงเพศ ทั้งนี้ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นคลินิกขนาดเล็กที่ให้บริการศัลยกรรมเฉพาะอย่าง ส่วนใหญ่แล้วจะมีศัลยแพทย์ซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ และผู้ให้บริการมีความชำนาญเข้ามาสนับสนุนเท่านั้น

1.1.2 ศูนย์สุขภาพเพื่อความงามต่างๆ เป็นผู้ให้บริการด้านความงามเกี่ยวกับเรือนร่าง ผิวพรรณ ร่วมกับมีบริการทำศัลยกรรมความงามที่ไม่ยุ่งยากนัก เช่น การใช้เลเซอร์ คอลลาเจน และเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการดูแลรูปร่างและผิวพรรณ โดยศูนย์สุขภาพเพื่อความงามต่างๆ เหล่านี้ ส่วนใหญ่ที่พบจะเป็นกลุ่มกิจการขนาดกลาง

และขนาดใหญ่ มีการเพิ่มจำนวนหลายสาขาและมักจะเปิดให้บริการในห้างสรรพสินค้า ยกตัวอย่างเช่น นิติพลคลินิก ราชเทวีคลินิก มาริพรานซ์ บอดีไลน์ วุฒิสักดิ์คลินิก ศูนย์ลดน้ำหนักมายด์แอนด์แคร์ เป็นต้น

1.1.3 **คลินิกเวชกรรม** เป็นผู้ให้บริการที่เน้นให้การรักษาทั่วไปเป็นหลัก ได้แก่ ฉีดยา ตรวจเลือด และรักษาโรคทั่วไป โดยอาจมีบริการศัลยกรรมง่าย ๆ ที่เกี่ยวข้องกับดูแลสุขภาพผิวพรรณเริ่มตั้งแต่การผลัดเซลล์ผิว และการฉีดสารเติมเต็มที่ได้มาตรฐานต่างๆ เข้าสู่ร่างกายเพื่อการเสริมความงาม ซึ่งการให้บริการศัลยกรรมแบบผ่าตัดไม่ใช่กิจกรรมหลัก แต่เป็นการให้บริการเสริมตามกระแสความนิยมของตลาดเท่านั้น

1.1.4 **แผนกศัลยกรรมในโรงพยาบาลต่างๆ** เป็นผู้ให้บริการโดยมีการตั้งแผนกขึ้นมาเพื่อ เป็นทางเลือกแก่ผู้รับบริการเท่านั้น อาจไม่ใช่กิจกรรมหลักในการให้บริการ แต่อย่างไรก็ตามโรงพยาบาลบางแห่งได้เน้นการให้บริการด้านการผ่าตัดและศัลยกรรมเป็นหลัก โดยการเน้นกิจกรรมทางการตลาดอย่างอย่างต่อเนื่อง เช่น โรงพยาบาลยันฮี โรงพยาบาลผิวหนังอโศก โรงพยาบาลบางมด เป็นต้น

นอกจากนี้ ทิศทางของตลาดเสริมความงามได้มีจำนวนคลินิกแบบศัลยกรรมความงามและคลินิกเสริมความงามแบบกึ่งศัลยกรรม รวมไปถึงสถานเสริมความงามในรูปแบบธุรกิจอื่นๆ เช่น สถานความงามดูแลผิวหน้าและเรือนร่าง คลินิกเวชกรรมรักษาโรคทั่วไป โรงพยาบาล เป็นต้น ในขณะที่คลินิกเสริมความงามแบบศัลยกรรม เป็นการรักษาด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย พร้อมกับมีบริการห้องผ่าตัดที่ได้มาตรฐานความปลอดภัย สามารถตอบสนองความสวยงามได้ทั่วเรือนร่าง โดยกระบวนการรักษาการจะช่วยปรับปรุงแก้ไข เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพและความมั่นใจได้ด้วยรูปแบบการบริการแบบต่างๆ เช่น ศัลยกรรมตกแต่งดวงตา ศัลยกรรมตกแต่งจมูก ศัลยกรรมตกแต่งใบหน้า ศัลยกรรมตกแต่งริมฝีปาก เป็นต้น (โรงพยาบาลกรุงเทพพญา, 2563) ยิ่งไปกว่านั้น ทางโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนได้ขยายการให้บริการในส่วนการรักษาโรคผิวหนังให้มีความสะดวกสบายการให้บริการที่กว้างขึ้น ทั้งการรักษาปัญหาผิวและการปรับปรุงสภาพผิว โดยเครื่องมือการแพทย์ที่ทันสมัยและรูปแบบบริการการรักษาด้วยระบบทรีตเมนต์ (Treatment) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยจุดแข็งการบริการของโรงพยาบาลจะมีการนำเสนอความน่าเชื่อถือของแพทย์ที่ทำการรักษา แต่ในขณะเดียวกันอัตราการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนจะมีราคาที่สูงกว่าโรงพยาบาลของรัฐบาล (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2563)

1.2 แนวโน้มและความสืบเนื่องของธุรกิจศัลยกรรมความงาม

จิตรลดา มณีรัตน์ (2552) ได้กล่าวถึงความเชื่อมโยงของธุรกิจศัลยกรรมความงาม และการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเทศไทย มีปัจจัยส่งเสริมที่สำคัญนั่นก็คือ เครื่องมือที่มีความทันสมัย ความชำนาญของศัลยแพทย์ นอกจากนี้นักท่องเที่ยวต่างชาติ ยังสามารถเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้อย่างไม่ยากลำบาก อีกทั้งมีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมากนัก และความมีอริยาศยดีจากผู้ให้บริการ ในขณะเดียวกันประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายของทรัพยากรทางทะเลภูเขา ศิลปะและวัฒนธรรม อาหาร ความบันเทิง และแหล่งช้อปปิ้งต่างๆ ซึ่งสามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าประเด็นที่ รวีโรจน์ (2553) ได้นำเสนอเกี่ยวกับรูปแบบการท่องเที่ยวเฉพาะทางที่ประสบความสำเร็จมาแล้วที่ประเทศเกาหลีใต้ ที่เรียกว่าทัวร์ศัลยกรรม (Beauty Tour) เป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หรือในหลักวิชาการท่องเที่ยวอาจเรียกสิ่งนี้ว่าการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tour) โดยมีกิจกรรมหลักๆ ประกอบด้วยกัน 2 ส่วนด้วยกัน ได้แก่ 1) กิจกรรมการท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ และ 2) กิจกรรมการผ่าตัดศัลยกรรมความงาม สำหรับในประเทศไทยเกาหลีใต้ ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลเกาหลีที่ผลักดันให้เป็นศูนย์กลางการทำศัลยกรรมความงามที่ควรวรมเอาเรื่องการท่องเที่ยวเข้าไว้ด้วยกันภายใต้ชื่อว่า The Seoul Center for Aesthetic Medical Tourism General Support หรือศูนย์กลางแห่งกรุงโซลเพื่อ

สนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงศิลปกรรม โดยเริ่มจากกระบวนการสร้างสรรค์บุคลากรที่มีความชำนาญในด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ พร้อมการคอยให้คำแนะนำศัลยแพทย์ หรือแพทย์ผิวหนังให้กับผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังอำนวยความสะดวกในการนำนักท่องเที่ยวไปพบกับศัลยแพทย์เพื่อขอรับคำปรึกษาโดยตรง จะเห็นได้ปรากฏการณ์ดังกล่าวที่เกิดขึ้นสามารถนำไปเป็นต้นแบบให้กับประเทศไทย ที่มีข้อได้เปรียบด้านอัตราค่าบริการทางการแพทย์ที่ถูกกว่า แต่คุณภาพการผ่าตัดไม่ต่างกัน รวมทั้งทรัพยากรการท่องเที่ยวในประเทศยังมีหลากหลายองค์ประกอบที่น่าสนใจในแต่ละจังหวัด ที่จะสร้างสรรค์เป็นการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ให้สามารถเกิดขึ้นได้ในเร็ววัน

อย่างไรก็ตามการจับกลุ่มตลาดเป้าหมายของการทำศัลยกรรมความงามนั้นยังคงให้มีทางเลือกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มวัยทำงาน กลุ่มวัยรุ่น กลุ่มผู้สูงอายุ รวมไปถึงกลุ่มเป้าหมายตามรสนิยมนั้นก็คงหนีไม่พ้นกลุ่มที่เป็นตลาดที่ทั่วโลกกำลังให้ความสนใจ คือ กลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศเริ่มมีบทบาทและการยอมรับจากทางสังคม หรือที่เรียกว่ากลุ่ม LGBT ซึ่งทางโรงพยาบาลชั้นนำในประเทศไทยยังคงเดินหน้าเข้าสู่การเป็น K Wellness Center หรือ ศูนย์บริการข้ามเพศแบบครบวงจร เพื่อเปิดให้บริการกลุ่ม LGBT ขึ้นมาโดยเฉพาะ ซึ่งจะมีกระบวนการบริการที่จะดูแลเริ่มต้นตั้งแต่การให้คำปรึกษา ระหว่างการผ่าตัดศัลยกรรม และการดูแลสุขภาพหลังการรักษา (รติพันธ์ ชัยวิบูลย์เวช, 2562) ยิ่งไปกว่านั้นการสำรวจประชากรชาวไทยที่เป็นกลุ่ม LGBT มีจำนวนมากกว่า 3 ล้านคน ที่ยังคงคำนึงถึงเรื่องการเอาใจด้านบุคลิกภาพที่ดียิ่งขึ้น ผู้ประกอบการจำนวนมากต่างก็ปรับเปลี่ยนตราสินค้าเพื่อแสดงความเป็นมิตรต่อกลุ่ม LGBT กันมากยิ่งขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นกลุ่มธุรกิจที่นับจับตามอย่างธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจแฟชั่น ธุรกิจไลฟ์สไตล์ ธุรกิจเทคโนโลยี รวมไปถึงธุรกิจความงามและสุขภาพ ที่ตอบโจทย์กลุ่ม LGBT ทุกช่วงอายุ รวมทั้งกลุ่ม LGBT วัยเริ่มต้นทำงานที่ต้องการปรับเปลี่ยนรูปร่างหน้าตาด้วยวิธีการทำศัลยกรรมความงามเพื่อเป็นโอกาสในการเข้าสังคมและการเป็นตัวเลือกลำดับต้นๆ ในการประกอบอาชีพ (สุภาวดี จรุงธรรมโชติ, 2563)

ตามที่ได้กล่าวมาสามารถอธิบายถึงความหมายของธุรกิจศัลยกรรมความงาม เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการที่มีกระบวนการดูแลทางด้านกายภาพในการรักษาและการผ่าตัด เพื่อให้เกิดความสวยงามให้คนปกติทั่วไปและกลุ่มผู้มีความบกพร่องทางร่างกายให้มีบุคลิกภาพและความมั่นใจที่ดียิ่งขึ้น โดยขั้นตอนการรักษาจะต้องมีศัลยแพทย์ที่คอยการช่วยให้คำปรึกษาและการดูแลทุกขั้นตอนการรักษาให้เกิดความเชื่อมั่นและรับรู้ได้ถึงความปลอดภัยเพื่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากผลลัพธ์หลังการผ่าตัดรักษาที่สามารถเยียวยาได้ทั้งสภาพทางร่างกายและจิตใจ

2. ผู้มีความหลากหลายทางเพศ

การแสดงออกถึงรสนิยมที่มีความหลากหลายทางด้านสิทธิเสรีภาพในการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล ประเด็นเรื่องของเพศสภาพเป็นอีกหนึ่งสิทธิที่มนุษย์สามารถกระทำและแสดงออกตามที่ตนเองอยากให้ผู้อื่นจดจำ ซึ่งอาจกลายเป็นสิ่งที่ขัดต่อเพศสภาพจริงของตนเอง รวมทั้งยังมีความเกี่ยวข้องกับประวัติกฎมิหลังการเลี้ยงดูจากสมาชิกในครอบครัวและสภาพสังคมที่ตนเองได้เติบโตตามช่วงอายุ โดยทั่วไปเพศตามขนบธรรมเนียมดั้งเดิมจะถูกกำหนดให้มีเพียงแค่เพศชายและหญิงเท่านั้น ในบางบริบทพื้นที่การแสดงตัวตนของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศยังคงขัดต่อหลักจารีตประเพณีดั้งเดิม ตลอดจนความเกี่ยวข้องกับเรื่องของศาสนาของแต่ละเชื้อชาติที่อาจสร้างข้อจำกัดในการดำรงชีวิตและยังคงต้องการเรียนรู้ถึงคุณลักษณะของคนกลุ่มนี้ สำหรับประเด็นเกี่ยวกับผู้มีความหลากหลายทางเพศยังคงมีกลุ่มนักวิชาการจำนวนมากให้รายละเอียดเพิ่มเติมไว้ดังนี้

2.1 ความหมายของผู้มีความหลากหลายทางเพศ

สุรัชย์ ประกอบ (2560) ความหลากหลายทางเพศ (Gender Diversity) หมายถึง การแสดงออกถึงอัตลักษณ์ทางเพศที่แตกต่างไปจากเพศกำเนิดโดยธรรมชาติ จากเดิมที่สังคมรับรู้ว่าเป็นเพศชายและหญิงเป็นเพศที่ถูกต้องเท่านั้น ซึ่งเป็นการถูกตีตราว่าความแตกต่างที่เกิดขึ้นเป็นกลุ่มของคนที่มีความแปลกประหลาด เช่นเดียวกับประเด็นความต้องการของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศยังคงเดินหน้าแสวงหาการยอมรับจากองค์กรภาครัฐและเอกชนที่ตนเองกำลังประกอบอาชีพ แต่ในขณะที่มุมมองของ Parent และคณะ (2013) ได้นำเสนอประเด็นเกี่ยวกับกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศเอาไว้ได้อย่างน่าสนใจ โดยได้มีการอธิบายไว้ว่า ความหลากหลายทางเพศ เป็นชนบทรรมนิยมทางสังคมยุคใหม่ที่ ถูกบัญญัติเอาไว้สำหรับใช้ในการบ่งบอกถึงเพศและพฤติกรรมที่แอบแฝงภายใต้จิตสำนึกของบุคคล โดยเพศไม่ได้ถูกกำหนดภายใต้กรอบของเชื้อชาติ ชนชั้น และรูปร่างอีกต่อไป รวมทั้งการบ่งบอกที่สะท้อนเรื่องการขับเคลื่อนตามวิถีของ แรงปรารถนาที่ต้องการจะเป็นด้วยเอกลักษณ์ทั้งแบบเดี่ยวและแบบกลุ่มรวมกลุ่มของผู้ที่มีรสนิยมคล้ายคลึงกัน

สำหรับกลุ่มของผู้มีความหลากหลายทางเพศในสังคมจำนวนไม่น้อยยังคงถูกปฏิบัติด้วยความรังเกียจ และตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมนับตั้งช่วงชีวิตภายในรั้วสถานศึกษาจนไปก้าวเข้าสู่วัยทำงาน ไม่เว้นแม้แต่การถูกนินทาจากคนอื่น ๆ ในระหว่างที่กำลังใช้ชีวิตประจำวัน เนื่องด้วยสาเหตุมาจากการแสดงออกถึงอากัปกิริยาที่ตรงกันข้ามกับเพศสภาพจริงของตนเอง อาทิ ผู้ชายที่ชื่นชอบผู้ชายด้วยกัน หรือผู้หญิงที่ต้องการแต่งงานกับผู้หญิงด้วยกัน โดยมีวรรณกรรมจำนวนมากที่ระบุเอาไว้ว่ากลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศ คือ พวกที่มีอาการทางจิตใจไม่สัมพันธ์กับร่างกายต้นกำเนิด (Graybill & Proctor, 2016)

2.2 การแบ่งประเภทของผู้มีความหลากหลายทางเพศ

Russell (2014) ยังได้กล่าวถึง กลุ่มของผู้มีความหลากหลายทางเพศ โดยจะใช้กลุ่มคำว่า LGBT ที่เป็นสามารถจำแนกนิยามตามตัวอักษรที่ประกอบด้วย Lesbian, Gay, Bisexual และ Transgender ที่เป็นกลุ่มบุคคลที่สามารถเลือกเพศให้ตรงข้ามกับเพศกำเนิดจริงของตนเอง รวมทั้งความซับซ้อนทางด้านอาชญากรรมและความต้องการทางเพศของคนกลุ่มนี้ยังสามารถจำแนกออกเป็น 4 กลุ่มหลักประกอบด้วย (1) เลสเบียน (Lesbian) คือ ผู้หญิงที่มีรสนิยมทางเพศชอบผู้หญิงด้วยกัน (2) เกย์ (Gay) คือ ผู้ชายที่มีรสนิยมชอบผู้ชายด้วยกัน (3) ไบเซ็กชวล (Bisexual) คือ ผู้ที่มีรสนิยมทางเพศชอบทั้งเพศชายและเพศหญิง และ (4) ทรานเจนเดอร์ (Transgender) คือ ผู้ที่นิยมแต่งกายข้ามเพศ รวมถึงกลุ่มผู้ที่ ผ่าตัดให้กลายเป็นเพศตรงข้าม ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้จะแสดงออกถึงความเป็นตัวเองที่ขัดแย้งของบรรทัดฐานทางสังคม มักจะถูกกีดกันและการถูกเลือกปฏิบัติจากผู้คนบางส่วนที่ไม่เห็นด้วยกับเพศสภาพที่ปรากฏให้เห็น

การส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศในระดับสากลยังได้พิจารณาประเด็นเกี่ยวกับความเปราะบางเสรีภาพ มากกว่า 20 ประเทศที่อนุญาตให้บุคคลที่เป็นเพศเดียวกันสามารถสมรสและใช้ชีวิตคู่ร่วมกันได้ พร้อมกับที่ได้สิทธิ์คุ้มครองที่ชอบธรรมตามกฎหมาย จึงมีการกำหนดกลุ่มของผู้มีความหลากหลายทางเพศเพิ่มเติมภายใต้นิยามของ LGBT+ หรืออาจเรียกว่าเป็นกลุ่ม LGBTQ โดยมีการเพิ่มควีร์ (Queer) คือ กลุ่มของผู้ที่ไม่ได้มีเพศตามชนบทรรมนิยมทั่วไป สามารถแสดงความรักและมีรสนิยมทางเพศกับกลุ่มใดก็ได้ อย่างยืดหยุ่น จากปรากฏกติกกล่าวที่เพิ่มกลุ่มที่มีจำนวนมากขึ้นเป็นการยืนยันถึงความไร้ขีดจำกัดของเพศสภาพควบคู่กับสภาพสังคมที่ขับเคลื่อนไปอย่างไม่มีวันสิ้นสุด อีกทั้งรสนิยมทางเพศของควีร์ยังเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาอีกด้วย (เฉลิมพล พลมุข, 2562)

2.3 การรองรับกลุ่มของผู้มีความหลากหลายทางเพศ

วิทยา แสงอรุณ (2563) ได้รายงานจำนวนของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศกำลังเพิ่มขึ้นในฐานะ นักท่องเที่ยวและผู้บริการ ที่ก่อให้เกิดรายรับในมูลค่าที่สูงขึ้นในแต่ละภูมิภาคของประเทศไทย สิ่งทีกลุ่มนักการตลาด

จะต้องเร่งศึกษาคงจะหนีไม่พ้นประเด็นปัญหาของพฤติกรรมและความคาดหวังของคนกลุ่มนี้ เพื่อประเมินความพร้อมที่จะรองรับและผลักดันทิศทางการสนับสนุนต่างๆ ให้มีความชัดเจนดังนี้

2.3.1 การผลักดัน พ.ร.บ. คู่ชีวิตของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศอย่างต่อเนื่อง สู่กฎหมายรับรองสถานะคู่ชีวิตของบุคคลเพศเดียวกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญกับตลาดการจัดอีเวนต์งานแต่งงานของคนกลุ่มนี้เป็นจำนวนมาก

2.3.2 การสร้างรูปแบบการท่องเที่ยวเฉพาะของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศให้เกิดขึ้น โดยประเทศไทยมีหลายจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวและธุรกิจบริการที่เปรียบเสมือนเป็นสวรรค์ของคนกลุ่มนี้

2.3.3 การยอมรับความแตกต่างและหลากหลายทางเพศให้เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้แรงงานที่เป็นคนกลุ่มนี้เกิดความและไม่รู้สึกถึงความเป็นส่วนเกินของสังคม อาทิ การอนุญาตให้แต่งกายในเพศสภาพที่ต้องการด้วยความสุภาพ และยังเป็นการสร้างความคิดดีต่อองค์กรในฐานะคนสำคัญ แรงงานไม่ลาออกจากงานและเกิดความทุ่มเทกับการทำงานมากขึ้น

2.3.4 การประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อประเภทต่างๆ เพื่อวัตถุประสงค์ที่จะกระตุ้นให้คนรุ่นใหม่โดยเฉพาะกลุ่ม Generation Y และ Z ให้เกิดการตระหนักรู้ถึงการยอมรับในเรื่องความหลากหลายทางเพศและการเปิดใจยอมรับความแตกต่างของเพศสภาพ

จะเห็นได้ว่าการดำเนินชีวิตของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศ หรือเรียกว่ากลุ่ม LGBT นั้น บ่งบอกถึงสถานะทางจิตใจตรงกันข้ามกับเพศของตนเองตั้งแต่แรกเกิดขึ้นก็ตาม ซึ่งประชากรกลุ่มนี้ยังคงให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมในการแสดงออกถึงการมีตัวตนในสังคมกันมากขึ้นเมื่อก้าวเข้าสู่วัยทำงาน รวมทั้งความปรารถนาที่จะสามารถใช้ชีวิตกับทุกกิจกรรมได้ตามปกติเช่นเดียวกับเพศชายและหญิงทั่วไป แต่ในหลายประเทศที่เริ่มมองว่าจำนวนของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นั่นก็คือ โอกาสที่จะสร้างตลาดเป้าหมายใหม่ให้เกิดมูลค่าด้วยการสร้างสรรค์ธุรกิจบริการเข้ามาสนับสนุนพื้นฐานความต้องการเฉพาะกลุ่ม การตอบสนองการบริการพื้นฐานที่จะเปิดโอกาสในกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศสามารถกำหนดรูปลักษณะของตนเองคงจะหนีไม่พ้นประเด็นการคลายปมปัญหาที่เกิดขึ้นกับสถานะทางจิตใจให้อยู่ในร่างกายที่ถูกต้อง โดยธุรกิจบริการความงามแต่ละประเภทจะมีส่วนเข้ามาช่วยเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีระและช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้กับคนกลุ่มนี้ พร้อมกับการให้คำแนะนำควบคู่กับการกำกับดูแลความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ

3. การตัดสินใจ

รศนา อชชะกิจ (2539) ได้กล่าวถึง การตัดสินใจ หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมของแต่ละบุคคลต้องกระทำเป็นประจำอย่างต่อเนื่องด้วยความสิ้นไหลไปสัญชาตญาณ โดยไม่รู้สึกว่าได้กระทำการผ่านการคิดวิเคราะห์อยู่ตลอดเวลา จึงมิได้ให้ความสนใจในความสำเร็จ แต่อย่างไรก็ตามการตัดสินใจ หมายถึง ขั้นตอนการตัดสินใจจากแต่ละทางเลือก โดยมีความคาดหวังว่าจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงพอใจหรือเป็นกระบวนการในการเลือกรูปแบบของการปฏิบัติ เพื่อจัดการกับปัญหาและโอกาสที่เกิดขึ้นในอนาคต (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548)

ในขณะที่มุมมองของฉัตรพร เสมอใจ (2550) กล่าวว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการในการเลือกที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากแหล่งข้อมูลต่างๆ โดยบุคคลนั้นจะต้องพิจารณาความเหมาะสมที่สอดคล้องกับความต้องการพื้นฐาน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวคิดของณัฐพันธ์ เชนนันท์ (2551) ให้ความหมายว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการของการใช้ความคิดและการกระทำในการรับรู้ ศึกษา และการวิเคราะห์ปัญหาหรือโอกาส กำหนดและประเมินทางเลือก รวมถึงการเลือกทางเลือกที่เหมาะสม เพื่อจัดการกับปัญหาหรือโอกาสที่เกิดขึ้น

3.1 ประเภทของการตัดสินใจ

การตัดสินใจเป็นการแสดงออกถึงขั้นตอนของบุคคลที่มีหลากหลายสถานการณ์ในการตัดสินใจจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลจำนวนมาก เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจต่อผู้รับบริการ โดยแนวคิดของบารุง สังข์ขาว (2554) สามารถแบ่งประเภทการตัดสินใจ 3 ประเภท ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ได้แก่

3.1.1 การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่แน่นอนอยู่บนพื้นฐานของผลลัพธ์ที่คาดหมายไว้แล้ว ในกรณีที่เกิดขึ้นได้เมื่อผู้ตัดสินใจมีข้อมูลมากพอและทราบถึงผลลัพธ์ของแต่ละทางเลือก ในสถานการณ์ที่ผู้ตัดสินใจจะพยายามค้นหาทางเลือกที่เกิดผลประโยชน์สูงสุด

3.1.2 การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่เสี่ยงอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ ทั้งนี้ผู้ตัดสินใจจะสามารถทราบถึงผลลัพธ์ของทางเลือกที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์

3.1.3 การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน อยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นได้ เนื่องจากผู้ตัดสินใจในสถานการณ์จะไม่มีโอกาสทราบความน่าจะเป็นของแต่ละเหตุการณ์ ดังนั้นการตัดสินใจจะไม่สามารถใช้ทางเลือกที่ให้ผลตอบแทนสูงสุดได้ และผู้ตัดสินใจต้องใช้วิจารณญาณช่วยในการตัดสินใจให้ถูกต้อง

3.2 การกำหนดกระบวนการตัดสินใจ

ภัทราวุฒิ ชาโคตร (2563) ได้อธิบายถึงกระบวนการตัดสินใจ หมายถึง การกำหนดขั้นตอนของการตัดสินใจ ตั้งแต่ขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้าย โดยการพิจารณาความเหมาะสมจากหลักการและเหตุผล ซึ่งเป็นวิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการค้นหาข้อสรุปที่ดีที่สุด โดยกระบวนการการตัดสินใจเสนอลำดับขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเป็น 7 ขั้นตอนดังนี้

- ขั้นตอนที่ 1 การระบุปัญหา (Define the problem) เป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากการระบุปัญหาได้ถูกต้อง รวมทั้งอาจหมายถึงสิ่งที่ไม่ได้มีผลต่อการดำเนินการในขั้นตอนต่อไป โดยจะต้องรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นต่อการค้นหาสาเหตุที่นำไปสู่การระบุปัญหาที่แท้จริงได้อย่างแม่นยำ

- ขั้นตอนที่ 2 การระบุข้อจำกัดของปัจจัย (Identify limiting factors) เป็นขั้นตอนสืบเนื่องที่สามารถระบุปัญหาได้ถูกต้องจากนั้นควรจะต้องพิจารณาถึงข้อจำกัดต่างๆ ด้วยการพิจารณาจากทรัพยากร ซึ่งเป็นองค์ประกอบของกระบวนการผลิต ได้แก่ กำลังคน เงินทุน สิ่งอำนวยความสะดวก และขอบเขตของระยะเวลา

- ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาทางเลือก (Develop potential alternatives) เป็นขั้นตอนที่ต้องทำการพัฒนาทางเลือกขึ้นมา ซึ่งทางเลือกเหล่านี้ควรเป็นทางเลือกที่มีศักยภาพและมีความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาให้น้อยลง รวมทั้งการพิจารณาถึงประโยชน์สูงสุดที่จะได้รับ ซึ่งอาจใช้วิธีการปรึกษาหาแบบจำแนกรายบุคคล หรืออาจใช้วิธีการจัดการประชุมกลุ่มย่อยขึ้น จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลเหล่านั้นมาผนวกรวมกับสติปัญญา ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ และประสบการณ์ของตนเอง จะช่วยให้สามารถพัฒนาทางเลือกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ทางเลือก (Analyze the alternatives) เป็นขั้นตอนการพิจารณาจากการนำเอาข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือกมาเปรียบเทียบกันอย่างถี่ถ้วน จากนั้นจึงประเมินทางเลือกที่จะสามารถนำมาใช้ให้เกิดผลต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามทางเลือกบางประเภทที่อยู่ภายใต้ข้อจำกัด อาจทำให้เกิดผลต่อเนื่องที่ไม่พึงประสงค์ตามมา

- ขั้นตอนที่ 5 การคัดเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด (Select the best alternative) เป็นขั้นตอนหลังจากการวิเคราะห์และประเมินทางเลือกต่างๆ โดยการเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือกอีกครั้งหนึ่ง เพื่อพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดเพียงทางเลือกเดียว ซึ่งจะต้องคำนึงถึงผลกระทบและประโยชน์ให้ที่่จะเกิดขึ้นกับตนเองให้มากที่สุด

- ขั้นตอนที่ 6 การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ (Implement the decision) เป็นขั้นตอนการวิเคราะห์ตามทางเลือกที่ดีที่สุดและควรมีการนำผลตัดสินใจนั้นไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ขั้นตอนที่ 7 การสร้างระบบควบคุมและประเมินผล (Establish a control and evaluation system) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับและมีส่วนเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย โดยข้อมูลย้อนหลังจะช่วยให้การแก้ไขปัญหาหรือนำไปสู่การตัดสินใจใหม่

ถึงแม้ว่ากระบวนการตัดสินใจของกลุ่มผู้ที่มีความหลากหลายทางเพศอาจขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของสินค้าและบริการที่ถูกออกแบบตามความต้องการของแต่ละกลุ่มก็ตาม ถ้าหากมีการจำแนกตามตัวอักษรแต่ละตัวของ LGBT ยิ่งจะทำให้รับรู้ถึง ทั้ง 4 กลุ่มยังมีความต้องการที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ในแต่ละช่วงชีวิตที่ผ่านมา การค้นหาข้อมูลนับว่าเป็นขั้นตอนการตัดสินใจที่สำคัญ เนื่องจากการจะนำมาข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์อาจไม่ตรงตามรสนิยม โดยเฉพาะกลุ่มชายรักชายภายในประเทศไทยที่เป็นประชากร LGBT ที่มีสัดส่วนมากกว่ากลุ่มอื่นๆ อีกทั้งยังเป็นกลุ่มหลักที่ให้ความสำคัญกับการกิจกรรมการสร้างความสุขด้วยวิธีการเอาใจใส่รูปร่างหน้าตาของตนเองอยู่เสมอ (ธนพล แซ่ลิ้ม และ ระชานนท์ ทวีผล, 2562) สำหรับการเข้ารับบริการกับทางธุรกิจความงามแต่ละแห่งอาจจะต้องอาศัยข้อมูลหรือเนื้อหาที่มีความเกี่ยวข้องและครบถ้วน โดยเฉพาะการผ่าตัดแต่ละครั้งนับเป็นความเสี่ยงต่อชีวิตและยากต่อการคาดเดาว่าผลลัพธ์นั้นให้เป็นที่พึงพอใจ การใช้ข้อมูลที่ปรากฏในลักษณะของข้อมูลตัวอักษรบนเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์อาจไม่เพียงพอทางศัลยกรรมศัลยกรรมอวัยวะเพศที่จะเกิดขึ้นอย่างแน่ชัดด้วยภาพประกอบก่อน-หลังเปรียบเทียบที่เกิดขึ้นจากการผ่าตัด หรือแม้กระทั่งการหันมาใช้สื่อที่ทันสมัยในคาดคะเนผลของการรักษาให้ผู้รับบริการเห็นผลเชิงประจักษ์ อาทิ เครื่องออกแบบรูปหน้า 3 มิติ (3D Facial Simulator) ในกรณีที่มีภาพดาราดังแบบมาใช้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิง ศัลยกรรมต้องมีการชี้แจงความเป็นไปได้ เพื่อลดความคาดหวังที่สูงจนเกินไปของกลุ่มผู้รับบริการ ตลอดจนการอธิบายขั้นตอนการดูแลรักษาและข้อจำกัดจากบาดแผลแต่ละจุด โดยเฉพาะการผ่าตัดแปลงเพศที่จะต้องมีการดูแลแบบพิเศษด้วยการทำแบบทดสอบเชิงจิตวิทยาก่อนการผ่าตัดและการเฝ้าสังเกตอาการหลังการผ่าตัด ซึ่งทั้งหมดเป็นข้อมูลที่จะต้องมีการเรียบเรียงเพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ

4. แรงผลักดัน

สมเกียรติ วิสุทธิ และอนุวัต กระจ่าง (2560) ได้กล่าวถึงความสอดคล้องกันในเชิงเนื้อหาของคำว่า แรงผลักดัน หมายถึง แรงกระตุ้นที่จะให้มนุษย์แสดงออกถึงพฤติกรรมในการดำรงชีวิตประจำวัน รวมทั้งยังเป็นสิ่งจูงใจที่ให้มนุษย์ปฏิบัติตามเงื่อนไขบางประการที่องค์กรแต่ละแห่งได้กำหนดเอาไว้ การเสริมสร้างแรงผลักดันจะเป็นสิ่งที่ช่วยเกิดการพัฒนาศักยภาพ ทักษะ และความสามารถด้วยวิธีการสื่อสารระหว่างบุคคล นอกจากนี้ การสร้างแรงผลักดันให้กับตนเองจะนำไปสู่ความสำเร็จด้วยการกระตุ้นกลไกการทำงานของร่างกายตามลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ โดยมีสิ่งเร้าที่เป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล เช่น ความพึงพอใจ ความสนใจ การมองเห็นถึงคุณค่า ความจำเป็น เป็นต้น และยังมีปัจจัยภายนอกตัวบุคคลที่เกิดจากสภาพแวดล้อมตามแต่ละบริบทที่เป็นสิ่งที่ขับเคลื่อนทางอ้อม เช่น ค่าตอบแทน ค่าขึ้นชม ค่านิยมหรือกระแสสังคม เป็นต้น สำหรับแรงผลักดันในการตัดสินใจทำศัลยกรรมความงามของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศชาวไทย สามารถจำแนกออกเป็นปัจจัยด้านต่างๆ ได้ดังนี้

4.1 ด้านทัศนคติ

ทัศนคติ เป็นคำสมาสระหว่างคำว่า “ทัศน” ที่หมายถึง ความคิดเห็นกับคำว่า “คติ” ที่หมายถึง ลักษณะหรือแบบอย่าง ซึ่งเมื่อนำรวมกันแล้วจะหมายถึง ลักษณะของความคิดที่เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่จะแสดงถึงความเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ในขณะที่มุมมองของเฉลียว บุริภักดี (2540) ได้ให้

ความหมายว่า ทักษะคิดเป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งทั้งทางลบและทางบวก ซึ่งอาจเกิดจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ทั้งสิ้น รวมทั้งยังสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามประสบการณ์และสิ่งที่ได้รับเพิ่มเติม นอกจากนี้กระบวนการเปลี่ยนแปลงอาจเกิดเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลที่มีพื้นฐานไม่เหมือนกัน อีกทั้งผลการศึกษาของวาสนา อรุณศรี (2560) ยังมีส่วนช่วยอธิบายว่าความหมายของทักษะคิด ยังเป็นการระลึกถึงเหตุที่เกิดขึ้นภายในจิตใจผ่านการรับรู้มาของแต่ละบุคคล ซึ่งจะแสดงออกในทิศทางของปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลต่อการรับรู้ที่มีต่อการทำกิจกรรมความงาม ซึ่งมีแนวโน้มที่จะสามารถกำหนดพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ในลักษณะของการสนับสนุน

อย่างไรก็ตามแนวคิดของกัมปนาท ปานสุวรรณ (2558) ได้อธิบายว่า ลักษณะของทักษะคิดยังคงเกี่ยวข้องกับภาวะทางจิตและระบบประสาทสัมผัสที่มีอยู่ภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นความสามารถที่ไม่ได้มีมาแต่กำเนิดแต่เกิดจากระยะสมจากประสบการณ์และการเรียนรู้ โดยมีทักษะคิดที่มั่นคงถาวรเปลี่ยนแปลงได้ยาก อีกทั้งทักษะคิดยังมีบทบาทในการสื่อถึงสิ่งที่แน่นอนของตัวบุคคล กลุ่มคน และสถาบัน ในขณะที่เดียวกันทักษะคิดยังคงเป็นค่านิยมที่สะท้อนเรื่องราวทางสังคม และบ่งบอกถึงความรู้สึกนึกคิดภายใต้จิตสำนึกที่ไม่สามารถปรากฏในรูปธรรม แต่สำหรับณัฐกานต์ ประเสริฐสังข์ (2555) ได้นำข้อมูลเกี่ยวกับความซับซ้อนของทักษะคิดในเชิงพฤติกรรมมนุษย์ที่มีต่อสิ่งเร้าจากสภาพแวดล้อมที่ไม่คงที่ จะต้องประกอบโดยเงื่อนไขสำคัญต่อโครงสร้างของทักษะคิด ได้แก่

4.1.1 องค์ประกอบด้านความรู้ คือ ความเชื่อทั่วไปที่มีผลกระทบต่อประสบการณ์ จะแสดงออกถึงความชอบและไม่ชอบต่อสภาพแวดล้อม หากบุคคลมีความรู้เรื่องราวต่างๆ หรือสิ่งที่เป็นรายละเอียดมักจะมีความคิดที่ดีต่อสิ่งนั้นทันที แต่ในทางกลับกันถ้าหากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นที่ต้องการ ก็จะทำให้เกิดทักษะคิดที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นตามไปด้วยเช่นกัน

4.1.2 องค์ประกอบด้านความรู้สึก คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับสภาวะทางอารมณ์ที่มีผลสืบเนื่องต่อสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัว ซึ่งจะมีความซับซ้อนที่แตกต่างกันไปตามลักษณะนิสัยและบุคลิกส่วนบุคคล รวมทั้งยังหมายถึง การยกย่องถึงค่านิยมของบุคคลเหล่านั้น

4.1.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม คือ การแสดงกิริยาของบุคคลที่พึงปฏิบัติต่อกัน มีพื้นฐานมาจากความคิด ความรู้ และความรู้สึก

สำหรับผลการศึกษาของ Kim และ Cho (2018) นำเสนอว่าทักษะคิดของการตัดสินใจทำกิจกรรมความงามมาจากประสบการณ์การเกิดผลข้างเคียงของการรักษาประกอบด้วย การเลือกทำกิจกรรมความงามเพื่อให้ได้ตัวตนใหม่ที่ไม่มีใครเคยพบเห็นมาก่อน การเผชิญกับตัวตนที่ไม่ได้ตั้งใจด้วยบุคลิกภาพใหม่ การพยายามยอมรับตัวตนที่เปลี่ยนไปจากเดิม การเอาชนะสถานการณ์จากกฟักฟื้นรักษา การได้รู้จักโลกใหม่และการเฝ้าหาวิถีชีวิตใหม่ ในขณะที่รสนิยมของผู้มีความหลากหลายทางเพศเป็นส่วนหนึ่งของทักษะคิดที่ยากต่อการคาดเดา บางครั้งผลของการกิจกรรมความงามที่ปรากฏออกมาแล้วอาจถูกใจตนเอง แต่การรับรู้ของผู้อื่นในสังคมอาจไม่เป็นที่ยอมรับถึงความสวยงามเชิงประจักษ์ หรืออาจเป็นความงามที่แตกต่างจากมนุษย์ทั่วไป เช่น จมูกโตเกินไป ขึ้นตาเล็กเกินไป หน้าอกขนาดใหญ่เกินไป เป็นต้น ตามที่กล่าวมาจะพบว่าจะนำไปสู่การตัดสินใจผ่าตัดแก้ไขซ้ำมากกว่า 1 จนกว่าจะเกิดความพึงพอใจ หรือบางรายมีการทำกิจกรรมมากกว่า 1 ตำแหน่ง จนกลายเป็นคนที่เข้าสู่อุตสาหกรรมพลาสติกที่บ่งบอกถึงทักษะคิดการแสวงหาความงามอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

4.2 ด้านความกดดันจากสื่อ

ความกดดัน หมายถึง อิทธิที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลที่ได้รับจากคนใกล้ตัว อาจทำให้บุคคลเปลี่ยนความคิด เปลี่ยนพฤติกรรมและค่านิยม เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์เป็นไปในทางเดียวกันกับกลุ่มคนรุ่นใหม่ โดยการได้รับแรงกดดัน อาจเกิดมาจากคนรอบข้าง ซึ่งทำหน้าที่เป็นสมาชิกของกลุ่มที่กำลังสร้างอิทธิพลบังคับอยู่ก็ได้ (Want & Saiphoo, 2017) ถึงแม้ว่าจากการศึกษาของกรกฎ ธรรมหงส์ (2559) ที่ขยายขอบเขตความหมายของแรงกดดันจากสื่อว่าเป็นพฤติกรรม การเปิดรับข้อมูลผ่านสื่อประเภทโฆษณาต่างๆ ทั้งในรูปแบบของบุคคลและอาจจะไม่ใช่บุคคล เพื่อเป็นการตอบสนอง ความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล เพื่อให้รู้ทันเหตุการณ์ในปัจจุบันและเพิ่มเติมข้อมูลความรู้ในสิ่งที่คาดว่าผู้รับสาร จะต้องสนใจ อาทิ การหาข้อมูลเกี่ยวกับการคัดสรรความงาม การรวบรวมข้อมูลภาพถ่ายของผู้ทำศัลยกรรม อย่างไรก็ตามตามความคล้ายคลึงกันสอดคล้องกับ แอนนา เจียรวงค์วณิช (2555) ได้อธิบายว่าแรงกดดันจากสื่อเป็นการแสวงหา ข้อมูลข่าวสารที่บุคคลมีความสนใจอยากรู้ในเรื่องที่ชื่นชอบ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจสามารถแบ่งการเปิดรับ ข้อมูลจากสื่อได้ด้วยการแสดงความน่าเชื่อถือของสื่อและข้อมูลข่าวสารที่จะก่อให้เกิดความสนใจในการติดตาม และการ เพิ่มความถี่ในการรับชมข่าวสารจากสื่อให้ข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจได้อย่างแม่นยำ

จิรนนท์ สุกงำ (2561) ได้กล่าวถึงประเภทของสื่อมีความหลากหลายสำหรับเป็นช่องทางเผยแพร่ประโยชน์ แก่มวลชน ในขณะที่สื่อยังทำหน้าที่เป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับสารเกิดความต้องการและทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไป หาก มีการเผยแพร่ซ้ำบ่อยครั้งจะทำให้เกิดความคุ้นชินกับข้อมูล โดยการเลือกใช้สื่อแต่ละครั้งจะต้องคำนึงถึงกลุ่มผู้รับสาร จำแนกได้ 3 ประเภทหลักๆ ดังนี้

4.2.1 สื่อประเภทฉาย คือ สื่อที่ทำการฉายจากโปรเจกเตอร์ มอนิเตอร์ หรือสื่อโฆษณาที่ฉายจากโทรทัศน์ โดยมีข้อจำกัดที่มีความสามารถและคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละอุปกรณ์ ส่งผลต่อความรู้สึก อารมณ์ สุนทรียภาพแก่ ผู้ชม

4.2.2 สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ คือ สิ่งที่มีลักษณะเป็นหนังสือและเอกสารข้อมูลต่างๆ ที่ให้ข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจ หากได้อ่านและทบทวนข้อมูลสาระความรู้ โฆษณาสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่อยู่ในรูปแบบ หนังสือ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และใบปลิว โดยผู้ผลิตสื่อต้องพิจารณาข้อความภาษาเขียนที่เข้าใจง่ายและน่าสนใจแก่ผู้ที่ได้อ่าน

4.2.3 สื่อประเภทสารสนเทศ คือ สื่อประเภทเครื่องเล่นซีดีรอม เครื่องเสียงระบบดิจิตอล วิทยุกระจายเสียง และคอมพิวเตอร์ จะปรากฏในลักษณะของข้อมูลข่าวสารในรูปแบบกระจายเสียงอย่างเดียว รวมทั้งการใช้ช่องทาง ออนไลน์ต่างๆ ที่ส่งผลต่อผู้อ่านและสามารถเข้าถึงต่อผู้อ่านได้ง่ายกว่าทุกที่ทุกเวลา

สำหรับผลการศึกษาของ Angelini และ Carmignani (2017) ได้อภิปรายผลที่น่าสนใจเกี่ยวกับ การรับรู้ ความจำเป็นในการประเมินผลหลังการทำศัลยกรรม ที่ก่อให้เกิดแนวโน้มการกลับมารักษาซ้ำในครั้งต่อไป และยังเป็น การบอกต่อไปยังผู้อื่น สาเหตุดังกล่าวเกิดขึ้นจากอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งที่มาของข้อมูลที่มีความสำคัญมากในบริบทของความ งาม ผู้รับบริการส่วนใหญ่จึงตัดสินใจศึกษาข้อมูลด้วยตนเองและมีการค้นหามากกว่า 10 แหล่งอ้างอิง ในขณะที่กลุ่มของผู้ มีความหลากหลายทางเพศมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทในการค้นหาข้อมูล จากเดิมที่เมื่อก่อนค้นหา ประสิทธิภาพก่อน-หลัง จากเดิมที่ต้องหาแต่ในเพียงเว็บบอร์ดชื่อดัง อาทิ www.dungdong.com ที่นำเสนอเรื่องราว เกี่ยวกับการทำศัลยกรรมความงามมากกว่า 10 ปี ประกอบการรูปแบบการประชาสัมพันธ์ของ Facebook Fanpage ที่ ผู้ดูแลระบบของแต่ละคลินิกศัลยกรรมจะเลือกกลุ่มของผู้มีความหลากหลายทางเพศที่และสาวประเภทสองมาเป็นพรีเซนเตอร์ เพื่อเป็นการบอกตำแหน่งทางการตลาดให้มีความชัดเจน แต่อย่างไรก็ตามด้วยปริมาณข้อมูลที่หลากหลายอาจทำให้

ผู้สืบค้นข้อมูลเกิดการตัดสินใจได้ยากลำบากยิ่งขึ้น โดยการกำหนดอัตราค่าบริการในการผ่าตัดจะอีกหนึ่งสิ่งที่จะถูกนำมาพิจารณาพร้อมกับผลการรักษาหลังการผ่าตัด

4.3 ด้านโอกาสต่อการเข้าสังคม

ผลการศึกษาของ Gardner และ Webster (2016) นำเสนอนิยามการเข้าสังคม เป็นแนวทางที่มนุษย์มีการกระทำโต้ตอบระหว่างกันทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งการแสดงออกถึงความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสามัคคีกัน การไม่เอาัดเอาเปรียบกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นต้น โดยมนุษย์จะใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มอย่างมีแบบแผน ในการดำเนินชีวิตที่เป็นของตนเอง และการแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมการปฏิบัติในเชิงบวก จึงจำเป็นต้องมีการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ในขณะที่ปัจจัยเอื้อต่อการเข้าสังคม หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ โดยที่พฤติกรรมของบุคคลหนึ่งมีความสำคัญกับบุคคลอื่นๆ ซึ่งจะต้องมีการเรียนรู้มีกฎเกณฑ์ทางสังคม พร้อมกับการได้รู้จักเพื่อนใหม่ เพื่อเป็นบรรทัดฐานการเข้าสังคมและการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ง่ายขึ้น อีกทั้งยังเป็นกระบวนการของกลุ่มทางสังคม ที่สามารถบอกเล่าถึงภูมิหลังของวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม จึงมีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดลักษณะหรือรูปลักษณ์ของมนุษย์ให้เป็นไปตามสภาพส่วนใหญ่ของสังคม (กิตติศักดิ์ อินทรสาร, 2558) นอกจากนี้ ค่านิยมยังมีที่มาจาก การยอมรับและการยกย่องจากสังคม โดยบุคคลในสังคมเชื่อว่าสิ่งที่สังคมยอมรับเป็นการแสดงออกถึงความเหมาะสมที่ถูกต้อง และควรนำมาประพฤติปฏิบัติตามในลักษณะข้อบังคับใช้ (เสริมพร อลงกตกิตติคุณ, 2560)

ถึงแม้ว่าผลงานวิจัยบางชิ้นที่อธิบายโอกาสต่อการเข้าสังคมเกิดเป็นระบบความคิดและความนิยม พร้อมทั้งยังได้กลายเป็นแบบอย่างพฤติกรรมที่พึงปรารถนา ตลอดจนมีความเกี่ยวข้องกับวัตถุหรือไม่ใช่วัตถุก็ได้ที่มีการแพร่กระจายไปยังผู้อื่นได้เป็นจำนวนมาก (มงคล เอี่ยมวงศรี, 2559) อย่างไรก็ตามการที่สังคมเห็นว่าการมีรูปลักษณ์ที่ดี เป็นสิ่งที่มีคุณค่า บุคคลที่พึงปรารถนาต้องการเป็นจุดเด่นทางสังคมและมีการปลุกฝังกับสมาชิกของสังคมยึดถือเป็นตัวอย่างในการปรับเปลี่ยนหน้าตาและรูปร่างให้ดูดีตามค่านิยมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย (จื่อเวย เจียง, 2559) ทั้งนี้ยังสามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยเอื้อต่อการเข้าสังคม เป็นกระบวนการของความเข้าใจที่เกิดผลต่อการกระทำที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยแต่ละบุคคลมีความสามารถในการสร้างสรรค์และการคิดสิ่งใหม่ให้เข้ากับความต้องการของตนเองให้มากที่สุด (Klemets & Evjemo, 2014)

อย่างไรก็ตามแนวคิดของ Goleman (2006) ยังคงอธิบายเกี่ยวกับหลักการเข้าสังคมของบุคคลที่จะต้องตระหนักถึงสิทธิของผู้อื่นและเงื่อนไขของสังคมที่มีอยู่เดิม รวมทั้งการทำความเข้าใจพื้นฐานของกระบวนการสื่อสารที่จะช่วยกระตุ้นให้แต่ละบุคคลมีความมั่นใจยิ่งขึ้น เช่น การมีใบหน้าที่สวยงาม การมีบุคลิกภาพที่น่าจดจำ เป็นต้น โดยแบ่งองค์ประกอบของการเข้าสังคมดังนี้

4.3.1 การตระหนักรู้ทางสังคม (Social awareness) เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ถึงบุคคลอื่นในสังคม รวมถึงการรับรู้ความรู้สึกการรับรู้อารมณ์ของบุคคลอื่นและการแสดงความเข้าใจในสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นในสังคมที่มีส่วนประกอบย่อยเพิ่มเติม ได้แก่

4.3.1.1 การเข้าใจความรู้สึกของบุคคล (Primary empathy) เป็นการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น โดยที่บุคคลนั้นไม่รู้ตัว เนื่องจากสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นการเกิดขึ้นตามสัญชาตญาณของมนุษย์

4.3.1.2 การให้ความสนใจผู้อื่น (Attunement) เป็นการแสดงความตั้งใจที่จะรับฟังผู้อื่นอย่างเต็มที่ เพื่อให้ตนเองและคู่สนทนาสามารถเกิดความเข้าใจที่เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน

4.3.1.3 การเข้าใจผู้อื่นอย่างถูกต้อง (Empathic accuracy) เป็นการปรับระดับอารมณ์และความคิดให้อยู่ในสถานะเดียวกันกับคู่สนทนา

4.3.1.4 การรับรู้ทางสังคม (Social cognition) เป็นความสามารถในการรอบรู้เกี่ยวกับสังคมนรอบตัว และการแสดงความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมได้อย่างเหมาะสม

4.3.2 การกำหนดคุณสมบัติพิเศษหรือปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social facility) เป็นการแสดงออกทางสังคมระหว่างบุคคลที่มีส่วนประกอบย่อยเพิ่มเติม ได้แก่

4.3.2.1 ความสามารถในการเข้าร่วมกับบุคคลอื่น (Synchrony) เป็นการระบุสิทธิของบุคคลแต่ละคนให้มีปฏิริยาของร่างกายที่สัมพันธ์และสอดคล้องกัน

4.3.2.2 ความสามารถในการแสดงตนเอง (Self presentation) เป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีความเหมาะสมกับสถานที่และเวลา ซึ่งจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ในขณะนั้น

4.3.2.3 ความสามารถในการชี้นำพฤติกรรมของบุคคล (Influence) เป็นการกระตุ้นให้บุคคลที่อยู่รอบตัวสามารถปฏิบัติไปในทิศทางที่ต้องการได้

4.3.2.4 ความสามารถในการคำนึงถึงผู้อื่น (Concern) เป็นการระลึถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการช่วยเหลือบุคคลอื่น เมื่อบุคคลเหล่านั้นกำลังเผชิญกับสภาพปัญหาต่างๆ

สำหรับผลการศึกษาของ Voinea (2017) ได้ค้นพบปรากฏการณ์ที่เกี่ยวกับการทำศัลยกรรมความงามในสตรีหนุ่มสาวชาวเกาหลีใต้เกิดจากแรงกดดันทางสังคมที่นำไปสู่การปรับเปลี่ยนใบหน้า รวมทั้งการสังเกตบริเวณพื้นที่ระหว่างปี 2008 – 2009 ยังพบว่า แรงจูงใจเกิดมาจากมุมมองที่เป็นประโยชน์ของร่างกายนำไปสู่การประสบความสำเร็จในชีวิต และการทำศัลยกรรมความงามยังถูกมองว่าเป็นการแสดงออกถึงสิทธิเสรีภาพในความงามของเกาหลีใต้ ที่เป็นสูตรสำเร็จในการดำเนินชีวิตภายในสังคมเกาหลีใต้ ในขณะที่ประเทศไทยยังคงมีงานประเพณีหรือวันสำคัญต่างๆ ที่ประชากรแต่ละช่วงอายุต้องเดินทางเข้าร่วมพบปะผู้อื่นในสังคมเป็นจำนวนมาก เช่น งานมงคล งานอวมงคล งานเฉลิมฉลอง เป็นต้น ทางกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศมักจะเป็นที่จับตามองในทุกอิริยาบถ เนื่องด้วยกิริยาท่าทางและการแต่งกายไม่สอดคล้องกับเพศสภาพที่ปรากฏจริง การปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพภายนอกของตนเองด้วยการทำศัลยกรรมความงาม จะช่วยให้กลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศเกิดความมั่นใจและมีทักษะการเข้าสังคมที่ดีมากยิ่งขึ้น จากปกติคนกลุ่มนี้จะขาดความมั่นใจในตนเองและเก็บตัวไม่กล้าออกไปไหน เนื่องจากความหวาดกลัวถูกล้อเลียนและถูกนินทาขณะที่ประกอบกิจกรรมต่างๆ

4.4 ด้านความเป็นตัวเอง

Kelly และคณะ (2017) กล่าวถึงข้อมูลที่อธิบายความหมายของการสนับสนุนความเป็นตัวเอง หมายถึง การเกื้อกูลหรือการส่งเสริมให้บุคคลอื่นได้รับการให้กำลังใจ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของแรงผลักดันในการกระทำต่างๆ อาทิ การทำงาน และการศึกษา รวมทั้งยังเป็นเรื่องราวที่มุ่งสู่ความสำเร็จในการดำเนินชีวิต นอกจากนี้ ความเป็นตัวเองยังหมายถึงคุณลักษณะอันเป็นเนื้อแท้ของบุคคล ที่บ่งบอกถึงบุคลิก อุดมคติ เพศสภาพ และบุคลิกขั้นพื้นฐาน ซึ่งทั้งหมดที่ได้กล่าวมาจะมีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปได้ยาก โดยเฉพาะลักษณะนิสัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน แต่อย่างไรก็ตามหากเป็นบุคลิกภายนอกสามารถจะปรับเปลี่ยนไปได้ด้วยวิธีการทำศัลยกรรมจนกว่าบุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจ (Deeder, et al., 2017) ในขณะที่การสนับสนุนความเป็นตัวตนยังเป็นลักษณะภายนอกที่บ่งบอกถึงภาพลักษณ์ที่เป็นส่วนหนึ่งในขอบเขตความรู้สึกที่มีความสำคัญกับบุคคล รวมถึงการคำนึงการยึดติดกับภาพลักษณ์ภายนอกให้มีความสมบูรณ์แบบ และเกิดเป็นความรับรู้ถึงคุณค่าต่อตนเอง อีกทั้งยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกทางด้านสังคมและสภาพแวดล้อมอีกด้วย (Yang, et al., 2017) อย่างไรก็ตามการสนับสนุนความเป็นตัวเองยังเป็นเอกลักษณ์ที่บุคคลได้มี

การเปิดรับสิ่งใหม่ๆ พร้อมทั้งการแก้ไขจุดด้อยของตนเองให้ดีขึ้น โดยภาพลักษณ์จะมีการเปลี่ยนแปลงตามกระบวนการที่บุคคลกำหนดขึ้นเอง (Cheung et al., 2017)

ถึงแม้ว่าความสุขที่แท้จริงเกิดขึ้นจากความรู้ของบุคคลนั้นไม่ใช่สิ่งภายนอก รวมทั้งยังสามารถส่งต่อไปยังบุคคลอื่นได้อีกด้วย โดยบทความของวชิรวิชัย กิตติชาติพรพัฒน์ และ พรทิพา สาระสันต์ (2563) ได้มีการกำหนดแนวทางที่สำคัญของการเป็นตัวเองมีเงื่อนไขทั้ง 9 หลัก ได้แก่

4.4.1 การชื่นชมสิ่งที่ทำให้คุณมีความพิเศษ จากความสามารถในการที่เติมเต็มเข้ามา อาทิ การมีมนุษยสัมพันธ์ในการสร้างเพื่อนใหม่

4.4.2 การลดความไม่มั่นใจ ที่จะต้องรวบรวมเรื่องที่ไม่มั่นใจ เพื่อตรวจสอบดูถึงสิ่งที่สามารถแก้ไขได้หรือไม่

4.4.3 การเขียนสิ่งที่ต้องการพัฒนามาจากการกำหนดเป็นแบบแผนที่จะเริ่มพัฒนาตนเอง

4.4.4 การหัวเราะให้ตัวเอง เพื่อช่วยลดความเครียดที่เผชิญในแต่ละวัน

4.4.5 การพูดขอบคุณเสมอ จะช่วยให้ตระหนักถึงคุณค่าที่มีอยู่มากกว่าจะไปหมกหมุ่นถึงสิ่งที่อยากจนเกินไป

4.4.6 การเลือกสิ่งที่ชอบบนร่างกาย ไม่จำเป็นต้องสวยหรือหล่อแบบดารานักแสดงที่มีชื่อเสียง แคเลือกเพียงหนึ่งสิ่ง หรือสองสิ่งบนร่างกายที่ชอบ เช่น ตา จมูก ปาก ลักยิ้ม เป็นต้น

4.4.7 การมุ่งเป้าหมายในส่วนที่ถนัดเพื่อมองหาจุดที่ชอบและถนัดในงานนั้นเพียงคนเดียว เพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่และเริ่มต่อยอดจากสิ่งที่ชอบ

4.4.8 การใช้เวลากับตัวเองกับการทำกิจกรรมที่ตนเองชอบหรือสิ่งสนใจ เช่น การนอน ฟังเพลง เป็นต้น

สำหรับผลการศึกษาของ Menon (2019) กล่าวถึงความคิดเห็นว่ารูปร่างหน้าตาที่สวยงามนั้น จะต้องมีความโดดเด่นแบบเอเชีย อินเดีย เกาหลี และชาวตะวันตก แต่ถ้ากลุ่มตัวอย่างนำความเป็นมาเอเชียต้นฉบับที่ผสมผสานลงไปด้วยอาจจะทอนให้เห็นถึงความงามที่เล่าถึงวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ของชาติ เพื่อให้ชาวต่างชาติเริ่มเห็นถึงความงดงามที่แท้จริงในแบบมาเลเซีย สิ่งเหล่านี้กลายเป็นสิ่งที่ระบุได้ถึงความเป็นตัวตนที่ชัดเจน ที่จะแสดงออกถึงความภาคภูมิใจและการสร้างเอกลักษณ์ในตนเอง ในขณะที่การแสดงออกถึงความไม่เป็นอิสระทางด้านความเป็นตัวตนที่บ่งบอกถึงรสนิยมทางเพศ สำหรับกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศแล้วนั้นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลา ซึ่งในประเทศไทยพบว่ามีปรากฏการณ์ของการเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนเพศสภาพเคยเกิดขึ้นแล้วหลายต่อหลายครั้ง อาทิ สาวประเภทสองหรือสาวข้ามเพศที่ตัดสินใจอยากกลับมาใช้ชีวิตเป็นผู้ชายแบบปกติ หรือแม้กระทั่งเหตุการณ์ของเวทีการประกวดสาวประเภทสองอันดับแห่งหนึ่งของประเทศไทย ที่ผู้ชนะเลิศการแข่งขันตัดสินใจเดินทางเข้าสู่รามาธิบดีเพื่อรับใช้ศาสนาพุทธตลอดจนชายรักชายที่มีลูกกับผู้หญิงทั่วไป หญิงรักหญิงที่แต่งกายเป็นผู้ชายตัดสินใจแต่งงานกับชายรักชายอยู่กินกันจนให้กำเนิดบุตร หรือแม้กระทั่งกรณีของหญิงรักหญิงที่คบหาดูใจกับสาวประเภท

4.5 ด้านอาชีพ

การที่ตัวบุคคลที่จะประกอบอาชีพส่วนใหญ่จะต้องอาศัยความพอใจและมีเป้าหมายที่แน่นอนในการทำงานคือการดำรงชีวิตสำหรับตนเองและครอบครัว ในแต่ละอาชีพอาจจะมีผลกระทบต่อชีวิตคนได้หลายประการ เช่น การวิเคราะห์ การหาที่อยู่อาศัย เป็นต้น ตลอดจนการมีรายได้ที่บางครั้งก็อาจมีผลกระทบต่อความรู้สึกของตนเอง จะเห็นได้ว่าการตัดสินใจเลือกอาชีพจะทำให้ช่วยสร้างวิถีชีวิตตามที่ตนเองต้องการ (กระทรวงแรงงาน, 2563) อย่างไรก็ตามผลการวิจัยได้กล่าวถึงข้อเสนอแนะที่ระบุไว้ว่า อาชีพมีความเกี่ยวข้องกับมนุษย์มาอย่างยาวนาน ซึ่งคำว่า "อาชีพ" หมายถึงการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นการแบ่งหน้าที่การทำงานของตนในสังคม โดยบุคคลที่ประกอบอาชีพจะได้ค่าตอบแทน หรือเกิดรายได้ที่จะนำไปใช้จ่ายในการดำรงชีวิต และสร้างมาตรฐานที่ดีให้แก่ครอบครัว ชุมชน และประเทศชาติ ดังนั้นการ

ตัดสินใจเลือกอาชีพนับว่าเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งในชีวิตมนุษย์ นอกจากนี้ การประกอบอาชีพยังแสดงถึงความสามารถของตนเองและยังสามารถดูแลสมาชิกในครอบครัวได้อีกด้วย (ภาคภูมิ สิงห์แก้ว และคณะ, 2560)

อย่างไรก็ตาม การประกอบอาชีพมีความสำคัญต่อการดำรงชีพของมนุษย์ ซึ่งหลักการเข้าสู่อาชีพไม่ใช่จะตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ด้านเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียวเท่านั้น โดยทั่วไปการเลือกอาชีพจะต้องให้เป็นไปตามความถนัดของแต่ละคน แต่อย่างไรก็ตามการเลือกอาชีพไม่จำเป็นต้องไปเป็นไปตามความถนัด หรือการพิจารณาตามความสามารถเฉพาะของคน หากขึ้นอยู่กับอุปสงค์และอุปทานของขีดความสามารถของแต่ละอาชีพ รวมถึงโอกาสได้เข้าไปทำงานในองค์กรที่ดี (จิรนนท์ ไวยศรีแสง, 2552) ในขณะเดียวกันการประกอบอาชีพมีความสำคัญต่อการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของประเทศชาติได้ เช่น ด้านสังคมช่วยแก้ไขปัญหาร่างงานของแรงงานที่มีความรู้ความสามารถ จะช่วยลดปัญหาการว่างงาน เนื่องจากเศรษฐกิจการจ้างงานช่วยให้เกิดการกระจายรายได้สู่ภูมิภาคและส่วนต่างๆ ของสังคมได้ ส่วนในด้านครอบครัวเป็นแนวทางการส่งเสริมพัฒนาทางความรู้ความสามารถของทรัพยากรบุคคล ช่วยให้เกิดความภาคภูมิใจแก่บุคคลในครอบครัวที่สมาชิกทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง (สุชาติ ช่วงโชติ, 2542)

Walton (1973) ได้กล่าวถึง แนวทางการเลือกอาชีพต้องคำนึงรายละเอียดที่หลากหลายองค์ประกอบแนวคิดด้านการคัดเลือกแรงงานเข้าสู่แต่ละอาชีพ ซึ่งจะพิจารณาคูณลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ รูปร่าง เป็นต้น โดยพิจารณาถึงคุณลักษณะเกี่ยวกับสภาพสังคมและอื่นๆ สามารถสรุปได้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องได้ทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่

4.5.1 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นที่เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และความต้องการความเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นๆ ด้วย

4.5.2 สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ รวมทั้งยังหมายถึง สภาพการทำงานต้องมีลักษณะที่จะต้องไม่เผชิญกับความเสียหายจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

4.5.3 เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้การพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และยังเป็นการเพิ่มโอกาสการยอมรับในความสามารถของตนเองที่มีอยู่

4.5.4 ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง แนวทางที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้วยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัว

4.5.5 ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง งานที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

4.5.6 ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม หมายถึง วิธีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลพร้อมกับการสร้างความเป็นธรรมในการพิจารณาผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยอย่างมีประสิทธิภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

4.5.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวภายนอกองค์กรอย่างสมดุล โดยจะต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจาก

การปฏิบัติงานมากเกินไป พิจารณาได้จากการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การลดภาระงานที่อาจมีความเคร่งเครียดจนไม่มีเวลาพักผ่อนได้เพียงพอ

4.5.8 ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง หมายถึง ความสำคัญที่ที่ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกและยอมรับองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่ด้วยการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านการผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาดที่มีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษาของธัญชนก สุขแสง (2556) ยังได้อธิบายข้อมูลเชิงพฤติกรรมที่ไม่มี ความไม่พึงพอใจในรูปร่างส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการศัลยกรรมซ้ำ เพื่อเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยปรับเปลี่ยนรูปร่างหรือหน้าตา ก่อให้เกิดความมั่นใจในตนเอง สามารถเข้าสังคมเพื่อพบเจอผู้คนจำนวนมากกว่าเดิม และยังมีส่วนสนับสนุนโอกาสการในการหางานได้ง่ายยิ่งขึ้น ทางองค์กรมีการพิจารณาความรู้และความสามารถที่ตรงกับตำแหน่งงาน รวมทั้งการพิจารณาบุคลิกภาพภายนอกที่จะต้องพิจารณาสอดคล้องกับวิชาชีพ ซึ่งในบางภาระงานจะต้องมีการติดต่อประสานกับบุคคลภายนอกองค์กรบ่อยครั้ง ได้แก่ ฝ่ายขาย ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริการส่วนหน้า ดังนั้นการมีแรงงานที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมจะช่วยให้การเจรจาต่อรองเป็นไปได้ด้วยดี ในขณะที่ผลการศึกษานี้ของนิรัชพร สิทธิประสงค์ และคณะ (2559) ที่นำเสนอมุมมองขอฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เริ่มมีการยอมรับกลุ่มชายรักชายที่แต่งกายข้ามเพศ แต่ในบางองค์กรยังคงมีข้อจำกัดที่ไม่อนุญาตให้แต่งเป็นสภาพสตรีได้ หากบุคลากรคนนั้นดังกล่าวยังไม่ได้รับการผ่าตัดแปลงเพศ เนื่องจากคำนึงถึงผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรเครือข่ายระดับสากล จากผลการศึกษาทั้ง 2 แหล่งอ้างอิงสามารถอธิบายได้ว่าการทำศัลยกรรมความงามเป็นสิ่งที่จะช่วยลดอุปสรรคต่อการเข้าทำงานได้ ซึ่งในหลายองค์กรผู้บริหารยังมองว่าเพศสภาพที่ไม่ตรงกับต้นกำเนิดและบุคลิกภาพที่ขัดแย้งต่อตำแหน่งงาน อาจนำไปสู่การทำลายความเชื่อมั่นต่อกลุ่มลูกค้าเมื่อพบเห็น

สรุป

การตัดสินใจทำศัลยกรรมความงามจะต้องอาศัยข้อมูลสนับสนุนจากช่องทางเป็นจำนวนมาก เพื่อให้การเนรมิตรให้เรือนร่างและใบหน้าสวยงามดังบุคคลต้นแบบในอุดมคติ รวมทั้งกระบวนการผ่าตัดรักษาแต่ละครั้งจะมีความปลอดภัย โดยการทำศัลยกรรมความงามที่ประสบความสำเร็จอาจช่วยเพิ่มโอกาสอีกมากมายให้แก่ชีวิต ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการสร้างความน่าเชื่อถือยกย่องแก่ผู้พบเห็นตั้งแต่ครั้งแรก และยังมีส่วนช่วยเพิ่มความมั่นใจในบุคลิกภาพของตนเอง เช่นเดียวกับการตัดสินใจทำศัลยกรรมของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศที่อาจมีข้อจำกัดเกี่ยวกับบรรณนิยามทางเพศที่ไม่ตรงกับเพศสภาพต้นกำเนิด ซึ่งคนกลุ่มนี้ยังคงได้รับอุปสรรคต่อการใช้ชีวิตในสังคมไทยมาช้านานและการถูกสังคมกดทับ เรื่องของสิทธิเสรีภาพในการแสดงตัวตน ในขณะเดียวกันการทำศัลยกรรมความงามควรพิจารณาถึงความเหมาะสมของพื้นฐานดั้งเดิมของสรีระของแต่ละบุคคล โดยมีแรงผลักดันที่ช่วยกระตุ้นให้การตัดสินใจทำศัลยกรรมความงามที่ประกอบด้วย (1) ด้านทัศนคติ ที่เกิดจากแนวคิดส่วนบุคคลที่มุ่งมองว่าศัลยกรรมจะช่วยลดหรือแก้ไขจุดบกพร่องของตนเองได้ (2) ด้านความกดดันจากสื่อ ที่เกิดจากแหล่งข้อมูลของสื่อแต่ละประเภทที่เผยแพร่ข้อมูลการทำศัลยกรรมด้วยการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนที่ละเอียดชัดเจน รวมถึงการปรากฏข้อมูลการทำศัลยกรรมในทุกช่องทางสื่อสาร (3) ด้านโอกาสต่อการเข้าสังคม ที่เกิดจากกระแสค่านิยมและการยอมรับของกลุ่มคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ (4) ด้านความเป็นตัวเอง ที่เกิดจากค่านิยมและความภาคภูมิใจที่ปรารถนาให้ตนเองเป็นที่ยอมรับ หรือเป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น และ (5) ด้านอาชีพ ที่เกิดจากความคาดหวังที่จะได้งานหลังจากทำศัลยกรรมสำเร็จแล้ว สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของความสามารถที่จะต้องมาพร้อมกับบุคลิกภาพที่ดี ตลอดจนกรณีการผ่าตัดแปลงเพศในเพศสภาพที่เหมาะสม สำหรับการ

เข้าทำงานในตำแหน่ง นอกจากนี้ แรงผลักดันในการตัดสินใจทำกิจกรรมของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศแต่ละครั้ง ผู้ที่ต้องการผ่าตัดอาจพิจารณาด้วยสาเหตุอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ค่าใช้จ่ายในการรักษา ระยะเวลาการพักฟื้น ชื่อเสียงของ ศัลยแพทย์และสถานพยาบาล กิจกรรมส่งเสริมการขาย เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรกฎ ธรรมหงส์. (2559). พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการดูแลกิจการที่ดีและความเชื่อมั่นที่มีต่อธนาคารออมสินที่ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารออมสินในอนาคตของลูกค้าและไม่ใช้ลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์, คณะนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กระทรวงแรงงาน. (16 มกราคม 2563). รายงานประจำปี 2557 กระทรวงแรงงาน. สืบค้นจาก https://www.mol.go.th/wpcontent/uploads/sites/2/2019/03/ALL_aw_annual_report_2014_mol_for10Ang2015_001.pdf.
- กิตติศักดิ์ อินทรสาร. (2558). ปัจจัยสังคม วัฒนธรรม และจิตวิทยาที่ส่งผลต่อความคาดหวังในการบริการของธุรกิจจัดหาของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เกตุกัญญา พันธุ์พิพัฒน์. (2559). แผนธุรกิจคลินิกเสริมความงามในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กัมปนาท ปานสุวรรณ. (2558). ทศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- จารุวรรณ อินทเว และบุหงา ชัยสุวรรณ. (2559). อิทธิพลของสื่อและประสบการณ์ทำศัลยกรรมที่มีต่อความพึงพอใจการตัดสินใจทำซ้ำ และการบอกต่อของผู้หญิง. ประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2559 คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 1 กรกฎาคม 2559, หน้า 230-246.
- จิรนนท์ สุกก่า. (21 กุมภาพันธ์ 2563). ประเภทของสื่อประสม. สืบค้นจาก <http://multimediapackage-05.jeeranun.blogspot.com/2018/11/1.html>.
- จิรนนท์ ไวยศรีแสง. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จื้อเว่ย เจียง. (2559). รูปแบบการดำเนินชีวิตและค่านิยมที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ชีวิตในการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนวัยทำงานในบริษัทของจีนเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฉัตรพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เฉลิมพล พลमुख. (2562). สิทธเสรีภาพ: LGBTQ. สืบค้นจาก https://www.matichon.co.th/article/news_1730912.
- เฉลียว บุรีภักดิ์. (2540). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ชยดล ล้อมทอง. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศัลยกรรมตกแต่งความงาม ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ณัฐกานต์ ประเสริฐสังข์. (2555). ทศนคติของนักเรียนโรงเรียนนวมินทราชินูทิศสตรีวิทยาพุทธมณฑล ที่มีต่อระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Online Social Network) ในปัจจุบัน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐราภณิตา รพีพงษ์พัฒนา. (2561). อิทธิพลของช่องทางออนไลน์ต่อการจูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจทำคัลยกรรมความงาม. วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก, 4(1), 232-240.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ไทยรัฐออนไลน์. (18 ธันวาคม 2562). หมอชลทิศ เปิดเวทีหนุนคัลยกรรม สวยแบบธรรมชาติ. สืบค้นจาก <https://www.thairath.co.th/news/local/bangkok/1534638>.
- ธนพล แซ่ลิ้ม และระชานนท์ ทวีผล. (2562). ความเอาใจใส่ของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของนักท่องเที่ยวกลุ่ม LGBT กรณีศึกษา ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการบริเวณชายฝั่งทะเล เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. การประชุมระดับชาติครั้งที่ 7 ประจำปี 2562 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. 548-563. ดุสิตธานีหัวหิน: เพชรบุรี.
- ณัชชา ศรีชุมพล. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำคัลยกรรมเสริมความงามของผู้ใช้บริการชาวไทยที่อยู่ในเจนเนอเรชั่น X และเจนเนอเรชั่น Y ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ. 28(2), 108-116.
- ธัญชนก สุขแสง. (2556). ค่านิยมและอิทธิพลจากบุคคลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจคัลยกรรมความงาม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- บำรุง สังข์ขาว. (2554). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอป่าจิ้งหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. คณะบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประชาชาติธุรกิจ. (22 เมษายน 2563). ต่างชาติบินแปลงเพศในไทย ปลุกตลาด รพ.เฉพาะทางโต. สืบค้นจาก <https://www.prachachat.net/marketing/news-196464>.
- พิพัฒนกรณ์ เอี่ยมศิลา. (11 ธันวาคม 2562). เจาะลึกความสำเร็จวงการคัลยกรรมเวชศาสตร์ฟื้นฟูความงาม. สืบค้นจาก https://www.khaosod.co.th/lifestyle/news_761283.
- ภาคภูมิ สิงห์แก้ว, ณัฐพล บุญมี, ทศพล ศรีพุ่ม, พินรัตน์ นุชโพธิ์ และศุภศิวิ สุวรรณเกษร. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพของประชาชนในชุมชน แผ่นดินธรรม-แผ่นดินทอง ต.ตะพานหิน อ.ตะพานหิน จ.พิจิตร. การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลครั้งที่ 9, 8-9 สิงหาคม 2560, ปทุมธานี: อิมแพ็คอารีน่า, 984-998.
- ภัทราวุฒิ ชาโคตร. (19 กุมภาพันธ์ 2563). กระบวนการตัดสินใจ. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/331478>.
- มงคล เอี่ยมวงศรี. (2559). ค่านิยมทางสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์และความตั้งใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รตินันท์ ชัยวิบูลย์เวช. (2562). “รพ.กมล” เปิด K Wellness Center ศูนย์สุขภาพของคนข้ามเพศรองรับกลุ่ม LGBT. สืบค้นจาก <https://brandinside.asia/kamol-hospital-k-wellness-center/>.
- รวีโรจน์. (2552). สวยสั่งได้ ด้วยคัลยกรรม เกาหลีพีเวอร์. กรุงเทพมหานคร: อนิเมทกรุ๊ป.

- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- โรงพยาบาลกรุงเทพพญา. (2559). ศูนย์ผิวพรรณและศัลยกรรมความงาม. สืบค้นจาก <https://www.bangkokpatyahospital.com/th/healthcare-services/beauty-plasticsurgery-th.html>.
- วาสนา อรุณศิริ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการศัลยกรรมซ้ำเพื่อปรับเปลี่ยนรูปร่างหรือหน้าตาของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิชวิชัย กิตติชาติพรพัฒน์ และพรทิพา สาระสันต์. (21 กุมภาพันธ์ 2563). 24วิธี มีความสุขกับการเป็นตัวเอง. สืบค้นจาก <https://becommon.co/life/happiness-is-all-around/>.
- วิทยา แสงอรุณ. (2563). โอกาสทางธุรกิจ LGBT แปรนด์ไม่เข้า LGBT พลาดมากแม่. สืบค้นจาก <https://marketeeronline.co/archives/143432?fbclid=IwAR0vPS29HGbk3DNTazzF8j5AFC9yX7B7RD7EdhilniF-xnwMxMsJ3CVCgd0>.
- วัฒนลาภ จาบทอง. (2554). ความพึงพอใจต่อใบหน้าและรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อแนวโน้มในการทำศัลยกรรมบนใบหน้าในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สมเกียรติ วิสุทโธ. และอนุวัต กระจ่าง. (2560). แรงจูงใจ: พลังผลักดันสู่ความสำเร็จ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 19(2), 173-186.
- สุภาวดี จรุงธรรมโชติ. (2563). เจาะลึกโอกาสทางธุรกิจตลาด LGBT. สืบค้นจาก <https://businesstoday.co/cover-story/28/02/2020/เจาะลึกโอกาสทางธุรกิจ/>.
- สุรัชย์ ประกอบ. (2560). ความสามารถในการรับมือกับวัฒนธรรมที่หลากหลายและความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของผู้ที่มีอัตลักษณ์หลากหลายทางเพศ (LGBT) ตามการรับรู้ของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงครานครินทร์.
- เสริมพร อลงกตกิตติคุณ. (2560) อิทธิพลของค่านิยมทางสังคม ความพึงพอใจ และความไว้วางใจต่อการซื้อสินค้าตราซาร่าซ่าของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2563). ธุรกิจสถานความงามดูแลผิวหน้า และผิวพรรณ. สืบค้นจาก http://www.derminet.com2images/images/column_1268741231/DrCosmetics_01.pdf.
- แอนนา เจียรวงศ์วาณิช. (2555). การเปิดรับสื่อสารการตลาดและพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางสำหรับผู้ชายในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Angelini, A. & Carmignani, G., G. (2017). The consumer experience of aesthetic medicine services, 2017, 11-21.
- Cheung, M., Wane, M., Longo, W., & Yoo, D. (2017). When a Surgical Trainee Needs Surgery: Autonomy, privacy, and Maintaining the Standard of Care. Journal of Surgical Education, 11(2017), 1-2.
- Deeder J.K., Boone, L., & Brenning, K. (2017) Antecedents of provided autonomy support and psychological control within close friendships: The role evaluative concerns perfectionism and basic psychological needs. Personality and Individual Differences, 108(2017), 149-153.
- Gardner, J., & Webter, A. (2016). The social management of biomedical novelty: Facilitating translation in regenerative medicine. Social Science & Medicine, 156(2016), 90-97.

- Goleman, D. (2006). *Social intelligence*. London: The Random House Group Limited.
- Graybill, C., E. & Proctor, L., S. (2016). Lesbian, gay, bisexual, and transgender youth: Limited representation in school support personnel journals. *Journal of School Psychology*, 54(2016), 9-16.
- Kelly, D.E., Lewis, M.A., & Southwell, B.G. (2017). Perceived support from a caregiver's social ties predicts subsequent care recipient Health. *Preventive Medicine Reports*, 8(2017), 108-111.
- Kim, Y. & Cho, C., H. (2018). Side effect experiences of South Korean women in their twenties and thirties after facial plastic surgery. *International Journal of Women's Health*, (10), 309-316.
- Klemets, J., & Evjemo, T.E. (2014). Technology-mediated awareness: Facilitating the handing of (un) wanted interruption in a hospital setting. *International Journal of Medical Informatics*, 83(2014), 670-682.
- Menon, A. (2019). Cultural gatekeeping in cosmetic surgery: Transnational beauty ideals in multicultural Malaysia. *Poetics*, 2019(75), 101354.
- Parent, C., M., Deblaere, C. & Moradi, B. (2013), *Approaches to Research on Intersectionality: Perspectives, on Gender, LGBT, and Racial/Ethnic Identities*. Springer, 68(2013), 639-645.
- Russell, M. (2014). Surviving & Thriving in the Mist of Anti Gay Politics, *Angels*, 7(2), 1-8.
- Voinea, C. (2017). Plastic surgery phenomenon among south Korean women. The instrumental body in a rite of passage to the normative "innocent glamour". *Rom Jour of Sociological Studier ,New Series*, 2017(1), 69-87.
- Walton, E., R. (1973). *Quality of Working Life: What is it?* Stone Management Review. Permission of the publisher.
- Want, S.C., & Saiphoo A. (2017) Social comparisons with media images are cognitively inefficient even for women who say they feel pressure from the media. *Body Image*, 20(2017), 1-6.
- Yang, H., Yang, Y., Xu, L., Wu, Q., Xu, J., & Weng, E., & et al. (2017). The relation of physical appearance perfectionism with body dissatisfaction among school students 9-18 years of age. *Personality and Individual Differences*, 116(2017), 399-404.

แนวทางการประกอบการธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษา เสน่ห์คาเฟ่ แอนด์ เวิร์คชอปสตูดิโอ

CREATIVE BUSINESS ADMINISTRATION MODEL: CASE STUDY OF SANE CAFÉ AND WORKSHOP STUDIO

รัชมงคล ทองหล่อ¹ กิตติธีรรัช กิตติ์ชยานันท์² ธนวรรษ จันทรคณา²
บุษกร ปัตตานี² พิชรภรณ์ โชคบุญธิยานันท์² และ พิชดา บุณนาค²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสร้างทฤษฎีฐานราก และใช้วิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการประกอบการธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษา เสน่ห์คาเฟ่ แอนด์ เวิร์คชอปสตูดิโอ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ประกอบการ พนักงาน และผู้ใช้บริการ จำนวน 10 คน ผลวิจัยพบว่า แนวทางการประกอบการธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษา เสน่ห์คาเฟ่ แอนด์ เวิร์คชอปสตูดิโอสามารถวิเคราะห์และนำเสนอแนวทางการบริหารธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ ออกเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) การสร้างอัตลักษณ์ และมูลค่าเพิ่ม (Corporate Identity and Value Added) แบ่งเป็น 5 ปัจจัย คือ อาหารและเครื่องดื่ม กลิ่น และรสชาติ การตกแต่ง กิจกรรม และการสร้างเรื่องราว 2) รูปแบบพิมพ์เขียวการบริการเชิงสร้างสรรค์ (Creativity of Service Blueprint) ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน คือ การกล่าวต้อนรับ ขั้นตอนการแนะนำรายการอาหาร และ รับประทานอาหาร ขั้นตอนการจัดลำดับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ ขั้นตอนการจัดเตรียมอาหาร ขั้นตอนการนำส่งอาหาร ขั้นตอนการรับชำระเงิน การสอบถามความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ และขั้นตอนการกล่าวลาผู้ใช้บริการ 3) กลยุทธ์ด้านการบริหาร (Management) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการคัดเลือก และ ฝึกอบรมพนักงาน ด้านการบริหาร และ ลงทุน ด้านการคัดเลือกวัตถุดิบ 4) กลยุทธ์การตลาดบริการ (7P's Marketing Mix) ใน การทำกิจกรรมทางการตลาด โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word of mouth) การสื่อสารแบบปากต่อปากบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Word of mouth) และ สื่อวิทยุโทรทัศน์ (Broadcasting) ข้อเสนอแนะจากวิจัยครั้งนี้คือ แนวทางการประกอบการธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ ผู้ประกอบการควรนำระบบจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เข้ามามีบทบาทในการจัดการ และประมวลผลข้อมูล รวมไปถึงเนื้อหาดิจิทัล (Digital Contents) เพื่อสร้างการจดจำและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ตลอดจนสร้างจุดหมายปลายทางการใช้บริการ รวมทั้งการเพิ่มช่องทางการสื่อสารการตลาดเพื่อสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการได้หลากหลายมากขึ้น เช่น โซเชียลมีเดียแพลตฟอร์ม (Social Media Platform) เพื่อสร้างความยั่งยืนของธุรกิจ

คำสำคัญ : แนวทางการดำเนินธุรกิจ, ธุรกิจเชิงสร้างสรรค์, ธุรกิจคาเฟ่, ขนมไทย

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร (Ratchamongkhon Thonglor, Leacture Bachelor of Business Administration Program in Hotel Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University. mr.ratchamongkhon@gmail.com)

² นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริการธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

Abstract

This research was a qualitative research using grounded theory in purpose of studying the creativity of business management, Case study Sane cafe and workshop studio. In this research in-depth interview was used for collecting the information. The main informant were operator, staff and customer in total of 10 people.

As a result of the research, Creative business can be analyzed and propose into 4 factors included: 1) Corporate Identity and Value Added can be divided into 5 factors: food and beverage, test and smell, decoration, activities, and storytelling. 2) Creativity of Service Blueprint, 8 steps: Greet customers, Provides Suggestions and Takes Orders, Delivers Products, Cashier, Check Feedback and Farewell. 3) Management strategies can be divided into 5 factors: Staff Selection and Training, Management and Investment and Ingredient Selection 4) Service Marketing Strategy using 7p's marketing mix in Marketing activities through word of mouth communication, electronic word of mouth communication, and broadcasting.

The study suggestion that entrepreneur must get a big data for management and processes data. Using digital content to show business's identity expecting customer perceptions and including expand marketing communication channels by social media platform for business sustainable.

Keywords: Business model, Creative Business, Café, Thai Dessert

1. บทนำ

ธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการมีการแข่งขันสูง ธุรกิจต่าง ๆ ต้องสร้างและพัฒนากลยุทธ์เพื่อความอยู่รอด (นันทน์ภัส ทรัพย์โชคธนากุล, 2557) อีกหนึ่งธุรกิจที่มีแนวโน้มในการขยายตัวอย่างรวดเร็วคือ ธุรกิจคาเฟ่ โดยเฉพาะร้านกาแฟ และชาไข่มุก มีการเติบโตมากถึงร้อยละ 20 ต่อปีในช่วงปี พ.ศ.2555-2561 โดยมีหลักสำคัญ คือ การสร้างความแตกต่างและการสร้างจุดแข็งของแบรนด์ เพื่อความอยู่รอดในตลาดระยะยาว (ปราณีดา ศยามานนท์, 2562) ทั้งนี้ธุรกิจประเภทร้านกาแฟกำลังเป็นที่สนใจของกลุ่มนักลงทุนเพราะเป็นธุรกิจที่สามารถสร้างกำไรได้ง่าย และกำลังเป็นที่นิยมของผู้บริโภค อ้างอิงจากข้อมูลของสถาบันอาหารธุรกิจร้านกาแฟมีมูลค่าทางการตลาดเพิ่มขึ้นกว่า 3,000 ล้านบาทภายในช่วงปี พ.ศ.2553-2557 (สรารัฐ พุฒนวล, 2562) และ การเข้ามามีบทบาทของร้านกาแฟขนาดใหญ่ ส่งผลให้ผู้บริโภคหันมาบริโภคกาแฟมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการรายย่อยต้องมีการปรับตัวอยู่เสมอเพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่น รวมถึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด ธุรกิจจึงต้องมีการสร้างเอกลักษณ์ และ ประยุกต์ภูมิปัญญาพื้นบ้านเข้ามาช่วยในการทำธุรกิจ เกิดเป็นธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ (วิญญูวิรัช แจ้งพลอย, 2558)

ทั้งนี้ประเทศไทยมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น คือ อาหารประเภทขนมหวานที่สามารถใส่ความคิดสร้างสรรค์ลงไปโดยไม่ทิ้งอัตลักษณ์ของความเป็นไทย เพื่อสร้างความแตกต่าง (สุรชา บุญรักษา, 2557) โดยคนไทยนับว่าเป็นขนมที่มีเอกลักษณ์ในตัวเองหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นกรรมวิธีการผลิตที่ทำให้ขนมไทยสามารถครองราชตามต้นตำรับดั้งเดิม การใช้สีสันทันเป็นจุดขายเพื่อดึงดูดสายตาและสร้างความอยากอาหารรวมไปถึงการใช้บรรจุภัณฑ์ที่มาจากธรรมชาติเพื่อให้รู้สึกถึงความประณีต และมีความมีเอกลักษณ์ที่ไม่ซ้ำใคร (พิมพ์ใจ พิมพ์ลา, 2562) ด้วยกระแสโลกาภิ

วัฒน์ เยาวชนรุ่นหลังจึงให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมต่างชาติมากกว่าวัฒนธรรมไทย ส่งผลให้การรับประทานขนมหวานในกลุ่มวัยรุ่นมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก (สุรชา บุญรักษา, 2557)

ความก้าวหน้าและความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ทำให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่ยุคสังคม และเศรษฐกิจแบบดิจิทัล (ศันศินีย์ เอื้อประชากุล, 2560) การเกิดขึ้นของอินเทอร์เน็ต และเครือข่ายสังคมออนไลน์ ทำให้เกิดการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ขึ้น และสื่อสังคมออนไลน์ได้กลายมาเป็นสื่อกลางที่สำคัญในการให้ข้อมูล การตลาด (ชลธิศ บรรเจิดธรรม, 2557) ธุรกิจที่อยู่ในยุคดิจิทัลจึงต้องปรับกลยุทธ์การตลาดให้เข้ากับตลาดในยุคดิจิทัล เพราะ ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการ รวมถึงข้อมูลของธุรกิจได้สะดวกรวดเร็วเพราะผู้บริโภคเชื่อมต่อกับเครือข่ายออนไลน์อยู่ตลอดเวลา (อาภาภัทร บุญรอด, 2562) พฤติกรรมในการซื้อ และการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป เกิดจากการที่เทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนในสังคมมากขึ้น (เปรมกมล หงส์ยนต์, 2562) จากการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในปี 2560 ที่ผ่านมา พฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปโดยเน้นความสะดวกสบายใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของตัวเองมากขึ้น (ครองขวัญ รอดแหวน, 2561) พฤติกรรมการขอคำแนะนำจากโลกออนไลน์ เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคนิยมใช้ในการประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้า หรือ บริการนั้นๆ (ฐากร ปิยะพันธ์, 2561) ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องหาวิธีที่จะทำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น (ธณพัทธ์ เลิศเดชะ, 2558)

ร้านขนมไทย เสน่ห์ คาเฟ่ แอนด์ เวิร์คชอป สตูดิโอ ตั้งอยู่บนถนนตะนาวในบริเวณถนนข้าวสาร และอนุสาวรีย์ประชาธิปไตย เป็นหนึ่งในร้านคาเฟ่ขนมไทยที่มีชื่อเสียงในแหล่งท่องเที่ยว ลักษณะร้านเป็นห้องแถว 2 ชั้น ตกแต่งในรูปแบบไทยร่วมสมัย มีการให้บริการเครื่องดื่ม และ ขนมไทยในลักษณะที่แปลกใหม่แต่ยังอ้างอิงรสชาติจากสูตรต้นตำรับ และมีการเปิดสอนทำขนมให้กับผู้ใช้บริการที่มีความสนใจในขนมไทยโบราณ ได้รับการรีวิวจากบุคคลที่มีชื่อเสียง รวมถึงสื่อวิทยุโทรทัศน์ต่าง ๆ (ธัญชิตา อรรถากรโกวิท, 2563)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่า การเติบโตของธุรกิจประเภทร้านคาเฟ่ เป็นไปอย่างรวดเร็วมีการแข่งขันสูง และกำลังได้รับความนิยมอย่างมากจากทั้งผู้บริโภค และผู้ประกอบการรายใหม่ ผู้ประกอบการจึงควรมีแนวทางในการบริหารอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ทั้งในส่วนของบริหารจัดการองค์กร แนวทางการให้บริการของพนักงาน การตลาด และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ เสน่ห์ คาเฟ่ แอนด์ เวิร์คชอป คือ หนึ่งในธุรกิจประเภทร้าน คาเฟ่ที่มีการนำเสนอเครื่องดื่ม ขนมไทยโบราณ รวมถึงมีการเปิดสอนทำขนมให้กับผู้ที่สนใจ และยังเป็นหนึ่งในร้านคาเฟ่ที่ประสบความสำเร็จในบริเวณถนนข้าวสาร ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีการแข่งขันกันระหว่างธุรกิจสูง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการบริหาร การตลาด รวมไปถึงการรักษาระดับคุณภาพการบริการของร้านเสน่ห์ คาเฟ่ แอนด์ เวิร์คชอป เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการใช้เป็นแนวทางการบริหารธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ให้ประสบความสำเร็จ และเป็นแนวทางให้แก่ผู้ประกอบการรายใหม่ที่ต้องการประกอบธุรกิจร้านคาเฟ่

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษา เสน่ห์คาเฟ่ แอนด์ เวิร์คชอปสตูดิโอ

3. ขอบเขตงานวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านประชากร: ผู้ประกอบการ พนักงาน และผู้ใช้บริการ ร้าน เสน่ห์ คาเฟ่ แอนด์ เวิร์คชอป สตูดิโอ จำนวน 10 คน

3.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา: การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการในระหว่างเดือน ธันวาคม ปี พ.ศ.2562 – ตุลาคม ปี พ.ศ. 2563

3.3 ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล: การวิจัยครั้งนี้ทำการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการ โดยตรง ควบคู่กับการสังเกตจากการเข้าใช้บริการ การทบทวนวรรณกรรม บทความวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.4 ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้ทำการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ประกอบการ ควบคู่กับการสังเกตจากการใช้บริการ การทบทวนวรรณกรรม บทความวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

4. ทฤษฎี และ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกอบการธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ ธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ คือการนำความคิดสร้างสรรค์ ใส่เข้าไปในการทำรากฐานของธุรกิจ ทั้งการจัดทำสินค้าและบริการ โดยมีการใช้ศิลปวัฒนธรรม ซึ่งธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ เกิดขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มโอกาส และการสร้างความอยู่รอดให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ โดยใช้กลยุทธ์สำคัญ คือ การนำเสนอผลงาน ผู้ใช้บริการและตลาด คู่แข่ง อุตสาหกรรม ช่องทางการเข้าถึงผู้ให้บริการ สัมพันธภาพ โมเดลราคา คู่ค้าหลัก สินทรัพย์ และสมรรถนะหลัก (Doug Richard, 2559, 6)

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ และการควบคุม คุณภาพการบริการ หมายถึง การที่ผู้บริโภค รับรู้ข้อมูล และประเมินคุณภาพการบริการโดยเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับจริง กับความต้องการหรือความคาดหวัง ของตน และองค์กรจะต้องมีการบริการที่มีคุณภาพคงที่มีมาตรฐาน อยู่ในระดับของการรับรู้ หรือมากกว่าความ คาดหวังของผู้ใช้บริการ (พนิดา เพชรรัตน์, 2556, 20)

การควบคุมคุณภาพ คือ กิจกรรมที่เป็นระบบเป็นวิทยาศาสตร์และครอบคลุมทุกส่วนขององค์กรโดยให้ ความสำคัญที่ผู้ใช้บริการ และมีจุดมุ่งหมายที่จะดำเนินการตามหลักการ โดยบริษัทสามารถเพิ่มยอดขายและกำไรที่ เป็นผลลัพธ์จากการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการหรือผู้ใช้สินค้าและบริการ และการควบคุมคุณภาพยังมีความหมายว่า เป็นการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรซึ่งมีโครงสร้าง ระบบการทำงาน และทำงานร่วมกันเพื่อให้สอดคล้อง กับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกิจกรรมทางธุรกิจจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธุรกิจจำเป็นต้องมี การบริหารงานที่ไม่เพียงแต่เป็นวิทยาศาสตร์ แต่ต้องเป็นระบบ และต้องเป็นการบริหารงานที่ปฏิบัติได้ ทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งเป็นการบริหารงานที่จัดระเบียบของทุกส่วนในองค์กรให้ไปในทิศทางเดียวกันการบริหารงาน (คะโน โนริอะกิ, 2548, 82)

4.3 การสร้างอัตลักษณ์ คือ การกำหนดพฤติกรรมและการแสดงออกและโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์ทางสังคม และความเป็นตัวตนในอีกมิติหนึ่งที่สัมพันธ์กับคนในสังคม โดยมีความเกี่ยวข้องกับความ คิด ความรู้สึก และการตีความของปัจเจกในการให้นิยามความหมายของตนเอง กับผู้คนและสิ่งต่างๆรอบตัว การสร้าง ความเป็นตัวตนจึงมีมิติที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างทางสังคม ที่เป็นปัจจัยกำหนดเสรีภาพของปัจเจกในฐานะผู้กระทำ (ธัญวรัตน์ บัวพรหมมาตร์, 2555, 69)

4.4 กลยุทธ์การสื่อสารแบบปากต่อปากบนเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Word of Mouth) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ชื่อเสียงของธุรกิจ และความจงรักภักดีของผู้รับบริการล้วนมีความเชื่อมโยง และสัมพันธ์ระหว่างกัน ความจงรักภักดีของผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่มีผลให้เกิดการบอกต่อบนอิเล็กทรอนิกส์ในเชิงบวก (Positive Electronic Word of mouth) การให้บริการที่เป็นเลิศเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจและความจงรักภักดี (AntoniSerra Cantallops, 2561, 142)

4.5 ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product), ราคา (Price), ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place/Channel Distribution), การส่งเสริมการตลาด (Promotion), บุคคล (People), ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence), กระบวนการ (Process) (โสภิตา รัตนสมโชค, 2558, 11)

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการประกอบการธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษา เสน่ห์คาเฟ่ แอนด์ เวิร์ค ซอป สตูดิโอ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบนวัตกรรมทางธุรกิจ โดยใช้วิธีการสร้างทฤษฎีฐานราก (grounded theory) (วาโร เพ็งสวัสดิ์ 2551, 415)

5.1 ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ประกอบการ พนักงาน และผู้ใช้บริการ ร้านเสน่ห์ คาเฟ่ แอนด์ เวิร์คซอปสตูดิโอ จำนวน 10 คน

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย/รวบรวมข้อมูล

5.2.1 ผู้วิจัย กลุ่มนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

5.2.2 iPad Air3 2019 และApple pencil Gen.1 เพื่อใช้ในการจดบันทึกข้อมูล และรายละเอียดการสัมภาษณ์

5.2.3 โทรศัพท์เพื่อบันทึกเสียงเพื่อช่วยให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้นในการสัมภาษณ์

5.3 วิธีการเก็บข้อมูล ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ประกอบการ พนักงาน และผู้ใช้บริการโดยตรง ควบคู่กับการสังเกตแบบมีส่วนร่วมจากการเข้าใช้บริการ การทบทวนวรรณกรรม บทความวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (อรนรินทร์ ขจรวงศ์วัฒนา, 2552)

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมเอกสาร และบทสัมภาษณ์ที่ได้ผ่านการตรวจสอบมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการทบทวนเพื่อกำหนดประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้อง นำมาจัดหมวดหมู่ของข้อมูลตามประเด็นต่าง ๆ แล้วจึงทำการวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปในประเด็นดังกล่าว ประกอบกับการเปรียบเทียบข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ และเลือกใช้ข้อมูลที่ตรงประเด็นกับหัวข้อวิจัย (สุภางค์ จันทวานิช, 2553)

5.5 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ในขั้นตอนการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการตีความ (interpretation) ซึ่งได้จากการสังเกต สัมภาษณ์ จดบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และผู้วิจัยได้ตรวจสอบตามทฤษฎีสามเส้า ทั้งทางด้านข้อมูล (Data triangulate) และด้านผู้วิจัย (Investigaion Triangulate) ข้อสรุปพบว่าข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อมูลของผู้วิจัยมีความเหมาะสม (บุษกร เขียวจินดา กานต์, 2561)

6. ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องแนวทางการประกอบการธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษา เซนต์คาเฟ่ แอนด์ เวิร์ค ซอป สตูดิโอ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ สังเกต และมีส่วนร่วมในการใช้บริการ แล้วจึงนำเสนอผลการวิเคราะห์แนวทางการบริหารธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ออกเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่

6.1 การสร้างอัตลักษณ์ และมูลค่าเพิ่ม (Corporate Identity and Value Added) สามารถแบ่งได้ 5 ปัจจัย คือ

6.1.1 อาหาร และเครื่องดื่ม พบว่า ผู้ประกอบการคัดเลือก และปรับปรุงรายการอาหารและเครื่องดื่ม ให้มีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง โดยยึดหลักว่าต้องเป็นรายการอาหารที่เป็นที่ถูกปากของทุกเพศ ทุกวัย ชาวต่างชาติ สามารถรับประทานได้ ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบรูปลักษณ์ให้มีความเป็นเอกลักษณ์ที่ไม่สามารถหาได้จากผู้ประกอบการรายอื่น

6.1.2 กลิ่น และรสชาติ พบว่า ผู้ประกอบการนำเอาเอกลักษณ์ของความเป็นขนมไทย เช่น กลิ่นควันเทียน กลิ่นดอกไม้ไทยชนิดต่าง ๆ มาใช้เพื่อกระตุ้นประสาทสัมผัสทั้งห้าของผู้ใช้บริการ และมีการปรับรสชาติ ลดความหวานของขนมไทยบางชนิดลง เพื่อให้รับประทานง่ายขึ้น

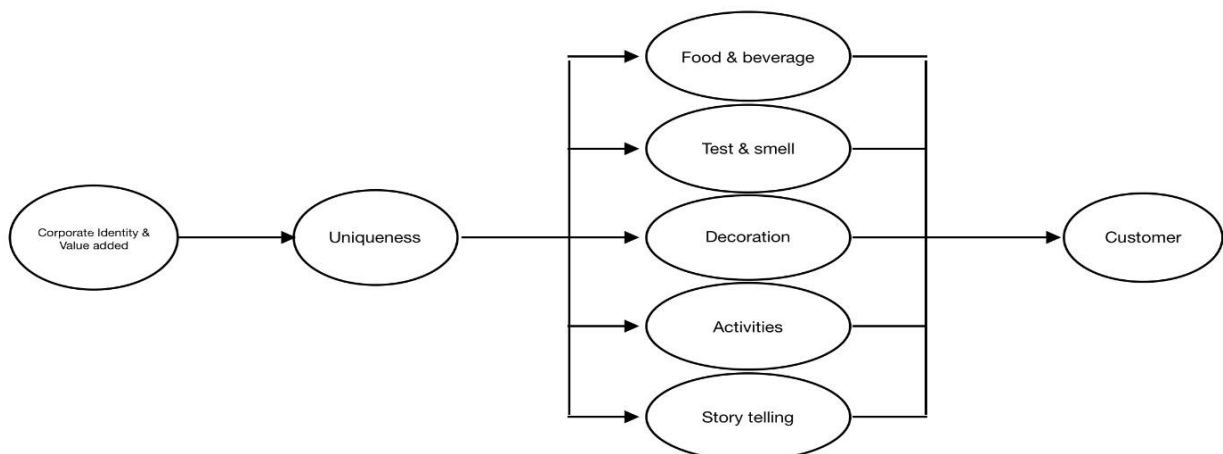
6.1.3 การตกแต่ง

6.1.3.1 การตกแต่งร้าน พบว่า ผู้ประกอบการเลือกใช้การออกแบบและตกแต่งรูปแบบไทยร่วมสมัย มุ่งเน้นการดึงเอกลักษณ์ความเป็นไทยมาสร้างอัตลักษณ์ของธุรกิจให้ผสมผสานอย่างลงตัว

6.1.3.2 การตกแต่งจาน พบว่า ผู้ประกอบการใช้ศิลปะการตกแต่งจานอาหารให้มีความสวยงาม น่ารับประทาน เลือกใช้ภาชนะโดยคำนึงถึงความกลมกลืนระหว่างภาชนะและอาหารอย่างเหมาะสม

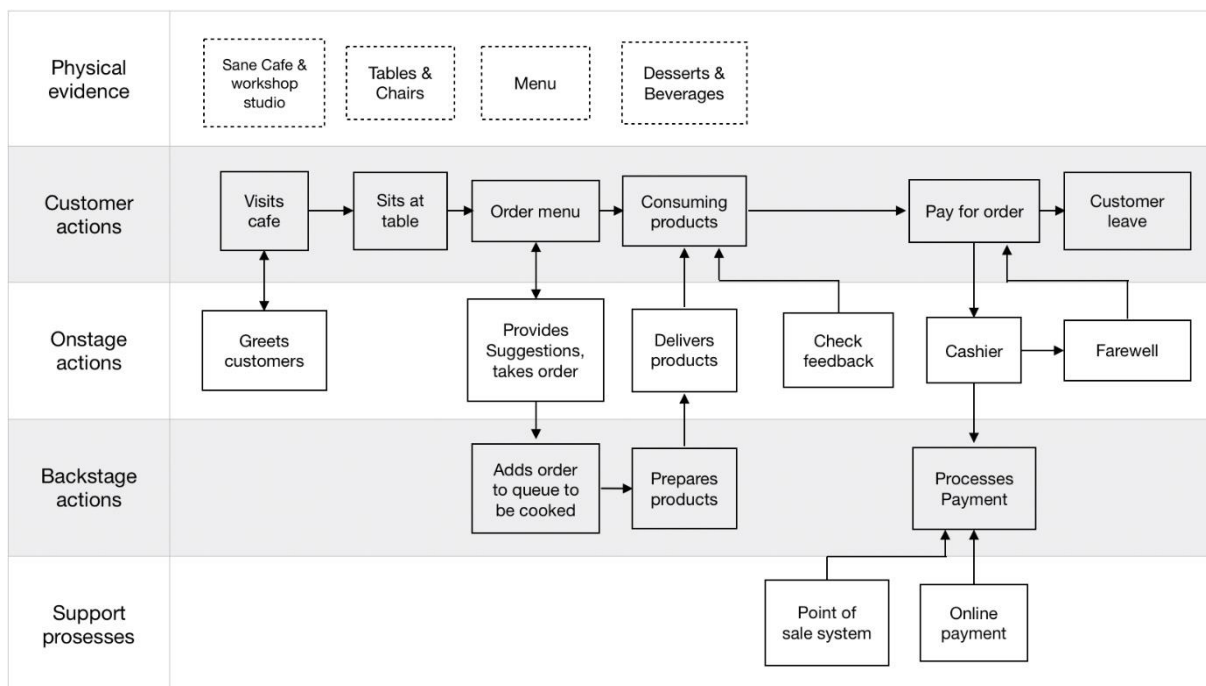
6.1.4 กิจกรรม พบว่า ผู้ประกอบการจัดกิจกรรมให้ความรู้และลงมือปฏิบัติแก่ผู้ให้บริการที่มีความสนใจในการทำขนมไทย

6.1.5 การสร้างเรื่องราว พบว่า ผู้ประกอบการ ใช้กลยุทธ์การสร้างเรื่องราวให้กับที่มา ภาพรวมของธุรกิจ การให้บริการ รวมไปถึงตัวผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอแก่ผู้ให้บริการ เพื่อสร้างแรงดึงดูด และความน่าสนใจให้กับธุรกิจ



รูปที่1 การสร้างอัตลักษณ์ และการสร้างมูลค่าเพิ่ม

6.2 รูปแบบพิมพ์เขียวการบริการเชิงสร้างสรรค์ (Creativity of Service Blueprint) พบว่า ผู้ประกอบการจัดทำขั้นตอนการให้บริการ และควบคุมคุณภาพการให้บริการ (Service Blue print) โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ และความใกล้ชิดระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่ากิจกรรมของผู้ให้บริการของร้านเสนต์ คาเฟ่ แอนด์ เวิร์คช็อป สตูดิโอ ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ คือ การกล่าวต้อนรับของพนักงานกับผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพและเป็นกันเองเพื่อสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น (Greets Customers) ขั้นตอนต่อไปพนักงานจะแนะนำรายการอาหารประจำสัปดาห์ (Provides Suggestions and Takes Orders) และจัดลำดับผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อจัดเตรียมอาหารก่อนนำส่งอาหาร (Delivers Products) เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานที่เป็นระบบ เมื่อผู้ให้บริการรับประทานอาหารเสร็จจะแจ้งพนักงานให้ทำการชำระเงิน (Cashier) ในระหว่างการทำโปรแกรมชำระเงิน พนักงานจะสอบถามความพึงพอใจจากผู้ให้บริการ (Check Feedback) เพื่อนำไปปรับปรุงและควบคุมคุณภาพในการให้บริการต่อไป ขั้นตอนสุดท้าย คือ การกล่าวลาผู้ให้บริการอย่างเป็นมิตร (Farewell) เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการกลับมาที่ร้านอีกครั้ง



รูปที่ 2 แผนภาพการบริการ

6.3 กลยุทธ์ด้านการบริหาร แบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้

6.3.1 ด้านการคัดเลือก และฝึกอบรมพนักงาน (Staff Selection and Training) พบว่า ผู้ประกอบการพิจารณาจากทัศนคติ และไหวพริบของผู้สมัคร พนักงานในร้าน แบ่งเป็นพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราว ในส่วนของการฝึกพนักงาน ผู้ประกอบการจะให้ผู้สมัครทดลองงานเป็นระยะเวลา 3 เดือน เพื่อพิจารณาพัฒนาการของผู้สมัคร

6.3.2 ด้านการบริหาร และการลงทุน (Management and Investment) พบว่า ผู้ประกอบการใช้วิธีการบริหารงานอย่างง่าย มีการแบ่งเงินลงทุน และผลกำไรอย่างเท่าเทียมกัน และมีการแบ่งหน้าที่ในการทำงานแต่

ละส่วนตามความถนัดของผู้ประกอบการทั้งสามคน ได้แก่ การจัดทำบัญชี การจัดทำรายการอาหาร และการจัดการดูแลความเรียบร้อยภายในร้าน

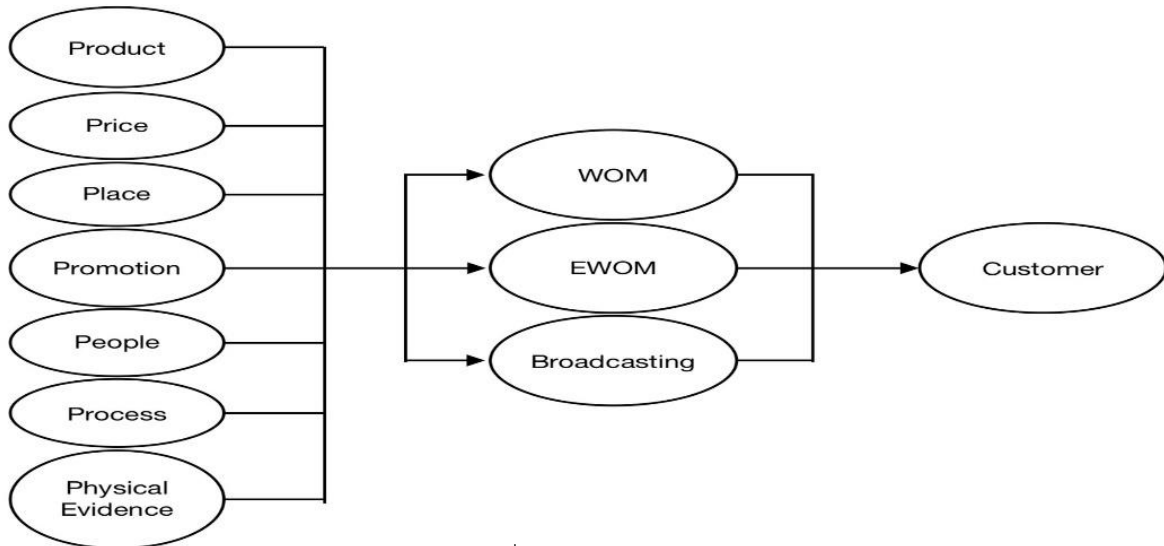
6.3.3 ด้านการคัดเลือกวัตถุดิบ (Ingredient Selection) พบว่า ผู้ประกอบการคัดเลือกวัตถุดิบจากร้านเก่าแก่ที่มีคุณภาพ และมีราคา ย่อมเยา สำหรับวัตถุดิบทั่วไป เช่น น้ำตาลทราย จะซื้อจากห้างสรรพสินค้าชั้นนำ วัตถุดิบที่เป็นของสด เช่น เผือก มะพร้าว น้ำตาลมะพร้าว จะซื้อจากร้านค้าในตลาดสดที่ผู้ประกอบการคัดเลือก โดยคำนึงถึงคุณภาพ และราคาของวัตถุดิบ

6.4 กลยุทธ์การตลาดบริการ (7P's Marketing Mix) พบว่า ผู้ประกอบการใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในการทำกิจกรรมทางการตลาด ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) พบว่า ผู้ประกอบการนำเสนอขนมไทยในรูปแบบที่แปลกใหม่และมีเอกลักษณ์ สร้างความแตกต่างจากผู้ประกอบการรายอื่น ด้านราคา (Price) พบว่า ผู้ประกอบการกำหนดราคาโดยคำนึงถึงความเหมาะสม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place/Channel Distribution) พบว่า ผู้ประกอบการใช้วิธีการจัดจำหน่ายสินค้าผ่าน 2 ช่องทาง คือ ผ่านพนักงานขายโดยตรง และผ่านช่องทางออนไลน์ ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) พบว่า ผู้ประกอบการได้มีการจัดทำ การส่งเสริมการขายผ่านสื่อออนไลน์ตามโอกาสต่าง ๆ ด้านบุคคล (People) พบว่า ผู้ประกอบการใช้วิธีการคัดเลือกพนักงานจากทัศนคติการทำงานที่ตรงกัน และ มีการอบรมพนักงานควบคู่ไปกับการทำงาน ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) พบว่า ผู้ประกอบการใช้วิธีการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยการให้บริการ การตกแต่งร้านด้วยบรรยากาศที่อบอุ่น และการนำเสนอขนมไทยให้มีความน่าดึงดูด ด้านกระบวนการ (Process) พบว่า ผู้ประกอบการกำหนดแบบแผนในการให้บริการด้วยขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน โดยมุ่งหวังความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน ทั้งนี้ ผู้ประกอบการใช้ส่วนประสมการตลาด

6.4.1 กลยุทธ์การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word of mouth) พบว่า ผู้ประกอบการสร้างความแตกต่าง โดยการนำเสนอขนมไทยในรูปแบบใหม่ ที่มีความสวยงาม ทันสมัย แต่ยังคงรสชาติดั้งเดิมที่เป็นเอกลักษณ์ของขนมไทย และสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นมีความเป็นกันเองระหว่างพนักงานกับผู้ใช้บริการ องค์กรประกอบเหล่านี้จะสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ส่งผลให้เกิดการสื่อสารจากผู้มีอิทธิพล หรือ ผู้ที่มีประสบการณ์การใช้บริการมาก่อน กับบุคคลใกล้ชิดรอบตัว ซึ่งผู้ประกอบการมุ่งเน้นรูปแบบการสื่อสารที่มีความสามารถในการชักจูงเชิงบวก พร้อมทั้งสร้างความน่าเชื่อถือ ที่ช่วยกระตุ้นให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความสนใจในสินค้าและบริการของธุรกิจ

6.4.2 กลยุทธ์การสื่อสารแบบปากต่อปากบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Word of mouth) พบว่า ผู้ประกอบการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของธุรกิจ เช่น Facebook page, Instagram ในการทำการสื่อสารการตลาด เพื่อการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข้อมูล โปรโมชัน และกิจกรรมของธุรกิจ เพื่อสร้างการรับรู้ และกระตุ้นความต้องการใช้บริการแก่บุคคลผู้ติดตาม รวมถึงสร้างภาพลักษณ์ในเชิงบวกให้กับธุรกิจ

6.4.3 สื่อวิทยุโทรทัศน์ (Broadcasting) พบว่า ผู้ประกอบการร่วมมือกับสื่อวิทยุโทรทัศน์จัดทำรายการ เพื่อมุ่งหวังให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงข้อมูลของธุรกิจ และกระตุ้นความอยากใช้บริการของผู้บริโภค ตัวอย่างรายการที่ธุรกิจร่วมมือกับสื่อวิทยุโทรทัศน์เช่น รายการปากกล้าโง่ รายการซีพจรลงพุงจากช่องอัมรินทร์ทีวี รายการไอโห้ไทยแลนด์จากช่องไทยรัฐ และรายการตามสื่อออนไลน์ เช่น มาตามดวงทีวี เป็นต้น



รูปที่ 3 กลยุทธ์การตลาด

ข้อสรุปเชิงทฤษฎี จากผลการวิจัยสามารถสรุปเป็นข้อสรุปเชิงทฤษฎีได้ดังนี้

1. การสร้างอัตลักษณ์ และ สร้างมูลค่าเพิ่ม ผู้ประกอบการสร้างอัตลักษณ์ และมูลค่าเพิ่มในธุรกิจเพื่อให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ และจุดยืนที่แตกต่างจากธุรกิจอื่น พร้อมทั้งนำเสนอขนมไทยในรูปแบบใหม่ที่ถูกปรับปรุงให้มีความร่วมสมัยขึ้น ควบคู่กับการกระตุ้นประสาทสัมผัสทั้ง 5ของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความอยาก และกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ ประกอบกับการสร้างบรรยากาศและความรู้สึกโดยใช้การตกแต่งร้านที่ให้ความรู้สึกอบอุ่นเป็นกันเอง และสามารถสัมผัสได้ถึงเอกลักษณ์ของธุรกิจ มีการดึงความสนใจโดยจัดกิจกรรมให้ความรู้ และการสร้างความน่าสนใจให้กับธุรกิจ จากการให้บริการและผลิตภัณฑ์ผ่านเรื่องราวที่สร้างขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้ถึงความเป็นเอกลักษณ์ของธุรกิจ และดึงดูดให้สนใจเลือกใช้บริการของธุรกิจ นำไปสู่ความตั้งใจซื้อ และความจงรักภักดีต่อธุรกิจ

2. การสร้างพิมพ์เขียวการให้บริการเชิงสร้างสรรค์ โดยการควบคุมมาตรฐานการให้บริการ ให้เป็นไปตามขั้นตอนในพิมพ์เขียว และมุ่งเน้นให้พนักงานสร้างความเป็นกันเองด้วยคำพูดที่สุภาพและน้ำเสียงที่อบอุ่น แนะนำรายการอาหารประจำสัปดาห์ ให้ข้อมูลส่วนประกอบ วัตถุดิบ และวิธีการทำ ก่อนจัดลำดับผู้ให้บริการ จัดเตรียมอาหาร นำส่งอาหาร และรับชำระเงิน โดยมีการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในระหว่างทำการรับชำระเงิน ก่อนกล่าวคำอำลาเมื่อผู้ให้บริการออกจากร้าน กระบวนการดังกล่าวทำให้ธุรกิจสามารถรักษาคุณภาพการให้บริการ สร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ ทำให้ธุรกิจได้ปรับปรุงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจและความจงรักภักดีของผู้รับบริการ

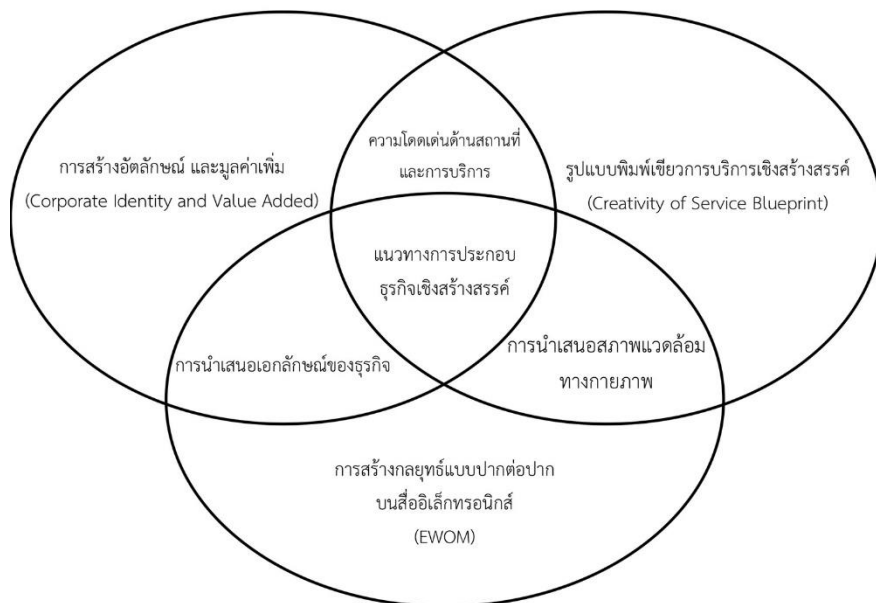
3. กลยุทธ์การสื่อสารแบบปากต่อปากบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นสร้างความแตกต่างในการนำเสนอขนมไทย จัดเตรียมการบริการที่เพียบพร้อมและเป็นเลิศเพื่อให้บริการแก่ผู้บริโภค สร้างบรรยากาศการให้บริการที่เป็นกันเอง และควบคุมมาตรฐานการบริการ โดยมุ่งหวังให้ผู้รับบริการประทับใจ และเกิดการบอกต่อจากผู้รับบริการสู่บุคคลอื่นในเชิงบวก ทั้งการบอกต่อระหว่างบุคคล และการบอกต่อบนโซเชียลมีเดียแพลตฟอร์ม ทำให้ธุรกิจได้รับความสนใจเป็นที่รู้จักในวงกว้างมากขึ้น ช่วยกระตุ้นกระบวนการตัดสินใจซื้อ ส่งผลให้เกิดการใช้บริการซ้ำ รวมถึงมุ่งหวังให้ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีต่อธุรกิจ

4. ความโดดเด่นการบริการ เมื่อใดก็ตามหากผู้ประกอบการสร้างความโดดเด่นของธุรกิจในด้านต่างๆ โดยสร้างความโดดเด่นในการบริการของพนักงานผู้ให้บริการให้มีความรวดเร็ว สดใส เป็นมิตร โดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ถึงความอบอุ่น เป็นกันเอง และออกแบบการบริการให้เกิดการพูดคุยโต้ตอบกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อสร้างความสนิทสนม เป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำ

5. การนำเสนอสภาพแวดล้อมทางกายภาพของธุรกิจ พบว่า หากผู้ประกอบการนำเสนอเอกลักษณ์ของธุรกิจผ่านการนำเสนอสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่หมายรวมถึง สภาพแวดล้อมภายนอก สภาพแวดล้อมภายใน การออกแบบตกแต่งร้าน พนักงานผู้ให้บริการ อาหารและเครื่องดื่ม บรรยากาศภายในร้าน และ ราคาสินค้าของธุรกิจรวมเข้าด้วยกัน โดยเน้นความแปลกใหม่ และการถ่ายทอดเรื่องราวของธุรกิจบนโซเชียลมีเดียแพลตฟอร์ม จะเกิดการจดจำภาพลักษณ์ และ ราคาสินค้าที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่นแตกต่างจากธุรกิจอื่นๆ

6. การนำเสนอเอกลักษณ์ของธุรกิจ เมื่อผู้ประกอบการนำเสนอความโดดเด่นของธุรกิจในด้านรสชาติอาหาร และเครื่องดื่ม การตกแต่งจาน การออกแบบตกแต่งร้าน กิจกรรมให้ความรู้ รวมถึงสถานที่ตั้งของธุรกิจผ่านการใช้ช่องทางโซเชียลมีเดียแพลตฟอร์ม และ การบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ที่เคยใช้บริการ จะส่งผลให้ผู้รับสารสามารถสัมผัสถึงเอกลักษณ์ที่เป็นเสน่ห์ของธุรกิจผ่านสื่อประเภทรูปภาพ และ เกิดการบอกต่อในเชิงบวก

7. แนวทางการประกอบธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ เมื่อใดก็ตาม หากผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คือ 1) การสร้างอัตลักษณ์ และ สร้างมูลค่าเพิ่ม 2) พิมพ์เขียวการให้บริการเชิงสร้างสรรค์ และ 3) การสร้างกลยุทธ์แบบปากต่อปากบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความเชื่อมโยงกันอย่างมีนัยสำคัญ คือการสร้างความโดดเด่นของการให้บริการที่เป็นเอกลักษณ์ของธุรกิจ การนำเสนอสภาพแวดล้อมทางกายภาพของธุรกิจบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และ การสร้างกลยุทธ์แบบปากต่อปากบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยการนำเสนอเอกลักษณ์ของธุรกิจผ่านโซเชียลมีเดียแพลตฟอร์ม จะส่งผลให้ 1) ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ และเกิดการบอกต่อในเชิงบวก และ 2) ผู้รับสารเกิดการจดจำภาพลักษณ์ ราคาสินค้าของธุรกิจเชิงบวก



รูปที่ 4 แนวทางการประกอบธุรกิจเชิงสร้างสรรค์

7. การอภิปรายผลและสรุปผล

จากการศึกษาแนวทางการประกอบธุรกิจเชิงสร้างสรรค์กรณีศึกษา เสน่ห์ คาเฟ่ แอนด์ เวิร์คช็อป สตูดิโอ พบว่า

7.1 การสร้างอัตลักษณ์ และการสร้างมูลค่าเพิ่ม กรณีศึกษา เสน่ห์คาเฟ่ แอนด์ เวิร์คช็อป สตูดิโอ ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการมีการนำเสนอขนมไทยโดยอาศัย 5 ปัจจัย คือ 1) การสร้างเอกลักษณ์ในการนำเสนอขนมไทยให้มีความแตกต่างจากผู้ประกอบการรายอื่น โดยการปรับเปลี่ยนรูปลักษณ์ของขนม ให้มีความแตกต่างและร่วมสมัยมากขึ้น 2) การกระตุ้นการรับรู้ผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของผู้ใช้บริการ ในด้านการมองเห็นผู้ประกอบการสร้างเอกลักษณ์ในการตกแต่งจาน และการนำเสนอขนม ด้านการรับรู้รสชาติผู้ประกอบการมีการปรับสูตร เพื่อลดความหวาน ทำให้สามารถรับประทานได้ง่ายขึ้นและสามารถรับประทานได้อย่างต่อเนื่อง ด้านการได้กลิ่นผู้ประกอบการใช้วัตถุดิบธรรมชาติและกลิ่นสังเคราะห์เพื่อสร้างกลิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ของขนมไทย ด้านการได้ยินผู้ประกอบการเปิดเพลงแนวแจ๊ส บรรเลงภายในร้าน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายในขณะที่ผู้รับบริการใช้บริการในร้าน การสัมผัส ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ถึงเนื้อสัมผัสที่ยังคงความดั้งเดิม แม้จะถูกนำเสนอในรูปแบบที่แปลกไป นอกจากนี้ผู้รับบริการสามารถสัมผัสความเป็นกันเองได้จากการบริการของพนักงาน และสามารถสัมผัสถึงขนมไทยได้มากขึ้น จากกิจกรรมให้ความรู้ 3) การสร้างบรรยากาศและความรู้สึกถึงความเป็นไทยจากการตกแต่งจานและการตกแต่งร้าน ที่ใช้วัสดุที่แสดงเอกลักษณ์ความเป็นไทยเช่น เครื่องสาน และโทนสีในร้าน 4) การดึงความสนใจผู้ใช้บริการที่มีความสนใจในการทำขนม โดยการจัดกิจกรรมให้ความรู้ 5) การสร้างความน่าสนใจให้กับธุรกิจจากการให้บริการ และผลิตภัณฑ์ ผ่านเรื่องราวที่สร้างขึ้นมาจากปัจจัยทั้ง 5 ที่กล่าวมาในข้างต้น เป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการจัดทำเพื่อสร้างอัตลักษณ์และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ สอดคล้องกับธัญวรัตน์ บั้วพรหมมาตร์ (2555) ที่กล่าวถึงการสร้างอัตลักษณ์ไว้ว่า อัตลักษณ์คือความแตกต่างทางลักษณะ หรือกระบวนการอย่างไม่ตายตัวที่เปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม การปฏิสัมพันธ์กับบุคคล และกิจกรรมทางสังคม

7.2 รูปแบบพิมพ์เขียวการบริการเชิงสร้างสรรค์ (Creativity of Service Blueprint) พบว่ากิจกรรมของผู้ให้บริการของร้านเสน่ห์ คาเฟ่ แอนด์ เวิร์คช็อป สตูดิโอ ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ คือ การกล่าวต้อนรับของพนักงานกับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพและเป็นกันเองเพื่อสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น (Greets Customers) ขั้นตอนต่อไปพนักงานจะทำการแนะนำรายการอาหารประจำสัปดาห์ (Provides Suggestions and Takes Orders) และจัดลำดับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อจัดเตรียมอาหารก่อนนำส่งอาหาร (Delivers Products) เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานที่เป็นระบบ เมื่อผู้ใช้บริการรับประทานอาหารเสร็จจึงแจ้งพนักงานให้ทำการชำระเงิน (Cashier) ในระหว่างการทำโปรแกรมชำระเงิน พนักงานสอบถามความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ (Check Feedback) เพื่อนำไปปรับปรุง และควบคุมคุณภาพในการให้บริการต่อไปขั้นตอนสุดท้าย คือ การกล่าวลาผู้ใช้บริการอย่างเป็นมิตร (Farewell) เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการกลับมาที่ร้านอีกครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา เพชรรัตน์ (2556, 20) เรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ที่กล่าวไว้ว่าผู้ใช้บริการจะประเมินคุณภาพการบริการ โดยเปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการ ซึ่งองค์กรหรือธุรกิจต้องมีมาตรฐานการบริการให้มากกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คะโน โนริอะกิ (2548, 82) ที่ศึกษาเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ ว่าองค์กรหรือธุรกิจมีการควบคุมการบริหารงานอย่างเป็นระบบ และมีความเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจที่แตกต่างจากธุรกิจอื่นให้กับผู้ใช้บริการ

7.3 กลยุทธ์การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word of mouth) และกลยุทธ์สื่อสารแบบปากต่อปากบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Word of mouth) พบว่า ผู้ประกอบการสร้างความแตกต่าง โดยการนำเสนอขนมไทยในรูปแบบใหม่ ที่มีความสวยงาม ทันสมัย แต่ยังคงรสชาติดั้งเดิมที่เป็นเอกลักษณ์ของขนมไทย และสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นมีความเป็นกันเองระหว่างพนักงานกับผู้ใช้บริการ องค์กรประกอบเหล่านี้จะสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ส่งผลให้เกิดการสื่อสารจากผู้มีอิทธิพล หรือ ผู้ที่มีประสบการณ์การใช้บริการมาก่อน กับบุคคลใกล้ชิดรอบตัว เกิดการบอกต่อในเชิงบวกทั้งระหว่างบุคคล และระหว่างโซเชียลมีเดียแพลตฟอร์ม ตลอดจนสร้างความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Soyeon Kim, Jay Kandampully, Anil Bilgihan (2561, 146) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการสื่อสารปากต่อปากบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ จากการวิจัยพบว่า ประสบการณ์เชิงบวกมี อิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจแนะนำ กล่าวคือจุดกำเนิดของการสื่อสารแบบปากต่อปาก เกิดจากประสบการณ์และอารมณ์เชิงบวกจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ และการบอกต่อของผู้ใช้บริการ

7.4 กลยุทธ์ด้านการบริหาร พบว่า ผู้ประกอบการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารธุรกิจโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านการคัดเลือก และฝึกอบรมพนักงาน (Staff Selection and Training) การคัดเลือกพนักงาน ผู้ประกอบการพิจารณาจากบุคลิกภาพ ปฏิภาณไหวพริบ ทั้งยังจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานจริง 2) ด้านการบริหาร และการลงทุน (Management and Investment) ในการบริหารใช้หลักการบริหารอย่างง่ายทั้งการจัดทำบัญชี การดูแลความเรียบร้อยภายในร้าน รวมไปถึงการกำหนดรายการอาหาร ในด้านการลงทุนผู้ประกอบการทั้งสามคนแบ่งเงินลงทุนและกำไรกันอย่างเท่าเทียม และ 3) ด้านการคัดเลือกวัตถุดิบ (Ingredient Selection) ผู้ประกอบการคัดเลือกวัตถุดิบผ่านการพิจารณา และ เปรียบเทียบระหว่างคุณภาพ และ ราคาของวัตถุดิบเพื่อให้สินค้ามีคุณภาพพร้อมทั้งเกิดความคุ้มค่าสูงสุด ทั้งนี้การกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริหารของผู้ประกอบการได้นำความคิดสร้างสรรค์ประกอบไปกับการทำธุรกิจผ่านการตกแต่งร้านผ่านตัวสินค้า และ บริการของธุรกิจ โดยมีจุดประสงค์เพื่อสร้างความอยู่รอด และสร้างโอกาสในการเติบโตของธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Doug Richard (2559, 6) ที่ศึกษาถึงแนวคิดการประกอบธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ ว่าในการประกอบธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ ผู้ประกอบการต้องมีการจัดทำสินค้าและบริการโดยต้องสื่อให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงความคิดสร้างสรรค์ผ่านศิลปวัฒนธรรมที่นำเสนอผ่านธุรกิจ โดยมีจุดประสงค์ในการเพิ่มโอกาสในการเป็นที่รู้จัก สร้างการรับรู้ในเชิงบวก รวมถึงให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัย

8.1.1 ผู้ประกอบการควรมีการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และ เนื้อหาดิจิทัล (Digital Contents) เข้ามาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบ วิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูล เพื่อช่วยในการจัดการ การลดต้นทุน ลดเวลาการผลิต รวมไปถึงการเพิ่มจำนวน และ เพิ่มคุณภาพของผลิตภัณฑ์

8.1.2 ผู้ประกอบการควรศึกษา และ เพิ่มช่องทางการสื่อสารการตลาดเช่น โซเชียลมีเดียแพลตฟอร์ม รวมไปถึงการออกแบบเนื้อหาที่ใช้ในการนำเสนอให้มีความน่าสนใจ และ มีความโดดเด่น เพื่อให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้เชิงบวกต่อธุรกิจ ขยายฐานผู้ใช้บริการ และ สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการได้หลากหลายยิ่งขึ้น

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ธุรกิจที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาเป็นธุรกิจขนาดเล็ก มีโครงสร้างการบริหารไม่ซับซ้อน ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเลือกธุรกิจ หรือ องค์กรขนาดใหญ่ที่มีโครงสร้างการบริหารที่มีลำดับชั้นชัดเจน

8.2.2 ในการศึกษาแนวทางการประกอบธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ ควรศึกษาธุรกิจที่มีความคล้ายคลึงกันในด้านรูปแบบสินค้าและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย มากกว่า 1 ธุรกิจ เพื่อเปรียบเทียบ และ เลือกแนวทางที่ดีที่สุด เพื่อปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- ครองขวัญ รอดแหวน, (2561). พฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่. ไทยโพสต์. ค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://www.thaipost.net/main/detail/15886>
- คะโน, โนริอากิ, (2548). คู่มือ TQM สู่ความเป็นเลิศในภาคธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ชลธิศ บรรเจิดธรรม, (2557). การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และความเหมาะสมของตนเองส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องหนังของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฐากร ปิยะพันธ์, (2561). พฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่และแนวโน้มในอนาคต. Forbes Thailand. ค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://forbesthailand.com/commentaries/insights/พฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่.html>
- ธัญวรรณ์ บัวพรหมมาตร์. (2555). การสร้างเทคโนโลยีแห่งตัวตนของนักธุรกิจรุ่นใหม่ที่ประสบความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นันทน์ภัส ทรัพย์โชคชนกุล. (2557). รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุษกร เขียวจินดาภานต์, (2561). เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: วารสารศิลปศาสตร์ปริทัศน์.
- ประอรพิษฐ์ กิตต์วัฒนา, (2562). ธุรกิจยอดฮิตที่ยังครองใจผู้ประกอบการรุ่นใหม่. ค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://www.salika.co/2019/02/21/open-cafe-strategy/>
- ปราณีดา ศยามานนท์ .(2562). ส่งเทรนด์ธุรกิจร้านอาหาร ยังน่าลงทุนอยู่หรือไม่. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.scbeic.com/th/detail/product/6167> (10 กุมภาพันธ์ 2563).
- เปรมกมล หงษ์ยนต์ . (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ (ลาชาต้า) ของผู้บริโภคยุคดิจิทัลในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสยาม .
- พนิดา เพชรรัตน์ . (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2. นครราชสีมา: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พิมพ์ใจ พิมพ์ลา, (2562). 5 เสน่ห์ความเก๋ของขนมโบราณที่ยังขายได้อมตะในโลกยุคใหม่. SME Thailand. ค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://www.smethailandclub.com/trick-5170-id.html>
- รณพัทธ์ เลิศเดชะ, (2558). การปรับตัวของนิตยสารในทศวรรษที่ 2010 - 2020. กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลัคนา ชูใจ. (2557). กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพของการบริหารจัดการประสบการณ์ผู้ใช้บริการเชิงสร้างสรรค์สำหรับธุรกิจที่พักรวมในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วัณวิริญช์ แจ้งพลอย, (2558). กลยุทธ์การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจร้านกาแฟ ของผู้ประกอบการรายย่อย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2551). วิธีวิทยาการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- คันศนีย์ เอื้อประชากุล. (2560). ศึกษาความพร้อมทางดิจิทัลเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ในการดำเนินกิจกรรม และการให้บริการผู้ใช้บริการ ของบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สาขาวิชานโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .
- สรารุช พุฒนวล. (2562). แนวทางการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจร้านกาแฟ ในจังหวัด ระนอง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2553). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรชา บุญรักษา, (2557). แนวทางการพัฒนากลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างการรับรู้คุณค่าขนมไทยในจังหวัดสมุทรสาคร ตามแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- โสภิตา รัตนสมโชค (2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด(7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า เฉลิมพระเกียรติ (บีทีเอส) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรนรินทร์ ขจรวงศ์วัฒนา, (2552). การสัมภาษณ์เชิงลึก. มือใหม่หัดทำวิจัย. ค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/285191>
- อาภาภัทร บุญรอด, (2562). การตลาดยุคใหม่ และสังคมดิจิทัล. กรุงเทพธุรกิจ. ค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/647231>

ภาษาต่างประเทศ

- Antoni Serra Cantallops, (2018). The impact of positive emotional experiences on eWOM generation and loyalty. Spain: Universitat de les Illes Balears, Palma de Mallorca.
- Soyeon Kim , Jay Kandampully and Anil Bilgihan (2018, 146). The impact of positive emotional experiences on eWOM generation and loyalty. Spain: Spanish Journal of Marketing.

ความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำในบริบทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค

ONLINE REPURCHASE INTENTION IN B2C E-COMMERCE ENVIRONMENTS

วชร ใจเย็น¹ สุภกรณ์ สุขคล้าย¹ และ ธาดาริเบศร์ ภูทอง²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำในบริบทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม และตรวจสอบความเชื่อมั่นโดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา แบบสอบถามได้กระจายแก่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้บริโภคที่เคยมีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทางเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค จำนวน 200 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือ ความง่ายในการใช้งาน และความไว้วางใจ ตามลำดับ นอกจากนี้ ความง่ายในการใช้งานยังเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค รองลงมาคือ การรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตามลำดับ ตัวแบบของผลการวิจัยสามารถอธิบายผลของความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้ร้อยละ 89.30 ($R^2 = 0.893$) และความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค ได้ร้อยละ 60.60 ($R^2 = 0.606$) จากผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค ในการเพิ่มระดับความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค โดยผ่านความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำ, เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, ธุรกิจกับผู้บริโภค

Abstract

This research aimed to study the factors affecting consumers online repurchase intention in B2C e-commerce environments. The research instrument was a questionnaire and testing the reliability using coefficient alpha. The questionnaire was distributed to 200 samples consumer who have experience in purchase goods or services through B2C e-commerce websites by accidental sampling. The data were analyzed through statistic methods such as descriptive statistics and test the hypothesis by using the multiple regression analysis

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

The results showed that perceived personal data protection was the most influential factor affecting positive impact on electronics satisfaction, followed by ease of use, and trust, respectively. In addition, ease of use was the most influential factor affecting positive impact on consumers online repurchase intention, followed by perceived personal data protection, respectively. Results of the research model could explain the electronics satisfaction at 60.60 percent ($R^2 = 0.606$), and the consumers online repurchase intention at 60.60 percent ($R^2 = 0.606$). The results of this research were beneficial to online business entrepreneur with B2C e-commerce websites to increase consumers online repurchase intention through the ease of use, and perceived personal data protection, respectively

Keywords: Online Repurchase Intention, E-Commerce Websites, B2C

1. บทนำ

ปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคของดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่มนุษย์เพิ่มขึ้นทุกวัน ส่งผลเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตประจำวันรวมทั้งพฤติกรรมในการดำเนินงานทางธุรกิจต่าง ๆ ดังจะเห็นได้จากการจับจ่ายใช้สอยจากร้านค้าแบบดั้งเดิมไปสู่ตลาดออนไลน์ ทำให้ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและเป็นอีกหนึ่งในธุรกิจที่ถูกจับตามองมากที่สุดในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา โดยข้อมูลจากรายงานการประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการค้าและการพัฒนาหรือ UNCTAD ในปี 2562 พบว่า มูลค่าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภคหรือ B2C ทั่วโลก มีประมาณกว่า 80 ล้านล้านบาท ซึ่งถือว่าเป็นการสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจอย่างมหาศาล (UNCTAD, 2019)

สำหรับประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน ซึ่งอยู่ในยุคสังคมดิจิทัล (Digital Society) ที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็วและก้าวกระโดด ยังเป็นผลทำให้เกิดธุรกิจต่าง ๆ บนโลกออนไลน์เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งยังมีมูลค่ามหาศาล และส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างมาก โดยจากผลการสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประจำปี 2562 พบว่า คนไทยใช้บริการอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยอยู่ที่ จำนวน 10 ชั่วโมง 22 นาที ต่อวัน ซึ่งเป็นจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2562) โดยพฤติกรรมในการซื้อของออนไลน์ ยังเป็นพฤติกรรมที่นิยม 1 ใน 5 ของคนไทย 2 ปีติดต่อกัน นอกจากนี้ ผลจากการสำรวจยังพบว่า มูลค่าของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) ของประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ระหว่างร้อยละ 8 ถึง 10 ต่อปี คิดเป็นมูลค่ากว่า 3.15 ล้านล้านบาท และเมื่อพิจารณาถึงมูลค่าของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละรูปแบบ แสดงให้เห็นว่าการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์รูปแบบธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C) มีมูลค่าเป็น 758,000 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 27.47 รองลงมาจากการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) ที่มีมูลค่า 1.5 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 54.59 (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2562) ซึ่งจะเห็นได้ว่าการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์รูปแบบธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C) ในประเทศไทยกำลังมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องในปัจจุบันและอนาคต

ดังนั้น จึงเป็นโอกาสในการดำเนินธุรกิจสำหรับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของธุรกิจกับผู้บริโภค ซึ่งกลยุทธ์ทางการตลาดที่นำมาใช้เพื่อลดค่าใช้จ่ายและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้ระยะยาว คือ การกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภค (Um et al., 2006) ที่เป็นผลมาจากความไว้วางใจ (Kimery & McCard, 2002) การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานของระบบ (Davis, 1989; Park, 2010) และนโยบายในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (Bart et al., 2005) รวมทั้งความ

พึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบ (Bhattacharjee, 2001) ซึ่งล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภค จากที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำในบริบทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค โดยผลจากการศึกษาที่ได้รับจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภคและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับธุรกิจของตนเอง เพื่อเพิ่มระดับความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำในบริบทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภคให้เพิ่มสูงขึ้น และสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันในยุคของธุรกิจบนแพลตฟอร์มดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของปัจจัยด้านความไว้วางใจ ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์

2.2 เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของปัจจัยด้านความไว้วางใจ ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำในบริบทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมจะเป็นการทบทวนไปที่ละตัวแปร เพื่อที่จะอธิบายให้เห็นความเชื่อมโยงและความสอดคล้องกันระหว่างตัวแปรที่เกิดขึ้นตามวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 **ความไว้วางใจ (Trust)** หมายถึง ความเต็มใจของผู้บริโภคที่จะยอมรับการทำธุรกรรมออนไลน์ ซึ่งขึ้นอยู่กับความคาดหวังทั้งในด้านบวกและลบของพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ในอนาคต (Kimery & McCard, 2002) โดย Gefen & Straub (2004) พบว่า การขาดซึ่งกฎระเบียบหรือความชัดเจนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น ทำให้ผู้บริโภคหันมาให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ และความคุ้นเคยที่ตนเองมีต่อเพื่อนสมาชิกและผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดความไม่แน่นอนที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการสร้างปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน ส่งผลทำให้ความไว้วางใจของผู้บริโภคที่มีต่อเพื่อนสมาชิกและผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์เป็นตัวกำหนดความสัมพันธ์ในการยอมรับและใช้งานเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ตามไปด้วย นอกจากนี้ Gefen et al. (2003) ยังได้ประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยีและความไว้วางใจเพื่อทำการศึกษาร่วมกัน พบว่า ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศและยังส่งผลทางอ้อมผ่านการรับรู้ประโยชน์

3.2 **ความง่ายในการใช้งาน (Ease)** หมายถึง ระดับความเชื่อของผู้บริโภคที่ใช้งานเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ว่าการใช้งานนั้น ไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามหรือความสามารถในการใช้งานมากนัก (Davis, 1989) โดยเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีคุณลักษณะที่ง่ายต่อการจดจำหรือสามารถใช้งานได้โดยทันที (Park, 2010) ซึ่งการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อซื้อสินค้านั้นจะส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ทำให้ผู้บริโภคยอมรับและใช้งานเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น (Davis, 1989)

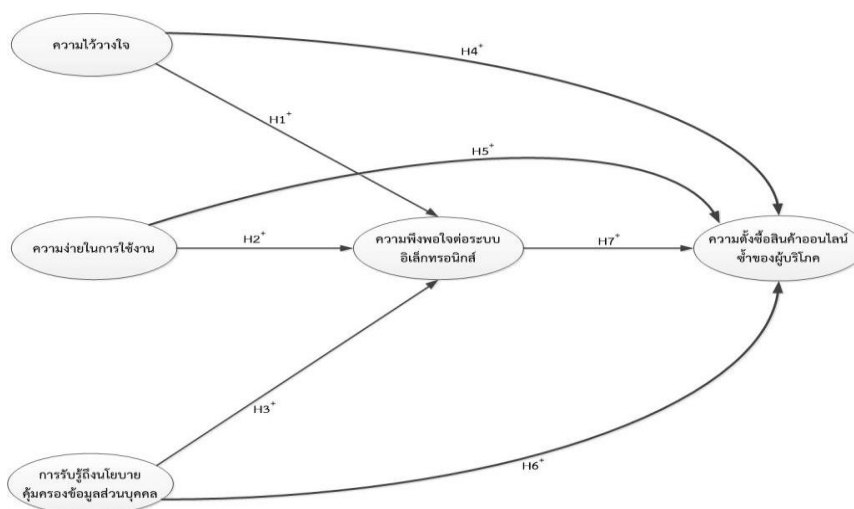
3.3 **การรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Perceived Personal Data Protection)** หมายถึง ระดับความเชื่อความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น การเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้ให้บริการและผู้ใช้งานคนอื่น ๆ (Bart et al., 2005) โดยถ้าหากผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นในนโยบายความปลอดภัยของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น จะส่งผลทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มสูงขึ้น เกิดความตั้งใจและตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ซ้ำอีกครั้ง (Cranor et al. 2000; Klang, 2001)

3.4 ความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Satisfaction) หมายถึง ความชอบใจหรือรู้สึกทางบวก ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินการกระทำหนึ่ง ๆ ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบสารสนเทศ (DeLone & McLean, 2003) โดยความพึงพอใจของผู้บริโภคนั้นจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ซึ่งอาจเปลี่ยนไปเป็นการซื้อสินค้าซ้ำได้ (Innis, 1991; Oliver, 1980; Oliver & Bearden, 1985; Stauss & Neuhaus, 1997) ซึ่งการที่ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มากขึ้น จะส่งผลทำให้ผู้บริโภคเกิดโอกาสที่จะคิดถึงตราสินค้าและเพิ่มความชื่นชอบที่มีต่อตราสินค้านั้น ๆ ได้ (Westbrook & Oliver, 1981) และความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น ยังส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง (Bhattacharjee, 2001) นอกจากนี้ ความพึงพอใจที่ผู้บริโภคมีต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นยังส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำอีกด้วย (Wen et al., 2011)

3.5 ความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค (Consumers Online Repurchase Intention) หมายถึง การตัดสินใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เดิมอีกครั้ง โดยคำจากสถานการณ์ในปัจจุบันหรือสถานการณ์ที่มีแนวโน้มจะไปไปได้ (Hellier et al., 2003)

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำในบริบทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค โดยผู้วิจัยได้นำตัวแบบความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี (Technology Task Fit Model) ของ Goodhue & Thompson (1995) ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ของ Davis (1989) และ ตัวแบบการยืนยันความคาดหวัง (Expectation-Confirmation Model) ของ Bhattacharjee (2001) มาประยุกต์ใช้เพื่อทำการศึกษาร่วมกันในบริบทของความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำในบริบทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค ประกอบด้วยปัจจัยด้านความไว้วางใจ ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ และความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถนำมาสร้างกรอบงานวิจัยได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยข้างต้น สามารถนำมาสร้างสมมติฐานงานวิจัยได้ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1: แสดงสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐาน	รายละเอียด
H1	ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์
H2	ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์
H3	การรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์
H4	ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค
H5	ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค
H6	การรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค
H7	ความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค

6. วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ในเรื่องการศึกษาถึงความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำในบริบทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นแบบออนไลน์ ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้จะทำการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) แบบบังเอิญ (Accidental sampling) มีการเก็บข้อมูลผ่านทางออนไลน์ และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ดังนั้น จึงใช้สูตรการคำนวณหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างแบบที่ไม่สามารถหาจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ โดยกำหนดให้มีค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 7 ซึ่งจากสูตรการประมาณค่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ McCall (1982) จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 196 ตัวอย่าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้ 200 ตัวอย่าง มากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้

6.2 เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยนี้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประกอบด้วยชุดคำถาม 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นชุดคำถามเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อคำถาม ส่วนที่ 2 เป็นชุดคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำในบริบทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค จำนวน 18 ข้อคำถาม โดยมาตรวัดที่ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ คือ มาตรวัด 5 ระดับ

การวิจัยมีการทดสอบเครื่องมือ โดยทดสอบความเหมาะสม (Pre-Test) ของแบบสอบถามงานวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน เพื่อประเมินถึงความเข้าใจและความง่ายของคำถาม หลังจากปรับปรุงแบบสอบถามแล้ว ทำการเก็บ

ข้อมูลเพื่อทดสอบความเหมาะสมเบื้องต้น (Pilot Test) กับกลุ่มตัวอย่างอีก 40 คน โดยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปร ใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่า 0.7 ขึ้นไป จึงถือว่าค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมดยอมรับได้ (Hair et al, 2010) โดยผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรทุกตัวแปรผ่านเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.860 - 0.943 และวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากให้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน ทำให้ได้จำนวนตัวแปรที่น้อยลง รวมทั้งการปรับปรุงคำถามอีกครั้ง เพื่อให้แบบสอบถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา และปัจจัยทั้งหมดที่ต้องการศึกษา ก่อนการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้จะทำการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นดำเนินการแจกแบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และชุมชนเครือข่ายสังคม Facebook, Line และ Twitter เป็นต้น โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม 2563

6.4 วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

งานวิจัยนี้หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จะทำการตรวจสอบเพื่อให้คะแนนและทำการประมวลผลด้วยซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ (SPSS) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

6.4.1 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากให้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน ทำให้ได้จำนวนตัวแปรที่น้อยลง

6.4.2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปร

6.4.3 การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) สำหรับสมมติฐานที่ 1 ถึง สมมติฐานที่ 7 เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีหลาย ๆ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม 1 ตัวแปร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ใช้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

6.4.4 การวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น การคำนวณจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย

7. สรุปผลการวิจัย

7.1 การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ

ข้อมูลที่จัดเก็บจากกลุ่มตัวอย่างถูกนำไปพิจารณาความครบถ้วนของการตอบแบบสอบถาม เพื่อทดสอบข้อมูลขาดหาย (Missing data) ข้อมูลนอกขอบเขต (Outliers) การกระจายแบบปกติ (Normal) ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) ภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ภาวะร่วมเส้นตรง (Singularity) และค่าปัจจัยการขยายตัวความแปรปรวน (Variance Inflation Factor: VIF) ซึ่งจากการทดสอบพบว่า ข้อมูลไม่มีส่วนใดขาดหาย มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง และไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ และภาวะร่วมเส้นตรง ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดทั้งหมด โดยมีการกระจายแบบเบ้ซ้ายที่มีความเบ้อยู่ในช่วงมากกว่า +3 หรือน้อยกว่า -3 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงยังคงใช้ข้อมูลดังกล่าววิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค พบว่า ทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.6 โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.865 - 0.945 จึงถือว่ามีความเชื่อถือได้สำหรับงานวิจัยแบบ Basic research (Hair et al, 2010) นอกจากนี้ ยังได้ทดสอบความตรงของแบบสอบถามด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) โดยใช้เกณฑ์ที่ข้อคำถามที่จับกลุ่มกันเป็นแต่ละตัวแปรต้องมีค่า Factor loading ไม่น้อยกว่า 0.5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบได้จำนวนปัจจัยทั้งหมด 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยด้านความไว้วางใจ ความง่ายในการใช้งาน

การรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ และความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค

7.2 ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.50 มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.70 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.10 นิยมซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน Shopee คิดเป็นร้อยละ 40.20 ส่วนใหญ่เลือกวิธีการชำระเงินโดยการโอนหรือชำระผ่านบัญชีธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 29.90 และมีจำนวนเงินที่ใช้เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ ระหว่าง 300 – 500 บาท ต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.40 ตามลำดับ

7.3 การทดสอบสมมติฐาน

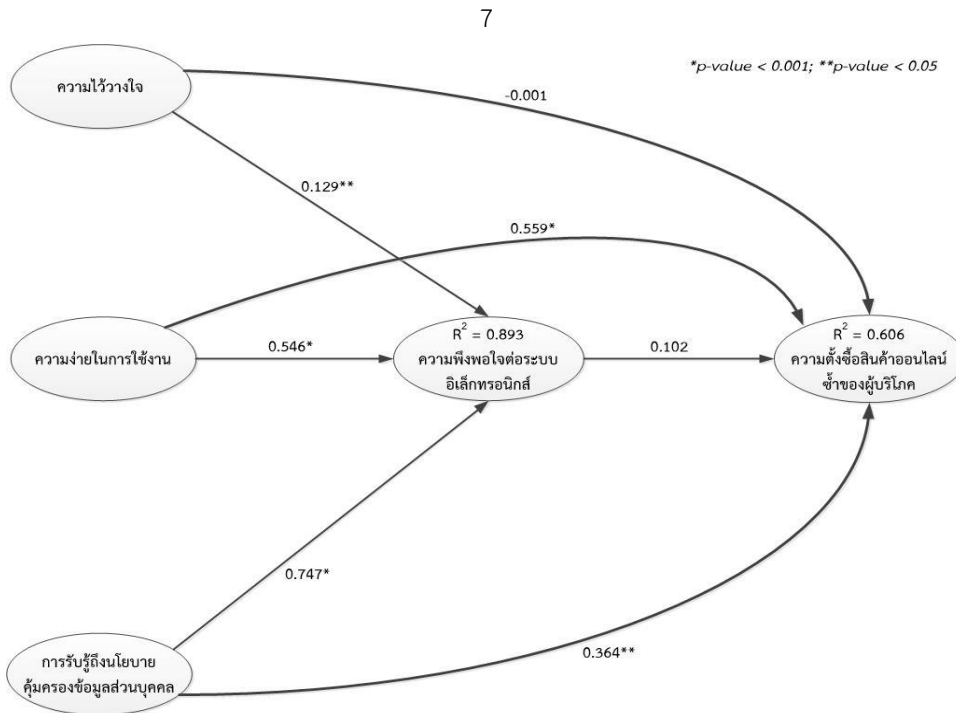
การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) โดยใช้ค่า p-value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 เป็นตัวกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ยืนยันสมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 2 สมมติฐานที่ 3 สมมติฐานที่ 5 และสมมติฐานที่ 6 ด้วยค่า p-value ที่น้อยกว่า 0.05 อีกทั้งค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อน (Residual Mean) ล้วนเป็น 0 คือ ค่าความคลาดเคลื่อนนั้นคงที่ ซึ่งจะไม่เกิด Heteroscedasticity และไม่มีความสัมพันธ์ร่วมเชิงพหุเส้น (Multicollinearity) ด้วยค่า Tolerance ที่เข้าใกล้ 1 และค่า VIF ต่ำกว่า 10 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2: แสดงผลการทดสอบของ 7 สมมติฐาน

สมมติฐาน	p-value	Beta	R ²	Tolerance	VIF
1. ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์	0.045**	0.129	0.893	0.443	2.259
2. ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์	0.000*	0.546	0.893	0.722	1.384
3. การรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์	0.000*	0.747	0.893	0.475	2.104
4. ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค	0.992	-0.001	0.606	0.426	2.349
5. ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค	0.000*	0.559	0.606	0.366	2.735
6. การรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค	0.005**	0.364	0.606	0.114	8.737
7. ความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค	0.499	0.102	0.606	0.107	9.379

*p-value < 0.001; **p-value < 0.05

จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถสร้างตัวแบบของผลการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2: ตัวแบบของผลการวิจัยความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำในบริบทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค

เมื่อพิจารณาตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ตัวแปรอิสระความไว้วางใจ ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญ

และเมื่อพิจารณาตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค พบว่า ตัวแปรอิสระความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ความไว้วางใจและความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค

ซึ่งสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยได้ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3: แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐาน	รายละเอียด	ผลการทดสอบ
H1	ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์	ยอมรับสมมติฐาน
H2	ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์	ยอมรับสมมติฐาน
H3	การรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์	ยอมรับสมมติฐาน
H4	ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค	ปฏิเสธสมมติฐาน
H5	ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 3: แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐาน	รายละเอียด	ผลการทดสอบ
H6	การรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค	ยอมรับสมมติฐาน
H7	ความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค	ปฏิเสธสมมติฐาน

8. อภิปรายผลการวิจัย

ผลที่ได้รับจากงานวิจัย พบว่า การรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือ ความง่ายในการใช้งาน และความไว้วางใจ ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าการที่ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ถึงนโยบายของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์พาณิชย์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภคที่เน้นการให้ความสำคัญกับการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน ซึ่งหมายถึงข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุไปถึงเจ้าของข้อมูลได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เช่น ชื่อ-นามสกุล หรือชื่อเล่น เลขประจำตัวประชาชน เลขบัญชีธนาคาร เลขบัตรเครดิต ที่อยู่ อีเมล และหมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น จะส่งผลทำให้ผู้บริโภคเกิดความชอบใจหรือรู้สึกทางบวกกับการใช้งานเว็บไซต์พาณิชย์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Belanger et al. (2002) และ Chellappa (2008) พบว่าการรับรู้ถึงนโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค ทั้งนี้ การใช้งานเว็บไซต์พาณิชย์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์นั้น ต้องไม่มีความยุ่งยากในการทำความเข้าใจถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงานของระบบ ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคเกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานและรู้สึกพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Moore & Benbasat (1991); Davis (1989); Davis et al. (1989) ที่แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานของเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและยอมรับใช้งานของผู้บริโภค รวมทั้งการที่ผู้บริโภคเกิดความไว้วางใจต่อเพื่อนสมาชิกของตนเองในชุมชนสังคมออนไลน์ และผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์พาณิชย์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภคถึงความจริงใจ ความซื่อสัตย์ และความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ที่มีต่อกันและกัน ช่วยทำให้ผู้บริโภคเกิดความชื่นชอบและรู้สึกพึงพอใจต่อการใช้งานหรือทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ McKnight & Chervany (2001) พบว่า ความไว้วางใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อทำธุรกรรมออนไลน์

นอกจากนี้ ยังพบว่า ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค รองลงมาคือ การรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าการที่ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ว่าการใช้งานเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภคเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ที่ตนเองต้องการซ้ำ ไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามหรือความสามารถในการใช้งานมากนัก ยิ่งถ้าหากเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น มีคุณลักษณะที่ง่ายต่อการจดจำหรือสามารถใช้งานได้โดยทันที จะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานและทำให้ผู้บริโภคยอมรับและใช้งานเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ที่ตนเองต้องการซ้ำมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Van der Heijden et al. (2003) และ Ma'ruf (2006) พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของแบบธุรกิจกับผู้บริโภคเพื่อซื้อสินค้าออนไลน์ส่งผลเชิงบวกต่อการความตั้งใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค รวมทั้งการรับรู้ถึงความเป็นส่วนตัวในการใช้งานเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ที่ตนเองต้องการ ส่งผลทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นในแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ และเกิดระดับความตั้งใจในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ที่ตนเองมีความต้องการซ้ำเรื่อย ๆ สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ Cranor et al. (2000) ที่แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ถึงนโยบายความปลอดภัยของผู้ใช้งานส่งผลกระทบต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญ และ Klang (2001) พบว่า ความมั่นใจในนโยบายการเก็บรักษาข้อมูลการทำธุรกรรมออนไลน์ส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ซ้ำอีกครั้งของผู้บริโภค

9. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยแบ่งเป็นด้านทฤษฎีและด้านการนำไปปฏิบัติ

9.1 ข้อเสนอแนะด้านทฤษฎี

ผลของงานวิจัยทำให้เกิดการสร้างตัวแบบที่ใช้ในการอธิบายความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำในบริบทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค โดยสามารถนำตัวแบบความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี (Technology Task Fit Model) ของ Goodhue & Thompson (1995) ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ของ Davis (1989) และตัวแบบการยืนยันความคาดหวัง (Expectation-Confirmation Model) ของ Bhattacherjee (2001) มาประยุกต์ใช้เพื่อทำการศึกษาร่วมกันและสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต อีกทั้งผลของงานวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อต่อยอดงานวิจัยในอนาคตได้ นอกเหนือจากการรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความง่ายในการใช้งาน และความไว้วางใจที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ และความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำในบริบทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภคแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกหรือไม่ จากการวิเคราะห์ค่าทางสถิติของงานวิจัยจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.893 ซึ่งค่านี้สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 89.30 กล่าวอีกนัยหนึ่ง นั่นคือ ยังมีร้อยละ 10.70 ที่อาจมีปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากงานวิจัยนี้ที่สามารถนำมาใช้ในการอธิบายความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค มีค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.606 ซึ่งค่านี้สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 60.60 กล่าวอีกนัยหนึ่ง นั่นคือยังมีร้อยละ 39.40 ที่อาจมีปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากงานวิจัยนี้ ที่สามารถนำมาใช้ในการอธิบายความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำในบริบทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภคได้

9.2 ข้อเสนอแนะด้านการนำไปปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะด้านการนำไปปฏิบัติจากงานวิจัยนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของธุรกิจกับผู้บริโภคและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับธุรกิจได้ โดยแยกออกเป็นมุมมองต่าง ๆ ดังนี้

9.2.1 จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความง่ายในการใช้งาน และความไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของธุรกิจกับผู้บริโภค ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแก่ผู้บริโภค ที่มีความชัดเจนในด้านเนื้อหา ความจริงใจ โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคถึงความปลอดภัยในการใช้งานเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กอปรกับการขั้นตอน รูปแบบของเว็บไซต์ที่สามารถใช้งานได้โดยง่าย ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อนในการทำรายการสั่งซื้อต่าง ๆ รวมทั้งการสร้าง ความไว้วางใจในการใช้งาน เพื่อให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจในการสร้างปฏิสัมพันธ์ติดต่อกับผู้ประกอบการ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีจากการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ ทั้งนี้ การให้บริการของผู้ประกอบการจะต้องมีความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อผู้บริโภค ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ความปลอดภัยที่ตนเองจะได้รับการปกป้องคุ้มครองถึงข้อมูลส่วนบุคคล

รู้สึกอยากใช้งาน และเกิดความไว้วางใจต่อผู้ประกอบการ อันจะช่วยให้ผู้บริโภคเกิด ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ อิเล็กทรอนิกส์เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ที่เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย

9.2.2 จากผลการวิจัยพบว่า ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็น ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค ตามลำดับ ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ เว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของธุรกิจกับผู้บริโภค ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการออกแบบ ขั้นตอนการใช้งานเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้มีความง่ายในการทำ ความเข้าใจ และสามารถเข้าใช้งานได้โดยทันที รวมทั้ง การออกแบบโครงสร้างการจัดวางหน้าร้านที่มีความดึงดูดใจในการค้นหา และเลือกซื้อสินค้า รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการ รับรองถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้งาน เช่น การมีข้อความแจ้งเตือนในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ โดยให้ ผู้ใช้งานกดยินยอมหรือยกเลิกได้ด้วยตนเอง และการจัดทำนโยบายในการรักษาความเป็นส่วนตัวไว้ภายในเว็บไซต์ เพื่อให้ ผู้ใช้งานได้ศึกษาและทำความเข้าใจถึงนโยบายต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคสามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อประเมินการ ตัดสินใจและกระตุ้นการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ซ้ำอีกครั้งของผู้บริโภคให้เพิ่มสูงขึ้น

9.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาถึงความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำในบริบทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจ กับผู้บริโภค โดยประยุกต์ใช้ตัวแบบความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี (Technology Task Fit Model) ของ Goodhue & Thompson (1995) ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ของ Davis (1989) และตัวแบบการยืนยันความคาดหวัง (Expectation-Confirmation Model) ของ Bhattacherjee (2001) มาเป็นกรอบ แนวทางในการศึกษาและอธิบายปัจจัยที่ส่งผลความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำในบริบทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบ ธุรกิจกับผู้บริโภค ซึ่งในอนาคตอาจจะมีการใช้ปัจจัยจากแนวคิดหรือทฤษฎีอื่น ๆ เพื่ออธิบายถึงความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำ ในบริบทของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภคให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจาก ความคิดเห็นเฉพาะกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มีประสบการณ์ซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบธุรกิจกับผู้บริโภค ไม่ได้ศึกษาวิเคราะห์ถึงระดับความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำของผู้บริโภค ไม่ได้เก็บข้อมูลแบบ เจาะลงประเภทของสินค้าผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบธุรกิจกับผู้บริโภคแต่ละประเภทหรือกลุ่ม ที่อาจจะต้อง มีความซับซ้อนและใช้เวลาในการวิจัยมากยิ่งขึ้น และงานวิจัยดำเนินการวิจัยในประเทศไทย ดังนั้น การนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการอ้างอิงต้องระมัดระวังถึงข้อจำกัดทางด้านประชากรศาสตร์วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งย่อมส่งผลต่อความคิดเห็นหรือความ คาดหวังที่แตกต่างกันไปด้วย

9.4 งานวิจัยในอนาคต

การต่อยอดการวิจัยสามารถทำได้ในหลาย ๆ แนวทางดังนี้

9.4.1 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรแยกศึกษาเป็นกลุ่มของสินค้าหรือบริการประเภทต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่ แน่นชัดในความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำผ่านทางเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบธุรกิจกับผู้บริโภค และใช้เป็น แนวทางสนับสนุนที่สามารถต่อยอดให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดในแต่ละประเภทของสินค้าหรือบริการที่มี ความแตกต่างกันได้

9.4.2 ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำในบริบทของการพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภคเพิ่มเติม เช่น ปัจจัย การรับรู้คุณภาพการให้บริการ การรับรู้ความเป็นธรรม การรับรู้ คุณค่าที่ได้รับ การยืนยันความคาดหวัง และการรับรู้ถึงประโยชน์ เป็นต้น

9.4.3 นำกรอบการวิจัยนี้ ไปศึกษาเพิ่มเติมในบริบทของความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ซ้ำในบริบทของการ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบธุรกิจอื่น ๆ หรือผ่านช่องทางออนไลน์อื่น ๆ ของผู้บริโภคในประเทศไทยต่อไป

บรรณานุกรม

- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2562). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2562. สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th/publishing-detail/thailand-internet-user-behavior-2019.html>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2562). รายงานประจำปี สฟธอ. 2562 - ETDA Annual Report 2019. สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th/publishing-detail/etda-annual-report-2019.html>
- Bart, Y., Shankar, V., Sultan, F., & Urban, G.L. (2005). Are the drivers and role of online trust the same for all web sites and consumers? A large-scale exploratory empirical study. *Journal of Marketing*, 69 (4), 133-152.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: an expectation-confirmation model. *MIS quarterly*, 351-370.
- Belanger, F., Hiller, J.S., & Smith, W.J. (2002). Trustworthiness in electronic commerce: the role of privacy, security, and site attributes. *The Journal of Strategic Information Systems*, 11 (3), 245-270.
- Chellappa, R.K. (2008). Consumers' trust in electronic commerce transactions: the role of perceived privacy and perceived security. Under Submission.
- Cranor, L. F., Reagle, J., & Ackerman, M. S. (2000). Beyond concern: understanding net users' attitudes about online privacy. *The Internet Upheaval: Raising Questions, Seeking Answers in Communications Policy*, 47-70.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35 (8), 982-1003.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19 (4), 9-30.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: an integrated model. *MIS quarterly*, 27 (1), 51-90.
- Gefen, D., & Straub, D. W. (2004). Consumer trust in B2C e-commerce and the importance of social presence: experiments in e-products and e-services. *Omega*, 32 (6), 407-424
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 19 (2), 213-236.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7thed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Customer repurchase intention: a general structural equation model. *European journal of marketing*, 37 (11/12), 1762-1800.

- Innis, D. E. (1991). Customer service, repurchase intentions, market orientation and firm performance in the channel. Ohio State University
- Kimery, K. M., & McCord, M. (2002). Third party assurances: mapping the road to trust in etailing. *Journal of Information Technology Theory and Application (JITTA)*, 4 (2), 7.
- Klang, M. (2001). Who do you trust? Beyond encryption, securee-business. *Decision Support Systems*, 31 (3), 293-301.
- McCall, Jr. C. H. (1982). *Sampling and Statistics Handbook for Research*. Ames, Iowa: The Iowa State University Press.
- McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (2001). Trust and distrust definitions: one bite at a time. *Trust in Cyber-Societies*, Springer, Berlin Heidelberg, 27-54.
- Ma'ruf, J. J. (2006). *Potensi Pasar Siber Dan Niat Belivia Internet*, Universitas SyiahKuala, Banda Aceh Darussalam.
- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. *Information Systems Research*, 2 (3), 192-222.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Oliver, R. L., & Bearden, W. O. (1985). Disconfirmation processes and consumer evaluations in product usage. *Journal of Business Research*, 13, 235-246.
- Park, N. (2010). Adoption and Use of Computer-Based Voice Over Internet Protocol Phone Service: Toward an Integrated Model. *Journal of Communication*, 60 (1), 40-72.
- Stauss, B., & Neuhaus, P. (1997). The qualitative satisfaction model. *International Journal of Service Industry Management*, 8 (3), 236-249.
- Um, S, Chon, K, Ro, & Y. (2006). Antecedents of revisit intention. *Tourism*, 33 (4), 1141-1158.
- UNCTAD. (2019). UNCTAD B2C E-COMMERCE INDEX 2019. Retrieved from https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/tn_unctad_ict4d14_en.pdf
- Vander Heijden, H., Verhagen, T., & Creemers, M. (2003). Understanding online purchase intentions: contributions from technology and trust perspectives. *European Journal of Information Systems*, 12 (1), 41-48.
- Wen, C., Prybutok, R. V., & Xu, C. (2011). An Integrated Model for Customer Online Repurchase Intention. *Journal of Computer Information Systems*, 16-23.
- Westbrook, R. A., & Oliver, R. L. (1981). Developing better measures of consumer satisfaction: some preliminary results. *Advances in consumer research*

ความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี

PERCHASE INTENTION IN SOCIAL COMMERCE PLATFORM OF THE GENERATION Z CONSUMER

พิมพ์สุภัค จันทรูปก¹ วสุนันท์ พานสิน¹ และ ธาดาทิเบศร์ ภูทอง²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม และตรวจสอบความเชื่อมั่นโดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟาใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่า 0.6 ขึ้นไป แบบสอบถามได้กระจายแก่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซีที่เคยมีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซ จำนวน 200 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ความเพลิดเพลินใจเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงคุณค่า รองลงมาคือการยอมเสียบางสิ่งเพื่อแลกกับสิ่งที่ต้องการ ตามลำดับ นอกจากนี้ การรับรองโดยบุคคลที่มีชื่อเสียงเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี รองลงมาคือการรับรู้ถึงคุณค่า ตามลำดับ ตัวแบบของการวิจัยสามารถอธิบายผลของการรับรู้ถึงคุณค่า ได้ร้อยละ 33.40 ($R^2 = 0.334$) และความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี ได้ร้อยละ 58.70 ($R^2 = 0.587$) ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความตั้งใจซื้อสินค้า, แพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซ, ผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี

Abstract

This research aimed to study the purchase intention in social commerce platform of the generation z consumer. The research instrument was a questionnaire and testing the reliability using coefficient alpha use acceptance criteria 0.6 or higher. The questionnaire was distributed to 200 samples that generation z consumer who have experience in purchase goods or services through social commerce platform by accidental sampling. The data were analyzed through statistic methods such as descriptive statistics and test the hypothesis by using the multiple regression analysis.

The results showed that enjoyment was the most influential factor affecting positive impact on purchase intention in social commerce platform of the generation z consumer. Moreover, endorsement was the most influential factor affecting positive impact on purchase intention in social commerce platform of the generation z consumer.

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

generation z consumer, followed by perceived of value, respectively. Results of the research model could explain the perceived of value at 33.40 ($R^2 = 0.334$), and the purchase intention in social commerce platform of the generation z consumer at 58.70 percent ($R^2 = 0.587$), respectively.

Keywords: Purchase Intention, Social Commerce Platform, Generation Z Consumer

1. บทนำ

ในยุคปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงรอบตัวเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญและสร้างผลกระทบต่อทุกแง่มุมของชีวิต ซึ่งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดความสะดวกสบายในชีวิตประจำวัน การประกอบธุรกิจ การติดต่อสื่อสาร การติดต่องาน ล้วนแล้วแต่มีการใช้งานผ่านเครือข่ายออนไลน์มากยิ่งขึ้น โดยเทคโนโลยีที่ใช้ในปัจจุบันคือ อี-คอมเมิร์ซ 2.0 ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นยุคทองของธุรกิจอี-คอมเมิร์ซเลยทีเดียว เพราะสร้างโอกาสมากมายให้แก่ผู้ประกอบการในการทำธุรกิจผ่านเครือข่ายออนไลน์ นอกจากนี้ การเข้ามาของแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เช่น Facebook หรือ Instagram ก็ยังส่งผลให้เกิดการตลาดรูปแบบใหม่อย่างโซเชียลคอมเมิร์ซ โดยอาศัยผู้ใช้โซเชียลมีเดียช่วยแชร์และกระจายข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการ (ธนาวัฒน์ มาลาบุปผา, 2560)

จากผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตประจำปี 2561 จากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) พบว่า พฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตยังเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง โดยคนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยนานขึ้นเป็น 10 ชั่วโมง 5 นาทีต่อวัน เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 3 ชั่วโมง 41 นาทีต่อวัน เป็นผลมาจากการเปลี่ยนผ่านชีวิตไปสู่ดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น พร้อมกันนี้คนไทยยังนิยมใช้โซเชียลมีเดีย อาทิ Facebook, Instagram, Twitter และ Pantip สูงมากถึง 3 ชม. 30 นาทีต่อวัน ซึ่งในกลุ่มเจนเอเรชั่นซีจะมีอัตราในการใช้งานอินเทอร์เน็ตในวันทำงานเฉลี่ย 5 ชั่วโมง 45 นาทีต่อวัน และในวันหยุดจะมีอัตราการใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 7 ชั่วโมง 12 นาทีต่อวัน จะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนผ่านไปสู่ช่วงดิจิทัลและการใช้อินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน ส่งผลให้มีการซื้อขายสินค้า และชำระสินค้า บริการสูงถึงร้อยละ 82.8 (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2561)

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการดำเนินการด้านธุรกิจและการสื่อสารข้อมูล เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทางการลงทุนในสื่อที่เป็นโทรทัศน์ นิตยสาร และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อต้องการสร้างการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งผู้บริโภคในปัจจุบันมีแนวโน้มหันมาให้ความสนใจกับสื่อออนไลน์มากขึ้น ทำให้แพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซเข้ามาพลิกโฉมธุรกิจค้าปลีกออนไลน์ เนื่องจากสะดวกรวดเร็วกว่า เพราะผู้ซื้อและผู้ขายสามารถติดต่อกันได้โดยตรง โดยไม่ต้องอาศัยการโฆษณาหรือขายสินค้าผ่านตัวกลางอย่างเว็บอี-คอมเมิร์ซต่าง ๆ เช่น แอเมซอน ลาซาด้า หรืออีเบย์ นอกจากนี้ ผู้ขายยังไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมให้เว็บดังกล่าวด้วย โดยในปี 2018 พบว่า มีแบรนด์ของสินค้าต่าง ๆ ประมาณร้อยละ 66 จากทั้งหมด 424 แบรนด์ ได้นำรูปแบบการซื้อผ่านทางแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียมาใช้ เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับผู้บริโภค ขับเคลื่อนกิจกรรมส่งเสริมการขายและจัดหาบริการให้แก่ลูกค้าอย่างใกล้ชิดมากขึ้น (กุลจิรา นารอง, 2561)

ทั้งนี้ ผลจากการสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) ยังพบว่าคนไทยเลือกซื้อสินค้าผ่านทาง Social Commerce มากเป็นอันดับสองรองจาก e-Marketplace เพราะเป็นแพลตฟอร์มที่ซื้อง่ายขายคล่อง ลดช่องว่าง (Barrier) ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย และเพิ่มอำนาจการต่อรองของลูกค้า ทำให้

ลูกค้ามีตัวเลือกมากขึ้น นอกจากนี้ ยังมีอีกปัจจัยที่ลูกค้ามักให้ความสำคัญ คือ ด้านโลจิสติกส์ (Logistics) ซึ่งพัฒนาไปตามความต้องการของลูกค้า มีระบบการติดตาม (Tracking) ตรวจสอบสถานะการส่งที่แม่นยำ ทำให้เกิดความมั่นใจในการสั่งซื้อ ด้านผู้ให้บริการโลจิสติกส์ภาคเอกชนก็มีตัวเลือกหลากหลาย ระบบบริการที่มีการแข่งขันสูงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เพราะครอบคลุมพื้นที่ให้บริการมากขึ้น ไม่ได้กระจุกตัวในเมืองใหญ่เท่านั้น โดยหมวดหมู่ของสินค้าหรือบริการที่ได้รับความนิยมสูงสุด ได้แก่ เสื้อผ้า อาหาร รองเท้า สินค้ากีฬาและด้านการท่องเที่ยว (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2561)

จากที่กล่าวมาทั้งหมด ทำให้เห็นว่าในปัจจุบันเมื่อเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตของเราจนเหมือนกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันที่เราขาดไม่ได้แล้ว จึงส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในด้านการซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ไปอย่างสิ้นเชิง โดยทำให้เป็นเรื่องที่ง่าย สะดวกสบาย ตั้งแต่เริ่มต้นสั่งซื้อสินค้า ชำระเงิน ไปจนถึงการจัดส่งสินค้าจนถึงมือผู้บริโภค ทำให้แพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์ซีมีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์ซีของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี ซึ่งเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่เกิดและเติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ ที่มีความทันสมัย และเป็นกลุ่มประชากรรุ่นใหม่ที่มีความเป็นดิจิทัลแท้โดยแท้จริง นอกจากนี้ วัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซีส่วนใหญ่ ยังนิยมใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เป็นประจำ ชอบค้นหาข้อมูลและเปรียบเทียบสินค้าในอินเทอร์เน็ต รวมทั้งมียอดการซื้อสินค้าผ่านทาง E-commerce มากกว่าผู้บริโภคกลุ่มอื่น ๆ (Krungsri Guru, 2020) โดยผลจากการศึกษาที่ได้รับจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ผ่านทางแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์ซีหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับธุรกิจของตนเองได้ เพื่อเพิ่มระดับความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์ซีของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซีให้เพิ่มสูงขึ้น และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจบนแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์ซีได้อย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของปัจจัยด้านความเพลิดเพลินใจ การรับรู้ถึงการใช่ประโยชน์ การยอมเสียบางสิ่งเพื่อแลกกับสิ่งที่ต้องการและการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่า

2.2 เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงคุณค่า การตระหนักรู้ถึงการมีอยู่อย่างแพร่หลาย และการรับรองโดยบุคคลที่มีชื่อเสียงที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์ซีของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมจะเป็นการทบทวนไปที่ละตัวแปร เพื่อที่จะอธิบายให้เห็นความเชื่อมโยงและความสอดคล้องกันระหว่างตัวแปรที่เกิดขึ้นตามวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ความเพลิดเพลินใจ (Enjoyment) หมายถึง ความรู้สึกสนุกสนานที่ผู้บริโภคได้รับจากการใช้งานแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเมื่อผู้บริโภคได้ใช้งานแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์แล้วเกิดความเพลิดเพลินใจกับการใช้งาน ผู้บริโภคจะมีแรงจูงใจซึ่งเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติที่จะรับรู้ถึงคุณค่าจากการใช้งาน สนับสนุน และยังคงใช้งานแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์นั้นต่อไป (Kim et al., 2007) นอกจากนี้ ความเพลิดเพลินใจ

ยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการยอมรับใช้งานเทคโนโลยีของผู้บริโภคให้เพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ความเพลิดเพลินใจสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้บริโภคได้เข้าไปใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ แล้วเกิดการตระหนักถึงคุณค่าที่ตนเองได้รับและมีแนวโน้มที่จะใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์นั้น ๆ ต่อไปอีกและอาจจะมีระยะเวลาในการใช้ในแต่ละครั้งให้มากขึ้น (Kim et al., 2007; Ratna, 2012; Chen & Yao, 2018)

3.2 การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceive Usefulness) หมายถึง การที่ผู้บริโภครับรู้ว่าคุณค่าของแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ที่นำมาใช้นั้น ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง (Kim et al., 2007) โดยการรับรู้ประโยชน์ยังมีอิทธิพลโดยตรงต่อการรับรู้ถึงคุณค่าและความตั้งใจใช้งานระบบสารสนเทศหรือแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งวัตถุประสงค์หลักของแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์นั้น จะให้ความสำคัญกับเรื่องของการสร้างปฏิสัมพันธ์หรือการทำการกิจกรรมร่วมกันระหว่างเพื่อนสมาชิกในกลุ่ม รวมทั้งการสร้างภาพพจน์แก่ผู้บริโภคให้เกิดการรับรู้ถึงคุณค่าที่ตนเองได้รับจากการใช้งานที่มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นและก่อให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวัน (Babin & Attaway, 2000)

3.3 การยอมเสียบางสิ่งเพื่อแลกกับสิ่งที่ต้องการ (Perceived Sacrifice) หมายถึง ความรู้สึกของผู้บริโภคต่อการสูญเสียบางสิ่งบางอย่างเพื่อแลกกับสิ่งที่ตนเองต้องการ ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ถึงคุณค่าหรือประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับกลับมาจากการใช้งานแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ โดยอาจจะอยู่ในรูปแบบของการยอมเสียบางสิ่งบางอย่างที่ไม่ได้เป็นตัวเงินและเป็นตัวเงินที่ต้องใช้จ่าย (Kim et al., 2007; Ratna, 2012) นอกจากนี้ การยอมเสียบางสิ่งเพื่อแลกกับสิ่งที่ต้องการยังมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับการรับรู้ถึงคุณค่าของผู้บริโภคอีกด้วย (Chung & Koo, 2015; Gupta & Kim, 2010; Kim et al., 2007; Zeithaml, 1988)

3.4 การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) หมายถึง การที่ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ถึงความเป็นไปได้ที่จะทำให้เกิดความไม่แน่นอน ความล้มเหลว หรือความเสี่ยงทางด้านข้อมูลทางการเงิน ความปลอดภัย และข้อมูลส่วนตัวที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ (Featherman & Pavlou, 2003) โดยการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งานแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ถึงนโยบายในการรักษาความปลอดภัยและการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้บริโภค และยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าและพฤติกรรมของผู้บริโภค (Agarwal & Teas, 2001; Chang & Tseng, 2013; Wu et al., 2015)

3.5 การรับรู้ถึงคุณค่า (Perceived Value) หมายถึง ความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนที่จ่ายไป โดยคุณค่านั้นต้องเป็นสิ่งที่จับต้อง ไม่ได้เป็นเรื่องของความรู้สึกและเป็นสิ่งที่ลอกเลียนแบบได้ยาก (Lin & Wang, 2006) ทั้งนี้ การที่ผู้บริโภคจะเกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากการที่ผู้บริโภคได้พิจารณาถึงคุณค่าของสินค้าที่ตนเองจะได้รับ ซึ่งหากสินค้าหรือบริการที่ได้รับมานั้นมีประโยชน์และมีความคุ้มค่ามากกว่าต้นทุนที่เสียไปจะทำให้ผู้บริโภคเล็งเห็นถึงคุณค่าและส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ (Hsu & Lin, 2015; Chu & Lu, 2007; Lin & Wang, 2006)

3.6 การรับรองโดยบุคคลที่มีชื่อเสียง (Endorsement) หมายถึง การที่กลุ่มบุคคลซึ่งเป็นที่รู้จักของคนในสังคมจากความสำเร็จในหลากหลายอาชีพการงาน ได้แสดงความคิดเห็นของตนเองออกมาถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการต่าง ๆ (McCracken, 1989) ส่งผลทำให้ผู้บริโภคเกิดพฤติกรรมโน้มเอียงที่จะเชื่อถือข้อมูลหรือเนื้อหาต่าง ๆ ที่บุคคลที่มีชื่อเสียงได้บอกกล่าวมา และเกิดการกระตุ้นการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคผ่านทางแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ให้เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเป็นผลมาเกิดจากความมั่นใจในการ

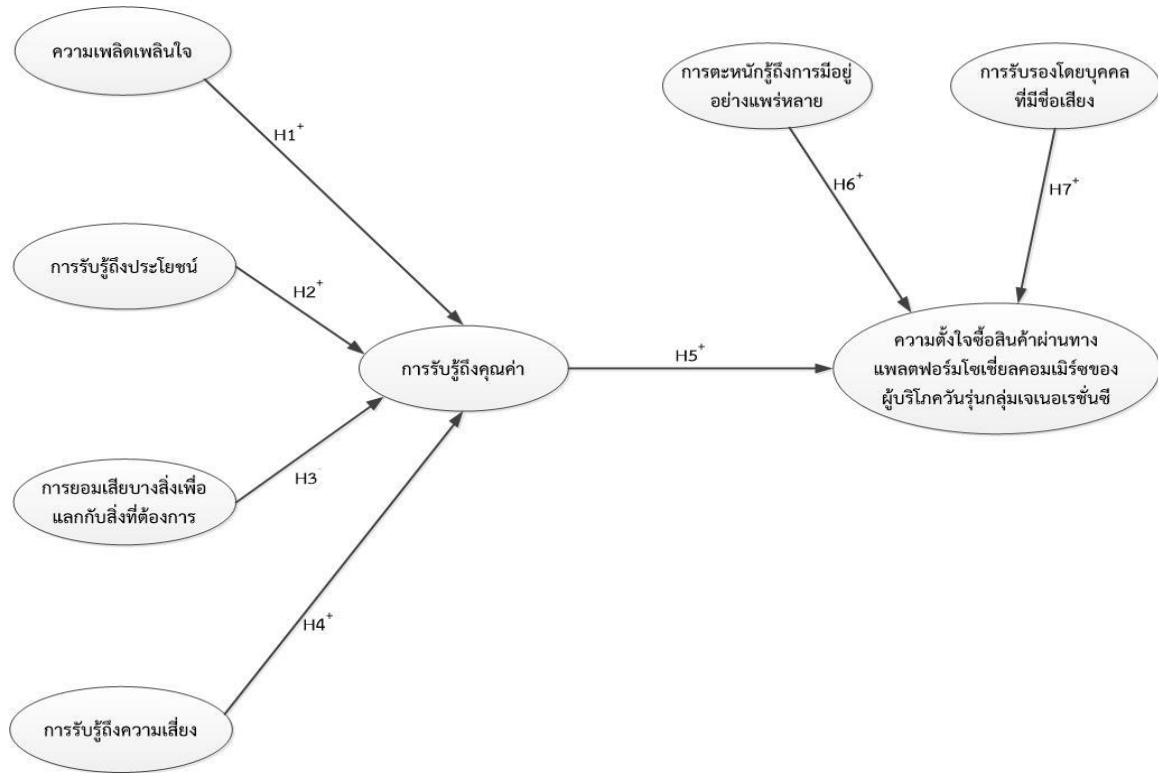
ใช้งานแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการที่ได้ผ่านการรับรองจากบุคคลที่มีชื่อเสียงเป็นที่เรียบร้อยแล้ว (Ilicic & Webster, 2011)

3.7 การตระหนักรู้ถึงการมีอยู่อย่างแพร่หลาย (Critical Mass Awareness) หมายถึง การที่ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ถึงจำนวนของผู้ที่ใช้งานหรือการได้รับความนิยมที่เพิ่มสูงขึ้นของการยอมรับใช้งานแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ในการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ของกลุ่มผู้บริโภคทั่วไป แล้วเกิดการคล้อยตามที่จะอยากใช้งานแพลตฟอร์มดังกล่าวตามไปด้วย (Lou et al., 2000; Zhu et al., 2003) โดย Shen et al. (2013) พบว่า การยอมรับใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของผู้บริโภคเป็นผลมาจากการตระหนักรู้ถึงการมีอยู่อย่างแพร่หลายและนิยมใช้งานของผู้บริโภครายอื่น ๆ นอกจากนี้ การรับรู้ถึงความแพร่หลายของการใช้งานเว็บไซต์สื่อสังคมออนไลน์ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในชุมชนสังคมออนไลน์อีกด้วย (Cheng et al., 2012)

3.8 ความตั้งใจซื้อสินค้า (Purchase Intention) หมายถึง การแสดงออกในการรับรู้เกี่ยวกับความพร้อมของผู้บริโภคที่จะกระทำหรือตัดสินใจในการที่จะซื้อสินค้าผ่านทางแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์เป็นตัวเล็งแรก โดยผู้บริโภคจะประเมินการให้บริการแล้ว เกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการที่นำเสนอทางแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้าและผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ ซึ่งระดับของความตั้งใจในการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านทางแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ เป็นผลมาจากการที่ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ถึงคุณค่าของการใช้งานแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ (Hsu & Lin, 2015) การรับรู้ถึงความแพร่หลายของความพร้อมในการใช้งานแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์เพื่อซื้อสินค้าออนไลน์ (Cheng et al., 2012) และการถูกกระตุ้นจากข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริโภคได้รับจากบุคคลที่มีชื่อเสียงในโลกออนไลน์ ซึ่งมีความน่าสนใจ เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ (Ilicic & Webster, 2011)

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซีโดยผู้วิจัยได้นำแบบจำลองทฤษฎีคุณค่าตามความมุ่งหมาย (Value-based Adoption Model) ของ Kim, Chan, & Gupta (2007) และแนวคิดเกี่ยวกับการตระหนักรู้ทางสังคม (Social Awareness) ของ Hogg (1992) มาประยุกต์ใช้เพื่อทำการศึกษาร่วมกันในบริบทของความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี ประกอบด้วยปัจจัยด้านความเพลิดเพลินใจ การรับรู้ถึงการใช่ประโยชน์ การยอมเสียบางสิ่งเพื่อแลกกับสิ่งที่ต้องการ การรับรู้ถึงความเสี่ยง การรับรู้ถึงคุณค่า การตระหนักรู้ถึงการมีอยู่อย่างแพร่หลาย การรับรองโดยบุคคลที่มีชื่อเสียง และความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถนำมาสร้างกรอบงานวิจัยได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยข้างต้น สามารถนำมาสร้างสมมติฐานงานวิจัยได้ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1: แสดงสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐาน	รายละเอียด
H1	ความเพลิดเพลินใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงคุณค่า
H2	การรับรู้ถึงประโยชน์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงคุณค่า
H3	การยอมเสียบางสิ่งเพื่อแลกกับสิ่งที่ต้องการเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อการรับรู้ถึงคุณค่า
H4	การรับรู้ถึงความเสี่ยงเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงคุณค่า
H5	การรับรู้ถึงคุณค่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี
H6	การตระหนักรู้ถึงการมีอยู่อย่างแพร่หลายเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี
H7	การรับรองโดยบุคคลที่มีชื่อเสียงเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี

6. วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ในเรื่องการศึกษาถึงความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซีที่มีประสบการณ์ซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นแบบออนไลน์ ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้จะทำการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซีที่มีประสบการณ์ในการซื้อสินค้าหรือบริการผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซ โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) แบบบังเอิญ (Accidental sampling) มีการเก็บข้อมูลผ่านทางออนไลน์ และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ดังนั้น จึงใช้สูตรการคำนวณหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างแบบที่ไม่สามารถหาจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ โดยกำหนดให้มีค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 7 ซึ่งจากสูตรการประมาณค่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ McCall (1982) จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 196 ตัวอย่าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้ 200 ตัวอย่าง มากกว่าจำนวนขั้นต่ำที่กำหนดไว้

6.2 เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยชุดคำถาม 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นชุดคำถามเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อคำถาม ส่วนที่ 2 เป็นชุดคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี จำนวน 25 ข้อคำถาม ประกอบด้วยด้านความเพลิดเพลินใจ จำนวน 3 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยดัดแปลงจากงานวิจัยของ Kim et al. (2007); Wang et al. (2013) การรับรู้ถึงประโยชน์ จำนวน 3 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยดัดแปลงจากงานวิจัยของ Kim et al. (2007); Wang et al. (2013) การยอมเสียบางสิ่งเพื่อแลกกับสิ่งที่ต้องการ จำนวน 3 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยดัดแปลงจากงานวิจัยของ Kim et al. (2007); Wang et al. (2013) การรับรู้ถึงความเสี่ยง จำนวน 3 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยดัดแปลงจากงานวิจัยของ Kim et al. (2007); Wang et al. (2013) การรับรู้ถึงคุณค่า จำนวน 4 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยดัดแปลงจากงานวิจัยของ Kim et al. (2007); Wang et al. (2013) การตระหนักถึงเครื่องมืออยู่อย่างแพร่หลาย จำนวน 3 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยดัดแปลงจากงานวิจัยของ Cheng et al. (2012); Hsiao et al. (2016) การรับรองโดยบุคคลที่มีชื่อเสียง จำนวน 3 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยดัดแปลงจากงานวิจัยของ Gao & Bai (2014); Shin & Shin (2011) ความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซ จำนวน 3 ข้อคำถาม โดยผู้วิจัยดัดแปลงจากงานวิจัยของ Kim et al. (2007); Wang et al. (2013) โดยมาตรวัดที่ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ คือ มาตรวัด 5 ระดับ

การวิจัยมีการทดสอบเครื่องมือ โดยทดสอบความเหมาะสม (Pre-Test) ของแบบสอบถามงานวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน เพื่อประเมินถึงความเข้าใจและความง่ายของคำถาม หลังจากปรับปรุงแบบสอบถามแล้วทำการเก็บข้อมูลเพื่อทดสอบความเหมาะสมเบื้องต้น (Pilot Test) กับกลุ่มตัวอย่างอีก 40 คน โดยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปร ใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่า 0.6 ขึ้นไป จึงถือว่าค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมดยอมรับได้ (Hair et al, 2010) โดยผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรทุกตัวแปรผ่านเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.604 - 0.893 และวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อจัด

กลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากให้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน ทำให้ได้จำนวนตัวแปรที่น้อยลง รวมทั้งการปรับปรุงคำถามอีกครั้ง เพื่อให้แบบสอบถามครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา และปัจจัยทั้งหมดที่ต้องการศึกษาก่อนการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้จะทำการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซีที่มีประสบการณ์ซื้อสินค้าผ่านทางแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์ซ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นดำเนินการแจกแบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และชุมชนเครือข่ายสังคม Facebook, Line และ Twitter เป็นต้น โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม 2563

6.4 วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

งานวิจัยนี้หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จะทำการตรวจสอบเพื่อให้คะแนนและทำการประมวลผลด้วยซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ (SPSS) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

6.4.1 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันมากให้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน ทำให้ได้จำนวนตัวแปรที่น้อยลง

6.4.2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปร

6.4.3 การทดสอบสมมุติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีหลาย ๆ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม 1 ตัวแปร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ใช้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

6.4.4 การวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น การคำนวณจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย

7. สรุปผลการวิจัย

7.1 การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติ

ข้อมูลที่จัดเก็บจากกลุ่มตัวอย่างถูกนำไปพิจารณาความครบถ้วนของการตอบแบบสอบถาม เพื่อทดสอบข้อมูลขาดหาย (Missing data) ข้อมูลนอกขอบเขต (Outliers) การกระจายแบบปกติ (Normal) ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) ภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ภาวะร่วมเส้นตรง (Singularity) และค่าปัจจัยการขยายตัวความแปรปรวน (Variance Inflation Factor: VIF) ซึ่งจากการทดสอบพบว่า ข้อมูลไม่มีส่วนใดขาดหาย มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงและไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ และภาวะร่วมเส้นตรง ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดทั้งหมด โดยมีการกระจายแบบเบ้ซ้ายที่มีความเบ้อยู่ในช่วงมากกว่า +3 หรือน้อยกว่า -3 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงยังคงใช้ข้อมูลดังกล่าววิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค พบว่า ทุกตัวแปรมีความค่ามากกว่า 0.6 โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.611 - 0.855 จึงถือว่ามีความเชื่อถือได้สำหรับงานวิจัยแบบ Basic research (Hair et al, 2010) นอกจากนี้ ยังได้ทดสอบความตรงของ

แบบสอบถามด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) โดยใช้เกณฑ์ที่ข้อคำถามที่จับกลุ่มกันเป็นแต่ละตัวแปรต้องมีค่า Factor loading ไม่น้อยกว่า 0.5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบได้จำนวนปัจจัยทั้งหมด 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยด้านความเพลิดเพลินใจ การรับรู้ถึงประโยชน์ การยอมเสียบางสิ่งเพื่อแลกกับสิ่งที่ต้องการ การรับรู้ถึงความเสี่ยง การรับรู้ถึงคุณค่า การตระหนักรู้ถึงการมีอยู่อย่างแพร่หลาย การรับรองโดยบุคคลที่มีชื่อเสียง และความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี

7.2 ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.10 ช่วงอายุตั้งแต่ 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.10 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.10 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 97.10 มีรายได้ส่วนบุคคลน้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 71.90 และส่วนใหญ่เคยซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านทางแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซ จำนวน 2-3 ครั้ง ในรอบ 1 เดือน ที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 56.80 ตามลำดับ

7.3 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) โดยใช้ค่า p-value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 เป็นตัวกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ยืนยันสมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 3 สมมติฐานที่ 5 และสมมติฐานที่ 7 ด้วยค่า p-value ที่น้อยกว่า 0.05 อีกทั้งค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อน (Residual Mean) ล้วนเป็น 0 คือ ค่าความคลาดเคลื่อนนั้นคงที่ ซึ่งจะไม่เกิด Heteroscedasticity และไม่มีความสัมพันธ์ร่วมเชิงพหุเส้น (Multicollinearity) ด้วยค่า Tolerance ที่เข้าใกล้ 1 และค่า VIF ต่ำกว่า 10 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2: แสดงผลการทดสอบของ 7 สมมติฐาน

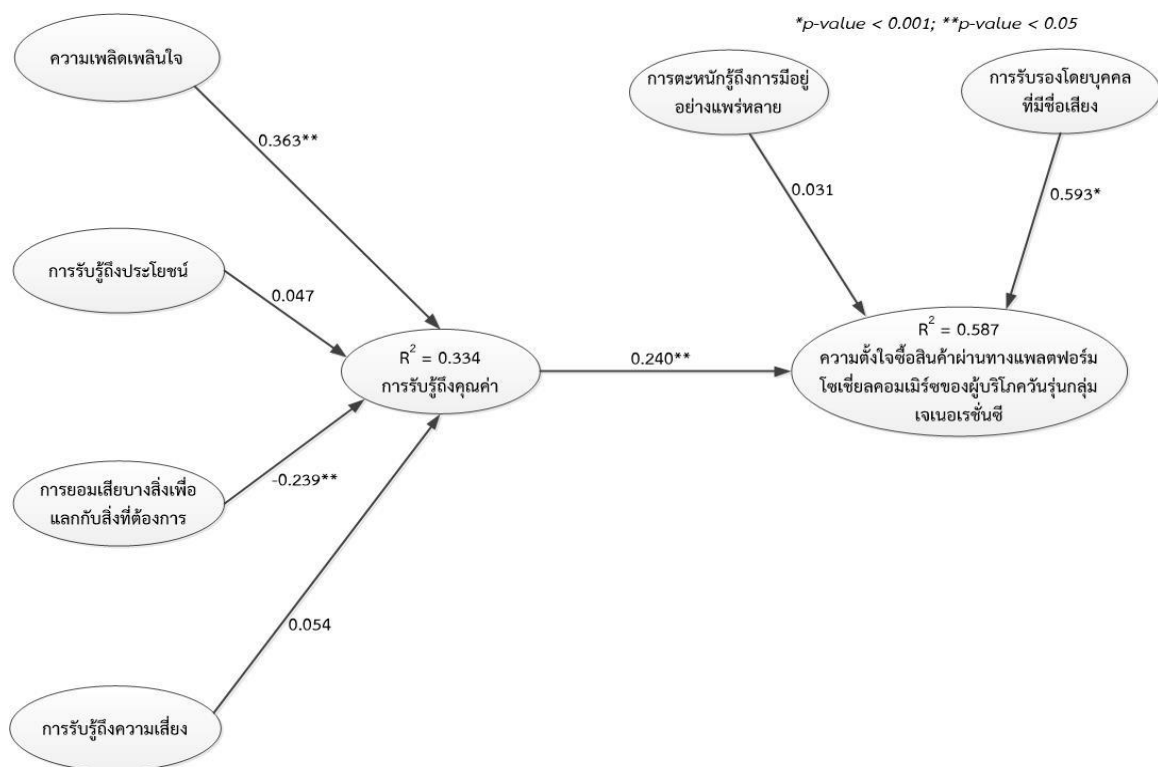
สมมติฐาน	p-value	Beta	R ²	Tolerance	VIF
1. ความเพลิดเพลินใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงคุณค่า	0.007**	0.363	0.334	0.471	2.123
2. การรับรู้ถึงประโยชน์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงคุณค่า	0.688	0.047	0.334	0.606	1.650
3. การยอมเสียบางสิ่งเพื่อแลกกับสิ่งที่ต้องการเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อการรับรู้ถึงคุณค่า	0.034**	-0.239	0.334	0.656	1.525
4. การรับรู้ถึงความเสี่ยงเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงคุณค่า	0.555	0.054	0.334	0.964	1.037
5. การรับรู้ถึงคุณค่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี	0.008**	0.240	0.587	0.645	1.551

ตารางที่ 2: แสดงผลการทดสอบของ 7 สมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	p-value	Beta	R ²	Tolerance	VIF
6. การตระหนักรู้ถึงการมีอยู่อย่างแพร่หลายเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี	0.716	0.031	0.587	0.702	1.425
7. การรับรองโดยบุคคลที่มีชื่อเสียงเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี	0.000*	0.593	0.587	0.656	1.525

*p-value < 0.001; **p-value < 0.05

จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถสร้างตัวแบบของผลการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2: ตัวแบบของผลการวิจัยความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี

เมื่อพิจารณาตัวแปรตาม คือ การรับรู้ถึงคุณค่า พบว่า ตัวแปรอิสระความเพลิดเพลินใจส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่า ในขณะที่การยอมรับบางสิ่งเพื่อแลกกับสิ่งที่ต้องการส่งผลเชิงลบต่อการรับรู้คุณค่า โดยการรับรู้ถึงความเสี่ยง และการรับรู้ถึงประโยชน์ไม่ส่งผลในเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่า

และเมื่อพิจารณาตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นนกลุ่มเจนเนอเรชั่นซี พบว่า ตัวแปรอิสระการรับรู้ถึงคุณค่า และการรับรองโดยบุคคลที่มีชื่อเสียงส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นนกลุ่มเจนเนอเรชั่นซี ในขณะที่การตระหนักรู้ถึงการมีอยู่อย่างแพร่หลาย ไม่ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นนกลุ่มเจนเนอเรชั่นซี

ซึ่งสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยได้ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3: แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐาน	รายละเอียด	ผลการทดสอบ
H1	ความเพลิดเพลินใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงคุณค่า	ยอมรับสมมติฐาน
H2	การรับรู้ถึงประโยชน์เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงคุณค่า	ปฏิเสธสมมติฐาน
H3	การยอมเสียบางสิ่งเพื่อแลกกับสิ่งที่ต้องการเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงคุณค่า	ยอมรับสมมติฐาน
H4	การรับรู้ถึงความเสี่ยงเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงคุณค่า	ปฏิเสธสมมติฐาน
H5	การรับรู้ถึงคุณค่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นนกลุ่มเจนเนอเรชั่นซี	ยอมรับสมมติฐาน
H6	การตระหนักรู้ถึงการมีอยู่อย่างแพร่หลายเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นนกลุ่มเจนเนอเรชั่นซี	ปฏิเสธสมมติฐาน
H7	การรับรองโดยบุคคลที่มีชื่อเสียงเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นนกลุ่มเจนเนอเรชั่นซี	ยอมรับสมมติฐาน

8. อภิปรายผลการวิจัย

ผลที่ได้รับจากงานวิจัย พบว่า ความเพลิดเพลินใจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงคุณค่าของการซื้อสินค้าผ่านทางแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นนกลุ่มเจนเนอเรชั่นซี สะท้อนให้เห็นว่าการที่ผู้บริโภคได้ใช้งานแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซแล้วเกิดความรู้สึกเพลิดเพลินใจไปกับการใช้งาน ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดแรงจูงใจภายในที่เล็งเห็นถึงคุณค่าที่ตนเองจะได้รับกลับมาจากการใช้งานแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการที่ต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kim et al. (2007); Ratna (2012); Chen & Yao (2018) พบว่าความเพลิดเพลินใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้บริโภค ในขณะที่การยอมเสียบางสิ่งเพื่อแลกกับสิ่งที่ต้องการส่งผลเชิงลบต่อการรับรู้ถึงคุณค่าของการซื้อสินค้าผ่านทางแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นนกลุ่มเจนเนอเรชั่นซี สะท้อนให้เห็นว่า การที่ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกว่าตนเองจะต้องสูญเสียบางสิ่งบางอย่างเพื่อแลกกับสิ่งที่ตนเองต้องการนั้น เป็นการกระทำที่ไม่ได้มีความคุ้มค่าต่อการลงทุนลงแรงลงไปกับสิ่งนั้น ๆ ส่งผลทำให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกัน กล่าวคือ ถ้าหากจะต้องแลกกับคุณค่าที่ตนเองจะได้รับจากการใช้งานแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการที่ต้องการกับข้อแลกเปลี่ยนที่เป็นตัวเงิน

ค่าใช้จ่ายหรือความเป็นส่วนตัว ผู้บริโภคจะเลือกที่จะไม่แลกกับสิ่งดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chung & Koo (2015); Gupta & Kim (2010); Kim et al. (2007); Zeithaml (1988) ที่แสดงให้เห็นว่าการยอมเสียบางสิ่งเพื่อแลกกับสิ่งที่ต้องการมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับการรับรู้ถึงคุณค่าของผู้บริโภค

นอกจากนี้ ยังพบว่า การรับรองโดยบุคคลที่มีชื่อเสียงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี รองลงมาคือ การรับรู้ถึงคุณค่า ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าการที่ผู้บริโภคได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ผ่านทางแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียจากกลุ่มบุคคลซึ่งเป็นที่รู้จักของคนในสังคมหรือมีอิทธิพลทางความคิดกับผู้บริโภครายอื่น ๆ ในวงกว้าง ส่งผลทำให้ผู้บริโภคเกิดการคล้อยตามในเชิงความคิดและพฤติกรรมที่จะโน้มเอียงไปเชื่อถือข้อมูลหรือเนื้อหาต่าง ๆ ที่บุคคลที่มีชื่อเสียงได้บอกกล่าวมา และเกิดการกระตุ้นการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคผ่านทางแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ในที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ilicic & Webster (2011) พบว่า การรับรองเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์โดยบุคคลที่มีชื่อเสียงส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคผ่านทางเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ รวมทั้งการที่ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกว่าการใช้งานแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียเหล่านั้น มีประโยชน์และมีความคุ้มค่ามากกว่าต้นทุนที่เสียส่งผลทำให้ผู้บริโภคคงมตั้งใจในการซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chu & Lu (2007) พบว่า การรับรู้ถึงคุณค่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการซื้อบริการเพลงแบบออนไลน์ของผู้บริโภค และ Hsu & Lin (2015) ที่แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ถึงคุณค่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการซื้อบริการแอปพลิเคชันออนไลน์ผ่านทางอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค

9. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยแบ่งเป็นด้านทฤษฎีและด้านการนำไปปฏิบัติ

9.1 ข้อเสนอแนะด้านทฤษฎี

ผลของงานวิจัยทำให้เกิดการสร้างตัวแบบที่ใช้ในการอธิบายความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี โดยสามารถนำแบบจำลองทฤษฎีคุณค่าตามความมุ่งหมาย (Value-based Adoption Model) ของ Kim, Chan, & Gupta (2007) และแนวคิดเกี่ยวกับการตระหนักรู้ทางสังคม (Social Awareness) ของ Hogg (1992) มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบทางการศึกษาและสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต อีกทั้งผลของงานวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อต่อยอดงานวิจัยในอนาคตได้ นอกเหนือจาก ความเพลิดเพลินใจและการยอมเสียบางสิ่งเพื่อแลกกับสิ่งที่ต้องการที่ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้ถึงคุณค่า และการรับรู้คุณค่า และการรับรองโดยบุคคลที่มีชื่อเสียงที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซีแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกหรือไม่ จากการวิเคราะห์ค่าทางสถิติของงานวิจัยจะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการรับรู้คุณค่า มีค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.334 ซึ่งค่านี้สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 33.40 กล่าวอีกนัยหนึ่ง นั่นคือ ยังมีร้อยละ 66.60 ที่อาจมีปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากงานวิจัยนี้ที่สามารถนำมาใช้ในการอธิบายการรับรู้คุณค่าได้ นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซีมีค่าสัมประสิทธิ์ของการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.587 ซึ่งค่านี้สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 58.70 กล่าวอีกนัย

หนึ่ง นั่นคือยังมีร้อยละ 41.30 ที่อาจมีปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากงานวิจัยนี้ ที่สามารถนำมาใช้ในการอธิบายความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์เชียลของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซีได้

9.2. ข้อเสนอแนะด้านการนำไปปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะด้านการนำไปปฏิบัติจากงานวิจัยนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ผ่านทางแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์เชียล และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับธุรกิจได้ โดยแยกออกเป็นมุมมองต่าง ๆ ดังนี้

9.2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ความเพลิดเพลินใจและการยอมเสียบางสิ่งเพื่อแลกกับสิ่งที่ต้องการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าของการซื้อสินค้าผ่านทางแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์เชียลของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี

ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ผ่านทางแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์เชียล ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการผ่านทางแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์เชียลในรูปแบบของการสร้างความสนุกสนานที่ผู้บริโภคสามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับผู้ชายออนไลน์และผู้บริโภคชายอื่น ๆ รวมทั้งการนำเสนอเนื้อหาที่กระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดแรงจูงใจภายในจิตใจที่จะใช้งานแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์เชียล และเกิดการตระหนักถึงความแตกต่างและความคุ้มค่าที่ตนเองจะได้จากการใช้แพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์เชียล เมื่อเปรียบเทียบกับแพลตฟอร์มอื่น ๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ถึงคุณค่าที่ตนเองจะได้รับจากการใช้งานแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์เชียลเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ที่เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย

9.2.1 จากผลการวิจัยพบว่า การรับรองโดยบุคคลที่มีชื่อเสียงและการรับรู้ถึงคุณค่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านทางแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์เชียลของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ผ่านทางแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์เชียล ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับการจูงใจผู้บริโภคผ่านทางบุคคลที่มีชื่อเสียงในสังคมหรือมีอิทธิพลทางความคิดและได้รับการยอมรับจากผู้บริโภคชายอื่น ๆ โดยเฉพาะในแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ มาช่วยให้คำแนะนำที่จำเป็น ประกอบด้วยสาระที่ดีมีประโยชน์สำหรับการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการคล้อยตามและตัดสินใจซื้อสินค้า รวมทั้ง การนำเสนอคุณค่าที่ผู้บริโภคจะได้รับกลับไปหากใช้บริการแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์เชียล เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ เช่น ส่วนลดจากการซื้อสินค้า การสะสมแต้ม หรือการจัดกรรมพิเศษสำหรับสมาชิกคนพิเศษของร้านค้าออนไลน์นั้น ๆ ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคการรับรู้ถึงคุณค่าที่ตนเองได้รับและมีความแตกต่างจากการใช้แพลตฟอร์มอื่น ๆ เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์

9.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาถึงความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์เชียลของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี โดยประยุกต์ใช้แบบจำลองทฤษฎีคุณค่าตามความมุ่งหมาย (Value-based Adoption Model) ของ Kim, Chan, & Gupta (2007) และแนวคิดเกี่ยวกับการตระหนักรู้ทางสังคม (Social Awareness) มาเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาและอธิบายความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์เชียลของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี ซึ่งในอนาคตอาจจะมีการใช้ปัจจัยจากแนวคิดหรือทฤษฎีอื่น ๆ เพื่ออธิบายถึงความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์เชียลของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากความคิดเห็นเฉพาะกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซีที่มีประสบการณ์ซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์เชียล ไม่ได้ศึกษาวิเคราะห์ถึงระดับความตั้งใจในการซื้อ สินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมอร์เชียลของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี ไม่ได้เก็บข้อมูลแบบเจาะลงประเภทของสินค้าผ่านแพลตฟอร์มอีคอมเมอร์เชียล ที่อาจจะ

ต้องมีความซับซ้อนและใช้เวลาในการวิจัยมากยิ่งขึ้น และงานวิจัยดำเนินการวิจัยในประเทศไทย ดังนั้น การนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการอ้างอิงต้องระมัดระวังถึงข้อจำกัดทางด้านประชากรศาสตร์วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งย่อมส่งผลต่อความคิดเห็นหรือความคาดหวังที่แตกต่างกันไปด้วย

9.4 งานวิจัยในอนาคต

การต่อยอดการวิจัยสามารถทำได้ในหลาย ๆ แนวทางดังนี้

9.4.1 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรแยกศึกษาเป็นกลุ่มของสินค้าหรือบริการประเภทต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่แน่ชัดในความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านทางแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นกลุ่มเจนเอเรชั่นซี และใช้เป็นแนวทางสนับสนุนที่สามารถต่อยอดให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดในแต่ละประเภทของสินค้าที่มีความแตกต่างกันได้

9.4.2 ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซของผู้บริโภควัยรุ่นเจนเอเรชั่นซีเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ราคา การรับรู้ถึงความท้าทาย และการรับรู้ถึงความดึงดูดใจของการออกแบบแพลตฟอร์มโซเชียลคอมเมิร์ซ เป็นต้น

9.4.3 นำกรอบการวิจัยนี้ ไปศึกษาเพิ่มเติมในบริบทของความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซอื่น ๆ ของผู้บริโภควัยรุ่นเจนเอเรชั่นซีในประเทศไทยต่อไป

บรรณานุกรม

- กุลจิรา นารอง. (2561). 'โซเชียล คอมเมิร์ซ' พลิกโฉมค้าปลีกออนไลน์. สืบค้นจาก <https://www.posttoday.com/economy/news/560480>
- ธนาวัฒน์ มาลาบุปผา. (2560). อี-คอมเมิร์ซ 2.0 จับตามองนาทิตองผู้ประกอบการ. สืบค้นจาก <https://www.etcha.or.th/content/follow-e-commerce-trend-by-president-of-thai-e-commerce-association.html>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2561). เปิดพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตปี 61 คนไทยใช้เน็ตเพิ่ม 10 ชั่วโมง 5 นาทีต่อวัน. สืบค้นจาก <https://www.etcha.or.th/content/etcha-reveals-thailand-internet-user-profile-2018.html>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2561). ETDA เผยผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตและมูลค่าอีคอมเมิร์ซ ไขว้ความพร้อมไทยก้าวขึ้นเป็นเจ้าอีคอมเมิร์ซอาเซียน. สืบค้นจาก <https://www.etcha.or.th/content/thailand-internet-user-profile-2017>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2561). ETDA เผยมูลค่า e-Commerce ไทยโตต่อเนื่อง ยอดปี 2561 พุ่งสูง 3.2 ล้านล้านบาท. เข้าถึงเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2563. สืบค้นจาก <https://www.etcha.or.th/content/etcha-2561-3-2-97.html>
- Agarwal, S., & Teas, R.K. (2001). Perceived value: mediating role of perceived risk. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 9 (4), 1-14.
- Babin, B.J., & Attaway, J.S. (2000). Atmospheric affect as a tool for creating value and gaining share of customer. *Journal of Business Research*, 49 (2), 91-99.
- Chang, E.C., & Tseng, Y.F. (2013). Research note: e-store image, perceived value and perceived risk. *Journal of Business Research*, 66 (7), 864-870.
- Chen, C.C., & Yao, J.Y. (2018). What drives impulse buying behaviors in a mobile auction? The perspective of the stimulus-organism-response model. *Telematics and Informatics*, doi: 10.1016/j.tele.2018.02.007.
- Cheng, S.Y., Tsai, M.T., Cheng, N.C., & Chen, K.S. (2012). Predicting intention to purchase on group buying website in Taiwan. *Online Information Review*, 36 (5), 698-712.
- Chu, C.W., & Lu, H.P. (2007). Factors influencing online music purchase intention in Taiwan. *Internet Research*, 17 (2), 139-155.
- Chung, N., & Koo, C. (2015). The use of social media in travel information search. *Telematics and Informatics*, 32 (2), 215-229.
- Featherman, M.S., & Pavlou, P.A. (2003). Predicting e-services adoption: a perceived risk facets perspective. *International Journal of Human-Computer Studies*, 59 (4), 451-474.
- Gao, L., & Bai, X. (2014). Online consumer behaviour and its relationship to website atmospheric induced flow: insights into online travel agencies in China. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21 (4), 653-665.

- Gupta, S., & Kim, H.W. (2010). Value-driven Internet shopping: the mental accounting theory perspective. *Psychology and Marketing*, 27 (1), 13-35.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7thed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hogg, M.A. (1992). *The Social Psychology of Group Cohesiveness: From Attraction to Social Identity*, Harvester Wheatsheaf, Hemel Hempstead.
- Hsiao, K.L., & Chen, C.C. (2016). What drives in-app purchase intention for mobile games? An examination of perceived values and loyalty. *Electronic Commerce Research and Applications*, 16, 18-29.
- Hsu, C. L., & Lin, J. C. C. (2015). What drives purchase intention for paid mobile apps? – an expectation confirmation model with perceived value. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14 (1), 46-57.
- Ilicic, J., & Webster, C.M. (2011). Effects of multiple endorsements and consumer – celebrity attachment on attitude and purchase intention. *Australasian Marketing Journal*, 19 (4), 230-237.
- Kim, H.W., Chan, H.C., & Gupta, S. (2007). Value-based adoption of mobile internet: an empirical investigation. *Decision Support Systems*, 43 (1), 111-126.
- Krungsri Guru. (2020). 6 things to know when going into the Gen Z market. Retrieved April 30, 2020, from <https://www.krungsri.com/bank/th/plearn-plearn/6-techniques-to-approach-gen-z.html>
- Lin, H.H., & Wang, Y.S. (2006). An examination of the determinants of customer loyalty in mobile commerce contexts. *Information & Management*, 43 (3), 271-282.
- McCall, Jr. C. H. (1982). *Sampling and Statistics Handbook for Research*. Ames, Iowa: The Iowa State University Press,
- McCracken, G. (1989). Who is the celebrity endorser? Cultural foundation of the endorsement process. *Journal of Consumer Research*, 16 (3), 310-321.
- Ratna, R. (2012). Mobile internet acceptance among university students: a value-based adoption model. *International Journal of Research in Management & Technology*, 2 (1), 2249-9563.
- Shin, D.H., & Shin, Y.J. (2011). Why do people play social network games”, *Computers in Human Behavior*, 27 (2), 852-861.
- Wang, Y.S., Yeh, C.H., & Liao, Y.W. (2013). What drives purchase intention in the context of online content services? The moderating role of ethical self-efficacy for online piracy. *International Journal of Information Management*, 33 (1), 199-208.
- Wu, K., Vassileva, J., Noorian, Z., & Zhao, Y. (2015). How do you feel when you see a list of prices? the interplay among price dispersion, perceived risk and initial trust in Chinese C2C market. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 25, 36-46.
- Zeithaml, V.A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52 (3), 2-22.

รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่พักรีสเทลแบบหรรษา (Poshtel) กรณีศึกษา โฟล์คพอสเทลอัสอก: การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก

FORMS AND STRATEGIES OF POSHTEL BUSINESS
CASE STUDY FOLK POSHTEL ASOK: A GROUNDED THEORY STUDY

รัชมงคล ทองหล่อ¹ ธนาภรณ์ พรหมสิทธิ์² มานิตา อัครปรีชานนท์²
วรพรรณ นิคณา² วรินทร์ญา อัครเจริญภูวสิน² และ ศุภมาส สังห์ราย²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่พักรีสเทลแบบหรรษา (Poshtel) กรณีศึกษา โฟล์คพอสเทลอัสอก : การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้ประกอบการ พนักงาน และผู้ใช้บริการจำนวน 10 คนผลการวิจัยพบว่า รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่พักรีสเทลแบบหรรษา กรณีศึกษา สามารถอธิบายรูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่พักรีสเทลแบบหรรษา แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) รูปแบบการดำเนินธุรกิจ 2) รูปแบบและกลยุทธ์ทางธุรกิจด้านการออกแบบตกแต่ง 3) กลยุทธ์ทางการตลาด 4) แผนภาพพิมพ์เขียวบริการ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางและสร้างกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ โดยนำการสร้างเนื้อหาทางการตลาด มาใช้ในด้านการสร้างผลงาน ผ่านแพลตฟอร์มประเภทภาพเคลื่อนไหว เช่น การเปิดช่องยูทูบ เพื่อสร้างภาพจำในเชิงบวกให้ผู้ใช้บริการ รวมไปถึงควรสร้างโปรแกรมด้านการท่องเที่ยวในธุรกิจของตน โดยนำเสนออัตลักษณ์ความเป็นไทยผสมผสานกับความหรรษา ตลอดจนนำระบบบริหารสัมพันธ์ผู้ใช้บริการมาใช้สื่อสารกับผู้ใช้บริการ เพื่อรักษาระดับผู้ใช้บริการเดิม ตลอดจนเป็นแนวทางการเติบโตของธุรกิจให้มีความมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ : รูปแบบและกลยุทธ์ พอสเทล ธุรกิจ

Abstract

This qualitative research was conducted to study the forms and strategies of the poshtel business from the case study of Folk Poshtel Asok : a grounded theory study by using the grounded theory research method. The information was collected by an in-depth interview with 10 key informants including entrepreneurs, employees, and customers. The study found that the forms and strategies of the poshtel

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร (Ratchamongkhon Thonglor, Lecture Bachelor of Business Administration Program in Hotel Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University. mr.ratchamongkhon@gmail.com)

² นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริการธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี (Student of Bachelor of Business Administration Program in Hotel Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University.)

business from the case study of Folk Poshtel Asok can be analyzed and divided into 4 forms which are 1) Forms of Business consisting 2) Forms and strategies of business in design and decoration composed 3) Marketing strategies consisting 4) service blueprint composed. The recommendations from this study are provided to be a business guideline and strategy. The researchers suggest that entrepreneurs should apply a content marketing strategy to generate content via animation platforms, such as opening a YouTube channel, in order to build a positive brand image toward customers. They should also create tourism programs in their business by combining Thai identity with luxury and adopt customer relationship management to communicate with customers so that they can retain their customers' loyalty. Moreover, these can be used as a guideline of stable and sustainable business growth.

Keywords: Forms and Strategies Poshtel Business

1. บทนำ

การเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติทำให้เกิดความต้องการพักในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ที่พักในรูปแบบโฮสเทล (Hostel) เป็นที่พักรูปแบบหนึ่งที่ได้รับความสะดวกสบายจากผู้บริการมายาวนาน โดยกลุ่มธุรกิจโฮสเทลในประเทศไทยเริ่มขึ้นในปี พ.ศ.2514 มีกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ ผู้ใช้บริการอายุ 15-26 ปี ที่นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวคนเดียว (Supangkaratana, 2009) ในอดีตโฮสเทลถูกสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการที่ต้องการที่พักราคาประหยัด ทำให้คุณภาพของห้องพักส่วนมากไม่ได้มาตรฐาน มีขนาดพื้นที่ใช้สอยคับแคบ เนื่องจากต้องบรรจุเตียงเข้าไปเป็นจำนวนมาก ซึ่งรองรับผู้ใช้บริการได้จำกัดเฉพาะกลุ่ม นอกจากนี้ ยังมีการกำหนดอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่าปกติ ส่งผลให้ไม่สามารถคัดกรองผู้ใช้บริการที่เข้ามาพัก รวมทั้งการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการรายอื่น ๆ อย่างไรก็ตามธุรกิจโฮสเทลแบบใหม่จึงเกิดขึ้นด้วยการปรับรูปแบบของธุรกิจให้สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย มีกำลังในการจ่ายที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งความต้องการความเป็นส่วนตัว และขอความสะดวกสบายมากขึ้น จึงเป็นที่มาของธุรกิจที่พักประเภทโฮสเทลแบบหรูหร่า (เกียรติรัตน์ จินตามณ, 2561)

สำหรับโฮสเทลแบบหรูหร่า (Poshtel) เป็นการรวมตัวกันของความหรูหร่าในรูปแบบการบริการของโรงแรมกับความเรียบง่ายสบาย ๆ ของโฮสเทลเนื่องด้วยราคาที่ต่ำลงมากแต่ยังคงบรรยากาศตามแบบโฮสเทลดั้งเดิม และยังได้รับความสะดวกสบายเหมือนอยู่โรงแรม หากพิจารณาในเชิงของการบริหารจัดการ เป็นการหยิบนำข้อดี และ ข้อเสียของโฮสเทลกับโรงแรมเข้ามาพัฒนาร่วมกัน ก่อให้เกิดที่พักที่ตรงต่อความต้องการผู้ใช้บริการมากที่สุด (ณัฐพร สุวรรณวิศลกิจ, 2560)

จากสถานการณ์ทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมที่กลุ่มผู้ประกอบการมีการนำกลยุทธ์มาใช้สร้างความอยู่รอดด้วยการยกระดับคุณภาพของบริการที่มีความแตกต่างให้กับธุรกิจมากที่สุด รวมทั้งการคิดค้นพัฒนาปรับปรุงรูปแบบของกระบวนการให้บริการที่แปลกใหม่ เพื่อตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเฉพาะกลุ่มโรงแรมขนาดกลางที่ชื่อเสียงยังไม่เทียบเท่าโรงแรมขนาดใหญ่ เช่น โฮสเทล, โฮสเทลแบบหรูหร่า เป็นต้น เช่นเดียวกับการใช้อินเทอร์เน็ตในการสำรองห้องพัก และการสื่อสารออนไลน์ ช่วยให้สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น (มาร์เก็ตเทียร์, 2559) อย่างไรก็ตามการเดินทางของผู้ใช้บริการสมัยใหม่ยังสามารถเดินทางด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพาบริษัทนำทัวร์ รวมถึงการค้นหาข้อมูลของกิจกรรมการท่องเที่ยว และ ทำให้การสำรองห้องพักมีความ

ความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น โดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นตัวกลางในการให้บริการ จากตัวแทนผู้ให้บริการออนไลน์และเว็บไซต์ที่มีการจัดอันดับสถานที่ท่องเที่ยวที่มีรูปภาพ รวมทั้งอธิบายสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ราวจากผู้ใช้พักรัง เช่น เว็บไซต์ อโกต้า, โฮสเทลเวิลด์, ทริปแอดไวเซอร์, เอ็กซ์พีเดีย หรือ บุกี้ดอทคอม เป็นต้น (พิมพ์วิวัฒน์ นพกิจกำจร, 2559)

จากที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า ผู้ประกอบการมีส่วนสำคัญในการสร้างรูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ และจะต้องควบคุมกระบวนการให้บริการให้มีมาตรฐานอยู่เสมอ อีกทั้งยังต้องทราบจุดแข็งและอ่อนของธุรกิจ เพื่อนำไปพัฒนาธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ และลดความเสี่ยงของกิจการ นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังทำหน้าที่คัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติและทักษะที่เหมาะสมเข้าทำงาน วางแผนการดำเนินงาน และมีความรับผิดชอบส่วนที่สำคัญส่วนอื่น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจโพสต์พอสเทล ในการสร้างนวัตกรรมทางธุรกิจ เพื่อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการใช้เป็นแนวทางการ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่โพสต์พอสเทลแบบบูรณาการ (Poshtel) กรณีศึกษา โพสต์พอสเทล
ลอสโคก : การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก

3. การทบทวนวรรณกรรม

การกำหนดรูปแบบธุรกิจ คือ เครื่องมือสำคัญในการวางแผนธุรกิจที่จะช่วยให้เห็นภาพ (Visualizing) ได้อย่างครบถ้วน นอกจากนี้ยังส่งเสริมการกำหนดยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ประเมินความสำเร็จของแผนงาน และการเลือกรูปแบบธุรกิจที่มีประสิทธิภาพตลอดจนการนำไปใช้เป็นเครื่องมือทางความคิดที่ประกอบด้วยการแสดงถึงองค์ประกอบของตรรกะและความเป็นเหตุเป็นผลในการดำเนินการขององค์กร สามารถพรรณนาถึงคุณค่าของธุรกิจที่เสนอต่อผู้ใช้บริการ โครงสร้างขององค์กร และการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับหุ้นส่วนธุรกิจ และการส่งมอบคุณค่าแก่ผู้ใช้บริการ (ศศิคล่องพญาบาล, 2550)

กลยุทธ์การออกแบบตกแต่ง คือ การกำหนดสิ่งต่าง ๆ ที่มีวัตถุประสงค์เหมือนกัน เพื่อก่อให้เกิดความสวยงาม สะดวกสบาย ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหลักการออกแบบจึงเป็นการวางแผนที่ควรรู้วิธีการเลือกใช้วัสดุ และการผลิตทางอุตสาหกรรม ความสามารถในการค้นคว้าหาข้อมูลมาได้อย่างถูกต้อง สามารถวิเคราะห์ปัญหาเป็นได้อย่าง มีเหตุมีผล และสามารถนำสิ่งเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ร่วมกันได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการคำนึงถึงหลักแห่งการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตลอดจนความห่วงใยในชีวิตที่สอดคล้องกับวัฒนธรรม และจริยธรรมร่วมด้วย (พรพิมล พจนาพิมล, 2559)

การตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) คือ เครื่องมือทำการตลาดที่นักการตลาดใช้ในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อสร้างการรับรู้ในตัวสินค้าด้วยวิธีการประชาสัมพันธ์ สร้างแบรนด์และสร้างยอดขายบนเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ อาทิ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊กโดยเป้าหมายของการตลาดดิจิทัลไม่ได้แตกต่างไปจากการทำการตลาดแบบทั่วไป เนื่องจากดิจิทัลมาร์เก็ตติ้ง เป็นเครื่องมือหนึ่งของการตลาดที่ปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยให้ทันโลก โดยมีวิวัฒนาการที่ก้าวล้ำขึ้นเรื่อยๆ และการอำนวยความสะดวกได้อย่างรวดเร็ว (ณัฐพล ไยไพโรจน์, 2559)

พิมพ์เขียวรูปแบบการบริการ คือ แนวทางที่แสดงออกมามีลักษณะของรูปลักษณ์ทางกายภาพที่เป็นเครื่องมือสำหรับออกแบบงานบริการที่ใช้ในลักษณะแผนภาพ (Diagram) แสดงระบบการให้บริการ และจุดบกพร่องของงานบริการ

เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการขององค์กรเปรียบเสมือนพิมพ์เขียวให้ปฏิบัติตามตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งคุณสมบัติของพิมพ์เขียวสามารถสร้างได้หลายรูปแบบ โดยรูปแบบที่ได้รับความนิยมมากที่สุดเป็นการออกแบบที่ใช้เทคนิคผังกระบวนการมีส่วนช่วยให้เห็นภาพรวมของกระบวนการได้ชัดเจนในมุมมองของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการงานบริการใหม่ให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Alter & Steven, 2013)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่פקประภทโฮสเทลแบบหรรุทรา กรณีสึกษา โฟล์คพอชเทลอโศก (Folk Poshtel Asok) : การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีสถฐานราก เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจโฟล์คพอชเทล รวมไปถึงศึกษารูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ โดยใช้วิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีสถฐานราก (พิทักษ์ ศิริวงศ์, 2547)

4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.1.1 ผู้วิจัย

4.1.2 สมุดบันทึก เพื่อใช้บันทึกข้อมูล และรายละเอียดการสัมภาษณ์

4.1.3 โทรศัพท์ เพื่อบันทึกเสียงช่วยให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นในการสัมภาษณ์

4.2 ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาระหว่าง เดือนพฤศจิกายน 2562 ถึง เดือนมีนาคม 2563 โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

4.2.1 เก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งจาก เอกสาร บทความ และข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

4.2.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ พนักงาน และผู้ใช้บริการ จำนวน 10 คน จากสถานประกอบการโฟล์คพอชเทลอโศก

4.3 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูล แบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ 1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล ตรวจสอบแหล่งข้อมูล ได้แก่ แหล่งบุคคลโดยการสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการ 2) การตรวจสอบข้อมูลสามเส้าด้านผู้วิจัย 3) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล (สุภางค์ จันทวานิช, 2554)

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโฟล์คพอชเทลอโศก ผ่านการจดบันทึก แล้วนำมาจัดหมวดหมู่ เรียบเรียง ตีความหมายเพื่อนำมาวิเคราะห์ และสามารถนำเสนอในรูปแบบของการพรรณนาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำข้อมูลที่ได้จาก งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบเพื่อสร้างทฤษฎีใหม่โดยใช้วิทยาการของแนวคิดทฤษฎีสถฐานราก (สุภางค์ จันทวานิช, 2554)

5. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่פקโฮสเทลแบบหรรุทรา (Poshtel) กรณีสึกษา โฟล์คพอชเทลอโศก : การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีสถฐานราก สามารถวิเคราะห์ และนำเสนอเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ดังนี้

5.1 รูปแบบการดำเนินธุรกิจ จากการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักอธิบายถึงโพล์คพอชเทลอโศก เป็นธุรกิจแบบ ห้างหุ้นส่วน (Partnerships) มี 2 กิจการ คือ โพล์คพอชเทลอโศก และโพล์คพอชเทลลีสม ซึ่งโพล์คพอชเทลอโศกมีกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจดังนี้

5.1.1 กลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมาย จากการวิจัยพบว่า โพล์คพอชเทลอโศก ตั้งอยู่ในย่านการค้า และแหล่งธุรกิจ กลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมายหลัก คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวแบ็คแพ็คเกอร์ (Backpacker) ทุกช่วงอายุทั้งชาวไทย ที่ส่วนใหญ่เข้ามาพัก เพื่อรอการสัมมนาเนื่องจากพื้นที่บริเวณที่พักส่วนใหญ่เป็นแหล่งธุรกิจ มักจะทำการจองมาล่วงหน้า เพราะต้องเดินทางมาจากต่างจังหวัดเพื่อทำธุรกิจ อีกทั้งยังมีชาวต่างชาติ ที่เข้ามาพัก ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยว ที่ต้องการที่พักในระยะยาว และต้องการสถานที่ ที่สะดวกต่อการเดินทางไปยังสถานบันเทิงต่างๆ ผู้ประกอบการจึงเลือกที่ตั้งทำเลใกล้กับขนส่งสาธารณะ เช่น รถไฟฟ้ามหานคร (MRT) รถไฟฟ้าบีทีเอส (BTS) เพื่อสร้างความสะดวกสบายในการเข้าถึง

5.1.2 คุณค่าที่นำเสนอ จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการนำเสนอสิ่งใหม่ เช่น การบริการนำเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียงที่พักร่วมสร้างความบันเทิงตลอดทั้งวันกับผู้ใช้บริการ การร่วมบรรเลงเพลงโพล์คของร่วมกับผู้ใช้บริการและพนักงาน เพื่อนำเสนอแนวคิดของที่พัก ให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเสมือนการพักผ่อนที่บ้านเพื่อน เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของ แบรินด์ แต่ยังคงรักษาไว้ด้วยคุณภาพของการบริการที่มีมาตรฐานกลยุทธ์ด้านราคาให้มีหลายระดับ ตั้งแต่ราคาถูกไปจนถึงราคาแพง ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และความประทับใจให้ผู้ใช้บริการกลับมาพักซ้ำ

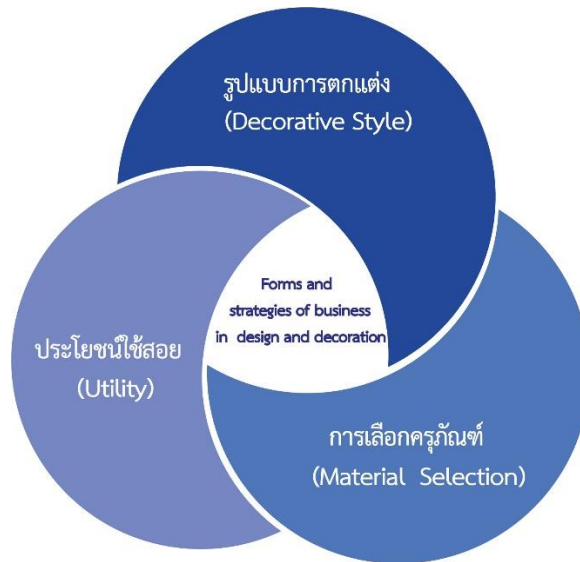
5.1.3 ช่องทางการขาย จากการวิจัยพบว่า โพล์คพอชเทลอโศก มีช่องทางการขาย 3 ช่องทางผ่านสื่อการตลาดออนไลน์ (Social Platform) ดังนี้ 1) เว็บไซต์โรงแรม (Hotel Official Website) 2) เว็บไซต์ตัวแทนผู้ให้บริการออนไลน์ (OTA : Online Travel Agents) เช่น อโกต้า, ทาเวลโลก้า, บูกี้กิ้งดอทคอม เป็นต้น 3) โซเชียลมีเดีย (Social Media) เช่น Facebook Instagram เพื่อให้ครอบคลุมการค้นหาที่พักของผู้ใช้บริการทุกช่องทาง

5.1.4 ความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการผ่านสื่อการตลาดออนไลน์ (Social Platform) โดยการสร้างความสัมพันธ์ก่อนการใช้บริการ พูดคุย สอบถาม ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ ช่องสนทนาส่วนตัวเพจเฟซบุ๊กกับพนักงานโดยตรง เพื่อการให้ข้อมูลที่พิกัดกับผู้ใช้บริการได้อย่างครบถ้วนนอกเหนือจากภายในเว็บไซต์ และความสัมพันธ์หลังการในขณะเดียวกันใช้บริการ ผู้ใช้บริการเข้ามาเขียนบทวิจารณ์ออนไลน์ผ่านเพจเฟซบุ๊ก “Folk Poshtel Asok” หรือการรีวิวผ่านเว็บไซต์ตัวแทนผู้ให้บริการออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการบริการต่อไปจากข้อคิดเห็นต่าง ๆ เหล่านั้น

5.1.5 พนักงานและการบริการ จากการวิจัยพบว่า โพล์คพอชเทลอโศก มีการบริหารจัดการธุรกิจอย่างเป็นระบบ โดยแบ่งความรับผิดชอบตามหน้าที่ตนเอง ดังนี้ พนักงานต้อนรับ พนักงานอาหารและเครื่องดื่ม และพนักงานทำความสะอาด เพื่อทำให้การบริการมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานยิ่งขึ้น เช่น การกำหนดมาตรฐานการให้บริการของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 กลยุทธ์ทางธุรกิจด้านการออกแบบตกแต่ง จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการตกแต่งภายในให้สอดคล้องกับแนวคิดที่ตนเองได้กำหนดไว้ ประกอบด้วย 1) การตกแต่งของโพล์คพอชเทลอโศก ที่มีลักษณะทางกายภาพของศิลปะสแกนดิเนเวียน (Scandinavian Style) ตามลักษณะบ้านของยุโรปทางเหนือมีความโดดเด่น ที่เป็นธรรมชาติ ตั้งแต่ตกแต่งภายใน และภายนอกด้วยต้นไม้หลากหลายชนิด ด้วยโทนสีอ่อนเป็นสีเขียวก กับสีเหลืองไปจนถึงสีขาวทั้งภายในห้องพัก และพื้นที่ส่วนกลาง เพื่อสร้างความรู้สึกแก่ผู้เข้าพักที่อบอุ่นและสบายตา 2) สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ร่วมกันได้ เช่น โต๊ะปิงปองร้านกาแฟ พื้นที่ส่วนกลางสาธารณะ หนังสือ และการออกแบบสิ่งสนับสนุนสำหรับผู้พิการ ได้แก่ ห้อง

อาบน้ำสำหรับผู้นั่งรถเข็น ช่องทางเดินสำหรับผู้พิการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้พูดคุยและทำกิจกรรมร่วมกัน 3) การใช้ครุภัณฑ์วัสดุในการตกแต่งส่วนใหญ่นิยมใช้ความเป็นธรรมชาติ เช่น การนำไม้เปลือยมาตกแต่งลือบบีการนำรูปภาพกราฟฟิกหรือธรรมชาติมาใส่กรอบติดตามผนังการนำต้นไม้หรืองานเซรามิกมาประดับตกแต่งบริเวณห้องโถง จากที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้ประกอบการมีความมุ่งหวังในการสร้างบรรยากาศให้ผู้ใช้บริการ โดยการออกแบบ ที่พักให้รู้สึกเหมือนมานอนพักบ้านเพื่อน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกผ่อนคลายด้วยความเป็นกันเอง และนำไปสู่การตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำ



ภาพที่ 2.1 โมเดลแสดงรูปแบบและกลยุทธ์ของการออกแบบและการตกแต่ง
(Forms and strategies of design and decoration)

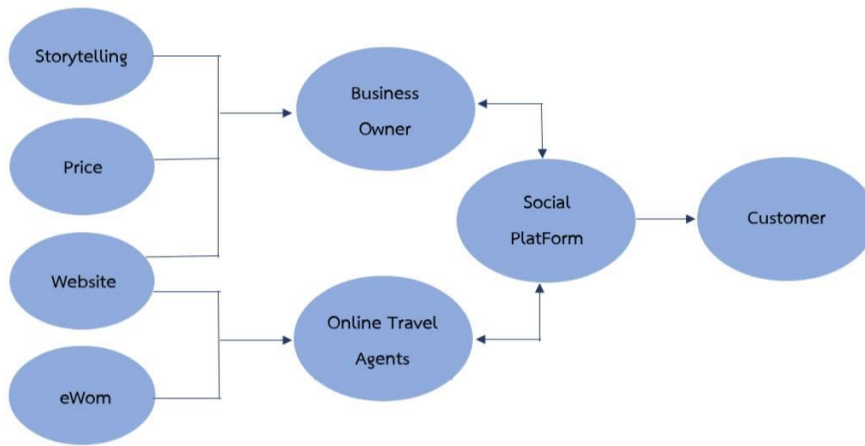
5.3 กลยุทธ์ทางการตลาด จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีกลยุทธ์ทางการตลาด 4 กลยุทธ์ ดังนี้

5.3.1 กลยุทธ์การตลาดผ่านการถ่ายทอดเรื่องราว (Storytelling) จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการถ่ายทอดเรื่องราวผ่านการออกแบบตกแต่งที่พักสไตล์สแกนดิเนเวีย บ้านโนชนยุโรปเหนือ เช่น ใช้โทนสีสีขาว สีเหลือง และสีขาวเป็นหลักของที่พัก ตั้งแต่ป้ายชื่อ พื้นที่ส่วนกลาง ภายนอกอาคาร และการเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างเอกลักษณ์ และเป็นจุดจำของผู้ใช้บริการ อีกทั้งการตั้งชื่อห้องพัก มีความหมายแฝงว่าบ้านเพื่อน เพราะผู้ประกอบการมีความมุ่งหวังให้ผู้บริการรู้สึกอบอุ่นเหมือนมานอนพักบ้านเพื่อน โดยเผยแพร่รูปภาพผ่าน เฟซบุ๊ก อิน스타그램 เว็บไซต์ตัวแทนผู้ให้บริการออนไลน์

5.3.2 กลยุทธ์ด้านราคา จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการใช้วิธีการตั้งราคาหลายระดับ ไม่นั้นตั้งราคาตัวเลขสวยงาม แต่ตั้งราคาตั้งแต่ต่ำไปจนถึงมากดังนี้ 350 650 1,300 และ 1,600 ผู้ประกอบการใช้วิธีการตั้งราคาแบบนี้เพื่อให้ครอบคลุม และให้โฟล์คพอชเทลอโตก ปรากฏในการค้นหาทุกช่วงราคามากที่สุด

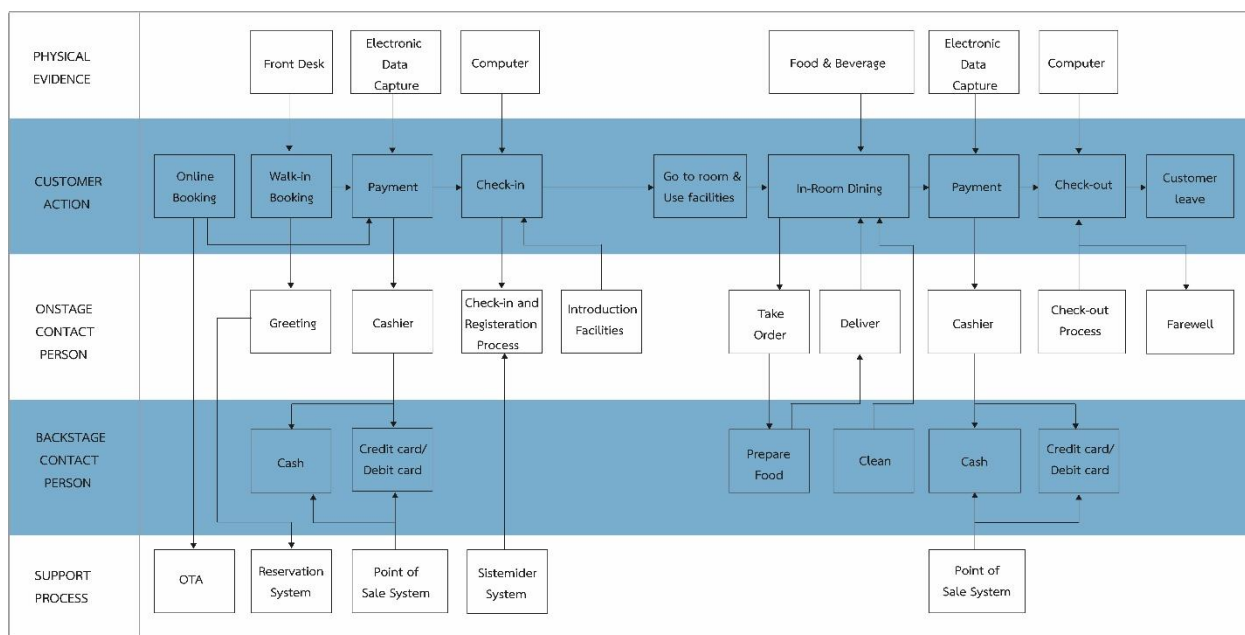
5.3.3 กลยุทธ์การตลาดร่วมกับตัวแทนผู้ให้บริการออนไลน์ (OTA : Online Travel Agents) จากการวิจัยพบว่า เว็บไซต์ตัวแทนผู้ให้บริการออนไลน์ และเว็บไซต์รีวิว (Website Review) แสดงรายละเอียดที่พักชัดเจน และแบ่งปันไปยังสื่อการตลาดออนไลน์ (Social Platform) เช่น จดโปรโมชันหน้าที่ท่องเที่ยวผู้ใช้บริการจะได้รับราคาห้องพักที่ถูกลงเมื่อจองผ่านเว็บไซต์ตัวแทนการจองออนไลน์ เพื่อดึงดูดให้ผู้บริการเห็นถึงความคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป ทำให้โฟล์คพอชเทลอโตก ได้รับความสนใจ และเป็นที่ยูู้จักมากยิ่งขึ้น

5.3.4 กลยุทธ์ด้านการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีกิจกรรมที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ภายใน โดยโพล์คพอชเทลโศก มีพื้นที่สำหรับรองรับกลุ่มผู้ใช้บริการ เช่น โชนอ่านหนังสือ โต๊ะปิงปอง เมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความแปลกใหม่ ทำให้เกิดการเผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์ โดยข้อมูลถูกเขียนขึ้นมาจากประสบการณ์ที่ได้ใช้จริง ๆ ส่งผลให้เกิดการตัดสินใจซื้อจากผู้บริการรายอื่น



ภาพที่ 3 โมเดลแสดงรูปแบบและกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล (Digital Marketing Poshtel)

5.4 รูปแบบและกลยุทธ์พิมพ์เขียวการบริการ (Service – Blueprint) จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการโพล์คพอชเทลโศก สร้างรูปแบบการให้บริการอย่างเป็นลำดับขั้นตอน มีการควบคุมมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยสามารถแบ่งโครงสร้างการให้บริการได้ทั้งหมด 9 ขั้นตอน คือ การรับจองห้องพัก (Reservation) ผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Travel Agents : OTA) และการรับจองผ่านพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist) เมื่อผู้ใช้บริการมาถึงที่พัก พนักงานทักทายผู้ใช้บริการอย่างเป็นมิตร (Proper customer greeting) หลังจากนั้น จึงรับชำระค่าบริการจากผู้บริการ (Payment) ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งเงินสด และการชำระผ่านบัตรเครดิตแล้วจึงรับลงทะเบียนเข้าพัก (Registration) ขั้นตอนถัดไปพนักงานแนะนำข้อมูลภายในที่พัก(Service and Facilities introduction) แก่ผู้ใช้บริการอย่างเป็นมิตร เพื่อสร้างการรับรู้ข้อมูลของที่พัก เช่น เวลาเปิด-ปิดคาเฟ่ การใช้คีย์การ์ด และข้อตกลงในการใช้พื้นที่ส่วนกลาง จากนั้นจึงนำผู้ใช้บริการไปยังห้องพัก แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก และให้ผู้ใช้บริการเข้าพักผ่อนตามอัธยาศัยในกรณีที่ใช้บริการต้องการบริการเพิ่มเติมทางโพล์คพอชเทล โศก มีบริการอาหาร และเครื่องดื่มในห้องพัก (In-room dining (Room service)) แก่ผู้ใช้บริการเช่นกัน เมื่อผู้ใช้บริการจะลงทะเบียนออกจากที่พัก พนักงานจะตรวจสอบ และรับชำระค่าบริการเพิ่มเติมระหว่างเข้าพัก (Payment) ขั้นตอนสุดท้าย คือ การรับลงทะเบียนออกจากที่พัก (Check-Out) พร้อมทั้งกล่าวอำลา (Farewell) เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ และมุ่งหวังให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำ



ภาพที่ 4 โมเดลแสดงพิมพ์เขียวการบริการ (Service - Blueprint)

6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 รูปแบบการดำเนินธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการโพลีคพอซเทลอโตก สร้างรูปแบบการดำเนินธุรกิจด้วย 5 กลยุทธ์หลัก คือ กลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมาย คุณค่าที่นำเสนอ ช่องทางการขาย ความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ พนักงานและการบริการ เพื่อมองหาอุปสรรคที่มีโอกาสเกิดขึ้นในธุรกิจ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการที่พักราคาถูกแต่มีบริการที่เป็นระบบ และได้มาตรฐาน สอดคล้องกับแนวคิดของ (ศศิ คล่องพญาบาล, 2550) ที่กล่าวไว้ว่า รูปแบบการดำเนินธุรกิจ คือ เครื่องมือทางความคิดที่ประกอบด้วย การแสดงถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ทรัพยากร และความเป็นเหตุเป็นผลในการดำเนินการขององค์กร สามารถพรรณนาถึงคุณค่าของธุรกิจที่เสนอต่อผู้ใช้บริการ โครงสร้างขององค์กร และการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับหุ้นส่วนธุรกิจ ตลอดจนการส่งมอบคุณค่า

6.2 รูปแบบและกลยุทธ์ทางการธุรกิจด้านการออกแบบตกแต่ง พบว่า ผู้ประกอบการมีการตกแต่งที่พักสไตล์สแกนดิเนเวียน (Scandinavian Style) คือ ความเป็นธรรมชาติ และใช้โทนสีอ่อนเป็นสีเขียว สีเหลืองไปจนถึงสีขาว ทั้งในห้องพัก และพื้นที่ส่วนกลาง เช่น รัานกาแพ โต๊ะปิงปอง คอมม่อน เป็นต้น ทำให้ดูสบายตาและอบอุ่น รวมถึงการใช้ครุภัณฑ์ในการตกแต่งส่วนใหญ่นิยมใช้ความเป็นธรรมชาติ เช่น การนำไม้เปลือกมาตกแต่งลือบบี้ นำรูปภาพกราฟิกหรือธรรมชาติมาใส่กรอบติดตามผนัง นำต้นไม้หรืองานเซรามิกมาตกแต่งบริเวณห้องโถง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกผ่อนคลาย และสร้างเอกลักษณ์ให้กับที่พัก สอดคล้องกับแนวคิดของ (พรพิมล พจนานพิมล, 2559) ที่กล่าวไว้ว่าการออกแบบตกแต่ง คือ การออกแบบสิ่งต่าง ๆ ที่มีวัตถุประสงค์เหมือนกัน คือ สวยงาม สะดวกสบาย ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหลักการออกแบบ ควรรู้วิธีการเลือกใช้วัสดุ และการผลิตทางอุตสาหกรรม มีความสามารถในการค้นคว้าหาข้อมูลมาได้อย่างถูกต้องสามารถวิเคราะห์ปัญหาเป็น มีเหตุมีผล และสามารถนำมาสิ่งเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ร่วมกันได้อย่างเหมาะสม

6.3 กลยุทธ์ทางการตลาดดิจิทัล พบว่า ผู้ประกอบการมีกลยุทธ์ผ่านการให้บริการในรูปแบบที่คล้ายคลึงกับการพักผ่อนเพื่อน เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกถึงการผ่อนคลายในการเข้ามาพัก อีกทั้งยังมีการออกแบบบริเวณที่พบปะสังสรรค์ ให้มีกิจกรรมร่วมกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการพบปะกับสังคมใหม่ หรือ เพื่อนใหม่

ผู้ใช้บริการจึงเกิดความประทับใจในจุดนี้ สอดคล้องกับทฤษฎีของ (ณฤดี สีแก้วมี, 2557) ในขณะเดียวกันผู้ประกอบการได้ดำเนินการใช้กลยุทธ์แบบปากต่อปากผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสะดวกต่อการจองที่พักที่ตนเองสนใจ และยังสามารถเลือกระยะเวลาที่จะเข้าพักได้อย่างสะดวก และยังสามารถเลือกราคาตามความเหมาะสมที่ผู้ใช้บริการต้องการได้ สอดคล้องกับทฤษฎีของ (ณัฐธินี วิเศษชัยศิลป์, 2560) นอกจากนี้ยังพบว่ารูปแบบการให้บริการที่มีความเป็นกันเอง รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันในสถานประกอบการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีการสื่อสารรูปแบบปากต่อปากผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) ในทิศทางที่ดี จึงช่วยให้ผู้ใช้บริการรายใหม่สามารถตัดสินใจได้ง่าย และนำไปสู่จุดหมายปลายทางในการใช้บริการ

6.4 รูปแบบและกลยุทธ์พิมพ์เขียวการบริการ (Service Blueprint) พบว่า ผู้ประกอบการมีการออกแบบงานบริการอย่างเป็นขั้นตอน โดยโครงสร้างการให้บริการทั้งหมด 9 ขั้นตอน ผู้ประกอบการสร้างพิมพ์เขียวการบริการ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการตามความเหมาะสม ด้วยมุ่งหวังให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ (Alter & Steven, 2013) ที่ได้กล่าวถึงพิมพ์เขียวการบริการว่า เป็นเครื่องมือสำหรับออกแบบงานบริการที่ใช้แผนภาพ (Diagram) แสดงระบบการให้บริการ และจุดบกพร่องของงานบริการ เพื่อกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการขององค์กรเปรียบเสมือนพิมพ์เขียวให้ปฏิบัติตามตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งสามารถนำไปพัฒนาและแก้ไข รูปแบบ กระบวนการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อสรุปเชิงทฤษฎี จากการศึกษาแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่พักโฮสเทลแบบบูรณาการ กรณีศึกษา โพล์คพอสเทลอัสค (Folk Poshtel Asok) โดยใช้วิธีวิทยาการทฤษฎีฐานรากได้ดังนี้

1. ผู้ประกอบการเลือกรูปแบบธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับธุรกิจที่พักโฮสเทลแบบบูรณาการ (Poshtel) โดยมุ่งหวังให้โพล์คพอสเทลอัสค แตกต่างจากที่พักโฮสเทลทั่วไป นอกจากนี้ยังรวมไปถึงสถานที่ตั้งของธุรกิจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากโพล์คพอสเทลอัสค เป็นที่พักขนาดเล็ก รูปแบบธุรกิจหลักที่ผู้ประกอบการเลือกใช้จึงเป็นการสร้างสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และการเลือกที่ตั้ง ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก เพื่อให้ธุรกิจเป็นที่จดจำ และถูกพูดถึงแบบปากต่อปาก

2. ผู้ประกอบการออกแบบตกแต่งทั้งภายในและภายนอก เพื่อสร้างเอกลักษณ์ และจุดเด่นของที่พัก โดยการตกแต่งด้วยต้นไม้ที่หลากหลายทั้งภายในและภายนอก ใช้โทนสีอ่อนเป็นสีเขียวย สีส้มเหลือง ไปจนถึงสีขาว เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกสบายตา และอบอุ่น เน้นใช้วัสดุที่เป็นธรรมชาติ เรียบง่ายแต่ใส่ใจทุกรายละเอียด มีสิ่งอำนวยความสะดวก และพื้นที่ส่วนกลาง เช่น ร้านกาแฟ โต๊ะปิงปอง คอมมูนิตี้ เป็นเช่นนี้อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจาก ผู้ประกอบการต้องการทำให้โพล์คพอสเทลเหมือนการมาพักบ้านเพื่อน เพื่อทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ เกิดการใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง และเมื่อเกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะนำมาซึ่งการแนะนำบอกต่อคนรู้จัก เพื่อนหรือญาติสนิท เพื่อเพิ่มฐานผู้ใช้บริการรายใหม่

3. เมื่อใดก็ตามที่ผู้ประกอบการยังใช้กลยุทธ์ทางการตลาดในรูปแบบที่คล้ายคลึงกับการพักบ้านเพื่อนอยู่ เมื่อนั้นผู้ใช้บริการจะแสดงออกถึงการผ่อนคลายมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถพูดคุยแบบเป็นกันเองได้ในระหว่างที่พัก ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามถึงการเดินทางท่องเที่ยว หรือได้ทำการพูดคุยเชิงสนทนา ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่ผู้ใช้บริการหวังว่าการมาเข้าพักในสถานประกอบการจะสามารถทำให้มีเพื่อนใหม่ ๆ และได้พบเจอกับบุคคลในสังคมใหม่ เพื่อเปิดประสบการณ์ที่ดีในการเดินทาง

4. ผู้ประกอบการสร้างรูปแบบการให้บริการ โดยการใช้แผนภาพพิมพ์เขียวแสดงขั้นตอนการให้บริการ ทำให้เห็นตั้งแต่การเริ่มต้นจนจบของกระบวนการบริการ เพื่อสร้างมาตรฐาน และเป็นแบบแผนในการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน

สมบูรณ์ และเกิดความเท่าเทียม เมื่อเกิดจุดบกพร่องในขั้นตอนการให้บริการ ผู้ประกอบการสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ตลอดเวลา เพื่อให้มีความเหมาะสม และสร้างความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ ด้วยมุ่งหวังการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคตของผู้ใช้บริการ

7. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัย

1. ผู้ประกอบการควรสร้างการรับรู้คุณค่าของตราสินค้า (Brand Awareness) ให้ผู้ใช้บริการสามารถจดจำได้มากขึ้น ผ่านการสร้างเนื้อหาทางการตลาด (Content Marketing) ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะด้านการสร้างผลงาน (Production) ในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น การนำสินค้า และการบริการมาประกอบเป็นภาพเคลื่อนไหว เพื่อนำเสนอภาพลักษณ์โดยรวมของสถานประกอบการ ผ่านแพลตฟอร์มประเภทภาพเคลื่อนไหว เช่น การเปิดช่องยูทูป (YouTube Channel) เป็นการตัดต่อรูปภาพสินค้า และบริการ ให้แสดงเป็นภาพเคลื่อนไหวในหน้าหลักที่ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาเจอได้ง่าย เพื่อสร้างภาพจำในเชิงบวกก่อให้เกิดความต้องการในการใช้บริการของกลุ่มเป้าหมาย

2. จากการวิจัยพบว่า โฟล์คพอซเทลอศก มีผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในเรื่องโปรแกรมด้านการท่องเที่ยวในธุรกิจของตน โดยนำเสนออัตลักษณ์ความเป็นไทยในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านวัฒนธรรมความเป็นไทย เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในวันสำคัญของประเทศไทย 2) ด้านการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ความเป็นไทย เช่น การเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวโบราณสถาน 3) ด้านวิถีชีวิตของชาวไทย เช่น การเดินทางเพื่อเรียนรู้ขนบธรรมเนียมและประเพณีของชาวไทยในหมู่บ้านต่าง ๆ โดยมุ่งหวังให้เกิดความประทับใจในกลุ่มผู้ใช้บริการ และเพิ่มแนวโน้มการกลับมาใช้บริการในอนาคต

3. จากการวิจัยพบว่า ความจงรักภักดีส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้นำระบบบริหารสัมพันธ์ผู้ใช้บริการ (Customer Relations Management) มาใช้สื่อสารกับผู้ใช้บริการ เช่น การส่งข่าวสารด้านโปรโมชั่น การ์ดวันเกิด การ์ดสำหรับเทศกาลต่าง ๆ เพื่อแสดงออกถึงความใส่ใจในจุดเล็ก ๆ เสมือนผู้ใช้บริการคือคนสำคัญ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจขึ้นอีกระดับ นอกจากจะสร้างความเชื่อมั่นในตราสินค้าแล้ว ยังเป็นการรักษารฐานผู้ใช้บริการเดิม

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงผลกระทบของสื่อดิจิทัล (Digital Platform) รวมไปถึงเทคโนโลยีที่มีบทบาทในการดำเนินงานภายในองค์กร เพื่อค้นหาประเภทของโฆษณาออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การใช้พนักงานขาย โดยจัดให้พนักงานขายปฏิบัติตัวต่อตัวระหว่างกิจการกับผู้ใช้บริการ เช่น การใช้แผ่นพับ เอกสาร ใบปลิว วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อช่วยในการนำเสนอขายของพนักงาน ตลอดจนเป็นหลักฐานอ้างอิง และมุ่งหวังการขายที่แตกต่างกับคู่แข่ง

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการที่พัก เช่น ปัจจัยด้านทัศนียภาพ โดยการนำเสนอจุดเด่นด้านความเป็นธรรมชาติของที่พัก อาทิ ที่พักที่มีความเงียบสงบเหมาะแก่การเดินทางมาพักผ่อน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- Supangkaratana.T. (2009). *Marketing factors affecting foreign tourists' behavior while staying in Bangkok hostels* (Master's thesis). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เกียรติรัตน์ จินตามณี. (2561). *ที่พักแบบ Poshtel ทางเลือกใหม่ของธุรกิจท่องเที่ยวอินเทรนด์ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์คนรุ่นใหม่*. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก: <https://taokaemai.com/ที่พักแบบ-poshtel-ทางเลือกใหม่/>
- ณัฐพร สุวรรณวิศลกิจ. (2560). *แนวทางการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจลักซ์ซูรีโฮสเทล (Luxury Hostel) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สืบค้นจาก: http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5916033060_8631_8082.pdf
- ณฤดี สีแก้วมี. (2557). *กระบวนการแก้ปัญหาด้านการออกแบบพื้นที่ขนาดเล็กด้วยวิธีการลวงตา กรณีศึกษา: การแก้ปัญหาพื้นที่ของอาคารชุดขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นจาก: <http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1111/1/narudee.srik.pdf>
- ณัฐทิณี วิเศษชัยศิลป์. (2561). *ประสิทธิผลของการสื่อสารการตลาดดิจิทัลกับการให้บริการเรือที่ฟักอนันตรา ครูช.* (การศึกษานิพนธ์). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นจาก: <http://dspace.bu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/3833/1/nattinee.wise.pdf>
- ณัฐพล ไยไฟโรจน์. (2559). *Digital Marketing: Concept & Case Study*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: บริษัทไอดีซีพีริเมียร์ จำกัด *บรรณสาร มศก.ท., 19(1),*เมษายน – กันยายน.
- พรพิมล พงนาพิมล. (2559). *การพัฒนาแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างการคิดสร้างสรรค์อย่างมีวิจารณญาณสำหรับนิสิต สาขาวิชาการออกแบบทัศนศิลป์. วารสารการวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakom University (สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ), 9(1), 878-894.* สืบค้นจาก: <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/download/61541/50705/>
- พิทักษ์ ศิริวงศ์. (2547). *ทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) วิธีวิทยาการวิจัยเพื่อสร้างทฤษฎีในการพัฒนาประเทศ*, พิมพ์ปวีณ นพกิจกำจร (2559). *สร้างดีมานด์โรงแรมผ่านการวิเคราะห์ข้อมูล*. [เว็บไซต์]. สืบค้นจาก: <http://www.digitalagemag.com/สร้างดีมานด์โรงแรมผ่าน/>
- ศศิ คล่องพญาบาล. (2550). *"Business Model to Business Plan" SMEs Today Magazine ฉบับเดือนกรกฎาคม ปีที่ 6 เล่มที่ 61*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)
- สุรางค์ จันทวานิช. (2554). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพรของชุมชนต้นแบบสมุนไพรบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อสร้างศักยภาพทางการท่องเที่ยว

THE WELLNESS TOURISM STRATEGIES FOR THE DEVELOPEMENT OF HERBAL IN BAN DONG BANG HERBAL
PROTOTYPE COMMUNITY PRACHINBURI TO ENHANCE THE TOURISM CAPACITY

ธนวันต์ สิทธิไทย¹ พิมพินภัส ภูมิภิตติพิชช² และ จริมา ทองสวัสดิ์²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจสภาพและแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการด้านสมุนไพรของชุมชน 2) เพื่อสำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับความต้องการ พฤติกรรมการใช้บริการ และแนวทางการให้บริการด้านสมุนไพรของชุมชน 3) เพื่อพัฒนากลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพรของชุมชนต้นแบบสมุนไพรบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อสร้างศักยภาพทางการท่องเที่ยว

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) พบว่าสภาพและแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการและชุมชนด้านสมุนไพรชุมชนบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี ปัจจุบันหมู่บ้านดงบังได้รับให้เป็นชุมชนต้นแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดปราจีนบุรี มีจุดแข็งอยู่ที่การมีสมุนไพรท้องถิ่นที่เป็นแหล่งปลูกและแหล่งผลิตที่สำคัญของประเทศไทย และกระจายไปยังภูมิภาคต่างๆของประเทศไทย เช่น สมุนไพรเพชรสังฆาต ว่านใบใหญ่ ผาง หล้ารีแพร์ ไบยานาง ในปัจจุบันมีการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสมุนไพรในชุมชน และมีการรวมตัวของกลุ่มสมาชิกประมาณ 20 -30 ครอบครัว 2) พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในหมู่บ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี พบผลการวิจัยว่า มีอาหารที่ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร 3 อันดับแรก ได้แก่ ใช้บริการช่วงเช้า ช่วงกลางวัน และ ช่วงเย็น ตามลำดับงบประมาณในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พบว่ามากกว่า 800 บาทขึ้นไป 601-800 บาท และ 200 -403 บาท ตามลำดับระยะเวลาที่ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พบว่า ระยะเวลาใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มากกว่า 4 ชั่วโมง น้อยกว่า 1 ชั่วโมง และ 3 -4 ชั่วโมง ตามลำดับ ปัจจัยทางด้านการศึกษาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร 3 อันดับแรก พบว่า ความมีชื่อเสียงของตนเอง และคนรัก ปัจจัยทางด้านสื่อที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร 3 อันดับแรก พบว่า อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ และวิทยุ ปัจจัยทางด้านเหตุผลในการใช้บริการ 3 อันดับแรก พบว่า อาหารหลากหลาย การตั้งราคาสินค้า การจัดตกแต่งร้าน ตามลำดับ 3) กลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร ของชุมชนต้นแบบสมุนไพรบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี หลังจากนำผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) พบองค์ประกอบที่สำคัญ 8 องค์ประกอบ และค้นพบโมเดลชื่อ คือ “Thaiherb”

คำสำคัญ : การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร ชุมชนต้นแบบ ศักยภาพทางการท่องเที่ยว

¹ ผศ.ดร.สังกตคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรบุรี

² รศ.ดร.สังกตคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

³ นักวิชาการวัฒนธรรมชำนาญการ สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย กระทรวงวัฒนธรรม

Abstract

The objectives of research were 1) to survey a real situation and service typology in nowadays. 2) to survey the needs of Thai tourists towards the needs ,behavior of service usage and the service strategy and 3) To develop “The Wellness Tourism Strategy (Herb) development of Ban Dong Bung, the herbal city in Prachinburi province, Thailand”. The research methodology combined between qualitative and quantitative as well as Focus Group and Depth. The population are divided in 4 parts, these are the representatives of the government, the representatives of the the private sector, the specialist of wellness tourism or the academician .The sampling are the tourists who have ever been travel to Prachinburi provice. The use of Social Sciences for Windows (SPSS/FW) and advance statistic and content analysis.

The research findings indicated that 1) the current and the service strategy at the present day is a well-known area as a wellness tourism community model in Prachinburi province .The strength are the geography area in herbal planting where is important in Thailand and distribute to another region such as Phetsangkat, Wanbaiyai, Phang, Ya Repair, Bai Yanang.Nowadays, this area is established a Herbal community enterprise which comprise of 20 -30 household 2) the tourist behavior in wellness traveling are the 3 popular meals are breakfast lunch and dinner respectively. Budget in traveling are more than 800 baht 601-800 baht and 200 -403 baht respectively. The duration of time more than 4 hours less than 1 hour and 3 -4 hours respectively. The influence factor in traveling are 3 popularity themselves lover .The influence media are internet television and radio .The reason in traveling are variety of food the food price setting and the decoration of destination respectively 3) In this study, the researcher found that the five favorable The model development of Spa business in Thailand to create the competitiveness in AEC, the Confirmatory Factor Analysis process (CFA), the model referred as “Thaiherb” was revealed

Keywords: The Wellness Tourism Strategy (Herb), Community Model, Tourism Capacity

1. บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นธุรกิจบริการที่เริ่มมีบทบาทในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของโลก มีสัดส่วนการเติบโตในทุกประเทศที่ร้อยละ 3.9 ของทุกประเทศต่อปี (Carrera & Bridges, 2006, อ้างถึงในธนวันต์ สิทธิไทย, 2558) สาเหตุหนึ่งที่ทำให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพได้รับความนิยมสูง เป็นผลมาจากผู้คนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการเอาใจใส่ดูแลสุขภาพมากขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดโรคร้ายต่าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การเยียวยารักษา และเกิดค่าใช้จ่ายตามมาจำนวนมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Tourism Research and Marketing (2006, อ้างถึงใน ธนวันต์ สิทธิไทย, 2558) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะเดินทางด้วยจุดประสงค์การท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไป ได้แก่ การเดินทางพักผ่อนร้อยละ 50 เดินทางเยี่ยมญาติและเพื่อนฝูง ร้อยละ 25 เดินทางเชิงสุขภาพจากการแพทย์ทางเลือก (สปาและสุขภาพความงาม) ร้อยละ 16 และที่เหลือคือการติดต่อทางธุรกิจ (Travel Exhibitions, 2007) ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการด้านสุขภาพ ทั้งโรงพยาบาลเอกชน และสปาและสุขภาพความงามต่าง ๆ ขยายบริการด้าน

สุขภาพในวงกว้าง จากเดิมที่มุ่งเน้นการบำบัดรักษาโรคภัยต่างๆ ให้ครอบคลุมการส่งเสริมสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจให้แข็งแรง เพื่อป้องกันโรคภัยต่าง ๆ และการฟื้นฟูสุขภาพหลังการบำบัดรักษา รวมไปถึงบริการเสริมความงามเพื่อเสริมบุคลิกภาพที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในระยะหลัง (ศูนย์วิจัยกสิกร,2555,อ้างถึงในธนวันต์ สิทธิไทย,2560)

จังหวัดปราจีนบุรีถือเป็นหนึ่งในจังหวัดที่เป็นชุมชนต้นแบบด้านสมุนไพรที่มีชื่อเสียงของประเทศไทย มีโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี ในฐานะโรงพยาบาลที่ผลิตยาสมุนไพรทางเลือกสำหรับประชาชนทั่วประเทศ หมู่บ้านบ้านดงบัง อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี ได้รับเลือกให้เป็นชุมชนต้นแบบในการปลูกสมุนไพรด้วยระบบเกษตรอินทรีย์ (โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร. ม.ป.ป.: ออนไลน์,อ้างถึงใน ฐาปนี เลขาพันธ์และ จุฑารัตน์ ศรารณะวงศ์, 2557) ถือเป็นชุมชนเกษตรกรรม ที่มีองค์ความรู้พื้นฐานทางด้านสมุนไพรที่ได้รับการถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษและมีการใช้สมุนไพรในการดำเนินวิถีชีวิตเรื่อยมา แต่จากการเร่งพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศ ส่งผลให้ วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนในชุมชนเริ่มเปลี่ยนแปลงไป จากการดำรงชีพแบบพอเพียงกลายเป็นการเพาะปลูกพืชอื่นเพื่อ จำหน่าย คนในชุมชนเริ่มหันมาเพาะปลูกไม้ดอกไม้ประดับและเพาะพันธุ์ไม้ โดยใช้ปุ๋ยและสารเคมีในการทำการเกษตร ส่งผลให้ สภาพแวดล้อมและสุขภาพของคนในชุมชนทรุดโทรมลง จึงมีชาวบ้านกลุ่มหนึ่งต้องการเปลี่ยนแปลงและหันกลับไปมอ ภูมิปัญญาดั้งเดิมที่มีอยู่และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ จึงมีการจัดตั้งกลุ่มสมุนไพรบ้านดงบังโดยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน ของรัฐและเอกชนจนประสบความสำเร็จ ส่งผลให้ชีวิตความเป็นอยู่และสุขภาพของคนในชุมชนดีขึ้น มีรายได้ที่มั่นคงและ สามารถพึ่งพาตนเองได้เป็นอย่างดี จากการพัฒนาอย่างต่อเนื่องส่งผลให้กลุ่มสมุนไพรบ้านดงบังได้รับการรับรองมาตรฐาน เกษตรอินทรีย์จากสำนักงานมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ (มกท.) นอกจากนี้กลุ่มสมุนไพรบ้านดงบังยังได้รับการคัดเลือกให้หนึ่งในชุมชนต้นแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร ส่งผลให้มีชื่อเสียงและเป็น ที่ รู้จักมากขึ้น ปัจจุบันเป็นกลุ่มที่ได้รับการยอมรับด้านการจัดการด้านสมุนไพร และมีหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ เข้ามาศึกษาดูงาน อย่างต่อเนื่อง (รายงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาเพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ วิถีไทย:กรมการท่องเที่ยว, 2561)

อย่างไรก็ตามในชุมชนบ้านดงบังยังไม่มีแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร ของชุมชนต้นแบบสมุนไพรบ้านดงบัง เพื่อสร้างศักยภาพทางการท่องเที่ยว เนื่องจากยังขาดการบูรณาการระหว่างภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ทำให้ชุมชนยังไม่มีแนวทางในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เหมาะสม และการขาดความรู้ความเข้าใจของคนในชุมชนท้องถิ่นทำให้การขับเคลื่อนในฐานะของการเป็นชุมชนต้นแบบสมุนไพร ยังไม่คืบหน้าเท่าที่ควร ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการค้นหากลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร ของชุมชนต้นแบบสมุนไพรบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อสร้างศักยภาพทางการท่องเที่ยว เพื่อให้ชุมชนมีความโดดเด่นและมีเอกลักษณ์ของการได้รับ ยกย่องในการเป็น (Herbal City) ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อสำรวจสภาพและแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการและชุมชนด้านสมุนไพรชุมชนบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี

2.2 เพื่อสำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับความต้องการ พฤติกรรมการใช้บริการ และแนวทางการให้บริการด้านสมุนไพรของชุมชนบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี

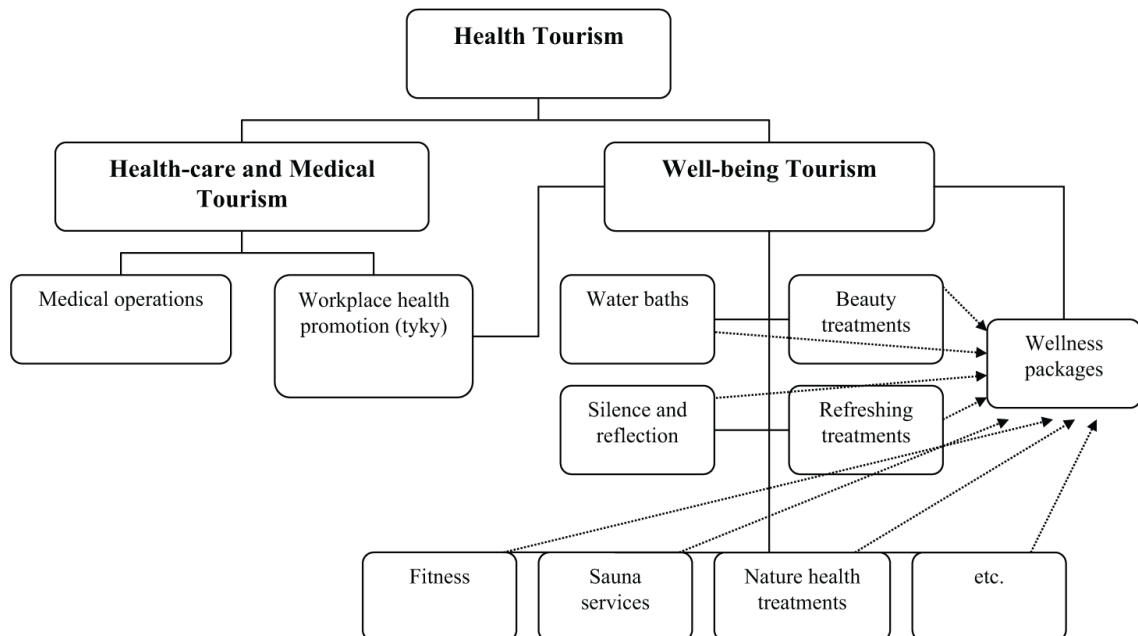
2.3 เพื่อพัฒนากลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร ของชุมชนต้นแบบสมุนไพรบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อสร้างศักยภาพทางการท่องเที่ยว

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็นธุรกิจบริการที่เริ่มมีบทบาทในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของโลก ถือเป็นรูปแบบหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนและพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางมาใช้บริการของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จะเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศพร้อมใช้บริการด้านสุขภาพ เช่น ตรวจสุขภาพ ทำฟัน ศัลยกรรมความงาม ฯลฯ ของประเทศนั้นๆ (El Taguri, 2007; Hutchison, 2005; Ramirez de Arellan, 2007, อ้างถึงในธนวันต์ สิทธิไทย, 2558)

การรักษาสุขภาพแบบองค์รวม จึงเป็นหนึ่งทางเลือกที่จะลดต้นทุนในการรักษาของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการสร้างมาตรการการออกกำลังกายและการดูแลสุขภาพให้กับพนักงานบริษัทของตน ผลออกมาว่าสามารถลดต้นทุนการรักษาและการรับผิดชอบด้านค่าใช้จ่ายได้ประมาณ 30-40 % (Carol W.; Danise D.; Jim Przytulski, 1998) ดังนั้นนักวิชาการในหลายประเทศให้ความสนใจในการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมมากขึ้นจากการนำประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นกรณีศึกษา (Ardell 1977; Bird 2001; Corbin & Pangrazi 2001; Dunn 1959; Mackey 2000; Schuster, Dobson, Jauregui & Blanks 2004; Hawks 2004 อ้างถึงในธนวันต์ สิทธิไทย, 2558) ซึ่งเป็นการดูแลสุขภาพให้สมบูรณ์ทั้งกาย ใจ



Source: Matkailun edistämiskeskus (2005, p. 55) translated by Konu (2008)

รูปภาพที่ 1 การรักษาสุขภาพแบบองค์รวม (Wellness)

ที่มา: Matkailun edistämiskeskus (2005, p.55) translated by Konu (2008, อ้างถึงใน ธนวันต์ สิทธิไทย, 2558)

การรักษาสุขภาพแบบองค์รวม (Wellness) เป็นคำที่ WHO ใช้มาตั้งแต่ปี 1984 (WHO, 1948) ที่ใช้เพื่อสร้างรูปแบบการดำรงชีวิตที่ดีขึ้นของมนุษย์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านอารมณ์ (Emotional) ด้านสติปัญญา (Intellectual) ด้านการปรับตัวกับสิ่งแวดล้อม (Environmental) ด้านร่างกาย (Physical) ด้านจิตวิญญาณ (Spiritual) และด้านสังคม (Social) (Sackney, Noonan & Miller, 2000, อ้างถึงในธนวันต์ สิทธิไทย, 2558)

จากกระแสความใส่ใจด้านสุขภาพที่เติบโตอย่างรวดเร็วดังกล่าว ทำให้หน่วยงานภาครัฐในหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยต่างให้การสนับสนุนธุรกิจภาคเอกชนที่ให้บริการด้านสุขภาพและหันมาพัฒนาบริการด้านส่งเสริมสุขภาพรวมทั้งบริการด้านเสริมความงาม เพื่อสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้น โดยอาศัยความได้เปรียบจากความน่าเชื่อถือในด้านบุคลากร ทั้งนี้มีผู้ประกอบการเข้ามาให้บริการเพิ่มขึ้นจำนวนมาก และพัฒนาบริการส่งเสริมสุขภาพในหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้น โดยมีบริการนวดแผนไทย และสปา เป็นกิจกรรมที่มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในต่างประเทศหลัง ทำให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวประเทศไทย ให้ใช้บริการเพื่อสัมผัสบริการนวดแผนไทย และบริการสปาที่เลื่องชื่อด้วยสมุนไพรไทย

แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งมีปัจจัยหลักสำหรับการท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืนนั้น จะต้องมีการกระบวนกรและองค์ประกอบหลักที่สำคัญประกอบด้วย (Pinel, David., 1998; Prentice, R.C., 1993; Hogevoid, N. and Svensson, G., 2012; บังอร ฉัตรรุ่งเรือง, 2551, อ้างถึงในรายงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาเพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพวิถีไทย: กรมการท่องเที่ยว, 2561)

1. แหล่งท่องเที่ยวต้องมีการพิจารณาทั้งในเรื่องของโครงสร้างพื้นฐาน ความพร้อมของชุมชนท้องถิ่น ความพร้อมในเรื่องการบริหารจัดการซึ่งหากในปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวไม่พร้อมก็ยังไม่ควรเปิดให้ผู้คนเข้ามาเที่ยว ซึ่งทำห้ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวยังคงอยู่ตลอดไป

2. การบริการทางการท่องเที่ยว ในส่วนของการบริการทางการท่องเที่ยวสามารถพิจารณาได้ 2 ส่วน คือ ส่วนของการกำกับดูแลได้แก่ ภาครัฐ และส่วนของการดำเนินงานได้แก่ ภาคเอกชน ซึ่งการดำเนินงานของภาคเอกชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะประกอบด้วย การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพผู้ประกอบการและคนในชุมชน ธุรกิจที่พัก ภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก การขนส่ง สำหรับในส่วนของการกำกับดูแลภาครัฐจะมีหน้าที่กำกับดูแลตามกฎหมายระเบียบที่ระบุอยู่ในพระราชบัญญัติต่าง ๆ และการกำกับดูแลในส่วนนี้ยังหมายถึง การประสานงานทำความเข้าใจ และการกำกับให้เติบโตของภาคบริการทางการท่องเที่ยวในทิศทางที่เหมาะสม

3. การตลาดในส่วนของการตลาด จำเป็นจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องการจัดวางสินค้าเพราะการตลาดเป็นส่วนสำคัญในการชักจูงให้ผู้ซื้อ (นักท่องเที่ยว) มาซื้อสินค้า ดังนั้นในเชิงของการตลาดจะต้องมีการทำความเข้าใจให้ชัดเจนว่ามีสินค้าทางการท่องเที่ยวคืออะไร และควรเลือกกลุ่มผู้ซื้ออย่างไร

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวภายในประเทศปัจจุบันได้กำหนดขั้นตอนขอบเขตและรายละเอียดในการวางแผนทางการพัฒนาการท่องเที่ยวไว้ ดังต่อไปนี้

1. สำรวจเบื้องต้น (Preliminary Survey) เป็นการเข้าไปศึกษาแหล่งท่องเที่ยวเฉพาะประเด็นที่สำคัญหรือปัญหาที่เด่นชัด เป็นการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานอย่างกว้าง ๆ มุ่งในการที่จะแก้ปัญหาเฉพาะหน้า หรือการพัฒนาขนาดเล็กในระยะสั้น และนำมาประมวลวิเคราะห์เพื่อใช้สำหรับศึกษาในขั้นต่อไป

2. การศึกษาเบื้องต้น (Preliminary Study) เป็นการศึกษาแบบผสมผสานในทุกสาขา ทั้งทรัพยากรการท้องถิ่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม ปัจจัยพื้นฐานและสิ่งแวดล้อม แต่เป็นไปในลักษณะกว้างโดยสังเขป เพื่อพิจารณาความเป็นไปได้ โอกาส และทิศทางของการพัฒนาในขณะเดียวกัน ผลของการศึกษาก็จะชี้แนะแนวทางการดำเนินการและการแก้ปัญหาในระยะสั้นไว้ก่อนที่จะจัดทำแผนหลักในรายละเอียดต่อไป

3. การจัดทำแผนหลัก (Master Plan) เป็นการศึกษาสาขาต่างๆ เช่นเดียวกับการศึกษาเบื้องต้น แต่มีรายละเอียดมากกว่าที่สำคัญ คือ การกำหนดโครงการที่ควรพิจารณาตามระยะเวลาก่อนหลัง รวมทั้งเสนอกลยุทธ์และแนวทางที่จะดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์

4. การศึกษาความเหมาะสม (Feasibility Study) เป็นการศึกษาสืบเนื่องจากแผนหลัก โดยศึกษาความเหมาะสมของโครงการที่กำหนดไว้ในแผนหลักโดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือความเหมาะสมในทางเศรษฐกิจ การเงิน การลงทุน เพื่อพิจารณาความเป็นไปได้ และเสนอแนะสู่ทางที่เหมาะสม

สรุปได้ว่า การพัฒนาการท่องเที่ยว หมายถึง การดำเนินกิจกรรมที่ทำให้การท่องเที่ยวพัฒนาขึ้นดีขึ้น และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นพื้นที่ที่ไม่น่าสนใจให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ รวมถึงแนวทางและกระบวนการวางแผนในการพัฒนาการท่องเที่ยว ทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน ซึ่งจะต้องคำนึงถึงจุดสำคัญในด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ

แนวคิดศักยภาพด้านการท่องเที่ยว

“ศักยภาพ” หมายถึง สิ่งที่มีโอกาสเกิดขึ้นหรืออาจจะไม่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันหรือความเป็นไปได้ในการพัฒนาหรือมีทางทำให้เจริญได้ เป็นพลังอำนาจหรือความสามารถที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคลและสามารถดึงออกมาใช้ได้ ซึ่งสามารถทำให้ปรากฏหากได้รับการพัฒนา หรือกระตุ้นจากภายนอก อันจะส่งผลต่อความสำเร็จและความพึงพอใจสูงสุด (ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์, 2554; Bowen, S., 2010, อ้างถึงใน รายงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาเพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพวิถีไทย: กรมการท่องเที่ยว, 2561)

การพิจารณาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ต่าง ๆ จำเป็นต้องพิจารณาถึงความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว ว่าสมควรปรับปรุง หรือพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใดก่อนในลำดับแรก โดยได้เสนอหลักเกณฑ์การพิจารณาและกำหนดศักยภาพหรือความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยว โดยพิจารณาจากองค์ประกอบหลักๆ ดังนี้

1. คุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ความสวยงาม ลักษณะเด่นในตัวเอง ความเก่าแก่ทางประวัติศาสตร์ ความเป็นมา ความสำคัญทางลัทธิและศาสนา บรรยากาศ สภาพภูมิทัศน์ทางธรรมชาติ และ วิถีชีวิตโดยรอบ เป็นต้น

2. สภาพการเข้าถึง ได้แก่ สภาพของเส้นทางลักษณะการเดินทางใช้วิธีใด ระยะทางจากตัวเมืองไปยังแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

3. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่พักแรม ร้านอาหาร เครื่องดื่ม สถานบริการต่าง ๆ ระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ สถานรักษาพยาบาล การรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

4. สภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพทางกายภาพ สภาพอากาศ กลิ่น เสียง คิว้น ระบบนิเวศ และสภาพอื่น ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวและบริเวณใกล้เคียง

5. ข้อจำกัดในการรับนักท่องเที่ยว ได้แก่ ข้อจำกัดทางพื้นที่ ข้อจำกัดทางการบริการสาธารณูปโภค ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เป็นต้น

6. ความมีชื่อเสียงในปัจจุบัน ได้แก่ ความเป็นผู้รู้จักแพร่หลายของแหล่งท่องเที่ยว จำนวนนักท่องเที่ยวในแหล่งเที่ยวแต่ละแห่ง (Dos Santos, M., 2011)

สรุปได้ว่าศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว สภาพการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม ข้อจำกัดในการรับนักท่องเที่ยว และความมีชื่อเสียงในปัจจุบัน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 วิธีการดำเนินการวิจัย

4.1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อ ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร ของชุมชนต้นแบบสมุนไพรบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อสร้างศักยภาพทางการท่องเที่ยว ทั้งที่เป็นตำรา บทความเชิงวิชาการ วารสาร งานวิจัยและสิ่งตีพิมพ์ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยในการกำหนดขอบเขตของการทำวิจัยและการตั้งสมมติฐานในการวิจัยต่อไป ทำแบบสอบถามเพื่อเป็นการสำรวจการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร ของชุมชนต้นแบบสมุนไพรบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อสร้างศักยภาพทางการท่องเที่ยว เริ่มกระบวนการดำเนินงานโดยการเก็บข้อมูลการวิจัยด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสำรวจจากแบบสอบถาม สรุปผลการวิจัยและเสนอข้อเสนอแนะ แก่ไข ตรวจสอบเพิ่มเติมสิ่งต่างๆในรายงานการวิจัยเพื่อให้สมบูรณ์

4.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน/ตัวแทนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของภาครัฐ ผู้มีส่วนในการกำกับ ดูแล และส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร อย่างละ 10 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบอกรต่อ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาใช้บริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรผู้ให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพรโดยคำนวณหากกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรTaro Yamane (1973) (Finite Population) กำหนดระดับความเชื่อมั่น ที่ 95% $e = 1-(95\%)$ ได้ผลการคำนวณกลุ่มตัวอย่างคือ 399 ตัวอย่าง ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณข้างต้น ผู้วิจัยจึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูล เพื่อความเหมาะสมสำหรับใช้ในการวิจัย คือ 400 ตัวอย่าง

4.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.1.3.1 เครื่องมือวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ คือแบบการสัมภาษณ์ (interview form) ที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยออกแบบการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview)

4.1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ คือแบบสอบถาม (questionnaire) โดยสร้างแบบสอบถามหลังจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพรของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้ การกำหนดตัวแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพรโดยใช้ส่วนประสมทางการตลาดบริการในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เพื่อทดสอบหาคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามโดยใช้วิธีการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตรวจสอบตามเทคนิค Item Objective Congruent (IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ 0.89 และหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีหา Alpha Coefficient ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) เท่ากับ 0.95

4.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยวิธีบอกต่อ (snowball sampling) หรือสุ่มตัวอย่างแบบเครือข่าย (network sampling) โดยเริ่มจากผู้เชี่ยวชาญหรือบุคคลสำคัญ และขยายกลุ่มตัวอย่างจากการช่วยแนะนำผู้ที่สมควรเป็นกลุ่มตัวอย่างคนต่อไป และสำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553) ทั้งนี้ มีการพิจารณาประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ/ตัวแทนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของภาครัฐ ผู้มีส่วนในการกำกับ ดูแล และส่งเสริมการตลาดบริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ด้านสมุนไพร จำนวน 10 ท่าน ตัวแทนผู้บริหารหรือผู้จัดการฝ่ายการตลาด จำนวน 10 บริษัท ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว หรือผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและการตลาดและนักวิชาการ จำนวน 5 ท่าน เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม (questionnaire) การสุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive Sampling) จากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทยอย่างน้อยหนึ่งครั้ง ผ่านการใช้บริการของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร

4.1.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics Analysis) และใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis: EFA) โดยใช้วิธีการสกัดองค์ประกอบโดยวิธี Varimax หรือการหมุนแกนองค์ประกอบที่ยังคงทำให้ปัจจัยต่างๆตั้งฉากกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546) จากนั้น จะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) เพื่อยืนยันตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัด (measurement model) ของปัจจัยส่วนประสมการบริการของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ จากนั้นหาค่าการโหลดองค์ประกอบ (Factor Loading) และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) แบบนฤมิตนิยม (รังสรรค์วิทยา) (constructionism) โดยสรุปความคิดรวบยอดตามเนื้อหาและจำแนกประเภทตามเนื้อหา คำหลัก และคำสำคัญ (โยธิน แสงวงดี, 2551)

5. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การอภิปรายผล ผู้วิจัยจะนำผลการศึกษาที่ได้สรุปในหัวข้อที่ผ่านมา อภิปราย โดยใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้รวบรวมจากการทบทวนวรรณกรรม โดยกำหนดประเด็นการอภิปรายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เป็นรายชื่อ ซึ่งประกอบด้วย

5.1 สภาพทั่วไปสภาพและแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการและชุมชนด้านสมุนไพรชุมชนบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี (ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1)

การนิยมท่องเที่ยวแบบพักผ่อน และการศึกษาวิถีชีวิตเริ่มสูงขึ้น ซึ่งจะโยงเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพวิถีไทยด้วย นักท่องเที่ยวเริ่มอยากศึกษาในเชิงลึกมากขึ้น นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ปี พ.ศ.

2559 มีจำนวนประมาณ 32.5 ล้านคน ทำรายได้ให้ประเทศ 1,600 ล้านบาท ซึ่งคิดเฉลี่ยออกมาว่า นักท่องเที่ยว 1 คนมีการใช้จ่ายต่อวันประมาณ 5,000 บาท ซึ่ง 1 คนอยู่ในประเทศไทยราว ๆ 9-10 วันต่อครั้ง โดยนักท่องเที่ยวจากประเทศจีนเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นอันดับ 1 รองลงมาเป็น มาเลเซีย เกาหลี ญี่ปุ่น ลาว สิงคโปร์ รัสเซีย อินเดีย อังกฤษ สหรัฐอเมริกา โดยรายได้จากนักท่องเที่ยวมากที่สุดจากประเทศจีน รองลงมาเป็น มาเลเซีย รัสเซีย อังกฤษ สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย เกาหลี ญี่ปุ่น เยอรมนี ฝรั่งเศส โดยบางประเทศไม่ได้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเป็นจำนวนมาก แต่ด้านรายได้มีจำนวนมากกว่าประเทศที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเป็นจำนวนมาก จะเห็นได้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวไม่ใช่สิ่งสำคัญที่สุด เพราะประเทศไทยจะรองรับนักท่องเที่ยวในปริมาณที่มากกว่านี้ไม่ได้ เมื่อถึงเวลาที่นักท่องเที่ยวเริ่มมีปริมาณลดลง แต่จะหาอะไรที่จะทำให้ให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาจำนวนลดลง คือ ประเทศทางแถบยุโรป สหรัฐอเมริกา เข้ามาแต่ใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก สามารถอาศัยเป็นเวลานาน เพราะเมื่ออาศัยนานก็จะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะสัมพันธ์กัน

จากปี พ.ศ. 2559 นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวไทย จะเห็นว่าการท่องเที่ยวภายในประเทศ 265 ล้านคน (หรือ 266 ครั้ง) โดยมีผู้เยี่ยมเยือน (นักท่องเที่ยว คือ คนไปที่อีกที่หนึ่งแล้วมีการค้างคืน และนักท่องเที่ยว คือ ผู้ที่ไปกลับ) ชาวไทย 199 ล้านคน ชาวต่างชาติ 67 ล้านคน จะเห็นว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมากกว่า รายได้ที่ใช้ในการท่องเที่ยวในประเทศไทย 2.16 ล้านล้านบาท ชาวไทย 8 แสนล้านบาท ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทย สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยได้ 1.2 ล้านล้านบาท โดยที่รายได้จากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย คิดเป็น 17 เปอร์เซ็นต์ของ GDP ในปี พ.ศ. 2559 จะเห็นได้ว่า ทำไม่แต่ละประเทศ โดยเฉพาะประเทศไทยได้ให้ความสนใจเรื่องการท่องเที่ยวเป็นเรื่องสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกตัวแทนของผู้นำชุมชน และผู้ประกอบการของชุมชนด้านสมุนไพรชุมชนบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี ที่ให้บริการนักท่องเที่ยว พบว่า สภาพและแนวทางการให้บริการของผู้ประกอบการและชุมชนด้านสมุนไพรชุมชนบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี ปัจจุบันหมู่บ้านดงบังได้รับให้เป็นชุมชนต้นแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดปราจีนบุรี มีจุดแข็งอยู่ที่การมีสมุนไพรท้องถิ่นที่เป็นแหล่งปลูกและแหล่งผลิตที่สำคัญของประเทศไทย และกระจายไปยังภูมิภาคต่างๆของประเทศไทย เช่น สมุนไพรเพชรสังฆาต ว่านใบใหญ่ ผาง หล้ารีแพร์ ไบยานาง ในปัจจุบันมีการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสมุนไพรในชุมชน และมีการรวมตัวของกลุ่มสมาชิกประมาณ 20 -30 ครัวเรือน จุดอ่อนคือ การที่ชุมชนไม่มีการทำประชาสัมพันธ์ทั้งทางสื่อและออนไลน์ ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ทราบว่าในชุมชนมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอยู่ มีสวนสมุนไพรให้เดินทางเข้าศึกษาดูงาน มีสถานที่พักที่อยู่ในรูปแบบโฮมสเตย์ที่พร้อมให้บริการนักท่องเที่ยว โอกาสคือ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่อยอดเพื่อเป็นอัตลักษณ์สมุนไพรท้องถิ่นในชุมชน เพื่อสร้างมูลค่าให้กับสินค้าและบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนยังไม่มีบริการนวดเพื่อสุขภาพให้กับนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นนวดไทย นวดสวีดิช นวดเท้า นวดหน้า ฯลฯ อุปสรรคคือ การที่จังหวัดปราจีนเป็นจังหวัดรอยต่อชายแดนภาคตะวันออกที่นักท่องเที่ยวไม่มีความนิยมในการเดินทางท่องเที่ยว และสถานที่ท่องเที่ยวก็ไม่น่าดึงดูดและน่าสนใจมากนัก จึงทำให้อัตราการเดินทางของนักท่องเที่ยวมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจังหวัดอื่นๆในประเทศไทย



ภาพที่ 2 4 ภาพประกอบการลงพื้นที่วันที่ 20 กันยายน 2561 ชุมชนบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี



ภาพที่ 3 ภาพประกอบการลงพื้นที่วันที่ 20 กันยายน 2561 สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลนายสมัย คุณสุข ประธานกลุ่มสมุนไพรบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี

5.2 เพื่อสำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับความต้องการ พฤติกรรมการใช้บริการ และ แนวทางการให้บริการด้านสมุนไพรของชุมชนบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี (ตอบตามวัตถุประสงค์ที่ 2)

คุณลักษณะผู้ให้บริการด้านปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้ คุณลักษณะของผู้ใช้บริการ เพศหญิง อายุ 45 - 54 ปี อาชีพ พนักงานระดับการศึกษา ปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท สถานภาพโสด สอดคล้องกับ งานวิจัยของธนวันต์ สิทธิไทย (2559) และ Bertsch and Ostermann (2011) ที่กล่าวว่า แนวโน้มผู้เดินทางท่องเที่ยวใน แหล่งท่องเที่ยวปัจจุบันเป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และสถานภาพโสด

ความสัมพันธ์ของ มีอาหารที่ใช้บริการ กับ ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพรของชุมชนต้นแบบ สมุนไพรบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี 3 อันดับแรก พบว่า 1) ใช้บริการช่วงเช้า 2) การช่วงกลางวัน และ ช่วงเย็น ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของธนวันต์ สิทธิไทย (2555) ในงานวิจัยเรื่องกลยุทธ์การตลาดบริการธุรกิจร้านอาหารในแหล่ง

ท่องเที่ยว อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งพบว่าปัจจุบันคนหันมาให้ความสำคัญในการบริโภคอาหารเช้า เพื่อรักษาสุขภาพไม่ให้เป็นโรคอัลไซเมอร์ และโรคอื่น ๆ

ความสัมพันธ์ของ งบประมาณในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กับ ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพรของชุมชนต้นแบบสมุนไพรบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี 3 อันดับแรก พบว่า 1) งบประมาณในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากกว่า 800 บาทขึ้นไป 2) งบประมาณในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 601-800 บาท 3) งบประมาณในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 200 -403 บาท ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวันต์ สิทธิไทย (2557) ที่พบว่าในปัจจุบันผู้บริโภคมักจะตั้งงบประมาณในการใช้สอยด้านอาหารในจำนวนที่ไม่มากนัก

ความสัมพันธ์ของ ระยะเวลาใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กับ ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพรของชุมชนต้นแบบสมุนไพรบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี 3 อันดับแรก พบว่า 1) ระยะเวลาใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ มากกว่า 4 ชั่วโมง 2) ระยะเวลาใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 3) ระยะเวลาใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 3 -4 ชั่วโมง ตามลำดับ

ปัจจัยทางด้านการตัดสินใจมาท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร 3 อันดับแรก พบว่า 1) ความมีชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยว 2) ตนเอง 3) คนรัก ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของณปภา หอมหวาน ธนวันต์ สิทธิไทยและอารี น้อยสำราญ (2561) ที่กล่าวว่าความมีชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยวเป็นปัจจัยแรก ๆ ที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยว

ปัจจัยทางด้านสื่อที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร 3 อันดับแรก พบว่า 1) อินเทอร์เน็ต 2) โทรทัศน์ 3) วิทยุ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Moscardo (2011) และ Kelly (2010) ในปัจจุบันสื่อออนไลน์เป็นสื่อที่มีความสำคัญมากที่สุด

ปัจจัยทางด้านเหตุผลในการใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร 3 อันดับแรก พบว่า 1) อาหารหลากหลาย 2) การตั้งราคาสินค้า 3) การจัดตกแต่งร้าน ตามลำดับ

ความสัมพันธ์ของ สิ่งดึงดูดใจที่สำคัญของการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร กับ ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพรของชุมชนต้นแบบสมุนไพรบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี 3 อันดับแรก พบว่า 1) ผลิตภัณฑ์ด้านสมุนไพรที่เป็นอัตลักษณ์ท้องถิ่น 2) การให้บริการสมุนไพรที่มีความหลากหลาย 3) บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในท้องถิ่น ตามลำดับ สอดคล้องกับคำกล่าวของคุณสมัย คุณสุขและคุณสุภาวดี คุณสุข ที่กล่าวว่า การพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านสมุนไพรที่เป็น อัตลักษณ์ท้องถิ่นจะสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้าและเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด

ความสัมพันธ์ของ ประเภทของสมุนไพรที่ให้บริการ กับ ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพรของชุมชนต้นแบบสมุนไพรบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี 3 อันดับแรก พบว่า 1) ผาง 2) ญี่แร้แพร์ 3) ไบยานาง ตามลำดับ สอดคล้องกับคำกล่าวของคุณสมัย คุณสุข ในการสัมภาษณ์เชิงลึกที่กล่าวว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจะชอบทานน้ำฝางสมุนไพรมากที่สุด เนื่องจากมีรสชาติดี รับประทานง่ายและไม่ขม

5.3 เพื่อพัฒนากลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร ของชุมชนต้นแบบสมุนไพรบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อสร้างศักยภาพทางการท่องเที่ยว (ตอบตามวัตถุประสงค์ ที่ 3)

จากกลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร ของชุมชนต้นแบบสมุนไพรบ้าน ดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อสร้างศักยภาพทางการท่องเที่ยว ที่พัฒนาได้คือ

5.3.1 กลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร ของชุมชนต้นแบบสมุนไพรบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อสร้างศักยภาพทางการท่องเที่ยวที่ค้นพบ คือ “Thaiherbs”

T = ศักยภาพการให้บริการของชุมชน (The ability of destination toward service)

H = อัตลักษณ์ของการให้บริการ(Herbal Service Identity)

A = การให้บริการแบบมืออาชีพ (A professional Service)

I = ความคุ้มค่าของการให้บริการและราคา (Homogenous value of price and service)

H = ความพร้อมในการให้บริการของสถานที่ (High Readiness of Places)

E = ความหลากหลายของสรรพคุณของสมุนไพร (Encourage with the variety and properties)

R = กระบวนการให้บริการที่เป็นเลิศ (Benefit of superb process in service)

B =สมุนไพรปลอดสารพิษและความสะอาดของสถานที่ (Stimulate with hydroponic herb and cleanliness of place)

1. ศักยภาพการให้บริการของชุมชน (The ability of destination toward service) ประกอบด้วย 1) พนักงานสามารถสื่อสารได้หลายภาษา สอดคล้องกับธวันต์ สิทธิไทย (2558)และ Kelly (2010) ที่กล่าวว่าการที่พนักงานสื่อสารได้ภาษามีประโยชน์ในแง่ของตัวบุคลากรผู้ให้บริการ เนื่องจากจะสร้างความน่าเชื่อถือ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ 2) พนักงานสวมใส่เครื่องแบบเพื่อแสดงถึงเอกลักษณ์ท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัย Bertsch & Ostermann (2011)ที่กล่าวว่าการสวมเครื่องแบบซึ่งแสดงเอกลักษณ์ของท้องถิ่นซึ่งสะท้อนวัฒนธรรมในชุมชน 3)ภาษาและอุปกรณ์ให้บริการด้านสุขภาพสะอาด ถูกสุขลักษณะ สอดคล้องกับงานวิจัยของธวันต์ สิทธิไทย (2557) ที่กล่าวว่าภาษาและอุปกรณ์ให้บริการด้านสุขภาพสะอาด ถูกสุขลักษณะ เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ประกอบการควรจัดเตรียมให้มีความพร้อม เพราะถือเป็นสิ่งสนับสนุนที่มองเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่นักท่องเที่ยวก็มักให้ความสำคัญ (Andrews, 2014;Bertsch & Ostermann, 2011; Dustin, Bricker, & Schwab, 2009; Moscardo, 2011; Smith& Kelly, 2006; Kelly, 2010)

2. อัตลักษณ์ของการให้บริการ(Herbal Service Identity) ประกอบด้วย 1) รู้ขั้นตอนกระบวนการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bertsch and Ostermann (2011) ที่กล่าวว่า การรู้ขั้นตอนในกระบวนการให้บริการจะสร้างความน่าเชื่อถือด้านมาตรฐานของการให้บริการที่เป็นแบบแผน 2) มีสมุนไพรที่เป็นอัตลักษณ์ของชุมชน สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ปราชญ์ชุมชน คุณสมชัย คุณสุขที่กล่าวว่าสมุนไพรที่เป็นอัตลักษณ์ของชุมชนจะมีเรื่องราวและเรื่องเล่าอันน่าประทับใจและถือเป็นสิ่งที่ชุมชนอื่นไม่ค่อยมี หรือมีน้อย สร้างความโดดเด่นให้กับพื้นที่ของตน 3) มีการใช้น้ำสมุนไพรมาต้อนรับ เป็นการสร้างความรู้สึกในการมาเยือนในชุมชนด้วยความอบอุ่นประทับใจ และจะเป็นภาพที่จดจำไปในการเดินทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั้งนี้ คุณสุภาวดี คุณสุข แพทย์แผนไทย ในชุมชนบ้านดงบัง กล่าวว่า สมุนไพรที่ใช้ในการต้อนรับ คือ น้ำฝาง ซึ่งมีสรรพคุณกระตุ้นการสร้างโลหิตและกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิตในร่างกาย

3. การให้บริการแบบมืออาชีพ (A professional Service) ประกอบด้วย 1) รับคำสั่งลูกค้าได้ถูกต้อง Mangla (2015) กล่าวว่า การรับคำสั่งลูกค้าที่ถูกต้องจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ พุดปากต่อปากและกลับมาใช้บริการในครั้งถัดไป 2) พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ Moscardo (2011) กล่าวว่า พนักงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เนื่องจากถือเป็นทักษะที่สำคัญของผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นที่พักร้านอาหาร และธุรกิจอื่น ๆ 3) ติดตั้งป้ายร้านตามจุดสำคัญต่างๆ ถือเป็นความสามารถของผู้ให้บริการซึ่งช่วยแก้ปัญหาแก่ลูกค้าได้รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ เช่น มีความพร้อมจะให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยจากเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลาและมี

ประสิทธิภาพ การจัดขั้นตอนการรับผู้ป่วยใหม่และการจำหน่ายผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาลมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก (Dustin, Bricker, & Schwab (2009) ; Kelly (2010); Nunes (2015) ; Smith & Kelly (2006) กล่าวตรงกันว่า สถานที่ที่ท่องเที่ยวควรมีป้ายบอกทางตามจุดสำคัญต่างๆเพื่อสามารถให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกและปลอดภัย

4. ความพร้อมในการให้บริการของสถานที่ (High Readiness of Places) ประกอบด้วย 1) พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ สอดคล้องกับ ธนวันต์ สิทธิไทย (2558) กล่าวว่า การที่พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจในครั้งแรก (First Impression) และสร้างความรู้สึกพึงพอใจให้กับลูกค้า 2) ราคาที่มีความหลากหลาย Moscardo (2011)กล่าวว่า ราคาที่หลากหลายสร้างโอกาสทางเลือกในการตัดสินใจซื้อของลูกค้ากลุ่มต่างๆ กระตุ้นให้การตัดสินใจซื้อมีแนวโน้มที่สูงขึ้น 3) มีบริการอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวันต์ สิทธิไทย (2559) ที่กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อออนไลน์ที่นักท่องเที่ยวนิยม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง wifi เพื่อใช้ในการส่งและรับข้อความต่างๆในโทรศัพท์มือถือ และการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Search Engine (Bertsch & Ostermann, 2011; Mueller & Kaufmann, 2001; Schuster et al., 2004; Voigt et al. 2011)

5. ความหลากหลายของสรรพคุณของสมุนไพร (Encourage with the variety and properties) ประกอบด้วย 1) การตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม สภาพแวดล้อม ที่ตั้งของสถานบริการสปาควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีบรรยากาศของความเป็นส่วนตัว ผู้คนไม่พลุกพล่านจนเกินไป ไม่อยู่ติดถนนใหญ่ หรืออยู่ในซอยลึกจนเกินไป สภาพแวดล้อมที่ดีมีส่วนช่วยสร้างความประทับใจให้ลูกค้าที่มาใช้บริการได้ 2) ตั้งราคาตามราคาตลาด และร้านค้าใกล้เคียง ถือเป็น การเปรียบเทียบราคากับคู่แข่งเพื่อให้สินค้าและบริการของเราราคาไม่มากหรือน้อยจนเกินไป และไม่เกิดการตัดราคากัน แต่เน้นการสร้างความปลอดภัยใหม่ 3) มีการขายตรงโดยพนักงานในร้าน หรือการ direct sales เพื่ออธิบายถึงลักษณะของสินค้าและบริการ (Deci & Ryan ,2000; Ivtzan, 2008; Tay & Diener, 2011)

6. ความหลากหลายของสรรพคุณของสมุนไพร (Encourage with the variety and properties) 1) กระบวนการต้อนรับลูกค้าทุกระดับเสมอกัน จะสร้างความเชื่อถือได้และความซื่อสัตย์ขององค์กรที่ให้บริการรวมทั้งตัวผู้ให้บริการเอง เช่น องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีและมีชื่อเสียง 2) สมุนไพรในท้องถิ่นมีความหลากหลาย การที่สมุนไพรหลากหลายจะสร้างทางเลือกในการรักษาให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวทุกช่วงวัย และเป็นสมุนไพรทางเลือกให้กับผู้ที่เดินทางมาเพื่อท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และ 3) สรรพคุณของสมุนไพรเป็นที่ยอมรับ โดยต้องเป็นสมุนไพรในบัญชีสมุนไพรแห่งชาติที่ปลอดภัยและมีการทดสอบสรรพคุณผ่านพรบ.สมุนไพรของกระทรวงสาธารณสุขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว (ปัทมิตตา ตันติเวชกุล (2546); สิทธิชัย ธรรมเสนห์ (2554), อ้างถึงในธนวันต์ สิทธิไทย, 2558)

7. กระบวนการให้บริการที่เป็นเลิศ (Benefit of superb process in service) ประกอบด้วย 1) ให้ส่วนลดกับลูกค้า ถือเป็น การสร้างแรงจูงใจในการซื้อสินค้าและบริการให้กับนักท่องเที่ยว 2) สถานที่ตั้งง่ายต่อการเข้าถึง การที่สถานที่ตั้งอยู่ในจุดที่เข้าถึงได้ง่ายจะทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางได้อย่างสะดวก 3) ลานจอดรถเพียงพอให้กับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ให้นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะกรุ๊ปทัวร์ สามารถเดินทางเข้ามาศึกษาดูงานและทัศนศึกษาสวนสมุนไพรได้อย่างสะดวก (Dustin, Bricker, & Schwab, 2009; Kelly ,2010; Nunes, 2015; Smith & Kelly, 2006)

8. สมุนไพรปลอดสารพิษและความสะอาดของสถานที่ (Stimulate with hydroponic herb and cleanliness of place) ประกอบด้วย 1) กำหนดราคาสมุนไพรอย่างยุติธรรม กล่าวคือจะต้องตั้งราคาทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่เท่ากัน ไม่คิดราคาชาวต่างชาติที่แพงเกินจริง 2) ความสะอาดทั้งภายในและภายนอก เป็นสิ่งที่เป็นภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยวและเป็นความประทับใจแรกเห็นของนักท่องเที่ยว และ 3) มีสมุนไพรที่ปลูกเองแบบออร์แกนิกส์ทำให้

นักท่องเที่ยวไว้วางใจด้านความปลอดภัยว่าไม่มีสารพิษตกค้างใดๆในสมุนไพร และส่งผลให้สรรพคุณในสมุนไพรมีผลดีต่อสุขภาพ(Dustin, Bricker, & Schwab (2009); Kelly (2010); Nunes (2015)

6. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

6.1. หากทำการวิจัยครั้งต่อไปควรสำรวจข้อมูลผู้ใช้บริการชาวต่างชาติที่เดินทางมาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพชุมชนบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี

6.2. งานวิจัยครั้งต่อไปควรวิเคราะห์การพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพด้านสมุนไพร ของชุมชนต้นแบบสมุนไพรบ้านดงบัง จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อสร้างศักยภาพทางการท่องเที่ยวโดยแยกตามประเภทผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ โดยเฉพาะเจาะจงลงไป เช่น ศึกษาชาวต่างชาติที่เป็นสแกนดิเนเวีย อาเซียน ยุโรป ฯลฯ เพื่อให้ได้ของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มได้ชัดเจนมากขึ้น

6.3. งานวิจัยครั้งต่อไปควรนำกลยุทธ์ที่ได้ไปต่อยอดในเชิงการตลาด เพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชนอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- ธนวันต์ สิทธิไทย. (2557). กลยุทธ์การตลาดบริการธุรกิจนันทนาการ เพื่อรองรับการเปิดเสรีการค้าอาเซียน, ทุณวิจัยวช. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- ธนวันต์ สิทธิไทย. (2558). การพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (สปาและสุขภาพความงาม) เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันในการเปิดเสรีการค้าอาเซียน,ทุณวิจัยวช. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- ณปภา หอมหวาน ธนวันต์ สิทธิไทย และอารี น้อยสำราญ. (2562). กลยุทธ์การตลาดบริการธุรกิจร้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยวเขต Royal Coast .วารสารวิจัยและพัฒนาโดยองค์กร ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ฉบับที่ 3 (กย.-ธค.)
- ปทิตตา ตันติเวชกุล. (2546). “การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ,” จุลสารการท่องเที่ยว. 22(1) : 29-41 ; มกราคม – มีนาคม.
- รายงานเล่มโครงการส่งเสริมและพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพสินค้าและบริการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพวิถีไทย. (2561). กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- สิทธิชัย ธรรมเสนห์. (2554). การบริหารจัดการธุรกิจสปา ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- Andrews, H. (2014). GSWS 2014 releases Global Wellness Economy Monitor. *Spa Opportunities: Spanews and jobs in association with Spa Business Magazine*. Retrieved from <http://www.spaopportunities.com/detail.cfm?pagetype=detail&subject=news&codeID=311547>
- Bertsch, G., & Ostermann, G. (2011). The effect of wellness brand awareness on expected and perceived service quality. *Tourism: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 6(2), 103-120
- Dustin, D. L., Bricker, K. S., & Schwab, K. A. (2009). People and nature: Toward an ecological model of health promotion. *Leisure Sciences*, 32(1), 3-14.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The " what" and " why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- Iltzan, I. (2008). Meditation on Consciousness. *Journal of Scientific Exploration*, 22(2),147-160.
- Mangla, S.I. (2015). Wellness Tourism Explodes Into \$500 Billion Industry.*International BusinessTimes*. Retrieved from <http://www.ibtimes.com/wellnesstourism-explodes-500-billion-industry-1799648>; effective
- Myers, J. E., & Sweeney, T. J. (2004). The indivisible self: An evidence-based model of wellness.*Journal of Individual Psychology*, 60, 234-244.
- Pinjari, A. R., & Bhat, C. R. (2011). Activity-based travel demand analysis. In : Handbook of Transport Economics, eds. A. de Palma, R. Lindsey, E. Quinet, R. Vickerman, Edward Elgar Publishing.
- Smith, M., and Kelly, C. (2010). Holistic tourism: Journeys of the self?. *Tourism Recreation Research*, 31(1), 15-24
- Tay, L., & Diener, E. (2011). Needs and subjective well-being around the world. *Journal of Personality and Social Psychology*, 101(2), 354.
- Tourism Research and Marketing. (2006). *Medical Tourism: A Global Analysis*. London: ATLAS.

Voigt, C., Howat, G., & Brown, G. (2010). Hedonic and eudaimonic experiences among wellness tourists: an exploratory enquiry. *Annals of Leisure Research*, 13(3), 541-562.

Wanlanai Saiprasert. (2011). An Examination of the medical tourist motivational Behavior and perception: A Structural model, Oklahoma State University.

ผลกระทบของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า

THE EFFECT OF LEADER MEMBER EXCHANGE AND PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TOWARD
FRONTLINE EMPLOYEES SERVICE INNOVATION BEHAVIOR

ณัฐนันท์ เลิศฐานันตร์¹ ขวนชื่น อัคระวงนิชชา² และ วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการของพนักงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อันประกอบด้วยผลกระทบของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการส่วนหน้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 375 คน แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของกลุ่มตัวอย่างประชากร จึงมีการคำนวณโดยใช้สูตรของคอคแรน (W.G. Cochran, 1977 อ้างถึงใน อธิรุฒิ เอกะกุล, 2543) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันในงาน ความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ

คำสำคัญ : การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความผูกพันในงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ

Abstract

The objective of this study is to study the effect of the exchange of relationships between supervisors and subordinates and the perceived support of the organization on the service innovation behavior of front office staff in the 4-star hotel and accommodation business; and 5 stars in the Bangkok area Which consists of the effect of exchanging relationships between supervisors and subordinates and the perceived support of the organization on service innovation behavior. By studying the front desk staff of the 4-star and 5-star hotel businesses in Bangkok, collected by 400 people. Data are collected by questionnaires. Data were analyzed by using percentage statistics. Frequency distribution, mean, standard

¹ นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² ผศ.ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

³ อ.ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

deviation Pearson Correlation Coefficient and multiple regression The results show that the exchange of relations between supervisors and subordinates and perceived support of the organization positively correlated with job commitment. work engagement has a positive relationship with creative service behavior.

Keywords: Leader member exchange, Perceived organizational support, Work engagement, Employee Service Innovation Behavior

1. บทนำ

หลายปีที่ผ่านมา ประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่หลายๆประเทศ รวมทั้งประเทศไทยมีการเน้นด้านการบริการมากกว่าด้านผลิตภัณฑ์ (Thakur, 2013) ซึ่งค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) มากกว่าร้อยละ 70 มาจากภาคอุตสาหกรรมบริการ (สำนักคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) ปัจจุบันโลกของเราเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในทุกภาคส่วน แต่อย่างไรก็ตามเพื่อความอยู่รอดในการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคธุรกิจบริการ องค์กรต่างๆ จำเป็นที่จะต้องสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดข้อได้เปรียบในการแข่งขัน (Daniel, 2013) ซึ่งบุคคลที่มีความสำคัญอย่างมากต่อธุรกิจบริการคือ ผู้ให้บริการ หรือพนักงานบริการส่วนหน้า (Frontline employee) ที่ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ดังนั้นถ้าพนักงานมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาเฉพาะหน้า และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานบริการ หรือที่เรียกว่ามี “พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ” ก็จะเป็นการนำคุณค่ามาสู่องค์กรและยังเป็นสื่อกลางในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและเพิ่มความผูกพันที่พนักงานมีต่องานที่ทำ (Chen, 2011) นอกจากนี้พฤติกรรมนวัตกรรมบริการยังได้รับการยอมรับจากทั้งนักวิชาการและภาคเศรษฐกิจอย่างกว้างขวาง (Thakur, 2013) ว่ามีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรโดยเฉพาะงานจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมาก แต่เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวยังมีการศึกษาและพัฒนาค่อนข้างน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศกำลังพัฒนา การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการยังไม่เป็นที่ได้รับความสนใจมากเท่าที่ควร (Thakur, 2013)

ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่ศึกษา ผลกระทบของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความผูกพันในงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ
- 2.2 ศึกษาอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน
- 2.3 ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันในงาน
- 2.4 ศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ

3. วรณกรรมที่เกี่ยวข้องและการพัฒนาสมมติฐานการวิจัย

การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและความผูกพันในงาน

แนวคิดการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา (Leader-Member Exchange) จะเน้นเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างคน 2 ฝ่าย คือ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะเรียกว่าเป็นการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์เป็นรายคู่ ซึ่งจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งจะเกิดขึ้นภายในกลุ่ม (Group-level effect) โดยจะเห็นได้ว่า ผู้บังคับบัญชาจะปฏิบัติอย่างไรต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาในแต่ละคนจะมีความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาที่แตกต่างกัน โดยผู้บังคับบัญชาจะเกิดการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่แตกต่างกัน และมีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีในกับบางคน และ ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาจะทำให้เกิดการได้รับความไว้วางใจ และ ได้รับการสนับสนุนต่าง ๆ จากผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความสัมพันธ์ที่ดีเหล่านั้น เกิดเป็นความจงรักภักดีและเกิดเป็นความผูกพันในงาน (Gerstner & Day, 1997)

ความผูกพันในงานของพนักงานองค์กรนั้นคือ ความสัมพันธ์ที่มีอยู่ระหว่างพนักงานและองค์กร โดยความผูกพันของพนักงานองค์กรนั้น กล่าวคือ การที่พนักงานได้มีการซึมซับและมีความกระตือรือร้นเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย และพนักงานจะมีแนวคิดในเชิงบวกเพื่อที่จะรักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงให้กับองค์กร โดยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรนั้นจะสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังโดยรวมของพนักงานที่มีต่อองค์กร และ สะท้อนถึงการที่องค์กรเห็นถึงคุณค่าในตัว of พนักงาน แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทฤษฎีของการแลกเปลี่ยนทางสังคมจะถือว่าเป็นทฤษฎีพื้นฐานของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและความผูกพันในงาน ความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนทางสังคม คือ ถ้าเราให้ความจริงใจและให้ใจผู้อื่น เราก็จะได้รับความจริงใจนั้นเป็นสิ่งตอบแทน (Settoon, Bennett, & Liden, 1996) และ ในรูปแบบเดียวกันหากพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กรนั้น ก็จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรได้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

การศึกษาที่ผ่านมา Chiang (2002) ได้มีการทำการศึกษาวิจัยเรื่องของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กร และการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร โดยได้ทำการศึกษาวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานในโรงงานในประเทศไต้หวันและพบว่า การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีผลในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและการเป็นพนักงานที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชา และนอกเหนือจากนั้นจากการวิจัยยังพบว่าความผูกพันในองค์กรเป็นตัวแปรที่ช่วยเสริมความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการเป็นพนักงานที่ดี การศึกษาครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 1 : การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและความผูกพันในงาน

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรนั้นเกิดจากการที่พนักงานในองค์กรนั้นได้มีการพิจารณาถึงการมีตัวตนของพวกเขาในองค์กร และ พิจารณาจากการกระทำต่าง ๆ ที่องค์กรได้กระทำต่อพวกเขาไม่ว่าจะเป็นทางตรง หรืออาจผ่านตัวแทนขององค์กร โดยจะถูกมองว่าเป็นการกระทำโดยความตั้งใจขององค์กร (R Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, & Rhoades, 2001) โดยทางพนักงานจะมีการพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ว่าองค์กรมีส่วนร่วมในการสนับสนุนมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็น การเจริญก้าวหน้าในงาน ความเป็นอยู่ที่ดี เป็นต้น และ จากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เมื่อพนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรและความเป็นอยู่ที่ดีของตัวพวกเขาจะทำให้เกิดเป็นประสิทธิ

ภาพในการทำงานและเกิดเป็นความผูกพันในงานและลดปัญหาเรื่องการลาออกของพนักงานอีกด้วย (R. Eisenberger et al., 1986)

การศึกษาที่ผ่านมา Shen et al. (2014) ได้มีการทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การเชื่อมโยงการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับผลงานของพนักงานบริษัทในบริษัทจีน โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทในประเทศจีนจำนวน 450 คน จาก 13 บริษัท โดยมีการทำการศึกษาจากกลุ่มตัวแปรต้นคือการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และตัวแปรตามได้มีการทำการศึกษาถึงผลของการปฏิบัติงาน และความผูกพันในงาน จากงานวิจัยผลจะพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลของการปฏิบัติงานและความผูกพันในงาน การศึกษาครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 2 : การรับรู้ถึงความสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน

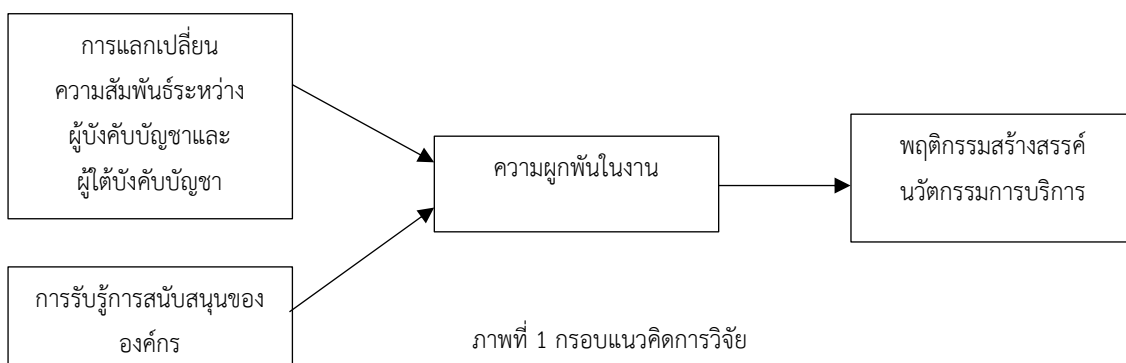
ความผูกพันในงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการ

ความผูกพันในงานของพนักงานองค์กรนั้นคือ ความสัมพันธ์ที่มีอยู่ระหว่างพนักงานและองค์กร โดยความผูกพันของพนักงานองค์กรนั้น กล่าวคือ การที่พนักงานได้มีการซึมซับและมีความกระตือรือร้นเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย และ พนักงานจะมีแนวคิดในเชิงบวกเพื่อที่จะรักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงให้กับองค์กร โดยการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรนั้นจะสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังโดยรวมของพนักงานที่มีต่อองค์กร และ สะท้อนถึงการที่องค์กรเห็นถึงคุณค่าในตัวพนักงาน แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทฤษฎีของการแลกเปลี่ยนทางสังคมจะถือว่าเป็นทฤษฎีพื้นฐานของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและความผูกพันในงาน ความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนทางสังคม คือ ถ้าเราให้ความจริงใจและใส่ใจผู้อื่น เราก็จะได้รับความจริงใจนั้นเป็นสิ่งตอบแทน (Settoon, Bennett, & Liden, 1996) และ ในรูปแบบเดียวกันหากพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กรนั้น ก็จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ (Employee Service Innovation Behavior) คือ การที่พนักงานใช้แนวความคิดริเริ่มใหม่ ๆ โดยแนวความคิดใหม่ ๆ สามารถนำมาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ให้องค์กรเกิดประโยชน์สูงสุด (De Jong & Kemp, 2003)

การศึกษาที่ผ่านมา De Spiegelaere, Van Gyes, Vandekerckhove, and Hootegem (2012) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับความผูกพันในงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยจากการศึกษาวิจัยจะพบว่า ความผูกพันในงานจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ การศึกษาครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 3 : ความผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ



4. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะเป็นการมุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการของพนักงานบริการส่วนหน้าเป็นหลัก ดังนั้น ประชากรของงานวิจัยเป็นพนักงานบริการส่วนหน้าขององค์กรในธุรกิจโรงแรมในระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวจากข้อมูลสถิติของเว็บไซต์ Hotelscombined.co.th โดยการเก็บข้อมูลในธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ จากข้อมูลการสำรวจพนักงานในธุรกิจโรงแรม ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครในปี พ.ศ. 2561 (โดยมิได้แบ่งระดับ) มีจำนวนทั้งสิ้น 61,939 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

กลุ่มตัวอย่าง

จากประชากรของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยเป็นกลุ่มพนักงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครจากข้อมูลสถิติของเว็บไซต์ Hotelscombined.co.th แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของกลุ่มตัวอย่างประชากร จึงมีการคำนวณโดยการใช้สูตรของคอคแรน (W.G. Cochran, 1977 อ้างถึงใน จีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ในกรณีไม่ทราบสัดส่วนของประชากร หรือ $p = 0.5$ ซึ่งได้รวบรวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ฉบับ

$$n = \frac{z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

p = สัดส่วนของลักษณะ

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

Z = ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ (ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือ ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า $Z = 1.95$) แทนค่าสูตร

ดังนั้นสามารถคำนวณหาค่าของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

$$n = \frac{1.95^2}{4(0.5)^2} = 384.16$$

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการของพนักงานบริการในธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัยจากแนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามในลักษณะปลายปิดแบบตรวจรายการ (Checklist) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาจาก Liden and Maslyn, 1998 จะประกอบด้วยคำถามการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีคำถามจำนวน 16 ข้อ โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 การรับรู้ถึงความสนับสนุนขององค์กร ของกลุ่มตัวอย่างโดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาจาก Eisenberger et al ., 1997 มีคำถามจำนวน 8 ข้อ โดยใช้วัดระดับการรับรู้การสนับสนุนในองค์กรของพนักงานบริการในธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้วยมาตรวัด 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ความผูกพันในงานของกลุ่มตัวอย่างโดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาจาก Schaufeli, W.B., and Bakker, A.B. 2004 มีคำถามจำนวน 9 ข้อ โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ โดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พัฒนาขึ้นมาจาก Hu et al. 2009 มีคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยใช้มาตรวัด 5 ระดับ

ขั้นตอนการเก็บข้อมูลวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยติดต่อประสานงานไปยังฝ่ายทรัพยากรบุคคลของโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและอธิบายถึงรายละเอียดข้อมูลและความสำคัญของงานศึกษาวิจัยนี้ โดยฝากแบบสอบถามไว้ และนัดวันเข้าไปเก็บแบบสอบถาม และบางส่วนมีการใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Online Survey โดยมีการทำแบบสอบถามผ่าน Google Form และทำการส่ง URL ของแบบสอบถามผ่านแอปพลิเคชันสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เช่น Line , Facebook) รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 ฉบับ และมีจำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ จำนวน 375 ฉบับ คิดเป็น 93.75 %

5. สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 และ เป็นเพศชาย 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 ซึ่งมีสัดส่วนมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาจะมีอายุ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 ด้านสถานภาพ พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 69.60 รองลงมาจะมีสถานภาพสมรส จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 ระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 65.90 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 50,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 รายได้ ด้านประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน 6 ปีขึ้นไป จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 รองลงมา ประสบการณ์ทำงาน 4 – 6 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50

ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความผูกพันในงาน และ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

ด้านความจงรักภักดี พบว่า พนักงานบริการส่วนหนึ่งในธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้รับการสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวม 3.76 ด้านการร่วมกันสร้างสรรค์ผลงาน อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.01 ด้านความชอบพอ อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.78 ด้านการนับถือความเป็นนักวิชาชีพ อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.86

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กร อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.66

การวิเคราะห์ความผูกพันในงาน

ความผูกพันในงาน พบว่าพนักงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความผูกพันในงาน อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.97

การวิเคราะห์พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ พบว่า พนักงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ อยู่ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.14

การวิเคราะห์อิทธิพลของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และ ความผูกพันในงาน

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาต่อความผูกพันในงาน

ตัวแปร	การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา				
	β	t	P-value	R	R Square
ค่าคงที่ (Constant)		13.266	.000		
การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	.513	13.392	.000	.570	.325

ผลการศึกษาพบว่าผลการวิเคราะห์การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ($\beta = 0.513$) มีอิทธิพลเชิงบวกกับความผูกพันในงาน ความรู้สึกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อความผูกพันในงาน

ตัวแปร	การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร				
	β	t	P-value	R	R Square
ค่าคงที่ (Constant)		8.494	.000		
การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	.458	10.860	.000	.728	.529

ผลการศึกษาพบว่าผลการวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ($\beta = 0.458$) มีอิทธิพลเชิงบวกกับความผูกพันในงาน ความรู้สึกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

การวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันในงาน และ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันในงานต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ

ตัวแปร	ความผูกพันในงาน				
	β	t	P-value	R	R Square
ค่าคงที่ (Constant)		11.329	.000		
ความผูกพันในงาน	.593	15.163	.000	.618	.381

ผลการศึกษาพบว่าผลการวิเคราะห์ความผูกพันในงาน ($\beta = 0.593$) มีอิทธิพลเชิงบวกกับความพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ ความรู้สึกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

6. อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการของพนักงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปประเด็นสำคัญในการนำเสนอสรุปผลได้ดังนี้

สรุปได้ว่าการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และ จะทำให้เกิดเป็นความผูกพันในงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Radstaak, M., & Hennes, A. (2017) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและการจัดแจงในงานเป็นตัวแปรกำกับเป็นการเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรต้นคือความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและตัวแปรตามคือความผูกพันในงานของพนักงานแห่งหนึ่งในประเทศอิหร่านผลการวิจัยพบว่าเมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์สูงกับผู้บังคับบัญชาทำให้พนักงานมีแนวโน้มทางสังคมในเรื่องการทำงาน เนื่องจากพนักงานรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้นซึ่งการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานจึงมีผลต่อความผูกพันในการทำงาน ดังนั้นจากผลการศึกษาจะอ้างอิงตาม

สมมติฐานที่ 1 การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน

1. สรุปได้ว่าด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรอยู่ในระดับที่สูง แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กร ในการที่องค์กรช่วยเหลือถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และ ทำให้พนักงานเหล่านั้นเกิดเป็นความรักและผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Arshadi & Hayavi (2013) เรื่องอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีต่อความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทประเทศอิหร่าน โดยได้ศึกษาอาศัยจากตัวแปรต้นคือการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และตัวแปรตามจากผลงานของการปฏิบัติงาน และความผูกพันในองค์กร

ซึ่งงานวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลของการปฏิบัติงาน และความผูกพันในองค์กร ดังนั้นจากผลการศึกษาจะอ้างอิงตาม

สมมุติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กร

2. สรุปได้ว่าด้านความผูกพันในงานจะอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริการส่วนหน้าในธุรกิจ โรงแรมและที่พักระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความผูกพันในงานและในองค์กรอยู่ในเกณฑ์ที่สูง และ จะพบว่าเมื่อพนักงานเหล่านั้น มีความผูกพันในงานและในองค์กรอยู่ในเกณฑ์ที่สูง การที่องค์กรให้อิสระในความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงรับฟังข้อเสนอแนะของพนักงานด้านต่าง ๆ จะเป็นการขับเคลื่อนการกระตุ้นทำให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ ซึ่งผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Slatten and Mehmetoglu (2011) เรื่องความผูกพันในการมีส่วนร่วมในงานของพนักงานที่ผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ จากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานต้อนรับ ซึ่งงานวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีผลในเชิงบวกและมีความสำคัญของการพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ ดังนั้นจากผลการศึกษาจะอ้างอิงตาม

สมมุติฐานที่ 3 ความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ

ข้อจำกัดในงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูล ณ จุดเวลาหนึ่ง อาจทำให้ผลวิจัยที่ได้ของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความผูกพันในงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการของพนักงานบริการในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาว อาจทำให้ไม่ได้ความแน่นอนอย่างต่อเนื่อง ควรมีการเก็บข้อมูลในลักษณะการวิจัยคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อที่จะได้ข้อมูลเชิงลึกหรือลักษณะพิเศษของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการในธุรกิจโรงแรมมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับประโยชน์การนำไปใช้

ผู้ประกอบการธุรกิจบริการด้านโรงแรมและที่พักโดยเฉพาะทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถนำผลวิจัยในครั้งนี้ไปปรับใช้กับนโยบายในการรับพนักงานบริการเข้าทำงาน หรือการอบรมการบริการให้กับพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่างพนักงานธุรกิจและโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาวว่ามีระดับของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความผูกพันในงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการของพนักงานบริการคุณภาพการบริการว่ามีลักษณะแตกต่างกันอย่างไร นอกจากนี้ ควรมีศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรอื่นที่จะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาพนักงานบริการในธุรกิจโรงแรม 4 ดาวและ 5 ดาวต่อไป

บรรณานุกรม

- Arshadi, N., & Hayavi, G. (2013). The effect of perceived organizational support on affective commitment and job performance: mediating role of OBSE. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 739-743.
- Radstaak, M., & Hennes, A. (2017). Leader-member exchange fosters work engagement: The mediating role of job crafting. *SA journal of industrial psychology*, 43(1), 1-11.
- Slåtten, T., & Mehmetoglu, M. (2011). What are the drivers for innovative behavior in frontline jobs? A study of the hospitality industry in Norway. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 10(3), 254-272.
- Thakur, R. a. H., Dena. (2013). Service innovation: A comparative study of U.S. and Indian service firms. *Business & Leadership: Research, Practice, and Teaching*, 66(8), 1108 - 1123.
- Daniel, K. e. a. (2013). Enabling service innovation: A dynamic capabilities approach. *Business Research*, 66(8), 1063-1073.
- Chen, Y. (2011). A Role of Marketing in Social Media : How Online Consumer Reviews Evolve. *Interactive Marketing*, 25, 85-94.
- Hammond M., M. (2011). Predictors of Individual-Level Innovation at Work: A Meta-Analysis. *Psychology of Aesthetics Creativity and the Arts*, 5(1), 90-105.
- Balasubramanian, S., & Raghunathan, R. (2005). Consumers in a Multichannel Environment: Product Utility, Process Utility, and Channel Choice. *Interactive Marketing*, 19(2), 12-30.
- Tierney, W. G. (2008). Trust and Organizational Culture in Higher Education.
- Settoon, R. P., Bennett, N., & Liden, R. C. (1996). Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Applied Psychology*, 81(3), 219-227.
- Gerstner, C. R., & Day, D. V. (1997). Meta-analytic review of leader-member exchange theory: Correlates and construct issues. *Applied Psychology*, 82(6), 827-844.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. 86(1), 42-51.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Applied Psychology*, 71, 500-507
- De Jong, J. P. J., & Kemp, R. (2003). Determinants of Co-Workers' Innovative Behaviour: An Investigation into Knowledge Intensive Services. *Innovative Management*, 7, 189-212.
- Shen C., Clarkson N K Euan, & Yang J. (2014), Development and trunk segmentation of early instars of a ptychopariid trilobite from cambrian stage 5 of china

Spiegelaere Stan De., Gyes Van G., Vandekerckhove Sem,& Hootegem Geert Van (2012), Job Design and Innovative Work Behavior: Enabling Innovation Through Active or Low-Strain Jobs?

สำนักคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ//2561//สืบค้นวันที่ 16 พฤษภาคม 2563,/จาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/%E0%B8%AA%E0%B8%B3%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%88/%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B9%80%E0%B8%A8%E0%B8%A3%E0%B8%A9%E0%B8%90%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88/%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%82%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%97%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%A7%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%AC%E0%B8%B2/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%B3%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%88%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%81%E0%B8%AD%E0%B8%9A%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%82%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%A1.aspx>

รูปแบบการสร้างภาพลักษณ์ดิจิทัลสู่จุดหมายปลายทางในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทโฮสเทล
ในเขตกรุงเทพมหานคร : การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก

THE DIGITAL IMAGE CREATION MODEL TO THE DESTINATION SELECTION FOR THE HOSTEL IN BANGKOK:
RESEARCH TO CREATE GROUNDED THEORY

รัชมงคล ทองหล่อ¹ เขมิกา ชำนาญกิจ² จิณณพัทธ์ หอมสุวรรณ²
ณัฐพงษ์ ขจรชัยฤทธิ์² อริญชัย รมยานนท์² และ อิงกมล เอี่ยมละออ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสร้างภาพลักษณ์ดิจิทัลสู่จุดหมายปลายทางในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร : การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานรากเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key-Informant) คือ ผู้ประกอบการ พนักงาน และผู้ใช้บริการ จำนวน 15 คน

ผู้วิจัยได้กำหนดกระบวนการรวบรวมข้อมูลจากบทความที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของวิจัยฉบับนี้ รวมไปถึงการรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มทดลองโดยบันทึกผ่านเครื่องบันทึกเสียงจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล และ นำไปสู่การสร้างทฤษฎีฐานราก ผลวิจัยพบว่า 1) การสร้างภาพลักษณ์ด้านสถานที่และการตกแต่งที่มีเอกลักษณ์ 2) การสร้างภาพลักษณ์บนสื่อดิจิทัล 3) การสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการที่เป็นเลิศ และ 4) การสร้างภาพลักษณ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ลงตัว ข้อเสนอแนะจากการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างภาพลักษณ์ด้านสื่อดิจิทัลของธุรกิจโฮสเทล โดยการนำนวัตกรรมสมัยใหม่มาประกอบการดำเนินกิจการ ทั้งด้านการนำปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาด ประเมินทางเลือกที่คุ้มค่าที่ดีที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งการออกแบบสื่อดิจิทัลและแพลตฟอร์มสื่อดิจิทัลโดยออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ (User Interface) และการสร้างประสบการณ์ผู้ใช้ (User experience) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถโต้ตอบกับการใช้บริการ ตลอดจนเพื่อสร้างประสบการณ์และปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างโฮสเทลกับผู้ใช้บริการ รวมทั้งการสร้างข้อคิดเห็นการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์เชิงบวก (Electronic Word of Mouth) เพื่อสร้างอิทธิพลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกับผู้ใช้บริการอื่นๆ ทั้งนี้การสร้างภาพลักษณ์ดิจิทัลสู่จุดหมายปลายทางการใช้บริการโฮสเทล สามารถสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจและเป็นต้นแบบธุรกิจที่พักโฮสเทลต่อไป

คำสำคัญ : ภาพลักษณ์ดิจิทัล ผู้ประกอบการ โฮสเทล

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร (Ratchamongkhon Thonglor, Lecturer Bachelor of Business Administration Program in Hotel Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University. mr.ratchamongkhon@gmail.com)

² นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี (Student of Bachelor of business Administration Program in Hotel Management, Faculty of Management Science, Silpakorn University.)

Abstract

This research aims to study the method of creating a digital image toward a tourist destination goal for hostel business in Bangkok: Research to create a grounded theory, with the data collected by an in-depth interview with key informants, consisting of 15 entrepreneurs, employees, and customers.

The research outcomes were as follows: 1) creating a unique location image using delicate design and decoration 2) creating an image on the social platform 3) creating an excellent service image 4) creating an image of perfect facilities.

Suggestions from the researcher, this research can be used as a guideline for creating a digital image for the hostel business. by utilizing modern technology to operate the business, for example, using artificial intelligence (AI) in big data analytics (BDA) to analyze the market and assess the best options for the user, or designing the user interface (UI) on the digital media and social media platforms (SMP) to allow the users to interact with the service, creating an interactive experience between the user and the hostel. To create a positive electronic mouth-to-mouth communication (eWom) influencing the decisions making of the other user. In closing, the digital image (DI) creation model to the destination of choice to stay in the hostel in Bangkok. It can create sustainability for the business and be a hostel business model.

Keywords: Digital Image Entrepreneur Hostel

1. บทนำ

ธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจในประเทศไทยเป็นอย่างมาก โดยเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยในปี พ.ศ. 2561 ถึง 1,876,136 ล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในประเทศไทยขยายตัวมากขึ้นทุกปี โดยธุรกิจโฮสเทลเป็นธุรกิจที่พิกที่ได้รับความนิยมมากที่สุด เนื่องจากการเดินทางในปัจจุบันมีความสะดวกสบายมากขึ้น รวมทั้งแนวโน้มของนักท่องเที่ยวมีการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากเช่นกัน (รุ่งนภา สารพิน, 2559) ในปัจจุบันในกรุงเทพฯ มีโฮสเทลอยู่กว่า 722 แห่ง และมีแนวโน้มว่าจะเติบโตขึ้นอีกกว่าร้อยละ 28 ในทุก ๆ ปี ส่งผลให้ธุรกิจโฮสเทลมีการแข่งขันภายในสูง (บุริม โอทกานนท์, 2559)

ธุรกิจโฮสเทล (Hostel) คือธุรกิจที่พักราคาประหยัดที่ได้รับความนิยมในหมู่นักท่องเที่ยวแบคแพกเกอร์ ซึ่งจุดเด่นของโฮสเทลคือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างการเดินทางเข้าพัก และ ราคาที่ประหยัด (จิตมณี นิธิปริษาม, 2558) ธุรกิจสำหรับนักท่องเที่ยวชาจร (Backpacker) ได้รับการตอบรับที่ดีทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ โดยเฉพาะแถบยุโรป โฮสเทลมีขนาดเล็ก และมีจุดเด่นที่แตกต่างจากโรงแรมทั่วไป โดยกำหนดพื้นที่ส่วนรวม (Common Area) เป็นพื้นที่เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแขกผู้เข้าพักและเป็นจุดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างการเดินทางของนักท่องเที่ยว (คมสิทธิ์ อ่างถึงโน สมชาย สกุลอื้อ, 2559) จากที่กล่าวมาข้างต้นโฮสเทล (Hostel) จึงแตกต่างจากรูปแบบการให้บริการที่พัก และ บริการรูปแบบอื่น หากนำไปเปรียบเทียบกับโรงแรม (Hotel) การตั้งราคาราคาของโฮสเทลมีจุดเด่นด้านราคาเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้าใช้บริการ ทั้งนี้การปรับลดสิ่งอำนวยความสะดวก

ต่าง ๆ รวมทั้งความเป็นส่วนตัวของผู้เข้าพัก เพื่อให้เจ้าของกิจการสามารถกำหนดราคาต่ำกว่าราคาบริการของโรงแรมประเภทอื่น ๆ (วรพันธุ์คล้ายไพบุลย์ และ จิตติพันธ์ ศรีภักดิ์, 2558)

ในศตวรรษที่ 21 ผู้บริโภคส่วนใหญ่ ใช้แพลตฟอร์มสื่อดิจิทัลในการดำเนินชีวิตเพื่อความสะดวกสบายในด้านต่าง ๆ ดังนั้นแพลตฟอร์มสื่อดิจิทัลจึงเป็นสิ่งสำคัญของนักท่องเที่ยวเพื่อช่วยในการตัดสินใจเลือกจุดหมายปลายทางในการท่องเที่ยว

(ธีรรัตน์ วรพิเชฐ, 2558) เช่น การเลือกใช้ของบริการของบริษัทจัดหาและนำเที่ยวออนไลน์ (Online Travel Agents) แพลตฟอร์มสำหรับการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน เพื่อเป็นตัวกลางในการจัดหาห้องพัก และ การให้บริการต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการ (ประภัสสร บุตรดา, 2559)

การสร้างภาพลักษณ์ดิจิทัลสู่จุดหมายปลายทางในการเข้าพักธุรกิจโฮสเทล คือการสร้างแรงผลักดันให้ผู้บริโภคเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของผู้ประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นที่พักแรม หรือ สถานที่ท่องเที่ยว กลุ่มผู้บริโภคที่มองหาสถานที่ที่ช่วยยกระดับประสบการณ์การเดินทางให้ดียิ่งขึ้น โดยผู้บริโภคใช้ข้อมูลจากแหล่งแพลตฟอร์มสื่อดิจิทัลส่งผลให้ลูกค้ามีความต้องการในการเข้าใช้บริการสถานที่เหล่านั้น (Nagy, 2557) การมีตลาดการท่องเที่ยวออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อรักษาส่วนแบ่งการตลาดทางธุรกิจส่วนที่กล่าวมาข้างต้น (นิตยา มหาชานิกะ, 2557) อิทธิพลของสังคมออนไลน์ (Social media platform) ต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวในกระบวนการตัดสินใจ นักท่องเที่ยวจะตัดสินใจประเมินตัวเลือกที่มีอยู่เพื่อตัดสินใจเลือกตัวเลือกที่ดีที่สุด (ณัฐสุดา นิลดา, 2560) ผู้ประกอบการสามารถใช้สื่อดิจิทัลเพื่อเข้ามาเป็นเครื่องมือในการสร้างมโนภาพให้กับนักท่องเที่ยวผ่านข้อมูลต่างๆ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจซึ่งจะนำมาสู่การตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ (ชนิกานต์ หนูทองคำ, 2562)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ธุรกิจท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อประเทศไทย ส่งผลให้เกิดรายได้แก่ประเทศไทยจำนวนมาก ธุรกิจโฮสเทลจึงจำเป็นต้องใช้แพลตฟอร์มสื่อดิจิทัลเป็นตัวกลางนำเสนอธุรกิจในการให้บริการแก่ผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อช่วยในการตัดสินใจแก่ผู้บริโภค ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจงานวิจัยประเด็นรูปแบบการสร้างภาพลักษณ์ดิจิทัลสู่จุดหมายปลายทางในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษากระบวนการการสร้างภาพลักษณ์ดิจิทัลสู่จุดหมายปลายทางในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงให้แก่ผู้ประกอบการที่สนใจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างแพลตฟอร์มสื่อดิจิทัลกับธุรกิจโฮสเทล และ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับด้านการท่องเที่ยวสามารถที่จะนำผลวิจัยไปพัฒนาให้เกิดประโยชน์แก่ธุรกิจของตนเอง หรือ เพื่อเป็นประโยชน์แก่ประเทศชาติต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบการสร้างภาพลักษณ์ดิจิทัลสู่จุดหมายปลายทางในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทโฮสเทล ในกรุงเทพฯ

3. การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างจุดหมายปลายทางในการใช้บริการ (Destination) การตัดสินใจ หมายถึง การเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งจากการพิจารณาที่ผ่านกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ โดยประเมินทางเลือกที่มีอยู่ตามสถานการณ์ นำมาประกอบการตัดสินใจให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และ ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ แนวคิดนี้แบ่งได้ 5 ขั้นตอน การรับรู้ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจ และ พฤติกรรมหลังการซื้อ (ณัฐสุดา นิลดา,

2560) พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึง การแสดงออกด้านต่างๆจากความรู้สึกนึกคิดในการท่องเที่ยว ก่อนการเดินทาง ระหว่างการเดินทาง และ หลังการเดินทาง รวมถึงปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกและการแสดงออกของนักท่องเที่ยว (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2558)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยทั่วไปปฏิบัติงานระหว่างผู้ให้บริการ และ ผู้รับบริการ เป็นส่วนที่มีความสำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ (Bitner 1990; Gwinner, Gremler, and Bitner 1998; Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1988) การสร้างรูปแบบบริการที่มีคุณภาพควรคำนึงถึงความคาดหวังของผู้บริโภค ที่เป็นเป้าหมายเพื่อรักษามาตรฐานการบริการให้สูงกว่าความคาดหวังของผู้บริโภค (Etzel, 2014) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นมาตรฐานในการวัดคุณภาพการบริการของสถานประกอบการ ซึ่งสามารถใช้ได้จริงในปัจจุบันแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงไปบ้าง (Parasuraman et al, 1985)

แนวคิดเกี่ยวกับโฮสเทล โฮสเทล คือ ที่พักราคาประหยัดสำหรับนักท่องเที่ยว โดยอาศัยอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น นอกจากนี้สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ ก็ต้องใช้ร่วมกับผู้อื่นที่เข้าพักเช่นกัน (จรรยา สุทรปกาสิต อ้างถึงใน วรพันธ์ คำล้ำไพบูลย์ และ จิตติพันธ์ ศรีศิริกรณ, 2559) Boutique Hostel/ Design Hostel/ Luxury Hostel เป็นโฮสเทลที่สร้างเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการ โดยนำเสนอบริการที่พักรูปแบบใหม่ที่เป็นเอกลักษณ์ แต่ยังคงความเป็นที่พักรูปแบบโฮสเทลอยู่ เพื่อสร้างบรรยากาศการรูปแบบใหม่ของการพบปะผู้คน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และ เพิ่มความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น (วรพันธ์ คำล้ำไพบูลย์ และจิตติพันธ์ ศรีศิริกรณ, 2559) แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างภาพลักษณ์ของสื่อดิจิทัลและการสื่อสาร ภาพลักษณ์ดิจิทัลของจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นในใจของนักท่องเที่ยวในจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวจากการใช้สื่อดิจิทัลที่เป็นแพลตฟอร์มภาพลักษณ์นั้นสามารถเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์การใช้สื่อดิจิทัลของนักท่องเที่ยวเพื่อค้นหาข้อมูลจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว (Tsitsos and gold smith, 2012) การสื่อสารในองค์กร หมายถึง การแลกเปลี่ยนทางความคิดระหว่างบุคลากรในองค์กร โดยใช้เทคโนโลยีประกอบการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิด เพื่อให้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Argenti, 2009)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เกี่ยวข้องกับเรื่อง รูปแบบการสร้างภาพลักษณ์ดิจิทัลสู่จุดหมายปลายทางในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทโฮสเทล ในเขตกรุงเทพมหานคร งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้จัดทำวิจัยได้ใช้วิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก(Grounded Theory) ผ่านกระบวนการที่ค้นรูปแบบการตีความนิยม (Interpretivist). (Charmaz, 2006)

4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.1.1 ผู้วิจัย

4.1.2 สมุดบันทึก

4.1.3 โทรศัพท์ในการใช้บันทึกเสียง

4.2 ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2.1 เก็บรวบรวมข้อมูลจากศึกษาเอกสาร ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมเอกสารทั้งจากเอกสารบทความวิชาการ บทความวิจัย และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย และ การสร้างแนวคำถามในการวิจัย

4.2.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ไปตามแนวทางที่ได้ดำเนินการวางแผนไว้ และได้บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรในสมุดบันทึก ควบคู่กับการบันทึกเทปสัมภาษณ์โดยเก็บข้อมูลจนกว่า ข้อมูลจะอิ่มตัว

4.3 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) สามารถแบ่งเป็น การตรวจสอบด้านข้อมูล (Data Triangulation) เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูล จากการพิจารณาช่วงเวลา สถานที่ และ บุคคล การตรวจสอบด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) โดยการสังเกตและพิจารณาข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การตรวจสอบด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) เป็นการตรวจสอบแนวคิดและทฤษฎีที่ตีความแล้วแตกต่างกันออกไป (ชาย โพธิสิตา, 2559)

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ถือเป็นขั้นตอนสำคัญของกระบวนการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยจะจัดทำข้อมูล เริ่มจากการถอดการบันทึกเสียงและภาพจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก พร้อมทั้งจัดเนื้อหาด้วยวิธีการแบบคำต่อคำ (Verbatim) เป็นการแปลข้อมูลในรูปแบบตัวอักษร จากนั้นนำข้อมูลมาแยกเป็นหมวดหมู่อย่างเป็นระบบที่เหมาะสมและมีประโยชน์ เพื่อสร้างทฤษฎี (Theory Generation) เป็นการนำเสนอทฤษฎีในรูปแบบข้อความเพื่ออธิบาย (ปวีณา กลกิจชัยวรรณ และพิทักษ์ ศิริวงศ์, 2560)

5. สรุปผลวิจัย

จากการศึกษารูปแบบการสร้างภาพลักษณ์ดิจิทัลสู่จุดหมายปลายทางการใช้บริการโฮสเทล คณะผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกจาก ผู้ประกอบการ รวมไปถึง ผู้ใช้บริการ จำนวน 10 คน และ พนักงานในองค์กร จำนวน 4 คน ซึ่งทั้งหมด รวมเป็นจำนวน 15 คน นอกจากนี้ผู้จัดทำวิจัยได้มีการศึกษาทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยฉบับนี้ เพื่อนำมาวิเคราะห์ผ่านการตรวจสอบข้อมูลรูปแบบสามเส้า โดยสามารถจำแนกและนำเสนอผลการวิจัยได้ดังนี้ รูปแบบการสร้างภาพลักษณ์ดิจิทัลสู่จุดหมายปลายทางการใช้บริการโฮสเทล แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ

5.1 การสร้างภาพลักษณ์ด้านสถานที่และการตกแต่งที่มีเอกลักษณ์ จากการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการสร้างเอกลักษณ์ของธุรกิจผ่านการนำเสนอที่พักที่ตกแต่งในรูปแบบไทยดั้งเดิม เพื่อสร้างความเป็นเอกลักษณ์ และสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจโดยการใช้วัสดุชนิดเดียวกันกับสถาปัตยกรรมในสมัยก่อน ใช้แผ่นภาพโฆษณาสมัยโบราณตกแต่งบริเวณห้องโถง ใช้ไฟริมห่างประกอบตกแต่งภายใน เพื่อสร้าง บรรยากาศที่คล้ายคลึงกับร้านค้าริมทางในยุคก่อน นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังใช้สื่อประเภทรูปภาพเพื่อสร้าง ความประทับใจแรกให้กับลูกค้า โดยเลือกรูปภาพที่มีความน่าสนใจ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ มีความน่าดึงดูดเป็นเอกลักษณ์ที่แตกต่าง เพื่อให้เกิดผลตอบรับเชิงบวกจากลูกค้า

5.2 การสร้างภาพลักษณ์บนสื่อดิจิทัล จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการเลือกใช้ แพลตฟอร์มสื่อดิจิทัลในการนำเสนอภาพลักษณ์ของสถานประกอบการแก่ผู้ใช้บริการผ่านสื่อดิจิทัล อาทิ เฟซบุ๊ก ควบคู่กับ OTA (Online travel agents) เพื่อให้การค้นหาและเลือกชมที่พักสามารถใช้งานได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่จากสมาร์ตโฟน ผ่าน OTA โดยนำเสนอที่พักผ่านสื่อประเภทรูปภาพ และ ภาพเคลื่อนไหวที่แสดงให้เห็นถึงภาพรวมของที่พัก กิจกรรมระหว่างการเดินทาง รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยมุ่งหวังให้ ผู้ใช้บริการ ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง ทำให้

ผู้บริโภคเกิดแรงจูงใจในการตัดสินใจใช้บริการ ทั้งยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวตะวันตกให้ความสำคัญกับคะแนนการบริการ ความสะอาด ความสะดวกสบาย และความปลอดภัย ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวเอเชียให้ความสำคัญกับความสวยงาม การตกแต่ง และบริเวณที่สามารถถ่ายภาพลงแพลตฟอร์มสื่อดิจิทัล ดังนั้นผู้ประกอบการจึงได้คำนึงถึงความสำคัญของรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการและสามารถประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึง โดยมุ่งหวังให้ธุรกิจเป็นที่รู้จักในวงกว้าง รวมทั้งการส่งเสริมการขายกับตัวแทนผู้ให้บริการจองห้องพักออนไลน์ (Online travel agents. OTA) โดยมอบส่วนลดค่าบริการห้องพักตามฤดูกาล เพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการ และ ประกอบการตัดสินใจเข้าใช้บริการ นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะ และ ข้อคิดเห็นจากการใช้บริการของลูกค้า โดยการนำข้อคิดเห็นดังกล่าวไปปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานการให้บริการ เพื่อมุ่งหวังการตอบสนองเชิงบวกของผู้ใช้บริการผ่านการสื่อสารแบบปากต่อปากบนสื่อออนไลน์ เช่น การดักเตือนผู้ใช้บริการที่มีอาการมีนเมาไม่ให้รบกวนผู้ใช้บริการรายอื่น หลังจากได้รับการแจ้งจากผู้ใช้บริการ เนื่องด้วย กลุ่มผู้ใช้บริการรายใหม่มักคาดหวังสิ่งที่ดีกว่าที่ได้รับจากการเข้าใช้บริการ ด้วยการอ้างอิงข้อวิจารณ์ และ ประสบการณ์ของกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้บริการก่อนหน้านี้ผ่านสื่อดิจิทัลแบบปากต่อปาก (Electronic Word of Mouth) หรือ eWom

5.3 การสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการที่เป็นเลิศ จากผลการวิจัย สามารถแบ่งรูปแบบการ ให้บริการของผู้ประกอบการออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

5.3.1 บริการห้องพัก ผู้ประกอบการให้บริการการจองห้องพักผ่าน ตัวแทนผู้ให้บริการจองห้องพักออนไลน์ (Online Travel Agents. OTA) สื่อดิจิทัล หรือ ทางโทรศัพท์

5.3.2 กิจกรรมภายในที่พัก ผู้ประกอบการออกแบบกิจกรรมระหว่างการเข้าพัก เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้เข้าพักระหว่างการเข้าพัก โดยมีกิจกรรมต่างๆ เช่น เกมกระดาน ห้องคาราโอเกะ และ ห้องสมุด

5.3.3 การให้บริการด้านความปลอดภัย ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการออกแบบ มาตรการรักษาความปลอดภัย เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้เข้าพักในระหว่างการใช้บริการ เช่น กล้องวงจรปิด ภายนอกและบริเวณ พื้นที่ส่วนกลาง เครื่องตรวจจับควัน และ ถังดับเพลิง

5.3.4 บริการอาหารและเครื่องดื่ม ผู้ประกอบการกำหนดระยะเวลาการให้บริการอาหาร เข้า ในช่วงเวลา 6:00 น. ถึง 11:00 น. ในส่วนของบริการด้านเครื่องดื่ม ผู้เข้าพักสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ผู้ประกอบการการสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือเชิงยืนยัน และสร้างหลักฐานเชิงประจักษ์ ก่อให้เกิดความไว้วางใจจากผู้ให้บริการรายใหม่ ตลอดจนผู้ประกอบการสร้างประสบการณ์การบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดการสะสมของภาพจำจากประสบการณ์ที่ได้รับในทิศทางที่ดี

5.4 การสร้างภาพลักษณ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ลงตัว จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการ จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในสถานประกอบการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจระหว่างการเข้าพัก โดยผู้ประกอบการจัดเตรียมทั้งด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างการเข้าพัก เช่น บริการรถรับส่ง พื้นที่ส่วนกลาง ตู้จำหน่ายเครื่องดื่มอัตโนมัติ ด้านบริการอาหารและ เครื่องดื่ม เช่น บริการอาหารเช้า ที่เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 6:00 น. ถึง 11:00 น. และ ด้านกิจกรรมระหว่างการ เข้าพัก เช่น ห้องสมุด ห้องคาราโอเกะ

6. อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยรูปแบบการสร้างภาพลักษณ์ดิจิทัลสู่จุดหมายปลายทางการใช้บริการโฮสเทลผ่านการศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก พบว่า การสร้างภาพลักษณ์ผ่านสื่อดิจิทัลสอดคล้องกับ แนวคิดและ ทฤษฎี ดังต่อไปนี้

6.1 การสร้างภาพลักษณ์ด้านสถานที่และการตกแต่งที่มีเอกลักษณ์ พบว่าผู้ประกอบการ สร้าง ภาพลักษณ์ด้านสถานที่และการตกแต่งในรูปแบบไทยดั้งเดิม เพื่อสร้างเอกลักษณ์ของสถาปัตยกรรม โดยนำวัสดุไทยนิยมในสมัยก่อนมาประกอบการตกแต่งบริเวณห้องโถง โดยผู้ประกอบการมีความมุ่งหวังเพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสร้างจุดหมายปลายทาง อ้างอิงจากความหมายของการตัดสินใจ (ณัฐสุดา นิลคา, 2560) และ แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบของโฮสเทล (วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์ และจิตติ พันธุ์ ศรีภิกรณ์, 2559)

6.2 การสร้างภาพลักษณ์บนสื่อดิจิทัล พบว่าผู้ประกอบการใช้แพลตฟอร์มสื่อดิจิทัลในการนำเสนอภาพลักษณ์ของสถานประกอบการแก่ผู้ใช้บริการ อาทิเช่น เฟซบุ๊ก และ ตัวแทนการ จัดหาที่พักผ่านสื่อดิจิทัล (Online Travel Agents OTA) โดยใช้ สื่อประเภทรูปภาพ และ ภาพเคลื่อนไหว ในการนำเสนอที่พัก กิจกรรมระหว่างการเดินทาง รวมไปถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ผู้ประกอบการมีความมุ่งหวังให้ผู้บริโภคสามารถค้นหาและเลือกชมที่พักได้ทุกที่ทุกเวลา จากสมาร์ตโฟน หรือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ รวมไปถึงการจองห้องพักผ่านสื่อออนไลน์ ก่อให้ผู้บริโภคเกิดแรงจูงใจการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการสร้างภาพลักษณ์บนสื่อดิจิทัล (Tsotsou and gold smith, 2012) และ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร (Visser, 2000)

6.3 การสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการที่เป็นเลิศ พบว่าผู้ประกอบการการสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการให้มีภาพลักษณ์ที่ดี ทั้งด้านบริการห้องพัก กิจกรรมภายในที่พัก การให้บริการด้านความปลอดภัย บริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือเชิงยั่งยืน และ สร้างหลักฐานเชิงประจักษ์ ก่อให้เกิดความไว้วางใจจากผู้บริการรายใหม่ ตลอดจนผู้ประกอบการสร้างประสบการณ์การบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดการสะสมของภาพจำจากประสบการณ์ที่ได้รับในทิศทางที่ดี โดยสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ (Etzel, 2014)

6.4 การสร้างภาพลักษณ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับการใช้งาน พบว่าผู้ประกอบการได้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างครบครัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจระหว่างการเข้าพัก โดยผู้ประกอบการจัดเตรียมทั้งด้านสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการเข้าพัก พื้นที่ส่วนกลาง และ ด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยสอดคล้องกับแนวคิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Parasuraman et al., 1985)

ข้อสรุปเชิงทฤษฎี จากวิเคราะห์ผลวิจัย เรื่อง รูปแบบการสร้างภาพลักษณ์ดิจิทัลสู่จุดหมายปลายทางการใช้บริการโฮสเทลผ่านการศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก พบว่า การสร้างภาพลักษณ์ผ่านสื่อดิจิทัล ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวทางการสร้างภาพลักษณ์ผ่านสื่อดิจิทัล โดยใช้หลักการของทฤษฎีฐานรากได้ดังนี้

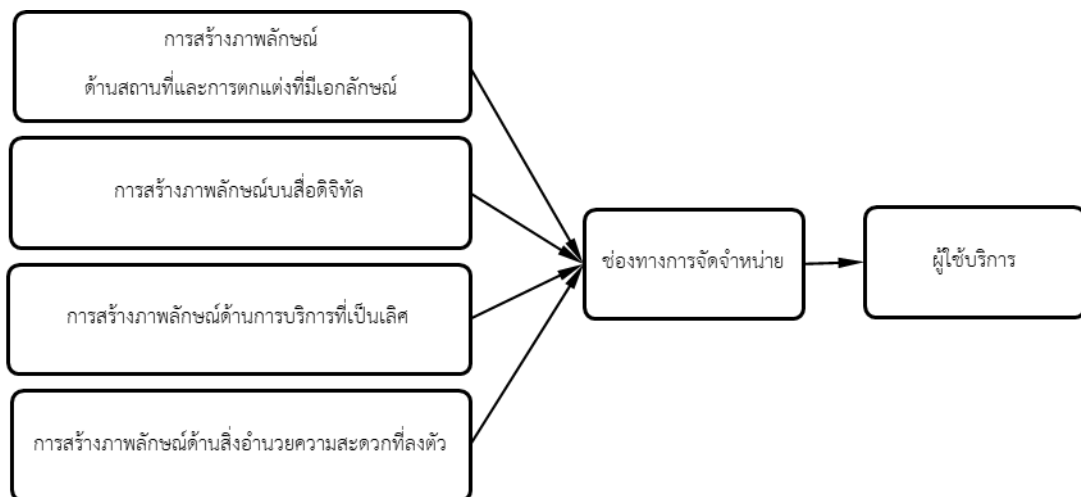
1.เมื่อใดก็ตามหากผู้ประกอบการสร้างอัตลักษณ์ทางธุรกิจ โดยการนำเสนอที่พักที่ตกแต่งในรูปแบบไทยดั้งเดิม เพื่อสร้างอัตลักษณ์ของสถาปัตยกรรมในรูปแบบที่ผู้ประกอบการต้องการ ส่งผลให้ธุรกิจเกิดความแตกต่าง และเกิดความได้เปรียบหากเทียบกับธุรกิจประเภทเดียวกัน เนื่องจากการสร้างภาพลักษณ์ของสถาปัตยกรรมที่มีความเป็นอัตลักษณ์ จึงสามารถดึงดูดกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติให้เกิดความสนใจ และ เข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก

2.หากผู้ประกอบการใช้แพลตฟอร์มสื่อดิจิทัลประกอบการนำเสนอภาพลักษณ์ของ สถานประกอบการแก่ผู้ใช้บริการผ่านสื่อดิจิทัล อาทิ เฟซบุ๊ก ควบคู่กับ OTA (Online travel agents) โดยมุ่งหวังให้ผู้ใช้งานสื่อดิจิทัลเกิดความสนใจและเข้าใช้บริการ ผ่านรูปภาพ และ ภาพเคลื่อนไหวที่ปรากฏลงบนสื่อดิจิทัล เช่น เฟซบุ๊ก หรือ Booking.com จะ

ส่งผลให้ผู้ที่ใช้งานสื่อดิจิทัลเป็นจำนวนมากเกิดความสนใจและเข้าใช้บริการจากการรับชมภาพลักษณ์โดยรวมของกิจการที่นำเสนอผ่านสื่อดิจิทัล ก่อให้เกิดการบอกต่อแบบปากต่อปากบนสื่อดิจิทัล (Electronic Word of Mouth) ในเชิงบวกต่อธุรกิจ

3. หากผู้ประกอบการกำหนดรูปแบบการให้บริการที่เป็นระบบขั้นตอนอย่างชัดเจนทั้งด้านบริการจองห้องพักผ่านตัวแทนผู้ให้บริการจองห้องพักออนไลน์ หรือ ทางโทรศัพท์ ด้านบริการกิจกรรมภายในที่พักเช่นห้องสมุด ด้านบริการทางความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิดทั้งภายในและภายนอกของตัวอาคาร ด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม เช่น การให้บริการด้านอาหารเช้า และการให้บริการเครื่องดื่มตลอด 24 ชั่วโมง ส่งผลให้ผู้เข้าพักได้รับประสบการณ์ที่ดีระหว่างการเข้าพักเกิดความน่าเชื่อถือจากผู้ใช้บริการ และ มีการบอกต่อประสบการณ์ในเชิงบวก ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการใช้บริการของกลุ่มนักท่องเที่ยวรายใหม่ในอนาคต

4. เมื่อผู้ประกอบการสร้างภาพลักษณ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ลงตัว โดยการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในสถานประกอบการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น บริการรถรับส่ง และ ตู้อำนวยความสะดวกอัตโนมัติ ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจระหว่างการเข้าพัก และมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการในอนาคต



ภาพที่ 1 รูปแบบการสร้างภาพลักษณ์ดิจิทัลสู่จุดหมายปลายทาง การใช้บริการโฮสเทล

7. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญการกับนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับกิจการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงาน เช่น การนำปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence. AI) ที่สามารถประมวลผลด้วยข้อมูลมาประกอบตัดสินใจโดยอิงจากข้อมูลที่เคยมีมาก่อน เพื่อประเมินทางเลือกที่คุ้มค่าที่สุด และ มีความเสี่ยงน้อยที่สุดมาประกอบการให้บริการอย่างเป็นระบบ

2. ผู้ประกอบการควรออกแบบ ส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ (User Interface) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถโต้ตอบกับการใช้บริการผ่านสื่อดิจิทัล ยกตัวอย่างเช่น แพลตฟอร์มของกิจการที่มีความทันสมัยใช้งานได้ง่าย เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี (User Experience) และ ความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (User satisfaction)

3. ผู้ประกอบการควรสร้างภาพลักษณ์ของกิจการที่ดีผ่านสื่อดิจิทัล โดยให้ความสำคัญกับการบอกต่อแบบปากต่อปากบนสื่อออนไลน์ (Electronic Word of Mouth) หรือ eWom เพื่อนำข้อเสนอ และ ข้อคิดเห็นมาปรับปรุงรูปแบบที่พิกและการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อประสบการณ์การรับบริการของกลุ่มนักท่องเที่ยว เพื่อให้กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเกิดการบอกเล่าประสบการณ์ในเชิงบวก ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการของกลุ่มลูกค้าใหม่ จากการบอกต่อผ่านสื่อดิจิทัลในรูปแบบปากต่อปาก (Electronic Word of Mouth. eWom)

2. ควรศึกษาปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวที่ได้รับจากการใช้บริการ เช่น ปัจจัยการสร้างแรงจูงใจ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์จากการใช้บริการที่ดี

3. ควรศึกษาปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยว เช่น คุณลักษณะของนักท่องเที่ยว สภาวะเศรษฐกิจ เพื่อนำมาวางแผนรูปแบบการดำเนินงานในอนาคตให้ดำเนินไปในทิศทางที่ดี

บรรณานุกรม

- Argenti, P. (2009). Corporate Communication. Singapore: Mc Graw Hill.
- Bitner, M.J. (1990). Evaluating service encounters; the effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*. 54 (April): 69 - 82. Retrieved from: <http://www.sciexpub.com/reference/31101>
- Gwinner, Gremler, and Bitner. (1998). Relational Benefits in Services Industries: The Customer's Perspective. *Journal of the Academy of Marketing Science* 26 (2): 101 - 114. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/240133889_Relational_Benefits_in_Services_Industries_The_Customer's_Perspective
- Nagy, J. (2014). OTA Marketing Tips & Tricks: Five tips to make your online marketing more effective. *An Electric journal*. 11(3): 589-607 Retrieved August 17,2014, Retrieved from: http://hotelexecutive.com/business_review/2762/ota-marketing-tips-tricks-five-tips-to-make-your-online-marketing-more-effective
- Parasuraman et al. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*. 49(Fall):41-50. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL
- Parasuraman, Zeithaml, and Berry. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64(1):12-40. Retrieved from:https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Polycarp Igbojekwe Department of Hospitality and Tourism Management Imo State University, Owerri, Nigeria ISSN Print: 2394-7500 ISSN Online: 2394-5869 Received: 05-05-2017 Accepted: 06-06-2017 จากเว็บไซต์: <https://pdfs.semanticscholar.org/d12f/893642b5dde76614e5053c0b63678269b230.pdf>
- Suresh Kumar and Miftah Zikri. (2018). The Relationship between Hotel Rating and Customer Outcomes and Its Implication towards Revisit Intention. Department Management, Faculty of Business, President University Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Jababeka, Cikarang Baru, Bekasi 17550, Indonesia. จากเว็บไซต์: <https://pdfs.semanticscholar.org/f577/559a2468ce32da06bb0079c576094f0acbfe.pdf>
- Tsiotsou and gold smith. (2012). Target Marketing and Its Application to Tourism. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/264097602_Target_Marketing_and_Its_Application_to_Tourism
- เขมธัชกานท์ สกุกฤตธีนันท์, และณาริญา วีระกิจ. (2561). การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการตลาดของโรงแรมอิสระระดับ 4-5 ดาว ในจังหวัดภูเก็ต. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*. 11(3). 345-362 จากเว็บไซต์:<https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-EJournal/article/download/152517/111291/>

- คมกริช นันทะโรจพงศ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2561). การเชื่อมโยงวิถีวิทยาการสร้างสรรค์ทฤษฎีฐานรากสู่การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อการศึกษาวิจัยพฤติกรรมองค์กรในยุคหลังนวมัย. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร. 11(2): 326-327 จากเว็บไซต์: <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/138613>
- จิตมณี นิธิปริชาม. (2558). โครงการจัดตั้งกรีนแคปซูลโฮสเทลเพื่อรักษาวิถีชีวิตชุมชน. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, บริหารธุรกิจบัณฑิต.
- ชนิกานต์ หนูทองคำ และนาถพี ชัยมงคล. (2562). การสื่อสารการตลาดในรูปแบบสื่อสังคมออนไลน์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ตเพื่อสุขภาพ (Retreat) ในจังหวัดกระบี่. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. 6(2). 17-32. จากเว็บไซต์: <http://www.ecard.rmutt.ac.th/index.php/mmr-vol1/article/view/1564>
- ชาย โพธิ์สิตา. (2559). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง
- ณัฐสุดา นิลดา. (2560). กระบวนการตัดสินใจบริโภคน้ำมะพร้าวสำเร็จรูปพร้อมดื่มของประชาชนใน เขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
- ณัฐนิชา เขียวจันทร์, และสิริชัย ดีเลิศ. (2561). รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาทางการท่องเที่ยวผ่านตัวแทนผู้ให้บริการจองโรงแรมและท่องเที่ยวออนไลน์ที่ส่งผลต่อความตั้งใจท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในกรุงเทพมหานคร เขตราชเทวี. Veridian E-Journal, Silpakorn University. 11(3):589-607 จากเว็บไซต์: <https://www.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/download/153645/111877/>
- นฐพร สุวรรณวิศลกิจ. (2560). แนวทางการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจลักซ์ชัวร์โฮสเทล (LUXURY HOSTEL) ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จากเว็บไซต์:http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5916033060_8631_8082.pdf
- นิตยา มหาชานิกะ. (2557). ปัจจัยที่ผลต่อพฤติกรรมการจองโรงแรมผ่านระบบออนไลน์ กรณีศึกษา:เว็บไซต์อโกต้า. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแสดมฟอร์ด.
- นิตา แต้มสำเภาเลิศ. (2562). กระบวนการตัดสินใจใช้บริการสั่งซื้ออาหารกลางวัน แบบเดลิเวอรี่ผ่านสื่อออนไลน์ในเขต กรุงเทพมหานคร. สาขาการเงินและการธนาคาร. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง จากเว็บไซต์: <http://www.mmm.ru.ac.th/mmm/is/mmm24-2/6014133107.pdf>
- บงกช เดชมิตร, และสรिता ศรีสุวรรณ. (2560). กลยุทธ์พิชิตใจลูกค้าเงินเนอเรนวายสำหรับธุรกิจที่พักแบบโฮสเทลในประเทศไทย. วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. 6(2). 1-14 จากเว็บไซต์:<https://www.tci-thaijo.org/index.php/BJBM/article/download/226068/154455/>
- บุริม โอทกานนท์. (2559). ฟันธง! ธุรกิจ“ที่พักโฮสเทล”ดาวเด่นปี 59 เจาะตลาดนักท่องเที่ยวกระเป๋าแบน. สืบค้นจาก: www.manager.co.th.
- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ จากเว็บไซต์:http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2844/1/benchapa_chan.pdf
- ประภัสสร บุตรดา. (2559) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวผ่านบริษัทนำเที่ยวออนไลน์ (Online Travel Agent) ของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จากเว็บไซต์:<http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/2848>

- ปรีชล วิมลเมือง. (2562). ระดับความพร้อมของธุรกิจโฮสเทลในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่ม SoloTravel ในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. 13(1). 168-183 จากเว็บไซต์: <https://dtc.ac.th/wpcontent/uploads/2019/04/11.-ระดับความพร้อมของธุรกิจโฮสเทลในการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่ม-Solo-Travel-ปรีชล.pdf>
- ปวีณา กลกิจชัยวรรณ และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2560). การให้ความหมายและแนวทางการสร้างตลาดนมถั่วเหลืองพร้อมดื่ม คุณภาพระดับพรีเมียม : การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา. 10(2): 72-84. จากเว็บไซต์: http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2559Vol10No2_7.pdf
- แพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. จากเว็บไซต์: http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5802036243_5789_4203.pdf
- รวีวรรณ โปยรุ่งโรจน์. (2558). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว (TOURIST BEHAVIOR). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รุ่งนภา สารพิน. (2560). โฮสเทลกับนักท่องเที่ยวยุคใหม่. สืบค้นจาก www.thaipost.net.
- วรพันธุ์ คล้ามไพบูลย์, และ จิตติพันธ์ ศรีกสิกรรม. (2558). The Hostel Bible. กรุงเทพฯ: ชูเปอร์กรีน สตูดิโอ.
- วันชัย สุขสะพาน. (2557). อิทธิพลของกระบวนการสื่อสารในเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ จองที่พัก อินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค, วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 8, 2 (ฉบับพิเศษ): 1-13.
- สมชาย สกกุลอื้อ. (2559). โฮสเทล ธุรกิจดาวรุ่งมาแรง. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2560, สืบค้นจาก <http://www.thansettakij.com/content/25760>.
- สุทธสินี นิต์ศน์เอก. (2561). รูปแบบการดำเนินชีวิตและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวคุณภาพจาก ทวีปยุโรปในพื้นที่ไทยแลนด์ ริเวียร่า จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. จากเว็บไซต์: http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_6002031505_9325_9549.pdf
- อิทธิภูมิ พรพมา, และ อีรารัตน์ วรพิเชฐ. (2558). การใช้ความคิดเห็นของลูกค้าในสื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการ ใช้บริการ ของธุรกิจโรงแรมไทย. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่ 8, 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม): 129-141.

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่
ของประชาชนอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

FACTORS INFLUENCING THE BEHAVIOR OF CHOOSING TO USE THE MODERN TRADE OF PEOPLE IN
BANPONG DISTRICT RATCHABURI PROVINCE

สิริภัทร พุดติ¹ และ สันติธร ภูริภักดี²

บทคัดย่อ

ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ เป็นส่วนหนึ่งของกิจการค้าปลีก หรือกิจการค้าส่งที่มีศักยภาพ และมีความสามารถในการสร้างรายได้ที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นผลจากการมีจำนวนสาขาที่เพิ่มมากขึ้น และมีการขยายธุรกิจหลากหลายรูปแบบ ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดีมากขึ้น การทำธุรกิจในยุคปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากการพัฒนาของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคได้เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงสื่อออนไลน์ที่ได้รับความนิยมอย่างมาก ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเกือบจะตลอดเวลา ทำให้สามารถซื้อ - ขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ได้ จึงเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ผู้บริโภคให้ความสนใจ และทำให้เกิดพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ของประชาชน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการตลาดดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ของประชาชน และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ของประชาชน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ใช้บริการร้านค้าปลีกที่อาศัยในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ t-test One way-ANOVA ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรสระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาท ปัจจัยด้านการตลาดดิจิทัล และปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ทั้งด้านประเภทสินค้าที่ต้องการซื้อ เหตุผลในการซื้อสินค้า ความถี่ในการเข้าใช้บริการ และสถานที่ที่มักเลือกใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ ที่ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ด้านเหตุผลในการซื้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ร้านค้าปลีกสมัยใหม่, พฤติกรรมผู้บริโภค, ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด, การตลาดดิจิทัล

¹ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

² อาจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

Abstract

Modern trade business be a part of retail operations or a potential wholesale business. And capable to create higher incomes. Which is a result of the increasing number of branches and there are many types of business expansion. Making it able to better serve the needs of consumers. Doing business today has changed due to the continuous and rapid technological development, the behavior of consumers has changed. Including online media at very popular. Consumers have access to the internet almost always. Makes it possible to buy-sell products online It is another way that consumers are interested and causing behavior in choosing to use modern retail services. The purpose of this research is 1) to study demographic factors influencing service selection behavior modern trade. 2) to study the factors of digital marketing that influence the service selection behavior modern trade. 3) to study marketing mix factors that influence the behavior of choosing to use modern trade. It's a quantitative research. The sample consisted of people who use modern trade that live in Banpong District, Ratchaburi province 400 people were collected by distributing questionnaires. The statistics used for data analysis were percentage, mean and standard deviation, and T-test One way-ANOVA were used to compare the difference of mean values.

The result of the research showed that most demographic factors are female. Age between 41-50 years, marital status, most of the education level is bachelor degree. Occupation as a company employee with an average monthly income of more than 30,001 baht. Digital marketing factors and Marketing mix factors Influencing the behavior of choosing to use modern trade both the type of product you want to buy reasons to buy products service frequency and places that tend to choose to use the service. With statistical significance at the level of 0.05 Except for gender demographic factors that doesn't influence the behavior of choosing to use the service of modern trade regarding the reason for buying. With statistical significance at the level of 0.05

Keywords: Modern Trade, Consumer Behavior, Marketing Mix, Digital Marketing

1. บทนำ

การค้าปลีกเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากจะเป็นสาขาที่ทำรายได้สูงเป็นอันดับสอง รองจากอุตสาหกรรมและมีการจ้างงานมากเป็นอันดับสามรองจากภาคเกษตรและภาคบริการ การค้าปลีกยังส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนโดยตรง ธุรกิจค้าปลีกจึงเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศโดยรวม และเป็นตัวการพัฒนามาตรฐานการครองชีพและคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยทำหน้าที่ตัวกลางเชื่อมโยงและกระจายสินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภค ธุรกิจค้าปลีกหมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขายผลิตภัณฑ์ให้กับผู้บริโภคโดยตรงขั้นสุดท้าย เพื่อการใช้ส่วนตัวที่ไม่ใช่เป็นการใช้เพื่อธุรกิจใด ๆ (Stanton, Etzel and Walker, 1994) จากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปและมีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการมากขึ้น ทำให้เกิดรูปแบบการดำเนินธุรกิจของธุรกิจค้าปลีกรูปแบบใหม่ที่

อาศัยความได้เปรียบทางด้านวิทยาการความรู้ อำนาจการต่อรองธุรกิจที่ดีกว่า ตลอดจนการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านความสะดวกสบาย และความครบถ้วนของสินค้า ส่งผลต่อการลดลงอย่างต่อเนื่องของธุรกิจค้าปลีกขนาดกลาง และขนาดเล็ก วิวัฒนาการของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ได้สร้างวัฒนธรรมทางด้านธุรกิจค้าปลีกรูปแบบใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภค

ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมค้าปลีกค้าส่งที่มีมูลค่าสูง มีฐานะกิจการค่อนข้างมั่นคง มีศักยภาพและมีความสามารถในการสร้างรายได้ในเกณฑ์ที่ดี ซึ่งเป็นผลจากความได้เปรียบจากขนาดจำนวนสาขา ฐานะการเงินแข็งแกร่ง และมีการขยายธุรกิจหลากหลายรูปแบบ ทำให้ตอบสนองผู้บริโภคได้ดีมากขึ้น นอกจากนี้ ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ยังมีการพัฒนารูปแบบแยกย่อยออกเป็นประเภทต่าง ๆ มากขึ้น ส่งผลให้มูลค่าธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ในขณะเดียวกันภาวะการแข่งขันในธุรกิจก็ทวีความรุนแรงมากขึ้น การทำธุรกิจในยุคปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงไปมาก เนื่องด้วยมีการพัฒนาของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคได้เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการเข้าถึง อินเทอร์เน็ตเกือบจะตลอดเวลา ทำให้สามารถซื้อ-ขายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ได้ สะดวกและรวดเร็ว ส่งผลให้มีการเข้ามาของการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) กล่าวคือ การตลาดที่ได้พัฒนามาจากการตลาดในอดีต เป็นการทำการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล โดยใช้ช่องทางดิจิทัลในการติดต่อกับผู้บริโภค ที่นำหลักการตลาดแบบดั้งเดิมมาประยุกต์ใช้เพียงแต่ปรับเปลี่ยนช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภค ข้อมูลที่ได้จากการสื่อสารกับลูกค้าแต่ละคนในแต่ละครั้งเป็นการเรียนรู้ร่วมกันซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์กับลูกค้าคนต่อไปได้ นำข้อมูลที่ทราบแบบเรียลไทม์ รวมทั้งความคิดเห็นที่รับตรงจากลูกค้า มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้บริโภคในโอกาสต่อไป หรือวิธีการในการส่งเสริมสินค้าและบริการโดยอาศัยช่องทางฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบัน ซึ่งในปัจจุบันเราไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่าตลาดดิจิทัลกำลังเปลี่ยนฐานการดำเนินธุรกิจไปอย่างสิ้นเชิง โดยผ่าน 5 ประเด็นสำคัญ ที่มุ่งเน้นเกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้บริโภคโดยตรง นับว่าเป็นช่องทางที่สำคัญและมีประโยชน์อย่างมากกับนักการตลาดที่ต้องการทำการตลาดกับผู้บริโภคจำนวนมากในระยะเวลานั้น ไม่ว่าจะเป็นด้านการเชื่อมต่อ , ด้านการปฏิสัมพันธ์ , ด้านการร่วมกันสร้าง, ด้านการพาณิชย์ และด้านชุมชน (อุไรพร ชลสิริรุ่งสกุล, 2554) ทำให้เกิดเทคโนโลยีทางการสื่อสารด้านการตลาดกับผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างสมบูรณ์

ช่องทางดิจิทัลเป็นช่องทางที่สามารถเพิ่มโอกาสและลดต้นทุนของการผลิต ซึ่งเป็นผลดีต่อธุรกิจรายย่อย กล่าวคือเป็นการเปิดโอกาสให้กับธุรกิจขนาดเล็กเป็นที่รู้จักและขยายฐานลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีหลักการที่สำคัญ คือ การเลือกใช้ช่องทางดิจิทัลให้เหมาะสมกับธุรกิจ และเป็นอีกช่องทางสำคัญที่เป็นประโยชน์อย่างมากต่อธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ซึ่งต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภคเป็นประจำสม่ำเสมอ เนื่องจากในปัจจุบันธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่นั้นกำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในมุมมองของผู้บริโภค และเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสื่อสารที่ฉับไวและมีประสิทธิภาพจึงมีความจำเป็นอย่างมากในการแข่งขัน การสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัลที่สามารถทำได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพจึงถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในธุรกิจร้านค้าปลีกในปัจจุบัน (Kaplan and Haenlein, 2010)

อำเภอบ้านโป่ง เป็นอำเภอหนึ่งที่มีความเจริญเป็นอันดับต้น ๆ ในจังหวัดราชบุรี มีจำนวนประชากรทั้งสิ้นจำนวน 97,017 คน (ระบบสถิติทางการทะเบียน, 2560) นอกจากนี้ยังเป็นอำเภอที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ และวัฒนธรรมสูงที่นิยมเข้ามาประกอบอาชีพในอำเภอนี้ ซึ่งทำให้มีจำนวนประชากรที่มาก และประชาชนมีอำนาจในการจับจ่ายใช้สอยมากจึงส่งผลให้มีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูง และเกิดความหลากหลายทางด้านอาชีพการงานมากขึ้น ทำให้เกิดการลงทุนขึ้นมากมาย และธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่ก็เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีการเติบโตมากขึ้นใน

รอบระยะเวลาหลายปี สังเกตได้จากมีผู้ประกอบการมาจัดตั้งร้านค้าปลีกในอำเภอบ้านโป่งมากขึ้นในขณะที่ร้านเดิมก็ยังคงดำเนินธุรกิจได้อยู่ อาทิ Tesco Lotus Express, ร้านสะดวกซื้อ 7-11, PP Supermarket, TMK และ CJ เป็นต้น จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ของประชาชนในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ทั้งนี้เพื่อจะได้ผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ให้กับบุคคลที่สนใจธุรกิจการค้าปลีกในอนาคต ซึ่งอาจจะมีส่วนช่วยในการพิจารณาเลือกใช้กลยุทธ์ในการแข่งขัน กำหนดนโยบายในการดำเนินกิจการหรือการกำหนดส่วนประสมทางการตลาดที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค อันจะก่อให้เกิดความได้เปรียบในด้านการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ของประชาชนในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการตลาดดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ของประชาชนในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
- 2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ของประชาชนในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

3. สมมติฐานงานวิจัย

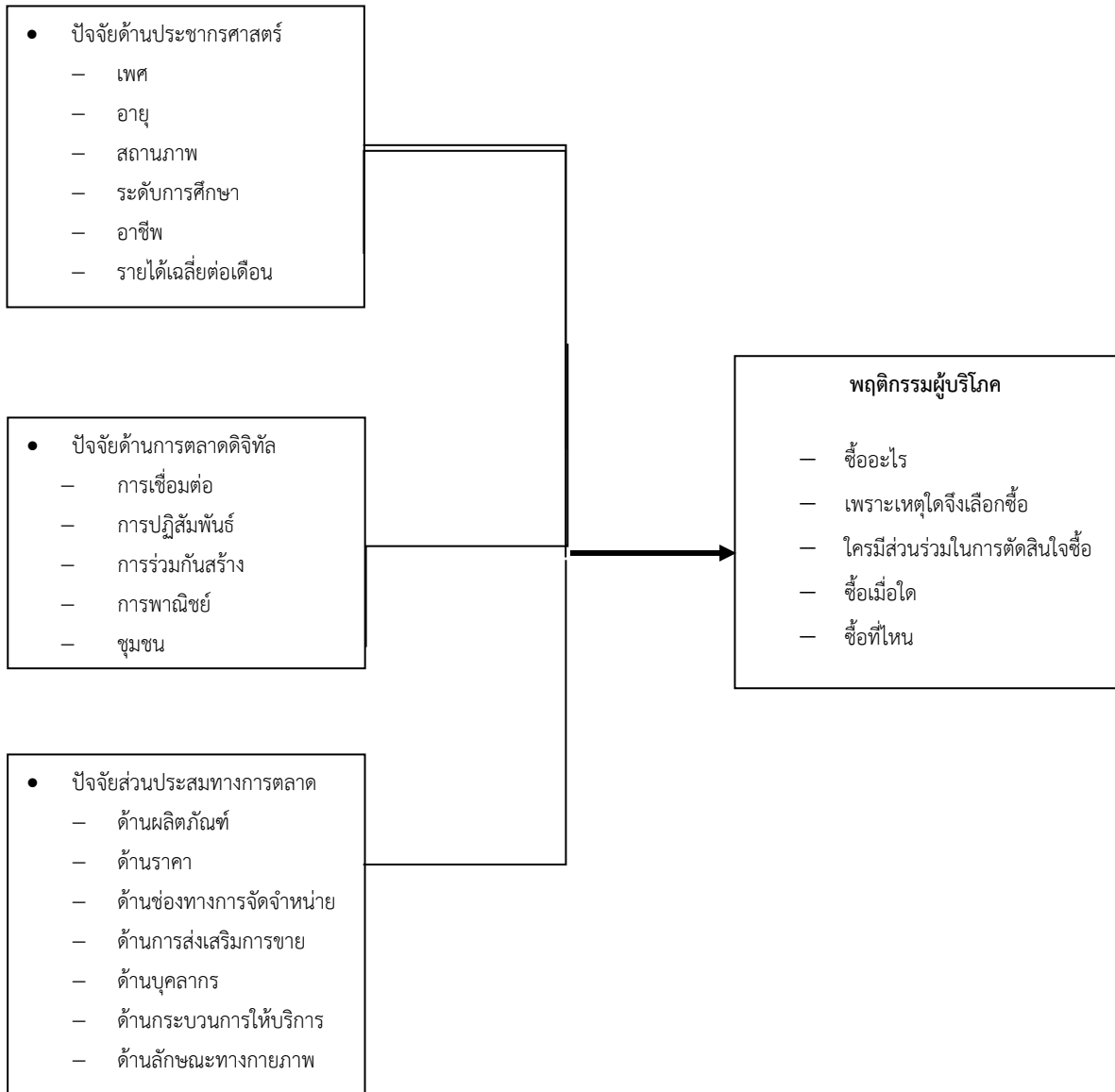
- 3.1 ประชาชนที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ของประชาชนในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน
- 3.2 ปัจจัยด้านการตลาดดิจิทัลมีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ของประชาชนในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน
- 3.3 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกของประชาชนในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

4. ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่อาศัยอยู่ในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 400 คน

5. กรอบแนวคิด

การวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ของประชาชนอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 : กรอบแนวคิดในงานวิจัย

6. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

6.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

คีวาร์ตัน ฌปทุม และคณะ (2550: 13) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาและการใช้ผลิตภัณฑ์ รวมถึงกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งเกิดขึ้นก่อน และมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำประเด็นสำคัญของคำจำกัดความ ก็คือกระบวนการตัดสินใจที่มีอยู่ก่อนจะมีกระบวนการทางจิตวิทยาและสังคมวิทยา ซึ่งมีค่านิยมและทัศนคติรวมอยู่ด้วย ที่สอดคล้องกับ ธงชัย สันติวงษ์ (2535) ได้กล่าวว่า

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาให้ได้มา และการใช้สินค้าและบริการ รวมทั้ง กระบวนการตัดสินใจที่มีอยู่ก่อน และเป็นสิ่งที่มีส่วนในการกำหนดการกระทำดังกล่าว ในขณะที่ อุดุลย์ จาตุรงค์กุล (2539) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคไว้ว่า เป็นปฏิกิริยาที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับสินค้าและบริการ ทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการต่างๆของการตัดสินใจ ที่เกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดปฏิกิริยาเหล่านั้น

จึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออก ในการแสวงหาซื้อสินค้าและบริการที่คาดหวังไว้ว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของตนเองภายใน กระบวนการตัดสินใจที่มีก่อนการซื้อ

6.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตลาดผ่านช่องทางดิจิทัล

Wertime and Fenwick (2008) ได้ให้ความหมายของการตลาดดิจิทัล คือ พัฒนาการของตลาดในอนาคต เกิดขึ้นเมื่อบริษัทดำเนินงานทางการตลาดส่วนใหญ่ผ่านช่องทางสื่อสารดิจิทัล และสื่อดิจิทัลเป็นสื่อที่สามารถระบุตัว ผู้ใช้งานได้ จึงทำให้การการตลาดสามารถสื่อสารเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันกับลูกค้าเป็นรายบุคคลได้อย่าง ต่อเนื่อง ข้อมูลที่ได้จากการสื่อสารกับลูกค้าแต่ละคนในแต่ละครั้งเป็นการเรียนรู้ร่วมกันซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์กับลูกค้า คนต่อไป รวมทั้งข้อมูลของผู้บริโภคจะบันทึกเอาไว้ในระบบฐานข้อมูล ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลาตามต้องการ นักการตลาดสามารถนำข้อมูลที่ทราบแบบเรียลไทม์นี้ รวมทั้งความคิดเห็นที่รับตรงจากลูกค้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ผู้บริโภคในโอกาสต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ Reitzen J. (2007) ที่กล่าวไว้ว่า การตลาดดิจิทัล คือ ช่องทางในการส่งเสริม การติดต่อโดยตรงกับผู้บริโภคที่มีความสนใจต่อสินค้านั้นและบริการ โดยอาศัยช่องทางฐานข้อมูลออนไลน์ ทำให้เกิด การเข้าถึงข้อมูลผู้บริโภคได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ซึ่งการตลาดดิจิทัลที่ตอบโจทย์และได้รับความนิยมนั้นมีหลากหลาย ช่องทาง ตามความต้องการของในปัจจุบัน และเป็นการใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ

Deb Hentetta ประธานบริหารกลุ่มภาคพื้นเอเชียของพีแอนด์จี กล่าวถึงการที่ดิจิทัลกำลังเปลี่ยนโลกและกำลัง เปลี่ยนพื้นฐานการดำเนินธุรกิจไปอย่างสิ้นเชิง ผ่าน 5 ประเด็นสำคัญ (Henretta อ้างถึงใน อุไรพร ชลสิริรุ่งสกุล, 2554: ออนไลน์) ได้แก่

1. การเชื่อมต่อ (Connections)
2. การปฏิสัมพันธ์ (Conversations)
3. การร่วมกันสร้าง (Co-Creation)
4. การพาณิชย์ (Commerce)
5. ชุมชน (Community)

ดังนั้น ความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 5 ที่กล่าวมาข้างต้นทำให้เกิดเทคโนโลยีทางการสื่อสารด้านการตลาดดิจิทัลกับ ผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อมาตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างสมบูรณ์

จึงสรุปได้ว่า การตลาดผ่านช่องทางดิจิทัล เป็นช่องทางที่สามารถเพิ่มโอกาสและลดต้นทุนของการผลิต ซึ่งจะเป็น ผลดีต่อธุรกิจ เป็นการเปิดโอกาสให้กับธุรกิจขนาดเล็กหรือธุรกิจที่เข้ามาในตลาดใหม่นั้น เป็นที่รู้จักและสามารถขยายฐาน

6.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

Philip Kotler (1994: 14) ได้ให้ความหมายของส่วนประสมทางการตลาดไว้ว่า เป็นกลุ่มของเครื่องมือทาง การตลาดที่องค์กรใช้ในการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ทางการตลาดของกลุ่มเป้าหมาย ที่สอดคล้องกับ ฌงชัย สันติวงษ์ (2540) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง การผสมผสานที่เข้ากันได้ดีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของการส่งเสริม

การขาย การกำหนดราคา ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายและระบบการจัดจำหน่าย ซึ่งได้มีการออกแบบเพื่อใช้สำหรับการเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภค ในขณะที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) กล่าวว่า ส่วนผสมทางการตลาดเป็นตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ ที่บริษัทจะใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

พิชญ จงสถิตย์วัฒนา (2544: 10) กล่าวว่า การตลาดเป็นการตอบสนองความจำเป็นและความต้องการตลอดจนความต้องการซื้อของผู้บริโภคเมื่อผู้บริโภคได้รับผลิตภัณฑ์แล้วสิ่งนั้นย่อมมีคุณค่าและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค เพราะเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพโดยใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนซื้อขายผลิตภัณฑ์นั้น โดยมีการสร้างสัมพันธ์ทางการตลาดอย่างเป็นระบบ ซึ่งนักการตลาดต้องมีความชำนาญในการศึกษาวิเคราะห์เพื่อหาสิ่งที่มีคุณค่ามาสนองความต้องการของผู้บริโภคจึงเกิดกระบวนการของแนวความคิดหลักทางการตลาดขึ้น

ส่วนผสมทางการตลาด คือ การดำเนินงานทางการตลาด มีปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดหรือวางแผนงานการตลาดอยู่ 2 ประเภท คือ (สุดาตวง เรื่องธุรกิจ, 2540: 123)

1. ปัจจัยภายในกิจการ ที่กิจการสามารถควบคุมได้ ทุกกิจการจำเป็นจะต้องมี และสามารถเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมตามความคิดเห็นของผู้บริหารในกิจการนั้นได้

2. ปัจจัยที่มีส่วนในการกำหนดองค์ประกอบต่างๆ ในส่วนของรูปแบบการจัดส่วนประกอบของปัจจัยนี้ เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ แต่ต้องมีความสัมพันธ์เมื่อเกิดธุรกิจขึ้นมา ได้แก่ สภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย คู่แข่งขัน ทรัพยากรต่างๆ เป็นต้น

จึงสรุปได้ว่าส่วนผสมทางการตลาด คือ ตัวแปรที่สำคัญในการดำเนินการตลาด เป็นปัจจัยทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่องค์กรต้องใช้ร่วมกัน เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย หรือกระตุ้นให้กลุ่มลูกค้าเกิดความต้องการซื้อสินค้าและบริการในธุรกิจนั้น

องค์ประกอบของส่วนผสมทางการตลาด

กระบวนการสร้างส่วนผสมทางการตลาด จะปรับเปลี่ยนปัจจัยหรือองค์ประกอบให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นของตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา นอกจากนั้นองค์ประกอบหนึ่งก็จะมีคามสำคัญเพียงแค่วางเวลาหนึ่งๆเท่านั้น ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ หรือ 7P's ได้แก่

1) ผลิตภัณฑ์ (Product)

หมายถึง สินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภค หรือสิ่งที่น่าสนใจแก่ผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความ พึงพอใจให้กับผู้บริโภค โดยตัวผลิตภัณฑ์ต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้า

2) ราคา (Price)

การกำหนดราคาที่เหมาะสมของผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขายให้ผู้บริโภค มีการใช้กลยุทธ์ในการตั้งราคาที่จะทำให้เกิดการยอมรับได้และยินดีจ่าย ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของผลิตภัณฑ์ กับราคาของผลิตภัณฑ์นั้นถ้าคุณค่าผลิตภัณฑ์สูงกว่าราคาผู้บริโภคก็จะตัดสินใจซื้อ เนื่องจากคุณค่าที่ได้รับสูงกว่ามูลค่าที่เสียไปหรือราคาต้นทุนที่ลูกค้าจ่ายไปให้ในการได้รับสินค้ามา

3) ทำเลที่ตั้ง หรือสถานที่ (Place) และการจัดจำหน่าย (Distribution)

สถานที่ หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการ บรรยากาศและการตกแต่งสถานที่รวมไปถึงบริเวณโดยรอบ ผู้บริโภคจะคำนึงถึงความปลอดภัยและความสะดวกสบายเมื่อเข้าไปใช้บริการขององค์กร

การจัดจำหน่าย หมายถึง การจัดการช่องทางการจัดจำหน่ายของผลิตภัณฑ์ และการกระจายสินค้าที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย

4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

เป็นเครื่องมือการสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อตราสินค้า การบริการ หรือความคิดหรือต่อบุคคล เพื่อให้รู้สึกสนใจใจให้เกิดความต้องการซื้อ หรือเป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ โดยการติดต่อสื่อสารที่เป็นส่วนประสมทางการตลาด หรือส่วนประสมของการติดต่อสื่อสาร อาจจะใช้พนักงานขายหรือไม่ใช้พนักงานขาย ในการทำการขายหรือการติดต่อสื่อสารในการทำการขายก็ได้

5) บุคคล (People)

เกี่ยวกับพนักงานขายที่ได้ให้บริการของทางร้าน รวมถึงบุคคลทั้งหมดในองค์กรทุกคนที่ให้บริการ ตั้งแต่เจ้าของ ผู้บริหาร พนักงานในทุกระดับ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยผู้ให้บริการนั้นต้องให้บริการแก่ผู้บริโภคอย่างเต็มความสามารถ พนักงานต้องมีความสามารถมีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้ามีความคิดริเริ่มมีความสามารถในการแก้ปัญหาและสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้

6) กระบวนการ (Process)

กระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีความทันสมัย ในการทำให้เกิดกระบวนการการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ จะครอบคลุมถึงนโยบายที่มีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญไม่เพียงพอแค่ฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีสำคัญต่อฝ่ายการตลาดด้วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับ หากเกิดข้อผิดพลาดในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง จะส่งผลลูกค้าไม่พึงพอใจ

7) ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ สถานที่ของการบริการ เครื่องมือการบริการ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะอาด ความสะดวกรวดเร็วหรือผลประโยชน์อื่น ๆ จะมีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ใช้บริการ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่สวยงาม การบริการก็น่าจะมีคุณภาพตามไปด้วย แต่สิ่งแวดล้อมทางกายภาพในแต่ละที่ แต่ละธุรกิจก็มีความต่างกัน ทั้งในด้านการให้ความสำคัญ การออกแบบ หรือการจัดวาง

7. วิธีการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ของประชาชนในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลนั้นทางผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ที่ใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่

7.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ใช้การเลือกแบบบังเอิญ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการที่ผู้ศึกษาวิจัยได้ค้นคว้าข้อมูลทางสถิติของประชาชนในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 97,017 คน (ระบบสถิติทางการทะเบียน, 2560) ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ตามแบบวิธีของทาจิมามาเน่ โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 (Yamane, 1967) ดังนั้นจึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาเท่ากับ 400 คน

7.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล การตอบแบบสอบถามนี้ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการตลาดดิจิทัล ส่วนที่ 3 ส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ซึ่งจะใช้การวัดผลในส่วนนี้เป็นการประมาณค่า 5 ระดับ ตามหลักการของลิเคิร์ต และกำหนดความหมายในแต่ละช่วงคะแนนนั้นๆ เป็นระดับการมีส่วนร่วม ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด, คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มาก, คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง, คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง น้อย, คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด และส่วนที่ 4 พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ โดยก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจะต้องมีการนำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 คน เพื่อทดลองหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability analysis) โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1970) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) เพื่อหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยคิดจากค่าความเชื่อมั่นรายข้อในแบบสอบถาม ได้ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.92

7.3 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ผล นำข้อมูลแบบสอบถามที่ได้มารวบรวม และตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ อันดับแรกจะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาสถิติเบื้องต้น เช่น การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาร้อยละ การแจกแจงความถี่ (สิวบูรณ์ ธนาภูกุลชัย, 2554) อันดับที่สองจะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ดังนี้ ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มโดยจะใช้สถิติ t-test แบบ Independent Sample เฉพาะในตัวแปรเพศ ส่วนในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปจะใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้ One-way ANOVA

8. สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	144	36.00
หญิง	256	64.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	59	14.80
31 - 40 ปี	57	14.25
41 - 50 ปี	223	55.75
51 ปีขึ้นไป	61	15.30
รวม	400	100.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	177	44.25
สมรส	216	54.00
หย่าร้าง	6	1.50
อื่นๆ	1	0.25
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	142	35.50
ปริญญาตรี	205	51.25
สูงกว่าปริญญาตรี	53	13.25
รวม	400	100.00
5. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	39	9.75
พนักงานบริษัท	264	66.00
ธุรกิจส่วนตัว	51	12.75
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	46	11.50
รวม	400	100.00
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	81	20.25
15,001 – 25,000 บาท	48	12.00
25,001 – 35,000 บาท	128	32.00
มากกว่า 35,001 บาท	143	35.75
รวม	400	100.00

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 มีสถานภาพสมรส จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 และมีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลปัจจัยด้านการตลาดดิจิทัลโดยรวม

ข้อมูลปัจจัยด้านการตลาดดิจิทัล (n=400)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การเชื่อมต่อ	4.24	0.60	มากที่สุด
การปฏิสัมพันธ์	4.34	0.50	มากที่สุด
การร่วมกันสร้าง	3.94	0.70	มาก
การพาณิชย์	4.30	0.55	มากที่สุด
ชุมชน	4.04	0.61	มาก
รวม	4.17	0.50	มาก

ตารางที่ 2 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการตลาดดิจิทัล พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัจจัยการตลาดดิจิทัลทั้งหมด 3 ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.50) รองลงมา ได้แก่ การพาณิชย์ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.55) การเชื่อมต่อ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ และมี 2 ด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านชุมชน ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.61) การร่วมกันสร้าง ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลส่วนประสมทางการตลาด 7Ps โดยรวม

ส่วนประสมทางการตลาด (n=400)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านผลิตภัณฑ์	4.10	0.61	มาก
ด้านราคา	4.16	0.53	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.12	0.60	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.26	0.63	มากที่สุด
ด้านบุคลากร	4.12	0.60	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.13	0.49	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.24	0.38	มากที่สุด
รวม	4.16	0.43	มาก

ตารางที่ 3 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลส่วนประสมทางการตลาด 7Ps พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps 2 ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.63) รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.38) ตามลำดับ และมี 5 ด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านราคา ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.53) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.49) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.60) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.60) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่

พฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่	จำนวน	ร้อยละ
1. ประเภทสินค้าที่ท่านต้องการซื้อในร้านค้าปลีกสมัยใหม่		
สินค้าที่มีราคาสูง คุณภาพสูง ตราสินค้าเป็นที่นิยม	54	13.50
สินค้าสะดวกซื้อทั่วไป (สินค้าอุปโภค/บริโภค)	280	70.00
สินค้าที่ราคาถูกกว่าราคาตลาด	53	13.25
สินค้าที่เป็นวัตถุดิบเพื่อนำไปประกอบอาหาร	13	3.25
รวม	400	100.00
2. เหตุผลในการซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่		
สินค้ามีคุณภาพสูง	76	19.00
พฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่		
มีสินค้าให้เลือกหลากหลายทั้งประเภทและตราสินค้า	188	47.00
ร้านค้าปลีกนั้น ๆ เป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับ	37	9.25
ความสะดวกสบายในการใช้บริการ	99	24.75
รวม	400	100.00
3. ใน 1 สัปดาห์ มักจะใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่จำนวนกี่วัน		
1 วันต่อสัปดาห์	120	30.00
2 – 3 วันต่อสัปดาห์	223	55.75
4 – 5 วันต่อสัปดาห์	46	11.50
6 – 7 วันต่อสัปดาห์	11	2.75
รวม	400	100.00
4. สถานที่ที่มักจะใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่		
ที่อยู่ใกล้บริเวณที่อยู่อาศัยของท่าน	150	37.50
แห่งใดก็ได้ที่ท่านสะดวก ณ เวลานั้น	207	51.75
แห่งเดียวที่ท่านจงรักภักดีเท่านั้น	8	2.00
ท่านไม่คำนึงถึงสถานที่ในการใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่	35	8.75
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้าสะดวกซื้อทั่วไป จากร้านค้าปลีกสมัยใหม่ คิดเป็นร้อยละ 70.00 โดยมีเหตุผลในการตัดสินใจซื้อเพราะ มีสินค้าให้เลือกหลากหลายทั้งประเภทและตราสินค้า คิดเป็นร้อยละ 47.00 โดยเฉลี่ยแล้วจะมีพฤติกรรมในการเข้าใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ สัปดาห์ละประมาณ 2-3 วัน คิดเป็นร้อยละ 55.75 และสถานที่ที่เลือกใช้บริการส่วนมากก็เป็นที่ได้ก็ได้ที่สะดวก ณ เวลานั้น คิดเป็นร้อยละ 51.75

จากผลการศึกษาข้างต้น สามารถสรุปผลการทดสอบได้ดังรายละเอียดในตารางที่ 1 - 3 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่

ตารางที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	ประเภทสินค้าที่ซื้อ (1.1)	เหตุผลในการซื้อสินค้า (1.2)	ความถี่ในการมาใช้ บริการ (1.3)	สถานที่ที่มักจะใช้ บริการ (1.4)
เพศ	✓	✗	✓	✓
อายุ	✓	✓	✓	✓
สถานภาพ	✓	✓	✓	✓
ระดับการศึกษา	✓	✓	✓	✓
อาชีพ	✓	✓	✓	✓
ระดับรายได้	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้, ✗ หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ด้านประเภทสินค้าที่ท่านต้องการซื้อ ด้านความถี่ในการมาใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ใน 1 สัปดาห์ และด้านสถานที่ที่มักจะใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ด้านเหตุผลในการซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ ที่แตกต่างกันจะไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ด้านเหตุผลในการซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการตลาดดิจิทัล ประกอบด้วย การเชื่อมต่อ การปฏิสัมพันธ์ การร่วมกันสร้าง การพาณิชย์ และชุมชน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่

ตารางที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยด้านการตลาดดิจิทัล	ประเภทสินค้าที่ซื้อ (2.1)	เหตุผลในการซื้อสินค้า (2.2)	ความถี่ในการมาใช้บริการ (2.3)	สถานที่ที่มักจะใช้บริการ (2.4)
ด้านการเชื่อมต่อ	✓	✓	✓	✓
ด้านการปฏิสัมพันธ์	✓	✓	✓	✓
ด้านการร่วมกันสร้าง	✓	✓	✓	✓
ด้านการพาณิชย์	✓	✓	✓	✓
ด้านชุมชน	✓	✓	✓	✓
ภาพรวม	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้, ✗ หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตารางที่ 6 ปัจจัยด้านการตลาดดิจิทัล ประกอบด้วย การเชื่อมต่อ การปฏิสัมพันธ์ การร่วมกันสร้าง การพาณิชย์ ชุมชน และภาพรวมของปัจจัยด้านการตลาดดิจิทัล มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ด้านประเภทสินค้าที่ท่านต้องการซื้อในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ด้านเหตุผลในการซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ด้านความถี่ในการมาใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ใน 1 สัปดาห์ และด้านสถานที่ที่มักจะใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และภาพรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่

ตารางที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ประเภทสินค้าที่ซื้อ (3.1)	เหตุผลในการซื้อ สินค้า (3.2)	ความถี่ในการมาใช้ บริการ (3.3)	สถานที่ที่มักจะใช้ บริการ (3.4)
ด้านผลิตภัณฑ์	✓	✓	✓	✓
ด้านราคา	✓	✓	✓	✓
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	✓	✓	✓	✓
ด้านการส่งเสริมการตลาด	✓	✓	✓	✓
ด้านบุคลากร	✓	✓	✓	✓
ด้านกระบวนการให้บริการ	✓	✓	✓	✓
ด้านลักษณะทางกายภาพ	✓	✓	✗	✓
ภาพรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้, ✗ หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตารางที่ 7 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และภาพรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ด้านประเภทสินค้าที่ต้องการซื้อ ด้านเหตุผลในการซื้อสินค้า และด้านสถานที่ที่มักจะใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และภาพรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ด้านความถี่ในการมาใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ใน 1 สัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ด้านความถี่ในการใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

9. อภิปรายผล

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ยกเว้นปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านเพศ ที่ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ซึ่งความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกันก็ย่อมมีรูปแบบการดำเนินชีวิตหรือพฤติกรรมการใช้ชีวิตที่ต่างกัน ในปัจจุบันร้านค้าปลีกสมัยใหม่เกิดขึ้นมากมายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีความหลากหลายมากขึ้น อย่างที่กล่าวมา คนหนึ่งคนย่อมมีความต้องการที่ต่างกัน เหตุผลในการซื้อสินค้าขึ้นเดียวกันที่ต่างกัน รวมถึงเวลาและสถานที่ที่จะเข้าใช้บริการที่ต่างกัน เพราะมนุษย์แต่ละคนไม่มีใครเหมือนใคร ทุกคนล้วนมีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของตนเอง แต่ร้านค้าปลีกจะตอบโจทย์ต่อความต้องการอย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ที่กล่าวว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล โดยแสดงออกในรูปของกิจกรรม ความสนใจ ความคิดเห็น อีกทั้งการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการของบุคคล ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านจิตวิทยา หรือปัจจัยภายในตัวของผู้บริโภค รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ พิมพ์จันทร์ และชินโสณัฏ วิสิฐนิติกิจา (2561) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมของการตลาดคาเฟ่ขนมหวานร้าน After You ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้าน After You และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาภรณ์ เงินยวง (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านโฮเปอร์มาร์เก็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยด้านการตลาดดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ทั้งด้านประเภทสินค้าที่ต้องการซื้อ เหตุผลในการซื้อสินค้า ความถี่ในการเข้าใช้บริการ และสถานที่ที่มักเลือกใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงอธิบายได้ว่า ปัจจุบันเป็นโลกของดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็สินค้าหรือบริการใดก็จะมีการใช้สื่อดิจิทัล เช่นเดียวกับร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่น่าสื่อดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ ทั้งการสะสมแต้ม แลกของรางวัล การบอกกล่าวประชาสัมพันธ์โปรโมชัน ประจำสัปดาห์หรือประจำเดือน เป็นต้น เพราะสื่อดิจิทัลเป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนทุกเพศทุกวัย เพียงแต่คนๆนั้นใช้สมาร์ตโฟน ก็สามารถรับรู้ข่าวสาร สิทธิพิเศษต่างๆ หรือแม้แต่การตำหนิ ติชมในร้านค้าแต่ละร้านที่ท่านเลือกใช้บริการได้โดยตรง รวมถึงการชำระเงินหรือชำระสินค้าผ่านธนาคารออนไลน์ หรือ QR-code ทำให้เกิดสังคมไร้เงินสด ทำให้การดำเนินชีวิตในยุคปัจจุบันสะดวกขึ้น และอีกหนึ่งเหตุผลที่ทำให้ประชาชนนิยมมาใช้บริการร้านค้าปลีกก็เพราะเห็นคำแนะนำโฆษณาผ่านสื่อต่างๆในโซเชียล ทำให้ประชาชนเกิดความสนใจหรือคำเชิญชวนเหล่านั้น อีกทั้งยังมีสินค้าให้เลือกซื้อมากมายหลายประเภท สังคมออนไลน์ทำให้ประชาชนสนใจและเกิดความตั้งใจซื้อสินค้ามากขึ้น ผ่านการรีวิวว่าสินค้านั้นมีคุณภาพดีหรือไม่ ซึ่งก็เป็นอีกหนึ่งตัวช่วยในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคอีกทางหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Reitzen J. (2007) ที่กล่าวไว้ว่า การตลาดดิจิทัล คือ ช่องทางในการส่งเสริมการติดต่อโดยตรงกับผู้บริโภคที่มีความสนใจต่อสินค้าและบริการ นั้น โดยอาศัยช่องทางฐานข้อมูลออนไลน์ ทำให้เกิดการเข้าถึงข้อมูลผู้บริโภคได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ซึ่งการตลาดดิจิทัลที่ตอบโจทย์และได้รับความนิยมนั้นมีหลากหลายช่องทาง ตามความต้องการของในปัจจุบัน และเป็นการใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐณี คงห้วยรอบ (2558) ที่ศึกษา การสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัลที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์บนเว็บไซต์ LAZADA ในกรุงเทพมหานคร พบว่า การสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัลกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์เว็บไซต์ LAZADA มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งในภาพรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ทุกด้าน จึงอธิบายได้ว่า ทุกองค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดมีส่วนผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของผลิตภัณฑ์ ที่มีความหลากหลาย ที่มีทั้งสินค้าอุปโภค บริโภค ส่วนของด้านราคา สินค้าทุกตัวจะมีราคาเท่ากับไว้อย่างชัดเจน จะได้เปรียบเทียบความคุ้มค่าในเรื่องของราคาก่อนการตัดสินใจซื้อได้ มีการจัดวางสินค้าให้เป็นระเบียบ ง่ายต่อการหยิบจับหรือเลือกซื้อ รวมถึงการแบ่งหมวดหมู่สินค้าต่อการเลือกซื้อและเข้าถึง มีการจัดโปรโมชั่นส่งเสริมการตลาดเพื่อกระตุ้นยอดขายอย่าง ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2540) ที่กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด คือ การผสมผสานที่เข้ากันได้ดีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของการส่งเสริมการขาย การกำหนดราคา ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายและระบบการจัดจำหน่าย ซึ่งได้มีการออกแบบเพื่อใช้สำหรับการเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภค ในขณะที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดเป็นตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ ที่บริษัทจะใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมภพ จรรยาวัฒนานนท์ (2547) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญ คือ สินค้ามีคุณภาพดี เหมาะกับการใช้งานของแต่ละบุคคล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตติญา พิศาลวรพงศ์ (2560) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการร้านยศข้าวต้มของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯ ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีอิทธิพลเชิงบวกกับการตัดสินใจเข้าใช้บริการร้านยศข้าวต้มในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลกับการตัดสินใจเข้าใช้บริการร้านยศข้าวต้มในเขตกรุงเทพมหานคร

10. ข้อเสนอแนะ

10.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

10.1.1 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการตลาดดิจิทัล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในด้านการร่วมกันสร้างน้อยที่สุด ดังนั้นเจ้าของกิจการควรเปิดช่องทางให้ลูกค้าสามารถแจ้งความต้องการหรือนำเสนอสินค้าที่น่าจะนำมาจำหน่ายเพิ่มเติม

10.1.2 ผลการวิจัยพบว่าส่วนประสมทางการตลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในด้านผลิตภัณฑ์น้อยที่สุด ดังนั้น เจ้าของกิจการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพสินค้าที่นำมาจัดจำหน่าย ควรเป็นสินค้าที่มีคุณภาพดี มีความหลากหลาย เป็นสินค้าที่รู้จักกัน ในวงกว้างรวมถึงเป็นสินค้าที่ทันสมัย และไม่มีควรนำเสนอสินค้าแบรนด์เดียว ควรมีความหลากหลาย เพื่อให้ผู้บริโภคเลือกใช้ให้ตรงกับความต้องการของตัวเองได้มากที่สุด และคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่จะต้องจ่าย

10.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

10.2.1 ควรมีการศึกษาเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรม ความต้องการ ที่ส่งต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ของผู้บริโภคต่อไป

10.2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยข้อมูลด้านทัศนคติ และด้านแรงจูงใจของผู้บริโภค ว่ามีการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภคอย่างไร เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดต่อไป

10.2.3 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการซื้อ รูปแบบการดำเนินชีวิตกับปัจจัยการตลาดว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามในอนาคตให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ พิมพ์จันทร์ และชินโสภณ วิสิฐนิจิกิจา. (2561). พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมของการตลาดคาเฟ่ขนมหวานร้าน After You (วิทยานิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/136304>
- เกวลี เพ็ชรเนียม และจริญญา ปานเจริญ. (2560). สื่อโฆษณาการตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ณัฐณี คงหัวรอบ. (2558). การสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัลที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์บนเว็บไซต์ LAZADA ในกรุงเทพมหานคร (รายงานผลการวิจัย). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/3081/RMUTT-155563.pdf?sequence=1>
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด ฉบับปรับปรุงใหม่. (พิมพ์ครั้งที่6) กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่2) กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาภรณ์ เงินยวง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านไฮเปอร์มาร์เก็ตในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นจาก <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/.pdf>
- พิชญ จงสถิตย์วัฒนา (2544: 10). การบริหารการตลาด : การวิเคราะห์ กลยุทธ์ และการตัดสินใจ. (พิมพ์ครั้งที่ 6) กรุงเทพฯ :
- สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตติยา พิศาลวราพงศ์. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการร้านยศข้าวต้มของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพฯ (รายงานผลการวิจัย). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2857/1/rattiyaporn_pisa.pdf
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท อีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิวบูรณ์ ธนานุกุลชัย. (2554). ภาพลักษณ์ตราสินค้ามีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองค่ายญี่ปุ่นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิวรัตน์ ฌปทุม. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : BrandAge Books.
- สมภพ จรรยาวัฒนานนท์ . (2547). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า"หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์" ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. กรุงเทพมหานคร : ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย. สืบค้นจาก <http://www.thaithesis.org/detail.php?id=1162547000108>
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2540: 123). หลักการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : ประกายพริก.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : อีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2561). ระบบสถิติทางการทะเบียน. สืบค้นจาก <https://stat.dopa.go.th/stat/statnew/statTDD/views/showZoneData.php?rcode=7005&statType=1&year=60>
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุไรพร ชลสิริรุ่งสกุล. (2554). Digital Marketing ไอเดียลัดปฎิวัติการตลาด. กรุงเทพฯ : กรุงเทพธุรกิจ.
- Cronbach, Lee J. (1970). Essentials of Psychological Testing. 3rd ed. New York: Harper.
- Henretta อ้างถึงใน อุไรพร ชลสิริรุ่งสกุล. 2554. ดิจิทัลเปลี่ยนโลกทั้งใบ.... ได้อย่างไร. (Online). สืบค้นจาก <http://bangkokbiznews.com/home/details/business/ceoblogs/uraiporn/20110715/400266/http://www.mobilestorm.com/resouces/digital-marketing-blog/what-isdigitalmarketing>.
- Kotler and Philip. (2000). Marketing Management (The Millennium edition). Upper Saddle River, NJ:opportunities of Social Media. Business horizons, 53(1), 59-68. Person Prentiec Hall.
- Rietzen, J. (2007). What is digital marketing?Retrieved from<http://www.mobilestorm.com/resouces/digital-marketing-blog/what-isdigitalmarketing>.
- Stanton,Etzel and Walker. (1994 : 667). การค้าปลีก. สืบค้นจาก <http://www.lampangvc.ac.th/DVT/e-book.pdf>
- Wertime and Fenwick. (2008). DigiMarketing : The Essential Guide to New Media & Digital Marketing.
- Yamane, Taro. (1967). Statistics : An Introductory Analysis. 2nd ed. New York: Harper.

การใช้สื่อสังคมในการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร

THE USE OF SOCIAL MEDIA FOR BUDDHIST PRINCIPLE STUDY OF THE ELDERLY IN BANGKOK METROPOLIS

พิชัย ดาราพงษ์¹ และ อุ่นเรือน เล็กน้อย²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการใช้สื่อสังคมในการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ของหนังสือธรรมะสำหรับผู้สูงอายุของประยุทธ์ ปยุตโต (2543) ที่กล่าวถึงหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในพระไตรปิฎกสำหรับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยหลักธรรมสำหรับที่ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวในงานวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วยหลักธรรมอิทธิบาท 4 หลักธรรมอริยสัจธรรมและอนิยสัจธรรม (โลกธรรม 8) หลักธรรมพรหมวิหาร 4 และหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 384 คน ใช้ระเบียบการวิจัยเชิงปริมาณในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบการเปรียบเทียบแบบรวมกลุ่ม (t-test Independent) และการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) โดยมีนัยยะสำคัญที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์อยู่ในระดับสองในสามของกลุ่มประชากรตัวอย่าง ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ วันละ 2 ถึง 3 ชั่วโมง กลุ่มประชากรตัวอย่างมีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพก่อนเกษียณ การมีงานทำหลังเกษียณ รายได้ และสถานภาพการอยู่อาศัย รวมถึงพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์

คำสำคัญ : หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา สื่อสังคม แอปพลิเคชันไลน์ ผู้สูงอายุ

Abstract

This research aimed to study a social media utilization regarding Buddhist principle study of elderly in Bangkok whose learning equipment was Prayut Payutto dharma book for elderly (2543). The book contained an information about Buddhist principle in Tripitaka with a view to public for educational purpose. The principles chosen by the researcher include four qualities for accomplishment, principle of satisfaction and dissatisfaction (eight worldly), principle of the four sublime states together with principle of four bases of social solidarity. The sampling group for this research was Bangkok elderly citizen, aged 60 years old or over, who uses a LINE application. The researcher performed a surveyed on 384 citizen by using a quantitative research in order to analyze data as to statistics, percentage, average, multiple comparisons (t-test Independent) as well as one-way analysis of variance (One Way Anova) at statistical significance level of .05. The finding stated that 2 out of 3 of the sampling group was a LINE application user. The elderly

¹ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

used the application for 2 to 3 hours a day. The sampling group studied Buddhist principle diversely in accordance with their demographic characteristics such as gender, marital status, education level, career before retirement, work status after retirement, revenue, living condition and LINE application utilization behavior.

Keywords: Buddhist principle, Social media, LINE application and elderly

1. บทนำ

ผู้สูงอายุเป็นบุคคลอยู่ในช่วงชีวิตที่มีการเสื่อมถอยทั้งทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคม และด้านอารมณ์ ส่วนในปัจจุบันผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลสถิติจำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2561 มีจำนวนผู้สูงอายุ 11,700,000 ราย (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) ส่วนในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นมหานครที่มีผู้สูงอายุสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งมีจำนวนผู้สูงอายุจำนวน 1,020,917 ราย (ระบบสถิติทางการทะเบียนสำนักการทะเบียน กรมการปกครอง, 2562)

สื่อสังคม (Social Media) ในปัจจุบันเข้ามามีอิทธิพลในการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นอย่างมาก โดยผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นแอปพลิเคชันไลน์ (Line) หรือแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นต้น ได้เข้ามาเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลให้ได้อย่างง่ายขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่ม

การสื่อสารผ่านโดยผ่านสื่อสังคมสามารถเข้าถึงได้ทุกเพศทุกวัย ตลอดจนผู้สูงอายุ จากข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่าจำนวนผู้สูงอายุ 50 ปีขึ้นไปมีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตร้อยละ 24.3 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562) สื่อสังคมได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของกลุ่มผู้สูงอายุมากขึ้น โดยผ่านการติดต่อสื่อสารพูดคุยผ่านสื่อสังคมบนโทรศัพท์มือถือคิดเป็นร้อยละ 82.5 (สำนักงานพันธุกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563) ผ่านการติดต่อสื่อสารผ่านการใช้งานแอปพลิเคชันต่างๆ อาทิ แอปพลิเคชันไลน์ (Line) และแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นต้น อย่างไรก็ตามอย่างไรก็ดีเกิดปรากฏการณ์โพสต์ข้อความหรือรูปภาพการทำบุญบนสื่อสังคม ซึ่งในกรณีนี้สะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเข้าถึงหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของพุทธศาสนิกชน

กลุ่มผู้สูงอายุเป็นกลุ่มที่อยู่ในภาวะเสื่อมถอยทั้งทางสุขภาพกาย ทางสุขภาพใจ ต้องเผชิญภาวะโรคเรื้อรังต่างๆ ในหนังสือธรรมะสำหรับผู้สูงอายุของประยุทธ์ ปยุตโต (2561) ระบุว่าความเสื่อมใสศรัทธาในศาสนา การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ทางศาสนา สามารถนำไปสู่สุขภาพที่ดี มีความหวังในชีวิต การมองโลกในแง่ดี การเห็นคุณค่าและศักดิ์ศรีของตนเอง มีผลต่อการลดระดับความเครียดและลดภาวะซึมเศร้าของผู้สูงอายุได้ด้วย ความยึดมั่นและศรัทธาในศาสนาสามารถใช้ศาสนาเป็นที่พึ่งทางจิตใจ ทำให้เกิดการยอมรับความเปลี่ยนแปลงว่าเป็น ธรรมชาติ ส่งผลต่อความสงบของจิตใจ

จากกรณีข้างต้น ถือได้ว่าคำสอนทางศาสนามีความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะเป็นที่ขัดเกลาจิตใจ ทำให้มีความสงบสุข ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเข้าถึงหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่แตกต่างไปจากเดิมซึ่งต้องเดินทางไปวัด ได้กลายเป็นการเข้าถึงหลักธรรมผ่านทางสื่อสังคม

จากสถานการณ์ในปัจจุบันประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ หรือ Aging Society (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2561) โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประชากรผู้สูงอายุ 1,020,917 ราย (กองยุทธศาสตร์สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, 2562) และกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ปัจจุบันภาคใต้ยุคดิจิทัล กรุงเทพมหานครมีครัวเรือนที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตสูงที่สุดร้อยละ 87.6 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562) ได้สอดคล้องกับกับงานวิจัยของฐิติพร พยุงวงษ์ และศรัณย์ธร ศศิธนากรแก้ว (2560) ระบุว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตเมืองมีพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่นอกเขตเมือง นอกจากนี้กรุงเทพมหานครยังเป็นมหานครที่ระบบการจราจรติดขัดและไม่สามารถอำนวยความสะดวกต่อผู้สูงอายุในการเดินทางไปยังพุทธสถาน การใช้สื่อสังคมจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงกิจกรรมทางพระพุทธศาสนา หรือติดต่อทางพุทธสถานได้อย่างสะดวก โดยการเลี่ยงการจราจรหรือสุขภาพของผู้สูงอายุในการเดินทางไปยังพุทธสถาน ซึ่งถ้าผู้สูงอายุมีการเตรียมตัวที่เหมาะสมสามารถทำให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งตนเอง เพื่อลดภาระต่อคนภายในครอบครัวได้น้อยที่สุด ปัจจุบันสื่อสังคม เป็นเครือข่ายที่สะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่ม ตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยผู้สูงอายุที่ผู้วิจัยได้มีความสนใจในการศึกษาที่นำสื่อสังคมมาใช้ในการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา การนำสื่อสังคมเข้ามาใช้ในการดำเนินชีวิตของกลุ่มผู้สูงอายุ สามารถทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มากหรือน้อยกว่าก่อนใช้สื่อสังคมโดยมีรูปแบบการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาอย่างไร

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษารูปแบบการใช้สื่อสังคมในการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร และเป็นแนวทางในการนำผลการศึกษานี้ไปสู่ข้อเสนอแนะในการเป็นรูปแบบในการใช้สื่อสังคมมาเผยแพร่หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาผ่านสื่อสังคมสำหรับผู้สูงอายุ

3. ขอบเขตด้านการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านประชากร** ที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้คือผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปทั้งเพศชายและหญิง อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ราย และได้เลือกแผนการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)

2. **ขอบเขตด้านพื้นที่** ที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้คือ กรุงเทพมหานคร โดยเลือกเขตที่มีอัตราผู้สูงอายุมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตบางกอกน้อย เขตสัมพันธวงศ์ และเขตบางรัก (กองยุทธศาสตร์สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักงานสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, 2562)

3. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาตามพระไตรปิฎกที่สอดคล้องกับหนังสือธรรมะสำหรับผู้สูงอายุและและสูงอายุเป็น ก็น่าเป็นผู้สูงอายุ ของประยุทธ์ ปยุตโต ประกอบด้วยหลักธรรมอริยบท 4 หลักธรรม อริยมรรคและอนิยมรรค (โลกธรรม 8) หลักธรรมพรหมวิหาร 4 และหลักธรรมสังคหวัตถุ 4

4. **ขอบเขตด้านเวลา** ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการดำเนินประมาณ 3 เดือน คือ ระหว่างเดือนมกราคม – เดือนมีนาคม พ.ศ. 2563

4. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของผู้สูงอายุ : องค์การอนามัยโลก (World Health Organization; WHO) ให้ความหมายของผู้สูงอายุไว้อย่างกว้างๆ ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 60 หรือมากกว่าเมื่อนับตามวัย หรือหมายถึง ผู้ที่เกษียณอายุจากการทำงานเมื่อนับตามสภาพเศรษฐกิจ หรือหมายถึงผู้ที่สังคมยอมรับว่าสูงอายุจากการกำหนดของสังคม วัฒนธรรม หรือวัยสูงอายุเริ่มต้นอย่างน้อยที่สุดเมื่อเข้าสู่วัยรุ่น และเป็นขบวนการต่อเนื่องไปตลอดช่วงชีวิต เมื่อนับตามชีววิทยา (WHO, Expert Committee 1989 : 7)

สหประชาชาติ (United Nations; UN) ได้ให้นิยาม ผู้สูงอายุ หมายถึง ประชากรทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป

ประเทศไทยได้กำหนดนิยาม ผู้สูงอายุ ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 มาตรา 3 ได้ให้ความหมายผู้สูงอายุ ไว้ว่า บุคคลที่มีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2557)

ประยุทธ์ ปยุตโต ในหนังสือเรื่อง “สูงอายุเป็น ก็น่าเป็นผู้สูงอายุ” ได้อธิบายคำว่า อายุ เป็นภาษาบาลี หมายถึงพลังส่งต่อเลี้ยงชีวิต ดังนั้นคำว่า สูงอายุ จึงหมายถึง มีพลังชีวิตมาก (สูงอายุเป็น ก็น่าเป็นผู้สูงอายุ, 2560)

สถานการณ์ผู้สูงอายุในประเทศไทย มีประชากรสัญชาติไทยและที่ไม่ใช่สัญชาติไทยแต่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านประมาณ 66 ล้านคน และเมื่อนับรวมคนต่างชาตินี่ไม่ใช่สัญชาติไทยและที่ไม่ได้มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านอีกประมาณ 3 ล้านคน รวมแล้วมีประชากรที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยรวมทั้งหมดประมาณ 69 ล้านคน ในจำนวนคนไทยและคนต่างชาตินี่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน 66 ล้านคนนั้นมีผู้สูงอายุหรือผู้มีอายุ 60 ปีขึ้นไปถึง 11.7 ล้านคนหรือคิดเป็นร้อยละ 17.6 ของประชากรทั้งหมด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรประเทศไทย พ.ศ. 2561

	จำนวนประชากร (คน)	ร้อยละ
ประชากรประเทศไทย	66,000,000	
ประชากรอายุ 0-14 ปี	11,200,000	17
ประชากรอายุ 15-59 ปี	43,300,000	65.4
ประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป	11,700,000	17.6

ที่มา : (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

ประชากรไทยมีอายุสูงขึ้นอย่างมาก ในปี พ.ศ. 2543ประเทศไทยมีผู้สูงอายุเพียงร้อยละ 8 ของประชากรทั้งหมด (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2543) สัดส่วนผู้สูงอายุได้เพิ่มเป็นร้อยละ 18 ในปี พ.ศ. 2561 และคาดประมาณว่าจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 30ในปี พ.ศ. 2581 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

แนวคิดสื่อสังคม (Social media) พิชิต วิจิตรบุญรักษ์ (2554) ได้กล่าวถึงในบทความวิชาการ สื่อสังคม คือ มนุษย์เป็นสังคมที่ต้องมีการสื่อสารข้อมูลถึงกันและกันซึ่งในสมัยโบราณ มนุษย์สื่อสารข้อมูลด้วยวิธีการที่ไม่ซับซ้อนกัน เช่น ปากเปล่า ม้าเร็ว และนกพิราบสื่อสาร ต่อมาได้มีการปรับเปลี่ยนการสื่อสารข้อมูลเป็นจดหมาย โทรเลข โทรศัพท์ วิทยุ เมื่อเข้าสู่ยุคที่มีเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเข้ามาเกี่ยวข้อง การสื่อสารข้อมูลของมนุษย์มีการปรับเปลี่ยนเป็นสื่อที่เกี่ยวข้องกับอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เช่น โปรแกรมพุดคุย (Chatprogram) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

(Electronicmail หรือ E-mail) จวบจนถึงปัจจุบัน มนุษย์เริ่มมีการสื่อสารข้อมูลในชีวิตประจำวันถึงกันและกันด้วยการใช้สื่อสังคม

“โซเชียลมีเดีย” มีความหมายดังต่อไปนี้ โดยแยกออกเป็น 2 ส่วนคือ คำว่า โซเชียล (Social) หมายถึง สังคม ในที่นี้หมายถึงการแบ่งปันในสังคม เช่น การแบ่งปันเนื้อหาสาระข้อมูลต่าง ๆ แบ่งปันรสนิยม ความคิดเห็น หรือการมีปฏิสัมพันธ์ในสังคม เช่น การรวมกัน เป็นกลุ่ม เป็นต้น (กานดา รุณนะพงศา สายแก้ว 2553) คำว่า มีเดีย (Media) หมายถึง สื่อ ซึ่งก็คือ เนื้อหา เรื่องราว บทความ วีดีโอ เพลง รูปภาพ เป็นต้น

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้บัญญัติคำว่า “Social Media” ไว้ว่า “สื่อสังคม” หมายถึง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นสื่อกลางที่ให้คุณค่าไปมีส่วนร่วมสร้าง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้

อรวรรณ วงศ์แก้วโพธิ์ทอง (2553) อ้างอิงจาก Elizabeth F. Churchill (2012) สื่อสังคม หมายถึง สื่อดิจิทัลหรือซอฟต์แวร์ที่ทำงานอยู่บนพื้นฐานของระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตอันเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติการทางสังคมที่มีผู้จัดทำขึ้น โดยเมื่อผู้ส่งสารพบเจอเรื่องราว เหตุการณ์ บทความ ประสบการณ์ รูปภาพ เป็นต้น จึงนำข้อมูลเหล่านั้นมาแบ่งปันกับผู้ใช้ในโลกออนไลน์ภายใต้เครือข่ายของตนได้รับรู้และใช้ประโยชน์ร่วมกันได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

แอปพลิเคชันไลน์ ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจี๊วงค์ (2556) กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์(LINE) หมายถึง แอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาบนอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน (Smart Phone) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Desktop) และแท็บเล็ต (Tablet) ผู้ใช้สามารถสื่อสารด้วยการพิมพ์ ข้อความจากอุปกรณ์การสื่อสาร เครื่องหนึ่งไปสู่อีกเครื่องหนึ่ง โดยได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถที่หลากหลาย เพื่อรองรับการใช้งานของผู้ใช้หลาย ๆ ด้าน จุดเด่นที่ทำให้แอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกับแอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาในรูปแบบอื่น ๆ คือ รูปแบบของสติ๊กเกอร์ (Sticker) ที่แสดงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ใช้ที่หลากหลาย เช่น สติ๊กเกอร์แสดงความรู้สึกขั้นพื้นฐานสติ๊กเกอร์ตามเทศกาลและวันสำคัญ สติ๊กเกอร์ของตราสินค้าต่าง ๆ และสติ๊กเกอร์การ์ตูนที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

พรพิมล บุรณเบญญา และเพ็ญจิรา คันธวงค์ (2557) กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์ หมายถึงโปรแกรมแชทที่สามารถใช้งานได้ทั้งบนโทรศัพท์มือถือที่มีระบบปฏิบัติการ iOS Android Windows Phone และสามารถใช้งานได้บนคอมพิวเตอร์ PC และ Mac สามารถใช้สนทนา (Chat) ฟรีคอล (Free Call) วิดีโอคอล (Video Call) ส่งรูปภาพ ส่งสติ๊กเกอร์และตั้งค่าการสนทนาเป็นกลุ่ม เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาสำหรับผู้สูงอายุของประยูรต์ ปยุตโต ได้เมตตาบรรยายแก่สาธุชนในโอกาสและวาระต่าง ๆ กัน ได้รวบรวมบทความเป็นหนังสือ ธรรมะสำหรับผู้สูงอายุ และสูงอายุเป็น ก็นาเป็นผู้สูงอายุ ได้มีหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ โดยมีหลักธรรมดังต่อไปนี้

อิทธิบาท 4 หมายถึง ทางแห่งความสำเร็จ หมายถึง สิ่งซึ่งมีคุณธรรม เครื่องให้ลุถึงความสำเร็จตามที่ตนประสงค์ ผู้หวังความสำเร็จในสิ่งใด ต้องทำตนให้สมบูรณ์ ด้วยสิ่งซึ่งเรียกว่า อิทธิบาท ซึ่งจำแนกไว้เป็น 4 ประการคือ

- 1) ฉันทะ หมายถึง ความพอใจ ความใฝ่ปรารถนา มีความรักในสิ่งที่ตั้งงาม มีคุณค่าที่อยากทำ หรือสิ่งที่คิดว่าจะทำให้เห็นว่า เป็นประโยชน์ เป็นคุณค่าให้ชีวิตของเราดีงาม จะเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นก็ตาม เป็นประโยชน์แก่ชีวิตเราเองก็ตาม
- 2) วิริยะ หมายถึง ความพากเพียร ความแก่ว้าแก้อ้าเข้มแข็ง มีกำลังใจที่จะสู้หรือเดินหน้า กำลังใจเป็นคุณสมบัติสำคัญที่ทำให้คนเข้มแข็ง
- 3) จิตตะ หมายถึง การมีจิตใจจดจ่อ ใส่ใจอยู่กับเรื่องที่ทำนั้นแหละ เมื่อใจอยู่กับสิ่งที่ปรารถนาจะทำให้เห็นคุณค่า เป็นประโยชน์ จิตจะต้องตัดอารมณ์อื่นที่ไม่เข้าเรื่องออกไปได้

4) วิมังสา หมายถึง ความสอดส่องในเหตุและผลแห่งความสำเร็จเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ให้ลึกซึ้งยิ่งๆ ขึ้นไป ตลอดเวลา คำนี้ รวมความหมาย ของคำว่า ปัญญา โดยการใช้ปัญญาตรวจตราพิจารณาไตร่ตรองอย่างมีเหตุมีผล ให้ความสำคัญจริงสิ่งที่ทำ ที่เห็นว่ามีคุณค่าเป็นประโยชน์

อิฏฐารมณ์ สิ่งที่คนปรารถนา ต้องการอยากได้ อยากมี อยากพบเห็น ได้แก่ กามคุณ ๕ คือ รูป เสียง กลิ่น รส สัมผัสที่ดี ขวนให้รักให้ชอบใจ เป็นที่น่าปรารถนาของคนทั่วไป

- 1) ลาภ หมายถึง ได้ผลประโยชน์ ได้มาซึ่งทรัพย์
- 2) ยศ หมายถึง ได้รับฐานันดรสูงขึ้น ได้อำนาจเป็นใหญ่เป็นโต
- 3) สรรเสริญ หมายถึง ได้ยิน ได้ฟัง คำสรรเสริญคำชมเชย คำยกย่อง เป็นที่น่าพอใจ
- 4) สุข หมายถึง ได้ความสบายกาย สบายใจ ความเบิกบาน บันเทิงใจเรใจ

อนิฏฐารมณ์ อารมณ์ที่ไม่น่าปรารถนา ไม่น่าพอใจ สิ่งที่คนไม่ปรารถนา ไม่ต้องการอยากได้ ไม่อยากมี ไม่อยากพบเห็น ได้แก่ กามคุณ ๕ คือ รูป เสียง กลิ่น รส สัมผัสที่ไม่ดี ไม่ชวนให้รักให้ชอบใจ

- 1) อมลาภ หมายถึง เสียลาภไป ไม่อาจดำรงอยู่ได้
- 2) เสื่อมยศ หมายถึง ถูกลดอำนาจความเป็นใหญ่
- 3) นินทาวาร้าย หมายถึง ถูกตำหนิตติเตียนว่าไม่ดี ถูกติฉินนินทา หรือถูกกล่าวร้ายให้เสียหาย
- 4) ทุกข์ หมายถึง ได้รับความทุกข์เวทนา ทรมานกาย ทรมานใจ

พรหมวิหาร 4 ธรรมของพรหมหรือของท่านผู้เป็นใหญ่ พรหมวิหารเป็นหลักธรรมสำหรับทุกคน เป็นหลักธรรมประจำใจที่จะช่วยให้เราดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างประเสริฐและบริสุทธิ์ มีหลักธรรม

1) เมตตา หมายถึง ความปรารถนาให้ผู้อื่นได้รับสุขความสุขเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาความสุขเกิดขึ้นได้ทั้ง กาย และใจ เช่น สุขเกิดจากการมีทรัพย์ สุขเกิดจากการใช้จ่ายทรัพย์ เพื่อการบริโภค สุขเกิดจากการไม่เป็นหนี้ และความสุขเกิดจากการทำงานที่ปราศจากโทษ เป็นต้น ความรัก มิตร มีใจเป็นมิตร อยากให้เขาอยู่ดี มีความสุข

2) กรุณา หมายถึง ความปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ความทุกข์คือสิ่งที่เข้ามาเบียดเบียนให้เกิดความไม่สบาย กาย ไม่สบายใจ และเกิดขึ้นจากปัจจัย หลายประการด้วยกัน

3) มุทิตา หมายถึง ความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี คำว่า "ดี" ในที่นี้ หมายถึง การมีความสุขหรือมีความ เจริญก้าวหน้า ความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี จึงหมายถึง ความปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุขความเจริญก้าวหน้ายิ่งๆ ขึ้น ไม่มีจิตใริชชยา คือ ความไม่สบายใจ ความโกรธ ความฟุ้งซ่าน ซึ่งมักเกิดขึ้นเมื่อเห็นผู้อื่นได้ดีกว่า ตน

4) อุเบกขา หมายถึง การรู้จักวางเฉย หมายถึง การวางใจเป็นกลางเพราะพิจารณาเห็นว่าใครทำดียอมได้ดี ใคร ทำชั่วยอมได้ชั่ว ตามกฎแห่งกรรม คือ ใครทำอะไรไว้สิ่งนั้นย่อมตอบสนองคืนบุคคลผู้กระทำความดีเมื่อเราเห็นใครได้รับผลกรรม ในทางที่เป็นโทษเราก็ไม่ควรดีใจหรือคิดซ้ำเติมเขาในเรื่องที่เกิดขึ้น เราควรมีความปรารถนาดี คือพยายามช่วยเหลือผู้อื่น ให้พ้นจากความทุกข์ ในลักษณะที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

สังหัตถ์ 4 หมายถึง หลักการสังเคราะห์ชุมชน ยึดเหนี่ยวจิตใจรวมคนเข้าด้วยกันประสานสังคมให้เป็นอันหนึ่งอันเดียว โดยมีหลัก 4 ประการคือ

1) ทาน หมายถึง การให้ แจกจ่ายแบ่งปัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ จัดสรรให้มีกินมีใช้ทั่วถึงกัน

2) ปิยวาจา หมายถึง พูดจาน่ารัก ถ้อยคำที่พูดด้วยใจปรารถนาดี วาจาที่น่าชื่นใจช่วยให้อยากทำ อยากปฏิบัติกรณนั้นๆ หรือชวนใจให้มาพบปะพูดจาใช้ปัญญาร่วมกันคิด การแก้ปัญหา และปรึกษาหารือที่จะทำการทั้งหลาย

- 3) อัตถจริยา หมายถึง การบำเพ็ญประโยชน์ ทำประโยชน์ให้ ช่วยด้วยแรงงานหรือกำลังความรู้ความสามารถ ดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์แก่คน แก่ชุมชน แก่มวลประชา
- 4) สมานัตตตา หมายถึง ความเสมอตน เสมอกันในธรรม และสมานกันในธรรม

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปทั้งเพศชายและ หญิงอาศัยอยู่ใน กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) จากกรุงเทพมหานครที่มีประชากรผู้สูงอายุ 1,020,917 ราย (กองยุทธศาสตร์สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักงานยุทธศาสตร์และประเมินผล, 2562) จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 384 คน เลือกแผนการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยแบ่งกลุ่มจากของพื้นที่เขตในกรุงเทพมหานครที่มีอัตราผู้สูงอายุมากที่สุด 5 อันดับแรก ดังนี้

ตารางที่ 2 ข้อมูลเขตที่มีอัตราผู้สูงอายุมากที่สุด 5 อันดับแรก

เขต	กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ (คน)
เขตสัมพันธวงศ์	77
เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย	77
เขตบางรัก	77
เขตพระนคร	77
เขตบางกอกน้อย	76
	384

ที่มา : (กองยุทธศาสตร์สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักงานสำนักงานยุทธศาสตร์และประเมินผล, 2562)

2. วิธีการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัยด้วยการศึกษาจากเอกสารเชิงวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ต่อจากนั้นนำข้อมูลมาทำการสังเคราะห์วิเคราะห์และทำการสร้างแบบสอบถาม โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended question) เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป โดยใช้สถิติใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่าง และใช้สถิติเชิงอนุมาน สำหรับทดสอบสมมติฐาน โดยหาค่าจากการเปรียบเทียบแบบรวมกลุ่ม (t-test Independent) และการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One Way Anova)

3. ผลการวิจัย

ผลการศึกษาจากกลุ่มข้อมูลตัวอย่างผู้สูงอายุที่ใช้สื่อสังคมในการเข้าถึงหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาใน กรุงเทพมหานคร จำแนกเป็นรายด้านดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60 – 69 ปี จำนวน 212 คิดเป็นร้อยละ 55.2 มีสถานภาพสมรสจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 โดยเคยประกอบอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.5 ปัจจุบันผู้ตอบแบบสอบถามยังมีการประกอบอาชีพจำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 – 20,000 บาทจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 สถานภาพการอยู่อาศัยอยู่กับคู่สมรสและบุตรหลานจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3

3.2 ข้อมูลด้านการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ โดยกลุ่มตัวอย่างใช้งานทุกวันมีจำนวน 236 คนคิดเป็นร้อยละ 61.5 ระยะเวลาการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ต่อวันมากกว่า 2 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 3 ชั่วโมงมีจำนวน 111 คนคิดเป็นร้อยละ 28.9 เวลาส่วนใหญ่ของการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ไม่ได้ระบุว่าช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งมีจำนวน 173 คนคิดเป็นร้อยละ 45.1

3.3 ข้อมูลการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 3 จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของผู้สูงอายุ

	\bar{X}	S.D.	ระดับความถี่				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ใช้
หลักธรรมสำหรับผู้สูงอายุ	2.58 (มาก)	.89	56 (14.6)	157 (40.9)	128 (33.3)	33 (8.6)	10 (2.6)
1) หลักธรรมในหมวดอิทธิบาท 4	2.56 (มาก)	.99	62 (16.1)	140 (36.5)	126 (32.8)	40 (10.4)	16 (4.2)
2) หลักธรรมในหมวดโลกธรรม 8	2.37 (ปานกลาง)	1.03	52 (13.5)	116 (30.2)	130 (33.9)	63 (16.4)	23 (6.0)
3) หลักธรรมในหมวดพรหมวิหาร 4	2.67 (มาก)	1.01	86 (22.4)	139 (36.2)	98 (25.5)	47 (12.2)	14 (3.6)
4) หลักธรรมในหมวดสังคหวัตถุ 4	2.71 (มาก)	1.00	85 (22.1)	146 (38.0)	95 (24.7)	47 (12.2)	11 (2.9)

ตารางที่ 3 การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาโดยภาพรวมและตามหมวดหลักธรรมอิทธิบาท 4 หมวดหลักธรรมพรหมวิหาร 4 และหมวดหลักธรรมสังคหวัตถุ 4 มีการเข้าศึกษาหลักธรรมในระดับมากมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.58 2.56 2.67 และ 2.71 ส่วนในหมวดหลักธรรมโลกธรรม 8 อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.37

การทดสอบสมมติฐานทางด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อการศึกษาลหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่แตกต่างกันของกลุ่มประชากรตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพก่อนเกษียณ การมีงานทำในปัจจุบัน รายได้ต่อเดือนและสภาพภาพการอยู่อาศัย

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนาของผู้สูงอายุจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	t	Sig.	ผลการทดสอบ
1. เพศ	3.01*	.00	แตกต่างกัน
2. อายุ	1.37	.17	ไม่แตกต่างกัน
3. การมีงานทำหลังเกษียณ	2.21*	.03	แตกต่างกัน

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05*

จากตารางที่ 4 เพศที่ต่างกันมีการศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนาที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีการศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75) มากกว่าเพศหญิง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47) ด้านอายุพบว่าการศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนาไม่แตกต่างกันโดยอายุในช่วง 60 – 69 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63) และอายุ 70 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51) และการมีงานทำหลังเกษียณกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ไม่ได้ทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69) มากกว่ากลุ่มประชากรตัวอย่างที่มีงานทำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49)

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนการศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนาจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

		SS	df	MS	F	Sig.
สถานภาพสมรส	ระหว่างกลุ่ม	3.70	2.00	1.85	2.37	.09
	ภายในกลุ่ม	296.66	381.00	.78		
	รวม	300.35	383.00			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	71.70	4.00	17.93	29.71*	.00
	ภายในกลุ่ม	228.65	379.00	.60		
	รวม	300.35	383.00			
อาชีพก่อนเกษียณ	ระหว่างกลุ่ม	33.34	4.00	8.33	11.83*	.00
	ภายในกลุ่ม	267.01	379.00	.70		
	รวม	300.35	383.00			
รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	37.23	2.00	18.61	26.95*	.00
	ภายในกลุ่ม	263.12	381.00	.69		
	รวม	300.35	383.00			
สถานภาพการอยู่อาศัย	ระหว่างกลุ่ม	13.61	4.00	3.40	4.50*	.00
	ภายในกลุ่ม	286.74	379.00	.76		
สถานภาพการอยู่อาศัย	ระหว่างกลุ่ม	13.61	4.00	3.40	4.50*	.00

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05*

จากตารางที่ 5 สถานภาพสมรสมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สถานภาพสมรสไม่แตกต่างกันในการศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนา ส่วนระดับการศึกษา อาชีพก่อนเกษียณ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพการอยู่อาศัย มีค่านัยสำคัญน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงมีความแตกต่างกันในการศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนา

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของผู้สูงอายุจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Last significant Difference (LSD)

การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา	\bar{X}	S.D.	ระดับการศึกษา				
			ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	2.04	.82		-.34*	-1.23*	-.65*	-1.15*
มัธยมศึกษา	2.38	.71			-.88*	-.30*	-.80*
อนุปริญญา	3.26	.64				.58*	.08
ปริญญาตรี	2.68	.89					-.50*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.18	.62					

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05*

จากตารางที่ 6 ระดับการศึกษามีความแตกต่างในการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบผลต่างรายคู่ด้วยวิธีด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Last significant Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มัธยมศึกษา, อนุปริญญา, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามากกว่าระดับประถมศึกษา

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของผู้สูงอายุจำแนกตามอาชีพก่อนเกษียณเป็นรายคู่ด้วยวิธี Last significant Difference (LSD)

การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา	\bar{X}	S.D.	อาชีพก่อนเกษียณ				
			ไม่ได้ทำงาน	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท	รับจ้างทั่วไป/ค้าขาย	ธุรกิจส่วนตัว
ไม่ได้ทำงาน	2.25	1.21		-.56*	-.64*	.04	-.48*
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2.81	.78			-.07	.61*	.08
พนักงานบริษัท	2.88	.75				.68*	.15
รับจ้างทั่วไป/ค้าขาย	2.20	.80					-.53*
ธุรกิจส่วนตัว	2.73	.80					

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05*

จากตารางที่ 7 อาชีพก่อนเกษียณมีความแตกต่างในการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบผลต่างรายคู่ด้วยวิธีด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Last significant Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทและธุรกิจส่วนตัว มีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ทำงาน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทและธุรกิจส่วนตัวมีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามากกว่าอาชีพรับจ้างทั่วไปและค้าขาย

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของผู้สูงอายุจำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Last significant Difference (LSD)

การศึกษาหลักธรรมทาง พระพุทธศาสนา	\bar{X}	S.D.	รายได้ต่อเดือน		
			ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.30	.89		-10	-.71*
10,001 – 20,000 บาท	2.40	.69			-.61*
20,001 บาทขึ้นไป	3.00	.91			

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05*

จากตารางที่ 8 รายได้ต่อเดือนมีความแตกต่างในการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบผลต่างรายคู่ด้วยวิธีด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Last significant Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา รายได้ 10,001 บาทขึ้นไปมีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มากกว่ารายได้ที่ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของผู้สูงอายุจำแนกตามสภาพการอยู่อาศัยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Last significant Difference (LSD)

การศึกษาหลักธรรมทาง พระพุทธศาสนา	\bar{X}	S.D.	สภาพการอยู่อาศัย				
			อยู่คนเดียว	อยู่กับคู่ สมรส	อยู่กับ บุตร หลาน	อยู่กับคู่สมรส และบุตรหลาน หรือบุคคลอื่น	
อยู่คนเดียว	2.41	1.06		-.55*	-.03	-.26	-.02
อยู่กับคู่สมรส	2.97	.85			.53*	.29*	.54*
อยู่กับบุตรหลาน	2.44	.90				-.23	.01
อยู่กับคู่สมรสและบุตร หลาน	2.67	.80					.24
อยู่กับญาติหรือบุคคลอื่น	2.43	.77					

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05*

จากตารางที่ 9 สภาพการอยู่อาศัยมีความแตกต่างในการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบผลต่างรายคู่ด้วยวิธีด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Last significant Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับคู่สมรสมีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มากกว่าผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่คนเดียว, อยู่กับบุตรหลาน, อยู่กับคู่สมรสและบุตรหลานและอยู่กับญาติหรือบุคคลอื่น

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนาของผู้สูงอายุจำแนกตามความถี่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ

	ใช้ทุกวัน		ไม่ได้ใช้ทุกวัน		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
การศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนา	2.94	.74	1.99	.78	12.00	.00

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05*

จากตารางที่ 10 ความถี่การใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุแตกต่างกัน มีการศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนาที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนการศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนาจำแนกตามระยะเวลาการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ต่อวัน

		SS	df	MS	F	Sig.
การศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนา	ระหว่างกลุ่ม	73.91	3.00	24.64	41.34	.00
	ภายในกลุ่ม	226.44	380.00	.60		
	รวม	300.35	383.00			

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05*

จากตารางที่ 11 ระยะเวลาการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ต่อวันที่แตกต่างกัน มีการศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนาที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนาของผู้สูงอายุจำแนกตามระยะเวลาการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ต่อวันเป็นรายคู่ด้วยวิธี Last significant Difference (LSD)

การศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนา	\bar{X}	S.D.	ระยะเวลาใช้แอปพลิเคชันไลน์			
			น้อยกว่า 2 ชั่วโมง	มากกว่า 2 แต่ไม่เกิน 3 ชั่วโมง	มากกว่า 3 แต่ไม่เกิน 5 ชั่วโมง	มากกว่า 5 ชั่วโมงขึ้นไป
น้อยกว่า 2 ชั่วโมง	2.12	.94		-.24*	-.32*	-1.14*
มากกว่า 2 แต่ไม่เกิน 3 ชั่วโมง	2.36	.70			-.07	-.90*
มากกว่า 3 แต่ไม่เกิน 5 ชั่วโมง	2.44	.67				-.82*
มากกว่า 5 ชั่วโมงขึ้นไป	3.26	.78				

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05*

จากตารางที่ 12 ระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์มีความแตกต่างในการศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบผลต่างรายคู่ด้วยวิธีด้วยผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Last significant Difference : LSD) พบว่าคู่ที่มีการศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนา ผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มากกว่า 5 ชั่วโมงขึ้นไปมีการศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนาสูงกว่าผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ไม่เกิน 5 ชั่วโมง และผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์น้อยกว่า 2 ชั่วโมงมีการศึกษาหลักสูตรทางพระพุทธศาสนาต่ำกว่าผู้สูงอายุที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์มากกว่า 2 ชั่วโมงขึ้นไป

จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงลักษณะประชากรและพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของผู้สูงอายุ

1) เพศและการมีงานทำหลังเกษียณที่แตกต่างกันทำให้การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาแตกต่างกัน โดยเพศชายมีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75) มากกว่าเพศหญิง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47) การมีงานทำหลังเกษียณกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ไม่ได้ทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69) มากกว่ากลุ่มประชากรตัวอย่างที่มีงานทำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49) ด้านอายุพบว่าการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาไม่แตกต่างกันโดยอายุในช่วง 60 – 69 ปี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63) และอายุ 70 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51)

2) ระดับการศึกษา อาชีพก่อนเกษียณ รายได้ และสภาพการอยู่อาศัย มีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรสไม่มีความแตกต่างในการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

3) พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุที่แตกต่างกันทำให้การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของผู้สูงอายุต่างกัน โดยผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ทุกวันมีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามากกว่าผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ที่ไม่ได้ใช้งานทุกวัน และระยะเวลาการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุที่มากกว่า 2 ชั่วโมงขึ้นไปมีการศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามีน้อยกว่าผู้สูงอายุที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์น้อยกว่า 2 ชั่วโมง

4. อธิปราชญ์ผลงานวิจัย

จากการศึกษาการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาโดยใช้ของหนังสือธรรมะสำหรับผู้สูงอายุของประยูรต์ ปยุตโต (2543) ที่กล่าวถึงหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในพระไตรปิฎก ซึ่งมีหลักธรรมดังต่อไปนี้

หมวดหลักธรรมอิทธิ 4 ผู้สูงอายุมีการศึกษาหลักธรรมในหมวดนี้อยู่ในระดับที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก หลักธรรมอิทธิบาท 4 เป็นหลักธรรมเป็นหลักธรรมที่ลุล่วงให้ถึงทางสำเร็จตามที่ตนประสงค์ ผู้หวังความสำเร็จในสิ่งใด ต้องทำตนให้สมบูรณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชฎากร เอี่ยมอำไพ (2562) พบว่าผู้สูงอายุต้องพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มากขึ้น เพื่อที่ตนเองจะได้มีความสามารถเทียบเท่ากับบุคคลต่างวัยได้ ซึ่งจะนำมาซึ่งทางเลือกในการประกอบอาชีพที่ยั่งยืนและความอยู่รอดของตนเอง โดยใช้หลักธรรมอิทธิบาท 4 เป็นแนวทางปฏิบัติที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ และแนวคิดของประยูรต์ ปยุตโต (2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่า อิทธิบาท 4 ธรรมที่เป็นเหตุให้ประสบความสำเร็จมี 4 อย่าง คือ ฉันทะ มีความพอใจ มีใจรัก คือ พอใจที่จะทำสิ่งนั้นและทำด้วยใจรัก ต้องการทำให้เป็นผลสำเร็จอย่างดีแห่งกิจกรรมหรืองานที่ทำมิใช่สักว่าทำให้เสร็จๆ หรือเพียงเพราะอยากได้รางวัลหรือผลกำไร วิริยะ พากเพียรทำ คือ ขยันหมั่น ประคบหมั่น กระทำสิ่งนั้น ด้วยความพยายามเข้มแข็งอดทน เอาธุระไม่ทอดทิ้ง ไม่ท้อถอย จิตตะ เอาใจฝึกฝน คือ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำนั้นด้วยความคิดไม่ปล่อยใจฟุ้งซ่านเลื่อนลอย ใช้ความคิดเรื่องนั้นบ่อยๆ เสมอๆ วิมังสา ใช้ปัญญาสอบสวน คือ หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผล และตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนเกินเลยบกพร่องขัดข้อง เป็นต้น แปลให้ง่ายตามลำดับว่า “มีใจรัก พากเพียรทำ เอาใจฝึกฝน”

หลักธรรมโลกธรรม 8 ผู้สูงอายุมีการศึกษาหลักธรรมในหมวดนี้อยู่ในระดับที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง หลักธรรมโลกธรรม 8 เป็นหลักธรรม ธรรมของโลก เรื่องของโลก ธรรมชาติของโลกที่ครอบงำสัตว์โลกและสัตว์โลกต้องเป็นไปตามธรรมดานี้ 8 ประการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยมานพ รักการเรียน (2561) พบว่า โลกธรรม 8 ทำให้ผู้สูงอายุมีคุณค่าและมีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข และงานวิจัยของพระมหาสมพงษ์ ปญญาโรและคณะ

(2563) แสดงให้เห็นว่า โลกธรรม 8 เป็นหลักธรรมที่เข้าใจถึงความเป็นไปของโลกมีเกิดและมีดับไม่ยึดติดกับสิ่งใดสามารถรับรู้ถึงสภาพความผิตหวังต่างๆ ที่เกิดขึ้น

หลักธรรมพรหมวิหาร 4 ผู้สูงอายุมีการศึกษาหลักธรรมในหมวดนี้อยู่ในระดับที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก หลักธรรมพรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมของพรหมหรือของท่านผู้เป็นใหญ่ พรหมวิหารเป็นหลักธรรมสำหรับทุกคน เป็นหลักธรรมประจำใจที่จะช่วยให้เราดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างประเสริฐและบริสุทธิ์ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยหลายชิ้นระบุตรงกันว่า หลักธรรมพรหมวิหาร 4 เป็นธรรมของท่านผู้เป็นใหญ่ ผู้นำ เป็นหลักธรรมสำหรับทุกคน เป็นหลักธรรมประจำใจที่จะช่วยให้เราดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างประเสริฐ มีความสุข และเป็นหลักปฏิบัติที่มนุษย์พึงยึดไว้ประพฤติปฏิบัติต่อกันและกัน (พระณัฐวิชัย อภินนโธ, 2560; พระมานิต เตชวโร, 2550; พระมหาสุทธิชัย จิตฺตโย, 2546)

หลักธรรมสังคหวัตถุ 4 ผู้สูงอายุมีการศึกษาหลักธรรมในหมวดนี้อยู่ในระดับที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก หลักธรรมสังคหวัตถุ 4 หรือหลักธรรม 4 ประการ ที่ช่วยประสานคนหมู่มากให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นเครื่องช่วยขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทำให้คนอยู่ร่วมกันด้วยความรัก สามารถนำไปใช้ได้ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับสังคม เป็นธรรมที่ก่อให้เกิดความผาสุกในบ้านเมือง สอดคล้องกับงานวิจัยสุวันนา คำบุศย์และไพรัช พันธ์ชมภู (2561) พบว่า หลักธรรมสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมอันเป็นที่ตั้งแห่งความยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน อันเป็นไปเพื่อการสงเคราะห์ เป็นข้อปฏิบัติสำหรับการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ให้มีความรักสามัคคี

5. สรุปผลการวิจัย

หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ กรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 หลักธรรมที่นำมาใช้ในการศึกษาในงานวิจัยในครั้งนี้ แต่การศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาผ่านการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มผู้สูงอายุยังมีการศึกษาที่แตกต่างกันทั้งด้านประชากรศาสตร์และด้านการใช้พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ การใช้สื่อสังคมในปัจจุบันมีการใช้งานอย่างทั่วถึง ดังนั้นการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ามาใช้ในสื่อสังคมสามารถทำให้ผู้สูงอายุสามารถศึกษาผ่านหลักธรรมผ่านสื่อสังคมได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการศึกษาในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ส่งผลต่อการศึกษหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของผู้สูงอายุผ่านการศึกษาทางสื่อสังคม มีการทำไลน์ออฟฟิศเชียล (LINE official account) เพื่อเป็นช่องทางในการศึกษหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของผู้สูงอายุ การจัดทำสื่อให้ความรู้ทางด้านหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาให้กับผู้สูงอายุที่สามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตของผู้สูงอายุได้

6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

6.2.1 งานวิจัยต่อยอดในครั้งต่อไปควรวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมในการศึกษหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาของผู้สูงอายุ

6.2.2 มีการบูรณาการกับหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา สื่อสังคม และสุขภาพของผู้สูงอายุ

6.2.3 ควรวิจัยเกี่ยวกับหลักธรรมโลกธรรม 8 ในฐานะเป็นหลักธรรมที่สร้างเสริมด้านจิตใจและอารมณ์ของผู้สูงอายุ

บรรณานุกรม

- จิตติพร พยุงวงษ์ และศรัณย์ธร ศศิธนากรแก้ว. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุในจังหวัดอุบลราชธานี. วารสารวิจัยราชภัฏระนอง สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 12, 2, 184-197.
- ประยูรช ษุติโต. (2546). พุทธธรรม (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บริษัท สหธรรมมิก จำกัด.
- ประยูรช ษุติโต. (2560). ถ้าสูงอายุเป็น ก็น่าเป็นผู้สูงอายุ. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา บ้านลือธรรม.
- ประยูรช ษุติโต. (2561). ธรรมะสำหรับผู้สูงอายุ (ครั้งที่พิมพ์ 29). กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา บ้านลือธรรม.
- พรพิมล บุรณเบญญา และเพ็ญจิรา คันธวงศ์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจของผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ของ คนวัยทำงาน : กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน “ไลน์” ที่เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2557.กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยรังสิต. 442-453.
- พระณัฐวัชช์ อภินโนท. (2560). หลักพรหมวิหาร 4 กับการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสาร มจร มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์, 3, 2, 31-39.
- พระมหาสมพงษ์ ปัญญาโร และคณะ. (2563). แนวทางการสร้างรูปแบบความเข้มแข็งทางจิตใจเชิงพุทธบูรณาการของนักเรียนโรงเรียนขอนแก่นวิทยายนในการเผชิญกับความผิดหวัง. Journal of Modern Learning Development, 5, 2, 97-116.
- พระมหาสุทธิชัย สุทธิชัย. (2546). ศึกษาเชิงวิเคราะห์พรหมวิหาร 4 ในคัมภีร์ทางพุทธศาสนา. วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- พระมานิต เตชวรโร. (2550). รัฐศาสตร์แนวพุทธ : พรหมวิหาร 4 กับนักปกครอง. วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- มานพ นักการเรียน. (2561). ศึกษาการสร้างเสริมสุขภาพผู้สูงอายุตามแนวพระพุทธศาสนา. สึกขา วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล, 5, 2, 1-7.
- รัชฎากร เอี่ยมอำไพ. (2562). การใช้หลักอิทธิบาท 4 ต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. 51-58.
- ศุภศิลาป์ กุลจิตต์เจี๊วงค์. (2556). ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน: ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน. วารสารนักบริหาร, 33, 4, 42-54.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). สำรองการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2561. สืบค้นจาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/ict61-CompleteReport-Q4.pdf>
- สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์(องค์การมหาชน). (2562). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2561. สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th/publishing-detail/thailand-internet-user-behavior-2019.html>
- สุวันนา คำบุศย์ และไพรัช พันชมภู. (2561). การประยุกต์หลักสังคหวัตถุ 4 ไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด, 69-77.
- อรรวรรณ วงศ์แก้วโพธิ์ทอง. (2553). Social Media เครื่องมือเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจ. วารสารนักบริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 30, 4, 63-69.

แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมุสลิมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบานา
อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

GUIDELINES FOR THE DEVELOPMENT OF QUALITY OF LIFE AMONG OLDER MUSLIM IN THE BANA
SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION, MUANG PATTANI DISTRICT, PATTHANI PROVINCE

แวณุรีย์ห์ แวสแลแม ¹ สุทธิพร บุญมาก ² และ ดุษณีย์ สุวรรณคง ³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ไว้ เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุมุสลิม และ 2) ศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุมุสลิมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพผสมผสานระหว่างกัน เครื่องมือที่ใช้ แบบสัมภาษณ์ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี จำนวน 110 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากกลุ่มตัวอย่างที่สามารถให้ข้อมูลได้ และอาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลบานา อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 61.8 ได้รับการศึกษาสายสามัญระดับประถมศึกษาร้อยละ 51.0 รองลงมาไม่ได้เรียนหนังสือร้อยละ 49.0 มีรายได้มาจากเบี้ยยังชีพร้อยละ 39.1 โดยส่วนใหญ่ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลจังหวัดร้อยละ 57.3 และใช้สิทธิการรักษา 30 บาทรักษาทุกโรค โดยกลุ่มตัวอย่างมีปัญหาด้านร่างกาย เช่น มีอาการปวดเมื่อย นอนไม่หลับ และเคลื่อนไหวช้า โดยเฉพาะช่วงอายุ 80 ปีขึ้นไป ไม่พบปัญหาด้านจิตใจ เนื่องจากผู้สูงอายุยังรู้สึกว่าตนเองมีประโยชน์ต่อสังคมที่มีความสุขในการใช้ชีวิตปัจจุบัน ผู้สูงอายุมีปัญหาในการปรับตัวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยเฉพาะช่วงอายุ 60-69 ปี และผู้สูงอายุมีรายได้จากเบี้ยยังชีพ จากปัญหาที่ผู้สูงอายุประสบในด้านต่างๆ ทำให้ผู้สูงอายุมีความต้องการให้มีหน่วยบริการสุขภาพเคลื่อนที่ มีสถานที่ที่ยืดหยุ่นจิตใจ จัดการความรู้เรื่องผู้สูงอายุแก่บุตรหลาน และช่วยเหลือด้านรายได้ให้กับผู้สูงอายุ ส่วนแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมุสลิมของ อบต. บานา คือ การตอบสนองให้ผู้สูงอายุสามารถอยู่ในสังคมได้โดยไม่เป็นภาระให้กับคนอื่น โดย อบต.บานา ร่วมมือกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบานา สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้สูงอายุออกกำลังกายที่เหมาะสมกับอายุและความเป็นมุสลิม ปรับสภาพจิตใจผู้สูงอายุให้ผ่อนคลายตลอดเวลา ลงพื้นที่เยี่ยมเยียนเพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้สูงอายุ มีกิจกรรมศาสนาบรรยายในหมู่บ้าน ทุกๆ สัปดาห์ เพื่อให้ผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ได้ในชุมชนเอง และสร้างเสริมอาชีพที่ผู้สูงอายุที่ต้องการให้กับผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุนำความรู้ที่ได้รับเป็นอาชีพเสริมได้

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ มุสลิม

¹ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา 90000

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา 90000

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา มหาวิทยาลัยทักษิณ พัทลุง 93210

Abstract

This study aimed to 1) study quality of life problems among elderly Muslim 2) study their needs and 3) determine guidelines for improving the quality of life of elderly Muslim in Bana Subdistrict Administrative Organization, Mueang Pattani District, Pattani Province. The researcher combined the use of quantitative and qualitative researches. Interviewed questionnaires were employed with 110 Muslim in Bana Subdistrict Administrative Organization, Mueang Pattani District, Pattani Province. By using a specific sampling method from a sample that can provide information and live in the Bana district and Chief Administrator in Bana Subdistrict Administration Organization head of in Bana Subdistrict Administrative Organization. Descriptive statistic was used to analyse the data. The results showed that The elderly who gave the information mostly were female, 61.8%, Received general education at elementary level, 51.0%. Followed by that, not studying, 49.0 %. Most of them earn 39.1% from the allowance, and most of them go to the provincial hospital for 57.3% and use the 30 baht treatment rights to treat all diseases. It revealed that Muslim participated in this study encountered physical problems body aches, insomnia, and slowed movement, especially among those who were 80 years old. They had no experienced psychological problems because they felt that they can contribute to society. Also they can lead normal lifestyle. elderly aged 60-69 has some difficulties to adapt to the situation. The vast majority received monthly income through elderly welfare scheme. Because of these problems, Muslim need mobile healthcare services and places supporting them good mental health. They also need subdistrict administrative organization providing their grandchildren the information related elderly people, income to nourish their life. They suggested the subdistrict administrative organization should collaborate work with health centre in the locality to provide facilities that can support elderly people to live on their own. As well it should encourage a proper exercise and mental health program for Muslim, visit them and provide necessity items for living. Apart from this, Muslim suggested that religious activity is important for elderly people in the community and it should be organized every week. Basic career training is salient approach which could support Muslim career future

Keywords: Quality of life Elderly and Muslim

1. บทนำ

โครงสร้างประชากรไทยที่เพิ่มในปัจจุบันประมาณ 67 ล้านคน มีประชากรผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 10 โดยนับตั้งแต่ปี 2548 สถิติผู้สูงอายุมีประมาณร้อยละ 11.2 เพราะอัตราการเกิดของประเทศไทยลดลงในขณะเดียวกันผู้สูงอายุมีเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนในปี พ.ศ. 2583 คาดว่าผู้สูงอายุจะมีเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรทั้งหมด (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.),2559) เมื่อผู้สูงอายุมีจำนวนมากขึ้น ความต้องการในการได้รับการดูแลจากภาครัฐ ภาคเอกชน และบุคคลรอบข้างย่อมมีมากขึ้นเป็นเงาตามตัว สิ่งหนึ่งที่ผู้สูงอายุจะได้รับคือ การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ทั้งที่จัดโดยภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในชุมชนตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ได้บัญญัติไว้ รัฐมีเจตนารมณ์เพื่อพิทักษ์สิทธิ ค้ำครอง ดูแล สนับสนุน ให้เกิดการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุครอบคลุมทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน และรวมถึงการจัดสวัสดิการด้านการศึกษา การมีงานทำ และมีอาชีพที่เหมาะสม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการดำรงชีวิตได้ในสังคมอย่างมีความสุข ไม่เป็นภาระพึ่งพาให้กับบุตรหลาน และสามารถอยู่ในสังคมอย่างคุ้มค่าและมีศักดิ์ศรี เช่นเดียวกับองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ข้อ 2. ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 67) (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบานา มีประชากรทั้งสิ้น 20,921 คน เพศชาย 10,327 คน เพศหญิง 10,574 คน มีครัวเรือนทั้งสิ้น 8,758 ครัวเรือน และมีผู้สูงอายุทั้งหมด 1,406 คน คิดเป็นร้อยละ 7 (สำนักปลัด อบต.บานา,2562) จากประชากรทั้งหมดในตำบลบานา จากการสอบถามผู้สูงอายุและเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุในตำบลบานา ส่วนใหญ่เป็นการให้เบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุติดเตียง ซึ่งภารกิจงานผู้สูงอายุดังกล่าวผู้บริหารให้ความสำคัญในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับผู้สูงอายุ เพื่อสนองต่อความต้องการที่ผู้สูงอายุจะได้รับอย่างแท้จริง โดยเฉพาะสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ผู้สูงอายุมุสลิมประสบ เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เมื่อต้องเข้าร่วมกับสังคมหมู่ไม่ค่อยจะเข้าร่วม เพราะยึดหลักศาสนาเกี่ยวข้องกับโดยเฉพาะจังหวัดปัตตานีที่มีประชากรที่นับถือศาสนาอิสลามมากที่สุดในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เมื่อจำนวนประชากรมากแล้ว ส่งผลให้มีผู้สูงอายุมุสลิมมีมากขึ้นถึงร้อยละ 85 ของประชากรทั้งหมด ด้วยเหตุนี้อิทธิพลของศาสนาอิสลามจึงทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ของพื้นที่แถบนี้มีความแตกต่างด้านวัฒนธรรมจากประชากรส่วนใหญ่ของประเทศซึ่งนับถือศาสนาพุทธ ประกอบกับศาสนาอิสลามมีลักษณะแตกต่างจากศาสนาอื่นอยู่หลายประการ เช่น ศาสนาและวัฒนธรรม การใช้ภาษา และการศึกษาสำหรับมุสลิมในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยศาสนาได้ครอบคลุมเนื้อหาทางวัฒนธรรมที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เป็นเรื่องที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (วรรณภา กลับคง, 2552 : 30) อีกทั้งมุสลิมจะมีวิถีชีวิตแบบอย่างมลายูท้องถิ่น มีวัฒนธรรมและวิถีชีวิตผสมผสานที่โยงยึดอยู่กับศาสนบัญญัติ ขนบประเพณีที่เป็นอิสลาม ทำให้มุสลิมในทุกหนแห่ง พยายามรักษาอัตลักษณ์ของความเป็นมุสลิมให้ได้ดีที่สุด เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ที่มีประชากรนับถือศาสนาอิสลาม โดยเฉพาะจังหวัดปัตตานี

ดังนั้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของผู้สูงอายุมุสลิมที่อาศัยอยู่ในจังหวัดปัตตานีเป็นจำนวนมาก เนื่องจากข้อจำกัดของมุสลิมที่เกี่ยวข้องกับหลักคำสอนและหลักศาสนาที่มีบัญญัติไว้เฉพาะคนทีนับถือศาสนาอิสลาม มีข้อจำกัดและแตกต่างในการดำรงชีวิตโดยทั่วไป ฉะนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้วิจัยจะต้องทำการวิจัยเกี่ยวกับผู้สูงอายุที่เป็นมุสลิมในพื้นที่ตำบลบานา อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่ผู้สูงอายุประสบในด้านร่างกาย จิตใจ

สังคมและเศรษฐกิจ รวมถึงความต้องการด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจ ของผู้สูงอายุที่ควรจะได้รับในบริบทที่เป็นมุสลิม เพื่อจะได้หาแนวทางในการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้กับผู้สูงอายุที่เป็นมุสลิมในตำบลบานาอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุมุสลิมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

2.2 เพื่อศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุมุสลิมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จันทนา สารแสง (2561 : 1) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตและพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุตำบลทุ่งช้างพวง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตและพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุที่เข้ารับการศึกษากับไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุตำบลทุ่งช้างพวง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุตำบลทุ่งช้างพวง จำนวน 184 คน แบ่งเป็นผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุ 84 คน และแบ่งเป็นผู้สูงอายุที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุ 100 คน เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์ ข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ 4 ด้าน ได้แก่ ร่างกาย จิตใจ ความสัมพันธ์ทางสังคม และสิ่งแวดล้อม และแบบวัดพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ ร่างกาย จิตใจ ความสัมพันธ์ทางสังคม และสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุมีระดับคุณภาพชีวิตในด้านความสัมพันธ์ทางสังคมสูงกว่าผู้สูงอายุที่ไม่เข้าร่วม เพราะผู้สูงอายุที่ไม่เข้าร่วมมีระดับคุณภาพชีวิตด้านจิตใจสูงสุด พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ส่วนพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุอยู่ในระดับสูงยกเว้นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในส่วนการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุพบว่า ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมและไม่เข้าร่วมกิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

พัชรภรณ์ พัฒนะ (2560 : 1) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่เข้าโรงเรียนผู้สูงอายุ จังหวัดสระบุรี การศึกษาเชิงพรรณานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพชีวิตและหาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยนำ ปัจจัยเอื้อ ปัจจัยเสริมกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่เข้าโรงเรียนผู้สูงอายุ จังหวัดสระบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุที่เข้าโรงเรียนผู้สูงอายุทุกคน จำนวน 340 คน ใช้แบบสอบถามและแบบประเมินคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่าผู้สูงอายุที่เข้าโรงเรียนผู้สูงอายุเป็นเพศหญิงร้อยละ 70.6 มีอายุ 60-69 ปี สถานภาพสมรสคู่ จบการศึกษามัธยมศึกษา บัณฑิต มีรายได้เพียงพอแต่ไม่เหลือเก็บ ผู้สูงอายุร้อยละ 57.6 รับรู้ว่าตนเองมีภาวะสุขภาพดี มีโรคประจำตัว ร้อยละ 70.3 เกือบทุกคนเข้าถึงบริการสาธารณสุข ร้อยละ 86.1 เป็นสมาชิกในโรงเรียนผู้สูงอายุ 1-2 ปี โดยให้เหตุผลในการเข้าโรงเรียนฯ เพื่อพบปะแลกเปลี่ยนพูดคุยกับเพื่อนเป็นหลัก ผู้สูงอายุเกือบครึ่งมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียนผู้สูงอายุ เดือนละ 2 -3 ครั้ง การเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับมาก ได้รับแรงสนับสนุนอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและดี ร้อยละ 68.5 และร้อยละ 28.5 ตามลำดับ โดยมีคุณภาพชีวิตด้านจิตใจที่ดีที่สุด

รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสุขภาพกาย ด้านสัมพันธภาพทางสังคมตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุโดยรวม คือ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก ความเพียงพอของรายได้ ลักษณะการพักอาศัย การรับรู้ภาวะสุขภาพของตนเอง จำนวนโรคเรื้อรัง ระดับการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ ความถี่การเข้าร่วมกิจกรรมของโรงเรียนผู้สูงอายุและการได้รับแรงสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การช่วยเหลือด้านการเงิน เมื่อ เจ็บป่วย การเดินทาง ความรู้ข่าวสาร เมื่อมีปัญหาไม่สบายใจ กลุ้มใจ ผู้ที่มีส่วนในการตัดสินใจและ การปล่อยมือเมื่อรู้สึกไม่สบายใจ สูญเสีย ท้อแท้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

จากผลการศึกษางานวิจัยทั้งหมดพบว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะคำนึงถึงความต้องการที่ผู้สูงอายุต้องการตามสภาพปัญหาและความต้องการที่เกิดขึ้นกับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับผู้สูงอายุตามความต้องการด้านคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่เป็นรายได้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เพื่อสอดคล้องกับบริบทพื้นที่ตามความต้องการที่เหมาะสมให้กับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพ การสร้างสังคมที่ดี มีนันทนาการให้กับผู้สูงอายุ ความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสร้างกองทุนสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุได้

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุมุสลิมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอมือง จังหวัดปัตตานี เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพผสมผสานระหว่างกัน โดยจะลงไปเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยในส่วนของ การเก็บข้อมูลภาคสนาม จะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างอย่างละเอียดเพื่อทำความเข้าใจ และสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ รวมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการที่ผู้สูงอายุต้องการด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ และหาแนวทางการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุมุสลิมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี โดยการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้าระหว่างผู้วิจัยและผู้สูงอายุ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากกลุ่มตัวอย่างที่สามารถให้ข้อมูลได้ และอาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลบานา อำเภอมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี จำนวน 11 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 110 คน แบ่งเป็น 3 ช่วงอายุ คือ ช่วงที่ 1 อายุ 60-69 ปี ช่วงที่ 2 อายุ 70-79 ปี และช่วงที่ 3 อายุ 80 ปีขึ้นไป ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามช่วงเดือนมีนาคม 2561 และได้นัดหมายกับเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) แต่ละหมู่บ้าน และสัมภาษณ์ผู้สูงอายุตามจำนวนที่ต้องการ โดยการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า ซึ่งมี อสม. ให้การสนับสนุนในการแสวงหาแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมระหว่างปัญหาคุณภาพชีวิตและความต้องการผู้สูงอายุมาร่วมวิเคราะห์เพื่อสร้างแนวทางการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุกับองค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอมือง จังหวัดปัตตานี ในการลงพื้นที่เก็บข้อมูลครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างบางรายไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ ให้ออกอยู่หน้าบ้าน ทำให้ผู้วิจัยต้องไปหากกลุ่มตัวอย่างอื่นที่สามารถให้ข้อมูลได้ และต้องเดินทางไปยังพื้นที่ตำบลบานาอีกครั้ง เพื่อความครบถ้วนของแบบสัมภาษณ์ เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้วผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาร้อยละของข้อมูลแบบสัมภาษณ์ทั้ง 110 ชุด และใช้สถิติพรรณนาในการบรรยายข้อมูลของตารางอย่างละเอียด

5. สรุปผลและอภิปรายผล

สรุปผล

ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมุสลิมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 61.8 ได้รับการศึกษาสายสามัญระดับประถมศึกษาร้อยละ 51.0 รองลงมาไม่ได้เรียนหนังสือร้อยละ 49.0 มีรายได้มาจากเบี้ยยังชีพร้อยละ 39.1 และส่วนใหญ่ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลจังหวัดร้อยละ 57.3 และใช้สิทธิการรักษา 30 บาทรักษาทุกโรค

2. การศึกษาสภาพปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ผลการศึกษา ดังนี้

2.1 ทางด้านร่างกาย พบว่า ปวดเมื่อย นอนไม่หลับ เคลื่อนไหวช้าโดยเฉพาะช่วงอายุ 80 ปีขึ้นไป จะมีปัญหานอนไม่หลับ และฟังไม่ค่อยชัด และเริ่มมีโรคประจำตัวตามมา คือ โรคความดันโลหิตสูง โรคกระดูก ทำให้ต้องไปรับการรักษา และเลือกโรงพยาบาลจังหวัด โดยผู้สูงอายุมีปัญหาการรักษาโรคไม่หายขาด เนื่องจากการกินยาไม่เป็นเวลา แพทย์ไม่ได้ไปหาหมอมตามที่เหมาะสม รวมถึงไม่มีรถไปส่งที่สถานบริการ ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาที่ผู้สูงอายุพบเจอ จึงต้องอาศัยความรู้เพิ่มเติมในการดูแลสุขภาพ

2.2 ทางด้านจิตใจโดยภาพรวมแล้ว ผู้สูงอายุจะรู้สึกที่ตนเองยังมีประโยชน์ที่สามารถทำให้อื่นพอใจ รู้สึกมีความสุขในการใช้ชีวิตปัจจุบัน พอใจต่อการผูกมิตรกับญาติพี่น้องและเพื่อนบ้าน ตลอดจนรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่นเมื่อมีทุกข์ และคิดว่าครอบครัวของผู้สูงอายุยังมีความรักและความผูกพันที่ดีต่อคนอื่นได้ในระดับที่มาก

2.3 ทางด้านสังคม ผู้สูงอายุประสบปัญหาในการปรับตัวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยเฉพาะช่วงอายุ 60-69 ปี โดยช่วงอายุ 70-79 ปี เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้น แต่จะมีปัญหา เนื่องด้วยอายุที่เพิ่มขึ้น ทำให้มีปัญหาในการเข้าร่วม เช่น การออกกำลังกาย ไม่สะดวกต่อการเคลื่อนไหวมาก การเข้าร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้นที่ห่างไกลชุมชน จะทำได้ยาก เพราะไม่มีความสะดวกในการเดินทาง

2.4 ทางด้านเศรษฐกิจ ผู้สูงอายุมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต มีผู้ให้ความช่วยเหลือยามที่ขาดแคลนรายได้โดยเฉพาะบุตรหลาน เพราะเป็นคนที่ใกล้ชิดที่สุด และผู้สูงอายุในตำบลบานาไม่มีหนี้สิน เนื่องจากสามารถจัดการกับหนี้สินได้โดยไม่ต้องไปติดหนี้คนอื่นจะดีที่สุด แต่สำหรับบางคนมีหนี้สิน ด้วยภาวะเศรษฐกิจและภาระที่ต้องดูแล เมื่อผู้สูงอายุมีปัญหาด้านต่างๆ

3. การศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุในเขตในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ผลการศึกษา ดังนี้

3.1 ด้านร่างกาย ผู้สูงอายุต้องการให้ อบต.บานา จัดให้มีบริการสุขภาพเคลื่อนที่ มี อสม.ให้การช่วยเหลือเบื้องต้น อสม.ให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ ลงพื้นที่เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ

3.2 ด้านจิตใจ ผู้สูงอายุต้องการการได้รับความสนใจจากคนในครอบครัว มีกิจกรรมศาสนาเพื่อความผ่อนคลาย เช่น การบรรยายธรรม การอ่านกุรอาน และการร่วมประเพณีทางศาสนา การทำเมอลิด เพื่อสรรเสริญแก่ท่านนบีที่ศาสนาอิสลามนับถือมา และมีสถานที่ยึดเหนี่ยวจิตใจให้กับผู้สูงอายุ เพื่อการผ่อนคลายจิตใจด้วย

3.3 ด้านสังคม ผู้สูงอายุต้องการให้ อบต.บานา จัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ เรื่อง การบรรยายธรรม ประเพณีศาสนา เช่น การทำเมอลิต ส่วนกิจกรรมนันทนาการที่ต้องการให้ อบต. บานาจัดให้ คือ การออกกำลังกาย โดยเฉพาะการเดินเพื่อสุขภาพ

3.4 ด้านเศรษฐกิจ ผู้สูงอายุต้องการให้ อบต.บานา ช่วยเหลือด้านรายได้ให้กับผู้สูงอายุ มีอาชีพเสริมที่สามารถทำได้ และที่ต้องการการจัดตั้งกลุ่ม เพื่อการออมเงินมากที่สุด

อภิปราย

จากผลการศึกษา เรื่อง แนวทางการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุมุสลิมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ในบริบทที่เป็นอัตลักษณ์เฉพาะในพื้นที่ที่เป็นมุสลิมสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาคุณภาพชีวิตที่ผู้สูงอายุประสบในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ ดังนี้

1.1 ด้านร่างกาย พบว่า ปัญหาความปวดเมื่อยตามร่างกาย นอนไม่หลับ เคลื่อนไหวช้า เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นที่เป็นไปตามช่วงอายุ เมื่ออายุมากขึ้นปัญหาทางร่างกายก็มีตามมา ซึ่งส่งผลให้เกิดโรคตามมาด้วย สอดคล้องกับอรนุช ธรรมสอน (2544) ที่ได้กล่าวไว้ว่า สภาพปัญหาด้านร่างกายของผู้สูงอายุส่งผลให้ผู้สูงอายุมีโรคประจำตัว เช่น โรคความดัน โรคเบาหวานต่างๆ ต้องไปรับการรักษา และเมื่อไปรับการรักษาไม่หายแล้ว ส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่สะดวกต่อการเดินทางไปรับการรักษา ทำให้เกิดการรักษาที่ไม่หาย เช่นเดียวกับ ผู้สูงอายุในเขต อบต.บานา ผู้สูงอายุช่วงอายุ 70 ปีขึ้นไป จะพบว่า มีโรคประจำตัวที่เป็นโรคความดัน เบาหวาน จะไปรับการรักษาแล้วไม่หาย จะไม่ไปรับการรักษาอีกเลย และจะทำให้มีโรคแทรกซ้อนตามมา

1.2 ด้านจิตใจ พบว่า ผู้สูงอายุไม่ค่อยมีปัญหา เพราะคนในครอบครัวมีความเอาใจใส่ผู้สูงอายุ ทำให้เกิดความรักความเอาใจใส่ การเคารพยกย่อง การแสดงความกตัญญูกตเวทิจากลูกหลาน และสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ เรื่อง คำสั่งสอนทางศาสนา เพื่อทำให้จิตใจสงบพ้นจากความวิตกกังวลสอดคล้องกับมณฑามิพย์ วุฒิ (2553) ที่ได้กล่าวว่า ผู้สูงอายุต้องการความรักความอบอุ่นทางด้านจิตใจ หรือเอาใจใส่จากบุตรหลาน เพราะสิ่งที่ทำให้ผู้สูงอายุมีความสุขได้ คือ ความรักจากคนในครอบครัว เช่นเดียวกับผู้สูงอายุในตำบลบานาที่ให้ความสำคัญแก่ผู้สูงอายุ ทำให้ไม่พบว่า ผู้สูงอายุมีปัญหาทางด้านจิตใจ

1.3 ด้านสังคม พบว่า เมื่ออายุมากขึ้นการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้สูงอายุเริ่มมีปัญหา โดยเฉพาะกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้น ผู้สูงอายุจะไม่เข้าร่วม เนื่องจากไม่สะดวกในการเดินทางโดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 70 ปีขึ้นไป ด้วยร่างกายที่เคลื่อนไหวช้าส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่ค่อยเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมสอดคล้องกับสันต์ชัย มั่งธรรม (2552) ที่กล่าวไว้เกี่ยวกับปัญหาทางสังคมของผู้สูงอายุ เช่นเดียวกับผู้สูงอายุในตำบลบานาที่มีอายุ 70-79 ปีขึ้นไปมีปัญหาในการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมที่ อบต.จัดให้ แต่ช่วงอายุ 60-69 ปี ที่ไม่ได้เข้าร่วม เนื่องจากมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ อาชีพการงานที่ต้องทำ ทำให้ไม่สะดวกในการเข้าร่วมมากนัก

1.4 ด้านเศรษฐกิจ พบว่า ภาระที่ต้องดูแลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่างๆ ส่งผลให้มีปัญหาค่าใช้จ่ายภายในครัวเรือน แต่สามารถจัดการกับปัญหาโดยใช้ชีวิตแบบพอเพียง ประหยัดได้ ใช้เฉพาะสิ่งที่จำเป็นเท่านั้น สอดคล้องกับสันต์ชัย มั่งธรรม (2552) ที่กล่าวว่า เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจไปด้วย เนื่องจากร่างกายไม่สามารถทำงานได้ ไม่สามารถหาเงินได้ด้วยตนเอง ทำให้ขาดรายได้ไป ส่งผลกระทบกับรายได้ที่มี เช่นเดียวกับผู้สูงอายุในตำบลบานา ส่วนใหญ่ช่วงอายุ 60 ปีต้นๆ จะประกอบอาชีพเองได้ แต่ช่วงอายุ 70 ปีขึ้นไป เริ่มไม่ได้ประกอบอาชีพเอง ทำให้ขาดรายได้ เนื่องจากร่างกายไม่เอื้อต่อการประกอบอาชีพได้

2. ความต้องการของผู้สูงอายุ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ ดังนี้

2.1 จากปัญหาทางร่างกายของผู้สูงอายุที่พบว่า ทำให้ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ อบต. บานา มีหน่วยบริการสุขภาพเคลื่อนที่เพื่อความสะดวกแก่ผู้สูงอายุในการใช้บริการ มี อสม. ให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีการให้ความรู้แก่บุตรหลานเรื่องการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อที่บุตรหลานจะได้ดูแลผู้สูงอายุได้ จากการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุได้พบว่า การให้บริการบริการด้านสุขภาพแก่ผู้สูงอายุจะทำให้ผู้สูงอายุเห็นความสำคัญของการรักษาโรคที่มีอยู่ ไม่ละเลยต่อการรักษา โดย อบต. บานา ควรให้การสนับสนุนความรู้ต่างๆ เพื่อให้บุตรหลานสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับผู้สูงอายุ

2.2 จากปัญหาทางด้านจิตใจของผู้สูงอายุแม้จะมีเพียงเล็กน้อย แต่ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ อบต. บานา จัดสถานที่ จัดกิจกรรมบรรยาย เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ร่วมกันฟัง โดยเฉพาะการอ่านกรูอ่าน จะทำให้สภาพจิตใจผู้สูงอายุสงบ ปลอดภัยจากความวิตกกังวลได้ เพราะการได้รับความใส่ใจจากคนในครอบครัวจะทำให้ผู้สูงอายุสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง ไม่ฟุ้งซ่าน หรือคิดมากจนทำให้ร่างกายได้รับผลกระทบไปด้วย

2.3 จากปัญหาทางด้านสังคมของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ อบต. บานา จัดหรือให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุในการจัดกิจกรรมภายในชุมชน เพราะการจัดกิจกรรมภายในชุมชนจะทำให้ผู้สูงอายุมีความสนใจต่อกิจกรรมมากขึ้น สามารถร่วมกิจกรรมได้ สะดวกกว่าการจัดกิจกรรมที่ต้องออกไปไกลกว่าชุมชน

2.4 จากปัญหาทางด้านเศรษฐกิจของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ อบต. บานา จัดการความรู้สำหรับการทำอาชีพเสริมแก่ผู้สูงอายุที่สนใจ เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ในการหารายได้เสริม เนื่องจากผู้สูงอายุบางคนมีอายุมาก แต่ยังอยากหารายได้ เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งพาบุตรหลาน

3. เมื่อทราบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายถึงแนวทางแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมุสลิมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ดังนี้

3.1 ด้านร่างกาย อบต. บานา ร่วมมือกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบานา ให้บริการสุขภาพเคลื่อนที่ อสม. ให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น อสม. มีการจัดการความรู้ด้านสุขภาพ เช่น การออกกำลังกาย โดยการบริหารร่างกายเบื้องต้น ที่ผู้สูงอายุสามารถทำได้ และเหมาะสมกับอายุตามบริบทของผู้สูงอายุมุสลิม โดยเฉพาะผู้สูงอายุมุสลิมหญิงจะออกกำลังกายได้เฉพาะบริเวณบ้าน เนื่องจากการออกไปนอกบ้านของผู้สูงอายุมุสลิมจะต้องแต่งกายมิดชิด การจัดการให้ความรู้ เรื่อง การใช้ยาสมุนไพร การใช้ยาที่ถูกต้อง และการดูแลผู้สูงอายุ และการรับประทานอาหาร เป็นต้น หากเป็นการจัดอบรมในสถานที่ร่วมกับผู้สูงอายุมุสลิมชายจะต้องแยกห้องอบรม หรือ แยกที่นั่งระหว่างกัน

3.2 ด้านจิตใจ อบต. บานา ร่วมมือกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบานาลงพื้นที่เยี่ยมเยียนสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้สูงอายุอาทิตย์ละ 1 ครั้ง เพื่อสร้างความคุ้นเคยและเป็นกำลังใจให้กับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ติดเตียง และศูนย์อำนวยการบริการจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) โดยกองส่งเสริมและสนับสนุนพัฒนาฝ่ายพลเรือน (กสพ.) ลงพื้นที่เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุที่มีความเดือดร้อน และร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาสังคมเพื่อความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดปัตตานีเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ได้รับความเดือดร้อน

3.3 ด้านสังคม อบต. บานา โดยสำนักปลัด จัดการให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุ เรื่อง การใช้ชีวิตในเดือนรอมฎอน การจัดบรรยายธรรมเรื่องศาสนา เช่น การละหมาดตารอเวียะในเดือนรอมฎอน เพื่อให้เข้ากับบริบทของมุสลิมในการจัดการด้านสังคม และมีกองสาธารณสุขของ อบต. บานา จัดการให้ความรู้เรื่อง อาหารการกินสำหรับผู้สูงอายุในเดือนศีลอด การดูแลตนเองในเดือนศีลอด เป็นต้น โดยแยกผู้สูงอายุมุสลิมชายและหญิงนั่งร่วมกัน

3.4 ด้านเศรษฐกิจ อบต. บานา โดยกองการศึกษา จัดการให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุที่สนใจในการร่วมทำอาชีพเสริมได้

6. ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนะความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุมุสลิม ได้แก่ อบรม บานา ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่ ควรสนับสนุนในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านร่างกาย คือ การปรับสภาพร่างกายให้มีสภาพร่างกายที่ดี ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และมีการพัฒนาที่เหมาะสมกับวัย เพื่อให้ระบบและอวัยวะทุกส่วนทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพ และสามารถทำงานได้นาน ๆ โดยไม่เหน็ดเหนื่อยซึ่ง อบรม บานา ควรสนับสนุนให้ผู้สูงอายุออกกำลังกายตามสภาพร่างกาย โดยความร่วมมือของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บานา และ อสม. สอนการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับอายุ เช่น การรำไม้พลอง การสลับข้อมือ การเดินเหยาะ ๆ จะทำให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพกายที่แข็งแรง สามารถทำได้ด้วยตนเอง

2. ด้านจิตใจ คือ การปรับสภาพจิตใจให้มีภาวะปกติ สามารถควบคุมอารมณ์ได้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ จะทำให้ผู้สูงอายุสุขภาพจิตดี ย่อมมีผลมาจากสุขภาพกายที่ดีด้วย โดย อบรม บานา ควรร่วมมือและให้การสนับสนุนในการปรับสภาพจิตใจที่ดีให้กับผู้สูงอายุ ควรสนับสนุนให้ผู้สูงอายุเข้าฟังบรรยายธรรม เรื่อง ศาสนา เพราะเป็นเรื่องใกล้ตัวที่ผู้สูงอายุต้องประสบพบเจอทุกวัน โดยเฉพาะการใช้ชีวิตบนพื้นฐานของอิสลาม ผู้สูงอายุจะได้มีจิตใจที่ดี

3. ด้านสังคม คือ การมีสภาพความเป็นอยู่หรือการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ไม่ทำให้ผู้อื่นหรือสังคมเดือดร้อน สามารถเข้ากับบุคคลและชุมชนได้ทุกสถานะอาชีพ เพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข โดย อบรม บานา ควรให้การสนับสนุนสิ่งๆ ที่ผู้สูงอายุต้องการ เพราะสิ่งๆ ที่ผู้สูงอายุต้องการจะทำให้ผู้สูงอายุมีความสุขได้ เช่น การทำเมล็ด การบรรยายธรรม เพราะการทำกิจกรรมภายในชุมชน จะทำให้ผู้สูงอายุเข้าร่วมมากกว่า เนื่องจากผู้สูงอายุที่ไม่มีการงานที่รับผิดชอบก็จะอยู่กับบุตรหลานภายในชุมชน สามารถไปร่วมได้ และผู้สูงอายุที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ อบรม ควรจัดสิ่งของให้กับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะผู้สูงอายุ 70-79 ปี และผู้สูงอายุ 80 ปีขึ้นไป เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้สูงอายุด้วย

4. ด้านเศรษฐกิจ คือ สถานะทางการเงินและรายได้ที่มั่นคง เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในหารดำเนินชีวิตได้ เพราะการมีสภาพการเงินที่มั่นคง จะทำให้ผู้สูงอายุร่างกายที่ดีได้ และสภาพจิตที่ดีตามมา ดังนั้น อบรม บานา ควรส่งเสริมอาชีพ เช่น การทำขนม การทำอาหาร เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถหารายได้เสริมได้ ควรสนับสนุนทุกช่วงอายุจัดให้มีการออมเงิน เพื่อจะได้มีเงินเก็บในการจัดการศพสำหรับมุสลิมได้

จากผลการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมุสลิมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล บานา อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ดังนี้

1. การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมุสลิมที่ป่วยติดเตียงในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล บานา อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

2. การศึกษาการมีส่วนร่วมการออกกำลังกายของผู้สูงอายุมุสลิมหญิงในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล บานา อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

3. ความต้องการด้านสังคมที่เหมาะสมในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุมุสลิมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล บานา อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

4. การมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุมุสลิมต่อหน่วยงานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล บานา อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุทธิพร บุญมาก ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดุชนิษฐ์ สุวรรณคง กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชนิษฐา ชูสุข ประธานกรรมการสอบ ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ แนวคิด วิธีการ คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ยิ่ง และผู้ให้ข้อมูลในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบานา อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

บรรณานุกรม

- จันทนา สารแสง. (2561). คุณภาพชีวิตและพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุตำบลทุ่งข้าวพวง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ :
- พัชรภรณ์ พัฒนะ. (2560). คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่เข้าโรงเรียนผู้สูงอายุ จังหวัดสระบุรี. การค้นคว้าอิสระ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเอกการจัดการสร้างเสริมสุขภาพ คณะสาธารณสุขศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วรรณภา กลับคง. (2552). ขวัญและกำลังใจของครูในการปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สันต์ชัย มั่งจรรยา. (2552). การศึกษาสภาพการได้รับบริการด้านการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
- อรนุช ธรรมสอน. (2544). แบบแผนชีวิต ปัญหาสุขภาพ และความต้องการพึ่งพาของผู้สูงอายุตอนปลาย. วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.). 2559. สถานการณ์ ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. ๒๕๕๘. กรมกิจการผู้สูงอายุ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.). สืบค้นเมื่อ 27 เมษายน 2563, จาก <http://www.dop.go.th/th/know/2/67>. กรุงเทพมหานคร
- สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบานา. (2563). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลบานา. การบริการพื้นฐาน: ปัตตานี: สืบค้นเมื่อ 27 เมษายน 2563, จาก <http://www.bana.go.th/index.php/ct-menu-item-9/ct-menu-item-11>

ความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง
บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี

OPINIONS ON HUMAN-ELEPHANT CONFLICT MANAGEMENT
AROUND SALAK PHRA WILDLIFE SANCTUARY, KANCHANABURI PROVINCE.

รัตติกาล รักดี¹ วัฒนชัย ตาเสน² และ รองลาภ สุขมาสรวง

บทคัดย่อ

การศึกษาความคิดเห็นต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของราษฎรต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของราษฎรต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 2,577 ครัวเรือน โดยเก็บข้อมูลจากราษฎรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งคำนวณตามสูตรของ Yamane ได้จำนวน 346 ครัวเรือน ใช้การคัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจำแนกตามหมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติไคร้สแควร์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล เศรษฐกิจ สังคม และเกี่ยวข้องกับช้าง กับตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของราษฎร

ผลการวิจัยพบว่า ราษฎรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง อายุเฉลี่ย 49.93 ปี การศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา สมาชิกครัวเรือนเฉลี่ย 4 คน ระยะการตั้งถิ่นฐานเฉลี่ย 33.57 ปี ส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยปีละ 177,052 บาท มีที่ดินทำกินเฉลี่ย 12.48 ไร่ นิยมปลูกมันสำปะหลัง เคยถูกช้างทำลายพืชเกษตร ร้อยละ 91.04 ความเสียหายเฉลี่ยปีละ 8,544 บาท ส่วนใหญ่รู้แนวเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเป็นบางจุด ร้อยละ 50.29 ความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับน้อย คือ ราษฎรเห็นว่าการดำเนินการดังกล่าวต้องมีการปรับปรุงแก้ไข และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นของราษฎร คือ อาชีพหลัก การได้รับหรือไม่ได้รับความเสียหายจากช้าง ระดับความเสียหายที่เกิดจากช้าง และการรับรู้แนวเขต

คำสำคัญ : ความคิดเห็น การจัดการความขัดแย้ง ช้างป่า เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า

Abstract

A study of opinions on Human-Elephant Conflict Management around Salak Phra Wildlife Sanctuary, Kanchanaburi Province. Its objectives are 1. To study the opinions on Human-Elephant Conflict Management around Salak Phra Wildlife Sanctuary, Kanchanaburi Province. 2. To study factors related to the opinions on Human-Elephant Conflict Management around Salak Phra Wildlife Sanctuary, Kanchanaburi Province. The population was 2,577 households in the research. By collecting data from people in the

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้และสิ่งแวดล้อม คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² อาจารย์ ผศ. ดร. ประจำคณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

³ อาจารย์ รศ. ดร. ประจำคณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

sample group Calculated according to Yamane's formula, totaling 346 households. The selection was done by simple random sampling, classified by village. The research instruments were interview form, data analysis using statistics, frequency, percentage, mean, standard deviation. And chi square statistics To find the relationship between the primary variables, namely personal, economic, social, and related to elephants, and the following variables are the opinions of the people.

The results of the research showed that The samples were mostly female, average age 49.93 years, primary education. The average household members are 4 people, the average settlement period is 33.57 years, most of them are agricultural workers. The average income is 177,052 baht per year, with an average land plot of 12.48 rai. Popular cassava cultivation 91.04% of elephants had been destroyed by agricultural crops, with an average damage of 8,544 baht per year. Most of them know that the wildlife sanctuary is at some point 50.29%, Overall opinion and each side In the low level, the people agreed that the areas for improvement were still lacking. And the factors that are related to the opinions of the people are the main occupation, receiving or not receiving damage from elephants. The damage level caused by elephants And boundary line perception.

Keywords: Opinion, Conflict management, Elephants, wildlife sanctuary

1. บทนำ

เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี มีปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริเวณแหล่งน้ำและพื้นที่ทำการเกษตรโดยรอบเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ ที่ดึงดูดให้ช้างออกมาหากินให้เกิดความเสียหายแก่ราษฎรทั้งชีวิตและทรัพย์สิน และมีแนวโน้มว่าความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างรุนแรงมากขึ้น ซึ่งพบว่ามีช้างทำให้ราษฎรได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิต ส่วนช้างมีทั้งตายและบาดเจ็บจากการถูกยิงและไฟฟ้าช็อต เนื่องจากเข้าไปหากินใกล้แหล่งชุมชน ด้านแนวทางการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างในพื้นที่ ปัจจุบันได้มีการแก้ไขปัญหาทั้งในระยะสั้น เช่น การลาดตระเวนไล่ต้อนช้างให้กลับเข้าป่า การใช้ลวดไฟฟ้า การส่องไฟให้เกิดแสง การยิงปืน จุดประทัดให้เกิดเสียงดังเพื่อขับไล่ช้าง ส่วนในระยะยาว เช่น การฟื้นฟู ปรับปรุงและสร้างแหล่งน้ำให้ช้าง การทำฝายชะลอน้ำ การฟื้นฟูโปงธรรมชาติ แหล่งอาหาร และเพิ่มพันธุ์ไม้ในป่า รวมทั้ง สร้างความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา ร่วมกันในพื้นที่

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ความขัดแย้งเป็นเหตุการณ์ธรรมดาที่สามารถเกิดขึ้นได้ในการอยู่ร่วมกัน แต่หากความขัดแย้งเกิดขึ้นในปริมาณที่พอเหมาะจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สร้างสรรค์ ซึ่งการจัดการความขัดแย้งเป็นวิธีการควบคุม รับมือและบรรเทาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างป่าในหลาย ๆ พื้นที่ ซึ่งพบว่าแนวทางการจัดการความขัดแย้งมีวิธีการและปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ แต่ยังไม่พบว่ามีการศึกษาตัวแปรและประชากรในพื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนั้น การเข้าใจหลักที่มีต่อการจัดการความขัดแย้งจะทำให้สามารถรับมือปัญหาได้อย่างเหมาะสมนอกจากนี้ เมื่อพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น จะสามารถนำมาสรุปได้ว่าข้อพิจารณาของราษฎรแต่ละคนที่แสดงออกต่อการจัดการความขัดแย้งเป็นไปใน

ทิศทางที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ซึ่งเกิดมากจากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

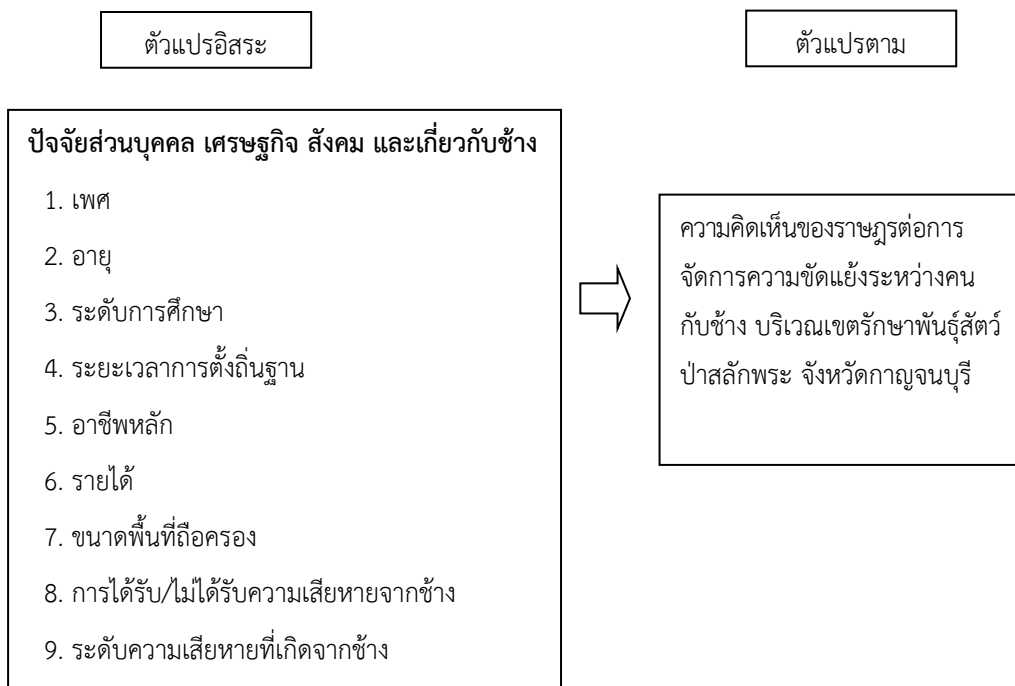
จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของราษฎรและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี จากรายการที่ได้รับผลกระทบจากช้างป่า จำนวน 10 หมู่บ้าน และมีกลุ่มตัวอย่าง 346 คนครัวเรือน เพื่อให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของราษฎรที่มีต่อการจัดการปัญหาช้างป่าในพื้นที่ และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ รวมทั้ง กำหนดแนวทางในการจัดการความขัดแย้งในพื้นที่และพื้นที่อื่น ๆ ได้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของราษฎรต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของราษฎรต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย



นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของราษฎรที่อยู่ในพื้นที่ทำการศึกษาวิจัยที่มีต่อวิธีการดำเนินการของภาครัฐเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง บริเวณรอบแนวเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี
ช้าง หมายถึง ช้างป่าหรือฝูงช้างที่อาศัยอยู่ในป่าบริเวณพื้นที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี

ความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง หมายถึง สภาพการณ์ของเหตุการณ์หรือปัญหาระหว่างคนกับช้างป่าที่สร้างความเสียหายไม่สามารถหาข้อยุติอันพึงพอใจร่วมกันได้

การจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง หมายถึง วิธีการดำเนินการของภาครัฐเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดระหว่างราษฎรที่อาศัยอยู่รอบบริเวณพื้นที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี กับช้างป่าในบริเวณดังกล่าว

4. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเศรษฐกิจและสังคม และปัจจัยด้านที่เกี่ยวข้องกับช้างมีความสัมพันธ์กับความเห็นของราษฎรต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี

5. บรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จิตรลดา (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า การศึกษา อาชีพหลัก รายได้ ต่อปี รายจ่ายต่อปี ภาระหนี้สิน การเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี

นภาวดี (2558) ศึกษาความคิดเห็นของราษฎรต่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างป่า โดยการขุดคู บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาอ่างฤๅไน จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ราษฎรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของราษฎร คือ ระดับความเสียหายที่เกิดจากช้างป่า

งามอาภา (2560) ศึกษาการจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างป่าในเขตตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า แนวทางในการจัดการปัญหาระหว่างคนกับช้างป่า สามารถแบ่งได้เป็น 2 แนวทาง คือ แนวทางแรกเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้แก่ การสร้างแนวรั้วรั้งคั้ง การสร้างรั้วสลิงกันช้าง และการจ่ายค่าชดเชยแก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบที่เหมาะสม ส่วนแนวทางที่สองเป็นการแก้ไขปัญหาระยะยาว ได้แก่ การศึกษาความสามารถในการรองรับจำนวนช้างป่าที่เหมาะสม การวางแผนการใช้ที่ดิน การถ่ายเทช้างระหว่างพื้นที่ป่าใกล้เคียง ลดความหนาแน่นของช้างโดยการย้ายออกจากพื้นที่ การเคลื่อนย้ายข้ามระหว่างกลุ่มป่า การให้ข้อมูลแก่ประชาชนอย่างทันต่อเหตุการณ์ และการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาช้างโดยตรง

ฐิติมา (2560) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับกลไกชุมชนในการจัดการปัญหาช้างป่าในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาสอยดาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยแนวทางการแก้ไขปัญหาช้าง ได้แก่ 1.การสร้างหอคอยเฝ้าระวัง 2.การเคาะลำไม้ไผ่ให้เกิดเสียงดังไล่ช้าง 3.การใช้หุ่นไล่ช้าง 4.การผูกกระดิ่งหรือกระป๋องบนต้นไม้ให้เกิดเสียงดัง 5.การขุดร่องหรือคูรอบพื้นที่เกษตรกรรม 6.การยิงประทัดไล่ช้าง และ 7.การใช้คนขับไล่ช้าง

รุจิรา (2560) ศึกษาทัศนคติของประชาชนจังหวัดจันทบุรีที่มีต่อปัญหาช้างป่าและแนวทางแก้ไขปัญหาช้างป่าจากกลุ่มตัวอย่างในอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลทำให้ความคิดเห็นต่อปัญหาช้างป่าของประชาชนจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ได้แก่ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน

สรุปจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างป่าในหลาย ๆ พื้นที่ และได้มีความพยายามในการจัดการปัญหาด้วยวิธีการที่หลากหลาย ซึ่งหากการจัดการความขัดแย้งมีประสิทธิภาพจะสามารถช่วยลดความตึงเครียดระหว่างคนกับช้างได้ ทำให้ราษฎรเห็นด้วยและเกิดการยอมรับในแนวทางการจัดการปัญหา รวมทั้ง มีความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงานภาครัฐในการจัดการปัญหาต่าง ๆ และอาจจะนำไปสู่การร่วมมือที่ดีของราษฎรได้ ดังนั้น ความคิดเห็นของราษฎรจึงเป็นข้อมูลที่สะท้อนกลับจากการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับระดับความคิดเห็นของราษฎรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานต่อไป

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

6.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนครัวเรือนของราษฎรที่อยู่โดยรอบเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 10 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านท่ามะนาว หมู่ที่ 2 บ้านวังจาง หมู่ที่ 8 ตำบลวังดั่ง อำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี บ้านหมอเต่า หมู่ที่ 2 บ้านช่องกระติง หมู่ที่ 4 ตำบลช่องสะเดา อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี บ้านท่ากระดาน หมู่ที่ 2 บ้านหม่องกะทะ หมู่ที่ 5 ตำบลหม่องกะทะ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี บ้านเกาะบุก หมู่ที่ 1 บ้านสองพี่น้อง หมู่ที่ 3 ตำบลหนองเป็ด อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี บ้านท่าสนุ่น หมู่ที่ 1 บ้านท่าสนุ่น หมู่ที่ 4 ตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 2,577 ครัวเรือน

6.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (simple) จากจำนวนครัวเรือนที่มีอยู่ทั้งหมดนำมาสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) ซึ่งกำหนดให้จำนวนครัวเรือนของชุมชนเป็นตัวแทนทั้งหมดของราษฎรที่รู้จำนวนที่แน่นอน ด้วยการใช้สูตรที่เหมาะสมของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 346 ตัวอย่าง โดยนำไปคำนวณหาจำนวนครัวเรือนตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านที่ทำการศึกษาโดยใช้สูตรการกระจายตามสัดส่วนของกัลยา (2546) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนครัวเรือนและกลุ่มตัวอย่างของราษฎรในแต่ละหมู่บ้านที่ทำการศึกษาวิจัย

ลำดับ	หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ตำบล	จำนวนครัวเรือน	กลุ่มตัวอย่าง
1	2	บ้านท่ามะนาว	วังดั่ง	408	55
2	8	บ้านวังจาง	วังดั่ง	165	22
3	2	บ้านหมอเต่า	ช่องสะเดา	270	36
4	4	ช่องกระติง1	ช่องสะเดา	128	17
5	2	ท่ากระดาน	ท่ากระดาน	467	63
6	5	หม่องกะทะ	ท่ากระดาน	378	51
7	1	เกาะบุก	หนองเป็ด	220	30
8	3	สองพี่น้อง	หนองเป็ด	144	19
9	1	บ้านท่าสนุ่น	ด่านแม่แฉลบ	103	14
10	4	บ้านท่าสนุ่น	ด่านแม่แฉลบ	294	39
	รวม			2,577	346

6.2 เครื่องมือการวิจัย คือ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากราษฎรที่เป็นตัวแทนของแต่ละครัวเรือนในพื้นที่ที่ทำการศึกษ ตามจำนวนที่กำหนด

6.2.1 นำกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้มาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบและแบบกรอกข้อความลงในช่องว่างของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลความคิดเห็นต่อการจัดการช้างบริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งเป็นคำถามที่มีลักษณะของคำถามเป็นมาตรวัดแบบ Likert scale แบ่งเป็น 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมและแจกแจงความถี่แล้ว ใช้ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น นำมาแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ซึ่งแบ่งระดับดังต่อไปนี้ (วิเชียร, 2538)

1.00 – 2.33 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของราษฎรต่อการจัดการช้างป่าบริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับน้อย

2.34 – 3.66 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของราษฎรต่อการจัดการช้างป่าบริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับปานกลาง

3.67 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของราษฎรต่อการจัดการช้างป่าบริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของราษฎรเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี

6.2.2 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ แล้วนำแบบสอบถามที่ได้ มาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการทดสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือค่า IOC (Item Objective Congruence) ซึ่งเสนอแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ในการพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถาม ใช้เกณฑ์ในการหาค่า IOC แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ +1 มีความสอดคล้อง 0 ไม่แน่ใจ และ -1 ไม่สอดคล้อง ซึ่งข้อคำถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป แสดงว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนด แต่ถ้าข้อคำถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 จะต้องปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ

6.2.3 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วมาทำการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยการนำไปทดลองใช้ (Try out) กับราษฎรกลุ่มตัวอย่างในหมู่บ้านใกล้เคียง คือ หมู่ที่ 5 บ้านแก่งปลากด ตำบลช่องสะเดา อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 30 ครัวเรือน และนำผลที่ได้จากการทดลองใช้แบบสอบถามมาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยวิธีของ Cronbach (1977) เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach 's alfa coefficient) ซึ่งค่าอัลฟาที่ดีต้องมีค่ามากกว่า 0.80 ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นที่ได้เท่ากับ 0.818 ซึ่งหมายถึง ความถูกต้องของแบบสอบถามและคำตอบมีความเชื่อมั่นสูง

6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

6.3.1 เก็บข้อมูลจากราษฎรทั้งหมด 10 หมู่บ้าน มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 346 ครัวเรือน ในพื้นที่อำเภอเมืองกาญจนบุรี และอำเภอสรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งอยู่บริเวณโดยรอบเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี

6.4 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปสัมภาษณ์ราษฎรกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 รวมระยะเวลา 2 ปี

6.5 การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกหรือเชิงลบ หรือพิจารณาว่าข้อมูลที่เก็บมานั้นให้คำตอบตามที่ผู้วิจัยต้องการหรือไม่ โดยได้กำหนดขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ 5 ขั้นตอนได้แก่ เตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์แบบสอบถาม กำหนดรหัสโดยการสร้างคู่มือและการลงรหัส การใช้วิธีการทางสถิติ การประมวลผลและการตีความหมายของข้อมูล และการเสนอผลงานการวิจัยในรูปรายงานวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

6.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด ของตัวแปรต่างๆ นำมาบรรยายประกอบการวิจัยในรูปของตาราง

6.5.2 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ (relationship analysis) โดยใช้สถิติไคสแควร์ (chi-square) ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการตั้งถิ่นฐาน อาชีพหลัก รายได้ ขนาดพื้นที่ถือครอง การได้รับ/ไม่ได้รับความเสียหายจากช้าง ระดับความเสียหายที่เกิดจากช้าง ชนิดพืชเกษตร และการรับรู้แนวเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ กับตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของราษฎรต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง บริเวณรอบเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งได้แบ่งระดับตัวแปรตามออกเป็น 3 ระดับ เพื่อทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร จากนั้นรวบรวมข้อเสนอแนะ วิจัยผล และสรุปผล

7. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ราษฎรส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง อายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 50 – 64 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา สมาชิกในครัวเรือนอยู่ในช่วง 4 - 6 คน เฉลี่ยครัวเรือนละ 4 คน ระยะเวลาการตั้งถิ่นฐานอยู่ในช่วง 20 - 39 ปี อาชีพหลักส่วนใหญ่ทำการเกษตร มีอาชีพรอง รายได้ครัวเรือนต่อปีอยู่ในช่วงไม่เกิน 100,000 บาท รายจ่ายครัวเรือนต่อปีอยู่ในช่วง 50,001 – 100,000 บาท ส่วนใหญ่มีที่ดินทำกิน จำนวน 1 แปลง เนื้อที่ไม่เกิน 10 ไร่ ส่วนใหญ่มีความต้องการที่ดินเพิ่ม มีการปลูกพืชเกษตร จำนวน 1 – 2 ชนิด นิยมปลูกมากที่สุด คือ มันสำปะหลัง ส่วนใหญ่เคยถูกช้างเข้าทำลาย ระดับความเสียหายถูกทำลายบางส่วน อยู่ในช่วงไม่เกิน 70 ครั้ง/ปี เสียหายไม่เกิน 5 ไร่ มูลค่าความเสียหายไม่เกิน 5,000 บาท เมื่อเฉลี่ยโดยรวม พบว่า ความเสียหายที่เกิดจากช้างทำลายพืชเกษตร เฉลี่ยประมาณ 64 ครั้ง/ปี จำนวน 3.60 ไร่/ปี ปริมาณ 60 ต้น/ปี คิดเป็นมูลค่า 8,844.44 บาท/ปี ส่วนใหญ่รับรู้แนวเขตเป็นบางจุด

ประเด็นปัญหาและอุปสรรค ที่ราษฎรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ให้ความคิดเห็น คือ ช้างทำลายไร่ไฟฟ้าออกมา นอกเขตป่าได้ รองลงมา คือ ช้างเกิดความเคยชินต้องออกมาหากินนอกเขต และจำนวนประชากรช้างป่าเพิ่มขึ้นตามลำดับ ส่วนข้อเสนอแนะ ราษฎรเห็นว่าควรเพิ่มความแข็งแรงและความสูงของรั้วไฟฟ้า รองลงมา ควรขุดคูกันช้างป่าให้ตลอดแนวเขตป่า พร้อมทั้งสร้างรั้วไฟฟ้าบริเวณขอบคูกันช้างป่าตลอดแนวเขตป่าด้วย และปลูกพืชอาหารช้าง สร้างแหล่งน้ำแหล่งอาหารช้างเพิ่มมากขึ้น ตามลำดับ

ระดับความรู้ความเข้าใจในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้และสัตว์ป่าของราษฎรกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถาม 15 ข้อ พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 11.58 อยู่ในระดับที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของราษฎรต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ความคิดเห็นของราษฎรทั้งโดยรวมและจำแนกรายด้าน อยู่ในระบับน้อย ดังนี้ 1. ด้านความเหมาะสมของสภาพพื้นที่ 2. ด้านการลดปัญหาความขัดแย้งต่อชุมชน 3. ด้านส่งเสริมสภาพเศรษฐกิจและสังคม 4. ด้านการป้องกันรักษาพื้นที่ป่าอนุรักษ์ การป้องกันช้างป่า และ 5. ด้านความยั่งยืนของการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.02, 2.09, 1.97, 1.86, 1.96, 1.92 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของราษฎรต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของราษฎรกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี คือ ระดับความเสียหายที่เกิดจากช้าง การได้รับหรือไม่ได้รับความเสียหายจากช้าง และการรับรู้แนวเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และอาชีพหลัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของราษฎรต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี

ตัวแปรอิสระ	Chi-square	df	P
1. เพศ	2.533 ^{ns}	2	0.282
2. อายุ	6.738 ^{ns}	4	0.150
3. ระดับการศึกษา	0.564 ^{ns}	4	0.967
4. ระยะเวลาการตั้งถิ่นฐาน	5.915 ^{ns}	4	0.206
5. อาชีพหลัก	9.983*	4	0.041
6. รายได้	0.909 ^{ns}	4	0.923
7. ขนาดพื้นที่ถือครอง	3.124 ^{ns}	4	0.537
8. การได้รับ/ไม่ได้รับเสียหายจากช้าง	9.922**	2	0.007
9. ระดับความเสียหายที่เกิดจากช้างป่า	90.352**	2	0.000
10. ชนิดพืชเกษตร	4.805 ^{ns}	2	0.090
11. การรับรู้แนวเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ	37.719**	4	0.000

หมายเหตุ ^{ns} ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ประเด็นปัญหาและอุปสรรค ที่ราษฎรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ให้ความคิดเห็น คือ ช้างทำลายรั้วไฟฟ้าออกมา นอกเขตป่าได้ รองลงมา คือ ช้างเกิดความเคยชินต้องออกมาหากินนอกเขต และจำนวนประชากรช้างป่าเพิ่มขึ้นตามลำดับ ส่วนข้อเสนอแนะ ราษฎรเห็นว่าควรเพิ่มความแข็งแรงและความสูงของรั้วไฟฟ้า รองลงมา ควรขุดคูกันช้างป่า

ให้ตลอดแนวเขตป่า พร้อมทั้งสร้างรั้วไฟฟ้าบริเวณขอบคูกันข้างป่าตลอดแนวเขตป่าด้วย และปลูกพืชอาหารช้าง สร้างแหล่งน้ำแหล่งอาหารช้างเพิ่มมากขึ้น ตามลำดับ

8. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความคิดเห็นของราษฎรต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างบริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี จะนำมาอภิปรายใน 2 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ความคิดเห็นของราษฎรต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ความคิดเห็นของราษฎรกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับน้อย แสดงว่า ราษฎรยังไม่พึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาในปัจจุบัน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวต้องมีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้แก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างได้ เนื่องจากมาตรการในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ไม่ได้ผลเท่าที่ควร ทำให้ราษฎรรู้สึกว่าปัญหาช้างที่เข้าไปบุกรุกทำลายพืชผลทางการเกษตรของราษฎรไม่ได้ลดลง แม้ว่าจะมีการแก้ไขปัญหาช้างทำลายพืชผลทางการเกษตร โดยการขุดคูคลองและการสร้างแนวรั้วไฟฟ้าเพื่อป้องกันไม่ให้ช้างออกนอกเขตพื้นที่ป่าไปบุกรุกทำลายพืชผลทางการเกษตรของราษฎรแล้วก็ตาม รวมทั้ง การจัดชุดลาดตระเวน ฝังระเบิดและคอยสอดส่องเพื่อไล่ต้อนช้างกลับเข้าป่า ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบนั้น ยังไม่เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เนื่องจากยังคงมีช้างที่สามารถออกนอกเขตพื้นที่ป่าเข้าไปบุกรุกทำลายกินพืชผลทางการเกษตรให้เกิดความเสียหายแก่ราษฎรได้ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากข้อเสนอแนะของราษฎรยังพบว่าข้อบกพร่องที่ราษฎรต้องการให้ปรับปรุงเพื่อประสิทธิภาพต่อการแก้ไขปัญหาช้าง ได้แก่ เพิ่มความแข็งแรงและความสูงของรั้วไฟฟ้า รวมทั้งสร้างแนวรั้วไฟฟ้าและคูกันช้างเพิ่มเติมให้ตลอดแนวป่า และราษฎรยังคิดว่าแหล่งน้ำแหล่งอาหารของช้างในบริเวณพื้นที่ป่าไม่เพียงพอ ทำให้ช้างออกมาหากินนอกเขต ควรเพิ่มแหล่งน้ำแหล่งอาหารในป่า ได้แก่ พัฒนาฟื้นฟูแหล่งน้ำ ทำฝายชะลอน้ำ ทำโปงอาหาร ปลูกพืชอาหารช้างและปลูกป่าเพิ่ม จึงเป็นการยืนยันระดับความคิดเห็นของราษฎรที่อยู่ในระดับน้อย หมายถึงว่า การจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างในปัจจุบันไม่มีประสิทธิภาพต้องมีการปรับปรุงแก้ไข

ประเด็นที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของราษฎรต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของราษฎรกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี มี 4 ปัจจัย ได้แก่ ระดับความเสียหายที่เกิดจากช้างป่า การรับรู้แนวเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ อาชีพหลัก และการได้รับหรือไม่ได้รับความเสียหายจากช้าง ซึ่งสามารถอภิปราย ได้ดังนี้

ระดับความเสียหายที่เกิดจากช้างป่า มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของราษฎร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากราษฎรที่ได้รับความเสียหายจากการทำลายพืชผลทางการเกษตรของช้างป่าในระดับที่มาก ย่อมมีทัศนคติที่ไม่เห็นด้วยกับวิธีการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง มากกว่าราษฎรที่ได้รับความเสียหายน้อยกว่า เนื่องจากการทำรั้วไฟฟ้าและขุดคู ไม่สามารถช่วยทำให้ผลผลิตทางการเกษตรของราษฎรถูกช้างทำลายลดลงได้ แตกต่างกับราษฎรที่ได้รับความเสียหายน้อย ซึ่งไม่กระทบกับผลผลิตหรือค่าเสียหายมากนัก บางรายอาจจะถูกทำลายเล็กน้อยโดยไม่มูลค่าการเสียหายทางเศรษฐกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นกาวดี (2558) ที่ได้ศึกษาพบว่า ระดับความเสียหายจากช้างป่าที่แตกต่างกัน ราษฎรมีความคิดเห็นต่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งคนกับช้างป่า โดยการขุดคู บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาอ่างฤๅไน จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

การรับรู้แนวเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของราษฎร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากราษฎรที่ทราบแนวเขตเป็นอย่างดีจะไม่ทำการเกษตรในพื้นที่เสี่ยงหรือใกล้กับเขตพื้นที่ป่า ถึงแม้ว่าเพาะปลูกใกล้กับพื้นที่ป่าก็คงจะเตรียมใจยอมรับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดความเสียหายได้ ตลอดจนอาจจะมีประสบการณ์และความคุ้นเคยกับปัญหาจึงหาแนวทางในการดำเนินชีวิตได้ดีกว่า ซึ่งแตกต่างกับราษฎรที่ไม่ทราบแนวเขต อาจจะไปทำการเกษตรใกล้เคียงหรือรุกล้ำพื้นที่ป่าโดยไม่เจตนา ทำให้มีโอกาสที่ข้างจะทำให้พืชผลการเกษตรเกิดความเสียหายได้สูง แม้ว่าจะไม่ได้ปลูกพืชที่ข้างชอบกินก็ตาม แต่อาจจะเป็นการขวางทางเดินหรือเส้นทางที่ข้างป่าใช้เดินเป็นประจำ จนกระทั่งไปเหยียบย่ำพืชผลการเกษตรได้ นอกจากนี้ เกษตรกรที่ไม่รู้แนวเขต อาจจะเกรงว่ามาตรการแก้ไขปัญหาล้าง จะส่งผลกระทบต่อพื้นที่ทำการเกษตรของตนเองได้ สอดคล้องกับ ชำรง (2550) ซึ่งศึกษาพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับแนวเขตที่ดินต่างกัน ความคิดเห็นของราษฎรต่อมาตรการป้องกันการบุกรุกพื้นที่ป่าของเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าอุทยานเสด็จในกรม กรมหลวงชุมพร ด้านทิศเหนือ จังหวัดชุมพรและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

อาชีพหลัก มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของราษฎร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากส่วนใหญ่ราษฎรจะมีอาชีพหลัก คือ เป็นเกษตรกร ซึ่งเป็นอาชีพที่เสี่ยงต่อการได้รับผลกระทบจากข้างเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งพื้นที่ทำการเกษตรที่ใกล้หรือติดกับแนวเขตป่า รวมทั้ง การปลูกพืชเกษตรบางชนิดเป็นอาหารที่ข้างชอบกิน ส่งผลให้บางรายได้รับความเสียหายจากข้างมาก จึงทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกับราษฎรที่ประกอบอาชีพอื่นที่ข้างไม่ได้ส่งผลกระทบต่ออาชีพโดยตรง เช่น อาชีพรับจ้าง รับราชการและค้าขาย เป็นต้น เพราะข้างไม่ได้ทำให้เสียรายได้หรือไม่ต้องปะทะกับข้างโดยตรง มีเพียงอาจจะสร้างปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น การสัญจร การทำให้เกิดความรำคาญ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรลดา (2555) ซึ่งพบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน โดยอาชีพหลักรับราชการมีค่าเฉลี่ยมากกว่าอาชีพเกษตรกร

การได้รับหรือไม่ได้รับความเสียหายจากข้าง มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของราษฎร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากราษฎรกลุ่มที่ได้รับความเสียหายจากข้าง มีความรู้สึกที่ปัญหาข้างไม่ได้ลดลง แม้จะมีการทำรั้วไฟฟ้าและขุดคูกันข้างแล้วก็ตาม เพราะข้างยังคงออกจากป่ามาสร้างความเสียหายให้กับพวกเขาเหมือนเดิม และราษฎรกลุ่มที่ได้รับความเสียหายอาจจะมีติดตามข่าวเกี่ยวกับข้างอย่างสม่ำเสมอ หรือมีการสื่อสารระหว่างผู้ที่ได้รับความเสียหายเหมือนกัน ทำให้แม้ตัวเองอาจจะไม่ได้รับความเสียหายตรง แต่ก็ยังคงได้รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ เพราะเป็นเหตุการณ์ใกล้ตัวที่ต้องติดตามเผื่อระวัง เพื่อการดูแลป้องกันภัยที่อาจเกิดกับตัวเองได้ ส่วนกลุ่มที่ไม่ได้รับความเสียหาย คงจะไม่ค่อยมีความรู้สึกในเชิงลบมากนัก เพราะอาจคิดว่าเป็นเหตุการณ์ไกลตัว ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อตัวเองและเป็นเรื่องที่ไม่ร้ายแรง จึงทำให้ราษฎรกลุ่มที่เคยได้รับความเสียหายจากข้างป่า มีความคิดเห็นแตกต่างกับราษฎรอีกกลุ่มที่ไม่เคยได้รับความเสียหาย ทำให้ความเห็นต่อการแก้ไขปัญหาระหว่างคนกับข้างป่า แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญศรี (2556) ซึ่งศึกษาพบว่า ราษฎรกลุ่มที่เคยได้รับความเสียหายจากข้าง กับกลุ่มที่ไม่เคยได้รับความเสียหาย มีความคิดเห็นต่อกองทุนช่วยเหลืออาหารข้างป่าแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลที่ยืนยันว่า อาชีพหลัก การได้รับ/ไม่ได้รับความเสียหายจากข้าง ระดับความเสียหายที่เกิดจากข้าง และการรับรู้แนวเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของราษฎร ซึ่งเคยมีผู้ที่ทำการศึกษาดูแลแต่ต่างพื้นที่กัน ซึ่งพบว่าผลการศึกษามีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนงานวิจัยที่ทำการศึกษในพื้นที่เดียวกันแต่หัวข้อหรือเรื่องทำการศึกษามีความแตกต่างกัน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือองค์กรที่มีส่วนในการดำเนินการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับข้าง ทั้งในพื้นที่ที่

ทำการศึกษหรือพื้นที่อื่น ๆ ที่มีปัญหาในลักษณะเดียวกัน สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดแนวทางในการจัดการปัญหาให้เกิดประสิทธิภาพอย่างถูกต้องเหมาะสม ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและประชาสัมพันธ์ โดยผลจากงานวิจัยครั้งนี้จะนำไปเป็นข้อมูลเพื่อการส่งเสริมอาชีพที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในพื้นที่เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งและความเครียดของราษฎร การกำหนดมาตรการความช่วยเหลือหรือทำความเข้าใจกับราษฎรกลุ่มที่เคยได้รับความเสียหาย และการได้รับความเสียหายในระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม รวมทั้ง การชี้แจง ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเขตพื้นที่ป่าอนุรักษ์และภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น จากการวิจัยครั้งนี้ ควรป้ายแนวเขตพื้นที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ ประชาสัมพันธ์และชี้แจงแนวเขตให้ราษฎรรับทราบอย่างทั่วถึง เป็นต้น

9. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

9.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของราษฎรต่อการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง บริเวณเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งพบว่าราษฎรกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย แสดงว่าต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงควรดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงว่ามาจากแนวทางการจัดการยังไม่เหมาะสม หรือเกิดจากราษฎรที่ขาดการรับรู้และขาดการมีส่วนร่วมในการจัดการปัญหา ซึ่งเจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการจัดการปัญหาหลากหลายวิธีแล้ว แต่ราษฎรไม่ได้รับรู้ข้อมูลว่าหน่วยงานต่าง ๆ กำลังดำเนินการแก้ไขปัญหายอยู่ เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์ความก้าวหน้าและผลการดำเนินการให้ราษฎรทราบอย่างชัดเจน เช่น ข้อมูลเชิงสถิติเชิงประจักษ์ว่าหลังจากการจัดการปัญหาแล้ว มีปริมาณเหตุการณ์ความรุนแรงลดลง มีการดำเนินการตามที่ราษฎรประชาชนต้องการเพียงพอแล้ว หรือมีแผนที่จะดำเนินการต่อเนื่อง เพื่อให้ราษฎรเข้าใจและมีส่วนหนึ่งในการจัดการปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ

2. ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการจัดการความขัดแย้งระหว่างคนกับช้าง เพื่อส่งเสริมให้ความคิดเห็นของราษฎรอยู่ในระดับสูง คือ ราษฎรมีความพึงพอใจอย่างมากต่อการจัดการปัญหาช้าง ซึ่งจะหมายถึงว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดการปัญหาได้ดี ประชาชนก็มีความสุข สามารถดำรงชีวิตได้อย่างสะดวก ลดความตึงเครียดระหว่างคนกับช้างได้ และมีทัศนคติที่ดีต่อภาครัฐ ส่วนช้างป่าก็ไม่ถูกล่าและไม่ได้รับบาดเจ็บ จากการกระทำของมนุษย์อีก

3. เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นของราษฎร ทั้ง 4 ปัจจัย คือ ระดับความเสียหายที่เกิดจากช้างป่า การรับรู้แนวเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ อาชีพหลัก และการได้รับหรือไม่ได้รับความเสียหายจากช้าง จะเห็นได้ว่าราษฎรที่ได้รับความเสียหาย ทั้งจากอาชีพที่เสี่ยงต่อความเสียหายและปริมาณความเสียหาย มีผลต่อความคิดเห็นของราษฎร ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรส่งเสริมอาชีพแก่ราษฎรให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในพื้นที่ ให้ความเชี่ยวชาญหรือช่วยเหลือแก่ราษฎรกลุ่มที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม เพื่อลดความตึงเครียดและสร้างขวัญกำลังใจ ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการจัดการของภาครัฐหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และทัศนคติที่ดีต่อช้างด้วย

4. เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ ควรมีการจัดป้ายแนวเขตพื้นที่ให้ชัดเจนและครอบคลุมพื้นที่ในความรับผิดชอบ พร้อมด้วยการประชาสัมพันธ์และชี้แจงแนวเขตให้ราษฎรรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อเป็นการป้องกันไม่ใ้ราษฎรบุกรุกเข้าแนวเขตพื้นที่ป่า ซึ่งเป็นพื้นที่อยู่อาศัยออกหากินของช้าง หากถูกล่าจะมีความเสี่ยงต่อการถูกช้างทำร้ายได้ เป็นต้น

9.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับช้าง สัตว์ป่า การอนุรักษ์ การมีส่วนร่วมหรือการร่วมกิจกรรมทางสังคมสาธารณสุขประโยชน์ เป็นต้น เพื่อจะได้ส่งเสริมปัจจัยที่จะช่วยให้การจัดการความขัดแย้งมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรทำการศึกษาในพื้นที่อื่น ๆ ที่มีความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างในลักษณะเดียวกัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปศึกษาเปรียบเทียบสรุปเป็นแนวการจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพและราษฎรมีความพึงพอใจเห็นด้วยกับแนวทางการจัดการปัญหาดังกล่าว
3. ควรทำการศึกษาในเชิงลึกถึงแนวทางในการจัดการความขัดแย้งในวิธีการต่าง ๆ ที่มีอยู่หรือควรมีเพิ่มเติม และอาจจะเปรียบเทียบวิธีการที่ดีและเหมาะสม ที่จะส่งผลให้ราษฎรรู้สึกมีความพึงพอใจมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- งามอาภา วัฒนอังกฤษ. 2560. “การจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างคนกับช้างป่าในเขตตำบลพวา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดจันทบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- จิตรลดา ศรีภา. 2555. “ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ จังหวัดกาญจนบุรี: กรณีศึกษา อำเภอมะนัง จังหวัดกาญจนบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้และสิ่งแวดล้อม, คณะวนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฐิติมา เย็นเยือก. 2560. “ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับกลไกชุมชนในการจัดการปัญหาช้างป่าในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาสอยดาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- อัครงค์ รื่นสุคนธ์. 2550. “ความคิดเห็นของราษฎรท้องถิ่นต่อมาตรการป้องกันการบุกรุกพื้นที่ป่าของเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า อุทยาน สมเด็จพระนเรศวรมหาราช ด้านทิศเหนือ จังหวัดชุมพรและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.” การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, คณะวนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นภาพดี สังข์มณี. 2558. “ความคิดเห็นของราษฎรต่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งคนกับช้างป่า โดยการขูดคู เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาอ่างฤๅไน จังหวัดฉะเชิงเทรา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้และสิ่งแวดล้อม, คณะวนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพ็ญศรี พิพัฒน์. 2556. “ความคิดเห็นของราษฎรต่อกองทุนช่วยเหลืออาหารช้างป่าแห่งประเทศไทย: กรณีศึกษา เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าคลองเคียวเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดจันทบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้และสิ่งแวดล้อม, คณะวนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. 2538. ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย: เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. ข่าวสารวิจัยการศึกษา. 18(3).
- รุจิรา คำรอด. 2560. “ทัศนคติของประชาชนจังหวัดจันทบุรีที่มีต่อปัญหาช้างป่าและแนวทางแก้ไขปัญหาช้างป่า.” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

พฤติกรรมและทัศนคติการลดใช้พลาสติกของวัยรุ่นในจังหวัดขอนแก่น

BEHAVIOR AND ATTITUDES OF PLASTIC USAGE REDUCTION OF TEENAGERS IN KHON KAEN PROVINCE

ปนัดดา จันทะกล¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติการลดใช้พลาสติกของวัยรุ่นในจังหวัดขอนแก่น และศึกษาข้อเสนอแนะทัศนคติและพฤติกรรมลดใช้พลาสติกของวัยรุ่นในจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือกลุ่มวัยรุ่น อายุระหว่าง 15-25 ปี ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) พฤติกรรมลดใช้พลาสติกของวัยรุ่นในจังหวัดขอนแก่น โดยส่วนใหญ่วัยรุ่นปฏิเสธการรับถุงพลาสติก ร้อยละ 73.8 รองลงมาการนำถุงผ้ามาทดแทนถุงพลาสติก ร้อยละ 71.2 และ (2) ทัศนคติต่อการลดใช้พลาสติกของวัยรุ่นในจังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (= 4.41 ; S.D. = 0.63) ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการการรณรงค์ลด เลิก การใช้ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากพลาสติก พร้อมทั้งให้ผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจนำนวัตกรรมใหม่ เพื่อมาสร้างวัสดุอื่น ๆ เพื่อทดแทนให้ได้ดีเท่าหรือมากกว่าวัสดุพลาสติกต่อไป

คำสำคัญ : พฤติกรรม, ทัศนคติ, การลดใช้พลาสติก

Abstract

The purpose of this study was to study the behavior and attitudes of plastic usage reduction among teenagers in Khon Kaen province and to study the suggestions, attitudes and behavior of plastic usage reduction of teenagers in Khon Kaen province. Sample group used in the research is a group of teenagers aged 15-25 years in Mueang Khon Kaen District Khon Kaen Province, 400 people, tools used is a questionnaire and analyze data by finding the frequency, average Standard deviation

The research results are as follows (1) Plastic Reducing Behavior of Adolescents in Khon Kaen Province Most of the teenagers refuse to accept plastic bags, 73.8%, followed by the replacement of plastic bags 71.2% and (2) attitude towards reducing the use of plastic in teenagers in Khon Kaen province. Overall, it is at a high level (= 4.41; S.D. = 0.63). The results of this research can be used as a benefit in the campaign to reduce the use of plastic products. As well as allowing entrepreneurs or those interested in bringing new innovations In order to create other materials To be substituted for better or better than plastic materials

Keywords: Behavior, Attitude, Reducing plastic use

¹ อาจารย์ ดร. ประจำคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น

1. บทนำ

ประเทศไทยผลิตขยะวันละ 40,000 ตันต่อวัน หรือประมาณ 15 ล้านตันต่อปี (กรมควบคุมมลพิษ, 2561) โดยเป็นขยะพลาสติก และโฟม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 21 (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2561) ซึ่งขยะพลาสติกส่วนใหญ่คือถุงพลาสติกที่ยากต่อการย่อยสลายในธรรมชาติเพราะถุงพลาสติก 1 ใบ ใช้เวลาถึง 450 ปี (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2561) ในการย่อยสลาย และหากนำไปเผาก็จะทำให้เกิดสารไตรคาร์บอน จะทำให้เป็นมลพิษหนึ่งในของภาวะโลกร้อน และมลพิษทางอากาศ จากปัญหาดังกล่าวรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับปัญหาเรื่องขยะเป็นอย่างมาก โดยรัฐบาลกำหนดวิสัยทัศน์ ในกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2562 – 2580) ให้ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และได้กำหนดยุทธศาสตร์การสร้างการเจริญเติบโตบนคุณภาพที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในการจัดระบบอนุรักษ์ ฟื้นฟู และป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อพัฒนาทุกภาคส่วนให้ขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกันสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals :SDGs) สร้างคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ดี ลดมลพิษ และผลกระทบต่อประชาชนและระบบนิเวศประกอบกับ เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2561 คณะรัฐมนตรี มีมติเห็นชอบกับโครงการ “ทำความดีด้วยหัวใจ ลดรับ ลดให้ ลดใช้ถุงพลาสติก” ที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2561)

จังหวัดขอนแก่นมีการมุ่งเน้นในเรื่อง การลดใช้พลาสติก และตาม Roadmap การจัดการขยะพลาสติก ในปี พ.ศ. 2561-2573 จะเลิกใช้ผลิตภัณฑ์พลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวทิ้ง และส่งเสริมการใช้วัสดุทดแทนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในวันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านสะดวกซื้อ จะไม่มีการแจกถุงพลาสติก ได้มีหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน รมรณรงค์เพื่อเตรียมพร้อมให้กับผู้ประกอบการ และประชาชน รับมือการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมขยะพลาสติก เพื่อให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ ที่ต้องการสำรวจทัศนคติและพฤติกรรมในการลดใช้พลาสติกของวัยรุ่นในจังหวัดขอนแก่น เพื่อทราบทัศนคติและพฤติกรรมของวัยรุ่นที่มีต่อการลดใช้พลาสติกที่จะมีการเปลี่ยนแปลงการใช้พลาสติกในอนาคต เมื่อผลการสำรวจออกมาแล้ว จะต้องนำข้อมูลไปปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อม ให้มีการรณรงค์ การร่วมมือกันร่วมแรงร่วมใจกันช่วยกันรณรงค์ให้ประชาชนหันมาใช้ถุงผ้า แก้วน้ำที่ใช้งานได้ หลอดที่ใช้งานได้ เพื่อลดการใช้พลาสติก หรือถ้าเราจำเป็นต้องใช้พลาสติกก็ช่วยกันนำพลาสติกนั้นมาใช้ซ้ำ เพื่อลดขยะพลาสติกที่ใช้เพียงครั้งเดียว เลือกลงหรือภาชนะที่ย่อยสลายได้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อโลกของเรา

ดังนั้นผู้จัดทำวิจัย ได้จัดทำวิจัยศึกษา ทัศนคติและพฤติกรรมในการลดใช้พลาสติกของวัยรุ่น ในจังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ทัศนคติ พฤติกรรม ของวัยรุ่นที่มีต่อการลดใช้พลาสติกของวัยรุ่นในจังหวัดขอนแก่น เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อม ให้มีการรณรงค์ การร่วมมือกัน ร่วมแรงร่วมใจกัน ลดการใช้พลาสติก ในจังหวัดขอนแก่น เพื่อส่งเสริมให้เกิดการบูรณาการความร่วมมือระหว่าง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสร้างความรู้ความเข้าใจ และส่งเสริมให้เกิดความตระหนักปลูกฝังจิตสำนึกให้กับพ่อค้า แม่ค้า และ ประชาชนผู้บริโภค ในการลดใช้ถุงพลาสติกซึ่งเป็นบรรจุภัณฑ์ย่อยสลายยาก

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการลดใช้พลาสติกของวัยรุ่นในจังหวัดขอนแก่น
- 2.2 เพื่อศึกษาทัศนคติการลดใช้พลาสติกของวัยรุ่นในจังหวัดขอนแก่น
- 2.3 และศึกษาข้อเสนอแนะพฤติกรรมและทัศนคติการลดใช้พลาสติกของวัยรุ่นในจังหวัดขอนแก่น

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

นิโบล ตรีเสนห์จิต (2559) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกมาจากการความคิดความรู้สึกที่ได้รับในสภาพแวดล้อมที่เป็นพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมทางจิต หรือพฤติกรรมภายใน

รัชต์พริษฐา พันธุ์ดี (2560) กล่าวว่า พฤติกรรม คือการพัฒนาตนเป็นกระบวนการของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตัวเองให้ไปสู่สถานะที่ดีกว่า และเป็นที่ต้องการมากกว่าแต่กระบวนการดังกล่าว ไม่ใช่เรื่องง่าย ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมมนุษย์นั้นซับซ้อน

วราคณา ศรีนิล (2560) กล่าวว่า พฤติกรรม คือกิริยาอาการหรือปฏิกิริยาที่แสดงออกหรือเกิดขึ้นเมื่อเผชิญสิ่งเร้า ซึ่งมาจากภายในร่างกายหรือภายนอกร่างกายก็ได้ และปฏิกิริยาที่แสดงออกนั้นมิได้เป็นพฤติกรรมทางกายนั้น แต่รวมถึงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับจิตใจด้วย

อัจฉราพรรณ ลีพันธ์และวิษณุ เหลืองลออ (2560) กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นความพร้อมที่บุคคลกระทำ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความคิดความรู้สึกจะแสดงออกมาในรูปการประพฤติปฏิบัติโดยการยอมรับ หรือปฏิเสธ ลักษณะพฤติกรรมมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสังคม ได้แก่ การรับรู้ การเรียนรู้ การคิด อารมณ์และเจตคติบุคคลเมื่อได้รับการเรียนรู้ที่เป็นการเรียนรู้ที่เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้นจะต้องประกอบด้วยการกระทำกิจกรรมใด ๆ ผลที่เกิดขึ้นและปฏิบัติกิจรยาต่อผลที่เกิดขึ้นไม่สมความคาดหวังจากความหมายของพฤติกรรมในการวิจัยครั้งนี้

3.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

กอร์ดอน อัลพอร์ต (Gordon Allport , 1975) กล่าวว่า ทัศนคติ ว่าอาจเกิดขึ้นจากสิ่งต่าง ๆ คือ 1) เกิดจากการเรียนรู้โดยทางตรงและทางอ้อมตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้วรับมาปฏิบัติตามต่อไป 2) เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือแยกสิ่งใดดี ไม่ดี 3) เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล 4) เกิดจากการเลียนแบบ หรือรับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน

เครช และ ครัทซ์ฟิลด์ (Krech and Crutchfield , 1962) กล่าวว่า ทัศนคติอาจเกิดขึ้นจาก 1) การตอบสนองความต้องการของบุคคล 2) การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ โดยการอ่านหรือจากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้ 3) การเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งคนส่วนมากมักยอมรับเอาทัศนคติของกลุ่มมาเป็นของตน 4) ทัศนคติส่วนสำคัญกับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วย คือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มักมองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ปรับตัวยากจะมี ทัศนคติ ในทางตรงข้าม คือ มักมองว่ามีคนคอยอิจฉาริษยา หรือคิดร้ายต่าง ๆ ต่อตน

3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม (KAP)

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับตัวแปร 3 ตัว คือ ความรู้ (Knowledge) ทัศนคติ (Attitude) และการยอมรับปฏิบัติ (Practice) ของผู้รับสารอันอาจมีผลกระทบต่อสังคมต่อไป จากการรับสารนั้น ๆ การเปลี่ยนแปลงทั้งสามประเภทนี้ จะเกิดขึ้น ในลักษณะต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับสารก็จะทำให้เกิดความรู้ เมื่อเกิดความรู้ขึ้น ก็จะไปมีผลทำให้เกิด ทัศนคติ และขั้นสุดท้าย คือ การก่อให้เกิดการกระทำ ทฤษฎีนี้อธิบาย การสื่อสาร หรือ สื่อมวลชน ว่าเป็นตัวแปรต้นที่สามารถ เป็นตัวนำ การพัฒนาเข้าไปสู่ชุมชนได้ ด้วยการอาศัย KAP เป็นตัวแปรตามใน การวัดความสำเร็จ ของการสื่อสาร เพื่อการพัฒนา (สุรพงษ์ โสณะเสถียร, 2533: 118)

ความรู้ (Knowledge) เป็นการรับรู้เบื้องต้น ซึ่งบุคคลส่วนมาก จะได้รับผ่าน ประสบการณ์ โดย การเรียนรู้ จากการตอบสนองต่อสิ่งเร้า (S-R) แล้วจัด ระบบเป็นโครงสร้าง ของ ความรู้ ที่ผสมผสานระหว่าง ความจำ (ข้อมูล) กับ

สภาพจิตวิทยา ด้วยเหตุนี้ ความรู้จึงเป็นความจำ ที่เลือกสรร ซึ่งสอดคล้อง กับ สภาพจิตใจ ของตนเอง ความรู้ จึงเป็น กระบวนการภายใน อย่างไรก็ตามความรู้ก็อาจ ส่งผลต่อ พฤติกรรม ที่ แสดงออกของมนุษย์ได้ และผลกระทบที่ผู้รับสาร เชิง ความรู้ใน ทฤษฎีการสื่อสาร นั้นอาจปรากฏได้จากสาเหตุ 5 ประการคือ

1. การตอบข้อสงสัย (Ambiguity Resolution) การสื่อสารมักจะสร้างความสับสนให้สมาชิกในสังคม ผู้รับ สาร จึงมักแสวงหา สารสนเทศ โดยการอาศัยสื่อ ทั้งหลาย เพื่อตอบ ข้อสงสัย และความสับสนของตน
2. การสร้างทัศนคติ (Attitude Formation) ผลกระทบเชิงความรู้ ต่อ การปลูกฝังทัศนคติ นั้น ส่วนมากนิยม ใช้กับสารสนเทศที่เป็นนวัตกรรม เพื่อสร้าง ทัศนคติ ให้คนยอมรับ การแพร่ นวัตกรรมนั้น ๆ (ในฐานะความรู้)
3. การกำหนดวาระ (Agenda Setting) เป็นผลกระทบเชิงความรู้ที่สื่อกระจายออกไปเพื่อให้ประชาชน ตระหนักและผูกพัน กับประเด็นวาระที่สื่อกำหนดขึ้น หากตรงกับภูมิหลัง ของปัจเจกชน และค่านิยมของสังคมแล้ว ผู้รับ สารก็จะเลือกสารสนเทศนั้น
4. การพอกพูนระบบความเชื่อ (Expansion of Belief System) การ สื่อสารสังคมมักจะกระจายความเชื่อ ค่านิยม และอุดมการณ์ด้านต่าง ๆ ไปสู่ประชาชน จึงทำให้ ผู้รับสาร รับทราบระบบความเชื่อถือ หลากหลาย และลึกซึ้งไว้ใน ความเชื่อของตนมากขึ้นไปเรื่อย ๆ
5. การรู้แจ้งต่อค่านิยม (Value Clarification) ความ ชัดแย้งในเรื่องค่านิยมและอุดมการณ์เป็นภาวะปกติ ของสังคม สื่อมวลชนที่น่าเสนอข้อเท็จจริงในประเด็นเหล่านี้ ย่อมทำให้ ประชาชน ผู้รับสารเข้าใจถึงค่านิยมเหล่านั้นแจ้ง ชัดขึ้น

เบนจามิน เอส บลูม (Benjamin S. Bloom, 1971 : 271) กล่าวว่า ความรู้ว่า ความรู้ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับ การระลึกถึง เฉพาะเรื่อง หรือเรื่องทั่วไป ระลึกถึงวิธี กระบวนการหรือสถานการณ์ต่างๆโดยเน้นความจำ ดังนี้ 1) ความรู้ ทำให้ทราบถึงความสามารถในการจำและการระลึกถึงเหตุการณ์หรือประสบการณ์ที่เคยพบมาแล้ว 2) ความเข้าใจ ทำให้ ทราบถึงความสามารถในการใช้สติปัญญาและทักษะเบื้องต้น 3) การนำไปใช้ 4) การวิเคราะห์ 5) การสังเคราะห์ 6) การ ประเมินค่า

แพทริก เมเรดิธ (Patrick Meredith, 1961: 10) กล่าวว่าความรู้ว่า จำเป็นต้องมียุคประกอบ 2 ประการ คือ ความเข้าใจ (Understanding) และการคงอยู่ (Retaining) เพราะความรู้ หมายถึง ความสามารถจดจำได้ ในบางสิ่ง บางอย่าง ที่เราเข้าใจมาแล้ว

เบอร์กู (Burgoon, 1974: 64) และ ริเวอร์, ปีเตอร์สัน และ เจนเซิน (River, Peterson and Jensen 1971: 283) กล่าวว่า การศึกษาหรือความรู้ (Knowledge) ว่าเป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ดังนั้น คนที่ ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ต่างกัน จึงย่อมมีความรู้สึนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการ ที่แตกต่างกัน

3.4 บริบทพลาสติกและการลดพลาสติก

สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย (2562) กล่าวว่า จะขับเคลื่อน “circular economy” หรือเศรษฐกิจ หมุนเวียน โดยการเสนอให้รัฐประกาศการลดขยะพลาสติกเป็นวาระแห่งชาติ ซึ่งทางหอการค้าได้สรุปแผนออกมาทั้งหมด 4 หัวข้อใหญ่ ๆ ได้แก่ 1) ต้องรณรงค์ให้ความรู้ และปรับแนวคิดใหม่ 2) กลุ่มเป้าหมายเป็นหลัก คือ นักเรียน-นักศึกษา และประชาชนทั่วไป สอง คือ การแยกขยะ จัดตั้งถังขยะในที่ทางที่เหมาะสม ประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐ และ เครือข่ายของทางหอการค้าฯ 3) คือ การลดขยะอาหารในภาคการค้าและบริการ นำอาหารเหลือที่สามารถบริโภคได้ บริจาคผู้ขาดแคลน เสนอแนะให้ภาครัฐร่วมกันป้องกัน และแก้ไขปัญหาขยะทะเลให้มากยิ่งขึ้น และ 4) การออกกฎหมาย

ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาขยะ เช่น การเลิกใช้โฟม การเก็บเงินหากผู้บริโภคต้องการรับถุงพลาสติก ภาครัฐและเอกชนต้องร่วมกันรณรงค์ลดการสร้างขยะ และส่งเสริมการแยกขยะ ซึ่งจะช่วยให้ปัญหาขยะทะเลในประเทศไทยลดน้อยลง

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) (2562) ได้มีการหารือกับภาครัฐเกี่ยวกับการออกมาตรการบังคับทางกฎหมายที่จะกำหนดให้ห้างสรรพสินค้า และร้านค้าที่อยู่ในระบบภาษีของภาครัฐนาร่อง จำหน่ายถุงพลาสติกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ เบื้องต้นเสนอไว้ที่ 2 บาทต่อถุงและจะนำรายได้ดังกล่าวมาจัดสรรแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 25 สตางค์ให้ห้างสรรพสินค้านำไปทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 50 สตางค์ส่งเข้ากองทุนพลาสติกที่บริหารโดยสถาบันพลาสติก สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม และอีก 1.25 บาท มอบให้คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาตินำไปบริหารจัดการขยะทั้งหมดมีการวางแผนไว้ว่าจะดำเนินการให้ได้ทั้งหมดภายในปี 2563

3.5 บริบทจังหวัดขอนแก่น

จังหวัดขอนแก่นมีเนื้อที่ประมาณ 10,885 ตารางกิโลเมตร หรือ 6,803,125 ไร่ เป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 15 ของประเทศ ประชากร 1,802,872 คน มีสภาพพื้นที่ลาดเอียงจากทิศตะวันตกไปทิศตะวันออกและทิศใต้ บริเวณที่สูงทางด้านตะวันตกมีสภาพพื้นที่เป็นเขาหินปูนตะปุ่มตะป่ำสลับกับพื้นที่เป็นลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อย มีระดับความสูงประมาณ 200-250 เมตรจากระดับน้ำทะเล มีภูเขารูปแอ่งหรือภูเขาเว้าวงตัวอยู่ติดอำเภอภูเวียง บริเวณที่สูงตอนกลางและด้านเหนือมีสภาพพื้นที่เป็นเทือกเขา ได้แก่ ภูเก้า ภูเม็ง ภูพานคำ เป็นแนวขวางมาจากด้านเหนือ แล้ววกลงมาทางตะวันตกเฉียงใต้ ไหล่เขาด้านนอกมีความสูงและลาดชันมาก สูงประมาณ 300-660 เมตร ไหล่เขาด้านในมีความลาดชันน้อย มีระดับความสูงประมาณ 220 - 250 เมตร ทิศเหนือ ติดต่อกับจังหวัดเลย จังหวัดหนองบัวลำภู และจังหวัดอุดรธานี ทิศตะวันออก ติดต่อกับจังหวัดกาฬสินธุ์และจังหวัดมหาสารคาม ทิศใต้ ติดต่อกับจังหวัดนครราชสีมาและจังหวัดบุรีรัมย์ และทิศตะวันตก ติดต่อกับจังหวัดชัยภูมิและจังหวัดเพชรบูรณ์

ขอนแก่นลดการใช้ถุงพลาสติกและโฟม ซึ่งเทศบาลจังหวัดขอนแก่นได้นำร่องพื้นที่ของการดำเนินการที่เริ่มจากเลือกตลาดสด ซึ่งอยู่ในพื้นที่เทศบาลนครขอนแก่นเป็นพื้นที่นำร่อง เพื่อให้ภาพรวมของจังหวัดขอนแก่นมีการจัดการขยะพลาสติกหูหิ้วและกล่องโฟมได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น และในอนาคตการต่อยอดของกิจกรรมจะเข้าสู่ทุกพื้นที่ทุกร้านค้าทั้ง 26 อำเภอในจังหวัดขอนแก่น โดยในวันนี้เป็นวันแรกที่ผู้ประกอบการร้านค้าในตลาดสดทุกร้านจะต้องดำเนินการตกลงกับลูกค้าที่มาซื้อ ว่าต่อไปจะลดการใช้ถุงพลาสติกเพื่อเป็นการช่วยกันในการลดภาวะโลกร้อนจากถุงพลาสติก (INN News, 2018)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ประชากร ได้แก่ กลุ่มวัยรุ่นในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ที่มีอายุตั้งแต่ 15-25 ปี จำนวน 26,363 คน

4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มวัยรุ่นในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ที่มีอายุตั้งแต่ 15-25 ปี จำนวน 400 คน

โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

4.2 เครื่องมือการวิจัย

4.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจเช็ครายการ (Check List) คิดเป็นร้อยละ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการลดใช้พลาสติกของวัยรุ่นในจังหวัดขอนแก่น ลักษณะเป็นแบบตรวจเช็ครายการ (Check List) คิดเป็นร้อยละ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติการลดใช้พลาสติกของวัยรุ่นในจังหวัดขอนแก่น ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมและทัศนคติการลดใช้พลาสติกของวัยรุ่นในจังหวัดขอนแก่น แบบสอบถามปลายเปิด

4.2.2 ขั้นตอนการสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

4.2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.2.2.2 นำแบบสอบถามต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบภาษา เนื้อหา และสถิติ และใช้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขโดยมีผู้เชี่ยวชาญ

4.2.2.3 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อพิจารณาความถูกต้องเหมาะสมและความสอดคล้องของข้อความกับวัตถุประสงค์การศึกษา และนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) กับกลุ่มวัยรุ่นในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ที่มีอายุตั้งแต่ 15-25 ปี จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.273 - .783 และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.964

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ ของการตอบแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืนมา และลงรหัสแบบสอบถาม

5.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจเช็ครายการ (Check List) ของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม คือ กลุ่มวัยรุ่นในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ที่มีอายุตั้งแต่ 15-25 ปี โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

5.3 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติการลดใช้พลาสติกของวัยรุ่นในจังหวัดขอนแก่น โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเทียบกับเกณฑ์ จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, น. 121)

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21-5.00	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3.41-4.20	ระดับความคิดเห็นมาก
2.61-3.40	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.81-2.60	ระดับความคิดเห็นน้อย
1.00-1.80	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

6. ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า

6.1. ข้อมูลส่วนบุคคลของวัยรุ่นในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ที่มีอายุตั้งแต่ 15-25 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 89.0 มีอายุระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 85.8 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวส. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 มีรายได้ 9,001-12,000 บาท จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 95.8 อาชีพ นักเรียนนักศึกษา จำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 95.4

6.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมเลิกใช้พลาสติกการลดใช้พลาสติกของวัยรุ่น มีอายุตั้งแต่ 15-25 ปี ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์ทดแทนพลาสติก คือ ถุงผ้า จำนวน 285 คน เมื่อซื้อสินค้ามีพฤติกรรมการปฏิเสธการรับถุงพลาสติกบ่อยครั้ง จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 การซื้อสินค้าหลายชิ้นจะใส่สินค้ารวมในถุงพลาสติกใบเดียวกันบ่อยครั้ง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 การนำถุงพลาสติกหิ้ววนากลับมาใช้ซ้ำบ่อยครั้ง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 การนำถุงผ้าหรือตะกร้า มาใช้จ่าย/ห้างสรรพสินค้า/ร้านขายของชำ เพื่อลดการใช้ถุงพลาสติกหิ้วบ่อยครั้งจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 พฤติกรรมการพกแก้วส่วนตัวไปซื้อน้ำหรือเครื่องดื่มบ่อยครั้ง จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 พฤติกรรมก่อนการรณรงค์ ลดรับ ลดให้ ลดใช้ถุงพลาสติกจะใช้ถุงพลาสติกเฉลี่ย 1-3 ใบ/วัน จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 ปัจจุบันหลังจากที่มีการรณรงค์ ลดรับ ลดให้ ลดใช้ถุงพลาสติก ท่านใช้ถุงพลาสติกเฉลี่ย จำนวนกี่ใบ/วัน พบว่ามีพฤติกรรมหลังจากที่มีการรณรงค์ ลดรับ ลดให้ ลดใช้ถุงพลาสติก ท่านใช้ถุงพลาสติกเฉลี่ย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 และช่องทางที่ทำให้ท่านรับรู้หรือทราบข้อมูลการรณรงค์การลดใช้พลาสติก พบว่ามีกรรับรู้หรือทราบข้อมูลการรณรงค์การลดใช้พลาสติกจากช่องทาง Facebook จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5

6.3 ทศนคติการลดใช้พลาสติกของวัยรุ่นในจังหวัดขอนแก่น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$; S.D. = 0.63) และเมื่อพิจารณาพบว่า มีระดับการรับรู้มากที่สุด 3 ด้าน และมีระดับการรับรู้มาก 1 ด้าน ได้แก่ ปัจจุบันมีการรณรงค์ลดและเลิกการใช้พลาสติก ($\bar{X} = 4.33$).ท่านทราบหรือไม่ว่าพลาสติกก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.64$).ท่านทราบหรือไม่ว่าห้างสรรพสินค้าจะงดให้ถุงพลาสติกหรือถุงหิ้วบรรจุสินค้า ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 ($\bar{X} = 4.46$) และ 4.ท่านเห็นด้วยกับการลด และเลิกใช้พลาสติกหรือไม่ ($\bar{X} = 4.52$)

6.4 ข้อเสนอแนะพฤติกรรมและทัศนคติการลดใช้พลาสติกของวัยรุ่นในจังหวัดขอนแก่น ควรปรับความเคยชินของพฤติกรรมของการใช้พลาสติกในการใส่สิ่งของต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของทั้งผู้บริโภค และผู้ขายให้ลดลง (ค่าความถี่ 8) การให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลเสียของการใช้พลาสติก (ค่าความถี่ 14) รวมทั้งการรณรงค์ทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษาทุกระดับตั้งแต่อนุบาลจนถึงอุดมศึกษาอย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนไม่ว่าจะเป็นผู้บริโภคหรือผู้ขายเกิดจิตสำนึก (ค่าความถี่ 21)

บรรณานุกรม

- กรมควบคุมมลพิษ. (2561). **แผนปฏิบัติการด้านการจัดการขยะพลาสติก**. กรุงเทพฯ : กรมควบคุมมลพิษ.
- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2561). **คู่มือการสร้างวินัยสู่การจัดการขยะที่ยั่งยืน**. กรุงเทพฯ : กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.
- นิโลบล ตรีเสนห์จิต. (2559). **แรงจูงใจและทัศนคติด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อถุงผ้าในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). **การวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- รัชต์พริษฐา พันธุ์ดี. (2560). **ความรู้และพฤติกรรมการใช้ถุงพลาสติกของครอบครัวในจังหวัด นนทบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วราภรณ์ ศรีนิล. (2560) **มาตรการทางนโยบายเพื่อลดการใช้ถุงพลาสติก : ประสิทธิภาพของต่างประเทศกับการประยุกต์ใช้ในประเทศไทย**. *วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม*, 2(2), 277-289.
- สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย. (2562). **หอการค้าไทย เสนอรัฐเร่งแก้ปัญหาขยะ ดันเป็นวาระแห่งชาติขับเคลื่อนแผนทั่วประเทศ**. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2562. จาก www.energynewscenter.com.
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) (2562). **ขงรัฐบังคับห้างสรรพสินค้าเก็บค่าถุงพลาสติกในราคา 2 บาท**. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2562. จาก www.kmc.exim.go.th > detail > economy-news.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ทัศนคติและพฤติกรรม**. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2562. จาก <http://www.novabizz.com/NovaAce/Attitude.htm>
- อัจฉราพรรณ ลิขพันธ์และวิชฌ เหลืองลออ. (2560) **เจตคติและพฤติกรรมการลดใช้ถุงพลาสติกของประชาชนในกรุงเทพมหานคร**. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 2 (1) 142-154.
- Benjamin S. Bloom. (1971). **Hand book on Formative and Summative Evaluation of Student Learning**. New York : Mc Graw-Hill Book Company.
- Burgoon, Micheal. (1974). **Approaching Speech/Communication**. New York : Holt, Rinehart and Winston. Inc.
- Gordon Allport. (1975). **The Nature of Personality: Selected Papers**. Greenwood Pub Group. Retrived January 2, 2019. From <http://www.oknation.net/blog/choopong/2020>.
- INN News, (2018) **hon Kaen reduces the use of plastic bags - foam boxes**. Retrived January 14, 2019 From https://www.innnews.co.th/regional-news/news_197739/
- Krech,D., R.S. Crutchfield and E.L. Ballachey. (1962). **Individual in Society**. Tokyo : McGrae-Hill Kogakusha.
- Patrick Meredith. (1961) **Attude**. Retrived Oterber 25,2019, From URL: <http://www.novabizz.Ace/Attitude.htm>
- River, Peterson and Jensen. (1971). **Delphi in Depth: Power Techniques from the Experts Berkeley**. Singapore : McGraw-Hill.

การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
ของชุมชนบ้านริมคลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

THE PARTICIPATION OF LOCAL COMMUNITY IN CREATIVE TOURISM MANAGEMENT AT BAANRIMKLONG
COMMUNITY IN MUEANG DISTRICT SAMUT SONGKHRAM PROVINCE

วาทีณี สนลอย¹ และ มนต์สินี บุญมีศรีสง่า²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง 2) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของชุมชน ในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง เป็นการวิจัยแบบผสมผสานเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ คือ ผู้นำชุมชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการการท่องเที่ยว มีผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 11 คน เก็บข้อมูลโดยสนทนากลุ่ม เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือคำถามทั้งหมด 7 ประเด็นที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ ส่วนเชิงปริมาณคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน จำนวน 242 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือแบบสอบถาม ได้ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.892 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ t-test และ F-test หรือ One way-ANOVA ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่าการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนั้น ในแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน คือ 1) การมีส่วนร่วมด้านการวางแผนและการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติ 3) การมีส่วนร่วมด้านผลประโยชน์ 4) การมีส่วนร่วมด้านการประเมินผล มีการมีส่วนร่วมที่ดีมากทำให้การดำเนินการเป็นไปได้ด้วยดี ส่วนระดับการมีส่วนร่วมของชุมชน อยู่ในระดับที่น้อย ($\bar{X} = 2.27$) และตอบสมมติฐาน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน มีระดับส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วม, การจัดการการท่องเที่ยว, การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

Abstract

The objective of this research is 1) to study the participation of community leaders and those involved in the creative tourism management of the Baan Rim Khlong community. 2) To study the level of community participation. In creative tourism management of the Ban Rim Khlong community. It is a quality integrated research. And quantitative Qualitative samples were community leaders and those involved in tourism management. There were 11 primary informants, collected by Focus Group. The instrument for collecting data was a total of 7 questions covering objectives. The quantitative aspect is 242 people living in Community. The instrument for collecting data is a questionnaire with the reliability of 0.892. The statistics

used for data analysis are percentage, mean and standard deviation. And use the T-test and F-test or One way-ANOVA statistics to compare the differences of the means.

The results of the research revealed that community leaders' participation And those involved In each of the 4 aspects which are 1) participation in planning and decision making 2) participation in action 3) participation in benefits 4) participation in evaluation There is a very good participation, making the operation go well. As for the level of community participation At a low level ($\bar{X} = 2.27$) And answer the hypothesis Different demographic characteristics have different levels of participation in creative tourism management of Ban Rim Khlong community, Mueang District, Samut Songkhram Province. With statistical significance at the level of 0.05

Keywords: Participation, Tourism Management, Creative Tourism

1. บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative tourism) เกิดขึ้นมานานในต่างประเทศ นักท่องเที่ยวสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของพื้นที่ที่ตนไปเยี่ยมชม ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันที่มีความสนใจในรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ต้องการหาประสบการณ์ และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในมิติของการท่องเที่ยว หากเพิ่มการมีปฏิสัมพันธ์และความสร้างสรรค์จะทำให้การท่องเที่ยวมีความน่าสนใจและก่อให้เกิดประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับผู้ที่เดินทางท่องเที่ยว (Wurz-burger R,etal, 2010) ในประเทศไทย การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ทางองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. เป็นองค์กรที่ริเริ่มส่งเสริมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในประเทศไทย ดำเนินการร่วมกับคณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยจัดทำ “โครงการต้นแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์” สร้างความสมดุลของชุมชนในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เน้นความสำคัญที่คุณค่าของชุมชน เพื่อให้ชุมชนภูมิใจความเป็นเนื้อแท้ของตน และสามารถท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี เส้นทางท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์มีหลายพื้นที่ที่ให้ความร่วมมือโดยให้ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมใจกันพัฒนาชุมชน ดึงสิ่งดีๆ และเป็นสิ่งที่ขึ้นชื่อของชุมชนสะท้อนถึงความ เป็นเอกลักษณ์ของชุมชน จังหวัดสมุทรสงครามเป็นหนึ่งในจังหวัดที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตเป็นสิ่งที่เชิดชูเอกลักษณ์ของจังหวัดได้ดี

จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นจังหวัดได้ที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการท่องเที่ยว จึงได้มีการจัดการการท่องเที่ยวให้เข้มข้นมากยิ่งขึ้น และมีการส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีลักษณะโดดเด่นเฉพาะและโครงสร้างพื้นฐานเพื่อบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว (กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดสมุทรสงคราม, 2561) จังหวัดสมุทรสงครามเป็นจังหวัดที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลาย สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ขึ้น นอกจากนี้ชุมชนยังได้ร่วมมือกันนำเสนอจุดเด่นในชุมชนของตน ให้เห็นถึงศักยภาพและความพร้อมที่จะผลักดันให้จังหวัดสมุทรสงครามเป็นจังหวัดต้นแบบของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของประเทศไทย ในเรื่องของภูมิปัญญาท้องถิ่นของชาวบ้าน ถือว่าเป็นจุดเด่นของจังหวัด เป็นองค์ความรู้ประจำท้องถิ่นที่พัฒนาขึ้นจากการสั่งสมถ่ายทอดและพัฒนาจากประสบการณ์ ความรู้ความสามารถของชาวบ้านจากอดีตถึงปัจจุบัน โดยอาศัยศักยภาพที่มีอยู่ในธรรมชาติ มาก่อให้เกิดประโยชน์ใน

การดำรงชีวิตในแนวทางที่สอดคล้องกับธรรมชาติและวิถีชีวิตชาวบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ขึ้นชื่อของจังหวัด สามารถสร้างรายได้ที่สำคัญ คือการทำน้ำตาลมะพร้าวการทำน้ำตาลมะพร้าว เป็นอาชีพหลักที่สำคัญของชาวจังหวัดสมุทรสงครามทำกันมาตั้งแต่โบราณ เนื่องจากสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำแม่กลองและมีลำคลองจำนวนมาก พื้นที่ส่วนใหญ่ของจังหวัดมีการปลูกมะพร้าว (สำนักงานเกษตรจังหวัดสมุทรสงคราม, 2557)

ชุมชนบ้านริมคลองโฮมสเตย์ ตั้งอยู่บริเวณกลุ่มหมู่บ้านริมคลองผีหลอก เป็นคลองสายหลักของจังหวัดสมุทรสงครามที่เชื่อมต่อไปถึงตลาดน้ำอัมพวา เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศไทย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2558) ในชุมชนมีการจัดตั้งวิสาหกิจชุมชนให้ทุกคนในชุมชนได้มีส่วนร่วมในการจัดการชุมชนของตนให้กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ ที่เน้นการเผยแพร่ความรู้ให้กับนักท่องเที่ยวในเรื่องราววิถีชีวิตตั้งแต่สมัยโบราณจนถึงปัจจุบัน นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมจะได้รับทั้งความรู้และประสบการณ์ที่ไม่สามารถหาได้จากพื้นที่อื่น ๆ จะได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางชุมชนได้จัดขึ้น ได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง เช่น กิจกรรมการทำน้ำตาลมะพร้าว จะเริ่มตั้งแต่การไปเก็บน้ำจากดอกมะพร้าว ไปถึงการหยอดน้ำตาลลงแม่พิมพ์ นอกเหนือจากการทำน้ำตาลมะพร้าวที่เป็นกิจกรรมที่ขึ้นชื่อแล้ว ยังมีกิจกรรมที่ให้นักท่องเที่ยวได้เข้าร่วม เช่น การทำขนมไทยโบราณ การจักสารจากใบมะพร้าว การทำเบญจรงค์ ปัจจุบันสิ่งเหล่านี้เริ่มเลือนหายไป แต่ทางชุมชนยังคงอนุรักษ์ไว้ผ่านการนำเสนอเป็นกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยว (บ้านริมคลองโฮมสเตย์, 2561) นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายอื่นๆ เช่น การล่องเรือชมหิ่งห้อย ชมสวนผลไม้หลากหลายสายพันธุ์ เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีวิถีชีวิตที่น่าสนใจและเป็นเอกลักษณ์ประจำพื้นที่ ควรค่าแก่การอนุรักษ์ไว้ให้ผู้คนที่สนใจได้เข้ามาศึกษาเรียนรู้ และเข้ามามีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านริมคลอง ผู้ศึกษาวิจัยต้องการที่จะทราบถึงแนวทางการจัดการตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบันที่ทำให้เกิดเป็นหมู่บ้านแห่งการท่องเที่ยวอย่างในทุกวันนี้ ทั้งนี้การจัดการการท่องเที่ยวดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นที่ต้องมีส่วนร่วมในการวางแผน บริหารจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านริมคลอง ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่า สามารถสร้างรายได้ให้กับชุมชนในท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความสำนึกรักท้องถิ่น และเมื่อมาถึงช่วงเวลาหนึ่งที่มีการท่องเที่ยวภายในชุมชนถึงจุดที่อิ่มตัวแล้ว ทางหมู่บ้านมีวิธีการใดที่ทำให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของชุมชน ในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม

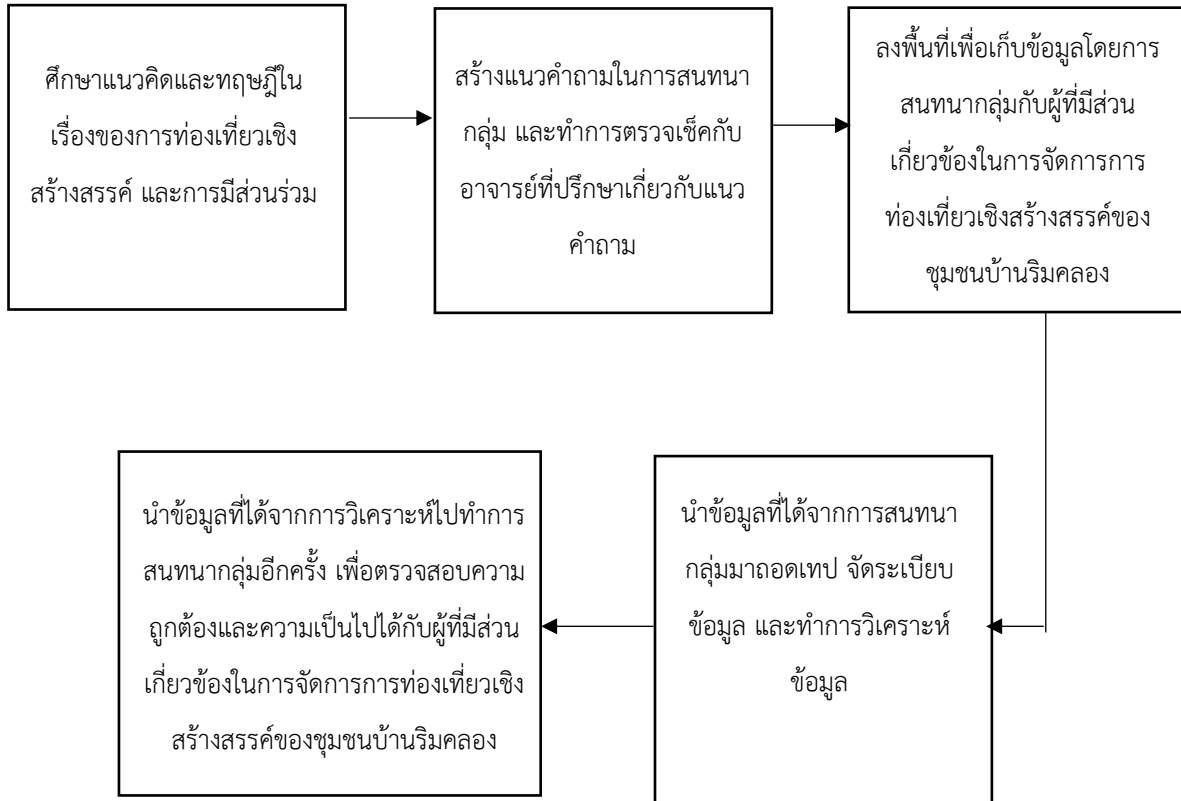
3. สมมติฐานงานวิจัย

ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน มีระดับส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ต่างกัน

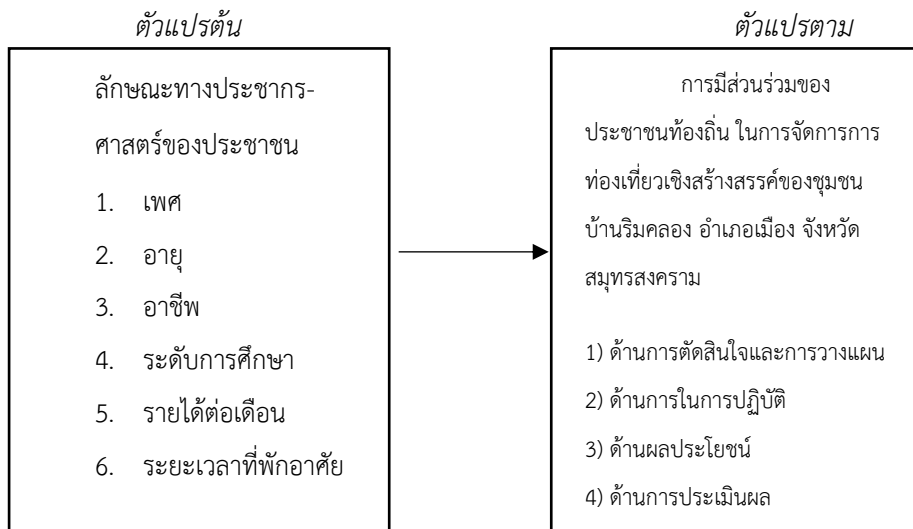
4. กรอบแนวคิด

การวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม มีกรอบแนวคิดดังนี้

4.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ



4.2 การวิจัยเชิงปริมาณ



5. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 การมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยว

การมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนสิ่งแรกที่ต้องทำคือการอธิบายและทำความเข้าใจให้กับสมาชิกในชุมชนให้เห็นถึงสิ่งที่ได้รับกลับมา และประโยชน์ของการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยที่ผู้นำจะต้องเป็นผู้อธิบาย ในส่วนนี้ เพื่อให้สมาชิกในชุมชนได้ทราบถึงผลกระทบในด้านต่างๆ ซึ่งจะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน ซึ่งประชาชนในชุมชนเป็นศูนย์กลางในการมีส่วนร่วมที่จะพัฒนาชุมชนให้ยั่งยืนและนำไปสู่ความสำเร็จ ได้มีนักวิชาการได้เสนอขั้นตอนของการมีส่วนร่วมในชุมชน ดังนี้

โคเฮน และอ็พฮอฟ (1981) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการมีส่วนร่วมของชุมชน คือ ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของชุมชนขั้นแรกคือ การให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าควรทำอะไร ขั้นที่สอง คือการที่ให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติตามสิ่งที่ตนได้คิดในขั้นตอนแรก ขั้นที่สาม ประชาชนในชุมชนจะมีส่วนร่วมในการที่จะได้รับการแบ่งปันผลประโยชน์จากการดำเนินงานในขั้นที่สอง ขั้นที่สี่ ประชาชนในชุมชนจะมีส่วนร่วมในการประเมินโครงการที่ได้ลงมือปฏิบัติ ซึ่งสิ่งที่กล่าวมาได้ไปสอดคล้องกับ ฟอรัลนาร์รอฟ (1980) ที่ได้เสนอเกี่ยวกับขั้นตอนการมีส่วนร่วมของชุมชนไว้ว่ามีขั้นตอนการมีส่วนร่วมดังนี้ คือ การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย การดำเนินการตามที่ได้กำหนดไว้ การได้รับส่วนแบ่งและผลประโยชน์ การติดตามผลและการประเมินทั้งหมดของโครงการ

พบว่าชุมชนทุกชุมชนต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการ และร่วมมือกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชน โดยจะต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในชุมชนให้ไปในทิศทางที่ดี และมีประสิทธิภาพสูงสุด ที่สำคัญยังทำให้ชุมชนเกิดรายได้ เกิดการสร้างอาชีพให้กับประชาชนในชุมชนทำให้กลายเป็นชุมชนที่เข้มแข็ง ผ่านการมีส่วนร่วมทั้งในเรื่องของ การวางแผน การดำเนินการ การติดตามและประเมินผล และการแบ่งผลประโยชน์ร่วมกัน

5.2 การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้มีแนวคิดมาจาก คริสปิน เรย์มอนด์ และ เกรก ริชาร์ด ซึ่งพวกเขาได้แรงบันดาลใจมาจากการที่พวกเขาเดินทางท่องเที่ยวในประเทศทางแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เมื่อปี พ.ศ.2542-2543 อาทิ ประเทศไทย อินโดนีเซีย และออสเตรเลีย เป็นต้น พวกเขาได้แรงบันดาลใจมาจากการที่ได้ไปที่ประเทศอินโดนีเซียและได้เข้าร่วมการทำอาหารมังสวิรัต โดยก่อนหน้านั้นพวกเขาเดินทางมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทยโดยที่ต้องการเข้าเรียนนวดแผนโบราณของไทย จนทำให้พวกเขาอยู่ที่ประเทศไทยเป็นเวลาหลายสัปดาห์และหลังจากนั้นหลังจากที่กลับจากอินโดนีเซีย ก็ได้เดินทางไปยังประเทศออสเตรเลีย ที่นั่นพวกเขาได้ทดลองการเป็นคนเลี้ยงแกะและดูแลฝูงแกะในฟาร์มแกะแห่งหนึ่ง คริสปิน เรย์มอนด์ และ เกรก ริชาร์ด รู้สึกชอบการท่องเที่ยวแบบนี้มาก พวกเขาจึงได้คิดกันว่าการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้ลงมือทำ และได้สัมผัสกับวิถีชีวิตของพื้นที่นั้นๆ ได้เข้าไปมีส่วนร่วมกับการใช้ชีวิตของผู้คนในพื้นที่ที่ตนเองนั้นได้ท่องเที่ยว โดยที่นักท่องเที่ยวจะได้รับประสบการณ์ไปอย่างเต็มเปี่ยมกับสิ่งที่พวกเขาได้ลงมือปฏิบัติ โดยที่พวกเขาอาจจะนำประสบการณ์ที่ได้รับนั้นไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวัน คริสปิน เรย์มอนด์ และ เกรก ริชาร์ด ได้คิดค้นคำว่า Creative Tourism ซึ่งเป็นคำที่แทนรูปแบบการท่องเที่ยวในลักษณะดังกล่าวได้เป็นอย่างดี ส่วนความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์นั้นก็ให้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย โดยทางด้านของ สตีปา โนวิก & รูแดน (2015) ได้กล่าวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ว่า การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ อาจจะเป็นหนึ่งในรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่แตกแยกออกมาโดยให้มีมิติที่ยั่งยืนและตอบสนองความต้องการของนัก

เดินทางสมัยใหม่ในการสร้างสรรค์ ในการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวนี้ ถูกพัฒนาขึ้นโดยการริเริ่มในระดับท้องถิ่นเป็นอันดับแรกและด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการสนับสนุนการพัฒนาทางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เพื่อช่วยให้การพัฒนานี้ส่งผลให้การท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่ประสบความสำเร็จ และเกิดความยั่งยืนสืบไป

จากแนวคิดข้างต้นสามารถประมวลลักษณะเฉพาะที่ทำให้ การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แตกต่างจากการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบดั้งเดิม โดย ริชาร์ด (2010) ได้กล่าวถึงลักษณะเฉพาะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ใน 6 ประเด็นที่สำคัญ

5.2.1 เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่จะเพิ่มทักษะให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งการพัฒนาทักษะของนักท่องเที่ยวสามารถเกิดขึ้นได้โดยการที่นักท่องเที่ยวได้มาท่องเที่ยวและได้ลงมือทำในสิ่งใหม่ ทำให้เกิดความรู้และทักษะใหม่

5.2.2 เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ต้องมีความโดดเด่นในด้านของทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อจะทำให้สถานที่ท่องเที่ยวนั้นมีเอกลักษณ์ มีการจัดกิจกรรมที่น่าสนใจขึ้น ให้นักท่องเที่ยวมาสร้างประสบการณ์ที่หาไม่ได้จากที่อื่น

5.2.3 สินค้าหลักของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ คือความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับติดตัวกลับไปจากการได้ทำกิจกรรม การเรียนรู้ และการได้ลงมือทำบางสิ่งบางอย่างจริงๆ ร่วมกับผู้คนในท้องถิ่น

5.2.4 เป็นการท่องเที่ยวที่มีรูปแบบให้นักท่องเที่ยวได้มีโอกาสสัมผัสถึงวิถีชีวิตผู้คนในท้องถิ่นจริงๆ โดยผ่านการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวในท้องถิ่นนั้นๆ

5.2.5 เป็นการท่องเที่ยวที่มีรูปแบบการท่องเที่ยว ที่เปลี่ยนจากการท่องเที่ยวที่เป็นวัฒนธรรมระดับสูงไปสู่การท่องเที่ยวที่เป็นวัฒนธรรมประจำวัน เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้มีโอกาสได้เรียนรู้ สัมผัสถึงวิถีชีวิตผู้คนในท้องถิ่น

5.2.6 เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนจากการขายทรัพยากรการท่องเที่ยวที่จับต้องได้สู่ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่จับต้องไม่ได้ เปลี่ยนจากการขายสินค้าที่เป็นวัตถุไปสู่การขายสินค้าที่เรียกว่าประสบการณ์

6. วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ของการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลนั้นทางผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านริมคลองเท่านั้น โดยการใช้แบบสอบถาม และวิธีการสนทนากลุ่ม

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยเชิงคุณภาพจะเก็บข้อมูลกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง มีผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 11 คน โดยวิธีการสนทนากลุ่ม ส่วนในการวิจัยเชิงปริมาณนั้น เก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยในชุมชนบ้านริมคลอง ตำบลบ้านปรก อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม ใช้การเลือกแบบบังเอิญ จากการที่ผู้ศึกษาวิจัยได้ค้นคว้าข้อมูลทางสถิติของประชาชนในชุมชนบ้านริมคลอง พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 657 คน ผู้ศึกษาวิจัยได้นำข้อมูลที่ได้ไปเทียบในตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 242 คน

6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ใช้เครื่องมือในการวิจัยตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์ มีดังนี้

6.2.1 เครื่องมือเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาวิจัยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม โดยสนทนาในประเด็นที่สำคัญกับกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง มีผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 11 คน เป็นการสัมภาษณ์แบบเฉพาะเจาะจงตามประเด็นที่ศึกษา เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสนทนาได้มีการแลกเปลี่ยนแนวความคิด ประสบการณ์และความคิดเห็น ซึ่งประเด็นในการสนทนากลุ่มมีดังต่อไปนี้ ประเด็นที่ 1 การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ประเด็นที่ 2 การมีส่วนร่วมในด้านการวางแผนและด้านการตัดสินใจ ประเด็นที่ 3 ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ประเด็นที่ 4 ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ประเด็นที่ 5 ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ประเด็นที่ 6 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของ ชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชน

6.2.2 เครื่องมือเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาวิจัยใช้วิธีเก็บแบบสอบถาม โดยมีการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน การตอบแบบสอบถามนี้ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ข้อคำถามส่วนใหญ่จะเป็นคำถามแบบปลายปิด แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ส่วนที่ 2 การมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่น ในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง ส่วนนี้จะทำการสอบถามเพื่อวัดระดับการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวของประชาชน โดยจะแบ่งคำถามออกตามขั้นตอนการมีส่วนร่วมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ซึ่งจะใช้การวัดผลในส่วนนี้เป็นการประมาณค่า 5 ระดับ ตามหลักการของลิเคิร์ท และกำหนดความหมายในแต่ละช่วงคะแนนนั้นๆ เป็นระดับการมีส่วนร่วม ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด, คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มาก, คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง, คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง น้อย, คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งในส่วนนี้จะเป็นข้อคำถามปลายเปิด โดยก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจะต้องมีการนำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อทดสอบหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามโดยคิดจากค่าความเชื่อมั่นรายข้อในแบบสอบถาม ได้ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.892

6.3 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ผล

6.3.1 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาวิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึกในการสนทนากลุ่มถอดความจากเครื่องบันทึกเสียง รวบรวมประโยคหรือข้อความที่มีความหมายใกล้เคียงหรือเหมือนกันนำมาไว้ในกลุ่มเดียวกันและมีการสร้างหัวข้อสรุป อธิบายข้อมูลที่ได้อาจอย่างละเอียดครบถ้วน โดยเขียนให้มีความต่อเนื่องและกลมกลืนกันระหว่างข้อความหรือประโยค ใช้วิธีการเขียนบรรยายอย่างละเอียดและชัดเจน โดยไม่นำเอาทฤษฎีใดๆ มาควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และยกตัวอย่างคำพูดประกอบกับหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงให้เห็นภาพของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างชัดเจน และเมื่อเรียบเรียงข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะมีการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลโดยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) คือ การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูลและด้านทฤษฎี

6.3.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ นำข้อมูลแบบสอบถามที่ได้มารวบรวม และตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ อันดับแรกจะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาสถิติเบื้องต้น เช่น การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาร้อยละ การแจกแจงความถี่ อันดับที่สองจะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานและหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนั้นในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มโดยจะใช้สถิติ t-test แบบ Independent Sample เฉพาะในตัวแปร

เพศ ส่วนในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปจะใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้ F-test หรือ One-way ANOVA

7. สรุปผลการวิจัย

เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่าชุมชนบ้านริมคลองโฮมสเตย์มีต้นกำเนิดมาจากการประกอบอาชีพของ นางธิดา เอกแก้วนำชัย ประธานชุมชนบ้านริมคลองโฮมสเตย์คนปัจจุบัน ที่เริ่มแรกประกอบธุรกิจโฮมสเตย์มาก่อน พอธุรกิจโฮมสเตย์ในละแวกชุมชนนั้นเริ่มมีมากขึ้น จึงได้หาวิธีที่จะทำให้มีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น แต่อยากจะอนุรักษ์ความเป็นวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมบวกกับการที่ต้องการจะนำทรัพยากรที่สำคัญของชุมชนมาต่อยอดให้ได้มากที่สุด จึงเกิดเป็นกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ทางการท่องเที่ยวขึ้นมา กิจกรรมเหล่านี้จะเป็นกิจกรรมที่ประกอบไปด้วยการใช้ทรัพยากรหลักของชุมชน คือมะพร้าว เป็นองค์ประกอบหลักของทุกกิจกรรม และยังคงมีถิ่นอาศัยความเป็นวิถีชีวิตดั้งเดิมอยู่ในการท่องเที่ยวแห่งนี้ด้วย โดยที่จะมีวิทยากรประจำฐานซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องราวต่างๆ คือ กิจกรรมการเคี้ยวน้ำตาลมะพร้าว กิจกรรมเป็นการทำขนมไทย กิจกรรมจักรสาน กิจกรรมการทำผ้ามัดย้อมด้วยสีจากกาบมะพร้าว กิจกรรมต่อไปคือการปั่นจักรยานชมวิถีชีวิตรอบชุมชน

การจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านริมคลองนั้นมีผู้ที่เป็นผู้นำเพื่อที่จะคอยวางแผนทางการท่องเที่ยวเป็นไปในแบบที่ควรจะเป็น โดยการดึงกลุ่มคนที่มีความรักและความสนใจในการท่องเที่ยว และต้องการที่อนุรักษ์วิถีชีวิตดั้งเดิมไว้ โดยบุคคลเหล่านี้จะเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวในด้านต่างๆ เป็นขั้นตอนของการมีส่วนร่วม ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจและการวางแผน ผู้นำชุมชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในด้านการตัดสินใจและการวางแผน โดยที่ในทุกๆเดือนจะมีการจัดประชุมเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อที่จะให้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็นในด้านต่างๆ และวางแผนแนวทางการปฏิบัติโดยที่จะมีการลงมติโดยประชาธิปไตย ถ้าหลายคนเห็นด้วยกับความคิดเห็นนั้นๆ จะถูกดึงขึ้นมาปรับเปลี่ยนให้เข้ากับการดำเนินงานของชุมชน

2) ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ผู้นำชุมชนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการนำแผนที่ได้วางไว้ไปปฏิบัติงานทั้งการเป็นวิทยากรประจำฐานต่าง ๆ คือ การทำขนมไทย และแกงไทยโบราณ การทำน้ำตาลมะพร้าวโดยใช้เตาโบราณ ตำนานเส้นทางมะพร้าว การจักรสานจากใบมะพร้าว การทำผ้ามัดย้อมจากสีของเปลือกมะพร้าว การปั่นจักรยานเยี่ยมชมวิถีชีวิต การทำสปาเท้าโดยการย่ำเกลือ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ล้วนๆเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมนั้นให้ประสบความสำเร็จได้ นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังสามารถนำความรู้ที่ได้จากการทำกิจกรรมไปต่อยอด และประกอบอาชีพเป็นของตนเอง หรือการนำสิ่งที่มีการเสนอแนวความคิดใหม่ๆขึ้นมาปรับใช้ร่วมกัน เพื่อสร้างความหลากหลายในการท่องเที่ยว

3) การมีส่วนร่วมด้านผลประโยชน์ แต่ละคนนั้นจะได้รับผลประโยชน์ไม่เท่ากัน ซึ่งถ้าเป็นวิทยากรนั้นที่จะได้อย่างแน่นอนเลยคือค่าตัวตฤติบที่ใช้สาคิดให้กับนักท่องเที่ยว และเป็นสินน้ำใจเล็กน้อยให้กับคนทำงาน ซึ่งเงินที่ได้มาคือเงินที่มาจากนักท่องเที่ยวเท่านั้น ส่วนเงินที่มาจากภาครัฐนั้นทางประธานกลุ่มจะนำไปเป็นทุนในการพัฒนาชุมชนต่อไป รายได้หลักของชุมชนนี้ก็คือ ธุรกิจโฮมสเตย์ ที่พอได้เงินมาผู้นำชุมชนจะจัดสรรปันส่วนอย่างเหมาะสม คือจะให้

เจ้าของบ้าน ประมาณ ร้อยละ 75 โดยอีกร้อยละ 15 ที่เหลือนั้นจะนำมาเข้ากองทุนของชุมชนอีก 3 กองทุนเท่าๆกัน คือกองทุนที่บำรุงสิ่งแวดล้อม กองบำรุงพื้นที่ และกองทุนบริหารชุมชน

4) การมีส่วนร่วมด้านการประเมินผล จะมีการจัดประชุมผู้นำ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกๆเดือน เพื่อรับฟังปัญหา และหารือร่วมกัน โดนที่ทุกคนนั้นจะสามารถบอกถึงสิ่งที่เกิดขึ้น และสิ่งที่ได้รับฟังมาจากนักท่องเที่ยวในการประชุมได้เลย เพื่อหากว่ามีปัญหาที่จะได้หารือร่วมกันว่าจะแก้ปัญหาอย่างไรให้ตรงจุดนั้นๆ เพื่อหากนักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำ จะได้สร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว โดยที่นักท่องเที่ยวจะสามารถประเมินในแต่ละกิจกรรม และเขียนสิ่งที่พึงพอใจ และสิ่งที่ควรปรับปรุงลงในสมุดเยี่ยมของชุมชนที่จัดไว้ให้กับนักท่องเที่ยวได้

ในการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านริมคลองนั้นพบว่า มีผู้ลงมาปฏิบัติงานนั้นจำนวนยังไม่เพียงพอกับนักท่องเที่ยว ผลที่ตามมาคือการดูแลและอำนวยความสะดวกไม่ทั่วถึง เพราะคนในพื้นที่ยังไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานส่วนนี้มากนัก และอีกหนึ่งสิ่งที่เป็นปัญหาจริงๆคือ การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ส่วนแนวทางที่ทำให้ชุมชนเกิดความยั่งยืน ผู้นำชุมชนก็จะมองว่าการดำรงทุกอย่างไว้เหมือนกับสมัยก่อน สร้างเอกลักษณ์ให้กับทางชุมชน ก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะทำให้เกิดความยั่งยืน แต่อาจจะมีการปรับรูปแบบกิจกรรมเล็กน้อยๆ หรือเพิ่มกิจกรรมบางอย่าง เพื่อให้ทันตามยุคตามสมัย โดยไม่ละทิ้งเอกลักษณ์ของชุมชน เพื่อที่จะให้การท่องเที่ยวของชุมชนบ้านริมคลองอยู่อย่างยั่งยืนสืบไป

เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของชุมชน ในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.1 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.5 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.1 ประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55 และมีรายได้ต่อเดือนจำนวน 25,001 – 30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.5 มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน 21 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.4

ส่วนระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ของชุมชนบ้านริมคลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามทั้ง 4 ด้านพบว่า การมีส่วนร่วมด้านการวางแผนและการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในด้านผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมด้านการประเมินผล มีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย ส่วนการมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติ มีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางต่อไปนี้

การมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง	\bar{X}	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม	อันดับ
1. การมีส่วนร่วมด้านการวางแผนและการตัดสินใจ	2.07	0.782	น้อย	2
2. การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติ	2.91	0.842	ปานกลาง	1
3. การมีส่วนร่วมด้านผลประโยชน์	2.06	0.747	น้อย	3
4. การมีส่วนร่วมด้านการประเมินผล	2.03	0.774	น้อย	4
รวม	2.27	0.786	น้อย	

จากผลการศึกษาข้างต้น สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	T-test / F-test	P-value	ผลการทดสอบ
เพศ	-1.010	0.314	ไม่แตกต่าง
อายุ	2.93	0.014*	แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	3.526	0.031*	แตกต่างกัน
อาชีพ	5.765	0.00*	แตกต่างกัน
รายได้ต่อเดือน	3.723	0.003*	แตกต่างกัน
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่	4.378	0.005*	แตกต่างกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

1) จากตารางดังกล่าว พบว่า การมีส่วนร่วมด้านการวางแผนและการตัดสินใจ ซึ่งจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผลการวิเคราะห์พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลองไม่ต่างกัน ในขณะที่ ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีระดับส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	T-test / F-test	P-value	ผลการทดสอบ
เพศ	-0.129	0.898	ไม่แตกต่าง
อายุ	0.765	0.576	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	5.063	0.007*	แตกต่างกัน
อาชีพ	8.280	0.00*	แตกต่างกัน
รายได้ต่อเดือน	4.014	0.002*	แตกต่างกัน
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่	1.444	0.231	ไม่แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

2) จากตารางดังกล่าว พบว่า การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติ ซึ่งจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผลการวิเคราะห์พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีระดับส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง ไม่ต่างกัน ในขณะที่ ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้แตกต่างกัน มีระดับส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	T-test / F-test	P-value	ผลการทดสอบ
เพศ	-0.040	0.968	ไม่แตกต่าง
อายุ	3.750	0.003*	แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	4.333	0.014*	แตกต่างกัน
อาชีพ	13.211	0.00*	แตกต่างกัน
รายได้ต่อเดือน	5.429	0.00*	แตกต่างกัน
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่	4.146	0.007*	แตกต่างกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

3) จากตารางดังกล่าว พบว่า การมีส่วนร่วมด้านผลประโยชน์ ซึ่งจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผลการวิเคราะห์พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง ไม่ต่างกัน ในขณะที่ ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีระดับส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงครามต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	T-test / F-test	P-value	ผลการทดสอบ
เพศ	1.659	0.098	ไม่แตกต่าง
อายุ	3.002	0.012*	แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	2.681	0.071*	ไม่แตกต่าง
อาชีพ	11.636	0.00*	แตกต่างกัน
รายได้ต่อเดือน	5.560	0.00*	แตกต่างกัน
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่	0.383	0.765	ไม่แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

4) จากตารางดังกล่าว พบว่า การมีส่วนร่วมด้านการประเมินผล ซึ่งจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผลการวิเคราะห์พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลองไม่ต่างกัน ในขณะที่ ประชาชนที่มี อายุ อาชีพ รายได้แตกต่างกัน มีระดับส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. อภิปรายผล

จากการศึกษามีส่วนร่วมของผู้นำชุมชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง โดยจะแบ่งการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) การมีส่วนร่วมด้านการวางแผนและการตัดสินใจ 2) การมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติ 3) การมีส่วนร่วมด้านผลประโยชน์ 4) การมีส่วนร่วมด้านการประเมินผล พบว่าในภาพรวมนั้น ผู้นำชุมชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้มีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลองมากพอสมควร ซึ่งในการจัดการการท่องเที่ยวนั้น ส่วนทางผู้ที่เกี่ยวข้องนั้น ก็จะโดดเด่นในเรื่องของการหารือ และหาแนวทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการคิดแผนการ การลงมือปฏิบัติสิ่งที่ได้ระดมความคิดขึ้นมา ตลอดจนการแบ่งปันผลประโยชน์ และการติดตามผล ซึ่งเป็นขั้นตอนการดำเนินงานที่สำคัญในทุกขั้นตอน โดยก่อนที่จะเกิดการมีส่วนร่วมในการจัดการนั้น ทางประธานชุมชนก็ได้มีการดึงผู้ที่มีใจรักในการท่องเที่ยวไปพร้อมกับที่จะต้องการการอนุรักษ์วิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชนให้เข้าร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านริมคลอง และในการทำงานในทุกๆ ครั้งอาจจะต้องมีการขัดแย้งขึ้น ซึ่งทางชุมชนนี้มีวิธีการจัดการโดยการพูดคุย ปรับความเข้าใจ และให้เหตุผลในการจัดการความขัดแย้งนั้น ในการที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องนั้นก็นับว่าเป็นการกระจายรายได้สู่ครัวเรือน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ อรพรรณ เกิดจันทร์ (2556) ที่ได้กล่าวว่า ทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนนั้นมีความรู้และความเข้าใจในรูปแบบของการท่องเที่ยวของชุมชนได้เป็นอย่างดีซึ่งจะส่งผลให้การจัดการต่าง ๆ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดการการท่องเที่ยว และทุกหน่วยงานก็ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทำให้เกิดการช่วยชุมชนท้องถิ่น คนในชุมชนมีรายได้เกิดขึ้นจากกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้น

จากการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของชุมชน ในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของชุมชนบ้านริมคลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ในภาพรวมนั้นประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย เนื่องด้วยประชาชนยังมีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวไม่มากพอ และยังไม่มีความกล้า และกลัวการลงมือทำ และหน้าที่ส่วนใหญ่จะเป็นงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับ กุลจิรา เสาวลักษณ์จินดา (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยว : กรณีศึกษา อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ได้กล่าวถึงเรื่องของระดับการมีส่วนร่วมในชุมชนทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการเสนอความคิด วางแผน และการตัดสินใจ ด้านการปฏิบัติ ด้านการแบ่งปันผลประโยชน์ และด้านการติดตามและประเมินผล ซึ่งมีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากงานส่วนใหญ่ภาครัฐ/เอกชนจะเป็นคนจัดการทั้งหมด ทำให้ประชาชนในชุมชนไม่มีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

9.1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ควรจะมีการร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มเครือข่ายในการดำเนินการท่องเที่ยวให้มากขึ้นกว่านี้ และอาจจะเป็นอีกช่องทางในการประชาสัมพันธ์สถานที่ ให้เป็นที่รู้จักในคนกลุ่มใหม่ และอาจจะมีหลายคนที่สนใจ แต่เพียงมีสถานที่ท่องเที่ยวดังกล่าว ซึ่งอาจจะตามมาท่องเที่ยวในภายหลัง

9.1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ควรให้ผู้นำชุมชน หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนั้นเข้าไปในชุมชนเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจให้กับคนในหมู่บ้าน เพื่อที่จะทำให้ประชาชนนั้นเข้ามามีส่วนร่วมให้มากขึ้น และจะเป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชนโดยแท้จริง และอาจจะเกิดการตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการอนุรักษ์วิถีชีวิตดั้งเดิมของชุมชน

9.1.3 จากผลการวิจัย พบว่า ควรจะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับประชาสัมพันธ์สถานที่ให้มากกว่านี้ โดยอาจจะใช้แพลตฟอร์มที่มีหลากหลายให้เกิดประโยชน์ ซึ่งเป็นการกระจายการรับรู้ได้ดีที่สุด และเร็วที่สุด เช่นการสร้างโฆษณาบนเฟซบุ๊ก

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

9.2.1 ควรจะมีการสัมภาษณ์เชิงลึกในหน่วยงานของภาครัฐ / เอกชนให้มากและละเอียดมากกว่านี้ เพราะจะได้รู้การจัดการเชิงปฏิบัติการของหน่วยงานภายนอก เพื่อที่จะได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะให้กับทางชุมชน เพื่อที่บางอย่างชุมชนจะได้นำไปปรับใช้ได้

9.2.2 ควรจะมีการเก็บข้อมูลจากฝั่งนักท่องเที่ยว เพื่อที่จะได้มองภาพรวมในการจัดการการท่องเที่ยวในรูปแบบปัจจุบันนั้น มีจุดบกพร่องส่วนใด และจะได้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญของชุมชนการท่องเที่ยว

9.2.3 ควรมีการต่อยอดการศึกษาถึงปัญหาที่ทำให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวที่น้อยมาก ศึกษาถึงสาเหตุของปัญหา ตลอดจนแนวทางการแก้ไข และนโยบายที่สามารถนำมาปรับใช้ได้จริง เพื่อที่จะได้กระจายรายได้สู่ชุมชนโดยแท้จริง และยังสามารถทำให้การท่องเที่ยวของชุมชนนี้เกิดความยั่งยืนอีกด้วย

บรรณานุกรม

- กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดสมุทรสงคราม. (2561). แผนพัฒนาจังหวัดสมุทรสงคราม พ.ศ. 2561-2564. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <http://www.samutsongkhram.go.th/>. เข้าถึงเมื่อ: 30 มกราคม 2562.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2558). นิตยสาร TAT Review Magazine ฉบับประจำไตรมาสที่ 2 (เมษายน-มิถุนายน) พ.ศ. 2560 "Tech Travel". [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <https://issuu.com/>. เข้าถึงเมื่อ: 24 ธันวาคม 2561.
- บ้านริมคลองโฮมสเตย์. (2561). กิจกรรมภูมิปัญญาของวิสาหกิจชุมชน. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: <http://www.baanrimklong.net>. เข้าถึงเมื่อ: 20 พฤศจิกายน 2561.
- ศลิษา อีรานนท์. (2559). การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์: ทางเลือก-ทางรอดของการท่องเที่ยวไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2559.
- สำนักงานเกษตรจังหวัดสมุทรสงคราม. (2557). รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองฯ รอบ 12 เดือน (การจัดการความรู้) องค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน เรื่อง การสวนมะพร้าว น้ำตาลยุคใหม่ไร้อันตราย. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก: www.samutsongkham.doae.go.th/. เข้าถึงเมื่อ: 30 มกราคม 2562.
- อรทัย พระทัด. (2558). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในพื้นที่เกาะรัตนโกสินทร์ กรณีศึกษา ชุมชนป้อมมหากาฬ. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารจัดการสาธารณสุข มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Cohen, J.M. and Uphoff. (1981). N.T. Rural Development Participation: Concept and Measures for Project Design Implementation and Evaluation. Rural Development Committee Center for International Studies. Cornell University.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 30, 607-610.
- Fornaroff. (1980). A Community Involvement in Health System for Primary Health Care. Geneva: World Health Organization.
- Richards, G. (2010). Creative Tourism and Local Development. in Wurzburger, R, et al. Creative Tourism: A Global Conversation: How to Provide Unique Creative Experiences for Travelers Worldwide. Santa Fe: Sunstone Press, 2010, 78-90.
- Stipanović C. & Rudan E. (2015). CREATIVE TOURISM IN DESTINATION BRAND IDENTITY. International Journal - VALLIS AUREA, 2015(1), 76-83.
- Wurzburger, R, et al. (2010). Creative Tourism A Global Conversation How to Provide Unique Creative Experiences for Travelers Worldwide. Santa Fe: Sunst

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลา
สำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร

PARTICIPANT'S EXPECTATION AND SATISFACATION OF THE TIME BANK PROJECT
FOR ELDERLY CARE IN THAILAND: A CASE STUDY IN BANGKOK

นภสร นิรินธนา¹ และ ภัทร์ พลอยแหวน²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างและจัดลำดับความสำคัญระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร และ 4) นำเสนอแนวทางในการพัฒนาโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย โดยเก็บข้อมูลกับผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย จังหวัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 198 คน และสัมภาษณ์ผู้ที่มีบทบาทสำคัญเกี่ยวกับโครงการธนาคารเวลาจำนวน 4 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และสถิติ Paired Samples T - test รวมถึงวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นด้วยการใช้เทคนิค Modified Priority Needs Index (PNImodified) และข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีลำดับความต้องการจำเป็น คือ ด้านรูปแบบการตอบแทนอยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านรูปแบบการให้, ด้านผู้รับบริการอยู่ในลำดับที่ 2 และด้านผู้ให้บริการอยู่ในลำดับสุดท้าย 3) ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินโครงการธนาคารเวลา คือ ทุกฝ่ายยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและวิธีการดำเนินงานของโครงการธนาคารเวลา อีกทั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเริ่มต้นของโครงการธนาคารเวลาส่วนใหญ่คือเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีภาระงานรับผิดชอบหลักอยู่แล้วทำให้การดำเนินโครงการยังไม่เป็นรูปธรรม และ 4) แนวทางในการพัฒนาโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย คือ (1) สร้างองค์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธนาคารเวลาให้กับทุกฝ่าย เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น รวมทั้งกำหนดรูปแบบของโครงการธนาคารเวลาให้ชัดเจน เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกันในทุกพื้นที่ (2) พัฒนาแอปพลิเคชันหรือ ระบบซอฟต์แวร์ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ (3) จัดให้มีการเตรียมความพร้อมของโครงการธนาคาร เพื่อไม่ให้สูญเสียเวลาและงบประมาณโดยไม่จำเป็น

คำสำคัญ : ธนาคารเวลา / ผู้สูงอายุ / ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² รองศาสตราจารย์ ดร., คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

The purposes of this study were 1) to study the level of participant's expectation and satisfaction of the time bank project for elderly care in Thailand: a case study in Bangkok; 2) Comparative study of differences and priorities between participant's expectation and satisfaction of the time bank project for elderly care in Thailand: a case study in Bangkok; 3) Study the problems and obstacles affecting the implementation of the time bank project for elderly care in Thailand: a case study of Bangkok, and 4) Propose guidelines for the development of the time bank project for the elderly care in Thailand. The population was 198 participants from the time bank project for elderly care in Thailand, Bangkok and interviewing 4 persons who have major roles in this time bank project. The research instruments were questionnaires and interview forms, analyzing quantitative data by using mean, standard deviation, percentage, and Paired Samples T - test statistics, including needs analysis using the Modified Priority Needs Index PNImodified technique and qualitative data using content analysis. The study found that 1) an overview of the analysis of both participant's expectation and satisfaction of the time bank project for elderly care in Thailand: a case study in Bangkok was at a high level; 2) an overview of the results of the comparative analysis of the differences between participant's expectation and satisfaction of the time bank project for elderly care in Thailand: a case study in Bangkok, has a statistically significant difference at the level of .05 with the following necessary sequences; the compensation, the form of giving, the client and the provider, and the problems and obstacles affecting the implementation of the time bank project was all departments still lack of knowledge and understanding about the principles and methods of implementation of the time bank project. Also, most of the committees or working groups of the time bank project were staff members of the local government organization that had their main responsibilities already, resulting in the implementation of this project not being concrete and the guidelines for the development of the time bank project for elderly care in Thailand which were 1) Creating knowledge and understanding about the time bank for all departments to create the better understanding including clearly specifying the format of the time bank project for using the same approach in all areas; 2) Developing applications or software systems for more efficient operations, and 3) Arranging for the preparation of the time bank project for wasting none of the unnecessary time and budget.

Keywords: Time Bank, Elderly, The Expectation, The Satisfaction

1. บทนำ

ความท้าทายที่ทั่วโลกต้องเผชิญอยู่ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นั่นคือการมีจำนวนของผู้สูงอายุทั่วโลกเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จนปัจจุบันสังคมโลกถือว่าได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัวแล้ว ไม่ว่าจะเป็นประเทศส่วนใหญ่ในแถบยุโรป ตามมาด้วยประเทศในแถบเอเชีย เช่น ประเทศญี่ปุ่น ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศสิงคโปร์ ซึ่งรวมไปถึงประเทศไทยเองที่กำลังเผชิญสถานการณ์นี้ด้วยเช่นเดียวกัน โดยหากมองการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากร จะพบว่าประเทศไทยได้เริ่มก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุดังตั้งแต่นั้นมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 ขณะเดียวกันนั้นจำนวนรวมของประชากรไทยกำลังเพิ่มช้าลง สวนทางกับประชากรสูงอายุที่กำลังเพิ่มขึ้นด้วยอัตราที่สูงมาก (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2556) ทำให้ผลกระทบหรือปัญหาที่กำลังจะเกิดขึ้นในการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย คือความต้องการในการดูแลของผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น ซึ่งปัจจุบันจะเห็นได้ว่าคนส่วนใหญ่มีบุตรน้อยลงตามผลการสำรวจประชากรปี พ.ศ. 2560 ที่พบว่าคนไทยอายุมีบุตร 1.69 คน ลดลงจากปี พ.ศ. 2544 อยู่ที่ 1.86 คน (วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2561) ทำให้ความรับผิดชอบหรือการดูแลครอบครัวแบบดั้งเดิมและชุมชนกำลังจะเปลี่ยนแปลงไป แม้ว่าหลายฝ่ายมีความตื่นตัวอย่างมากในเรื่องเกี่ยวกับโครงสร้างผู้สูงอายุที่กำลังจะเพิ่มขึ้น โดยสะท้อนได้จากการดำเนินงานในระยะที่ผ่านมาของหน่วยงานทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน รวมไปถึงภาคประชาชนที่ได้มีการร่วมมือกันเพื่อดำเนินงานตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ชาติ แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุยังคงเป็นประเด็นท้าทายและยังคงต้องให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันในยุครัฐบาล พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้เล็งเห็นว่าต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเผชิญกับภาวะผู้สูงอายุนี้ จึงมีการให้ความสำคัญและมีการผลักดันให้ “สังคมสูงอายุเป็นวาระแห่งชาติ” โดยกำหนด 10 ประเด็นเร่งด่วนที่เร่งให้มีการดำเนินการและขับเคลื่อนให้เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรมภายในช่วงปี พ.ศ. 2561 - 2564 (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562) และในวันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2562 รัฐบาลจึงมีการกำหนดโครงการต่าง ๆ เพื่อรองรับแผนงานที่วางไว้ ซึ่งหนึ่งในโครงการนั้นคือ โครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย ที่ถูกกำหนดให้เป็น 1 ใน 10 ประเด็นเร่งด่วนด้านผู้สูงอายุที่จะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการแก้ปัญหาด้านสังคมในระยะยาว

ซึ่งแนวคิดของโครงการธนาคารเวลา คือ การสะสมเวลาในรูปแบบของการทำกิจกรรมที่คนในชุมชนจะช่วยส่งเสริมให้ชุมชนดูแลซึ่งกันและกัน ด้วยการแลกเปลี่ยนทักษะ ความถนัด ความรู้ความสามารถต่าง ๆ เช่น การตัดผม การนวด การขับรถ การทำอาหาร หรือการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น โดยผู้ที่เข้าร่วมโครงการสามารถสะสมเวลาในการทำกิจกรรมหรือให้บริการไว้ เสมือนเราออมเงิน และสามารถจะเบิก ถอน หรือบริจาค เมื่อต้องการได้รับความช่วยเหลือ โดยยึดหลักแนวคิดที่ว่า “ทุกคนมีเวลาเท่าเทียมกัน จะนำไปสู่การสร้างเครือข่ายทางสังคมที่เข้มแข็งในการดูแลซึ่งกันและกัน” (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562) ปัจจุบันโครงการได้เริ่มต้นเมื่อปี พ.ศ. 2561 และมีพื้นที่เข้าร่วมโครงการแล้วกว่า 42 พื้นที่ใน 28 จังหวัด รวมไปถึงเพิ่มพื้นที่ส่วนขยายในอีก 5 พื้นที่ ซึ่ง กรุงเทพมหานคร เป็นหนึ่งในพื้นที่ส่วนขยายที่มีการดำเนินโครงการอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีการสะสมเวลา (มีการฝาก-ถอนเวลา) มากที่สุดของพื้นที่ทั้งหมดที่เข้าร่วมโครงการทั้งหมด

ดังนั้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลา สำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยจะศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ เปรียบเทียบความแตกต่างและจัดลำดับความสำคัญระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจ รวมถึงศึกษาปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินโครงการ เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการดำเนินโครงการธนาคาร

เวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยให้สามารถเกิดขึ้นได้อย่างเข้มแข็ง จนสามารถส่งเสริมและช่วยผลักดันให้ชุมชนสามารถดูแล ซึ่งกันและกันได้ โดยที่ภาครัฐจะลดภาระและงบประมาณในการดูแลผู้สูงอายุลงได้

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างและจัดลำดับความสำคัญระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร

2.4 เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย

3. การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดธนาคารเวลา

เนตร หงษ์ไกรเลิศ และกุลธิดา จันทรเจริญ (2561) ได้กล่าวถึงค่านิยมหลักของธนาคารเวลา โดยมาจากแนวคิดของ เอ็ดการ์ คาคห์น (Edgar Cahn) ผู้ก่อตั้งธนาคารเวลาแบบร่วมสมัย ที่ระบุว่าภารกิจที่โครงการธนาคารเวลาจะสำเร็จได้จะต้องมีค่านิยมที่เหมาะสม ทั้งหมด 5 ประการ ได้แก่ 1) ทุกคนมีประสบการณ์ที่มีคุณค่า สามารถแบ่งปันให้ผู้อื่นได้ 2) เปลี่ยนค่านิยมของคำว่างงานจากสิ่งที่ทำเพื่อแลกกับเงินเป็นเวลา 3) เปลี่ยนแนวคิดการช่วยเหลือจาก “มีอะไรให้ช่วยไหม” เป็น “คุณจะช่วย คนอื่นได้ไหม” 4) การสร้างเครือข่ายสังคมผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนทำให้เกิดการทำความรู้จักผู้อื่นและนำไปสู่การสร้างเครือข่ายทางสังคมที่เข้มแข็ง และ 5) การเคารพซึ่งกันและกัน

ทั้งนี้ในการดำเนินโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทยนั้นได้มีการกำหนดกรอบแนวคิดและรูปแบบการดำเนินงานที่ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ผู้ให้บริการ หมายถึง สมาชิกธนาคารเวลาที่ผ่านกระบวนการสมัครเป็นสมาชิกธนาคารเวลา โดยผ่านข้อตกลงกฎเกณฑ์ในการคัดเลือกและได้รับการรับรองจากคณะกรรมการธนาคารเวลา ซึ่งสามารถเป็นประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป สามารถสมัครเป็นสมาชิกธนาคารเวลาได้ 2) รูปแบบการให้ หมายถึง รูปแบบการให้ของสมาชิกธนาคารเวลา ได้แก่ การให้บริการ การทำกิจกรรมร่วมกับผู้รับบริการหรือการให้รูปแบบ อื่น ๆ ตามความเหมาะสม 3) ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือจากสมาชิกธนาคารเวลา คือ บุคคลทุกช่วงวัยที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือในรูปแบบต่าง ๆ โดยเน้นที่กลุ่มผู้สูงอายุเป็นหลักและต้องเป็นสมาชิกธนาคารเวลา และ 4) การได้รับการตอบแทน สมาชิกธนาคารเวลาจะได้รับการดูแลกลับคืน เมื่อมีความต้องการและจำเป็นตามจำนวนเวลาที่ให้การดูแลแก่ผู้รับบริการที่สะสมไว้ โดยรูปแบบการได้รับการตอบแทนสามารถแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ (1) เวลา (ต้องการได้รับความช่วยเหลือ) (2) ประสงค์จะบริจาคหรือโอนเวลาที่ได้สะสมไว้ให้แก่บุคคลอื่น และ (3) ในกรณีที่ไม่มีประสงค์รับการตอบแทนในรูปแบบใด ๆ สมาชิกธนาคารเวลาสามารถบริจาคเวลาให้กับคณะกรรมการธนาคารเวลาในพื้นที่เพื่อการบริหาร จัดการเวลาจัดสรรไปให้บริการผู้อื่นต่อไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของคณะกรรมการธนาคารเวลา

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ

4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย จังหวัด กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย 4 พื้นที่ ได้แก่ 1) เขตดินแดง จำนวน 21 คน 2) เขตยานนาวา จำนวน 68 คน 3) เขตบางกอกน้อย จำนวน 30 คน และ 4) เขตจตุจักร จำนวน 79 คน รวมทั้งสิ้น 198 คน

4.2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้วิจัยใช้การเลือกแบบเจาะจง ผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่เกี่ยวข้องกับโครงการธนาคารเวลา ซึ่งมีจำนวน 4 ท่าน ได้แก่ 1) ผู้รับผิดชอบโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย จังหวัด กรุงเทพมหานคร (ธนาคารเวลาป็นสุข และวัยสุข) 2) ผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย จังหวัด กรุงเทพมหานคร (ธนาคารเวลาป็นสุข และวัยสุข) 3) ผู้อำนวยการกลุ่มระบบการดูแลและเฝ้าระวังทางสังคมผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ และ 4) นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญเรื่องธนาคารเวลา

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด และการทบทวนวรรณกรรม โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย จังหวัด กรุงเทพมหานคร และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแสดงข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์ โดยมีการกำหนดกรอบประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้าในเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ สำหรับการดำเนินการสัมภาษณ์

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสังคมศาสตร์ (SPSS) และนำเสนอด้วยตารางการบรรยาย โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ปัจจัยบุคคล และสถิติ Paired Samples T-Test ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย จังหวัด กรุงเทพมหานคร รวมทั้งใช้ใช้สูตร Modified Priority Needs Index (PNI_{Modified}) ในการวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็น และในส่วนของ การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อหาข้อสรุปและนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา

5. สรุปผลการวิจัย

5.1 การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร

ภาพรวมผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่าโดยรวม มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) อยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.15 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.20 มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ

ด้านผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.19 ถัดมาคือ ด้านรูปแบบการตอบแทน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.14 และด้านสุดท้ายคือ ด้านรูปแบบการให้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

5.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร

ภาพรวมผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) อยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.59 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.87 มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.55 ถัดมาคือ ด้านรูปแบบการตอบแทน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.48 และด้านสุดท้ายคือ ด้านรูปแบบการให้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.45 ตามลำดับ

5.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร

ตารางแสดงภาพรวมผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร

ความคาดหวังและความพึงพอใจ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t	Sig
	(\bar{x})	(SD)	(\bar{x})	(SD)		
1. ด้านผู้ให้บริการ	4.20	.459	3.87	.509	14.841	.000
2. ด้านรูปแบบการให้	4.07	.773	3.45	.674	19.912	.000
3. ด้านผู้รับบริการ	4.19	.442	3.55	.651	28.109	.000
4. ด้านรูปแบบการตอบแทน	4.14	.615	3.48	.646	24.458	.000
รวม	4.15	.590	3.59	.645	42.684	.000

ภาพรวมผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผู้ให้บริการ ความคาดหวังและความพึงพอใจ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($t = 14.841$) ด้านรูปแบบการให้ ความคาดหวังและความพึงพอใจ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($t = 19.912$) ด้านผู้รับบริการ ความคาดหวังและความพึงพอใจ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($t = 28.109$) และด้านรูปแบบการตอบแทน ความคาดหวังและความพึงพอใจ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($t = 24.458$)

5.4 การวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นของความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร

ภาพรวมผลการวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นของความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีลำดับความสำคัญจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 1 คือ ด้านรูปแบบการตอบแทน โดยมีค่า

PNI = 0.19 รองลงมา ด้านที่มีลำดับความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 2 คือ ด้านรูปแบบการให้ และด้านผู้รับบริการ โดยมีค่า PNI = 0.18 เท่ากันทั้งสองด้าน และด้านที่มีลำดับความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับสุดท้าย คือ ด้านผู้ให้บริการ โดยมีค่า PNI = 0.09 ตามลำดับ

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร

จากการสัมภาษณ์ในข้างต้น สามารถสรุปความคิดเห็นทั้งหมดได้ดังนี้ คือ ทั้ง 4 ท่าน มีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย ว่าโครงการธนาคารเวลาเป็นโครงการใหม่ที่เพิ่งเริ่มโครงการเมื่อปี พ.ศ. 2560 ทำให้ทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้ขับเคลื่อนโครงการ ผู้เข้าร่วมโครงการ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคีเครือข่าย รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด และวิธีการดำเนินงานของโครงการธนาคารเวลา อีกทั้งพบว่า คณะกรรมการหรือคณะทำงานเริ่มต้นของโครงการธนาคารเวลาส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น ซึ่งมีภาระงานรับผิดชอบหลักอยู่แล้ว อีกทั้งยังมีภาระงานจากโครงการอื่นที่รับมาจากภาคส่วนต่าง ๆ อีกหลายโครงการ ทำให้การดำเนินโครงการธนาคารเวลานั้น ยังไม่เป็นรูปธรรม รวมไปถึงชุมชนหรือพื้นที่ที่เข้าร่วมโครงการเอง ยังไม่เห็นถึงประโยชน์ของโครงการมากเท่ากับโครงการธนาคารความดี หรือโครงการจิตอาสา ที่เคยดำเนินงานอยู่แล้วในปัจจุบัน

5.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับนำเสนอแนวทางในการพัฒนาโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย

5.6.1 ความคาดหวังต่อโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย

จากการสัมภาษณ์ในข้างต้น สามารถสรุปความคิดเห็นทั้งหมดได้ดังนี้ คือ ทั้ง 4 ท่าน มีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันถึงความคาดหวังต่อโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลัก คือ 1) ในอนาคตคาดหวังให้โครงการธนาคารเวลาใช้เพื่อส่งเสริมให้คนในชุมชนดูแลซึ่งกันและกัน รวมไปถึงคาดหวังให้ผู้เข้าร่วมโครงการเห็นทักษะ ความถนัด และศักยภาพของตัวเองมากขึ้นเพื่อการช่วยเหลือผู้อื่น จนทำให้เกิดชุมชนเข้มแข็ง และ 2) คาดหวังให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น พัฒนา แอปพลิเคชัน หรือ ซอฟต์แวร์ ที่คอยสนับสนุนระบบการดำเนินงานของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาให้ครอบคลุม เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงเป็นฐานข้อมูลและสามารถเชื่อมต่อกันได้ในทุกพื้นที่

5.6.2 ความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย

จากการสัมภาษณ์ในข้างต้น สามารถสรุปความคิดเห็นทั้งหมดได้ดังนี้ คือ ทั้ง 4 ท่าน มีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันถึงความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร กล่าวคือ โครงการธนาคารเวลาเป็นโครงการที่ดี แนวคิดของโครงการส่งเสริมให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การช่วยเหลือในสังคมจะมีความเกื้อกูลกันมากขึ้น ทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง หรืออาจเรียกว่าโครงการเป็นเครื่องมือที่เปิดโอกาสให้ชุมชนได้ออกแบบกิจกรรมโดยใช้ทักษะที่อยู่ในตัวเอง ใช้ความรู้ความสามารถที่ทุกคนมีอยู่แล้วเอามาแลกกัน โดยที่ไม่ต้องลงทุนเป็นเงิน ทำให้สังคมเกิดความพึ่งพาอาศัยกันอย่างเป็นระบบ และทำให้แนวโน้มของการลดภาระพึ่งพิงภาครัฐ การลดภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวอีกด้วย

5.6.3 แนวทางในการพัฒนาโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย

จากการสัมภาษณ์ในข้างต้น สามารถสรุปความคิดเห็นทั้งหมดได้ดังนี้ คือ ทั้ง 4 ท่าน มีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันถึงแนวทางในการพัฒนาโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย ซึ่งมีทั้งหมด 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) สร้างองค์ความรู้ความเข้าใจของธนาคารเวลาให้กับพื้นที่ที่ดำเนินงาน รวมไปถึงถึงผู้ที่สนใจ ให้เกิดความเข้าใจในแนวคิดและวิธีการดำเนินงาน รวมทั้งกำหนดรูปแบบของโครงการธนาคารเวลาให้ชัดเจนเพื่อใช้เป็นแนวทางเดียวกันในทุกพื้นที่ 2) พัฒนาแอปพลิเคชันหรือระบบซอฟต์แวร์ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการบริหารข้อมูลส่วนตัว การบันทึกการแลกรเวลา การแลกคะแนน สำหรับเป็นฐานข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ 3) จัดให้มีการเตรียมความพร้อมของโครงการธนาคารเวลาทั้งด้านพื้นที่นำร่อง ผู้ขับเคลื่อนโครงการ ผู้นำโครงการผู้ประสานงาน เพื่อไม่ให้สูญเสียเวลาและงบประมาณโดยไม่จำเป็น

6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร

1) ด้านผู้ให้บริการ

สามารถอภิปรายได้ว่าทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลา ด้านผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ความคาดหวังของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลา หากพิจารณาในรายข้อทั้งหมดจะพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สมาชิกธนาคารเวลาที่เป็นผู้ให้บริการไม่หยุดหรือยกเลิกการให้บริการในระหว่างการให้บริการ นั่นคือการที่สมาชิกธนาคารเวลาที่เป็นผู้ให้บริการนั้นได้ให้บริการหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การนัด การนำออกกำลังกาย เพื่อตอบสนองหรือตอบสนองความต้องการของสมาชิกธนาคารเวลาที่เป็นผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสมาชิกที่เป็นผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และได้รับจริงจากการรับบริการในแต่ละสถานการณ์จนเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของมิลเลท (Millet, 1954) ที่ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐควรพิจารณาจากลักษณะการให้บริการทั้งหมด 5 ข้อ โดยมีความสอดคล้องกับข้อที่ 4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) ที่จะทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาเกิดความพึงพอใจ ดังผลการวิจัยในข้างต้น

2) ด้านรูปแบบการให้

สามารถอภิปรายได้ว่าทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลา ด้านรูปแบบการให้ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลา หากพิจารณารายด้านในทั้งหมด 4 ด้านจะพบว่าเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เนื่องมาจากรูปแบบในการให้บริการนั้นยังขาดการดำเนินการ เช่น ยังขาดระบบจัดเก็บข้อมูลในการดำเนินโครงการธนาคารเวลา ซึ่งควรมีระบบการจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพซึ่งปัจจุบันในบางพื้นที่ยังจัดเก็บข้อมูลโดยใช้การบันทึกลงสมุด อาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดและเกิดการสูญหายของข้อมูลได้ รวมไปถึงบางพื้นที่ที่เข้าร่วมโครงการยังขาดผู้จัดการประจำของธนาคารเวลาที่จะมาเป็นผู้ดำเนินโครงการหลักเพื่อให้โครงการสามารถขับเคลื่อนไปได้ อีกทั้งข้อมูลในส่วนของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมยังแสดงให้เห็นว่ายังไม่ได้ดำเนินการทางด้านรูปแบบการให้มากเท่าที่ควร โดยจะเห็นได้จากเมื่อสมาชิกเข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาแล้ว ยังไม่ได้รับสมุดบันทึกเวลาหรือบัตรประจำตัว เมื่อมีกิจกรรมต่าง ๆ อาจจะกระทบถึงการฝาก ถอนเวลา ทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเมย์นาร์ด ดับบริล เชลลี่ (Maynard W. Shelly, 1975) ที่ได้ศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

3) ด้านผู้รับบริการ

สามารถอธิบายได้ว่าทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลา ด้านผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลา หากพิจารณาในรายข้อทั้งหมด จะพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีจำนวนสมาชิกธนาคารเวลาที่เป็นผู้รับบริการ สอดคล้องกับความต้องการในการให้บริการ/ กิจกรรม ทำให้เห็นว่าจำนวนสมาชิกส่วนใหญ่ทำหน้าที่เป็นเพียงแต่ผู้ให้บริการ จำนวนผู้ขอรับความช่วยเหลือไม่จะเป็นบริการหรือกิจกรรมยังอยู่ในระดับที่น้อย ซึ่งนั่นอาจจะมาจากความเป็นจิตอาสาของคนไทย เพราะการเข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาของสมาชิกบางท่านมีจุดประสงค์เพียงเพื่ออยากทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น โดยไม่คาดหวังผลตอบแทนหรือสิ่งที่จะได้รับ เทียบเท่ากับการเป็นจิตอาสาทั่วไปเท่านั้น และข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมนั้นพบว่า ความรู้ความเข้าใจในโครงการธนาคารเวลาของผู้เข้าร่วมโครงการยังอยู่ในระดับน้อย การแลกเปลี่ยนเวลาจึงเกิดขึ้นน้อยต่างกับโครงการจิตอาสา หรือโครงการธนาคารความดีที่สมาชิกหรือผู้เข้าร่วมโครงการ มีการแลกเปลี่ยนเวลาอยู่เสมอ เนื่องจากสมาชิกหรือผู้เข้าร่วมโครงการเห็นถึงผลตอบแทนหรือสิ่งที่จะได้รับ ทำให้โครงการธนาคารความดีประสบความสำเร็จและยังดำเนินโครงการได้จนถึงปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิราพรพรรณ เรืองพุทธ (2556) ที่กล่าวว่า จิตอาสา หมายถึง การแสดงออกในลักษณะการเป็นผู้ให้ ช่วยเหลือผู้อื่น เสียสละอาสาทำประโยชน์ต่อส่วนรวมด้วยความเต็มใจและไม่หวังสิ่งตอบแทน

4) ด้านรูปแบบการตอบแทน

สามารถอธิบายได้ว่าทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลา ด้านรูปแบบการตอบแทน มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลา หากพิจารณาในรายข้อทั้งหมด จะพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การโอนเวลาให้ผู้อื่นสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และตรงเวลา ซึ่งในเรื่องของรูปแบบการตอบแทนจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้แต่ละพื้นที่สามารถกำหนดความต้องการของตัวเองได้นอกเหนือจากการรับบริการ โดยรูปแบบการตอบแทนที่เป็นการโอนเวลา คือ สามารถโอนเวลาให้กับผู้อื่นได้นั้น อาจจะเป็นหนึ่งในแรงจูงใจทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการที่ไม่ประสงค์รับบริการ มีทางเลือกในการมอบเวลาไปให้กับผู้อื่น และอาจจะทำให้มีผู้สนใจโครงการธนาคารเวลามากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องจิตอาสาของ นันทรัตน์ ปรีวีดิธรรม (2553) ที่กล่าวว่า จิตอาสา หมายถึง การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การเสียสละเวลา สิ่งของ เงินทอง แรงกายและสติปัญญา เพื่อสาธารณะประโยชน์ เป็นจิตใจที่มีความสุขเมื่อได้ทำความดี ช่วยเหลือผู้อื่นและสังคมเพื่อให้ผู้อื่นมีความสุขด้วยความสมัครใจและไม่หวังผลตอบแทน เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นสาธารณะประโยชน์ สำนึกของบุคคลที่มีต่อส่วนรวมและเอาใจใส่ป้องกันแก้ไขปัญหาสังคม

6.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างและจัดลำดับความสำคัญระหว่างความคาดหวังกับ ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร

1) ด้านผู้ให้บริการ

สามารถอธิบายได้ว่า ในรายชื่อที่พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันนั้น จะเห็นได้จากการคาดหวังให้มีสมาชิกธนาคารเวลาที่เป็นผู้ให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการในการรับบริการของสมาชิกธนาคารเวลาแต่ในความเป็นจริงจะเห็นได้ว่า บางพื้นที่เมื่อเริ่มดำเนินโครงการแล้ว พบปัญหาของการไม่มีผู้ให้บริการที่สามารถให้บริการในเรื่องที่ผู้รับบริการร้องขอ คือผู้ให้บริการไม่มีความถนัดหรือไม่มีความรู้ทักษะในด้านนั้น ๆ ทำให้ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนตรี ทอสีเหลือง (2556) ที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ให้บริการได้รับจากการบริการนั้น ๆ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 1.1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ 1.2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ และ 1.3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2.1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือผู้ให้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 2.2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ให้บริการ และ 2.3) ได้มีการติดตามผลงาน 3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ 4) ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ให้บริการ 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ให้บริการ และ 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการได้ครบทุกด้านนั้น อาจส่งผลให้เกิดเป็นความพึงพอใจและเต็มใจของผู้ให้บริการในการบริการแก่ผู้รับด้วยเช่นกัน

2) ด้านรูปแบบการให้

สามารถอธิบายได้ว่า ในรายชื่อของด้านรูปแบบการให้ มีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันเพียงข้อเดียวนั้นคือ ความคาดหวังต่อบริการ/กิจกรรม ที่สมาชิกธนาคารเวลาได้เข้าร่วม มีหน่วยเป็น 1 ชั่วโมง = 1 คะแนนซึ่งสมาชิกทุกคนจะได้รับเท่ากันในทุกบริการ/ กิจกรรม โดยพบว่าเมื่อสมาชิกเข้าร่วมโครงการแล้ว เวลาที่ให้บริการกับคะแนนที่ได้รับมีหน่วยเป็น 1 ชั่วโมง = 1 คะแนน ซึ่งใช้หลักเกณฑ์นี้เท่าเทียมกันทุกคนในพื้นที่ ทำให้ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกัน และในรายชื่อที่พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันนั้น จะเห็นได้จากความคาดหวังต่อระบบจัดเก็บข้อมูลในการดำเนินโครงการให้ธนาคารเวลามีระบบการจัดเก็บที่มีคุณภาพ สามารถบันทึกข้อมูลของสมาชิกได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ผิดพลาด แต่ในความเป็นจริงในพื้นที่ที่เข้าร่วมโครงการของกรุงเทพมหานคร มีเพียง 1 พื้นที่จากทั้งหมด 4 พื้นที่เท่านั้นที่มีระบบจัดเก็บข้อมูลในการดำเนินโครงการ โดยมีการพัฒนาเป็นแอปพลิเคชัน เพื่อให้การดำเนินโครงการมีประสิทธิภาพและสะดวกมากยิ่งขึ้น แต่ในอีก 3 พื้นที่ยังคงระบบการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นประวัติส่วนตัว การบันทึกเวลา การฝากถอน ผ่าน platform ที่เปิดให้ใช้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายที่ไม่มีความปลอดภัยมากพอทำให้ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตร หงษ์ไกรเลิศ และกุลธิดา จันทร์เจริญ (2561) โดยพบว่าองค์ความรู้เกี่ยวกับธนาคารเวลามี แนวคิดหลัก คือ “เพื่อนบ้านช่วยเพื่อนบ้าน” กฎหลักคือ เวลาของทุกคนมีค่าเท่ากัน คือ 1 ชั่วโมง = 1 เครดิตเวลา ปัจจัยที่ส่งผลให้ประสบความสำเร็จคือ ต้องมีผู้นำ หรือ “คณะทำงานที่มีธรรมาภิบาล” ธนาคารเวลา มีค่านิยมหลัก 5 ประการ ได้แก่ 1) ทุกคนมีประสบการณ์ที่มีคุณค่า สามารถแบ่งปันให้ผู้อื่นได้ 2) เปลี่ยนค่านิยมของคำว่างาน จากสิ่งที่ทำเพื่อแลกกับเงิน เป็นเวลาทำงานที่ทำงานในธนาคารกลายเป็นสิ่งที่ทำจากจิตอาสา 3) เปลี่ยนแนวคิดการช่วยเหลือจากการถามเป็นอาสา 4) สร้างเครือข่ายสังคมที่เข้มแข็งผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยน และ 5) การเคารพซึ่งกันและกัน และความเท่าเทียมเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

3) ด้านผู้รับบริการ

สามารถอธิบายได้ว่า ในรายชื่อของด้านผู้รับบริการ พบว่า มีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันนั้น จะเห็นได้จากความคาดหวังต่อจำนวนสมาชิกธนาคารเวลาที่เป็นผู้รับบริการ มีความสอดคล้องกับความต้องการในการให้บริการ/ กิจกรรม แต่ในความเป็นจริงพบว่าจำนวนผู้รับบริการมีน้อยกว่าจำนวนผู้ให้บริการ กล่าวคือ สมาชิกมีการร้องขอความต้องการต่าง ๆ น้อย ส่วนใหญ่เมื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในโครงการจะเป็นการทำร่วมกัน คล้ายกับการไปทำจิตอาสา เช่น การทำความสะอาดบ้านเพื่อน การกวาดลานวัด จึงทำให้จำนวนผู้ให้บริการมีมากกว่าผู้รับบริการ ดังนั้นทำให้ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญชัย อ่ำไพรัตน์ (2559) ที่ศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักเรียนที่มีตอนนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ในภาพรวมผลการวิเคราะห์พบว่า นักเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคาดหวังและความพึงพอใจที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยอาจเปรียบเทียบได้ว่านักเรียนก็เปรียบเสมือนหนึ่งในผู้เข้าร่วมโครงการตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ซึ่งมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อโครงการที่แตกต่างกัน

4) ด้านรูปแบบการตอบแทน

สามารถอธิบายได้ว่า ในรายชื่อของด้านรูปแบบการตอบแทน พบว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันนั้น จะเห็นได้จากความคาดหวังให้ธนาคารเวลา มีการจัดการเรื่องการจับคู่ความต้องการของทั้งผู้ให้และผู้รับ รวมถึงประเมินความต้องการและเตรียมความพร้อมให้แก่สมาชิกธนาคารเวลาอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ แต่ในความเป็นจริงแล้วเรื่องการจัดการเรื่องการจับคู่ความต้องการของทั้งผู้ให้และผู้รับ รวมถึงประเมินความต้องการและเตรียมความพร้อมให้แก่สมาชิกนั้นยังไม่ถูกกำหนดอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมในหลาย ๆ พื้นที่ที่เข้าร่วมโครงการ เนื่องจากจำเป็นต้องมีผู้ที่สามารถดูแลรวมถึงสละเวลามาเป็นผู้จัดการธนาคารเวลา หรือผู้ที่จัดการเรื่องการจับคู่ความต้องการ ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบที่สำคัญในการขับเคลื่อนโครงการธนาคารเวลา ดังนั้นจึงยังคงเป็นเรื่องที่ทำหายของแต่ละพื้นที่ โดยในบางพื้นที่เลือกการจัดการและสื่อสารกับสมาชิกทั้งหมดผ่านระบบออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชันไลน์ (Line) เฟซบุ๊ก (Facebook) ซึ่งช่วยในการจัดการได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับรายงานวิจัยของสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2558) ที่พบว่าอิตาลีเป็นอีกประเทศหนึ่งที่กำหนดให้มีการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นบ้านพักผู้สูงอายุ โรงแรมสำหรับผู้สูงอายุ ศูนย์ทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้เป็นพื้นที่สำหรับการพบปะสังสรรค์กันของผู้สูงอายุ การให้บริการด้านขนส่งมวลชนแบบไม่เสียค่าบริการ ธนาคารเวลา (Time banks) เป็นสถาบันออมเวลาการทำงานเพื่อสังคมแทนการออมทรัพย์ โดยการให้ผู้สูงอายุที่มีความสามารถฝากเวลาที่ได้ทำงานเพื่อสังคมและใช้เวลาที่สะสมได้นั้นมาแลกกับการบริการด้านอื่น ๆ ที่ตนต้องการ นอกจากนั้นเป็นบริการด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุ เช่น บริการส่งอาหารถึงที่พัก บริการช่วยงานบ้าน บริการพาไปทำธุระ งานบริการด้านข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำด้านต่าง ๆ รวมไปถึงการสนับสนุนผู้สูงอายุที่ต้องการเรียนต่อ เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าในต่างประเทศได้มีการดำเนินโครงการธนาคารเวลาเช่นเดียวกับในประเทศไทย ดังนั้นหากโครงการธนาคารเวลาในด้านรูปแบบการตอบแทนมีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมจะทำให้โครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทยดำเนินไปได้อย่างยั่งยืน

6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีบทบาทสำคัญของโครงการธนาคารเวลา จำนวน 4 ท่าน สามารถอธิบายได้ว่าปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินโครงการธนาคารเวลา

สำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย คือโครงการธนาคารเวลาเป็นโครงการใหม่ ทำให้ทุกฝ่ายยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานของโครงการธนาคารเวลา อีกทั้งขณะทำงานเริ่มต้นของโครงการธนาคารเวลาส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีภาระงานรับผิดชอบหลักอยู่แล้ว อีกทั้งยังมีภาระงานจากโครงการอื่น ทำให้การดำเนินโครงการธนาคารเวลานั้นยังไม่เป็นรูปธรรม รวมไปถึงชุมชนหรือพื้นที่ที่เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลา ยังไม่เห็นถึงประโยชน์ของโครงการมากเท่ากับโครงการอื่น ๆ ซึ่งหากมองในบริบทของสังคมไทยจะเห็นว่าเวลาที่ชุมชนดูแลซึ่งกันและกันอยู่แล้วนั้น ทำให้โครงการธนาคารเวลาเป็นเรื่องยุ่งยาก เนื่องจากวิถีชีวิตเดิมของคนในชุมชนมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันเป็นปกติอยู่แล้ว เพื่อนบ้านอยู่กันแบบถ้อยทีถ้อยอาศัย หากจะช่วยเหลือกันโดยผ่านโครงการธนาคารเวลา อาจจะทำให้รู้สึกเกิดความยุ่งยาก ซับซ้อน ซึ่งทำให้การช่วยเหลือกันเองโดยไม่ผ่านโครงการธนาคารเวลาจึงเป็นเรื่องที่ง่ายและสะดวกรวดเร็วกว่า โดยในพื้นที่เป็นกรณีศึกษา คือ พื้นที่ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นชุมชนเมือง อาจจะมีวิถีชีวิตหรือกรอบทัศนคติต่างจากชุมชนในท้องถิ่น เพราะโครงการธนาคารเวลาใช้หลักของการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ใช้หลักเพื่อนบ้านช่วยเพื่อนบ้าน และการช่วยเหลือดูแลกันเองภายในชุมชน ซึ่งต่างจากวิถีชีวิตของชุมชนเมืองที่มีวิถีชีวิตแบบต่างคนต่างอยู่ การช่วยเหลือเกื้อกูลจึงเกิดขึ้นน้อยกว่าชุมชนในท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นหนึ่งในความท้าทายของโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ มิลเลอร์ (ELIZABETH JILL MILLER, 2008) โดยผลการวิจัยพบว่า Takahata หนึ่งในผู้ที่จัดตั้งองค์กรธนาคารเวลา ได้ยกตัวอย่างของหมู่บ้าน Towa ในหนังสือของเขา เพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในกลุ่มผู้สูงอายุ โดยอาศัยกฎแห่งความสำเร็จสองประการ ประการแรกคือ ผู้อาศัยทั้งหมดยังคงทำงานอย่างขยันขันแข็งจนถึงวันสุดท้าย ประการที่สองคือ ผู้อาศัยไม่มีความกังวล เนื่องจากความศรัทธาในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันแต่อย่างไรก็ตามธนาคารเวลาก็ยังไม่สามารถทำได้ในเขตชานเมืองที่คนญี่ปุ่นส่วนใหญ่อาศัยอยู่ ดังนั้นธนาคารเวลาต้องสร้างรูปแบบใหม่ที่เหมาะสมกับการรวมรูปแบบวิถีชีวิตเก่าและใหม่เข้าด้วยกัน

6.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับนำเสนอแนวทางในการพัฒนาโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย

จากผลการวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีบทบาทสำคัญของโครงการธนาคารเวลา จำนวน 4 ท่าน สามารถอภิปรายได้ว่า

6.4.1 ความคาดหวังต่อโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย

ความคาดหวังต่อโครงการธนาคารเวลา คือ 1) ในอนาคตคาดหวังให้โครงการธนาคารเวลาใช้เพื่อส่งเสริมให้คนในชุมชนดูแลซึ่งกันและกัน รวมไปถึงคาดหวังให้ผู้เข้าร่วมโครงการเห็นทักษะ ความถนัด และศักยภาพของตัวเองมากขึ้นเพื่อการช่วยเหลือผู้อื่นจนทำให้เกิดเป็นชุมชนเข้มแข็ง 2) คาดหวังให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่คอยสนับสนุนระบบการดำเนินงานของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาให้ครอบคลุม เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงเป็นฐานข้อมูล และสามารถเชื่อมต่อกันได้ในทุกพื้นที่ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ ที่พบว่าด้านที่มีความคาดหวังมากที่สุดคือด้านผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านผู้รับบริการ แสดงให้เห็นว่าเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะหากโครงการธนาคารเวลาขาดทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะทำให้โครงการขับเคลื่อนไปไม่ได้ และการที่สมาชิกธนาคารเวลาเข้าร่วมโครงการแล้วแต่ยังไม่ได้เป็นทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ อาจเกิดจากการที่สมาชิกธนาคารเวลาไม่ยังเห็นถึงทักษะ ความสามารถ และศักยภาพของตัวเอง ดังนั้นทำให้ทุกฝ่ายคาดหวังให้โครงการธนาคารเวลาเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการส่งเสริมให้คนในชุมชนสามารถดูแลซึ่งกันและกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชิซงุรุ พรภาณวิชัย (2540) ที่อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึงความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์

ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่นที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

6.4.2 ความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย

ความพึงพอใจต่อโครงการธนาคารเวลา คือโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทยเป็นโครงการที่ดี แนวคิดของโครงการส่งเสริมให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมไปถึงการช่วยเหลือในสังคมจะทำให้เกิดความเกื้อกูลกันมากขึ้นจนชุมชนเกิดความเข้มแข็ง หรืออาจเรียกได้ว่าโครงการเป็นเครื่องมือที่เปิดโอกาสให้ชุมชนได้ออกแบบกิจกรรมโดยใช้ทักษะที่อยู่ในตัวเอง ใช้ความรู้ความสามารถที่ทุกคนมีอยู่แล้วเอามาแลกกัน โดยที่ไม่ต้องลงทุนเป็นเงิน ทำให้สังคมเกิดการพึ่งพาอาศัยกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ ที่พบว่าระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ระดับมากในทุกด้าน ทำให้เห็นได้ว่าทุกฝ่ายเห็นว่าโครงการธนาคารเวลาเป็นโครงการที่ดี หากสามารถดำเนินโครงการให้ประสบความสำเร็จได้ในทุกพื้นที่จะทำให้ชุมชนสามารถดูแลซึ่งกันและกันได้ อีกทั้งยังทำให้เกิดแนวโน้มของการลดภาระของการพึ่งพิงภาครัฐ และสามารถลดภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ยุติการกระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบาย ความเป็นกันเอง ความภาคภูมิใจ การได้รับการยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

6.4.3 แนวทางในการพัฒนาโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย

ผู้ที่มีบทบาทสำคัญของโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทยทั้ง 4 ท่าน มีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันถึงแนวทางในการพัฒนาโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย ซึ่งมีแนวทางทั้งหมด 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) สร้างองค์ความรู้ความเข้าใจของธนาคารเวลาให้กับพื้นที่ที่ดำเนินงาน รวมไปถึงผู้ที่สนใจ ให้เกิดความเข้าใจในแนวคิดและวิธีการดำเนินงาน รวมทั้งกำหนดรูปแบบของโครงการธนาคารเวลาให้ชัดเจน เพื่อใช้เป็นแนวทางเดียวกันในทุกพื้นที่ 2) พัฒนาแอปพลิเคชันหรือระบบซอฟต์แวร์เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับเป็นฐานข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ 3) จัดให้มีการเตรียมความพร้อมของโครงการธนาคารเวลา เพื่อไม่ให้สูญเสียเวลาและงบประมาณโดยไม่จำเป็น ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ ที่พบว่าลำดับความต้องการจำเป็นด้านรูปแบบการตอบแทน เป็นด้านที่มีลำดับความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับแรก ซึ่งต้องให้ความสำคัญมากที่สุด จึงต้องมีการสร้างองค์ความรู้และเตรียมความพร้อมแก่ทุกฝ่าย และด้านรูปแบบการให้มีลำดับความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 2 จึงต้องให้ความสำคัญอย่างมากในเรื่องของการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือระบบซอฟต์แวร์ เพื่อให้การให้บริการหรือการทํากิจกรรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยรัตน์ เส้นยี่หิม (2553) ที่พบว่าผู้นำที่มีความเสียสละ มีจิตอาสา และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีส่วนทำให้การบริหารจัดการธนาคารความดีสามารถดำเนินงานขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการมีผู้นำทำให้เกิดระบบความไว้วางใจในการบริหารจัดการเกิดความเชื่อมั่น และศรัทธา ส่งผลให้สมาชิกเกิดการเคารพในระเบียบ กติกา และยอมปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ยังได้พบว่าความไว้วางใจมีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้บริหารและสมาชิกมีความเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานและกิจกรรมสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างสะดวก

7. ข้อเสนอแนะการวิจัย

7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร ด้านรูปแบบการให้ เป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดจากทั้งหมด 4 ด้าน ดังนั้นเพื่อให้ตอบสนองต่อเป้าหมายในการดำเนินโครงการด้านรูปแบบการให้ ที่กำหนดว่าการบริการจะต้องมีความครอบคลุมกับปัญหาและตรงกับความต้องการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ภาครัฐควรให้ความสำคัญและควรมีการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเน้นการศึกษาลงทุนแพลตฟอร์ม หรือแอปพลิเคชัน เพื่อช่วยให้ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงช่วยพัฒนาและปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลให้ได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น

2) จากการเก็บข้อมูลเบื้องต้นพบว่า การดำเนินโครงการธนาคารเวลามีกระทรวงที่รับผิดชอบทั้งหมด 2 กระทรวงคือ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงสาธารณสุข จึงทำให้การดำเนินงานไม่ไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นภาครัฐควรให้ความสำคัญในขับเคลื่อนโครงการธนาคารเวลาโดยการดำเนินงานเชิงบูรณาการด้านนโยบายระหว่าง 2 กระทรวง รวมทั้งให้ความสำคัญกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็น ภาคเอกชน ภาคประชาชน นักวิชาการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การดำเนินโครงการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3) จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ทุกฝ่ายยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดธนาคารเวลา รวมถึงยังไม่เข้าใจขั้นตอน และวิธีการดำเนินโครงการ ดังนั้นภาครัฐควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแนวคิดธนาคารเวลา และขั้นตอนการดำเนินโครงการธนาคารเวลา ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการธนาคารเวลา เพราะหากธนาคารเวลาเป็นที่สนใจอาจจะทำให้เกิดการร่วมกลุ่มกันเพื่อเปลี่ยนแปลงสังคมให้ดียิ่งขึ้น

7.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร ด้านผู้ให้บริการ เป็นด้านที่มีความคาดหวังมากที่สุดจากทั้ง 4 ด้าน และรองลงมาคือด้านผู้รับบริการ ซึ่งหากไม่มีทั้งสมาชิกธนาคารเวลา และไม่มีการฝากถอนเวลาจะทำให้โครงการไม่สามารถเกิดขึ้นและดำเนินโครงการต่อไปได้ ดังนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบ ควรมีการกำหนดให้โครงการธนาคารเวลาเป็นโครงการทดลองในระยะ 3 - 6 เดือน ในพื้นที่ที่มีความเหมาะสม เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค รวมถึงประเมินความเป็นไปได้ในการจัดตั้งโครงการเพื่อเป็นพื้นที่ต้นแบบสำหรับให้พื้นที่อื่นได้ศึกษาขั้นตอนในการดำเนินโครงการ และช่วยลดการสูญเสียงบประมาณโดยใช้เหตุ

2) จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร ด้านรูปแบบการให้ เป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดจากทั้ง 4 ด้าน ดังนั้นผู้ขับเคลื่อนโครงการธนาคารเวลาในแต่ละพื้นที่ ควรมีการเตรียมความพร้อม เช่น มีการสร้างกิจกรรมต่าง ๆ มีการเตรียมอุปกรณ์ในการดำเนินงาน มีการเตรียมสถานที่ในการดำเนินงาน เป็นต้น

3) จากผลการวิจัย พบว่า ลำดับความต้องการจำเป็นของความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร ด้านรูปแบบการตอบแทน มีลำดับความต้องการเป็นอยู่ในลำดับแรก ทำให้รูปแบบการตอบแทนจึงเป็นด้านที่ต้องให้ความสำคัญมากที่สุด เพราะหากทุกคนเข้าใจรูปแบบการตอบแทน จะทำให้เข้าใจโครงการธนาคารเวลามากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับหลักการธนาคารเวลา

ควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับพื้นที่เข้าร่วมโครงการ โดยอาจจะจัดตั้งทีมงานสำหรับสร้างความรู้ความเข้าใจ และทีมงานสำหรับการลงพื้นที่ไปช่วยขับเคลื่อนโครงการในเบื้องต้น เพื่อให้ในระดับผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจโครงการและนำโครงการไปใช้ได้จริง

7.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรขยายขอบเขตด้านพื้นที่ในการเก็บข้อมูลเพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ที่มีการดำเนินโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย เช่น ระดับภาค หรือศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) ในจังหวัดต่าง ๆ เป็นต้น

2) ควรใช้เครื่องมือที่หลากหลายในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) หรือการสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) เป็นต้น

3) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่ที่เข้าร่วมโครงการธนาคารเวลาสำหรับการดูแลผู้สูงอายุของประเทศไทย เพื่อศึกษารูปแบบในการดำเนินงานในแต่ละพื้นที่สำหรับการเป็นพื้นที่ต้นแบบให้ศึกษาต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2562). แนวทางการดำเนินงานธนาคารเวลาแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ขวัญชัย อำไพรัตน์. (2559). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี ครอบคลุม : โรงเรียน กาญจนภิเษกวิทยาลัย นครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ, คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิราพรรณ เรืองพุทธ. (2556). การวิเคราะห์กิจกรรมส่งเสริมการมีจิตอาสาของนักเรียนมัธยมศึกษา : การวิจัยแบบผสมวิธี. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิชาวิธีวิทยาการวิจัยการศึกษา, คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชิษณุกร พรภานุวิชญ์. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์ปริญญา สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขา สิ่งแวดล้อม, คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นันทรัตน์ ปรีวีติธรรม. (2553). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตอาสา ของเด็กและเยาวชนที่รับทุนการศึกษา สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. วิทยานิพนธ์ปริญญา สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขา การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เนตร หงษ์ไกรเลิศ, และกุลธิดา จันทร์เจริญ. (2561). การวิจัยและพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบายในการดำเนินงาน “ธนาคารเวลา” (รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพฯ : (ม.ป.พ.).
- ปิยรัตน์ เส้นยี่หิม. (2553). ธนาคารความดีกับการพัฒนาชุมชน : กรณีศึกษา หมู่ที่ 4 บ้านหนองขุย ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอบางแพอง จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต ภาควิชาการพัฒนาชุมชน, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มนตรี ทองสีเหลือง. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2553 - 2583. กรุงเทพฯ : เดือนตุลา.
- สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 3. (2558). รายงานวิจัย การจัดสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุในแต่ละช่วงวัย กรณีศึกษาพื้นที่ : เมืองพัทยา อ.บางละมุง จ. ชลบุรี และ อบต.ด้านชุมพล อ.บ่อไร่ จ.ตราด. กรุงเทพฯ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- Millet, J.D. (1954). Management in the Public Service. New York : McGraw Hill Book Company.
- Shelly, Maynard W. (1975). Responding to Social Chang. Pennsylvania : Dowder, Hutchison Press.

การพยาบาลผู้ป่วยไข้เลือดออกแดงกึ่งที่มีภาวะช็อกร่วมกับการมีภาวะแทรกซ้อนของปอดอักเสบ

NURSING CARE TO DENGUE HEMORRHAGIC FEVER PATIENTS WITH SHOCK SYNDROME AND
COMPLICATIONS OF PNEUMONITIS

สุชญา อุ่นศิริ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารณศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินโรค ปัญหาสุขภาพ และผลการรักษาพยาบาล นำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบองค์ความรู้ในการดูแลผู้ป่วยไข้เลือดออกแดงกึ่งที่มีภาวะช็อกวิธีดำเนินการวิจัยรูปแบบของการวิจัย เป็นกรณีศึกษาการพยาบาลผู้ป่วยไข้เลือดออกแดงกึ่งที่มีภาวะช็อกร่วมกับการมีภาวะแทรกซ้อนของปอดอักเสบ จำนวน 1 ราย ระยะเวลาในการศึกษา วันที่ 2 พฤศจิกายน 2562 ถึง วันที่ 7 พฤศจิกายน 2562กรณีศึกษาผู้ป่วยชายไทย อายุ 30 ปี เข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลวันที่ 2 พฤศจิกายน 2562 ด้วยอาการสำคัญ มีไข้ ปวดศีรษะ ปวดเมื่อยตามตัว 3 วันก่อนมา ได้รับการวินิจฉัยเป็นไข้เลือดออก วิเคราะห์ข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลจากผลการสังเกต การตรวจร่างกาย การตรวจทางห้องปฏิบัติการ ต่างๆการวินิจฉัยของแพทย์ การวินิจฉัยทางการพยาบาล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วย 1 มีภาวะช็อกจากระบบการไหลเวียนเลือดล้มเหลว เนื่องจากการรั่วของพลาสมา ออกนอกเส้นเลือด 2.มีการสูญเสียเลือดออกจากร่างกาย และมีโอกาสสูญเสียเลือดเพิ่มขึ้น 3.มีภาวะปอดอักเสบ 4.เสี่ยงต่อการภาวะแทรกซ้อนเนื่องจากผู้ป่วยใช้เครื่องช่วยหายใจ 5.เสี่ยงต่อการเกิดภาวะหัวใจเต้นผิดจังหวะ เนื่องจากมีภาวะโพแทสเซียมในเลือดต่ำ 6.ผู้ป่วยและญาติมีความวิตกกังวล ผู้ศึกษาได้ให้การพยาบาลดูแล ป้องกันและฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยตามแนวทางกระบวนการพยาบาล และแนวทางการรักษาของแพทย์ รวมทั้งการให้ข้อมูลเสริมพลังกับผู้ป่วยและญาติ ผลการพยาบาลหลัง ผู้ป่วยสามารถถอดท่อช่วยหายใจได้ และไม่ต้องใช้ออกซิเจน ไม่มีอาการหอบเหนื่อย ไม่มีไข้ ไม่มีเลือดออก สัญญาณชีพ ความดันโลหิต อยู่ในระดับปกติ แพทย์จำหน่ายผู้ป่วยวันที่ 7 พฤศจิกายน 2562 รวมระยะเวลา นอนรักษาตัวในโรงพยาบาล 5 วัน สรุปศึกษารณศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินโรค ปัญหาสุขภาพ และผลการรักษาพยาบาล นำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบองค์ความรู้ในการดูแลผู้ป่วยไข้เลือดออกแดงกึ่งที่มีภาวะช็อกร่วมกับการมีภาวะแทรกซ้อนของปอดอักเสบ

คำสำคัญ : กรณีศึกษา การพยาบาลผู้ป่วยไข้เลือดออกแดงกึ่งที่มีภาวะช็อก ภาวะปอดอักเสบ

Abstract

This research aimed to study the case study of the disease progression, health problems and treatment results. To be utilized to assemble knowledge for the care of dengue hemorrhagic fever patients with shock. The research methods consisted of the case study of nursing care to 1 dengue hemorrhagic fever patient who had the shock syndrome together with complications of pneumonia. Case study started from November 2nd, 2019 to November 7th, 2019, a 30-year-old Thai male patient was admitted in the

¹พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ หัวหน้าหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 2 โรงพยาบาลนครปฐม

hospital on November 2nd, 2019 with significant symptoms, fever, headache, and body aches 3 days before having been diagnosed with dengue hemorrhagic fever. Data analysis and data collection were from observation results, physical examination, laboratory examination, doctor's diagnosis and nursing diagnosis.

The results of the study were as follows 1) the patient was shock from the circulation system failure due to leakage of plasma outside the blood vessel 2) loss of blood from the body and increasingly risk of massive bleeding 3) having pneumonia 4) risk of complications from using the respirator 5) risk of arrhythmia due to having low serum potassium 6) the anxiety of patient and his relatives. The researcher provided nursing care, prevent and rehabilitate patient according to nursing process guidelines and medical treatment guidelines as well as providing health empowerment to patient and relatives. Nursing results after removing the endotracheal tube and did not require oxygen, patient did not have dyspnea, fever and bleeding. Vital signs and blood pressure were normal. Doctor discharged patient on November 7th, 2019; there was 5 days in hospitalization period. The study summary of case study of the disease progression, health problems and treatment results would be utilized to assemble knowledge for the care of dengue hemorrhagic fever patients with shock syndrome and complications of Pneumonitis.

Keywords: CASE STUDY, NURSING DENGUE HEMORRHAGIC FEVER PATIENTS WITH SHOCK SYNDROME, PNEUMONITIS (PNEUMONIA)

1. บทนำ

โรคไข้เลือดออกเดงกีเป็นโรคติดต่อที่เป็นปัญหาทางด้านสาธารณสุขที่สำคัญทั่วโลกในประเทศแถบภูมิภาคร้อนชื้น ได้แก่ ประเทศในแถบภูมิภาคอเมริกากลางและใต้ เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และแปซิฟิกตะวันตก (จิตติจันทร์ แสง, กาญจนา นาคะภากร, อรุณากร จันแสง และปฐม สวรรค์ปัญญาเลิศ, 2552) ซึ่งมีจำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้นทุกปี อาการของโรครุนแรงมากขึ้นในผู้ป่วยที่มีภาวะแทรกซ้อน ส่งผลให้ผู้ป่วยเสียชีวิตได้ (อลงกฎ ดอนละ, 2562) สถานการณ์ในประเทศไทย จากข้อมูลของสำนักระบาด กรมควบคุมโรค ปี 2559 – 2561 พบว่ามีผู้ป่วยโรคไข้เลือดออกเดงกี จำนวน 63,931 ราย 53,961 ราย และ 86,922 ราย คิดเป็นอัตราป่วยร้อยละ 97.71, 81.68 และ 131.58 ต่อแสน ประชากร ตามลำดับ มีผู้ป่วยโรคไข้เลือดออกเดงกีเสียชีวิต ในปี 2559 – 2561 จำนวน 64 ราย 71 ราย และ 114 ราย คิดเป็นอัตราตาย 0.10, 0.11 และ 0.17 ต่อแสนประชากร จะเห็นได้ว่าอัตราป่วยและอัตราตายของผู้ป่วยโรคไข้เลือดออกมีแนวโน้มสูงขึ้น

สถิติของผู้ป่วยโรคไข้เลือดออกเดงกีในโรงพยาบาลนครปฐม ในปี 2559 - 2562 มีจำนวนผู้ป่วย 157 ราย, 112 ราย, 140 ราย และ 158 ราย และพบผู้ป่วยโรคไข้เลือดออกเดงกีเสียชีวิต ในปี 2559 – 2562 จำนวน 2 ราย, 1 ราย, 0 ราย และ 1 ราย (ฝ่ายเวชระเบียนสถิติโรงพยาบาลนครปฐม, 2562)

โรคไข้เลือดออกเดงกี เป็นโรคติดต่อไวรัสเดงกีที่มีุงกลายเป็นแมลงนำการดำเนินโรคแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ 1) ระยะไข้ 2) ระยะวิกฤต/ช็อก และ 3) ระยะฟื้นตัว อาการสำคัญที่เป็นรูปแบบค่อนข้างเฉพาะ 4 ประการคือ 1) ไข้สูงลอย 2 – 7 วัน 2) มีอาการเลือดออก ส่วนใหญ่จะพบที่ผิวหนัง 3) ตับโต กดเจ็บ 4) ภาวะไหลเวียนโลหิตล้มเหลว/ภาวะช็อก (ศิริเพ็ญ ภัลยาณรุจ, มุกดา หวังวีรวงศ์ และ วารุณี วัชรเสวี 2560)

โรคไข้เลือดออกแดงก็ สามารถแบ่งระดับความรุนแรงเป็น 4 grade ได้แก่ grade 1 ผู้ป่วยจะมีไข้และมีอาการแสดงทั่ว ๆ ไปที่ไม่เฉพาะเจาะจง อาการแสดงของการมีเลือดออกมีเพียงอย่างเดียว คือ มีจุดแดง ๆ ตามผิวหนังโดยไม่มีอาการเลือดออกอย่างอื่น และการทดสอบการทดสอบทอร์นิเก้ (Tourniquet test) ให้ผลบวก grade 2 ผู้ป่วยจะมีอาการเพิ่มขึ้นจาก grade 1 คือ มีเลือดออกเอง อาจออกเป็นจ้ำเลือดที่ใต้ผิวหนัง หรือมีเลือดออกจากที่อื่น ๆ เช่น อาเจียนเป็นเลือด ถ่ายอุจจาระเป็นเลือด แต่ยังไม่มามีภาวะช็อก ซีฟจรและความดันโลหิตยังคงเป็นปกติ grade 3 ผู้ป่วยจะมีอาการแสดงของภาวะช็อก เช่น กระสับกระส่าย เหงื่อออก มือเท้าเย็น ซีฟจรเต้นเบาแต่เร็ว ความดันต่ำหรือมีความแตกต่างระหว่างความดันช่วงบนและความดันช่วงล่าง ซึ่งเรียกว่า แรงซีฟจร หรือความดันซีฟจร (Pulse pressure) น้อยกว่า 30 มิลลิเมตรปรอท grade 4 ผู้ป่วยจะมีภาวะช็อกอย่างรุนแรง ซีฟจรเบาและเร็วจนจับไม่ได้ ความดันตกจนวัดไม่ได้ และ/หรือมีเลือดออกมาก เช่น อาเจียนหรือถ่ายเป็นเลือดมาก และอาจจะเสียชีวิต การเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยตามขั้นต่าง ๆ จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้น แพทย์จะดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ การเปลี่ยนจาก grade 2 มา grade 3 และ grade 4 ควรจับซีฟจร วัดความดันโลหิต และอาจต้องตรวจหาความเข้มข้นของเลือดโดยการเจาะเลือดตรวจฮีมาโตคริต และตรวจนับจำนวนเกล็ดเลือดเป็นระยะ ๆ (ศิริเพ็ญ ภัลยาณรุจ,มุกดา หวังวีรวงศ์ และวารุณี วัชรเสวี, 2560; Rahmasari, Wijayanti, & Khaerani, 2020)

ในการดูแลผู้ป่วยไข้เลือดออกแดงก็ พยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์ จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจการดำเนินของโรคไข้เลือดออกแดงก็เป็นอย่างดี เพื่อให้ประเมิน วินิจฉัยผู้ป่วยได้รวดเร็วถูกต้องและให้การดูแลรักษาได้อย่างมีประสิทธิภาพในช่วงเวลาวิกฤต (24-48 ชั่วโมง) จะส่งผลให้ผู้ป่วยปลอดภัยจากการเสียชีวิต ผู้ศึกษาจึงได้ทำการค้นคว้าเอกสารวิชาการต่างๆ เรียบเรียงไว้เป็นแนวทางการศึกษาสำหรับเจ้าหน้าที่พยาบาล นักศึกษา ตลอดจนผู้สนใจเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการดูแลผู้ป่วยต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1 เพื่อประเมิน วินิจฉัยผู้ป่วยได้รวดเร็วถูกต้องและให้การดูแลรักษาพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ป่วยปลอดภัย
- 2.2 เพื่อหาแนวทางในการดูแลผู้ป่วยไข้เลือดออกแดงที่มีภาวะช็อกแบบองค์รวมและวางแผนจำหน่ายได้เหมาะสม
- 2.3 เพื่อให้ผู้ป่วยปลอดภัยจากภาวะช็อก และไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนที่ป้องกันได้

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การประเมินทางการพยาบาล ผู้ป่วยโรคไข้เลือดออกแดงก็ใช้กรอบแนวคิดแบบแผนสุขภาพ (Functional health pattern) ของกอร์ดอน(Gordon,1994) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการปฏิบัติการพยาบาลตามแนวคิดของกระบวนการพยาบาล และข้อวินิจฉัยทางการพยาบาลข้อวินิจฉัยทางการพยาบาลของ NANDA (North American Nursing Diagnosis Association) โดย สมาคมวินิจฉัยการพยาบาลของอเมริกาเหนือ(วิจิตรา กุสุมภ์ และคณะ, 2556)

รูปแบบของการกำหนดข้อวินิจฉัยทางการพยาบาลตามแนวคิดของ NANDA (The North American Nursing Diagnosis Association)

การวินิจฉัยการพยาบาล (Nursing Diagnosis) เป็นขั้นตอนของการนำความต้องการ หรือปัญหาทางสุขภาพของผู้รับบริการ (Client's needs or problems) ที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล หรือข้อเท็จจริง จนสามารถสรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีปัญหาทางสุขภาพใดบ้าง มาเขียนเป็นข้อวินิจฉัยการพยาบาล (Nursing Diagnosis Statement)

NANDA (The North American Nursing Diagnosis Association) ได้ให้ความหมายของการวินิจฉัยการพยาบาลไว้ว่า “เป็นการตัดสินใจทางคลินิกเกี่ยวกับบุคคล ครอบครัวหรือชุมชนที่ตอบสนองต่อปัญหาสุขภาพที่กำลังเกิดขึ้นหรือมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นได้ในกระบวนการของชีวิตการวินิจฉัยการพยาบาลใช้เป็นฐานสำหรับการจัดกิจกรรมการพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่พยาบาลรับผิดชอบ NANDA ได้จำแนกข้อวินิจฉัยการพยาบาลออกเป็น 5 ประเภท (อรนันท์ , 2557) ดังนี้

1) ข้อวินิจฉัยการพยาบาลที่มีปัญหาเกิดขึ้นแล้ว (Actual nursing diagnosis) ซึ่งเป็นข้อวินิจฉัยการพยาบาลที่บ่งบอกถึงภาวะปัญหาทางสุขภาพที่เกิดขึ้นแล้ว ในขณะที่ทำการประเมินภาวะสุขภาพ จะมีอาการและอาการแสดงให้เห็นชัดเจน (Signs and Symptoms) โดยได้มาจากการบอกเล่าของผู้รับบริการ หรือจากการสังเกตของพยาบาลที่เป็นทั้งข้อมูลอัตนัย (Subjective data) และข้อมูลปรนัย (Objective data) หรือจากการวินิจฉัยของแพทย์ ซึ่งการนำปัญหาสุขภาพดังกล่าว มาเขียนข้อวินิจฉัยการพยาบาลตามรูปแบบ PES ของ NANDA ได้แก่ P = Problem เป็นส่วนของปัญหาสุขภาพ, E = Cause เป็นส่วนของสาเหตุหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง, S = Signs and Symptoms เป็นส่วนของอาการและอาการแสดงทางคลินิก โดยตัวอย่างของการเขียนข้อวินิจฉัยการพยาบาล คือ “มีการสูญเสียเลือดออกจากร่างกาย และมีโอกาสสูญเสียเลือดเพิ่มขึ้น เนื่องจากความเปราะบางของผนังเส้นเลือดและสารองค์ประกอบในการแข็งตัวของเลือดต่ำ”

2) ข้อวินิจฉัยการพยาบาลที่มีความเสี่ยง (Risk nursing diagnosis) เป็นข้อวินิจฉัยการพยาบาลที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นได้ คือการมีปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ปรากฏให้เห็น แต่ปัญหานั้นยังไม่เกิด ไม่มีอาการและอาการแสดงปรากฏให้เห็นชัดเจน และมีโอกาสพัฒนาเป็นปัญหาสุขภาพได้ถ้าพยาบาลปล่อยให้ปัจจัยเสี่ยงได้พัฒนาจนเป็นปัญหา ซึ่งการเขียนข้อวินิจฉัยการพยาบาลประเภทนี้จึงไม่ต้องเขียนหรือระบุอาการหรืออาการแสดงไว้ เนื่องจากปัญหาสุขภาพยังไม่เกิด แต่ต้องระบุปัจจัยเสี่ยงที่แสดงว่าปัญหาทำท่าจะเกิดจากปัจจัยเสี่ยงนั้น ๆ พยาบาลต้องทำอะไรสักอย่างหนึ่งกับปัจจัยเสี่ยงนั้นเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา การเขียนข้อวินิจฉัยประเภทนี้ จะขึ้นต้นข้อความว่า “เสี่ยง” (Risk) นำปัญหาสุขภาพมาเขียนข้อวินิจฉัยการพยาบาลตามรูปแบบ PES ตัวอย่างของการเขียนข้อวินิจฉัยการพยาบาล “เสี่ยงต่อภาวะพร่องออกซิเจน เนื่องจากการมีการอักเสบที่ปอดทำให้ประสิทธิภาพการแลกเปลี่ยนก๊าซลดลง”

3) ข้อวินิจฉัยการพยาบาลที่อาจจะเกิดขึ้น (Possible nursing diagnosis) เป็นข้อวินิจฉัยการพยาบาลที่ปัญหาอาจเกิดขึ้นได้แต่ยังไม่ชัดเจน และไม่สมบูรณ์ในข้อมูลที่มีและสาเหตุของปัญหายังระบุไม่ได้ ซึ่งปัญหาเป็นเพียงการพิจารณาได้ว่าอาจจะเกิดขึ้นได้ ดังนั้นพยาบาลต้องหาข้อมูลที่มีความสำคัญ และเกี่ยวข้องมาสนับสนุนเพิ่มเติม หรือตัดทิ้งออกไปถ้าแน่ใจว่าปัญหาจะไม่เกิดขึ้น การเขียนข้อวินิจฉัยการพยาบาลประเภทนี้ จะขึ้นต้นข้อความว่า “อาจ” (Possible) นำปัญหาสุขภาพมาเขียนข้อวินิจฉัยการพยาบาลตามรูปแบบ PES ตัวอย่างการเขียนข้อวินิจฉัยการพยาบาล “เสี่ยงต่อการเกิดภาวะหัวใจเต้นผิดจังหวะ เนื่องจากมีภาวะโพแทสเซียมในเลือดต่ำ”

4) ข้อวินิจฉัยการพยาบาลสุขภาพดี (Wellness nursing diagnosis) เป็นข้อวินิจฉัยทางการพยาบาลสุขภาพดีที่แสดงถึงภาวะสุขภาพที่มีการเปลี่ยนแปลงจากระดับสุขภาพดีเป็นระดับที่ดีมากขึ้น โดยการเปลี่ยนแปลงภาวะสุขภาพนั้นสามารถพิจารณาได้จากพฤติกรรมของผู้รับบริการใน 2 ประเด็นนี้หลัก ได้แก่ 1) พฤติกรรมที่แสดงถึงความต้องการที่จะมีสุขภาพดีเพิ่มขึ้น 2) พฤติกรรมที่แสดงถึงการทำหน้าที่ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อวินิจฉัยการพยาบาลจะเริ่มต้นด้วย

คำ “มีความพร้อมสำหรับ....”(Readiness for Enhanced) หรือขึ้นต้นด้วย ข้อความที่เป็นการบ่งบอกถึงพฤติกรรมที่ทำให้สุขภาพดีขึ้น

5) ข้อวินิจฉัยการพยาบาลกลุ่มของอาการ (Syndrome Nursing Diagnosis Statement) เป็นข้อวินิจฉัยการพยาบาลที่อธิบายถึงกลุ่มอาการที่มีเฉพาะเจาะจงของการวินิจฉัยการพยาบาลที่เกิดขึ้นร่วมกันของข้อวินิจฉัยการพยาบาลที่เกิดขึ้นแล้วกับข้อวินิจฉัยการพยาบาลที่มีความเสี่ยงสูงร่วมกันที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ ซึ่งจะบ่งบอกให้พยาบาลได้รับรู้ว่าสถานการณ์ร้ายแรงนั้นเกิดขึ้น การเขียนข้อวินิจฉัยการพยาบาลประเภทนี้จะมี ข้อความที่รวมถึงพยาธิสภาพและปัจจัยที่ “เสี่ยงต่อการเกิดกลุ่มอาการของโรค”

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพโดยศึกษาเป็นรายกรณี ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการศึกษาย้อนหลังจากเวชระเบียนผู้ป่วยใน ระหว่างวันที่ 2 พฤศจิกายน 2562 ถึง วันที่ 7 พฤศจิกายน 2562 คัดเลือกผู้ป่วยแบบเจาะจง 1 ราย ที่ได้รับการวินิจฉัยเป็นโรคไข้เลือดออกเด็งกีที่มีภาวะช็อกร่วมกับการมีภาวะแทรกซ้อนของปอดอักเสบ ขณะเข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 2 โรงพยาบาลนครปฐม จังหวัดนครปฐม ทำการศึกษาประวัติการดำเนินของโรคปัญหาสุขภาพ และการรักษาพยาบาลย้อนหลังโดยรวบรวมข้อมูลจากเวชระเบียน

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กรณีศึกษาผู้ป่วยชายไทยอายุ 30 ปี 1 ราย ที่เข้ารับการรักษาตัว ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 2 โรงพยาบาลนครปฐม จังหวัดนครปฐม ได้รับการวินิจฉัยแรกเริ่มเป็น ไข้เลือดออก (R/O Dengue Fever) การวินิจฉัยสุดท้าย ไข้เลือดออกเด็งกีที่มีภาวะช็อกร่วมกับการมีภาวะแทรกซ้อนของปอดอักเสบ

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

จากเวชระเบียนผู้ป่วย ประวัติการรักษาในอดีต ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ ผลการตรวจพิเศษ และผลการตรวจทางรังสีวิทยา

การพิทักษ์สิทธิ์

ก่อนให้การพยาบาลทุกครั้งจะขออนุญาตผู้ป่วยหรือญาติก่อนให้การพยาบาลผู้ป่วย ให้เซ็นชื่อยินยอมให้การรักษา และทำหัตถการทุกครั้ง ผู้ศึกษาได้ทำหนังสือเพื่อขออนุญาตผู้อำนวยการ และหัวหน้าเวชสถิติเพื่อเก็บข้อมูลจากเวชระเบียน

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

กรณีศึกษา

ผู้ป่วยชายไทย อายุ 30 ปี อาชีพ รับจ้าง ปฏิเสธโรคประจำตัว มาโรงพยาบาลวันที่ 2 พฤศจิกายน 2562 เวลา 09.15 ด้วยอาการ มีไข้ ปวดศีรษะ ปวดเมื่อยตามตัว 3 วันก่อนมาโรงพยาบาล นอนพักรักษา ที่หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 2 แรกเริ่ม ผู้ป่วยรู้ตัวดี ช่วยเหลือตัวเองได้ หายใจได้เอง ไม่มีอาการเหนื่อยหอบ ปวดศีรษะเล็กน้อย อ่อนเพลีย สัญญาณชีพ ความดันโลหิต 128/87 มิลลิเมตรปรอท อัตราการเต้นของหัวใจ 100 ครั้งต่อนาที อัตราการหายใจ 20 ครั้งต่อนาที ไม่มีไข้ ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการที่สำคัญ (Hematocrit = 50%, platelet count = 32,000 cell/mm³, White Blood cells = 4,540, Albumin = 4.3, Globulin = 3.6, SGOT = 118, SGPT = 49, PT = 12.2, PTT = 38.0,

INR = 1.04, Calcium = 8.3 ผลการตรวจ Dengue NS1Ag positive แพทย์วินิจฉัยเป็นไข้เลือดออกเด็งกี (Dengue hemorrhagic fever)

วันที่ 2 พฤศจิกายน 2562 เวลา 13.30 น. ผู้ป่วยเริ่มมีอาการหายใจเหนื่อย อัตราการหายใจ 28 ครั้งต่อนาที อัตราการเต้นของหัวใจ 132 ครั้งต่อนาที วัดออกซิเจนในร่างกาย 90 เปอร์เซ็นต์ แพทย์พิจารณาใส่ท่อช่วยหายใจ ดูแลให้ on Ventilator mode Pressure A/C setting FiO₂ = 0.6, PEEP=6 เวลา 13.40 น. ย้ายไป ICU MED สัญญาณชีพ ความดันโลหิต 130/80 มิลลิเมตรปรอท อัตราการเต้นของหัวใจ 124 ครั้งต่อนาที อัตราการหายใจ 27 ครั้งต่อนาที อุณหภูมิร่างกาย 40.3 องศาเซลเซียส

วันที่ 3 พฤศจิกายน 2562 เวลา 05.00 น. ผู้ป่วยไอเป็นเลือด ถ่ายเป็นอุจจาระสีดำ (Melena) 1 ครั้ง มีจุดเลือดออกที่ผิวหนัง (Petechiae) ความดันโลหิต 98/71 มิลลิเมตรปรอท อัตราการเต้นของหัวใจ 122 ครั้งต่อนาที อัตราการหายใจ 20 ครั้งต่อนาที อุณหภูมิร่างกาย 38.1 องศาเซลเซียส ให้ Clindamycin 600 mg iv q 8 hr และ on Ventilator mode Pressure A/C setting FiO₂ = 0.6, PEEP = 6 วัดออกซิเจนในร่างกาย 97 เปอร์เซ็นต์ ดูแลเจาะ CBC ผล Hematocrit (Hct) = 53%, Platelet count = 26,000 cell/mm³, white blood cells (WBCs) = 4,550 Albumin = 3.5

ณ เวลา 10.00 น. ไม่เหนื่อย แพทย์พิจารณาให้ถอดท่อช่วยหายใจ on O₂ mask with bag 10 LPM วัดออกซิเจนในร่างกายอยู่ในช่วง 98 - 99 เปอร์เซ็นต์ มีไอเป็นเลือด เจาะเลือด Platelet count = 26,000 cell/mm³ ให้ Transamine 250 mg iv q 6 hr

วันที่ 4 พฤศจิกายน 2562 ผู้ป่วย on O₂ Cannular 3 LPM วัดออกซิเจนในร่างกาย 98 เปอร์เซ็นต์ ยังมีไอเป็นเลือดส่ง Chest X-ray พบ Infiltration Right Lung ยังมีไข้ ผลทางห้องปฏิบัติการ Hematocrit (Hct) (6.00 น.) = 48%, Platelet count = 30,000 cell/mm³, white blood cells (WBCs) = 5,480, PT = 11.4, INR = 0.96, Albumin = 2.9, Calcium = 7.9, Potassium 3.2 mEq/L แพทย์ off ceftriaxone และ Clindamycin เปลี่ยนยาปฏิชีวนะเป็น Tazocin 4.5 gm iv q 6 hr , Vit K 10 mg iv, Transamine 500 mg iv q 8 hr ปรับ rate iv ลดลง 5% DNSS iv rate 80 ml/hr และ 10% calcium gluconate 1 amp iv q 8 hr x 3 dose

วันที่ 5 - 6 พฤศจิกายน 2562 ผู้ป่วยได้รับ O₂ Cannula 3 LPM ไม่มีไข้ ยังได้รับยาปฏิชีวนะต่อเนื่อง ไอมีเลือดปนออกมาเล็กน้อย เจาะเลือด Platelet count = 70,000 - 98,000 cell/mm³

7 พฤศจิกายน 2562 ผู้ป่วยรู้ตัวดี หายใจ Room air ไม่มีอาการหอบเหนื่อย ไม่มีไข้ ไม่มีเลือดออก เจาะเลือด Platelet count = 191,000 cell/mm³ แพทย์จำหน่ายผู้ป่วย และนัดอีก 2 สัปดาห์มาติดตามอาการ พร้อม Chest X-ray ก่อนพบแพทย์ สัญญาณชีพก่อนจำหน่าย ความดันโลหิต 134/67 มิลลิเมตรปรอท อัตราการเต้นของหัวใจ 58 ครั้งต่อนาที อัตราการหายใจ 22 ครั้งต่อนาที อุณหภูมิร่างกาย 37 องศาเซลเซียส รวมระยะเวลาอนรรักษาตัวในโรงพยาบาล 5 วัน จากข้อมูลดังกล่าวสรุปเป็นข้อวินิจฉัยทางการแพทย์ และการพยาบาล และได้วางแผนและให้การพยาบาลดังนี้

ข้อวินิจฉัยและแผนการพยาบาล

ข้อวินิจฉัยการพยาบาลที่ 1 มีภาวะช็อกจากระบบการไหลเวียนเลือดล้มเหลว เนื่องจากมีการรั่วของพลาสมาออกนอกเส้นเลือด

ข้อมูลสนับสนุน

ผู้ป่วยอ่อนเพลีย ไอเป็นเลือด ถ่ายเป็นอุจจาระสีดำ (Melena) ไข้ลดลง T = 38.1 o C blood pressure drop = 98/71 mmHg on Ventilator mode PAC FiO₂ = 0.6, PEEP = 6 RR = 20/min PR = 68/min วัด O₂sat

= 97% CBC ผล Hematocrit (Hct) = 53%, Platelet count ลดลงจากแรกรับ = 26,000 cell/mm³, white blood cells (WBCs)=4,550 (3/11/2562) Albumin=2.9-3.5 g/dl (4/11/2562) Urine analysis พบ Red blood cells (RBCs) มากกว่าหรือเท่ากับ 50-100 cell/HPF (2-3/11/2562)

การพยาบาล

ประเมินสัญญาณชีพทุก 15 นาที ถึง 1 ชั่วโมง ถ้าความดันโลหิตต่ำกว่า 90/60 mmHg , Pulse pressure \leq 20 mmHg. หรือชีพจรเร็วกว่า 100 ครั้ง/นาที ตามแผนการรักษา เมื่อมีอาการผิดปกติรายงานให้แพทย์รับทราบ ดูแลให้สารน้ำทางหลอดเลือดดำและควบคุมให้ได้ตามปริมาณที่กำหนดโดย 5% DNSS iv rate 150 ml/hr ตามแผนการรักษา จัดให้ผู้ป่วยนอนพัก ลดการใช้ออกซิเจนในร่างกาย และให้ออกซิเจนตามแผนการรักษาติดตามค่าออกซิเจนในร่างกาย (เอ็อนจิต สีสลับ, 2556; อนามัยยา ไทยสูง, 2557) สังเกตอาการและแสดงของภาวะพร่องออกซิเจน ได้แก่ หายใจเหนื่อย หอบ ปลายมือปลายเท้าเขียว ฝ้าติดตามผลทางห้องปฏิบัติการ โดยเฉพาะผล Hematocrit (Hct) ถ้ามากกว่าร้อยละ 20 จากเดิม (Baseline) ให้รีบรายงานแพทย์ (ศิริเพ็ญ ภัลยานรุจ, มุกดา หวังวีรวงศ์ และวารุณี วัชรเสวี, 2560; Sunit Singhi, Niranjan Kissoon, & Arun Bansal, 2007) ดูแลให้เลือดตามแผนการรักษา และควรจัดให้ผู้ป่วยนอนเตียงที่ใกล้กับ เคา์เตอร์พยาบาลเพื่อสังเกตอาการเปลี่ยนแปลงและให้การพยาบาลผู้ป่วยได้อย่างใกล้ชิด นอกจากนี้สังเกต ภาวะแทรกซ้อนอื่นๆ ได้แก่ มีโอกาสเกิดตับวายตับวาย (hepatic failure) และอาการทางสมองจากตับวาย (hepatic encephalopathy) ได้ ผู้ป่วยจะมีอาการแสดงอะอะไว้วาย พุดจาหายบคาย หรือมีการเปลี่ยนแปลงภาวะของการรู้สติ เช่น ซึมมาก ต้องเฝ้าดู LFT ทุกราย เนื่องจากอาการเหล่านี้อาจเป็นอาการนำของผู้ป่วยที่มีอาการทางสมองร่วมกับตับวาย (ศิริเพ็ญ ภัลยานรุจ, มุกดา หวังวีรวงศ์ และวารุณี วัชรเสวี, 2560 และดูแลกระตุ้นให้ผู้ป่วยปัสสาวะ บันทึกปริมาณ Intake/Output ถ้าปริมาณปัสสาวะน้อยกว่า 0.5 cc/kg/hr รายงานแพทย์ทันที

การประเมินผล

ผู้ป่วยไม่มีอาการหอบเหนื่อย หายใจสม่ำเสมอ ค่าออกซิเจนในร่างกาย 97-100 เปอร์เซ็นต์ปลายมือปลายเท้าอุ่นไม่เขียว ไม่มีอาการประสับกระส่าย อัตราการหายใจสม่ำเสมอ 20 - 22 ครั้งต่อนาที อัตราการเต้นของหัวใจ 60 - 80 ครั้งต่อนาที ความดันโลหิตคงที่ 111-130/71-87 มิลลิเมตรปรอทปริมาณปัสสาวะ intake/out put = 900/1,315cc/24hrs , Hematocrit (Hct) ลดลงเหลือ 43 % ผลทางห้องปฏิบัติการแสดง Platelet เพิ่มขึ้นเท่ากับ 191,000 cell/mm³, Albumin = 3.1 (6/11/2562), Calcium = 8.2 mg/dl (6/11/2562)

ข้อวินิจฉัยการพยาบาลที่ 2 มีการสูญเสียเลือดออกจากร่างกาย และมีโอกาสสูญเสียเลือดเพิ่มขึ้น เนื่องจากความเปราะบางของผนังเส้นเลือดและสารองค์ประกอบในการแข็งตัวของเลือดต่ำ

ข้อมูลสนับสนุน

ผู้ป่วยมีจุดเลือดออกที่ผิวหนัง (Petechiae) ใต้เป็นเลือด ถ่ายเป็นอุจจาระสีดำ (Melena) 1 ครั้ง มีจุดเลือดออกที่ผิวหนัง (Petechiae) ผลการตรวจ Dengue NS1Ag positive CBC ผล Hematocrit (Hct)= 53%, Platelet count ลดลงจากแรกรับ = 26,000 cell/mm³, white blood cells (WBCs)=4,550 (3/11/2562) PT = 12.2 (control 10.1-13.0 sec.) PTT = 38.0 INR = 1.04 (control 20.2-29.0 sec.)

การพยาบาล

ประเมินสภาพและอาการที่ผิดปกติ จำนวนครั้งและปริมาณเลือดที่ออกจากร่างกาย ใต้เป็นเลือด ถ่ายเป็นเลือด จุดเลือดออกที่ผิวหนัง (Petechiae) ตามร่างกายเพิ่มมากขึ้น ให้รายงานแพทย์ทันที งดการฉีดยาเข้าบริเวณ

กล้ามเนื้อ เฝาระวังภาวะเลือดออกง่ายหยุดยากป้องกันการเกิดอุบัติเหตุต่างๆ คอยดูแลทำความสะอาดผิวหนังบริเวณมีจุดเลือดออก (Petechiae) ให้สะอาด และแห้งอยู่เสมอ เฝาระวังอุบัติเหตุการพลัดตกหกล้ม ยกравกันเตียงหลังทำหัตถการ และตลอดเวลาที่ผู้ป่วยนอนระวางการใช้ของมีคม ทำการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยด้วยความระมัดระวัง (เอื้อนจิต สีสลับ, 2556)

ในระยะไข้ ถ้าตรวจพบความเข้มข้นเลือด (Hematocrit (Hct)) น้อยกว่า 10 % จากค่าเดิมก่อนหน้า อาจแสดงถึงการมีเลือดออกในช่องท้องได้ ควรเฝาระวังสังเกตอาการปวดท้องรุนแรง ท้องอืดโตขึ้น กระสับกระส่าย ชีพจรเบาเร็ว ความดันโลหิตต่ำ หรือการเพิ่มสูงขึ้นผิดปกติ การชดเชยระบบไหลเวียน ลักษณะอุจจาระว่ามีสีดำ น้ำตาลเข้ม หรือมีเลือดปนหรือไม่ ต้องหลีกเลี่ยงการกดบริเวณหน้าท้อง ดูแลให้ยา Vitamin K 10 mg iv OD x 2 day และ Transamine 250 mg iv q 6 hr ตามแผนการรักษา ติดตามผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ (อนัญญา ไทยสูง, 2557)

การประเมินผล

ผู้ป่วยไม่มีภาวะเลือดออกจากอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายเพิ่มขึ้น ไม่มีอาเจียนเป็นเลือด และไม่มีถ่ายดำ ไมซีต Platelets เพิ่มขึ้นเท่ากับ 191,000 cell/mm³, PT = 12.2, PTT = 38.0, INR = 1.04 ในวันที่จำหน่าย

ข้อวินิจฉัยการพยาบาลที่ 3 เสี่ยงต่อภาวะพร่องออกซิเจน เนื่องจากการมีการอักเสบที่ปอดทำให้ประสิทธิภาพการแลกเปลี่ยนก๊าซลดลง

ข้อมูลสนับสนุน

ผู้ป่วยเริ่มมีอาการหายใจเหนื่อยอ่อนเพลีย ไข้สูง อุณหภูมิร่างกาย 40.3 องศาเซลเซียส อัตราการหายใจ 28 ครั้งต่อนาที อัตราการเต้นของหัวใจ 132 ครั้งต่อนาที วัดออกซิเจนในร่างกาย 90 เปอร์เซ็นต์ white blood cells (WBCs) = 3,230, Film Chest X-Ray = infiltration right lung ฟังเสียงปอดได้ crepitation หายใจโดย on Ventilator mode Pressure A/C setting FiO₂ = 0.6, PEEP=6

การพยาบาล

ประเมินภาวะพร่องออกซิเจน ประเมินอัตราและลักษณะการหายใจ ชีพจร สีของเล็บ ปลายมือปลายเท้า เยื่อบุผิวหนัง ลักษณะการขีด เขียวเนื่องจากอาการต่างๆ แสดงถึงภาวะพร่องออกซิเจน เพื่อรายงานแพทย์พิจารณาให้การ รักษา ให้การดูแลออกซิเจนตามแผนการรักษา โดยการใส่ท่อช่วยหายใจและได้รับการใช้เครื่องช่วยหายใจ เพื่อป้องกัน ภาวะพร่องออกซิเจน ทั้งนี้ใช้แนวปฏิบัติเพื่อป้องกันการเกิดปอดอักเสบจากการใช้เครื่องช่วยหายใจ ได้แก่ 1) Weaning (ประเมินความพร้อมการหย่าเครื่องช่วยหายใจ) 2) Hand hygiene (ทำความสะอาดมือ) 3) Aspiration precautions (ป้องกันการสำลัก) 4) Prevention contamination (ป้องกันการปนเปื้อน) 5) Chest physiotherapy (สรีรบำบัดทรวงอก) (เบญจมาศ ทำเจริญตระกูล และดลวิวัฒน์ แสนโสม, 2562) ควรจัดท่านอนผู้ป่วยให้นอนในท่าศีรษะสูง (Fowler's position) เป็นการเพิ่มพื้นที่ในการแลกเปลี่ยนก๊าซให้มากขึ้น (สุภาพร ผลกล้า, 2553) ส่งเสริมให้ผู้ป่วยพักผ่อนคนเดียว ช่วยให้ผู้ป่วยลดการใช้ออกซิเจนในการทำกิจกรรม จะส่งผลให้อาการเหนื่อยและอ่อนเพลียลดลง นอกจากนี้สอนการไอ อย่างมีประสิทธิภาพเพราะการไออย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้ลดการคั่งค้างของเสมหะที่ปอดทำให้ปอดขยายตัวได้เพิ่มขึ้น ที่สำคัญประเมินสัญญาณชีพทุก 15 นาที ถึง 1 ชั่วโมง ตามแผนการรักษา การวัดค่าออกซิเจนในร่างกาย และอัตราการหายใจช่วยให้ทราบความรุนแรงของภาวะพร่องออกซิเจน พร้อมทั้งติดตามผล Chest X-Ray ร่วมกับประเมินฟังเสียงปอด เป็นการประเมินความก้าวหน้าของการรักษา ซึ่งอาจพบ infiltration หรือฝ้าขาวในปอดลดลงหรือเพิ่มขึ้น

ประเมินผล

ก่อนจำหน่ายผู้ป่วยหายใจได้เอง (room air) ไม่มีอาการหอบเหนื่อย ไม่มีปลายมือปลายเท้าเขียว อัตราการหายใจสม่ำเสมอ 20-22 ครั้งต่อนาที ไม่มีเสมหะ ค่าออกซิเจนในร่างกายเท่ากับ 97-100 เปอร์เซ็นต์

ข้อวินิจฉัยการพยาบาลที่ 4 มีไข้สูง เนื่องจากการติดเชื้อในร่างกายจากไวรัสไข้เลือดออก

ข้อมูลสนับสนุน

มีไข้สูง ปวดศีรษะเล็กน้อย อุณหภูมิ = 38.1 - 40.3 องศาเซลเซียส white blood cells (WBCs)=3,230 cell/mm³ Lymphocyte 14 %

การพยาบาล

ดูแลเช็ดตัวลดไข้ให้ผู้ป่วย เพื่อระบายความร้อนออกจากร่างกาย ให้ผู้ป่วยพักผ่อนให้มากที่สุด โดยลดกิจกรรมที่ไม่จำเป็น เพื่อช่วยลดอัตราการเผาผลาญภายในเซลล์ พยายามไม่ใส่เสื้อผ้าที่หนาหรือห่มผ้าหนา ๆ ให้ผู้ป่วยช่วยจัดสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในสภาพที่อากาศสามารถถ่ายเทได้สะดวก โดยอาจจะใช้พัดลมหรือเครื่องปรับอากาศ เพื่อช่วยระบายความร้อนออกจากร่างกายตามความต้องการของผู้ป่วย (วันนา จินดาเพิ่ม, ศิริวรรณ เครือวิริยะพันธ์ และพนอ ทับทิมทอง, 2561)

เมื่อผู้ป่วยมีไข้สูงมีแนวทางปฏิบัติการลดไข้ ได้แก่ 1) ถ้าอุณหภูมิร่างกาย มากกว่าหรือเท่ากับ 38 องศาเซลเซียส ให้ยาลดไข้ ร่วมกับประคบ cold pack 2) ถ้าอุณหภูมิร่างกาย มากกว่าหรือเท่ากับ 38.5 องศาเซลเซียส ให้ยาลดไข้ ร่วมกับเช็ดตัวลดไข้ และ 3) ถ้าอุณหภูมิร่างกาย มากกว่าหรือเท่ากับ 39.5 องศาเซลเซียส ให้ยาลดไข้ร่วมกับการใช้เครื่องทำผ้าห่มน้ำเย็น (วันนา จินดาเพิ่ม, ศิริวรรณ เครือวิริยะพันธ์ และพนอ ทับทิมทอง, 2561) ยาลดไข้ที่ใช้ ได้แก่ Paracetamol 500 mg oral prn ทุกๆ 4-6 ชั่วโมงตามแผนการรักษา โดยหลีกเลี่ยงการใช้ยาที่มีผลต่อเกล็ดเลือดเช่น ASA ,Brufen ให้ยาปฏิชีวนะ Ceftriaxone 2gm iv OD ฆ่าเชื้อตามแผนการรักษา นอกจากนั้นกระตุ้นให้ดื่มน้ำหรือให้จิบ ORS บ่อยๆ เพื่อลดระดับอุณหภูมิในร่างกาย หลังจากนั้นประเมินอุณหภูมิภายหลังให้การพยาบาลลดไข้ 30 นาที ติดตามผลการตรวจ CBC รายงานแพทย์

ประเมินผล

ไข้ลดลงสู่ระดับปกติ เมื่อผู้ป่วยเข้าสู่ระยะพักฟื้น อุณหภูมิร่างกาย 36.7 - 37.4 องศาเซลเซียส ผล CBC ก่อนจำหน่าย white blood cells (WBCs) = 4,900 cell/mm³, Lymphocyte = 26%

ข้อวินิจฉัยการพยาบาลที่ 5 เสี่ยงต่อการเกิดภาวะหัวใจเต้นผิดจังหวะ เนื่องจากมีภาวะโพแทสเซียมในเลือดต่ำ

ข้อมูลสนับสนุน

วันที่ 4 พฤศจิกายน 2562 ผลทางห้องปฏิบัติการ Potassium = 3.2 mEq/L

กิจกรรมการพยาบาล

สังเกตและประเมินอาการของการเกิดภาวะโพแทสเซียมในเลือดต่ำ (Hypokalemia) อย่างใกล้ชิด ซึ่งผู้ป่วยที่มีภาวะโพแทสเซียมในเลือดต่ำ (hypokalemia) จะมีอาการกล้ามเนื้ออ่อนแรง ถ้าได้มีการเคลื่อนไหวน้อย ท้องอืด หัวใจเต้นช้า เป็นต้น ซึ่งหากโพแทสเซียมในเลือดต่ำกว่า 3.5 mEq/L ผู้ป่วยมีความจำเป็นต้องได้รับโพแทสเซียมทดแทนทางปากหรือทางหลอดเลือดดำตามแผนการรักษา (Polderman, 2004) และแนะนำให้ผู้ป่วยหรือญาติสังเกตอาการผิดปกติของภาวะ Hypokalemia ส่งเสริมให้ผู้ป่วยรับประทานอาหารที่มีโพแทสเซียมสูง เช่น น้ำผลไม้กล้วย ส้ม บล๊อคโคลี่ ถั่ว ปลา เมื่อผู้ป่วยรับประทานอาหารทางปากได้ ติดตามประเมินผล Potassium อย่างสม่ำเสมอ

การประเมินผล

ผู้ป่วยไม่มีอาการและอาการแสดงของภาวะ Hypokalemia สัญญาณชีพปกติ เต็มสม่าเสมอ ไม่พบความผิดปกติ ระดับ Potassium = 3.5 mEq/L (วันที่ 5 พฤศจิกายน 2562)

ข้อวินิจฉัยการพยาบาลที่ 6 ผู้ป่วยและญาติมีความวิตกกังวล เนื่องจากอาการเจ็บป่วยกลัวเสียชีวิต และญาติขาดประสบการณ์ในการดูแลผู้ป่วยใช้เลือดออก

ข้อมูลสนับสนุน

ผู้ป่วย และญาติมีสีหน้าเคร่งเครียดวิตกกังวล สอบถามว่าตนเองจะเสียชีวิตไหม ซึ่งบิดาของผู้ป่วยซักถามข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา การปฏิบัติตัวเพื่อให้การช่วยเหลือผู้ป่วยบ่อยๆ

การพยาบาล

สอบถามถึงปัญหา ที่ส่งผลให้ผู้ป่วยและญาติเกิดความวิตกกังวล เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและให้ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสม และดูแลให้ข้อมูลการเจ็บป่วย แผนการรักษาพยาบาล ความก้าวหน้าของโรค แนะนำการปฏิบัติตัวในการดูแลตนเอง รวมทั้งอธิบายเหตุผลของการรักษาพยาบาลก่อนลงมือปฏิบัติ และดูแลให้กำลังใจผู้ป่วยและญาติอย่างใกล้ชิด

ประเมินผล

ผู้ป่วยและญาติมีสีหน้าคลายความวิตกกังวล สดชื่นขึ้น ยิ้มแย้ม ผู้ป่วยและญาติรับทราบข้อมูลและมีความเข้าใจเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่ ผู้ป่วยให้ความร่วมมือในการรักษาเป็นอย่างดี ญาติสามารถช่วยเหลือดูแลผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ข้อวินิจฉัยการพยาบาลที่ 7 ผู้ป่วยและญาติขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเมื่อกลับบ้าน

ข้อมูลสนับสนุน

7 พฤศจิกายน 2562 แพทย์วางแผนจำหน่ายผู้ป่วยและนัดอีก 2 สัปดาห์มาติดตามอาการ

การพยาบาล

ให้คำแนะนำการดูแลตนเองต่อเนื่องในระยะพักฟื้น แนะนำให้พักผ่อนอย่างน้อยให้ได้วันละ 6 – 8 ชั่วโมง อธิบายการรับประทานยา ข้อควรระวังและอาการข้างเคียง เน้นให้ผู้ป่วยและญาติทราบถึงความจำเป็นในการมาตรวจตามนัดของแพทย์แนะนำให้กำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลาย ทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน หมั่นดูแลทายากันยุงหรือนอนในที่ป้องกันยุงกัด เพราะอาจป่วยได้อีก

ประเมินผล

ผู้ป่วยและญาติมีความรู้และการปฏิบัติตัวมากขึ้น สามารถตอบคำถามต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องผู้ป่วยและญาติแสดงความมั่นใจที่จะกลับไปดูแลตนเองที่บ้านได้และพาผู้ป่วยมาตรวจตามนัด

5. สรุปกรณีศึกษา

จากกรณีศึกษา ผู้ป่วยชายไทย อายุ 30 ปี ปฏิเสธโรคประจำตัว เข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลวันที่ 2 พฤศจิกายน 2562 ด้วยอาการสำคัญ มีไข้ ปวดศีรษะ ปวดเมื่อยตามตัว 3 วันก่อนมา ได้รับการวินิจฉัยเป็นไข้เลือดออก แพทย์ให้การรักษาโดยการให้สารน้ำทางหลอดเลือดดำ เจาะเลือดส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ ต่อมาผู้ป่วยอาการหายไ้เห็น้อยหอบ แพทย์พิจารณาใส่ท่อช่วยหายใจ พยาบาลดูแลทางเดินหายใจให้โล่ง จัดท่านอนศีรษะสูง หลังการดูแลวันที่ 2

พบผู้ป่วยมีภาวะเลือดออก ไอเป็นเลือด ถ่ายอุจจาระสีดำ จุดเลือดออกที่ผิวหนัง ตรวจพบเม็ดเลือดแดงในปัสสาวะ แพทย์ให้การรักษาโดยการให้ยา หยุดเลือด และให้เกล็ดเลือด ต่อมาพบว่าผู้ป่วยมีภาวะช็อก แพทย์ให้การรักษาโดยการเพิ่มจำนวนพลาสมาเกล็ดเลือดและติดตามสัญญาณชีพเป็นระยะ หลังได้รับการรักษาตามแผนการรักษา ผู้ป่วยอาการดีขึ้น หดปัญหาช็อก หายใจไม่มีเหนื่อยหอบ แพทย์จึงถอดท่อช่วยหายใจได้เปลี่ยนเป็นให้ออกซิเจนทางจมูก หลังการดูแลวันที่ 3 พบว่ามีภาวะแทรกซ้อนคือปอดอักเสบ แพทย์ให้การรักษาด้วยยาปฏิชีวนะ จนอาการทุเลาลงไม่มีอาการหอบเหนื่อย ไม่มีไข้ ยังมีเลือดออกเล็กน้อย วันที่ 7 พฤศจิกายน 2562 ผู้ป่วยรู้สึกตัว ไม่มีไข้ ไม่มีเลือดออก หายใจได้เอง ไม่มีอาการเหนื่อยหอบ ส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการพบเกล็ดเลือดอยู่ในเกณฑ์ปกติ สัญญาณชีพอยู่ในเกณฑ์ปกติ แพทย์วางแผนจำหน่ายผู้ป่วยและนัดตรวจต่อเนื่อง รวมระยะเวลาอนรรักษาตัวในโรงพยาบาล 5 วัน

6. อภิปรายผลการศึกษา

ผู้ป่วยไข้เลือดออกยังเป็นปัญหาที่สำคัญระดับประเทศ และอัตราการเสียชีวิตที่เป็น ศูนย์ ยังเป็นตัวชี้วัดของกระทรวงสาธารณสุขและโรงพยาบาลนครปฐม ผู้ศึกษาใช้การวิจัยเชิงคุณภาพโดยศึกษาเป็นรายกรณี ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการศึกษาย้อนหลังจากเอกสารเวชระเบียนผู้ป่วยในผู้ป่วย เพื่อศึกษาทบทวนการดำเนินของโรคในผู้ป่วยรายนี้ ซึ่งบางประเด็นมีความซับซ้อน ยุ่งยาก การให้การดูแลรักษา พยาบาล แตกต่างไปจากเดิมทั่ว ๆ ไปการศึกษาในรายนี้จะทำให้ได้แนวทางในการให้การพยาบาลและเฝ้าระวังที่แตกต่างไปจากเดิม ซึ่งการปฏิบัติการพยาบาลตามแนวคิดของกระบวนการพยาบาล และข้อวินิจฉัยทางการพยาบาลข้อวินิจฉัยทางการพยาบาลของ NANDA (North American Nursing Diagnosis Association) โดย สมาคมวินิจฉัยการพยาบาลของอเมริกาเหนือ(วิจิตรา กุสุมภ์ และคณะ, 2556) โดยที่กระบวนการพยาบาลเริ่มตั้งแต่ 1. การประเมินสภาพผู้ป่วยโดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ป่วยอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การซักประวัติ การสังเกต ผลการตรวจต่าง ๆ 2. การวินิจฉัยการพยาบาล เป็นการหาความสัมพันธ์ ระหว่างภาวะสุขภาพกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพ เพื่อทราบแนวทางการวางแผน และปฏิบัติการพยาบาล ในการแก้ไขและส่งเสริมสุขภาพ 3. การวางแผนการพยาบาล 4. การปฏิบัติการพยาบาล 5. การประเมินผลการพยาบาล ซึ่งทั้ง 5 ขั้นตอนนั้นต้องสอดคล้องกับ โรค ปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย และการดำเนินของโรคความรุนแรงในแต่ละระยะอยู่แล้ว หากมีการดำเนินโรคที่แตกต่างไปจากรูปแบบเดิม หรือมีความยุ่งยากซับซ้อน การพยาบาลก็จะยุ่งยากซับซ้อนไปด้วย โดยที่การวินิจฉัยและการรักษาไข้เลือดออกนั้นมีแนวปฏิบัติ (Clinical practice guideline : CPG) อยู่แล้วคือ แนวทางการวินิจฉัยและการรักษาไข้เดงกีและไข้เลือดออกเดงกีในผู้ใหญ่ ปี พ.ศ. 2556 โดย ราชวิทยาลัยอายุรแพทย์แห่งประเทศไทย และสมาคมวิชาชีพ ซึ่งมีการดำเนินของโรคและการรักษาที่เป็นรูปแบบชัดเจน ส่วนการพยาบาลจะให้การพยาบาลตาม CPG ตามระยะของโรคตามทฤษฎี และผู้เชี่ยวชาญแนวทางการวินิจฉัยและรักษาโรคไข้เลือดออกเดงกี (ศิริเพ็ญ กัลยาณรุจ, มุกดา หวังวีรวงศ์ และ วารุณี วัชรเสวี, 2560) ตั้งแต่ระยะไข้ ระยะวิกฤต และระยะฟื้นตัว แต่ในผู้ป่วยรายนี้มีความแตกต่างในหลายประเด็นซึ่งมีผลทำให้การดูแลรักษาและการพยาบาลยุ่งยากซับซ้อนได้แก่

ในด้านการดำเนินของโรค ในระยะไข้ปกติจะมีในช่วง 5-7 วันจึงเข้าสู่ภาวะช็อกปลาย ๆ ระยะไข้ หรือไข้ลด ประมาณ 70 % (ศิริเพ็ญ กัลยาณรุจ, มุกดา หวังวีรวงศ์ และ วารุณี วัชรเสวี, 2560) โดยในผู้ป่วยรายนี้พบภาวะช็อกในวันที่ 3 หลังมีไข้ และไข้ยังไม่ลด ซึ่งมาโรงพยาบาลหลังจากมีไข้แล้ว 3 วันซึ่งแพทย์วินิจฉัยได้รวดเร็วจากผลการทำ tourniquet test ให้ผล positive ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการที่ชัดเจนและบ่งชี้ได้แก่ Hematocrit = 50%, Platelet = 32,000 cell/mm³, WBC=4,540, Albumin = 4.3, ผลการตรวจ เลือดยีนย่นไข้เลือดออก พบว่ามี leukopenia คือ WBC=4,540

ซึ่งตรงตามทฤษฎี และตรงตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ แนวทางการวินิจฉัยและรักษาโรคไข้เลือดออกเดงกี (ศิริเพ็ญ กัลยานรุจ, มุกดา หวังวีรวงศ์ และ วารุณี วัชรเสวี, 2560) ที่พบว่าเมื่อมี leukopenia คือ $WBC \leq 5,000$ จะเป็นเครื่องบ่งชี้ว่าผู้ป่วยที่สงสัยไข้เลือดออกเดงกีนั้น อยู่ในระยะที่ใช้กำลังจะลงหรือกำลังจะเข้าสู่ระยะวิกฤติของโรค ภายใน 24 ชั่วโมงข้างหน้า ดังนั้นพยาบาลต้องประเมิน เฝ้าระวังและวินิจฉัยการเปลี่ยนแปลงได้เร็ว โดยใช้ Early warning sign ทำให้ติดตามอาการและรายงานแพทย์ได้ทันเวลาที่ ไม่ทำให้ผู้ป่วยช็อกนาน แก้ไขได้เร็ว ทำให้อาการต่าง ๆ ไม่เลวลง นอกจากนี้พบว่ามีการรั่วของพลาสมาในวันที่ 3 หลังมีไข้ โดยทั่วไปพบประมาณวันที่ 5 หลังไข้ แนวทางการวินิจฉัยและรักษาโรคไข้เลือดออกเดงกี (ศิริเพ็ญ กัลยานรุจ, มุกดา หวังวีรวงศ์ และ วารุณี วัชรเสวี, 2560) จากผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการรวมทั้งผลการตรวจเลือดที่พบว่ามีภาวะแทรกซ้อนที่ตับ เนื่องจากพบว่าการทำงานของตับที่สูงผิดปกติ (SGOT = 118, SGPT = 49) เมื่อตรวจร่างกายจะพบว่าตับโต ผู้ป่วยเข้าสู่ภาวะช็อก grade 3 แล้วแต่อาการที่แสดงออกทางร่างกายของผู้ป่วยยังไม่มาก ผู้ป่วยยังมีไข้สูงแม้จะเข้าสู่ภาวะช็อกแล้ว ในระยะวิกฤต ซึ่งการวินิจฉัยภาวะช็อกได้เร็วที่สุดในการรักษาเนื่องจากถ้าช็อกนานทำให้ผู้ป่วยมีภาวะเลือดเป็นกรด และมีภาวะเลือดออกตามมา เมื่อผู้ป่วยมีภาวะเลือดออกในระบบทางเดินหายใจและทางเดินอาหาร ซึ่งถ้าหากในระยะแรกมีการเฝ้าระวัง มีการประเมินที่รวดเร็วและให้การรักษาที่ไม่ล่าช้าซึ่งสิ่งสำคัญเมื่อมีการรั่วของพลาสมาต้องให้สารน้ำที่เพียงพอ ให้เลือดต้องควบคุมอัตราการไหลของสารน้ำและเลือดในอัตราที่กำหนด ปกติจะให้เลือดต่อเมื่อมีภาวะเลือดออกและค่าความเข้มข้นของเลือดต่ำลงจากเดิม และมีเลือดออกจากอวัยวะภายใน และผู้ป่วยยังช็อกอยู่ ส่วนการให้พลาสมาจะให้เมื่อเกล็ดเลือดต่ำกว่า 10,000 เซลล์ต่อลบ.มม (ศิริเพ็ญ กัลยานรุจ, มุกดา หวังวีรวงศ์ และ วารุณี วัชรเสวี, 2560) แต่ผู้ป่วยรายนี้ มีภาวะช็อกและมีการรั่วของพลาสมาเกิดขึ้นเร็ว ดังนั้นพยาบาล ต้องประเมินสัญญาณชีพ สังเกตอาการเลือดออกระวังอุบัติเหตุ การเจาะเลือดติดตามค่า Hematocrit ทุก 4 -6 ชั่วโมง เฝ้าระวังอาการต่างๆ ต้องประเมินได้เร็วและรายงานแพทย์ได้อย่างทันที ประเมินภาวะแทรกซ้อนของการให้เลือดและสารน้ำซึ่งอาจก่อให้เกิดน้ำเกิน มีน้ำคั่งในปอดและหัวใจ ทำให้มีอาการหอบเหนื่อยได้ โดยที่ภาวะช็อกและอาการหอบเหนื่อยจะเป็นสาเหตุให้ผู้ป่วยต้องใส่ท่อช่วยหายใจ ซึ่งการใส่ท่อช่วยหายใจ การต้องสอดใส่อุปกรณ์การดูแลเป็นปัจจัยส่งเสริมทำให้ผู้ป่วยติดเชื้อปอดอักเสบในโรงพยาบาลที่สัมพันธ์กับการใช้เครื่องช่วยหายใจ (Hospital Acquire Pneumonia = HAP) ซึ่งจะพบว่าใช้ควรจะลงแล้วในวันที่ 5 ของโรค แต่รายนี้ยังมีไข้อยู่ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากติดเชื้อปอดอักเสบซึ่งเป็นภาวะแทรกซ้อนที่สามารถป้องกันได้ หากได้มีการปฏิบัติตามแนวทางการป้องกันปอดอักเสบ (VAP BUNDLE) นอกจากนี้การที่ต้องใช้เครื่องช่วยหายใจทำให้ผู้ป่วยเกิดความเครียดและวิตกกังวลตามมารวมถึงภาวะการขาดสมดุลของเกลือแร่ แพทย์ต้องให้การรักษาตามอาการต่าง ๆ พยาบาลให้การดูแล ประเมินอาการซ้ำอย่างต่อเนื่อง เฝ้าระวังอาการแทรกซ้อนและฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยจนอาการดีขึ้นตามลำดับถอดท่อช่วยหายใจ และกลับบ้านได้ในเวลาต่อมา

ในด้านการบริหารจัดการผู้ป่วยรายนี้นอนพักรักษาในหอผู้ป่วยสามัญซึ่งมีผู้ป่วยแออัด ซึ่งตามแนวทางการวินิจฉัยและการรักษาไข้เดงกีและไข้เลือดออกเดงกีในผู้ใหญ่ ปี พ.ศ. 2556 โดย ราชวิทยาลัยอายุรแพทย์แห่งประเทศไทย และสมาคมวิชาชีพและแนวทางการวินิจฉัยและรักษาโรคไข้เลือดออกเดงกี (ศิริเพ็ญ กัลยานรุจ, มุกดา หวังวีรวงศ์ และ วารุณี วัชรเสวี, 2560) ผู้ป่วยควรจะต้องนอนพักรักษาหอผู้ป่วยวิกฤตหรือจัดมุมแยกผู้ป่วยโรคไข้เลือดออกเดงกีจากโรคอื่นเพื่อความสะดวกในการดูแล เฝ้าระวังติดตามอาการอย่างใกล้ชิด

7. ข้อเสนอแนะ

1. ปรับเกณฑ์ในการเฝ้าระวังอาการผู้ป่วยเนื่องจากการดำเนินโรคที่เปลี่ยนแปลงไปจากที่พบปกติซึ่งมีเป็นส่วนใหญ่
2. พัฒนาการใช้warning signs ที่มีความไวมากขึ้นในการประเมินความรุนแรงของโรคที่มีความเฉพาะกับโรคไข้เลือดออกเดงกี
3. พัฒนาแนวทางปฏิบัติการพยาบาลไข้เลือดออกเดงกีที่มีภาวะช็อก
4. พยาบาลต้องมีศึกษาทบทวนความรู้งานวิจัยและหลักฐานเชิงประจักษ์เสมอ ต้องรู้ว่าผู้ป่วยอยู่ระยะใดในการดำเนินของโรค ต้องสามารถประเมิน เฝ้าระวังทันต่อการเปลี่ยนแปลงอาการ ให้ความสนใจในทุกปัญหา รายงานอาการแพทย์ได้ทันต่อสภาวะผู้ป่วย
5. การประสานส่งต่อ ระบาดวิทยา และการพยาบาลชุมชน ในการป้องกันการเกิดไข้เลือดออกในชุมชนแยกผู้ป่วยโรคไข้เลือดออกเดงกีจากโรคอื่น ไม่ควรอยู่ห้องพิเศษ เพื่อความสะดวกในการดูแล เฝ้าระวังติดตามอาการอย่างใกล้ชิด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป

การศึกษาเปรียบเทียบการพยาบาลผู้ป่วยไข้เลือดออกเดงกีที่มีภาวะช็อกร่วมกับการมีภาวะแทรกซ้อนของปอดอักเสบกับผู้ป่วยไข้เลือดออกเดงกีที่ไม่มีภาวะแทรกซ้อนหรือมีภาวะแทรกซ้อนอื่นและ/หรือในประเด็นอื่นๆ

8. บทสรุป

โรคไข้เลือดออกเป็นโรคติดเชื้อที่ยังเป็นปัญหาสาธารณสุข เพราะยังมีการระบาดของโรคและผู้ป่วยบางรายมีอาการรุนแรงมาก เนื่องจากภาวะช็อกและเลือดออกร่วมด้วย จนทำให้เสียชีวิตอย่างรวดเร็ว ดังนั้นบุคลากรทีมสุขภาพที่ดูแลรักษาผู้ป่วยต้องมีความรู้ในการดูแลรักษาผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะช็อกให้ปลอดภัย เนื่องจากโรคนี้ไม่มียารักษาเฉพาะ การรักษาที่สำคัญจึงเป็นการให้สารน้ำทดแทนที่สูญเสียไปและการรักษาตามอาการเท่านั้น การควบคุมโรคไข้เลือดออกเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด โดยการป้องกันยุงกัดและกำจัดยุงลายและลูกน้ำ พยาบาลมีบทบาทสำคัญในการช่วยควบคุมโรคไข้เลือดออก ตลอดทั้งให้การพยาบาลผู้ป่วยและครอบครัวอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นองค์รวม โดยใช้หลักกระบวนการพยาบาลเพื่อช่วยให้ผู้ป่วยปลอดภัยและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ผู้ศึกษาได้เห็นความสำคัญในการให้คำแนะนำการปฏิบัติตัว การเฝ้าระวังภาวะช็อก และภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในผู้ป่วยโรคไข้เลือดออกเดงกี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ป่วยและ ครอบครัวมีการรับรู้ถึงอันตรายของโรคไข้เลือดออกเดงกี และมีแรงจูงใจในการป้องกันโรคไข้เลือดออกเดงกีสามารถใช้ชีวิตได้อย่างเหมาะสม

ผู้สูงอายุกับยุคหลอมรวมเทคโนโลยี

นฤมล จันทระเจ็ด¹

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายถึงความสำคัญ กระบวนการ และแนวทางการส่งเสริมทักษะสารสนเทศของผู้สูงอายุในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี ทักษะสารสนเทศมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุในยุคเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้สูงอายุจำเป็นต้องมีทักษะสารสนเทศเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสังคมดิจิทัล ทั้งนี้ทักษะสารสนเทศมีองค์ประกอบของกระบวนการ กล่าวคือ การเข้าถึงสารสนเทศ การเข้าใจสารสนเทศ การประเมินสารสนเทศ และการประยุกต์ใช้สารสนเทศ ดังนั้นกระบวนการที่จะส่งเสริมทักษะสารสนเทศของผู้สูงอายุ ควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมให้กับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึง มีความรู้ความเข้าใจ มีความสามารถ และรู้จักวิธีการเลือกหรือปฏิเสธ ความสามารถในการตรวจสอบ ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่สื่อนำเสนอ รวมทั้งการมีทักษะในการสื่อสารผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ ในยุคแห่งการหลอมรวมเทคโนโลยีได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและเท่าทันข้อมูลที่มีความหลากหลาย เกิดการพัฒนาตนเองเป็นการสร้างสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ช่วยสร้างพลัง เครือข่ายผู้สูงอายุให้เข้มแข็ง รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

คำสำคัญ : ผู้สูงอายุ, ยุคหลอมรวมเทคโนโลยี, ทักษะสารสนเทศ, ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล

Abstract

The purpose of this article is to explain the importance, process, and methods of promoting information skills of the technology integration era, are important to the lives of the elderly in the fast changing world of technology. Elder people need information skills to adapt the digital society. The components of the information skills should access, understand, evaluate, and apply. Therefore, the process in promoting the information skills of the elderly is to train on how to use the suitable technology to easily access and gain knowledge on how to choose or reject the information presented by the media. Furthermore, they will have a skill to communicate and integrate correctly through various devices Self-development is a creation of a knowledge in the society. Appropriate and informed diverse information helps strengthen the network of the elderly, and encouraging them to have a better quality of life.

Keywords: Elderly, Convergence Technology Media, Information Skill, Digital Divide

¹ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

บทนำ

สังคมไทยก้าวเข้าสู่โลกดิจิทัลอย่างเต็มตัว เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้พัฒนาอย่างรวดเร็วจนเข้าสู่ ยุคที่เรียกว่า ยุคหลอมรวมเทคโนโลยี และเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของผู้คนในสังคม เพื่อตอบสนอง ความต้องการในการใช้งานอย่างกว้างขวาง โดยอย่างยิ่งเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร ซึ่งสังคมไทยมีการพัฒนา และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อนำมาสู่การพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านการตลาด อุตสาหกรรม การศึกษา สังคม วัฒนธรรมและการแพทย์ สาธารณสุข ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพิ่มขึ้น เป็นอย่างมาก รวมทั้งผู้ใช้เทคโนโลยีในยุค 4.0 มีเสรีภาพ ในการกำหนดประเด็นเนื้อหา สร้างเนื้อหาข้อมูล นำเสนอ ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสาร ที่หลากหลายและรวดเร็ว จากสถานะที่เปลี่ยนแปลงในยุคหลอม รวมเทคโนโลยี ผู้คนในสังคมไทยจำเป็นต้องเปลี่ยนพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสาร อีกทั้งประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2548 คือ มีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป สูงถึงร้อยละ 10 และตามการคาดประมาณประชากรของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ในปี 2564 ประเทศไทยจะเข้าสู่ "สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์" (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) ทำให้ผู้สูงอายุ ก็ต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้วยเช่นกัน การหันมาใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มากขึ้นเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการค้นหาแหล่งข้อมูลปริมาณมหาศาลผ่านสังคมออนไลน์ ทั้งเพื่อประกอบธุรกิจของตนเองหรือของลูกหลาน การติดต่อสื่อสารกับผู้ที่อยู่ห่างไกลและการติดตามข่าวสารที่ง่ายกว่าเดิม เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นโครงสร้าง สังคมเชื่อมโยงและมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้สูงอายุในสังคมไทย จะต้องเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม สามารถใช้สื่อและรู้เท่าสื่อในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) เพื่อสร้างเสริมศักยภาพและความพร้อมของตนเองให้สามารถดำรงชีวิต อยู่ในสังคมหลังฐานความรู้ที่มีภูมิปัญญามหาชน (wisdom of the crowd) มีแหล่งข้อมูล (open sources) ที่เปิดกว้าง ไร้ขีดจำกัดได้ (สุวิทย์ เมษินทรีย์. 2550, ณรงค์ศักดิ์ ศรีทานนท์. 2553, สุปานี ศรีฉัตรราภิมุข. 2558)

ยุคหลอมรวมเทคโนโลยี

ยุคหลอมรวมเทคโนโลยี (Convergence Technology Media) ของการสื่อสารนั้น คือ การรวมกันของ ช่องทางสื่อ ซึ่งอดีตช่องทางการเผยแพร่สื่อมีความแตกต่างและสามารถแยกออกได้อย่าง ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นสื่อโทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ หรือภาพยนตร์ แต่ปัจจุบันการหลอมรวม ช่องทางสื่อ นั้น ได้มาบรรจบกัน บนเครือข่ายการสื่อสารยุคดิจิทัลและเกิดสื่อใหม่ (New Media) ที่เป็น เครือข่ายสังคมอยู่ในระบบเทคโนโลยี เป็นสื่อบน พื้นที่สาธารณะหรือเป็นพื้นที่ส่วนตัว เทคโนโลยีสื่อสาร ที่กำลังผสมผสานกันอย่างรวดเร็วเพื่อก้าวไปสู่การเป็นสื่อใหม่ ในยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ แม้แต่เพลงที่เผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต และวิธีการทางดิจิทัลอื่น ๆ การเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็วในช่วง 10 ปี ด้วยการเชื่อมต่อสัญญาณดิจิทัล จากประเภทของเนื้อหา จากภาพ เพลง วิดีโอที่สามารถแพร่กระจาย ในเครือข่ายโทรศัพท์มือถือหรือผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่เพียงแต่หมายความว่า รูปแบบที่แตกต่างกันของสื่อที่จะบรรจบกัน แต่ยังรวมถึงการสื่อสารโทรคมนาคมที่จะบรรจบกันอีกด้วย สำนักข่าวอิศรา (2557) ได้กล่าวถึง การหลอมรวมสื่อ คือ การนำสื่อวิทยุ โทรทัศน์ สื่อโทรศัพท์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มาผสม ผสานกัน จึงทำให้เกิดอิทธิพลของสื่อและทำให้คนในยุคปัจจุบันอยากเข้าไป อยู่ในโลกของอินเทอร์เน็ต ซึ่งลักษณะของ "สื่อใหม่ในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี" เป็นสื่อดิจิทัลที่มีลักษณะ ให้ผู้ใช้ตอบโต้ ได้เปลี่ยนรูปและถูกส่งต่อไปยังช่องทางอื่นได้ง่าย หรือเป็นสื่อที่ถูกสร้างโดยพลเมืองทั่วไป กล่าวได้ว่า สำหรับสื่อดั้งเดิม พลเมืองเป็นเพียงผู้รับสื่อเท่านั้น ยุคหลอมรวมเทคโนโลยี ส่งผลให้เส้นแบ่งระหว่างกิจการโทรคมนาคม กิจการกระจายเสียงและเครือข่ายข้อมูล คอมพิวเตอร์หลอมรวมกัน

ข้อมูลข่าวสารสื่อใหม่ (New Media) ที่มีการหลอมรวมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของผู้คนในสังคมหลากหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บทบาทในด้านการสื่อสารเป็นผลให้จำนวนผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในยุคการหลอมรวม เทคโนโลยีเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 86.8 ของผู้ใช้ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2559) เพราะมีรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบของการสร้างและการเผยแพร่ ข้อมูล สื่อสังคมออนไลน์ช่วยให้ผู้ใช้สามารถสื่อสารถึงกันได้ทันที และสามารถสื่อสารถึงกันแบบการสื่อสาร สองทางได้ทำให้มีการปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น สามารถค้นหาคำตอบใน เรื่องบางอย่างได้โดยการเปิดหัวข้อ จากนั้นมีผู้สนใจและมีความรู้แสดงความคิดเห็นไว้

เครือข่ายสังคมออนไลน์

ในอดีตการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านทางเว็บไซต์ต่าง ๆ นั้น สามารถแสดงเพียงเนื้อหาอย่างเดียวเท่านั้น บุคคล ไม่สามารถติดต่อหรือโต้ตอบซึ่งกันและกัน แต่ปัจจุบันการพัฒนาเว็บไซต์ที่เรียกว่าเว็บแอปพลิเคชัน (web application) เป็นเว็บไซต์ที่เราสามารถโต้ตอบปฏิสัมพันธ์กันได้ทั้งสองทางผ่านหน้าเว็บ ซึ่ง Web application ต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้ โลกแห่งการติดต่อสื่อสารปราศจากอุปสรรคด้านพรมแดน ระยะทาง ตลอดจนระยะเวลา ทำให้ช่องทางในการติดต่อ สื่อสารแบบสองทาง การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การพูดคุยตอบโต้กัน ระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร รวมไปถึงการแบ่งปัน สื่อต่าง ๆ ผ่านทางระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตได้ เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทกับชีวิตประจำวันของ ประชากรทุกกลุ่มวัย ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ถูกพัฒนาให้รองรับ ความต้องการในการใช้งานอย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่ ทั้งนี้อัตราการให้บริการในระดับที่ประชาชนทั่วไปที่มีความต้องการ ใช้งานสามารถจ่ายได้ เครือข่ายสังคมออนไลน์จึงขยายฐานผู้ใช้งาน ประชาชนสามารถติดต่อปฏิสัมพันธ์กันผ่าน บนโลกออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ตลอดจนแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อการพูดคุยสนทนา แลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสาร ทั้งที่มี เป้าหมายในเชิงพาณิชย์ และ ลักษณะไม่แสวงหากำไร ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการ ยอดนิยม อย่าง Facebook, LINE application, Instagram, Twitter, YouTube, LinkedIn, หรือ Google+ (ปิยวัฒน์ เกตุวงศา, 2558. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2559)



ภาพที่ 1 สื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบัน
ที่มา สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2559

พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทย สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2560) ได้ทำ การสำรวจ พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของปี พ.ศ. 2559 จาก กลุ่มตัวอย่าง 16,661 คนทั่วประเทศ โดยกระจาย อยู่ในทั้ง Gen X, Y, Z และ Baby Boomer คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ย 6.4 ชั่วโมงต่อวัน (หรือ 45 ชั่วโมงต่อสัปดาห์) การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ตโฟนประมาณ 85.5% ของประชากร เฉลี่ย 6.2 ชั่วโมงต่อวัน จากปีที่แล้ว อยู่ที่ 82.1% เฉลี่ย 5.7 ชั่วโมงต่อวัน แสดงว่า มีการใช้สมาร์ตโฟนมากขึ้น และมีจำนวนผู้ใช้งานมากขึ้นด้วย แสดงถึงการขยาย ของโครงข่ายโทรศัพท์มือถือและการ

เข้าถึงที่มากขึ้น และกิจกรรม 5 อันดับแรกของการใช้อินเทอร์เน็ต อันดับ 1 Social Network 96.1% อันดับ 2 Youtube 88.1% และอันดับ 3 Search 7% ขณะที่การใช้งานเพื่อการซื้อขาย Shopping มีสัดส่วนอยู่ที่ 59% และใช้เพื่อขายของออนไลน์ 33.8% กล่าวได้ว่า บริการจาก Google คือ Youtube และ Search ซึ่งประเทศไทยใช้ Google Search เป็นหลัก ครองอันดับการใช้งานสูงสุด หากเปรียบเทียบแล้ว สื่อออนไลน์ที่คนไทย นิยมใช้มากที่สุด อันดับแรกคือ Youtube 97.3% ตามมาด้วย Facebook 94.8% และ LINE 94.6% โดยกลุ่ม Gen Y และ Z นิยมใช้ Youtube มากที่สุด ตรงกับลักษณะนิสัยที่มี การสร้างและบริโภคคอนเทนต์วิดีโอมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ส่วน LINE เป็นบริการที่กลุ่ม Gen B และ X นิยมมากที่สุด เพราะใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเพื่อน ขณะที่ปัญหา ที่คนไทยพบ 5 ประการหลัก คือ อินเทอร์เน็ตช้า มีโฆษณาบรบกวน การเชื่อมต่อมีปัญหา ค่าบริการราคาแพง และอินเทอร์เน็ต ไม่ครอบคลุม แต่ที่น่าเป็นห่วงคือ ความตระหนักเรื่องปัญหาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล กลับไม่อยู่ใน 5 อันดับแรก แสดงให้เห็นว่าคนไทย ยังใส่ใจเรื่องความปลอดภัยน้อยเกินไป และสิ่งที่พบคือ การให้ข้อมูลส่วนตัวกับคนแปลกหน้ามีมากและง่ายเกินไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุกับสังคมออนไลน์

ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 นั่นคือมีประชากรที่มีอายุ 60 ปี มากกว่า 10% และน่าจะเข้าสู่ภาวะสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบที่จะมีประชากรอายุมากกว่า 60 ปี เกิน 20% ภายในปี 2568 และในปี 2573 จะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างยิ่งยวด นั่นคือมีประชากรอายุเกิน 65 ปี มากกว่า 20% การเตรียมตัวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเริ่มถูกพูดถึงมากขึ้นพร้อมกับภาพที่มีผู้สูงอายุใช้ เทคโนโลยีสื่อสารเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะโทรศัพท์มือถือ เพื่อเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและปฏิสัมพันธ์กับ ครอบครัวและเพื่อนฝูง การใช้สื่อออนไลน์ และอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์กับผู้สูงอายุ เพราะทำให้เข้าถึง ข้อมูลข่าวสารและได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มเติมช่วงเติมเต็ม ให้ผู้สูงอายุเท่าทันเหตุการณ์ ไม่รู้สึกว่าอยู่ห่าง จากสังคม รวมถึงช่วยในการฝึกสมอง ป้องกันโรคอัลไซเมอร์ได้ สำหรับเทคโนโลยีอันดับต้นๆ ที่ผู้สูงอายุมักจะใช้กัน แน่นนอนว่าไม่พ้นสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook, LINE application, Instagram สื่อสังคมออนไลน์ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถติดต่อกับผู้คนได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ไม่ว่าจะ เป็นลูกหลาน ญาติ พี่น้องหรือเพื่อนที่อาจจะอยู่ห่างไกลกัน ซึ่งนั่นก็ถือว่าเป็นข้อดี การได้ติดต่อกับผู้คนจะทำให้ พวกเขาไม่รู้สึกเหงา และมีความสุขได้มากกว่าเดิม แต่ในทางกลับกัน สื่อสังคมออนไลน์ก็เป็นเหมือนกับ ดาบสองคม ไม่เพียงแต่กับเหล่าวัยรุ่นวัยทำงานที่ใช้งานทั่วไปเท่านั้น แต่กับผู้สูงอายุที่อาจจะเหมือน คนแปลกหน้ากับสื่อสังคม ออนไลน์ ทำให้เกิดเป็นช่องโหว่ที่เหล่ามิจฉาชีพสังเกตเห็น และไม่พลาดที่จะเข้ามา กอบโกยจุดอ่อนตรงนี้ จะเห็นได้จากข่าวในสื่อต่าง ๆ ที่บางครั้งจะได้เห็นข่าวผู้สูงอายุถูกหลอกลวง จากการเล่นสื่อสังคมออนไลน์ เช่น การถูกหลอกโอนเงินช่วยเหลือ ที่อาจจะเกิดจากการเข้าไป ล้วงข้อมูลส่วนตัวในบัญชีสื่อสังคมออนไลน์ของคนรู้จัก และจะได้ผลอย่างยิ่งหากเป็นลูกหลานของพวกเขา แล้วติดต่อมาว่าต้องการใช้เงินด่วน ซึ่งผู้สูงอายุส่วนใหญ่ก็ อาจจะไม่รู้จักรายชื่อข้อมูลส่วนตัว ไม่รู้ว่าคนที่คุยผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์นั้น อาจจะไม่ใช่คนที่รู้จักจริง ๆ ทำให้ผู้สูงอายุพลาดและสูญเสีย ทรัพย์สินให้กับเหล่ามิจฉาชีพได้อย่างง่ายดาย ซึ่งวิธีของเหล่ามิจฉาชีพไม่ได้มีเพียงวิธีนี้วิธีเดียว ยังมีอีกหลายรูปแบบที่ต้องพึงระวัง ที่เห็นกันอย่างแพร่หลายก็คือ ข่าวลือหรือข้อมูลที่ไม่เป็นความจริง บ้างก็ว่าเป็นเทคนิคให้ร่างกายแข็งแรง บ้างก็ว่าเป็นวิธีคิดที่ทำให้รวย หรือในรูปแบบของรูปภาพ กรณีข่าวลือ ผู้สูงอายุที่เป็นช่องทางเผยแพร่ข่าวลือที่ดีที่สุด เนื่องจากหากมีคนหนึ่งเชื่อ เขาก็จะส่งต่อ ไปให้ผู้อื่น ด้วยคิดว่าข่าวนี้จะช่วยเตือนให้คนอื่นระวังได้ หรือเพียงแค่อยากให้เขารู้ข้อมูลข่าวนี้ เพราะเป็นเรื่องที่น่าสนใจ ตัวอย่างกรณีที่ว่าแพร่ไปแล้วจะเกิดความไม่สบายก็คือ ข่าวลือเกี่ยวกับโรคร้าย หรือโรคระบาดต่าง ๆ ในจังหวัดนี้พบว่า มีคนติดเชื่อโรคระบาดก็ว่ากันไป มีโรค

นี้เกิดขึ้นแล้ว ให้กระทำ ตามสิ่งที่แนะนำเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ การเผยแพร่ข่าวลือในเชิงนี้ถือว่า เป็นความหวังดี ก็จริง แต่หากมันไม่ใช่เรื่องจริง เมื่อถูกเผยแพร่ออกไปแล้วก็สามารถ ก่อความวุ่นวายในหมู่คนที่ได้รับข่าวสารผิดไปได้ เช่นกัน การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตนั้นรวดเร็วยิ่งกว่าสิ่งใด หย่อนข่าวลือส่งออนไลน์เพียงแค่นี้ ไม่กี่วินาทีก็สามารถส่งถึง ผู้คนได้ทั่วโลกแล้ว การเล่นเกมพนันออนไลน์ การโกงจากการซื้อของออนไลน์ และอื่น ๆ ยังมีวิธีอีกมากมายที่ต้องระวัง หรือการเสกติดเทคโนโลยีจนลืมบุคคลรอบข้าง ครอบครัวยุคใหม่ ทำให้ ความสัมพันธ์เสื่อมถอยลง รวมไปถึงการรับข้อมูลข่าวสาร ในโลกออนไลน์ โดยอาจรับข้อมูลมาโดยไม่ได้ พิจารณาอย่างถี่ถ้วน ทั้งนี้อาจเพราะยังไม่เท่าทันข่าวที่มีการเปลี่ยนแปลง ตลอดเวลาอย่างรวดเร็วของสื่อในสังคมออนไลน์ (ชมรมนักข่าวสายเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2015. http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1471247067, <http://thumbsup.in.th/2013/02/seniors-boomers-internet-usage/>)

การปรับตัวเข้าสู่บทบาทผู้สูงอายุเป็นเรื่องยาก สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้น เพราะการที่เปลี่ยนเข้าสู่กลุ่มผู้สูงอายุนั้น ขาด กลุ่มสนับสนุน เด็กได้รับการสอนให้เรียนรู้ถึงบทบาทวัยรุ่น และวัยรุ่นได้รับการฝึกฝน วิธีที่จะเป็นผู้ใหญ่ แต่มีผู้ใหญ่ไม่กี่ คนเท่านั้น ที่ได้รับการฝึกฝนที่จะเป็นผู้สูงอายุ คนสมัยใหม่ยังเห็นว่า ค่านิยมทางวัฒนธรรมจารีตประเพณี เป็นเรื่อง ล้าสมัย ความผูกพันระหว่างพี่น้อง เครือญาติ การกตัญญูทวดเทวี จะต้องมิชอบเขตจำกัด จึงเกิดลักษณะวัฒนธรรม สมัยใหม่ ที่ต่างคนต่างช่วยตนเอง ตัวใครตัวมัน ผู้ที่จะอยู่ในสังคมสมัยใหม่ได้ จะต้องมีความสามารถแบบพหุสูตร รอบรู้ ทุกเรื่อง และที่สำคัญต้องพึ่งตนเองได้ ด้วยเหตุนี้ผู้สูงอายุที่จะอยู่ในสังคมไทยอีก 10-20 ปีข้างหน้าจะต้องเป็นผู้สูงอายุ ที่ มีความพร้อมทั้งร่างกาย จิตใจ ความรู้ (กรมสุขภาพจิต, 2558. เบญจมาศ ยศเสนา. 2559)

การส่งเสริมการเรียนรู้ด้านสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุเป็นบุคคลที่เพียบพร้อมไปด้วยความรู้ และประสบการณ์ เป็นผู้ถึงพร้อมทั้งคุณวุฒิ และวัยวุฒิ เป็น ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า แม้ผู้สูงอายุจะเข้าสู่วันที่ร่างกายอ่อนแอเสื่อมถอยแล้ว ผู้สูงอายุนั้น มีต้องการเพียงแต่จะเป็น ฝ่ายรับ จากบุตรหลานหรือจากสังคมเท่านั้น อันที่จริงผู้สูงอายุพยายามที่จะช่วยตนเองมากที่สุด เท่าที่ท่านจะทำได้ ไม่ว่าจะ เป็นเรื่องอาชีพ รายได้ ความเป็นอยู่ การนิยามการเป็นผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ (active aging) จะต้องมีสุขภาพดี สามารถ ดำรงชีวิตได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องพึ่งพาการช่วยเหลือจากผู้อื่น มีจิตใจแจ่มใส มีกิจกรรมการเรียนรู้ อาศัยอยู่สิ่งแวดล้อมที่ ปลอดภัย และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัวหรือชุมชน (Phelan E.A., Anderson, L.A., LaCroix, A.Z. and Larson, E.B. 2004) การส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต ผ่านการให้โอกาสทางการศึกษาแก่ผู้สูงอายุในชุมชน ซึ่งเป็น มาตรการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างองค์การภาครัฐและเอกชนในการทำงานเพื่อผู้สูงอายุ และเหตุผลที่ผู้สูงอายุต้องการ เรียนรู้ คือ ต้องการมีสุขภาพที่ดี ต้องการดำรงชีวิตได้ด้วยโดยตนเอง สามารถได้เป็นในสิ่งที่ตนเองมีศักยภาพที่จะเป็นได้ สามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน ต้องการความบันเทิงและสันทนาการ ต้องการรับรู้การเปลี่ยนแปลงของ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ต้องการพัฒนาสติปัญญาเพื่อลดการสูญเสียความจำ สามารถจัดการกับปัญหาและรับผิดชอบ ต่อตนเอง และเพื่อตอบแทนสังคม (สุธีรา บัวทอง; สุทธิพงศ์ สภาอัทธ; และศิริณา จิตต์จรัส. 2558; พุทธชาติ แผนสมบุญ. 2560; นภสร นิลไพจิตร; นรินทรา จันทศรี; และกมลรัตน์ หนูสวี. 2560; ทนงค์ดี ยิ่งรัตน์สุข; สุวิชัย โกศัยยะวัฒน์; และ พูลพงษ์ สุขสว่าง. 2559) โดยปัจจัยที่ส่งผลการเรียนรู้ของผู้สูงอายุ ได้แก่ การอาศัยอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการ เรียนรู้ ความรู้และประสบการณ์ แรงจูงใจและความเชื่อมั่น การมีสุขภาพกายที่ดี ระดับการศึกษา มีสภาวะการเรียนรู้ที่ เหมาะสม ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ ทักษะและความสามารถในการเรียนรู้ (สุธีรา บัวทอง และคณะ. 2558, กิตติวงศ์ สำสวด. 2560)

การพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุให้มีสมรรถนะในโลกยุคเศรษฐกิจใหม่ที่ต้องใช้ความรู้เป็นฐาน (Knowledge-based economy) การพัฒนาความรู้ ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อแสวงหาความรู้มีความสำคัญอย่างยิ่ง (สุชิน เพ็ชรรักษ์. 2544) โดยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อสังคมการเรียนรู้ ทำให้การเรียนรู้สามารถเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกสถานที่และทุกเวลา สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ จึงจำเป็นที่ผู้เรียนต้องมีความสามารถหรือมีสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้อย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เครื่องมือสื่อสารเพื่อการรับส่งสารสนเทศ ให้สามารถจัดการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิตประจำวัน (กิดานันท์ มลิทอง. 2548) ซึ่งได้มีการพิสูจน์กันแล้วว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการช่วยเหลือผู้สูงอายุในการเรื่องต่าง ๆ แต่กลับยังไม่มีมีการใช้งานเทคโนโลยีดังกล่าวอย่างแพร่หลายในกลุ่มผู้สูงอายุ (Antonio González, María Paz Ramírez, Vicente Viadel. 2015)

การใช้สื่อปัจจุบันของผู้สูงอายุมียังพบกับปัญหาและอุปสรรคในการเรียนรู้ ที่ผู้สูงอายุยังขาดทักษะและประสบการณ์ในการใช้งาน ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งานได้ด้วยตัวเอง ขาดความเข้าใจในเรื่องของระบบขั้นตอนการสืบค้น การเลือกข้อมูลที่น่าเชื่อถือและถูกต้อง อีกทั้งที่ผ่านมามีความเสี่ยงภัยเดิมนอกเหนือจากการรับสารทางเดียวอย่างสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือวิทยุ แต่ในปัจจุบันสื่อต่าง ๆ ที่ปรากฏนั้นเปิดโอกาสในทุกคนสามารถพัฒนาเนื้อหาข้อมูลและเผยแพร่เนื้อหาข้อมูลเหล่านั้นอย่างอิสระเสรี ทำให้ผู้สูงอายุที่ขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ หลงเชื่อข้อมูลและเป็นสาเหตุหนึ่งในการถูกหลอกลวงและเป็นเครือข่ายในการแพร่กระจายข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

การส่งเสริมการเรียนรู้และมีทักษะสารสนเทศของผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมผู้สูงอายุในการแสวงหาและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองในการดำรงชีวิตให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น (दनัย มณฑาทิพย์กุล แหวตดา เตชาทวิวรรณ และอัจฉราประเสริฐสิน. 2561) ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ ดังที่บัญญัติในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 9 มาตรา 66 ระบุว่า “ผู้เรียนมีสิทธิได้รับการพัฒนาขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในโอกาสแรกที่สามารถทำได้ เพื่อให้มีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่อง(พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. 2551) และการวิจัยเรื่องการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุไทย (อาชัญญา รัตนอุบล และคณะ. 2554) พบว่า ร้อยละ 84 ของผู้สูงอายุ มีความต้องการการเรียนรู้เพื่อสุขภาพของตนเอง และร้อยละ 70 ต้องการรูปแบบการเรียนรู้ ได้แก่ การจัดการอบรมระยะสั้น โดยรูปแบบการเรียนรู้มีส่วนร่วมที่มีลักษณะของการบูรณาการแบบสาระบันเทิงหลากหลายรูปแบบในลักษณะพหุวัยหรือการเรียนรู้ระหว่างวัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของदनัย วาณิชยานุเคราะห์ (दनัย วาณิชยานุเคราะห์,ศิริวรรณ อนันต์โท, และสันทิต ทองรินทร์. 2560) ที่กล่าวถึงกระบวนการยอมรับอินเทอร์เน็ตเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุว่า การรับรู้ทักษะความเข้าใจการใช้งานเทคโนโลยีและทักษะการใช้งาน ผู้สูงอายุจะรู้สึกสบายใจในการเรียนรู้ หากได้เริ่มต้นกับลูกหลานหรือคนใกล้ชิด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Davis (Davis F. D. . 1989) พบว่า ปัจจัยการสร้างความเข้าใจและทักษะการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากการอบรมคือการได้เรียนรู้จากคนใกล้ชิดถือเป็นส่วนสำคัญที่นำไปสู่ทักษะความเข้าใจได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Dickinson A. (Dickinson A. et al. 2005) ที่กล่าวถึงเหตุการณ์เข้าถึงทักษะสารสนเทศของผู้สูงอายุ คือการเรียนรู้และการสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัว สอดคล้องกับการศึกษาของสมาน ลอยฟ้า (สมาน ลอยฟ้า. 2554) พบว่า การส่งเสริมสนับสนุน การกระตุ้นการให้กำลังใจจากคนใกล้ชิดหรือสมาชิกในครอบครัว มีส่วนส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีของผู้สูงอายุ

ทักษะสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ

รูปแบบการเรียนรู้ที่พัฒนาทักษะสารสนเทศของผู้เรียน พัฒนาจากแนวคิด KSA (K-Knowledge, S-Skill, A-Attribute) โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยเน้นการสืบค้นและแสวงหาสารสนเทศ เพื่อเป็นรากฐานในการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างอิสระ การจัดการเรียนรู้โดยใช้แหล่งข้อมูลเป็นฐาน เน้นการฝึกทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ การคิดสร้างสรรค์ การคิดแก้ปัญหาเพื่อนำไปสู่การสร้างชุดความรู้ของตนเอง มีการประเมินผลการเรียนรู้ การวิเคราะห์และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง การใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่สามารถใช้ในการสืบค้นสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล การพัฒนาทักษะสารสนเทศจะต้องบูรณาการทั้งกระบวนการคิด คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ การฝึกฝนให้เป็นผู้รู้สารสนเทศนั้น จำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนและเตรียมการอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน เพื่อให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา และตลอดชีวิต ซึ่งแนวคิดที่ผู้เรียนเป็นผู้ปฏิบัติกิจกรรมการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง และมุ่งให้ผู้เรียนใช้กระบวนการสร้างความรู้ด้วยตนเองโดยผู้สอนเป็นผู้ดูแลคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำ เมื่อมีปัญหาซึ่งแนวทางการจัดการเรียนการสอนดังกล่าวจะนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต และการเรียนการสอนในรูปแบบนี้ยังเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างอิสระ โดยการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนส่วนใหญ่เน้นที่ผู้เรียนเป็นสำคัญ ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะและกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองซึ่งผู้เรียนจะได้รับการกระตุ้นให้เกิดกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

การส่งเสริมทักษะสารสนเทศของผู้สูงอายุนั้น เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถการแสวงหาและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองในการดำรงชีวิตให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น ดังนั้นจำเป็นต้องพัฒนาทักษะสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งประยุกต์เกณฑ์ UNESCO และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ทำให้เกิดได้กรอบทักษะสารสนเทศสำหรับผู้สูงอายุ ดังนี้

1. การเข้าถึงข้อมูล (Access) ความสามารถในการสืบค้นข้อมูล เทคนิคกำหนดคำสำคัญในการค้นหา การเลือกแหล่งข้อมูลที่มีคุณภาพ โดยมีคุณลักษณะ คือ รู้จักลักษณะ ประโยชน์ของสื่อสารสนเทศ เทคโนโลยีดิจิทัล อันตรายในการใช้สื่อสารสนเทศ สามารถเข้าถึงสื่ออย่างหลากหลาย จัดสรรระยะเวลาการใช้เครื่องมือเพื่อสืบค้นได้อย่างเหมาะสม รู้เท่าทันตนเองในขณะที่เปิดรับข้อมูลสุขภาพ
2. การเข้าใจข้อมูล (Understand) ความสามารถในการตีความเนื้อหาสื่อตามองค์ประกอบและแบบฟอร์มของสื่อ แต่ละประเภทว่าสิ่งที่สื่อนำเสนอ นั้นส่งผลกระทบต่อสังคม การเมืองหรือเศรษฐกิจโดยใช้พื้นความรู้เดิมและประสบการณ์ในการคาดการณ์ถึงผลที่จะเกิดขึ้น โดยอาจใช้วิธีการวิเคราะห์เปรียบเทียบ การแยกองค์ประกอบย่อยต่างๆ หรือการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเหตุและผลการทำความเข้าใจเนื้อหาบริบทที่ต้องการสื่อ
3. การประเมินข้อมูล (Evaluation) ความสามารถในการประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลสุขภาพที่รับมา โดยมีคุณลักษณะ คือ ประเมินคุณค่าและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับจากการสืบค้น ประเมินและสามารถตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลสุขภาพ อธิบายปัจจัยและองค์ประกอบที่ส่งผลที่ความน่าเชื่อถือ ประเมินองค์ประกอบการสร้างข้อมูลสุขภาพและประเด็นสำคัญที่มีความหมายแฝงของข้อมูลสุขภาพ ประเมินผลกระทบและความเสี่ยงในการเผยแพร่ข้อมูลสุขภาพ
4. การปฏิบัติ (Apply) ความสามารถในการเลือกที่ส่งต่อข้อมูลที่ถูกต้อง การประยุกต์ใช้ข้อมูลสุขภาพตามบริบทสุขภาพตนเอง โดยมีคุณลักษณะ คือ การต่อยอดความรู้เดิมและประสบการณ์ที่มีอยู่ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลร่วมกับคนวัยเดียวกันและต่างวัยอย่างสร้างสรรค์ ถ่ายทอดข้อมูลสุขภาพอย่างมีจริยธรรม รับผิดชอบและเคารพความแตกต่างทางความคิด สร้างประโยชน์ต่อปัจเจกบุคคลและชุมชน

การจัดการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุเพื่อพัฒนาทักษะสารสนเทศในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี จำเป็น ต้องจัดให้มีการให้ความรู้ ความเข้าใจผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุเห็นความสำคัญในการเข้าถึง รู้เท่าทัน และใช้ประโยชน์จากสื่อใหม่เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ โดยการจัดฝึกอบรมโดย ใช้เครือข่ายไกล การดำเนินงานจากชุมชนท้องถิ่น ให้ผู้สูงอายุมีทักษะการเข้าถึงข้อมูล การเข้าใจข้อมูล การประเมินข้อมูล การปฏิบัติ เพื่อให้ผู้สูงอายุเกิดทักษะตามความเหมาะสม ความสนใจและต่อเนื่องในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสร้างสรรค์ ไม่ผิดกฎหมาย รู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไมโพสต์ ไม่แชร์ข้อความ ที่หมิ่นประมาทบุคคลอื่น ข้อความไม่เหมาะสม หรือการดำเนินการใด ๆ ที่มีความผิดตามพระราชบัญญัติ ว่าด้วย การกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 หรือกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น การตระหนักรู้ถึง ความต้องการสารสนเทศของตนเอง รู้ถึงวิธีการในการสืบค้นเพื่อหาข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ รวมถึงต้องสามารถ ประเมินคุณภาพของ สารสนเทศที่สามารถหาได้ รู้จักวิธีการจัดเก็บและเรียกข้อมูลสารสนเทศมาใช้เมื่อต้องการ สามารถใช้ ข้อมูลสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและมีจริยธรรม สามารถประยุกต์ใช้สารสนเทศเพื่อสร้างและสื่อสาร ความรู้ได้มีประสิทธิภาพ (ณรงค์ศักดิ์ ศรีทานนท์. 2553, ธีระพงศ์ สันติภพ. 2553, อาชัญญา รัตนอุบล. 2554, สุภาณี ศรีฉัตรภิมข. 2558)

สรุปและข้อเสนอแนะ

วัยสูงอายุเป็นวัยหนึ่งของช่วงชีวิต ซึ่งยังมีความต้องการเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างใหม่อีกครั้งและยังต้องการ ได้รับทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็น ผู้สูงอายุต้องพยายามฝึกหาความรู้ใหม่ ๆ ให้กับตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ตนเองก้าวทันโลก และต้องยอมรับว่าโลกได้เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นหากผู้สูงอายุเปิดใจรับรู้และ เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ชีวิตก็จะมี ความทันสมัย ด้วยเหตุที่เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว และมีผลกระทบต่อชีวิตประจำวัน และปัจจุบัน เทคโนโลยีเหล่านี้ได้เข้ามาอยู่ ในเกือบทุกบ้านแล้ว สำหรับผู้สูงอายุที่ต้องการก้าวทันความเปลี่ยนแปลง หากเป็นผู้ที่ ค่อนข้างกับเทคโนโลยีสารสนเทศก็จะได้รับ ประโยชน์อย่างมาก ส่วนผู้ที่ยังไม่คุ้นเคย การให้การศึกษาแก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้ยอมรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ จึงถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ

ตามที่คณะของผู้เขียน เห็นว่า ผู้สูงอายุจึงต้องเป็นผู้ที่สามารถใช้และเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศได้ด้วยตนเอง การมีทักษะสารสนเทศจะช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุให้ดีขึ้น มีความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยี และมีความสะดวกสบายในการใช้ ชีวิตยุคดิจิทัลมากขึ้น นอกจากนี้ ยังช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับ ผู้สูงอายุอีกด้วย ซึ่งจะช่วยลดภาระของสังคมในการช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุลงได้ระดับหนึ่ง ดังนั้นการกระตุ้นและ สนับสนุนให้ ผู้สูงอายุ ตระหนักถึง ความสำคัญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินชีวิต จึงเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง สอดคล้องกับ กุศล สุนทรธาดา (2556) ที่กล่าวว่า “ถึงแม้การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อผู้ สูงอายุเป็นภารกิจของ นักเทคโนโลยีในการช่วยให้สมาชิกครอบครัว ผู้สูงอายุ และผู้ดูแลได้มีเทคโนโลยีใช้กัน ถึงเวลาแล้ว ที่ทุกคน ต้องเปลี่ยนทัศนคติและช่วยกันผลักดันให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงเทคโนโลยี เพื่อให้การดำรงชีวิต ของผู้สูงอายุมีความสุข สะดวกสบายมากขึ้น เกิดการพัฒนาตนเองเป็นการสร้างสังคมแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้ ช่วยสร้างพลังเครือข่าย ผู้สูงอายุให้เข้มแข็งทั่วประเทศ รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น”

ควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมให้กับผู้สูงอายุ ที่จะสามารถเข้าถึง มี ความรู้ความเข้าใจ มีความสามารถและรู้จักวิธีการเลือกหรือปฏิเสธ ความสามารถในการตรวจสอบ ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่สื่อเสนอ เพื่อเกิดทักษะในการสื่อสารผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ ในยุคแห่งการหลอมรวม เทคโนโลยีได้

เอกสารอ้างอิง

- กิตานันท์ มลิทอง. (2548). เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชวนชม.
- กิตติวงศ์ สำสวด. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดภาคตะวันออก. วารสารชุมชนวิจัย. 11 (2).
- กุศล สุนทรธาดา. (2556). สู้วัยกับไฮเทค. จดหมายข่าวประชากรและการพัฒนา. 33(6) เดือนสิงหาคม - กันยายน 2556.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. (2553). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี
- दनัย มณฑาทิพย์กุล; แวตตา เตชาทวิวรรณ; และ อัจฉราประเสริฐสิน. (2561). ประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร.
- दनัย วาณิชยานุเคราะห์; ศิริวรรณ อนันต์โท; และ สันทัต ทองรินทร์. (2560). กระบวนการยอมรับอินเทอร์เน็ตเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. 11(2).
- ณรงค์ศักดิ์ ศรีทานันท์. (2553). แนวทางการกำกับสื่อใหม่ในยุคการหลอมรวมเทคโนโลยี. กรุงเทพฯ.
- ทงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข; สุวิชัย โกศัยยะวัฒน์; และ พูลพงษ์ สุขสว่าง. (2559). ปัญหาและความต้องการด้านการเรียนรู้ของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี.
- ธีระพงศ์ สันติภาพ. (2553). ผู้สูงอายุกับการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม.
- นภสร นิลไพจิตร; นรินทรา จันทสร; และ กมลรัตน์ หนูสวี่. (2560). การพัฒนาทักษะการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์แบบองค์รวมสำหรับผู้สูงอายุในชนบทไทย ด้านการดูแลสุขภาพกาย (Development of Holistic Creative Learning Skills for Older Persons in Rural Area of Thailand: Physical Health Care Dimension).
- เนติยา แจ่มทิม; และ สินีพร ยืนยง. (2560). การใช้สื่อออนไลน์และการรู้เท่าทันสื่อสารสนเทศสุขภาพออนไลน์ของผู้สูงอายุ จังหวัดสุพรรณบุรี. สุพรรณบุรี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุพรรณบุรี.
- เบญจมาศ ยศเสนา (2559). การเห็นคุณค่าผู้สูงอายุ. Journal of Community Development Research (Humanities and Social Sciences) 2016; 9(1)
- ปิยวัฒน์ เกตุวงศา, และศุทธิดา ชวนวัน. (2558). ใครเป็นใครบนเครือข่ายสังคมออนไลน์: ความหลากหลายทางคุณลักษณะและพฤติกรรม. ใน อารี จาปากลาย, ปัทมา ว่าพัฒน์วงศ์, และกาญจนา ตังชลทิพย์ (บรรณาธิการ), ประชากรและสังคม 2558: ความหลากหลายทางประชากรและสังคมในประเทศไทย ณ ปี 2558 (น. 15-28). นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล
- พุทธชาติ แผนสมบุญ. (2560). Result of the Development of Empowerment in the Active Aging.
- สมาน ลอยฟ้า. (2554). ผู้สูงอายุกับเทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสารสารสนเทศศาสตร์: 9(2).
- สุชิน เท้ชรรัช. (2544). การจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อสร้างสรรค์ด้วยปัญญาในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- สุธีรา บัวทอง และคณะ. (2558). ผู้สูงอายุกับเหตุผลในการเรียนรู้ วิธีการเรียนรู้ และสิ่งที่ต้องการเรียนรู้. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. 12(1).
- สุปราณี ศรีฉัตรเกษม. (2558). กรอบแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิต และการเรียนรู้ของผู้สูงอายุในยุคหลอมรวมเทคโนโลยี. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

- สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2550). โลกพลิกโฉม : ความมั่งคั่งในนิยามใหม่ = Post knowledge based society. กรุงเทพฯ : บริษัทมีเดีย แอสโซซิเอตเต็ด จำกัด.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2559. กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. (2552). หลักสูตรการศึกษานอก ระบบขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอก ระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2561). รายงานสถิติรายปี ประเทศไทย 2561. กรุงเทพฯ : กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- อาชัญญา รัตน์อุบล และคณะ. (2554). รายงานฉบับสมบูรณ์ การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- Antonio González María Paz Ramírez, Vicente Viadel. (2015). Ict Learning by Older Adults and Their Attitudes toward Computer Use.
- Davis F. D.. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly. 13(3).
- Dickinson A. et al. (2005). Strategies for Teaching Older People to Use the World Wide Web. Universal Access in the Information Society. 4(1).
- Phelan, E.A., Anderson, L.A., Lacroix, A.Z. and Larson, E.B. (2004), Older Adults' Views of "Successful Aging"—How Do They Compare with Researchers' Definitions?. Journal of the American Geriatrics Society, 52: 211-216. doi:10.1111/j.1532-5415.2004.52056.x

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร ของนักเรียนหญิงโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐม

FACTORS AFFECTING THE PREMATURE PREGNANCY PREVENTION BEHAVIOR OF FEMALE
STUDENTS IN SCHOOLS UNDER NAKHON PATHOM MUNICIPALITY

เสาวลักษณ์ เรืองเกษมพงศ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความรู้ด้านสุขภาพและพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร 2) เปรียบเทียบพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร จำแนกตามความพึงพอใจกับผลการเรียน ลักษณะการพักอาศัย สถานภาพสมรสของผู้ปกครอง ความเพียงพอของรายได้ของครอบครัวที่อาศัยอยู่ ความพึงพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่และระดับการศึกษาของพ่อแม่ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความรอบรู้ด้านสุขภาพที่มีต่อพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร มีวิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนหญิงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐม จำนวน 176 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบประเมินความรู้ด้านสุขภาพเพื่อป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรของกองสุขศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้าสู่สมการ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า 1) นักเรียนหญิงมีพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร อยู่ในระดับมากและมีความรอบรู้ด้านสุขภาพเพื่อป้องกันการตั้งครรภ์ อยู่ในระดับน้อย 2) นักเรียนหญิงที่มีความพึงพอใจผลการเรียนต่างกันมีพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรแตกต่างกัน ส่วนนักเรียนหญิงที่มีลักษณะการพักอาศัย ความพึงพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ รายได้ของครอบครัวที่อาศัยอยู่ ระดับการศึกษาของผู้ปกครองและสถานภาพสมรสของผู้ปกครองต่างกันมีพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรไม่แตกต่างกัน 3) การตัดสินใจเลือกปฏิบัติที่ถูกต้อง การรู้เท่าทันสื่อและการสื่อสารเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรของนักเรียนหญิง โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐม ได้ร้อยละ 45.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสมการที่ได้จากการวิเคราะห์คือ $\hat{Y} = 1.656 + (.648) \text{การตัดสินใจ} + (-.122) \text{การรู้เท่าทันสื่อ} + (.199) \text{การสื่อสาร}$

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาพบว่านักเรียนหญิงที่มีความพึงพอใจผลการเรียนมากมีพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรมากกว่า ดังนั้นครูและผู้ปกครองจึงควรส่งเสริมให้นักเรียนเห็นความสำคัญของการศึกษา ตั้งใจเรียนและพบว่า การตัดสินใจเลือกปฏิบัติที่ถูกต้อง การรู้เท่าทันสื่อและการสื่อสารเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญเป็นตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร ครูและผู้เกี่ยวข้องจึงควรนำไปพัฒนาทักษะในโปรแกรมการศึกษาหรือจัดโครงการป้องกันการตั้งครรภ์ในนักเรียนหญิง

คำสำคัญ : ความรอบรู้ด้านสุขภาพ, พฤติกรรมการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร, นักเรียนหญิง

¹ นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ กลุ่มงานสุขศึกษา โรงพยาบาลนครปฐม

Abstract

The purpose of this study were 1) to study the level of health literacy and premature pregnancy prevention behavior 2) to compare the premature pregnancy prevention behavior classified by the satisfaction and school-record, accommodation, marital status of parents, adequacy of family incomes, the satisfaction of life and the parental education level 3) to find out the influence of health literacy towards the premature pregnancy prevention. The research methods consisted of a sample of 176 female student of grade 9 in schools under Nakhon Pathom Municipality. Health literacy for premature pregnancy prevention survey of the Health Education Division was used as the data analysis methods. The statistic used for data analysis were percentage, Mean, standard deviation, T-test, One-way ANOVA, and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results of the study were as follows 1) female students had a good level of premature pregnancy prevention behavior and a fair level of health literacy to prevent premature pregnancy 2) female students who had different satisfaction of their school-records would have a different behavior of premature pregnancy prevention while female students who had different types of accommodation, the satisfaction of life, family incomes, education level of parents and parental marital status did not have different behavior in preventing premature pregnancy 3) The right discrimination and media and communication knowingly to increase the expertise was variable to predict the premature pregnancy prevention behavior of female students in schools under Nakhon Pathom Municipality at 45.2 percent, was statistically significant at .001 level and the equation from the analysis is $\hat{Y} = 1.656 + (.648) \text{ decision} + (-.122) \text{ media literacy} + (.199) \text{ communication}$.

A suggestion of the study revealed that female students who had high level of school-records satisfaction had more preventive behavior of premature pregnancy. Therefore, teachers and parents should encourage them in realizing the importance of education and focusing on studying. Moreover, it was found that the right discrimination, media and communication literacy were the variable to predict the behavior of premature pregnancy prevention. Teachers and others concerned should use these factors to develop the skills in education program or arrange the premature pregnancy prevention project for female students.

Keywords: Health literacy, Premature pregnancy prevention behavior, female students

1. บทนำ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสังคมเป็นสังคมเมืองมากกว่าชนบทและสถาบันครอบครัวเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น พ่อแม่มีเวลาให้ครอบครัวน้อยลงเพราะมุ่งแต่ทำงานเพื่อให้มีรายได้มาเลี้ยงครอบครัว วิธีของวัยรุ่นไทยทำให้เกิดปัญหาและพฤติกรรมในสังคมโดยเฉพาะการมีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร ซึ่งมีปัจจัยอื่น ๆ มาเกี่ยวข้องหลายองค์ประกอบ เช่น ความสัมพันธ์ของเด็กวัยรุ่นกับครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจที่ไม่ดี ขาดความอบอุ่น การเรียนรู้หรือรับข่าวสารผิดๆจากเพื่อน จากสื่อต่างๆโดยเฉพาะจากอินเทอร์เน็ตหรือการใช้สารเสพติดซึ่งมีผลทำให้มีค่านิยมใหม่ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทางเพศ อีกทั้งทัศนคติของวัยรุ่นต่อการมีเพศสัมพันธ์ คิดว่าเป็นเรื่องธรรมดาโดยปัจจัยที่มีผลต่อการมีเพศสัมพันธ์ของวัยรุ่นคือ เพื่อน แฟน สื่อและสุราและตัวของวัยรุ่นเอง(วีระชัย สิทธิปิยะสกุล,พิชานัน หน่วงษ์: 2553)

จากการศึกษาเชิงสำรวจของศูนย์อนามัยที่ 12 เขตทั่วประเทศ ในกลุ่มวัยรุ่นอายุ 10-19 ปีพบปัจจัยสำคัญเป็นเหตุจูงใจคือการอยู่กันสองต่อสอง ร้อยละ 32.2 ปัจจัยเสริมให้วัยรุ่นมีเพศสัมพันธ์ คือ การใช้สารเสพติด (66.6 % เป็นเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และคู่มือลามก ซึ่งส่วนมากเป็นคลิปมือถือ ร้อยละ 64.9 (วีระชัย สิทธิปิยะสกุลและคณะ: 2556)จากสถิติการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นของโรงพยาบาลนครปฐม ปีพ.ศ.2562 พบจำนวนหญิงตั้งครรภ์วัยรุ่น จำนวน 375 คน จากจำนวนหญิงตั้งครรภ์ทั้งหมด 2,644 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.18

การตั้งครรภ์ไม่พร้อมในวัยรุ่นส่งผลต่อสุขภาพของมารดาและทารกในครรภ์ เนื่องจากสภาพร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ยังไม่สมบูรณ์พอ ภาวะแทรกซ้อนที่พบบ่อยในสตรีตั้งครรภ์วัยรุ่น ได้แก่ ภาวะโลหิตจาง คลอดก่อนกำหนด ทารกเจริญเติบโตช้าและภาวะความดันโลหิตสูงระหว่างตั้งครรภ์ ทำให้เกิดอัตราการช้ำและเสียชีวิตเพิ่มขึ้น 3.5 เท่าของสตรีวัยเจริญพันธ์ (สุคนธ์ ไช้แก้ว, 2547) และการตั้งครรภ์ไม่พร้อมยังส่งผลด้านจิตใจและอารมณ์ โดยเฉพาะวัยรุ่นเรียนทำให้เกิดความยากลำบากในการปรับตัว หงุดหงิด โกรธง่าย วิตกกังวล สับสนต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับจากบิดามารดาของตัวเองจะทำให้เกิดความรู้สึกไร้คุณค่า อาจคิดฆ่าตัวตายเพื่อหนีปัญหา (ทรงพล จันทรพัฒน์, 2543) การตั้งครรภ์ทำให้ต้องปรับบทบาทของตนเองมาเป็นมารดาก่อให้เกิดความเครียด (อังคินันท์ อินทรกำแหง, 2551) โดยต้องดูแลรับผิดชอบบุตรส่งผลให้หญิงตั้งครรภ์วัยรุ่นรู้สึกว่าทารกในครรภ์ทำให้ตนต้องพบกับความยากลำบาก จึงไม่สนใจดูแลสุขภาพตนเองและทารกในครรภ์ได้รับการดูแลซ้ำเนื่องมาจากการมาฝากครรภ์ล่าช้า ไม่ไปตรวจครรภ์ตามนัดอีกทั้งยังอยู่ในภาวะพึ่งพิงที่ต้องอาศัยผู้ดูแลพาไปพบแพทย์ หากผู้ดูแลไม่ว่างก็อาจไม่ได้ไปรับการตรวจครรภ์ตามแพทย์นัด ส่งผลต่ออัตราทารกแรกเกิดน้ำหนักต่ำกว่าเกณฑ์ 2,500 กรัม และหากวัยรุ่นมีความรอบรู้ด้านสุขภาพย่อมจะทำให้สามารถดูแล ป้องกันและส่งเสริมสุขภาพของตนสู่สุขภาพที่ดีได้เพราะ บุคคลที่มีความรอบรู้ด้านสุขภาพสูงจะมีพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ได้มากกว่าผู้ที่มีความรอบรู้ด้านสุขภาพต่ำ (อังคินันท์ อินทรกำแหง, ธัญชนก ชุมทอง, 2560) ซึ่งวัยรุ่นเป็น

กลุ่มสำคัญที่จะต้องได้รับการพัฒนาทักษะในการเรียนรู้เพื่อให้ได้ก้าวเป็นผู้ใหญ่ที่ดูแลสุขภาพตนเอง

จากการศึกษาตัวชี้วัดความรู้เท่าทันสื่อทางเพศ พบว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรอบรู้ด้านสุขภาพทางเพศ มากคิดเป็น ร้อยละ 28.09 และผลวิจัยของเชรชชา (2002) พบว่าอัตราความรอบรู้ต่ำมีอิทธิพลต่อการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นสูง แสดงว่าความรอบรู้ด้านสุขภาพส่งผลต่อการป้องกันการตั้งครรภ์ได้โดยที่บุคคลที่มีความรอบรู้ด้านสุขภาพย่อมจะทำให้บุคคลนั้นสามารถดูแล ป้องกันและส่งเสริมสุขภาพของตนสู่สุขภาพที่ดีได้และความรอบรู้ด้านสื่อมวลชนยังมีความสำคัญสำหรับวัยรุ่นเพราะวัยรุ่นมีความถี่ในการใช้สื่อมวลชนและเทคโนโลยีต่าง ๆ ในการเข้าถึงข้อมูลทาง

สุขภาพและวัยรุ่นยังเป็นกลุ่มสำคัญที่จะต้องได้รับการพัฒนาทักษะในการเรียนรู้ เพื่อให้ก้าวไปเป็นผู้ใหญ่ที่ดูแลสุขภาพตนเองต่อไป การพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพให้กับหญิงวัยรุ่นเพื่อป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร จึงมีความสำคัญเพราะความรู้ด้านสุขภาพหมายถึงความสามารถและทักษะในการเข้าถึงข้อมูล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและลดความเสี่ยงต่อการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรอันนำไปสู่การวิเคราะห์ประเมินการปฏิบัติและจัดการตนเองรวมทั้งสามารถชี้แนะเรื่องสุขภาพส่วนบุคคลและสังคมเพื่อป้องกันและควบคุมความเสี่ยงต่อการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร

ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งดำเนินการส่งเสริมสุขภาพในคลินิกมารดาวัยรุ่น จึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ว่ามีระดับความรู้ด้านสุขภาพและพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรอย่างไร และมีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ของนักเรียนหญิง โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐม ซึ่งผลที่ได้จะนำมาเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ของวัยรุ่นต่อไป

2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรและความรู้ด้านสุขภาพเพื่อป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรของนักเรียนหญิง โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐม

2.2 เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรของนักเรียนหญิงโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐมจำแนกตามความพึงพอใจกับผลการเรียน ลักษณะการพักอาศัย สถานภาพสมรสของผู้ปกครอง ความเพียงพอของรายได้ของครอบครัวที่อาศัยอยู่ ความพึงพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่และระดับการศึกษาของพ่อแม่

2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความรู้ด้านสุขภาพที่มีต่อพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรของนักเรียนหญิง โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐม

3.วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

Nutbeam (2009) (อ้างถึงในอังคินันท์ อินทรกำแหงและธัญชนก ชุมทอง, 2560) ได้อธิบายว่าความรู้ด้านสุขภาพว่าเป็นสมรรถนะของแต่ละบุคคลทั้งทางด้านสังคมและการคิดวิเคราะห์ที่กำหนดแรงจูงใจและความสามารถของบุคคลในการเข้าถึง ทำความเข้าใจ ประเมินและใช้สารสนเทศด้านสุขภาพตามความต้องการเพื่อส่งเสริมและรักษาสุขภาพของตนเองให้ดีขึ้นรวมทั้งการเพิ่มพูนความรู้และความเข้าใจปัจจัยที่กำหนดสุขภาพ การเปลี่ยนทัศนคติและการจูงใจในการส่งเสริมพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพซึ่งความรู้ด้านสุขภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการส่งเสริมและรักษาสุขภาพ และได้แบ่งความรู้ด้านสุขภาพไว้ 3 ระดับ ได้แก่ระดับความรู้ด้านพื้นฐาน (Functional Literacy) คือการอ่านออกเขียนได้ ระดับความรู้ด้านปฏิสัมพันธ์ (Interactive Literacy) คือการมีทักษะทางสังคมในการสื่อสารและระดับความรู้ด้านวิจารณ์ (Critical Literacy) คือ การใช้ทักษะในการวิเคราะห์ การประเมินและการประยุกต์ใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจให้เหมาะสมกับการดำรงชีวิตของตนเองขณะเดียวกัน Manganello, J. A. (2008) ได้เพิ่มระดับของความรู้ด้านสุขภาพต่อจากของนัทบีมอีก 1 ระดับคือความรู้ด้านสื่อสารมวลชน และกองสุขศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (ขวัญเมือง แก้วดำเกิง, 2561) กำหนดองค์ประกอบสำคัญ 6 ด้านคือ (1) การเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและบริการสุขภาพ (2) ความรู้ความเข้าใจ (3) ทักษะการสื่อสาร (4) ทักษะการตัดสินใจ (5) การรู้เท่าทันสื่อและ (6) การจัดการตนเอง

4.วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาโดยมีนักเรียนหญิงระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐม กลุ่มตัวอย่างคือนักเรียนหญิงระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ทุกคน เก็บข้อมูลช่วงเดือนสิงหาคม 2562 จำนวน 176 คน

4.2. เครื่องมือการวิจัย เป็นแบบประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพเพื่อป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรสำหรับสตรีไทยวัยรุ่นของกองสุศึกษา กระทรวงสาธารณสุข

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ โดยส่งแบบสอบถามให้กับโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐม จำนวน 6 โรงเรียนและนำแบบประเมินมาตรวจสอบความสมบูรณ์และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าสถิติร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และแปลความหมายคะแนนตามเกณฑ์ของ Best ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe's test for all possible) และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

5.สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียนหญิง โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐมจำนวน 176 คนพบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมากกับผลการเรียน ร้อยละ 60.2 มีลักษณะการพักอาศัยกับบิดา/มารดาหรือทั้งคู่ ร้อยละ 82.4 สถานภาพสมรสของผู้ปกครองเป็นหม้าย/หย่า/แยก ร้อยละ 48.9 มีความเพียงพอของรายได้ของครอบครัวที่อาศัยอยู่ ร้อยละ 64.2 มีความพึงพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ ร้อยละ 64.2 ระดับการศึกษาของพ่อแม่ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 31.8 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างนักเรียนหญิงโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐมจำแนกตามความพึงพอใจกับผลการเรียนลักษณะการพักอาศัย สถานภาพสมรสของพ่อแม่ ความเพียงพอของรายได้ของครอบครัวที่อาศัยความพึงพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ระดับการศึกษาของผู้ปกครองหลัก

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ความพึงพอใจกับผลการเรียน		
พอใจมาก/มากที่สุด	106	60.2
เฉยๆ/ไม่พอใจ	70	39.8
รวม	176	100.0
ลักษณะการพักอาศัย		
บิดามารดา/บิดา/มารดา	145	82.4
ญาติ	31	17.6
รวม	176	100.0
สถานภาพสมรสของผู้ปกครอง		
แต่งงานอาศัยอยู่ด้วยกัน	79	44.9
แต่งงานไม่ได้อยู่ด้วยกัน	11	6.3

หม้าย/หย่า/แยก	86	48.9
รวม	176	100.0
ความเพียงพอของรายได้ของครอบครัวที่อาศัยอยู่		
เพียงพอมีเหลือเก็บ	113	64.2
เพียงพอไม่เหลือเก็บ	41	23.3
ไม่เพียงพอมีหนี้สิน	22	12.5
รวม	176	100.0
ความพึงพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่		
พอใจมากถึงมากที่สุด	113	64.2
เฉยๆ/ ไม่พอใจ	63	35.8
รวม	176	100.0
ระดับการศึกษาของพ่อแม่		
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	56	31.8
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	54	30.7
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	41	23.3
ระดับอนุปริญญาขึ้นไป	25	14.2
รวม	176	100.0

2. การวิเคราะห์ระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพและพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรของนักเรียนหญิงโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐม พบว่า นักเรียนหญิงมีระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพเพื่อป้องกันการตั้งครรภ์โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพและพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรของนักเรียนหญิงโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐม

ตัวแปร	\bar{x}	S.D	ค่าระดับ
ความรอบรู้ด้านสุขภาพเพื่อป้องกันการตั้งครรภ์	2.4151	.38741	น้อย
ความรู้ความเข้าใจทางสุขภาพ	.759	.16879	ปานกลาง
การเข้าถึงข้อมูลและบริการเพื่อสุขภาพ	2.5489	.63633	ปานกลาง
การสื่อสารเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญ	2.7169	.44491	ปานกลาง
การจัดการเงื่อนไขทางสุขภาพของตนเอง	2.5227	1.07753	ปานกลาง
การรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศ	2.2784	1.08243	น้อย
การตัดสินใจเลือกปฏิบัติที่ถูกต้อง	3.5878	.52736	มาก
พฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร	4.2428	.53196	มาก
การเที่ยวกลางคืน/สถานเริงรมย์	4.5720	.82184	มากที่สุด
การดูสื่อลามก	4.5436	.15467	มากที่สุด
การจัดการปัญหาส่วนตัว	3.1648	.53169	ปานกลาง
การให้ความใกล้ชิดกับเพศชาย	4.7273	.68864	มากที่สุด

3.การวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรของนักเรียนหญิง โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามความพึงพอใจกับผลการเรียน ลักษณะการพักอาศัย ความพึงพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ รายได้ของครอบครัวที่อาศัยอยู่ ความเพียงพอของรายได้ของครอบครัวที่อาศัยอยู่ ระดับการศึกษาของผู้ปกครองและสถานภาพสมรสของผู้ปกครองที่ต่างกันพบว่า นักเรียนหญิงโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐมที่มีความพึงพอใจกับผลการเรียนต่างก็มีพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักเรียนที่มีความพึงพอใจผลการเรียนมาก/มากที่สุด ($\bar{x} = 4.3050$) มีพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ดีกว่านักเรียนที่ไม่มีความพึงพอใจกับผลการเรียน ($\bar{x} = 4.1486$) และนักเรียนหญิงที่มีลักษณะการพักอาศัย ความพึงพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ รายได้ของครอบครัวที่อาศัยอยู่ ความเพียงพอของรายได้ของครอบครัวที่อาศัยอยู่ ระดับการศึกษาของผู้ปกครองและสถานภาพสมรสของผู้ปกครองที่ต่างกันมีพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรไม่แตกต่างกันดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ของนักเรียนหญิง โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐมจำแนกตามความพึงพอใจกับผลการเรียน ลักษณะการพักอาศัย ความพึงพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ รายได้ของครอบครัวที่อาศัยอยู่ ระดับการศึกษาของผู้ปกครอง สถานภาพสมรสของผู้ปกครอง

ลักษณะส่วนบุคคล	N	\bar{x}	S.D	t	F	p-value
(176)						
ความพึงพอใจกับผลการเรียน						
พอใจมาก/มากที่สุด	106	4.3050	.45653	1.810*	6.946	.009
เฉยๆ/ไม่พอใจ	70	4.1486	.62096			
ลักษณะการพักอาศัย						
บิดามารดาหรือบิดา/มารดา	145	4.2621	.51965	1.039	1.083	.299
ญาติ	31	4.1527	.58682			
ความพึงพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่						
พอใจมาก	113	4.2484	.58420	.186	.945	.332
เฉยๆ/ไม่พอใจ	63	4.2328	.42669			
รายได้ของครอบครัวที่อาศัยอยู่						
เพียงพอมีเหลือเก็บ	113	4.2749	.48067		1.034	.358
เพียงพอ ไม่เหลือเก็บ	41	4.1382	.57992			
ไม่เพียงพอ	22	4.2727	.67641			
ระดับการศึกษาของผู้ปกครอง						
ต่ำกว่าประถมศึกษา	56	4.2512	.60929		.158	.924
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	54	4.2025	.58435			
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	41	4.2699	.40523			
อนุปริญญาขึ้นไป	25	4.2667	.42339			

สถานภาพสมรสของผู้ปกครอง

แต่งงานอาศัยอยู่ด้วยกัน	79	4.2658	.51180	.153	.858
แต่งงานไม่ได้อยู่ด้วยกัน	11	4.2545	.41076		
หม้าย/หย่า/แยก	86	4.2202	.56689		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านสุขภาพและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกำบัง การตั้งครรถ์ก่อนวัยอันควรของนักเรียนหญิง โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐมพบว่าความรู้ด้านสุขภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกำบังการตั้งครรถ์ก่อนวัยอันควร และเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยความรู้ด้านสุขภาพที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกำบังการตั้งครรถ์ก่อนวัยอันควรพบว่า การตัดสินใจเลือกปฏิบัติ การรู้เท่าทันสื่อและการสื่อสารเพิ่มความเชี่ยวชาญสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมกำบังการตั้งครรถ์ก่อนวัยอันควรของนักเรียนหญิง โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐม ได้ร้อยละ 45.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ตัวแปรความรู้ด้านสุขภาพที่สามารถทำนายพฤติกรรมกำบังการตั้งครรถ์ก่อนวัยอันควรของนักเรียนโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐม

ลำดับที่ของการนำตัวแปรเข้าสมการ	R	R ²	Adj R ²	R ² Change	b	Beta	t
1. การตัดสินใจ(X ₆)	.647	.419	.415	.419	.648	.642	11.232***
2. การรู้เท่าทันสื่อ(X ₅)	.661	.437	.430	.018	-.122	-.249	-3.223***
3. การสื่อสาร(X ₃)	.672	.452	.442	.015	.199	.167	2.153***
Constant (a) = 1.656		S.E = .39731		F = 47.242***			

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมการที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้าสมการมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001สามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 1.656 + (.648)X_6 + (-.122)X_5 + (.199)X_3$$

ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = (.642)X_6 + (-.249)X_5 + (.167)X_3$$

6.อภิปรายผล

1.ความรู้ด้านสุขภาพของนักเรียนหญิง โรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐม พบว่า อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.4151$) ทั้งนี้เป็นเพราะความรู้ด้านสุขภาพของนักเรียนมีหลายองค์ประกอบด้านที่มีระดับน้อยคือการรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศ ส่วนการเข้าถึงข้อมูลและบริการเพื่อสุขภาพ การสื่อสารเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญ การจัดการเงินไขทางสุขภาพตนเองอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของอังคินันท์ อินทรกำแหง,ธัญชนก

ชุมทอง(2560)ที่ศึกษาการพัฒนาเครื่องมือวัดความรอบรู้ด้านสุขภาพและพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร สำหรับสตรีไทยวัยรุ่น อายุ 15-21 ปี พบว่าความรอบรู้ด้านสุขภาพอยู่ในระดับไม่ดีพอ ส่วนพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.2428$) ทั้งนี้เป็นเพราะนักเรียนมีพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ด้านการเที่ยวกลางคืน การดูสื่อลามกและการให้ความใกล้ชิดกับเพศชายอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการจัดการปัญหาส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของเสาวลักษณ์ เรื่องเกษมพงศ์(2562)ที่ศึกษาความรอบรู้ด้านสุขภาพและพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรของนักเรียนหญิงโรงเรียนเทศบาล 4 (เขavnปรีชาอุทิศ) จังหวัดนครปฐม พบว่าพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรอยู่ในระดับดีมาก

2. นักเรียนหญิงโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครปฐมที่มีความพึงพอใจผลการเรียนต่างกันมีพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เป็นเพราะผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นตัวชี้วัดความใส่ใจหรือสนใจทางการเรียน นักเรียนใช้เวลาในการทบทวนบทเรียน จึงเป็นการส่งเสริมหรือสัมพันธ์กับพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร สอดคล้องกับการศึกษาของณัฐภาพ ระวะใจ (2553) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมป้องกันการเสี่ยงทางเพศของนักศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่านักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมป้องกันการเสี่ยงทางเพศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลักษณะการพักอาศัยของนักเรียนหญิงต่างกัน มีพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะนักเรียนหญิงอาศัยอยู่กับพ่อแม่หรือพ่อกับแม่ซึ่งต่างก็เป็นบุคคลในครอบครัวที่นักเรียนใกล้ชิด การได้รับความรักและความอบอุ่นหรือคำสั่งสอนจากผู้ปกครองทำให้นักเรียนมีความตระหนักรู้ในการป้องกันการตั้งครรภ์เหมือนกัน

สถานภาพสมรสของผู้ปกครองของนักเรียนหญิงที่ต่างกันมีพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะปัจจุบันนักเรียนที่อาศัยกับบิดา มารดาหรือว่าบิดากับมารดาที่แยกกันอยู่ต่างก็ได้รับคำสอนจากบิดามารดาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งและวิถีชีวิตของผู้ปกครองก็ต่างคนต่างออกไปทำงานแต่เช้าและกลับมาอยู่ด้วยกันตอนเย็น ดังนั้นพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ของนักเรียนจึงไม่แตกต่างกัน

รายได้ของครอบครัวที่อาศัยของนักเรียนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะนักเรียนที่มีพ่อแม่มีรายได้เพียงพอกับรายได้อื่นๆไม่เพียงพอก็มีค่าใช้จ่ายให้กับนักเรียนที่ไม่ต่างกันมากเพราะในจังหวัดนครปฐม ค่าครองชีพของการใช้จ่ายของนักเรียนไม่สูงนัก ทำให้ผู้ปกครองจ่ายไม่ต่างกันมาก การเลี้ยงดูของผู้ปกครองกับนักเรียนก็มีการควบคุมกำกับ นักเรียนหญิงจึงมีพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ที่ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะนักเรียนส่วนใหญ่พึงพอใจกับชีวิตความเป็นอยู่ ไม่มีภาวะที่ต้องดิ้นรนกับชีวิตมากมาย ส่วนใหญ่มีความเป็นอยู่ในครอบครัวที่มีรายได้ไม่เพียงพอ มีเหลือเก็บนักเรียนจึงไม่ไปอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัย เมื่อเลิกเรียนก็กลับบ้านทำให้เกิดพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ที่ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาของพ่อแม่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะครอบครัวของนักเรียนมีระดับการศึกษาที่ได้ต่างกันไม่มากนักและทุกครอบครัวก็มีความสามารถในการให้เด็กนักเรียนใช้สื่อเทคโนโลยีจากมือถือได้พอจนทำให้การรับข้อมูลเรื่องเพศได้รับเหมือนกัน จึงมีพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ไม่แตกต่างกัน

3. ความรอบรู้ด้านสุขภาพของนักเรียนหญิงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรความรอบรู้ด้านสุขภาพได้แก่ การตัดสินใจ การรู้เท่าทันสื่อ การ

สื่อสารเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ได้ร้อยละ 45.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทั้งนี้เป็นเพราะนักเรียนหญิงมีการใช้สื่อสารมวลชนและเทคโนโลยีในการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพ ทำให้ได้รับความรู้ในเรื่องเพศ ส่งผลต่อพฤติกรรมของนักเรียน สอดคล้องกับการศึกษาของจากรูธรรม ศรีเวียง และทวีศักดิ์ กสิผล(2558) ที่พบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเสี่ยงต่อการมีเพศสัมพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ได้แก่การเข้าถึงสื่อกระตุ้นอารมณ์ทางเพศ เช่นการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเสี่ยงต่อการมีเพศสัมพันธ์ ดังนั้นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเสี่ยงในการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร ได้แก่ปัจจัยจากตัววัยรุ่นเอง ปัจจัยด้านครอบครัวและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เช่น อิทธิพลของเพื่อน อิทธิพลของสื่อที่ไม่เหมาะสม ในขณะที่ความสามารถในการเลือกรับรู้หรือกลั่นกรองข้อมูลจากสื่อของวัยรุ่นยังมีประสิทธิภาพที่ไม่ดีพอและสอดคล้องกับการศึกษาของนันทิวิภา สิงห์ทองและคณะ(2558) ที่พบว่า ความรู้ความเข้าใจ เจตคติและค่านิยมสัมพันธ์ภาพภายในครอบครัว การอบรมสั่งสอนในเรื่องเพศ ลักษณะเพื่อนที่คบ การเปิดรับแหล่งข้อมูลข่าวสาร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเสี่ยงในการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร จึงควรต้องได้รับการดูแลและส่งเสริมให้มีความรอบรู้ด้านสุขภาพให้มากขึ้น

6. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยและข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ประการ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1.1 จากผลการวิจัยพบว่านักเรียนหญิงที่มีความพึงพอใจต่อผลการเรียนมากมีพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นผู้ปกครองและอาจารย์ผู้สอนควรให้นักเรียนเห็นความสำคัญของการศึกษา ขยันทบทวนและตั้งใจเรียนและควรส่งเสริมหรือสร้างกิจกรรมที่พัฒนาการเรียนรู้เพื่อให้นักเรียนมีความสนใจและเข้าใจในบทเรียนเพิ่มขึ้นส่งผลต่อความพึงพอใจในผลการเรียนของตนเอง

1.2 จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความรอบรู้ด้านสุขภาพได้แก่ การตัดสินใจ การรู้เท่าทันสื่อและการสื่อสารเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรจึงควรนำปัจจัยดังกล่าวไปพัฒนาทักษะในโปรแกรมการศึกษาหรือจัดโครงการป้องกันการตั้งครรภ์ในนักเรียนหญิงและนำผลการวิจัยไปนำเสนอต่อโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครนครปฐมเพื่อหาแนวทางส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพและสร้างความร่วมมือในการป้องกันการตั้งครรภ์ในนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยแบบทดลองในกลุ่มนักเรียนหญิงเรื่องการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรโดยนำปัจจัยด้านการตัดสินใจ การรู้เท่าทันสื่อและการสื่อสารไปจัดในโปรแกรมการทดลองด้วย

บรรณานุกรม

- ขวัญเมือง แก้วดำเกิง. (2561). ความรอบรู้ด้านสุขภาพ : เข้าถึง เข้าใจและการนำไปใช้. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อมรินทร์, 41.
- จากรุวรรณ ศรีเวียงยาและทวีศักดิ์ กสิผล. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเสี่ยงต่อการมีเพศสัมพันธ์กับพฤติกรรมเสี่ยงต่อการมีเพศสัมพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาที่ 2 โรงเรียนบางกะปิ กรุงเทพมหานคร.สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2563 เข้าถึงได้จาก file:///C:/Users/HEasus/Downloads/297-886-1-PB.pdf
- ณัฐภาพ ระวะใจ. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมป้องกันการความเสี่ยงทางเพศของนักศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสุศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทรงพล จันทร์พัฒน์. (2543). การพยาบาลภาวะจิตสังคมของหญิงตั้งครรภ์.สงขลา: ภาควิชาการพยาบาลสูตินรีเวชและผดุงครรภ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นันทิวิลา สิงข์ทองและคณะ. (2558). พฤติกรรมเสี่ยงการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรโรงเรียนมัธยมศึกษา ตำบลบ้านแปรง อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ “สร้างสรรค์และพัฒนาเพื่อก้าวหน้าสู่ประชาคมอาเซียน” ครั้งที่ 2 18- 19 มิถุนายน 2558 ณ วิทยาลัยนครราชสีมา : ภาควิชาการศึกษาศาสตร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2563 เข้าถึงได้จาก http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2558Vol3No1_57.pdf
- วีระชัย สิทธิปิยะสกุล,พิชานัน หนุงวงษ์. (2553). ปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น(teenage pregnancy)ในเขตตรวจราชการที่ 17 : แนวโน้มและแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา(SLM). พิมพ์ ครั้งที่ 1. เชียงใหม่ : เกวลีการพิมพ์.
- วีระชัย สิทธิปิยะสกุลและคณะ. (2556). สสำรวจความคิดเห็นและพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศของวัยรุ่นในประเทศไทย. วารสารวิชาการสาธารณสุข, 22(6), 979-987.
- สุนทร ไขแก้ว. (2547). ตั้งครรภ์วัยรุ่น:การส่งเสริมสุขภาพ. วารสารพยาบาลศาสตร์. 22(1), 20-27.
- เสาวลักษณ์ เรืองเกษมพงศ์. (2562). ความรอบรู้ด้านสุขภาพและพฤติกรรมป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรของนักเรียนหญิงโรงเรียนเทศบาล 4 (เขาวนปริชาอุทิศ)จังหวัดนครปฐม. การประชุมวิชาการระดับชาติ โครงการเครือข่ายการศึกษาวัยและความสัมพันธ์ทางวิชาการด้านรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ครั้งที่ 3, 186-199.
- อังคินันท์ อินทรกำแหงและธัญชนก ชุมทอง. (2560). การพัฒนาเครื่องมือวัด ความรอบรู้ด้านสุขภาพและพฤติกรรมการป้องกันการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรสำหรับสตรีไทยวัยรุ่น. วารสารพยาบาลสาธารณสุข, 31(3), 1-17.
- อังคินันท์ อินทรกำแหง. (2551). สังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและการเผชิญความเครียดของคนไทย. วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 14(1), 135-150.
- Manganello, J. A. (2008). Health Literacy and adolescents: a framework and agenda for future research. Health Education Research; 23 (5), 840-847.
- Shrestha, (2002). S.socio-cultural factors influencing adolescent pregnancy in rurul Nepal.International Journal of Adolescent Medicine and Health; 14(2): 101-109.

การประเมินปริมาณรังสีจากการถ่ายภาพเอกซเรย์เต้านมด้วยเครื่องแมมโมกราฟฟีระบบดิจิทัล ของกลุ่มงานรังสีวิทยา โรงพยาบาลนครปฐม

ASSESSMENT RADIATION DOSE FROM DIGITAL MAMMOGRAPHY OF
RADIATION DEPARTMENT IN NAKHONPATHOM HOSPITAL

สมหมาย กันทะเมืองลี¹

บทคัดย่อ

การประเมินปริมาณรังสีจากการถ่ายภาพเอกซเรย์เต้านมด้วยเครื่องแมมโมกราฟฟี ระบบดิจิทัล ของกลุ่มงานรังสีวิทยาโรงพยาบาลนครปฐมวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลค่าปริมาณรังสีของโรงพยาบาลนครปฐม ในการประเมินความปลอดภัยเทียบกับค่ามาตรฐาน และเพื่อศึกษาอายุ ความหนา ค่ากิโลวัตต์เดจ (เควีพี) ค่ากระแส-เวลา แรงในการกดทับและปริมาณรังสีของเต้านมวิธีการศึกษาเก็บข้อมูลย้อนหลัง ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2562-มกราคม 2563 อายุ30-70 ปี จำนวน 730 ราย สุ่มตัวอย่าง 30 ราย โดยเก็บข้อมูลต่างๆในท่าด้านตรง CC (craniocaudal) ด้านข้าง MLO (mediolateral oblique) ทั้ง 2 ข้าง ผลการศึกษาผู้ป่วยมีอายุเฉลี่ย 51.9 ปี (SD = 9.67) พบมีปริมาณรังสีจากการตรวจในแต่ละท่าที่ถูกกดทับที่ < 3.0 3.1-4.0 4.1-5.05.1-6.0>6.0 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.11, 1.34,1.61, 1.78,2.30มิลลิเกรย์ ตามลำดับ สรุปว่าปริมาณรังสีในแต่ละช่วงความหนาของเต้านมที่ถูกกดทับ ไม่เกินค่ามาตรฐานที่วิทยาลัยรังสีแพทย์แห่งสหรัฐอเมริกากำหนด 3 มิลลิเกรย์ (mGy) ต่อภาพ การวิจัยนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อพัฒนางานและบุคลากร โดยลดปริมาณรังสีให้กับผู้ป่วย ลดความเสี่ยงจากการเกิดโรคมะเร็งเป็นฐานข้อมูลให้กับโรงพยาบาลนครปฐม และสถานพยาบาลอื่น ๆ

คำสำคัญ : เครื่องแมมโมกราฟฟีระบบดิจิทัล, ปริมาณรังสี

Abstract

Radiation Dose Assessment from Breast X-ray Imaging by Digital Mammography of Radiology Group of Nakhon Pathom Hospital Objective: To study radiation dose data of Nakhon Pathom Hospital. In evaluating safety against standard values and to study the age, thickness, kilowattage (KVP), current-time value, Press force and radiation dose of the breast. Data were collected from August 2019 - January 2020, ageds 30 -70 years, 730 subjects were sampled and 30 were collected in different positions in the CC (craniocaudal) side and MLO (mediolateral oblique) side in both breast side. The results showed that the average age of the patients was 51.9 years (SD = 9.67). Radiation from each test was pressed at <3.0 3.1-4.0 4.1-5.05.1-6.0> 6.0. With an average of 1.11, 1.34,1.61, 1.78, 2.30 milligrays, respectively. In conclusion, the radiation dose in each thickness of the breast that is pressed not more than the standard value that the College of Radiologists of the United States specifies 3 milligrays (mGy) per image. This research can be

¹ กลุ่มงานรังสีวิทยา โรงพยาบาลนครปฐม

used as data for work and personnel development by reducing the amount of radiation given to patients. Reduce the risk of cancer is a database for Nakhon Pathom Hospital and other hospitals

Keywords: Digital Mammography, Radiation

1. บทนำ

โรคมะเร็งเป็นปัญหาสาธารณสุขที่สำคัญของประเทศไทยจากข้อมูลสถิติโรคมะเร็งของประเทศไทย (Cancer in Thailand Vol.VIII.2010-2012)¹ อุบัติการณ์การเกิดโรคมะเร็งเต้านมมากที่สุด เป็นอันดับ1ในสตรีไทย และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี การตรวจเต้านมด้วยเครื่องแมมโมกราฟฟีเป็นวิธีที่ดีที่สุด ในการตรวจวินิจฉัยหามะเร็งเต้านมในระยะเริ่มแรก^{2,3,4} ซึ่งในปัจจุบันการตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านมและการตรวจวินิจฉัยโรคเต้านมนิยมตรวจด้วยเครื่องแมมโมกราฟฟีระบบดิจิทัล (Full-Field Digital Mammography, FFDM) แทนระบบอนาล็อกเนื่องจากการศึกษาที่สนับสนุนว่ามีความไวและความจำเพาะในการวินิจฉัยเหนือกว่าอย่างมีนัยสำคัญ⁵⁻⁹ โดยเฉพาะในผู้หญิงกลุ่มเสี่ยงควรตรวจเต้านมด้วยเครื่องแมมโมกราฟฟีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือตามคำแนะนำของแพทย์ เช่นมีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปที่มีอาการผิดปกติภายในเต้านม หรือมีประวัติทางครอบครัวเป็นมะเร็งเต้านมหรือมะเร็งอื่นๆและผู้หญิงวัยหมดประจำเดือนที่ต้องรับประทานฮอร์โมนเป็นประจำ¹⁰⁻¹¹

การใช้รังสีในการตรวจมีความเสี่ยงเล็กน้อยจากการเกิดมะเร็งจากรังสีแต่ในปริมาณรังสีที่พอเหมาะ การตรวจพบความผิดปกติในระยะเริ่มต้นมีความคุ้มค่ามากกว่าความเสี่ยงที่จะเกิดมะเร็ง การประเมินค่ารังสีในการถ่ายภาพรังสีเต้านมจึงเป็นสิ่งจำเป็นซึ่งทำได้โดยการหาค่าปริมาณรังสีเฉลี่ยที่ผู้ป่วยได้รับเพื่อเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐานที่วิทยาลัยรังสีแพทย์แห่งสหรัฐอเมริกา (American college of Radiology; ACR) กำหนดไว้ไม่เกิน 3 มิลลิเกรย์ ต่อภาพ (mGy) ที่ความหนาของเต้านมที่ถูกลัด 4.5 เซนติเมตร¹²การประเมินค่าปริมาณรังสีที่ผู้ป่วยได้รับจากการถ่ายภาพรังสีเต้านมนั้น มี 2 ตัวแปรคือ ค่าปริมาณรังสีเฉลี่ยที่ผู้ป่วยได้รับ(Average glandular dose : AGD) ค่าปริมาณรังสีที่ผิว (Entrance surface dose: ESD) ค่า ESD สามารถวัดได้โดยตรง ส่วนค่า AGD นั้น จะต้องใช้การคำนวณทางคณิตศาสตร์ ซึ่งค่า AGD เป็นค่าที่แสดงความเสี่ยงของผู้ป่วยจากการถ่ายภาพรังสีเต้านมที่ดีที่สุด¹³

การตรวจเต้านมด้วยเครื่องดิจิทัลแมมโมกราฟฟีของโรงพยาบาลนครปฐม ให้บริการมาตั้งแต่ ปีพ.ศ. 2554 ต้องมีการจำกัดค่าปริมาณรังสีที่ผู้ป่วยได้รับให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานสากล โดยทั่วไปในการถ่ายภาพเอกซเรย์เต้านมนิยมอ้างอิง ตามเกณฑ์มาตรฐานของ College of Radiology (ACR) ที่กำหนดให้ การตรวจแต่ละครั้งได้รับรังสีดูดกลืนที่เต้านมไม่เกิน 3 มิลลิเกรย์ต่อภาพ และให้คุณภาพของภาพที่สามารถวินิจฉัยได้ตามมาตรฐาน ในการตรวจเต้านมยังต้องมีการกดทับเต้านมซึ่งมีผลต่อคุณภาพของภาพถ่ายทางรังสี ในการวินิจฉัย และเต้านมเป็นอวัยวะที่ไวต่อความรู้สึกในการกดทับสูง ดังนั้นการใช้แรงกดทับที่เกินมาตรฐาน นอกจากจะทำให้ผู้ป่วยรู้สึกเจ็บแล้วยังทำให้ผู้ป่วยได้รับ ปริมาณรังสีเพิ่มขึ้นด้วยหากมีการกดทับที่ไม่เหมาะสม ทั้งนี้การประเมินค่าปริมาณรังสีในการถ่ายภาพรังสีเต้านม เฉลี่ยที่ผู้ป่วยได้รับเพื่อเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐานที่วิทยาลัยรังสีแพทย์แห่งสหรัฐอเมริกา (American college of Radiology; ACR) กำหนดไว้ 3 มิลลิเกรย์ (mGy) ต่อภาพ และมีคณะกรรมการระหว่างประเทศว่าด้วยการป้องกันอันตรายจากรังสี (International commission on radiological protection : ICRP) ได้กำหนดในการป้องกันอันตรายจากรังสีว่าคนทั่วไปไม่ควรได้รับรังสีเกินกว่า 5 mSv ต่อปี และสำหรับผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับรังสี ก็ไม่ควรได้รับเกินกว่า 50 mSv ต่อปี¹⁴

ถ้าได้รับปริมาณรังสีเกินค่ามาตรฐานที่กำหนดจะมีผลต่อ การเป็นหมัน ถ้าเป็นผู้ชาย จะเป็นหมันถาวร เป็นหมันชั่วคราว 12 เดือน ถ้าเป็นผู้หญิงจะเป็นหมันถาวร ไม่มีประจำเดือน หรือเป็นหมันชั่วคราว 1-2 ปี ผลกระทบต่อทารกในครรภ์ทำให้ทารกตายในท้อง เด็กพัฒนาผิดปกติหรือไม่โตขึ้นอาจเป็นมะเร็ง และอาจทำให้อวัยวะทำงานผิดปกติ เม็ดเลือดขาวลดลงมีอาการอ่อนเพลีย อาเจียน ท้องเสีย ผอมร่าง อาจเสียชีวิตภายใน 2-3 สัปดาห์¹⁵

ฉะนั้นจึงต้องมีการป้องกันรังสี (radiation protection) โดยการวัดปริมาณรังสีที่ร่างกายดูดกลืน และประเมินความเสี่ยง ซึ่งมี 2 หน่วยสำหรับการวัดและการประเมินในเชิงปริมาณคือเกรย์ (gray ย่อว่า Gy) และ ซีเวิร์ต (sievert ย่อว่า Sv) การศึกษาปริมาณรังสีของเต้านมครั้งนี้ โดยศึกษาในแต่ละช่วงของความหนาจากแรงกดทับจากการถ่ายภาพเอกซเรย์เต้านมในระบบดิจิทัล ที่ถูกกดทับในท่า MLO (mediolateral oblique) และท่า CC (cranio-caudal)¹⁶ ซึ่งมีการแสดงค่าพารามิเตอร์ต่าง ๆ ได้แก่ อายุ, kVp, mAs เพื่อหาค่าเฉลี่ยปริมาณรังสีในแต่ละช่วงความหนาของเต้านมที่ถูกกดทับที่ <3.0, 3.1 - 4.0, 4.1 - 5.0, 5.1 - 6.0 และมากกว่า 6.0 ซม. ตามลำดับ¹⁷

การวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของโรงพยาบาลนครปฐม (เลขที่โครงการ 037/2019) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลย้อนหลังจากข้อมูล อายุ ความหนา แรงกดทับและปริมาณรังสีของเต้านมที่ถูกกดทับ โดยมีตัวแปรคือ การวัดปริมาณรังสี และความหนาของเต้านม

2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลค่าปริมาณรังสีของโรงพยาบาลนครปฐม ในการประเมินความปลอดภัยเทียบกับค่ามาตรฐาน

2.2 เพื่อศึกษาอายุ ความหนา ค่ากิโลโวลต์เดจ(เควีพี) ค่ากระแส-เวลาแรงในการกดทับและปริมาณรังสีของเต้านม

3.วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วัลลภา พรหมสิริ, 2559. การประเมินปริมาณรังสีที่ผู้ป่วยได้รับการตรวจด้วยเครื่องถ่ายภาพรังสีเต้านมระบบดิจิทัลในโรงพยาบาลตากสิน ปัจจุบันโรคไม่ติดต่อเป็นปัญหาด้านสุขภาพของประชากรโลก โดยเป็นสาเหตุการตายของประชากรโลกมากกว่าร้อยละ 50 โรคมะเร็งจัดเป็น 1 ใน 10 ของสาเหตุการตายดังกล่าว และผู้ป่วยโรคมะเร็งมากกว่าร้อยละ 50 เป็นผู้ป่วยที่อาศัยอยู่ในประเทศกำลังพัฒนา นอกจากนี้องค์การอนามัยโลกได้ประมาณการณ์ ไว้ว่าในปี 2563 จะมีประชากรโลกตายด้วยโรคมะเร็งมากกว่า 11,000,000 คน อยู่ในประเทศกำลังพัฒนามากกว่า 7,000,000 คน ดังนั้นโรคมะเร็งจึงจัดเป็นปัญหาสาธารณสุขของโลกสำหรับประเทศไทยโรคมะเร็งเป็นสาเหตุการตายอันดับที่ และมีผู้ป่วยมะเร็งเพิ่มขึ้นทุกปี จากข้อมูลสถิติโรคมะเร็งของประเทศไทยพบว่าอุบัติการณ์การเกิดโรคมะเร็งเต้านมมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ในสตรีไทย คิดเป็น 28.6 ต่อประชากรแสนคนและมีอัตราการเสียชีวิตและอัตราการเกิดโรคมะเร็งเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าช่วงอายุที่พบสูงสุดจะอยู่ที่ 50-55 ปี แต่จากข้อมูลทะเบียนมะเร็งของประเทศไทย พบว่ามะเร็งเต้านมเกิดได้ตั้งแต่อายุประมาณ 20ปีขึ้นไป และพบว่าช่วงอายุ30-35ปี มีแนวโน้มเป็นมะเร็งเต้านมสูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอัตราการเกิดโรคมะเร็งเต้านมในกลุ่มสตรีมีอายุน้อยลง

กัลยาณี ธีรกุล,อัญชลิ กฤษณจินดา, 2557ปริมาณรังสีจากการถ่ายภาพรังสีเต้านมระบบโทโมซินทีซิส.ในผู้หญิงกลุ่มเสี่ยงควรตรวจเต้านมด้วยเครื่องแมมโมกราฟีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งหรือตามคำแนะนำของแพทย์เช่นมีอายุ

ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปที่มีอาการผิดปกติภายในเต้านมหรือมีประวัติทางครอบครัวที่ญาติฝ่ายมารดาเป็นมะเร็งเต้านมหรือมะเร็งอื่นๆและผู้หญิงวัยหมดประจำเดือนที่ต้องรับประทานฮอร์โมนเป็นประจำ

American Collage Radiology,2015ACR and SBI Continue to Recommend Regular Mammography Starting at Age 40ปี ในผู้หญิงกลุ่มเสี่ยงควรตรวจเต้านมด้วยเครื่องแมมโมกราฟฟี่อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งหรือตามคำแนะนำของแพทย์เช่นมีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปที่มีอาการผิดปกติภายในเต้านมหรือมีประวัติทางครอบครัวที่ญาติฝ่ายมารดาเป็นมะเร็งเต้านมหรือมะเร็งอื่นๆและผู้หญิงวัยหมดประจำเดือนที่ต้องรับประทานฮอร์โมนเป็นประจำ

American College of Radiology,2006. ACR practice guideline for the performance of wholebreast digitalmammography.การใช้รังสีในการตรวจมีความเสี่ยงเล็กน้อยจากการเกิดมะเร็งจากรังสีแต่ในปริมาณรังสีที่พอเหมาะ การตรวจพบความผิดปกติในระยะเริ่มต้นมีความคุ้มค่ามากกว่าความเสี่ยงที่จะเกิดมะเร็ง การประเมินค่ารังสีในการถ่ายภาพรังสีเต้านมจึงเป็นสิ่งจำเป็นซึ่งทำได้โดยการหาค่าปริมาณรังสีเฉลี่ยที่ผู้ป่วยได้รับเพื่อเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐานที่วิทยาลัยรังสีแพทย์แห่งสหรัฐอเมริกา (American college of Radiology; ACR) กำหนดไว้ 3 มิลลิเกรย์ต่อภาพ (mGy) ที่ความหนาของเต้านมที่ถูกกด 4.5 เซนติเมตร

ปริศนา ตราชู และคณะ2555.โรงพยาบาลศรีนครินทร์ศึกษาในแต่ละช่วงของความหนาจากแรงกดทับจากการถ่ายภาพเอกซเรย์เต้านมในระบบดิจิทัล เพื่อหาปริมาณรังสีในแต่ละช่วงความหนาของเต้านมที่ถูกกดทับในท่า MLO (mediolateral oblique) และท่า CC (ปริมาณรังสีจากการถ่ายภาพเอกซเรย์เต้านมด้วยเครื่องแมมโมกราฟฟี่ระบบดิจิทัล ของ โรงพยาบาลศรีนครินทร์.ขอนแก่น cranio-caudal).

Dance DR. 1990, Monte Carlo calculation of conversion factors for the estimation of mean glandular breast dose. การประเมินค่าปริมาณรังสีที่ผู้ป่วยได้รับจากการถ่ายภาพรังสีเต้านมนั้น มี 2 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องคือ ค่าปริมาณรังสีเฉลี่ยที่ผู้ป่วยได้รับ(Average glandular dose:AGD ค่าปริมาณรังสีที่ผิว(Entrance surface dose:ESD) ค่า ESD สามารถวัดได้โดยตรง ส่วนค่า AGD นั้น จะต้องใช้การคำนวณทางคณิตศาสตร์ ซึ่งค่า AGD เป็นค่าที่แสดงความเสี่ยงของผู้ป่วยจากการถ่ายภาพรังสีเต้านมที่ดีที่สุด

4.สมมุติฐานการวิจัย

ปริมาณรังสีที่ผู้ป่วยได้รับไม่เกินค่ามาตรฐานที่วิทยาลัยรังสีแพทย์แห่งสหรัฐอเมริกาคำหนดไว้ 3 มิลลิเกรย์ต่อภาพ

5.วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ได้ขออนุญาตจากหัวหน้ากลุ่มงาน ในการนำข้อมูลผู้ป่วยมาทำการวิจัยโดยเป็นความลับไม่ได้เปิดเผยในสาธารณะ ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ของผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยสามารถเข้าถึงได้เพียงคนเดียว โดยมีรหัสผ่าน (password) เรียงลำดับชุดของข้อมูลแทนการใช้ ชื่อ-สกุล เพื่อมิให้สื่อถึงผู้ป่วยได้ ซึ่งผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม เป็นข้อมูลภาพที่ถูกเก็บบันทึกไว้ รายละเอียดที่เป็น DICOM format จากฐานข้อมูลเครื่อง server เครื่องแมมโมกราฟฟี่ระบบดิจิทัล ของกลุ่มงานรังสีวิทยา โรงพยาบาลนครปฐม ยี่ห้อ HOLOGIC รุ่น LORAD Selenia ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2562 – มกราคม 2563 ระยะเวลา 6 เดือน การวิจัยเป็นแบบเชิงพรรณนา

ย้อนหลัง (Retrospective) กลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการไม่ซ้ำกัน ภายใน 6 เดือน เหตุผลที่เก็บข้อมูลช่วงปี 2562-2563 เพราะโรงพยาบาลได้เปลี่ยนโปรแกรมใหม่เป็นระบบPMKทำให้ข้อมูลเดิมหายไปจากเครื่องแมมโมกราฟี

5.2 เครื่องมือการวิจัย

การเก็บข้อมูลเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือเครื่องแมมโมกราฟีระบบดิจิทัลของกลุ่มงานรังสีวิทยา โรงพยาบาลนครปฐม ยี่ห้อ HOLOGIC รุ่น LORAD Selenia ดังนี้

- 5.2.1 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลกลุ่มอายุของผู้มาตรวจเอกซเรย์เต้านม
- 5.2.2 แบบฟอร์มบันทึกค่าMean, SD, Min, Max ,kVp, mAS, ความหนาและปริมาณรังสีต่อภาพเอกซเรย์เต้านม
- 5.2.3 แบบฟอร์มบันทึก แสดงช่วงความหนาของเต้านมที่ถูกกดทับกับปริมาณรังสีเฉลี่ยที่ได้รับ
- 5.2.4 แบบฟอร์มบันทึกค่าสูงสุดค่าต่ำสุดค่าเฉลี่ยของแรงกดความหนาเต้านมค่าmAs ในท่าCC และMLO
- 5.2.5 แบบฟอร์มบันทึก แรงกดทับ(ปอนด์,lbf.) ในท่า CC และท่า MLO
- 5.2.6 แบบฟอร์มบันทึกกราฟความสัมพันธ์ของปริมาณรังสีที่ได้รับกับค่า kVp และค่า mAs

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีการตรวจเอกซเรย์เต้านมทั้งหมดจำนวน730 รายโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างมาจำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าปริมาณรังสี โดยอายุเฉลี่ยของผู้มารับการตรวจทั้งหมดเท่ากับ 51.9 ปี (SD = 9.67) โดยแบ่งจำนวนผู้มารับการตรวจตามช่วงมากกว่า 70ปี คิดเป็นร้อยละ 3.33 อายุ61-70 ปีคิดเป็นร้อยละ 16.67 อายุระหว่าง 51-60 ปีคิดเป็นร้อยละ 26.67 อายุระหว่าง 41-50ปี คิดเป็นร้อยละ43.33อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ10.0 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มอายุของผู้มาตรวจเอกซเรย์เต้านมจำนวน 730 ราย โดยสุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย

กลุ่มอายุ(ปี)	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
31-40	3	10.0
41-50	13	43.33
51-60	8	26.67
61-70	5	16.67
>70	1	3.33
จำนวนทั้งหมด	30	100

ข้อมูลพารามิเตอร์ที่แสดงบนภาพเอกซเรย์เต้านมของเครื่องแมมโมกราฟีระบบดิจิทัลได้แก่ kVp, mAs, ความหนาของเต้านมที่ถูกกดทับ (breast thickness) และปริมาณรังสี (มิลลิเกรย์) ได้นำมาหาค่าเฉลี่ย(mean), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD), ค่าน้อยที่สุด(min), และค่ามากที่สุด(max)ของท่า CC และ ท่า MLO ของเต้านมขวาและด้านซ้าย (ตาราง 2)

ตารางที่ 2 แสดงค่า Mean , SD, Min , Maxของ kVp , mAs , Breast Thickness และปริมาณรังสีต่อ ภาพเอกซเรย์เต้านมระบบดิจิทัล

ท่าของการตรวจ	kVp		mAs		BREAST THICKNESS(ซม)		ปริมาณรังสี(มิลลิเกรย์)	
	Mean (min-max)*	SD	Mean (min-max)*	SD	Mean (min-max)*	SD	Mean (min-max)*	SD
CC** เต้านมข้างขวา	27.33 (25-30)	1.30	119.75 (65.5-119.75)	40.20	5.12 (2.5-48)	4.13	1.63 (0.81-2.74)	0.45
CC** เต้านมข้างซ้าย	27.43 (25-30)	1.19	118.44 (62.5-174.7)	28.59	5.13 (2.5-48)	4.09	1.64 (0.81-2.74)	0.45
MLO*** เต้านมข้างขวา	27.38 (25-32)	2.0	129.98 (73.2-198.3)	32.14	5.12 (2.5-48)	4.11	1.64 (0.81-2.74)	0.46
MLO*** เต้านมข้างซ้าย	28.07 (25-30)	1.72	137.08 (76.3-205.6)	35.97	5.13 (2.5-48)	4.12	1.64 (0.81-2.74)	0.46

พบว่าท่า CC ของเต้านมด้านขวาได้ค่าเท่ากับ 5.12, 4.13, 2.5 และ 48 ตามลำดับและเต้านมด้านซ้ายได้ค่าเท่ากับ 5.13 , 4.09, 2.5 และ 48 ตามลำดับในท่า MLO ของเต้านม ด้านขวาได้ค่าเท่ากับ 5.12, 4.11, 2.5 และ 48 ตามลำดับและด้านซ้ายได้ค่าเท่ากับ 5.13 , 4.12, 2.5 และ 48 ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าน้อยที่สุดและค่ามากที่สุดของปริมาณรังสี (หน่วยวัด-มิลลิเกรย์) ต่อภาพในท่า CC ของเต้านมด้านขวาได้ค่าเท่ากับ 1.63, 0.45 , 0.81 และ 2.74ตามลำดับส่วนเต้านมด้านซ้ายได้ค่าเท่ากับ 1.64, 0.45 , 2.74 และ 0.45ตามลำดับ ในท่า MLO เต้านมด้านขวาได้ค่าเท่ากับ 1.64, 0.46, 0.81, 2.74และ 4.28 ตามลำดับและเต้านมด้านซ้ายได้ค่าเท่ากับ 1.64 , 0.46 , 0.81 และ 2.74 ตามลำดับ

ผลการวิจัย ความหนาของเต้านมที่ถูกกดทับ (คิดเป็นซ.ม.) กับปริมาณรังสีเฉลี่ยที่ได้รับดังแสดงไว้ในตารางที่ 3 พบว่าการตรวจในท่า CC ช่วงความหนาของเต้านมที่ถูกกดทับที่ <3, 3.1 - 4.0 , 4.1 - 5.0 , 5.1 - 6.0 และมากกว่า 6.0 ซ.ม.ของเต้านมด้านขวาได้รับปริมาณรังสีเท่ากับ 1.06, 1.26 , 1.61 , 1.72 และ 2.68มิลลิเกรย์ ตามลำดับส่วนเต้านมด้านซ้ายได้รับปริมาณรังสีเท่ากับ 1.06, 1.15 , 1.65 , 1.51 และ 2.42 มิลลิเกรย์ตามลำดับการตรวจในท่า MLO ช่วงความหนาของเต้านมที่ถูกกดทับที่ <3, 3.1 - 4.0 4.1 - 5.0, 5.1 - 6.0 และมากกว่า 6.0ซ.ม.ของเต้านมด้านขวาได้รับปริมาณรังสีเท่ากับ 1.2 , 1.52 , 1.46 , 1.91 และ 2 ส่วนเต้านมด้านซ้ายได้รับปริมาณรังสีเท่ากับ 1.13, 1.43 , 1.73 , 1.99 และ 2.1 มิลลิเกรย์ ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงช่วงความหนาของเต้านมที่ถูกกดทับกับปริมาณรังสีเฉลี่ยที่ได้รับ

ช่วงความหนาของเต้านมที่ถูกกดทับ (ซ.ม.)	ปริมาณรังสี(มิลลิเกรย์)								
	CC ข้างขวา	จำนวน (ราย)	CC ข้างซ้าย	จำนวน (ราย)	MLO ข้างขวา	จำนวน (ราย)	MLO ข้างซ้าย	จำนวน (ราย)	ค่าปริมาณ รังสีเฉลี่ย
< 3.0	1.06	4	1.06	1	1.2	2	1.13	2	1.11
3.1-4.0	1.26	8	1.15	7	1.52	3	1.43	5	1.34
4.1-5.0	1.61	12	1.65	15	1.46	8	1.73	8	1.61
5.1-6.0	1.72	6	1.51	6	1.91	10	1.99	8	1.78
>6.0	2.68	1	2.42	1	2	7	2.1	7	2.30

ตารางที่ 4 ค่าสูงสุดค่าต่ำสุดและค่าเฉลี่ยของแรงกดความหนาเต้านมและค่า mAs ในท่า CC และ MLO

แรงกดทับ กับความหนาเต้านม และ ค่า mAs	ค่าต่ำสุด		ค่าสูงสุด		ค่าเฉลี่ย	
	CC	MLO	CC	MLO	CC	MLO
แรงกดทับ(ปอนด์)	12.0	10	63	63	24	24
ความหนาเต้านม (เซนติเมตร)	2.5	2.5	48	48	4.7	4.7
ค่า mAs	64	74.75	14.23	201.46	120.23	128.3

mAs = milliamperere second, CC = cranio- caudal, MLO = medio-lateral oblique.

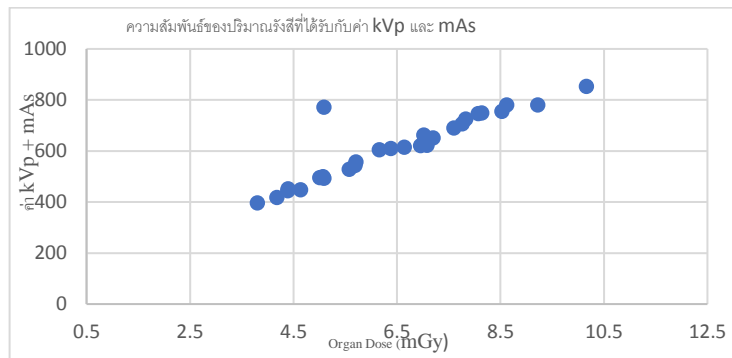
ผลการวิจัย พบว่าสูงสุดต่ำสุดและค่าเฉลี่ยของระดับแรงกดทับในท่า CC มีค่า 12.0, 63.0 , 24.0 ปอนด์และในท่า MLO มีค่า 10.0, 63.0 ,24.0 ปอนด์ ตามลำดับ ส่วนค่าสูงสุดต่ำสุดและค่าเฉลี่ยของความหนาเต้านมหลังกดทับในท่า CC มีค่า 2.5, 48.8 , 4.7 เซนติเมตรและในท่า MLO มีค่า 2.5, 48.0, 4.7 เซนติเมตร ตามลำดับ ค่าสูงสุดต่ำสุดและค่าเฉลี่ยของค่า mAs ในท่า CC มีค่า 64, 14.23,120.23 และในท่า MLO 74.75, 201.46, 128.30 ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

จากการวิจัยพบระดับแรงกดทับส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 16 – 20.99 ปอนด์ร้อยละ 37.44 ในท่า CC และส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 26.00-30.99 ปอนด์ร้อยละ 44.12 ในท่า MLO (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 แรงกดทับ(ปอนด์,lb.) ในท่า CC และท่า MLO

แรงกดทับ (lb.)	จำนวน(คน)							
	RT.CC	ร้อยละ	LT.CC	ร้อยละ	RT.MLO	ร้อยละ	LT.MLO	ร้อยละ
10.0-15.99	40	6.16	80	15.38	0	0	12	0.79
16.00-20.99	243	37.44	138	26.54	37	3.60	35	2.31
21.00-25.99	224	34.51	169	32.50	160	15.56	158	10.44
26.00-30.99	29	4.47	30	5.77	137	13.33	668	44.12
31.00-35.99	66	10.17	62	11.92	196	19.07	136	8.98
36.00-40.99	0	0	0	0	72	7.00	76	5.02
41.00-45.99	0	0	41	7.88	42	4.09	41	2.71
>45.99	47	7.24	0	0	384	37.35	388	25.63

ความสัมพันธ์ของปริมาณรังสีที่ได้รับกับค่า kVp และค่า mAs



กราฟแสดงความสัมพันธ์ของปริมาณรังสีที่ได้รับกับผลรวมของค่า kVp และค่า mAs

เมื่อนำปริมาณรังสีของผู้ที่มารับบริการเอกซเรย์ ด้านมจำนวน 30 รายๆ ละ 4 ภาพรวมทั้งหมด 120 ภาพมาคำนวณหาค่าความสัมพันธ์กับค่า kVp, mAs โดยใช้สูตรดังแสดงข้างล่างนี้

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r หมายถึงเป็นดัชนีที่ใช้บอกขนาดและทิศทางของความสัมพันธ์โดยค่า r จะเป็นไปได้ -1 ถึง 1X และ Y ตัวแปรที่ต้องการหาความสัมพันธ์เช่นแสดงความสัมพันธ์ปริมาณรังสี (d) ระหว่าง kVp และ mAs เป็นจำนวนตัวอย่าง N เป็นจำนวนตัวอย่าง พบว่าปริมาณรังสี (Organ Dose) ที่ได้รับจากเครื่องแมมโมกราฟที่ระบบดิจิทัลมีความสัมพันธ์มากกว่าร้อยละ 95 ($R = 0.97$) กับค่า kVp และค่า mAs ตามกราฟ

6. สรุปผลการวิจัย

ค่าเฉลี่ยแต่ละช่วงความหนาของเต้านมที่ถูกกดทับจากการเอกซเรย์เต้านมด้วยเครื่องแมมโมกราฟที่ระบบดิจิทัลของโรงพยาบาลนครปฐม พบว่าได้ค่าเฉลี่ยปริมาณรังสีจากการตรวจในแต่ละท่าที่ถูกกดทับเต้านมที่ < 3.0 3.1-4.0 4.1-5.0 5.1-6.0 > 6.0 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.11, 1.34, 1.61, 1.78, 2.30 มิลลิเกรย์ ตามลำดับ ซึ่งค่านี้ต่ำกว่าปริมาณรังสีอ้างอิงกำหนดโดยมาตรฐานการถ่ายภาพรังสีเต้านมในการถ่ายภาพครั้งเดียว ไม่เกิน 3 มิลลิเกรย์ ต่อภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่ ACR กำหนดไว้ว่า ปริมาณรังสีจะเพิ่มขึ้นตามหนาของเต้านมที่ถูกกดทับ

ผลของการวิจัยครั้งนี้ต่างจากผลศึกษาที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งในและต่างประเทศคือ ตั้งแต่ติดตั้งเครื่องเอกซเรย์เต้านมระบบดิจิทัล ของโรงพยาบาลนครปฐม ปี 2554 ยังไม่มีการศึกษาและการรายงานผลในลักษณะการวิเคราะห์ข้อมูลแบบนี้มาก่อน การวิจัยนี้สามารถใช้เป็นฐานข้อมูลให้กับโรงพยาบาลนครปฐมและสถานพยาบาลอื่นต่อไป

7. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาการเก็บข้อมูลย้อนหลังของผู้มารับการตรวจเอกซเรย์เต้านมด้วยเครื่องแมมโมกราฟที่ระบบดิจิทัล โรงพยาบาลนครปฐม พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณรังสี(D) กับค่า kVp และค่า mAs ไปในทิศทางเดียวกัน

มากกว่าร้อยละ 90 แสดงว่าปริมาณรังสีที่ได้รับจากเครื่องเอกซเรย์เต้านมระบบดิจิตอลที่ใช้ในโรงพยาบาลนครปฐม มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณรังสีที่ได้รับจากการศึกษานี้กับรายงานการศึกษาปริมาณรังสีที่ได้รับจากเครื่องแมมโมกราฟีระบบอนาล็อก พบว่าปริมาณรังสีที่ได้จากระบบดิจิตอลมีปริมาณรังสีน้อยกว่าระบบอนาล็อก

ปริมาณรังสีของเต้านมที่ถูกกดทับ ในท่าด้านตรง CC (cranio-caudal) ด้านข้าง MLO (mediolateral oblique) ทั้ง 2 ข้าง ผลการศึกษาผู้ป่วยมีอายุเฉลี่ย 51.9 ปี (SD = 9.67) พบมีปริมาณรังสีจากการตรวจในแต่ละท่าที่ถูกกดทับที่ < 3.0 3.1-4.0 4.1-5.0 5.1-6.0 > 6.0 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.11, 1.34, 1.61, 1.78, 2.30 มิลลิเกรย์ ตามลำดับ ซึ่งค่ามาตรฐานสากลของ American college of Radiology (ACR) กำหนดไม่เกิน 3 มิลลิเกรย์ ต่อภาพ สรุปว่า ปริมาณรังสีในแต่ละช่วงความหนาของเต้านมที่ถูกกดทับจากการเอกซเรย์เต้านมด้วยเครื่องแมมโมกราฟี ของโรงพยาบาลนครปฐมมีมาตรฐานที่ American college of Radiology (ACR) ที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Hendrick และคณะที่ศึกษาข้อมูลจำนวน 5,120 การตรวจเอกซเรย์เต้านมระบบดิจิตอลเฉลี่ย 1.86 มิลลิเกรย์ ต่ำกว่าระบบอนาล็อกถึงร้อยละ 22 โดยได้รับปริมาณรังสีเฉลี่ย 2.37 มิลลิเกรย์ เช่นเดียวกับ Hermann และคณะ ได้รายงานการศึกษาในสตรี 591 ราย อายุเฉลี่ย 55 ปี (34-81ปี) จำนวน 1,116 ของการตรวจแมมโมกราฟีระบบดิจิตอลรุ่น Senography 2000D (GE, ประเทศสหรัฐอเมริกา) ได้ค่าเฉลี่ยของปริมาณรังสี 1.51 มิลลิเกรย์ (0.66-4.05 มิลลิเกรย์) ของระดับความหนาเต้านมถูกกดทับที่ 5.57 ซม. ซึ่งมีปริมาณรังสีลดลงร้อยละ 25 เมื่อเทียบกับระบบอนาล็อก ดังนั้นการพิจารณาการตรวจเอกซเรย์เต้านมในปัจจุบันควรเลือกใช้ระบบดิจิตอลเพื่อลดความเสี่ยงต่อการได้รับปริมาณรังสีซึ่งอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะก่อให้เกิดมะเร็งเต้านมได้ในอนาคต

ผลของการวิจัย สามารถทราบค่าปริมาณรังสีของผู้ป่วยที่มารับบริการตรวจเอกซเรย์เต้านมด้วยเครื่องแมมโมกราฟี ของโรงพยาบาลนครปฐม แม้ว่าผู้ป่วยที่มีเต้านมเล็กและเต้านมใหญ่ได้รับปริมาณรังสีที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับอายุ รอยโรคของผู้ป่วย อายุ น้อยเนื้อนมจะหนา อายุมากเนื้อเต้านมจะน้อย เช่น ถ้ามีก้อนที่เต้านม หรือมีถุงน้ำ การได้รับปริมาณรังสีก็แตกต่างกัน แต่ปริมาณรังสีที่ได้รับไม่เกินค่ามาตรฐานที่กำหนด ดังนั้นการนำผลปริมาณรังสีที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการลดปริมาณรังสีให้แก่ผู้ป่วย และเพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อปริมาณรังสีที่ผู้ป่วยได้รับเพื่อนำปัจจัยเหล่านั้นมาใช้อย่างเหมาะสมในการป้องกันและลดอันตรายที่เกิดจากรังสีแก่ผู้ป่วย

8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การหาค่าปริมาณรังสีจากการถ่ายภาพเอกซเรย์เต้านม มีความจำเป็นที่จะต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อ

- 8.1 การตรวจสอบมาตรฐานในการปฏิบัติงานของนักรังสีการแพทย์
- 8.2 เพื่อควบคุมการตั้งค่า parameter ต่างๆไม่ให้เกินค่ามาตรฐานที่กำหนด
- 8.3 ควรมีการทบทวนมาตรฐาน และวิธีการทำงาน ทุก 6 เดือน เพื่อป้องกันความผิดพลาด
- 8.4 ต้องมีการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ มีการประชุม เพื่อทราบปัญหาและหาทางแก้ไขได้อย่างถูกต้อง

9. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

9.1 ควรมีการประเมินปริมาณรังสีของผู้ป่วยที่มารับการตรวจเต้านมด้วยเครื่องแมมโมกราฟีเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจได้ว่า ผู้ป่วยที่มารับการตรวจจะได้ภาพที่มีคุณภาพดี และได้รับปริมาณรังสีอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ รังสีแพทย์สามารถแปลผลภาพได้ถูกต้อง แม่นยำ

9.2 ควรควบคุมด้านเทคนิคในการตรวจเต้านม เพื่อลดปริมาณรังสีให้แก่ผู้ป่วย ลดความเสี่ยงจากการเกิดโรคมะเร็งขณะที่ได้ภาพที่มีคุณภาพสูง

9.3 ควรตรวจสอบเครื่องมือกราฟฟี่ว่ามีรังสีรั่วไหลหรือไม่ ซึ่งปกติจะมีกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์เขต 5 จังหวัดสมุทรสงคราม มาสอบเทียบเครื่องเอกซเรย์เต้านมเป็นประจำทุกปี เพื่อความปลอดภัยควรตรวจเครื่องทุกครั้งก่อนใช้งาน

9.4 สนับสนุนร่วมพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานในระดับสากล ทั้งด้านปฐภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิ

บรรณานุกรม

- W. Imsamran, A. Chaiwerawattana, S. Wiangnon, D. Pongnikorn, K. SWuwanrungrung, S. Sangrajrang, R. Buasom, Cancer in Thailand. Vol.VIII 2010-2012, Bangkok, 2015. ISBN: 978-616-11-260603.
- Lille SL. Background Information and the Need for Screening. In: McGrew L, editor. Mammographic Imaging: a practice guide. 2 nd ed. Philadelphia : Lippincott Williams & Wilkins, 2001: 13-27,139-54.
- Bushong SC. Mammography. In: Wilke J, Moorhead J, editors. Radiologic Science for Technologist. 7 th ed. Missouri : Mosby, 2001: 306-33.
- Bushberg JT, Leidholdt EM JR, Scibert JA, Boone JM. John JR, Mammography. In: Snyder A, DcGorge T, editors. The Essential of Medical Imaging. 2 nd ed. Philadelphia : Lippincott Williams & Wilkins, 2002 : 191-229.
- Michell Mj, LqbalA.wasanRkEvans DR, Peacock C, Lawinski CP, Douiri A, Wilson R, Whelehan P. A comparison of the accuracy of film-screen mammography, full-field digital mammography, and digital breast tomosynthesis. Clin Radiol 2012; 67: 976-81.
- Pisano ED ,Yaffe MJ. Digital mammography. Radiology 2005;234: 353-62.
- Lewin JM, D'Orsi CA, Hendrick RE, et al. Clinical comparison of full-field digital mammography and screen-film mammography for detection of breast cancer. AJR 2002; 179: 671-7.
- Pisano ED ,Gatsonis CA, Yaffe MJ, Hendrick RE, Tosteson AN, Fryback DG, et al. American college of Radiology Imaging Screening Trial: objectives and methodology. Radiology 2005; 236: 404-12.
- Pisano ED ,Gatsonis CA, Hendrick Re, et al. American collrge of Radiology Imaging Network (ACRIN) Digital Mammographic Imaging Screening Trial (DMIST) Investigators Group. Diagnostic performance of digital versus film mammography for breast-cancer screening. N Engl J Med 2005; 353: 1773-83.
- กัลยาณี ชีรกุล,อัญชลี กฤษณจินดา.ปริมาณรังสีจากการถ่ายภาพรังสีเต้านมระบบโทโมซินทีซิส.จุฬาลงกรณ์เวชสาร [อินเทอร์เน็ต].2557พ.ค.-มิ.ย.[เข้าถึงเมื่อ2563 เม.ย1]; 58(3):[235-45]. เข้าถึงได้จาก<http://www.asianbiomed.org/htdocs/previous/201458235.pdf>.
- American Collage Radiology. ACR and SBI Continue to Recommend Regular Mammography Starting at Age 40. (Internet]. 2020 April 21 [cited 2020 April 21] Available from: <http://www.acr.org/About-Us/Media-Center/Press-Releases/2015-PressReleases/20151020-ACR-SBI-Recommend-Mammography-at-Age-40>.
- American College of Radiology, ACR practice guideline for the performance of whole breast digital mammography. ACR 2006; 102-5.
- Dance DR. Monte Carlo calculation of conversion factors for the estimation of mean glandular breast dose. Phys Med Biol 1990; 35:211-9.
- วรารักษ์ วานิชสุขสมบัติ. มาตรฐานใหม่ด้านความปลอดภัยทางรังสีบันทึกที่ GotoKnow ขอนแก่น :GotoKnow ขอนแก่น; 2557.

สุรรัตน์ หมาดหมาน, อุดร ยังช่วย.ผลของรังสีต่อสิ่งมีชีวิต. งานปฏิบัติการความปลอดภัย สถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์
แห่งชาติ (องค์การมหาชน) [อินเทอร์เน็ต].2557 พ.ศ.-ม.ย.[เข้าถึงเมื่อ 2563 เม.ย 21]; 58(3):[235-45]. เข้าถึงได้
จาก<http://www0.tint.or.th/nkc/nkc5004/nkc5004g.html>.

ปรีศนา ทรายู และคณะปริมาณรังสีจากการถ่ายภาพเอกซเรย์เต้านมด้วยเครื่องแมมโมกราฟีระบบ ดิจิตอล ของ
โรงพยาบาลศรีนครินทร์.ขอนแก่น: โรงพยาบาลศรีนครินทร์;2555.

ประภาสรี เกสรบัว. หาปริมาณรังสีและแรงกดทับที่ผู้ป่วยได้รับจากการถ่ายภาพเอกซเรย์เต้านมด้วยเครื่องแมมโมกราฟี
ระบบดิจิตอลของโรงพยาบาลกลาง. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลกลาง ;2559.

ปัจจัยที่มีสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในการใช้โปรแกรม Thai COC
เพื่อพัฒนารูปแบบการดูแลต่อเนื่องจากโรงพยาบาลนครปฐม
สู่หน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดนครปฐม

FACTORS RELATED TO THE SATISFACTION OF PROFESSIONAL NURSES IN USING THAI COC PROGRAM TO
DEVELOP CONTINUITY CARE MODEL FROM NAKHONPATHOM HOSPITAL TO PRIMARY CARE UNIT
NAKHONPATHOM PROVINCE

เดือนใจ เทียนทอง ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบตัดขวาง (Cross-sectional study) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในการใช้โปรแกรม Thai COC หน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยด้านอายุ, ระดับการศึกษา, พื้นที่ปฏิบัติงาน, ระยะเวลาการปฏิบัติงาน, ระยะเวลาการใช้โปรแกรม Thai COC และ การเรียนรู้การใช้โปรแกรม Thai COC กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพผู้รับผิดชอบงานดูแลต่อเนื่องของหน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดนครปฐม จำนวน 127 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ใช้มาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ เก็บข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน 2563 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติไคสแควร์

ผลการศึกษา พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้โปรแกรม Thai COC ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการดำเนินงาน และด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87, SD. = 0.745$) โดยพื้นที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพต่อการใช้โปรแกรม Thai COC โดยรวม สูงสุด (p -value = 0.001) ระดับการศึกษา และ การเรียนรู้การใช้โปรแกรม Thai COC มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p -value = 0.040, 0.018)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การดูแลต่อเนื่อง, โปรแกรม Thai COC

Abstract

This research was a cross-sectional study. The objective of this study was to study the To evaluate using Thai COC program satisfaction rates and to identify factor associated with satisfaction in Nakhonpathom Province by factors of age, education level, work area, working period, duration to use Thai COC program and learning to use Thai COC program. The sample consisted of 127 professional nurses who participated in continuing care of Primary Care Units setting and were selected by Simple random sampling. The instrument for collecting data was based on a questionnaire with the use of a 5-point Likert scale. Data

¹ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ งานการพยาบาลที่บ้านและชุมชน กลุ่มการพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลนครปฐม

were collected during April 2020 and were analyzed by using Mean, Standard deviation and Chi Square statistics.

The results showed that the professional nurses had a high level of overall satisfaction including Input, Process and Output & Outcome ($\bar{x} = 3.87$, SD. = 0.745). Work area was the strongest factor related to satisfaction (p-value = 0.001). Education level and learning to use Thai COC program were also significantly related to satisfaction (p-value = 0.040, 0.018).

Keywords: Satisfaction, Continuity of Care, Thai COC program

1. บทนำ

ปัจจุบันมีผู้ป่วยเข้ามารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลนครปฐมจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยในปี 2558-2559 มีอัตราการครองเตียงสูงถึงร้อยละ 101.40 และ 100.64 ตามลำดับ รวมทั้งการเป็นโรงพยาบาลแม่ข่ายให้กับโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) จึงมีการส่งต่อผู้ป่วยมารับการรักษาจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดความแออัด ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และเมื่อทำการรักษาดีขึ้นแล้ว ผู้ป่วยสามารถกลับไปดูแลต่อที่บ้าน โรงพยาบาลจะทำการส่งต่อข้อมูลเพื่อการดูแลต่อเนื่องไปยังหน่วยบริการสาธารณสุขใกล้บ้านผู้ป่วย พบปัญหา คือ เกิดความล่าช้าของการส่งต่อข้อมูล ข้อมูลที่ส่งด้วยกระดาษ เขียนด้วยลายมือ อ่านไม่ชัดเจน ข้อมูลไม่ครบถ้วน ขาดความปลอดภัย ขาดการเชื่อมโยงตั้งแต่หอผู้ป่วยไปยังหน่วยบริการสาธารณสุขในพื้นที่ จึงพบว่า ในปี 2550 – 2560 มีผู้ป่วยร้อยละ 60-70 ไม่สามารถเข้าถึงการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน หรือได้รับการดูแลล่าช้า ไม่ทันต่อสภาพปัญหาของผู้ป่วย ส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ ถึงขั้นเสียชีวิตได้

งานการพยาบาลที่บ้านและชุมชน โรงพยาบาลนครปฐม ได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหานี้ จึงได้ร่วมมือกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม นำโปรแกรม Thai Continuity of Care (Thai COC) มาใช้ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 ซึ่งโปรแกรมนี้พัฒนาโดยโรงพยาบาลสุรินทร์ จังหวัดนครปฐม จึงนำโปรแกรม Thai COC มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบการดูแลต่อเนื่อง เพื่อใช้ในการส่งต่อข้อมูลและตอบกลับการดูแลรักษาผู้ป่วยทุกกลุ่มโรค ทุกกลุ่มวัย ซึ่งจะช่วยให้ผู้ป่วยได้รับบริการสุขภาพที่เท่าเทียมกัน สามารถเข้าถึงบริการดูแลต่อเนื่องที่เป็นมาตรฐานของหน่วยบริการสาธารณสุขทุกระดับได้ โดยมีการเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเดียวกันอย่างไร้รอยต่อ (Seamless) (ชูหงส์ มหรรทศนพงศ์, 2561) โดยการทำงานของโปรแกรมนี้ เริ่มจากก่อนที่ผู้ป่วยจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล พยาบาลวิชาชีพที่หอผู้ป่วยจะวางแผนจำหน่ายและส่งต่อข้อมูลมายังงานการพยาบาลที่บ้านและชุมชน พยาบาลวิชาชีพงานการพยาบาลที่บ้านและชุมชนจะร่วมวางแผนจำหน่ายที่หอผู้ป่วย เมื่อผู้ป่วยจำหน่าย ข้อมูลผู้ป่วยจะถูกบันทึกในโปรแกรม Thai COC ส่งมายังงานการพยาบาลที่บ้านและชุมชน พยาบาลวิชาชีพทำการตรวจสอบข้อมูล บันทึกข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม เช่น ข้อมูลครอบครัว แผนที่บ้าน เป็นต้น และส่งข้อมูลเป็นปัจจุบัน (Real time) พร้อมทั้งแจ้งเตือนทาง Application Line ไปยังพยาบาลวิชาชีพในหน่วยบริการปฐมภูมิปลายทาง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นข้อมูลที่พื้นที่สามารถนำไปดูแลผู้ป่วยที่บ้าน และสามารถประสานผู้เกี่ยวข้อง/เครือข่ายเข้าเยี่ยมผู้ป่วย พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลตอบกลับการดูแลผู้ป่วยส่งผ่านโปรแกรมกลับมายังโรงพยาบาลนครปฐม ทำให้เกิดความเชื่อมโยงข้อมูลการดูแลผู้ป่วยได้ในทุกระดับ สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนางานได้ ผู้ป่วยและญาติมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (ประภัสสร งานรุ่งเรือง, 2557; จิตติมา เอกวิโรจนสกุล, 2562)

การนำโปรแกรม Thai COC มาดำเนินงานในระยะ 3 เดือนแรก (ตุลาคม-ธันวาคม 2562) พบปัญหาพยาบาลวิชาชีพ รพ. สต. ยังขาดทักษะการบันทึกข้อมูล ทำให้อัตราการตอบกลับผลการดูแลต่อเนื่อง = 45% ซึ่งยังอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่าเป้าหมาย (80%) ดังนั้น งานการพยาบาลที่บ้านและชุมชน ร่วมกับ สสจ.นครปฐม จึงร่วมมือกันในการพัฒนาระบบการดูแลต่อเนื่อง ด้วยการใช้โปรแกรม Thai COC คือ ประกาศยุทธศาสตร์ สสจ.นครปฐม ปี 2562 เรื่อง Digital Transformation เน้นการใช้โปรแกรม Thai COC , ประชุมชี้แจง สอนหน้างานให้แก่พยาบาลวิชาชีพผู้รับผิดชอบงานดูแลต่อเนื่องของ รพช. และ รพ. สต. ทุกแห่งในจังหวัดนครปฐม โดยการสัญจรไปทุกอำเภอ , ติดตาม กำกับการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการวางแผนและประเมินผลสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม ทุกเดือน รวมทั้งมีทีมของโรงพยาบาลนครปฐมและ สสจ.นครปฐม เป็นที่ปรึกษาผ่าน Application Line ของแต่ละอำเภอ ส่งผลให้อัตราการตอบกลับผลการดูแลต่อเนื่องเพิ่มขึ้นเป็น 93% นอกจากนี้ การใช้โปรแกรม Thai COC เพื่อพัฒนารูปแบบการดูแลต่อเนื่องยังเหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่ต้องการลดการแพร่กระจายเชื้อโรคจากการสื่อสารด้วยกระดาษ

ด้วยเหตุนี้ งานการพยาบาลที่บ้านและชุมชน โรงพยาบาลนครปฐม ซึ่งเป็นศูนย์กลางการดำเนินการดูแลต่อเนื่องของจังหวัดนครปฐม จึงได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในการใช้โปรแกรม Thai COC เพื่อพัฒนารูปแบบการดูแลต่อเนื่องจากโรงพยาบาลนครปฐมสู่หน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดนครปฐม” จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์นำไปใช้ประกอบการพัฒนาคุณภาพบริการงานดูแลต่อเนื่องในภาพรวมของจังหวัดนครปฐมและระดับประเทศ ให้เกิดความยั่งยืนในการใช้โปรแกรม Thai COC ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในการใช้โปรแกรม Thai COC ของหน่วยบริการปฐมภูมิจังหวัดนครปฐม

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอายุ, ระดับการศึกษา, พื้นที่ปฏิบัติงาน, ระยะเวลาการปฏิบัติงาน, ระยะเวลาการใช้โปรแกรม Thai COC และ การเรียนรู้การใช้โปรแกรม Thai COC กับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในการใช้โปรแกรม Thai COC ของหน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดนครปฐม

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การดูแลผู้ป่วยที่บ้าน เป็นการดูแลที่ผู้ป่วยต้องการหลังจากจำหน่ายจากโรงพยาบาล โดยมีการวางแผนจำหน่ายร่วมกับผู้ป่วยและครอบครัว จนถึงการดูแลต่อเนื่องจากโรงพยาบาลถึงชุมชน มีการประสานการดูแลร่วมกับหน่วยงานทุกระดับในชุมชน โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาความสามารถของผู้ป่วยในการดูแลตนเองตามศักยภาพที่มีอยู่ ลดการเกิดภาวะแทรกซ้อน ลดอัตราการตาย

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ

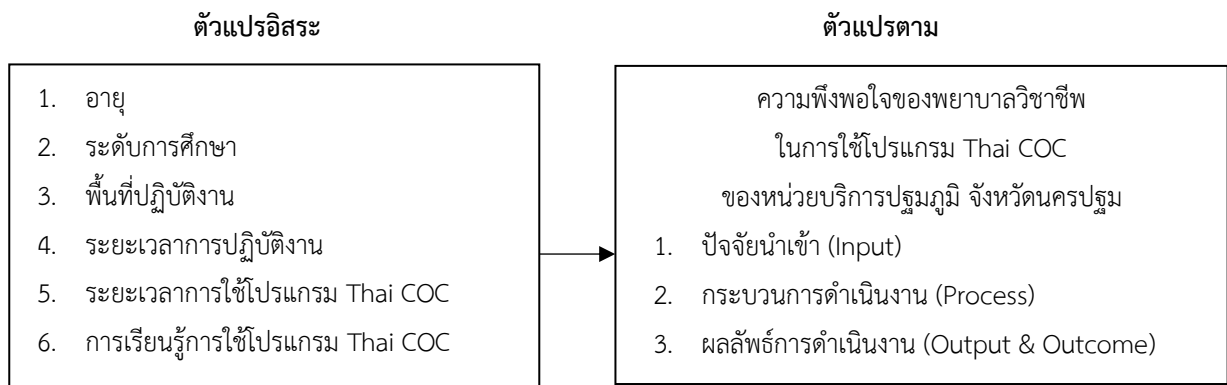
ทฤษฎีระบบ (System Theory) เป็นทฤษฎีการบริหารจัดการ โดยมองการทำงานเป็นกระบวนการต่อเนื่อง มีความเกี่ยวข้องกัน ตั้งแต่ ปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นการวางแผนเตรียมทรัพยากรที่ต้องใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อให้มีความพร้อมด้านปัจจัยและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานให้สำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น กำหนดบทบาทหน้าที่ของพยาบาล อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้, กระบวนการ (Process) ในแต่ละงานประกอบด้วยกิจกรรมและแนวทางปฏิบัติ และผลลัพธ์ (Output) เกิดจากการประเมินผลหลังดำเนินการกระบวนการ (สำนักการพยาบาล, 2556)

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ช่วงเวลาในการใช้โปรแกรม และระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูล (ธนวัต เจริญงาน, 2555)

4. สมมติฐานการวิจัย

อายุ, ระดับการศึกษา, พื้นที่ปฏิบัติงาน, ระยะเวลาการปฏิบัติงาน, ระยะเวลาการใช้โปรแกรม Thai COC และ การเรียนรู้การใช้โปรแกรม Thai COC มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในการใช้โปรแกรม Thai COC ของหน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดนครปฐม

5. กรอบแนวคิดการวิจัย



6. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาแบบตัดขวาง (Cross-sectional study)

ประชากร ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพผู้รับผิดชอบงานดูแลต่อเนื่องของหน่วยบริการปฐมภูมิจังหวัดนครปฐมจำนวน 137 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพผู้รับผิดชอบงานดูแลต่อเนื่องของหน่วยบริการปฐมภูมิจังหวัดนครปฐม จำนวน 102 คน วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1996) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้มีความคลาดเคลื่อน .05

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง, N แทน จำนวนประชากร, e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

จากการคำนวณ จะได้ค่าของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 102 คน จากประชากร 137 คน

2. วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดนครปฐม

3. ภายหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า มีพยาบาลวิชาชีพตอบแบบสอบถามจริง จำนวน 127 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณไว้ (102 คน) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 127 คน

7. นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อในการใช้โปรแกรม Thai COC ของหน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดนครปฐม แบ่งความพึงพอใจออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้า (Input), ด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process) และด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน (Output & Outcome) ซึ่งแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยประยุกต์ใช้จากแนวคิดทฤษฎีระบบ (System Theory)

การดูแลต่อเนื่อง (Continuity of Care) หมายถึง การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยที่ครอบคลุมตั้งแต่โรงพยาบาลถึงบ้าน สร้างทักษะให้ผู้ป่วยและครอบครัวพึ่งตนเองได้ ลดการเจ็บป่วยและพิการ สร้างคุณภาพชีวิตและอยู่ในสังคมอย่างมีคุณค่า

หน่วยบริการปฐมภูมิ หมายถึง หน่วยบริการสาธารณสุขที่ให้บริการดูแลสุขภาพประชาชนเบื้องต้นครอบคลุมด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาลฟื้นฟูสุขภาพ ซึ่งประกอบด้วยคลินิกหมอครอบครัวและ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.)

พื้นที่ปฏิบัติงาน หมายถึง อำเภอที่เป็นที่ตั้งของหน่วยบริการปฐมภูมิที่พยาบาลวิชาชีพกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานอยู่ ประกอบด้วย 7 อำเภอ ได้แก่ เมือง กำแพงแสน สามพราน นครชัยศรี บางเลน ดอนตูม พุทธมณฑล

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ช่วงเวลา (ปี) ที่พยาบาลวิชาชีพกลุ่มตัวอย่างรับผิดชอบและปฏิบัติงานดูแลต่อเนื่องในหน่วยบริการปฐมภูมิ

ระยะเวลาการใช้โปรแกรม Thai COC หมายถึง ช่วงเวลา (ปี) ที่พยาบาลวิชาชีพเริ่มใช้ โปรแกรม Thai COC จนถึงปัจจุบัน แบ่งเป็น 3 ช่วง ได้แก่ น้อยกว่า 6 เดือน, 6 เดือน – 1 ปี, มากกว่า 1 ปี

การเรียนรู้การใช้โปรแกรม Thai COC หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพกลุ่มตัวอย่างได้รับการสอนแนวทางการใช้โปรแกรม Thai COC แบ่งเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ ศึกษาด้วยตนเอง, ได้รับการสอนจากผู้ร่วมงานในเครือข่าย, ได้รับการสอนหน้างานจาก COC สัจจรในแต่ละอำเภอ โดย รพ.นครปฐม และ สสจ.

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในการใช้โปรแกรม Thai COC ของหน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดนครปฐม และนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้เกี่ยวข้องนำไปประกอบการพิจารณาในการพัฒนางานการดูแลต่อเนื่องอย่างไร้รอยต่อ

2. ผลการวิจัยครั้งนี้จะนำไปสู่การชี้แนะให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดูแลต่อเนื่องในหน่วยงานสาธารณสุขทุกระดับให้เกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับการดูแลสุขภาพผู้ป่วยที่บ้าน

3. เกิดเป็นรูปแบบการดูแลต่อเนื่อง (Model) โดยใช้โปรแกรม Thai COC ขยายผลไปยังหน่วยงานที่กำลังพัฒนาการใช้โปรแกรมนี้ต่อไป

9. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา พื้นที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการใช้โปรแกรม Thai COC และการเรียนรู้การใช้โปรแกรม Thai COC

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในการใช้โปรแกรม Thai COC ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยประยุกต์ใช้จากแนวคิดทฤษฎีระบบ (System Theory) ความพึงพอใจมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้า (Input), ด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process) และด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน (Output & Outcome)

เกณฑ์การแปลผลคะแนน

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีทั้งหมด 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การแปลความหมายระดับคะแนนความพึงพอใจ โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, John W., 1977)

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	
4.50 – 5.00	มากที่สุด	หมายถึง ข้อคำถามนั้นตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก	หมายถึง ข้อคำถามนั้นตรงกับความพึงพอใจของท่านมาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง	หมายถึง ข้อคำถามนั้นตรงกับความพึงพอใจของท่านปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย	หมายถึง ข้อคำถามนั้นตรงกับความพึงพอใจของท่านน้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด	หมายถึง ข้อคำถามนั้นตรงกับความพึงพอใจของท่านน้อยที่สุด

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. การหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาเป็นรายข้อ แล้วนำไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC) ผู้วิจัยจะเลือกข้อคำถามที่มีค่า $IOC \geq 0.5$ ซึ่งแสดงว่า ข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ได้ข้อคำถามจำนวน 19 ข้อ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า $IOC < 0.5$ ผู้วิจัยตัดข้อคำถามนั้นออก ซึ่งในที่นี้ไม่พบ ข้อคำถามที่มีค่า $IOC < 0.5$

2. การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทดลองใช้ (Try out) กับพยาบาลวิชาชีพในหน่วยบริการปฐมภูมิ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หรือความสอดคล้องระหว่างรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item to Total Correlation) เลือกรายข้อที่มีอำนาจจำแนกระหว่าง .20 ถึง .80 ได้ข้อคำถามจำนวน 19 ข้อ

3. การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.85

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผ่านการอนุมัติการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะกรรมการพิจารณาการศึกษาวิจัยในคนโรงพยาบาลนครปฐม เลขที่ NPH-REC NO.007/2020

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขอความร่วมมือจากสาธารณสุขอำเภอ 7 แห่ง
2. แจ้งแนวทางการบันทึกข้อมูลลงในแบบสอบถามให้แก่พยาบาลวิชาชีพ ผ่านระบบ Google form ส่งผ่านช่องทาง group line เยี่ยมบ้านแต่ละอำเภอ (7อำเภอ) ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1-30 เมษายน 2563 รวมระยะเวลา 30 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า(Input), กระบวนการดำเนินงาน (Process) และผลลัพธ์การดำเนินงาน (Output & Outcome) โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอายุ, ระดับการศึกษา, พื้นที่ปฏิบัติงาน, ระยะเวลาการปฏิบัติงาน, ระยะเวลาการใช้โปรแกรม Thai COC และ การเรียนรู้การใช้โปรแกรม Thai COC กับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในการใช้โปรแกรม Thai COC ของหน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดนครปฐม โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square statistics)

10. ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (N = 127)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	8	6.3
	หญิง	119	93.7
2. อายุ	21 – 30 ปี	22	17.3
	31 – 40 ปี	37	29.1
	41 – 50 ปี	48	37.8
	51 - 60 ปี	20	15.7
3. ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	113	89.0
	ปริญญาโท	14	11.0
4. พื้นที่ปฏิบัติงาน	อำเภอเมืองนครปฐม	38	29.9
	อำเภอกำแพงแสน	27	21.3
	อำเภอสมาพราน	14	11.0
	อำเภอนครชัยศรี	19	15.0
	อำเภอบางเลน	18	14.2
	อำเภอดอนตูม	5	3.9
	อำเภอพุทธมณฑล	6	4.7
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 5 ปี	23	18.1
	5 – 10 ปี	35	27.6
	11 – 20 ปี	15	11.8
	21 – 30 ปี	41	32.3
	31 – 40 ปี	13	10.2
6. ระยะเวลาการใช้โปรแกรม Thai COC	น้อยกว่า 6 เดือน	6	4.7
	6 เดือน – 1 ปี	32	25.2
	มากกว่า 1 ปี	89	70.1
7. การเรียนรู้การใช้โปรแกรม Thai COC	ศึกษาด้วยตนเอง	9	7.1
	ได้รับการสอนจากผู้ร่วมงานในเครือข่าย	45	35.4
	ได้รับการสอนหน่วยงานจาก COC สัมจรในแต่ละอำเภอ โดย รพ.	73	57.5

จากตารางที่ 1 พยาบาลวิชาชีพที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 137 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 93.7 เพศชาย ร้อยละ 6.3 ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี (37.8%) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (89.0%) ปริญญาโท (11.0%) พื้นที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในอำเภอเมือง (29.9%) ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 21-30 ปี (32.3%) มีระยะเวลาการใช้โปรแกรม Thai

COC มากกว่า 1 ปี (70.1%) ส่วนเรื่องการเรียนรู้การใช้โปรแกรม Thai COC ส่วนใหญ่ได้รับการสอนหน้างานจาก COC สัจจร (57.5%) รองลงมา ได้แก่ ได้รับการสอนจากผู้ร่วมงานในเครือข่าย (35.4%), ศึกษาด้วยตนเอง (7.1%)

ตารางที่ 2 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในการใช้โปรแกรม Thai COC ของหน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดนครปฐม เป็นรายชื่อ

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)			
1. โปรแกรมง่ายต่อการใช้งาน ไม่ซับซ้อน	3.59	0.742	มาก
2. การออกแบบเมนูสามารถเข้าใจได้ง่าย	3.63	0.785	มาก
3. มีการจัดการรักษาความปลอดภัยข้อมูลผู้ป่วย โดยกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งาน	4.21	0.709	มาก
4. ระบบมีความเสถียร สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	3.95	0.722	มาก
รวม	3.87	0.620	มาก
ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process)			
1. การใช้โปรแกรม Thai COC ถูกกำหนดเป็นนโยบายและกลยุทธ์ของจังหวัดนครปฐม เรื่อง Digital Transformation	4.06	0.627	มาก
2. มีการประชุมชี้แจงการใช้งานโปรแกรม Thai COC ให้กับผู้เกี่ยวข้องในระดับจังหวัด	3.83	0.880	มาก
3. พยาบาลวิชาชีพ COC รพ.นครปฐม และ สสจ. ลงพื้นที่สอนหน้างาน (on the job training) ทุกอำเภอในระยะเริ่มต้นใช้โปรแกรม	3.69	0.972	มาก
4. มีผู้รับผิดชอบติดตามการดำเนินการส่งต่อเพื่อการดูแลต่อเนื่องด้วยโปรแกรม Thai COC ในระดับอำเภอ	4.05	0.795	มาก
5. พยาบาลวิชาชีพ COC รพ.นครปฐม สามารถถ่ายทอดความรู้ที่เข้าใจง่าย นำไปปฏิบัติได้	3.97	0.776	มาก
6. มี Group Line แต่ละอำเภอ เพื่อแจ้งเตือนเมื่อมีผู้ป่วยส่งต่อเพื่อการดูแลต่อเนื่องด้วยโปรแกรม Thai COC ไปยังพยาบาลวิชาชีพ	4.32	0.677	มาก
7. มี Group Line แต่ละอำเภอ เพื่อให้คำปรึกษาการใช้โปรแกรม Thai COC	4.04	0.849	มาก
8. มีการติดตาม กำกับการดำเนินการใช้งานโปรแกรม Thai COC ในที่ประชุม กวป.นครปฐม	4.02	0.761	มาก
รวม	4.00	0.594	มาก
ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน (Output & Outcome)			
1. ได้รับข้อมูลการส่งต่อเพื่อการดูแลต่อเนื่องอย่างรวดเร็ว	3.92	0.697	มาก
2. ข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วน ถูกต้อง	3.91	0.655	มาก
3. สามารถใช้ประโยชน์จากระบบฐานข้อมูลในการวางแผนและติดตามผลการดูแลต่อเนื่องที่บ้านได้อย่างสะดวก	4.09	0.648	มาก

4. ข้อมูลเกิดความปลอดภัยสำหรับผู้ป่วย	4.14	0.663	มาก
5. ข้อมูลสามารถเชื่อมโยงได้กับหน่วยงานทุกระดับ	4.01	0.707	มาก
6. ข้อมูลสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนางานได้	4.05	0.677	มาก
7. โปรแกรม Thai COC ทำให้การจัดเก็บข้อมูลการดูแลต่อเนื่องเป็นระบบ	4.10	0.677	มาก
รวม	4.03	0.581	มาก
◆ ความพึงพอใจโดยรวมต่อการการใช้โปรแกรม	3.87	0.745	มาก

จากตารางที่ 2 พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้โปรแกรม Thai COC อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$, $SD.=0.745$) ทั้งด้านปัจจัยนำเข้า ($\bar{X}=3.87$, $SD.=0.620$) ด้านกระบวนการดำเนินงาน ($\bar{X}=4.00$, $SD.=0.594$) และ ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน ($\bar{X}=4.03$, $SD.=0.581$)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพต่อการใช้โปรแกรม Thai COC ในภาพรวม โดยสถิติไคสแควร์

ตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจในภาพรวม		
	ค่าสถิติ chi-square	df.	p-value
อายุ	3.474	6	0.747
ระดับการศึกษา	6.451	2	0.040*
พื้นที่ปฏิบัติงาน	31.959	12	0.001*
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	5.521	8	0.701
ระยะเวลาการใช้โปรแกรม Thai COC	2.309	4	0.679
การเรียนรู้การใช้โปรแกรม Thai COC	2.279	4	0.685

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพต่อการใช้โปรแกรม Thai COC ในภาพรวม พบว่า พื้นที่ปฏิบัติงาน และ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพต่อการใช้โปรแกรม Thai COC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value = 0.001 และ 0.040)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพต่อการใช้โปรแกรม Thai COC จำแนกตามรายด้านโดยสถิติไคสแควร์

ตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านปัจจัยนำเข้า			ด้านกระบวนการดำเนินงาน			ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน		
	ค่าสถิติ chi-square	df.	p-value	ค่าสถิติ chi-square	df.	p-value	ค่าสถิติ chi-square	df.	p-value
- อายุ	4.265	6	0.646	2.872	6	0.825	4.803	6	0.258
- ระดับการศึกษา	4.116	3	0.249	0.029	2	0.985	2.710	2	0.985
- พื้นที่ปฏิบัติงาน	16.075	12	0.188	33.958	12	0.001*	24.707	12	0.016*
- ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	5.231	8	0.733	5.452	8	0.708	3.500	8	0.899
- ระยะเวลาการใช้โปรแกรม Thai COC	0.373	4	0.985	3.789	4	0.435	0.652	4	0.957
- การเรียนรู้การใช้โปรแกรม Thai COC	3.454	4	0.485	11.945	4	0.018*	2.358	4	0.670

*p-value < 0.05

จากตารางที่ 4 จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพต่อการใช้โปรแกรม Thai COC จำแนกรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการดำเนินงาน ตัวแปรพื้นที่ปฏิบัติงาน และ การเรียนรู้การใช้โปรแกรม Thai COC มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value = 0.001 , 0.018) และด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน ตัวแปรพื้นที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value = 0.016)

ตารางที่ 5 ร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามตัวแปรส่วนบุคคลและระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพต่อการใช้โปรแกรม Thai COC

ตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจ		
	น้อย-ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ระดับการศึกษา			
- ปริญญาตรี	22.1%	61.9%	15.9%
- ปริญญาโท	50.0%	28.6%	21.4%
ตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคล	ระดับความพึงพอใจ		
	น้อย-ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
พื้นที่ปฏิบัติงาน			
- อำเภอเมือง	15.8%	44.7%	39.5%
- อำเภอกำแพงแสน	25.9%	74.1%	0.0%
- อำเภอสามพราน	28.6%	71.4%	0.0%
- อำเภอนครชัยศรี	47.4%	47.4%	5.3%
- อำเภอบางเลน	22.2%	55.6%	22.2%
- อำเภอดอนตูม	20.0%	59.8%	80.0%
- อำเภอพุทธมณฑล	33.3%	66.7%	0.0%
การเรียนรู้การใช้โปรแกรม Thai COC			
- ศึกษาด้วยตนเอง	44.4%	44.4%	11.1%
- ได้รับการสอนจากผู้ร่วมงานในเครือข่าย	20.0%	51.1%	28.9%
- ได้รับการสอนหน้างานจาก COC สัจจร	8.2%	71.2%	20.5%

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาผู้ป่วยในแต่ละกลุ่ม พบว่า กลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และกลุ่มที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอเมือง และกลุ่มที่ได้รับการสอนหน้างานจาก COC สัจจร มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม Thai COC อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เท่ากับ 77.8% , 84.2% และ 91.7% ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและรายละเอียดของข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูล

ด้าน	ข้อเสนอแนะ
ปัจจัยนำเข้า	1. เพิ่งย้ายงานใหม่ ยังขาดทักษะการบันทึกข้อมูลในโปรแกรม 2. ต้องการให้จัดทำคู่มือการใช้งาน 3. เพิ่มช่องส่งต่อโรคปอด
กระบวนการดำเนินงาน	1. โปรแกรม Thai COC ไม่สามารถ Link กับโปรแกรม HosXP ที่ รพ.สต. ใช้อยู่ ทำให้ต้องบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน 2. ระบบการบันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มต่างๆซับซ้อน 3. ต้องการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เช่น ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วย
ผลลัพธ์การดำเนินงาน	1. แบบตอบกลับแต่ละกลุ่มโรค บางครั้งไม่เฉพาะกับอาการผู้ป่วยและมีกลุ่มโรคมากเกินไป

11. อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้โปรแกรม Thai COC อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, $SD. = 0.745$) ทั้งด้านปัจจัยนำเข้า (Input) , กระบวนการดำเนินงาน (Process) และ ผลลัพธ์การดำเนินงาน (Output & Outcome) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัต เจริญงาน (2554) พบว่า ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูล (JHCIS) ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและหน่วยปฐมภูมิจังหวัดพังงา โดยรวมในระดับมาก และ งานวิจัยของ ภลีนีย์ นาคดี และคณะ (2560) พบว่า ผู้ให้บริการในจังหวัดสุรินทร์มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม Thai COC ระดับดี (81.25%) ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลผู้ป่วยได้รับการส่งต่อจากโปรแกรม Thai COC ถึง รพ.สต. ได้รวดเร็ว ทำให้เห็นเป้าหมายร่วมกันในการดูแลผู้ป่วย ช่วยลดการเกิดภาวะแทรกซ้อนต่างๆลงได้ (จิตติมา เอกวิโรจนสกุล, 2562)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากที่สุด คือ “มีการจัดการรักษาความปลอดภัยข้อมูลผู้ป่วย ($\bar{X} = 4.21$, $SD. = 0.709$)” ทั้งนี้เนื่องจากโปรแกรม Thai COC มีระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลผู้ป่วย มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล ด้วย Username & Password ให้กับพยาบาลผู้รับผิดชอบงานดูแลต่อเนืองของทุกหน่วยบริการในจังหวัดนครปฐม โดยผู้รับผิดชอบงาน IT ของ สสจ.นครปฐม เป็นผู้ดูแลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลในภาพรวมของจังหวัด ส่วนข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ “โปรแกรมง่ายต่อการใช้งาน ไม่ซับซ้อน” ทั้งนี้เนื่องจากในหน่วยบริการปฐมภูมิทุกแห่งในจังหวัดนครปฐมใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูล HosXP ในการบันทึกข้อมูลการตรวจรักษาและการส่งเสริมสุขภาพ ในขณะที่โปรแกรม Thai COC เป็นโปรแกรมที่ยังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับ HosXP ได้ อาจทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจน้อยต่อการใช้โปรแกรม Thai COC ในข้อนี้

ส่วนความพึงพอใจด้านกระบวนการดำเนินงาน พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากที่สุด คือ “มี Group Line แต่ละอำเภอลงแจ้งเตือนเมื่อมีผู้ป่วยส่งต่อเพื่อการดูแลต่อเนือง ($\bar{X} = 4.32$, $SD. = 0.677$)” ทำให้พยาบาลวิชาชีพรับทราบว่ามีผู้ป่วยส่งต่อมา ได้ง่ายและสะดวก ในทุกที่ที่ไปทำงาน ไม่ว่าจะเป็นทำงานในหน่วยงาน หรือปฏิบัติงานในชุมชน เนื่องจากสามารถสื่อสารได้ทั้งบน Smart phone (ซูหงส์ มหรรหัตถ์พงศ์, 2561) ส่วนข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ “พยาบาลวิชาชีพ COC รพ.นครปฐม และ สสจ. ลงพื้นที่สอนนางาน” ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพส่วนหนึ่งไม่ได้เข้ารับฟังการสอนนางาน เนื่องจากมีการโยกย้ายสถานที่ทำงาน จึงอาจส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจการใช้งานโปรแกรมอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะ ที่พบว่า เพิ่งย้ายงาน หรือ ยังขาดทักษะการบันทึกข้อมูลในโปรแกรม Thai COC

ส่วนความพึงพอใจด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากที่สุด คือ “ข้อมูลเกิดความปลอดภัยสำหรับผู้ป่วย ($\bar{X} = 4.14$, $SD. = 0.663$)” เนื่องจากโปรแกรม Thai COC มีการจัดการรักษาความปลอดภัย

ข้อมูลผู้ป่วย โดยกำหนด Username & Password ของผู้ใช้งาน ส่วนข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ “ข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วน ถูกต้อง” ทั้งนี้อาจเนื่องจากในปัจจุบันนี้ โปรแกรม Thai COC ยังไม่สามารถเชื่อมโยงกับ โปรแกรมการใช้งานของ รพ. (โปรแกรม PMK) ส่งผลให้เมื่อผู้ป่วยจำหน่ายออกจาก รพ. พยาบาลหรือผู้ป่วยและพยาบาล COC ต้องพิมพ์ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลที่จำเป็นในการดูแลต่อเนื่องลงโปรแกรม Thai COC ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความครบถ้วนของ ข้อมูลที่ส่งให้กับ รพ.สต. สิ่งเหล่านี้เป็นเหตุให้พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจน้อยต่อการใช้โปรแกรม Thai COC ในข้อนี้

2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอายุ ระดับการศึกษา พื้นที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการใช้โปรแกรม Thai COC , การเรียนรู้การใช้โปรแกรม Thai COC กับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในการใช้โปรแกรม Thai COC ของหน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดนครปฐม พบว่า

ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพต่อการใช้โปรแกรม Thai COC โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value = 0.040) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัต เจริญงาน (2554) พบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูล (JHCIS) ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและหน่วยปฐมภูมิ จังหวัดพังงา ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (89.0%) ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบงานดูแลต่อเนื่องโดยตรง และใช้งานโปรแกรม Thai COC เป็นประจำ

พื้นที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพต่อการใช้โปรแกรม Thai COC โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value = 0.001) หากพิจารณาในแต่ละอำเภอ พบว่า กลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอเมืองมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม Thai COC อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด (84.2%) สูงกว่ากลุ่มอื่น ทั้งนี้เนื่องจากพื้นที่อำเภอเมือง เป็นพื้นที่ที่ รพ. นครปฐมให้การดูแลโดยตรงในระบบการดูแลต่อเนื่อง มีแผนขับเคลื่อนงาน การดูแลต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองนโยบาย สสจ.นครปฐม เรื่อง Digital Transformation โดยจัดเครือข่ายการดูแลต่อเนื่อง มีพยาบาล COC ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านร่วมกับ รพ.สต. ในกลุ่มผู้ป่วยที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน มี Group Line เป็นช่องทางให้คำปรึกษา มีศูนย์เครื่องมือทางการแพทย์ และติดตามและสะท้อนข้อมูลการตอบกลับโปรแกรม Thai COC ให้กับ รพ.สต. ซึ่งประเด็นเหล่านี้ ช่วยสนับสนุนทำให้เกิดการเยี่ยมบ้านอย่างมีคุณภาพ

การเรียนรู้การใช้โปรแกรม Thai COC มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพ ด้านกระบวนการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value = 0.018) หากพิจารณาในแต่ละกลุ่ม พบว่า กลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการสอนหน้างานจาก COC สัตยจร มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม Thai COC อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด (91.8%) สูงกว่ากลุ่มอื่น ทั้งนี้อาจเนื่องจากสอนหน้างานด้วยการฝึกปฏิบัติจริง ตั้งแต่การลงทะเบียนเริ่มใช้งาน การบันทึกข้อมูลผู้ป่วยเพื่อการดูแลต่อเนื่อง และการตอบกลับข้อมูล ทำให้ผู้เรียนปฏิบัติจริง ประกอบกับยังมีช่องทางการขอคำปรึกษาจากทีม COC รพ.นครปฐมและผู้รับผิดชอบงาน IT สสจ.นครปฐม ผ่าน Application Line ของแต่ละอำเภอ ซึ่งประเด็นนี้ เป็นเหตุให้พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม Thai COC มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 การพัฒนารูปแบบการดูแลต่อเนื่อง : โปรแกรม Thai COC เป็นเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินงานการดูแลผู้ป่วยที่บ้านในยุคปัจจุบัน โดยสามารถใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาระบบการดูแลต่อเนื่องได้ทั้งการส่งต่อข้อมูลและตอบกลับการดูแลรักษาผู้ป่วยทุกกลุ่มโรค ทุกกลุ่มวัย ได้ครบถ้วน รวดเร็ว ข้อมูลเป็นปัจจุบัน (Real Time) ซึ่งจะช่วยให้ผู้ป่วยได้รับบริการสุขภาพที่เท่าเทียมกัน สามารถเข้าถึงบริการดูแลต่อเนื่องที่เป็นมาตรฐานของหน่วยบริการสาธารณสุขทุกระดับได้ จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พยาบาลวิชาชีพในหน่วยบริการปฐมภูมิ จังหวัดนครปฐม มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้โปรแกรม Thai COC อยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงถึงการตอบรับการใช้โปรแกรมนี้อย่างกว้างขวาง ปัจจุบัน ใน

ประเทศไทยมีการใช้โปรแกรม Thai COC ครอบคลุมเพียง 45 จังหวัด (59.21%) ดังนั้น กระทรวงสาธารณสุขควรผลักดันให้มีการใช้โปรแกรมนี้ในทุกหน่วยบริการ เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการดูแลที่บ้านแบบไร้รอยต่อ

1.2 เพื่อให้เกิดเป็นรูปแบบการดูแลต่อเนื่อง (Model) ในการใช้โปรแกรม Thai COC ขยายผลไปยังหน่วยงานที่กำลังพัฒนาการใช้โปรแกรมนี้ต่อไป ควรมีการดำเนินงานดังนี้

1.2.1 กระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรม Thai COC จากการวิจัยพบว่า การมี Group Line แต่ละอำเภอ เพื่อแจ้งเตือนเมื่อมีผู้ป่วยส่งต่อเพื่อการดูแลต่อเนื่อง, การใช้โปรแกรม Thai COC ถูกกำหนดเป็นนโยบายและกลยุทธ์ของจังหวัดนครปฐม เรื่อง Digital Transformation และการมีผู้รับผิดชอบติดตามการดำเนินงานในระดับอำเภอ ปัจจุบันนี้จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญสำหรับหน่วยบริการอื่น ที่จะนำไปใช้เพื่อดำเนินงานให้เกิดความมั่นคงยั่งยืนของระบบ

1.2.2 ผลลัพธ์ด้านการดำเนินงานด้วยโปรแกรม Thai COC เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องข้อมูลเกิดความปลอดภัยสำหรับผู้ป่วย, โปรแกรมสามารถจัดการข้อมูลดูแลต่อเนื่องได้เป็นระบบ และข้อมูลสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนางานได้ ดังนั้น ควรนำจุดแข็งที่ได้ความพึงพอใจนี้ มาเป็นข้อมูลประชาสัมพันธ์สำหรับผู้ใช้งานรายใหม่ ซึ่งจะสามารถสร้างแรงจูงใจในการใช้โปรแกรม Thai COC ให้ประสบความสำเร็จได้

1.3 นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแจ้งไปยังผู้ดูแลระบบโปรแกรม Thai COC จังหวัดสุรินทร์ เพื่อพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และสามารถเชื่อมโยงกับโปรแกรมหลักที่ รพ.สต. ใช้อยู่ในปัจจุบัน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยแห่งความสำเร็จของหน่วยบริการที่มีการใช้โปรแกรม Thai COC ได้ ครอบคลุมทั้งจังหวัดและจังหวัดที่ไม่สามารถใช้โปรแกรมนี้ได้ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการใช้โปรแกรมให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

บรรณานุกรม

- กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข. (2561). แผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) ดานสาธารณสุข ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 2 (พ.ศ. 2561).
- จิตติมา เอกวิโรจน์สกุล. (2562). การป้องกันกระดูกหักซ้ำในผู้ป่วยสูงอายุที่เคยกระดูกสะโพกหัก ในโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 17 สุพรรณบุรี. วารสารแพทย์เขต 4-5. 38(1), 39-49.
- ชูหงส์ มหรรทศนพงศ์. (2561). ความสำเร็จโดยการเพิ่มขึ้นของอัตราการตอบกลับเยี่ยมบ้านจากการใช้โปรแกรมสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการดูแลต่อเนื่องในชุมชน. วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตรคลินิก โรงพยาบาลพระปกเกล้า. 35(4), 355-362.
- ธนวัต เจริญงาน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและหน่วยสาธารณสุข ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข: กรณีศึกษาจังหวัดพังงา. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกสารสนเทศ. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ประภัสสร งานรุ่งเรือง. (2557). ผลของการพัฒนารูปแบบการดูแลต่อเนื่องจากโรงพยาบาลถึงบ้านจังหวัดอุดรธานี. <http://www.r2rthailand.org/knowledge/1515>, 1มี.ค.63.
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์กรมหาชน). (2561). มาตรฐานโรงพยาบาลและสถานบริการ. นนทบุรี: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์กรมหาชน).
- สำนักการพยาบาล. (2556). การพยาบาลผู้ป่วยที่บ้าน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรฯ.
- Best, John W. (1977). Research in education. (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Clemen-Stone, S., Eigsti, D.G., & Mc Guire, S.L. (1995). Comprehensive community Health nursing Family, aggregate & community practice. 4th ed. St.Louis: Mosby Year Book.
- Yamane, Taro. (1996). Statistics: An Introductory Analysis. New York:

ประสิทธิผลของโปรแกรม ช่วยเลิกบุหรี่ของพนักงานในสถานประกอบการจังหวัดนครปฐม

THE EFFECTIVENESS OF A WORKPLACE SMOKING CESSATION PROGRAM

อัญชัญ จันทราภาส¹

บทคัดย่อ

คนทำงานในสถานประกอบการมีการสัมผัสต่อสิ่งคุกคามทางสุขภาพ ดังนั้นการสูบบุหรี่ของพนักงานในสถานประกอบการเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งช่วยส่งเสริมให้มีปัญหาสุขภาพมากขึ้น การวิจัยกึ่งทดลองนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมช่วยเลิกบุหรี่ของพนักงานในสถานประกอบการจังหวัดนครปฐม เครื่องมือวิจัย ใช้โปรแกรมช่วยเลิกบุหรี่ตามหลักการ 5A,5R,5D แบบประเมินภาวะติดยาโคตินของ Fagerstrom แบบบันทึกประวัติผู้ได้รับคำแนะนำให้เลิกบุหรี่ในสถานประกอบการ แบบบันทึกการให้คำปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการเลิกบุหรี่ ได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการ จำนวน 93 ราย ได้มีการจัดอบรมและกิจกรรมกลุ่มบำบัดจำนวน 1 ครั้ง และติดตามหลังอบรมจำนวน 6 ครั้ง ในวันที่ 3, 7, 14, 1 เดือน, 2 เดือนและ 3 เดือน

ผลการวิจัยพบว่าเมื่อสิ้นสุดโปรแกรมกลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยระดับความรุนแรงของการติดยาโคติน จำนวนมวนบุหรี่ที่สูบต่อวัน ปริมาณก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ในลมหายใจออก และความตั้งใจในการเลิกบุหรี่มีความแตกต่างจากก่อนเข้าร่วมโปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P \leq 0.05$ และมีอัตราการเลิกบุหรี่สำเร็จอยู่ที่ร้อยละ 36.56 ผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะว่าโปรแกรมดังกล่าวสามารถนำไปใช้กับประชากรวัยทำงานกลุ่มอื่นๆได้ต่อไป

คำสำคัญ : โปรแกรมช่วยเลิกบุหรี่, สถานประกอบการ, การติดยาโคติน

Abstract

Workers in the workplaces are exposed to many occupational hazards. If the workers smoke in the workplaces. They will increase the likelihood of having health problems. The purpose of this quasi – experimental study was to examine the effectiveness of a workplace smoking cessation program in NakhonPathom province. The research instruments were smoking cessation program 5A, 5R, 5D and the questionnaires including Fagerstrom test nicotine dependence, recording form for advisory to quit smoking ,monitoring and evaluation forms. The content validity audit by 3 experts. Subject were 93 employees voluntary participated. Participants received the 1-day smoking cessation program and were followed up at the 3rd day, 7th day, 14th day, 1st month, 2nd months and 3rd month.

The findings showed which after intervention, the experimental group had mean score of nicotine dependence, the number of cigarettes smoked, exhaled carbon monoxide and intention to quit were significantly different than that before the intervention $P \leq 0.05$ and had a successful smoking quitting rate of

¹ พยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานอาชีวเวชกรรม โรงพยาบาลนครปฐม

36.56 percent. It is suggested that this smoking cessation program could help employees quit smoking and could be applied to other working population.

Keywords: SMOKING CESSATION PROGRAM, WORKPLACE, NICOTINE DEPENDENCE

1. บทนำ

การสูบบุหรี่ของคนวัยทำงานเป็นปัญหาสาธารณสุขที่สำคัญทำให้เกิดผลร้ายต่อสุขภาพของผู้สูบและเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากสถานที่ทำงานเป็นที่ที่คนวัยทำงานอยู่บริเวณเดียวกันเป็นเวลานาน 8-10 ชั่วโมงต่อวัน และ 5-6 วันต่อสัปดาห์ในการทำงาน (สุรินธร กลัมพากร, 2559) อีกทั้งคนทำงานในสถานประกอบการมีการสัมผัสสิ่งคุกคามต่อสุขภาพ เช่น แสง เสียง ความร้อน ฝุ่น ควัน สารเคมีต่าง ๆ การสูบบุหรี่ยังเป็นปัจจัยส่งเสริมให้เกิดปัญหาสุขภาพ โรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ได้แก่ โรคระบบทางเดินหายใจ โรคหลอดเลือดหัวใจ โรคหลอดเลือดสมอง โรคถุงลมโป่งพองและโรคมะเร็งต่าง ๆ รวมทั้งโรคจากการทำงาน เช่น โรคกระดูกและกล้ามเนื้อ โรคประสาทหูเสื่อมจากเสียงดัง และโรคปอด ซิลิโคสิส แอสเบสโตสิส เป็นต้น สถานการณ์การสูบบุหรี่ของจังหวัดนครปฐมพบว่าประชากรอายุมากกว่า 15 ปี จังหวัดนครปฐม มีจำนวน 914,246 ราย สูบบุหรี่ 123,528 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.5 ในด้านผลกระทบจากการสูบบุหรี่ของจังหวัดนครปฐม พบว่าในปี.ศ.2557 มีค่าใช้จ่ายการซื้อบุหรี่เฉลี่ย 735 บาทต่อคนต่อเดือน จำนวนผู้เสียชีวิตก่อนเวลาอันควรจากการสูบบุหรี่ 721 รายต่อปี วันต่อปี ค่าใช้จ่ายที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเฉลี่ย 8,531 บาทต่อคนต่อวัน เฉลี่ยค่าใช้จ่ายของการอยู่โรงพยาบาล 51,186 บาทต่อคนต่อครั้ง รวมค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลการเจ็บป่วยด้วยโรคจากการสูบบุหรี่ของจังหวัดนครปฐม 384 ล้านบาทต่อปี (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560)

การสำรวจสถานการณ์การสูบบุหรี่ของคนวัยทำงานในหน่วยงานต่างๆในจังหวัดนครปฐม การตรวจสุขภาพประจำปี 2560 จำนวน 88 แห่ง พบว่าคนวัยทำงาน 7,244 ราย สูบบุหรี่ 947 ราย คิดเป็นอัตราการสูบบุหรี่ร้อยละ 14.78 (กลุ่มงานอาชีพเวชกรรม, 2560) ซึ่งสูงกว่าอัตราการสูบบุหรี่ของประชากรทั่วไปในจังหวัดนครปฐม ดังนั้นคนวัยทำงานในภาคอุตสาหกรรมที่อยู่ในสถานประกอบการควรได้รับการดูแลช่วยเหลือเพราะวัยทำงานมีการสูบบุหรี่มากกว่ากลุ่มอื่นๆ ทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงของการเกิดอหิวาต์ในสถานประกอบการด้วย สำหรับสถานประกอบการในจังหวัดนครปฐมที่เข้าร่วมโครงการเป็นสถานประกอบการที่ประกอบธุรกิจได้แก่ ผลិតอุปกรณ์ประดัยยนต์ จำหน่าย ซ่อมเครื่องรถยนต์และตัวถังรถยนต์ ผลิตรถกระบะบีกแบค พนักงานที่ทำงานในสถานประกอบการเหล่านี้ มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรคจากการทำงาน ได้แก่ โรคประสาทหูเสื่อมจากเสียงดัง โรคกระดูกและกล้ามเนื้อ โรคระบบทางเดินหายใจจากการทำงานกับสารเคมี สารตัวทำลาย และฝุ่น เป็นต้น ดังนั้นเมื่อพนักงานมีการสูบบุหรี่ร่วมด้วย ทำให้เพิ่มความรุนแรงของการเกิดโรคจากการทำงานและโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง เนื่องจากสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ ยังไม่มีการดำเนินการด้านสถานประกอบการปลอดบุหรี่ ไม่มีนโยบาย และการรณรงค์เลิกบุหรี่ในสถานประกอบการ

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นพยาบาลอาชีวอนามัย มีบทบาทในการดูแลสุขภาพของพนักงานในสถานประกอบการจึงเห็นความสำคัญของการช่วยเหลือพนักงานเพื่อลดปัจจัยเสี่ยงที่ส่งเสริมให้เกิดโรคจากการทำงานและโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง โดยเป็นการดำเนินการเชิงรุกในสถานประกอบการและได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารและทีมสุขภาพเพื่อให้พนักงานที่ต้องการบำบัดรักษาได้รับการดูแลบำบัดโรคติดบุหรี่ กรองจิต วาทีสาธกกิจ (2559) กล่าวว่าโรคติดบุหรี่ถือเป็นโรคไม่ติดต่อไม่เรื้อรังที่ต้องได้รับการบำบัดรักษา ผู้วิจัยนำโปรแกรมการช่วยเหลือบุหรี่มาใช้ในการดำเนินการในสถานประกอบการ โปรแกรมดังกล่าวนำแนวปฏิบัติการพยาบาลเพื่อช่วยเหลือผู้สูบบุหรี่มาใช้ในการดำเนินการในสถานประกอบการ โปรแกรมมาประยุกต์ใช้ เน้นการติดตามให้กำลังใจ ชื่นชม ผู้เสพยาสูบทุกรายที่ลงมือเลิกในระยะแรกโดยเฉพาะ 3-5 วัน หลังเลิกเสพยา เป็นบทบาทที่ทำหายสำหรับพยาบาลอาชีวอนามัย เป็นการอำนวยความสะดวกให้พนักงานในสถานประกอบการซึ่งมีจำนวนมาก

ได้เข้าถึงบริการช่วยเหลือบุหรืและได้รับการติดตามต่อเนื่อง สอดคล้องกับวิถีชีวิตที่ต้องทำงานในสถานประกอบการทั้งวันไม่สามารถเดินทางมารับบริการในคลินิกบำบัดผู้เสพยาเสพติดของโรงพยาบาลได้ เชื่อว่าน่าจะเป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ

2.วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมช่วยเหลือบุหรืของพนักงานในสถานประกอบการจังหวัดนครปฐม

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความรุนแรงของการติดนิโคติน จำนวนมวนบุหรืที่สูบต่อวัน ปริมาณก๊าซคาร์บอนมอนนอกไซด์ในลมหายใจออก (CO) และความตั้งใจในการเลิกบุหรืก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการเลิกบุหรื

3.วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดในเรื่อง ความรู้เกี่ยวกับเรื่องบุหรืที่ทฤษฎีต่างๆรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การเลิกสูบบุหรืเป็นเรื่องยากในการทำให้ผู้สูบบุหรืหยุดสูบบุหรืได้สำเร็จ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นต้องอาศัยเวลา แรงจูงใจ ความตระหนักในเรื่องของโทษและพิษภัยบุหรื รวมทั้งการจัดการกับอาการต่างๆที่เกิดขึ้น ผู้ที่สูบบุหรืที่ต้องการเลิกบุหรืนั้นจะต้องมีความตั้งใจและตั้งมั่นอย่างจริงจังในการเลิกบุหรื รวมทั้งมีแรงสนับสนุนทางสังคมที่ดี งานวิจัยในต่างประเทศ พบว่าโปรแกรมการช่วยเหลือบุหรืนั้นจะใช้ทฤษฎีที่หลากหลาย และเน้นการเปลี่ยนแปลงและการปรับพฤติกรรมโดยมีการประยุกต์ใช้ทฤษฎีขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม ซึ่งพบว่าการใช้การช่วยตนเองและการให้ความรู้ อย่างเดียวนั้นประสบความสำเร็จค่อนข้างน้อย ในต่างประเทศการให้ยาและการให้คำปรึกษา ในการช่วยให้เลิกบุหรืจะประสบความสำเร็จในระยะยาวมากกว่า รวมถึงการนำเทคโนโลยีในการวัดค่าคาร์บอนมอนนอกไซด์ (CO) มาเป็นเครื่องบ่งชี้ก็เป็นตัวชี้วัดและสร้างแรงจูงใจอย่างดีในโปรแกรมการช่วยเหลือสูบบุหรืได้ พบว่าปัจจัยความสำเร็จของการเลิกบุหรืในสถานประกอบการด้านโปรแกรมจะต้องง่ายและสะดวก ในเรื่องเวลาสถานที่ในการเข้าร่วมโปรแกรม เทคนิคการให้คำปรึกษา รายบุคคล กิจกรรมกลุ่มบริบททางสังคม เพื่อนร่วมงาน คนในครอบครัว มีส่วนในการเลิกบุหรืทฤษฎีที่ใช้ในโปรแกรมคือ

1. Transtheoretical Model of Behavior change 2. การให้คำแนะนำอย่างสั้น 5A (Ask , Advise , Assess , Assist , Arrange Follow up)

4.สมมุติฐานการวิจัย

หลังเข้าร่วมโปรแกรมพนักงานที่เข้าร่วมโปรแกรมช่วยเหลือบุหรืมีการเปลี่ยนแปลงระดับความรุนแรงของการติดนิโคติน จำนวนมวนบุหรืที่สูบต่อวัน ระดับก๊าซคาร์บอนมอนนอกไซด์ในลมหายใจออกและระดับความตั้งใจในการเลิกบุหรืแตกต่างกับก่อนเข้าร่วมโปรแกรม

5.วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 การวิจัยเป็นการวิจัยกึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียววัดก่อน- หลัง (Quasi – experimental research one group pre – post test design)

5.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือพนักงานในสถานประกอบการ 4 แห่ง ในจังหวัดนครปฐม มีพนักงานสูบบุหรืจำนวนทั้งหมด 146 ราย

กลุ่มตัวอย่างเลือกโดยสมัครใจตามเกณฑ์การคัดเลือกคือมีการสูบบุหรืและสามารถเข้ารับการอบรมให้ความรู้ โทษ พิษภัยบุหรืและกิจกรรมกลุ่มบำบัด เพื่อเลิกบุหรื 1 ครั้ง และมีการติดตามหลังการอบรมจำนวน 6 ครั้ง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 93 ราย

5.3 เครื่องมือวิจัย แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

5.3.1 โปรแกรมช่วยเลิกบุหรี่ ตามแนวปฏิบัติการพยาบาลเพื่อช่วยเลิกบุหรี่ คู่มือการให้คำแนะนำการช่วยเลิกบุหรี่ สูงานประจำ (อรสา พันธุ์ภักดี, 2560) โดยใช้หลักการ 5A, 5R และ 5D ในการช่วยเลิกบุหรี่ ประกอบด้วย

5.3.1.1) ใช้แนวทาง 5A (A1 = Ask ถาม, A2 = Advise แนะนำ, A3 = Assess ประเมิน, A4 = Assist ช่วยเหลือ, A5 = Arrange ติดตาม)

5.3.1.2) การสร้างแรงจูงใจในการเลิกเสพ ใช้แนวทาง 5R (R1 = Relevance, R2 = Risk, R3 = Rewards, R4 = Roadblock, R5 = Repetition)

5.3.1.3) การช่วยให้เลิกตามเทคนิค STAR (S = Set a target quit date, T = Tell family and others, A = Anticipate challenges, R = Remove all tobacco-related products)

5.3.1.4) การปฏิบัติตัวขณะเลิกบุหรี่ เมื่ออยากสูบบุหรี่ หลัก 5D (D1 = Delay, D2 = Deep Breath, D3 = Drink water, D4 = Do something else, D5 = destination)

5.3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้รับการหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

5.3.2.1) แบบประเมินระดับการติดยาโคตินของ Fagerstrom test for Nicotin Dependence: FTND มีจำนวน 6 ข้อ การแปลผล 0-3 คะแนน ภาวะติดยาโคตินต่ำ 4-5 คะแนน ภาวะติดยาโคตินระดับปานกลาง 6-10 ภาวะติดยาโคตินระดับสูง

5.3.2.2) แบบบันทึกประวัติผู้ได้รับคำแนะนำให้เลิกบุหรี่ในสถานประกอบการมี 15 ข้อ ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลจำนวน 5 ข้อ และข้อมูลพฤติกรรมกรรมการสูบบุหรี่จำนวน 10 ข้อ

5.3.2.3) แบบบันทึกการให้คำปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการเลิกบุหรี่ ลงบันทึกจำนวน 6 ครั้ง ประกอบด้วย ครั้งที่และวันที่ติดตาม สถานการณ์สูบบุหรี่ คำแนะนำที่ให้ ผลการให้คำปรึกษา

5.3.2.4) เครื่องมือวัดระดับก๊าซคาร์บอนมอนนอกไซด์ (Pico Smokerlyzer) ในลมหายใจออกได้รับการรับรองมาตรฐานจากบริษัท เบด ฟอนท์ ไซแอนติฟิค Bed font Scientific

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (MUPH 2019-107) ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำโครงการช่วยเลิกบุหรี่ในสถานประกอบการแก่ผู้บริหารสถานประกอบการจำนวน 4 แห่ง สมครใจเข้าร่วมโครงการและอนุญาตให้เข้าดำเนินการจัดอบรมในห้องประชุมเป็นรายกลุ่มจำนวน 1 ครั้ง และติดตามผลรายบุคคลคนละ 5-10 นาทีต่อครั้ง จำนวน 6 ครั้ง ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนกันยายนถึงเดือนธันวาคม 2562 โดยมีผู้ช่วยวิจัยจำนวน 1 ท่าน คือนางสาววิไลรัตน์ รุจิวัฒนพงศ์ พยาบาลวิชาชีพ เป็นผู้ช่วยวัดระดับก๊าซคาร์บอนมอนนอกไซด์ (Pico Smokerlyzer) โดยมีชี้แจงวัตถุประสงค์การดำเนินงาน ขั้นตอนการดำเนินงานและการติดตามประเมินผล โดยมีการแนะนำและสาธิตการใช้เครื่องมือตามคู่มือ

กิจกรรมการดำเนินการมีดังนี้

1. ระยะเตรียมการ ผู้วิจัยประสานงานกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยของสถานประกอบการจำนวน 4 แห่ง และวางแผนการจัดโปรแกรมช่วยเลิกบุหรี่ร่วมกับเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยฝ่ายทรัพยากรบุคคลโดยใช้ข้อมูลผู้เสพยาสูบจากข้อมูลการตรวจสุขภาพประจำปีของสถานประกอบการและข้อมูลการตรวจสุขภาพประจำปีของกลุ่มงานอาชีพเวชกรรมโรงพยาบาลนครปฐม จากนั้นนัดหมายช่วงเวลาเข้าดำเนินการจัดกิจกรรมในสถานประกอบการทั้ง 4 แห่ง จำนวน 7 ครั้ง

2. การดำเนินการทดลองจัดโปรแกรมช่วยเลิกบุหรี่ ณ ห้องประชุมสถานประกอบการทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ 1. บริษัท ทีเอฟ พี อินดัสเตรียล จำกัด 2. บริษัทโตโยต้าผู้จำหน่าย โตโยต้า จำกัดสาขา สำนักงานใหญ่ 3.บริษัทโตโยต้าผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัดสาขาธรรมศาลา 4.บริษัทไทยฟอร์โมซาพลาสติกอินดัสทรี จำกัด กิจกรรมประกอบด้วย

2.1) การอบรมให้ความรู้เรื่องโทษและพิษภัยบุหรี่ เลิกบุหรี่แล้วได้อะไรและกิจกรรมกลุ่มบำบัดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต้นแบบพนักงานที่เลิกบุหรี่สำเร็จ เพื่อช่วยสร้างแรงจูงใจในการเลิกบุหรี่เป็นรายกลุ่ม 1 ครั้งโดยใช้ระยะเวลา 3 ชั่วโมงต่อครั้งตั้งแต่วันที่ 9.00-12.00 น. โดยการให้ความรู้และกลุ่มบำบัดโดยแบ่งกลุ่มๆละ 5-8 คน จำนวน 4 กลุ่ม ณ ห้องประชุมของสถานประกอบการทั้ง 4 แห่ง

2.2) รับสมัครพนักงานเข้าร่วมโปรแกรมช่วยเลิกบุหรี่ เก็บข้อมูลพนักงานประกอบด้วย แบบประเมินระดับการติดยาโคตินของ Fagerstrom บันทึกประวัติผู้ได้รับคำแนะนำให้เลิกบุหรี่ในสถานประกอบการประเมินความพร้อมการเลิกบุหรี่ (Stages of change) และวัดระดับก๊าซคาร์บอนมอนนอกไซด์ในลมหายใจออก (CO)

2.3) การติดตามให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลและวัดระดับก๊าซคาร์บอนมอนนอกไซด์ในลมหายใจออกและอธิบายผลเพื่อสร้างแรงจูงใจและตั้งเป้าหมายการเลิกบุหรี่ กำหนดวันเลิกของแต่ละบุคคลโดยมีการติดตามในวันที่ 3, 7, 14, 1 เดือน, 2 เดือนและ 3 เดือน ในการติดตามแต่ละครั้งใช้ระยะเวลา 5-10 นาที ต่อคนต่อครั้ง วัดระดับก๊าซคาร์บอนมอนนอกไซด์ (CO) จำนวนมวนการสูบบุหรี่ต่อวัน การสูบบุหรี่มวนแรกหลังตื่นนอน ประเมินระดับการติดยาโคติน และประเมินความตั้งใจในการเลิกบุหรี่ พร้อมบันทึกข้อมูลในแบบบันทึกการให้คำปรึกษาเพื่อติดตามและประเมินผลการเลิกบุหรี่

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับความรุนแรงของการติดยาโคตินและระดับก๊าซคาร์บอนมอนนอกไซด์ (CO) ในลมหายใจออก จำนวนมวนบุหรี่ที่สูบบุหรี่ต่อวันและระดับความตั้งใจในการเลิกสูบบุหรี่โดยใช้สถิติ paired t – test กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

6.สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 91.4) นัถือศาสนาพุทธ (ร้อยละ 95.7) อายุเฉลี่ยมากกว่า 32 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. (ร้อยละ 59.1) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 52.7) สูบบุหรี่เฉลี่ยวันละมากกว่า 7 มวนต่อวัน ต่ำสุด 1 มวน สูงสุด 20 มวน สูบบุหรี่เป็นประจำทุกวัน (ร้อยละ 75.3) สูบมานานมากกว่า 10 ปี ต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 27 ปี เริ่มสูบเมื่ออายุต่ำสุด 10 สูงสุด 44 ปี สูบบุหรี่มวนแรกของวันหลังตื่นนอนนานกว่า 30 นาทีขึ้นไป (ร้อยละ 59.2) ชอบสูบบุหรี่หลังรับประทานอาหารเสร็จมากที่สุด (ร้อยละ 20.1) มีเพื่อนใกล้ชิดสูบบุหรี่ (ร้อยละ 76.4) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเลิกสูบบุหรี่มาก่อน (ร้อยละ 78.5) ต่ำสุด 1 ครั้ง สูงสุด 5 ครั้ง แต่ไม่เคยได้รับคำแนะนำวิธีการเลิกสูบบุหรี่มาก่อน (ร้อยละ 73.1) แรงจูงใจที่ทำให้เลิกสูบบุหรี่คือมีคนขอร้องให้เลิกสูบ (ร้อยละ 41.1) และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย (ร้อยละ 34.2) วิธีที่เคยใช้เลิกบุหรี่คือเลิกสูบบุหรี่ทันที (ร้อยละ 54.8) สาเหตุที่กลับไปสูบบุหรี่เพราะเครียด (ร้อยละ 27.7) หงุดหงิด (ร้อยละ 24.1) เห็นผู้อื่น/เพื่อนสูบ (ร้อยละ 21.4) การเข้าร่วมโครงการครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดจะเลิกสูบบุหรี่แต่ยังไม่พร้อม (ร้อยละ 48.4) ผลการทดสอบระดับการติดยาโคตินส่วนใหญ่ติดยาโคตินน้อย (ร้อยละ 94.6) หลังสิ้นสุดกิจกรรมกลุ่มตัวอย่างเลิกสูบบุหรี่ 34 ราย (ร้อยละ 36.56) สูบลดลง 54 ราย (ร้อยละ 58.06) สูบเท่าเดิม 5 ราย (ร้อยละ 5.37)

การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรที่ศึกษา ก่อนและหลังการทดลองพบว่ามีความแตกต่างระดับความรุนแรงของการติดยาโคติน จำนวนมวนบุหรี่ที่สูบบุหรี่ต่อวัน ระดับก๊าซคาร์บอนมอนนอกไซด์ (CO)ในลมหายใจออก และระดับความตั้งใจในการเลิกบุหรี่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p \leq 0.01$

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับความรุนแรงของการติดนิโคติน จำนวนมวนบุหรี่ที่สูบต่อวัน ระดับก๊าซคาร์บอนมอนนอกไซด์ในลมหายใจออกและระดับความตั้งใจในการเลิกเสพยาสูบ ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมช่วยเลิกบุหรี่ โดยใช้สถิติ paired t - test

ตัวแปร	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		t	p
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
- ระดับความรุนแรงการติดนิโคติน	1.97	1.28	0.80	0.98	9.19	0.01
- จำนวนมวนที่สูบต่อวัน	9.05	5.34	2.72	2.86	12.11	0.01
- ระดับก๊าซคาร์บอนมอนนอกไซด์ (CO) ในลมหายใจออก	13.2	5.84	5.74	4.16	13.52	0.01
- ระดับความตั้งใจในการเลิกเสพยาสูบ (Stages of change)	2.12	0.71	2.71	1.07	-6.71	0.01

7.อภิปรายผลการวิจัย

โปรแกรมช่วยเลิกบุหรี่ตามแนวปฏิบัติการพยาบาลเพื่อเลิกบุหรี่ เป็นการอบรมให้ความรู้ โทษและพิษของภัยบุหรี่ กิจกรรมกลุ่มบำบัด ทางเลือกในการเลิกบุหรี่ การเตรียมตัวให้พร้อมในการเลิกบุหรี่ วิธีจัดการกับอาการถอนนิโคตินและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของต้นแบบพนักงานที่เลิกบุหรี่สำเร็จ 1 ครั้ง และกิจกรรมติดตามหลังเข้าร่วมโครงการช่วยเลิกบุหรี่เป็นรายบุคคล คนละ 6 ครั้งๆละประมาณ 5- 10 นาทีต่อคน และตรวจวัดค่าคาร์บอนมอนนอกไซด์ในลมหายใจออกทุกครั้ง พร้อมอธิบายผลและสร้างแรงจูงใจจากความเสี่ยงของผลการตรวจสุขภาพและผลกระทบของควันบุหรี่มือสอง มือสามแก่บุคคลรอบข้างและบุคคลอันเป็นที่รัก เช่น ภรรยาและบุตร ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเลิกบุหรี่และลดปริมาณการสูบบุหรี่ ส่วนผู้ที่ยังคงสูบบุหรี่เหมือนเดิมเพราะคิดว่าตนเองสูบบุหรี่น้อยอยู่แล้วและไม่ได้สูบบุหรี่เป็นประจำทุกวัน (ร้อยละ 5.37) การติดตามหลังจากลด ละ เลิกบุหรี่มีความสำคัญเพราะอาการถอนนิโคตินจากบุหรี่จะเกิดขึ้นทั้งทางกายและทางจิตใจ โดยเฉพาะความวิตกกังวลจะสูงสุดใน 24 ชั่วโมงแรก ความหงุดหงิดจะสูงสุดในวันที่ 2 และพบว่าผู้ที่เลิกบุหรี่ ร้อยละ 40.0 จะกลับไปสูบในวันที่ 3 หลังหยุดสูบ (ศรีณย์พิชญ์ ปาประลิต, สุรินธร กลัมพากร และจุฑาธิป ศิลบุตร 2559, น. 30) ในการดำเนินโครงการครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารสถานประกอบการทุกแห่งอำนวยความสะดวกให้ความร่วมมือจัดให้กลุ่มตัวอย่างมาเข้าร่วมกิจกรรมทุกครั้ง จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างได้รับการติดตามครบถ้วนต่อเนื่องและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในการเลิกบุหรี่ทำให้การเลิกบุหรี่สำเร็จ ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยระดับการติดนิโคติน ปริมาณก๊าซคาร์บอนมอนนอกไซด์ในลมหายใจออก จำนวนมวนสูบบุหรี่ที่สูบหลังสิ้นสุดกิจกรรมลดลงและความตั้งใจในการเลิกบุหรี่เพิ่มขึ้น สอดคล้องงานวิจัยของ (Van den Brand, Nagtzaam, Nagelhout, Winkens, and Van Schayck, 2019) ได้ศึกษาพบว่าพฤติกรรมกาสูบบุหรี่และแรงสนับสนุนทางสังคมของพนักงานที่สูบบุหรี่ในที่ทำงานพบว่าแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการเลิกบุหรี่อย่างมีนัยสำคัญที่ $p = 0.006$ และงานวิจัยของพิมพ์นิภา ดิศรีนทร์ไตรภาค (2553) พบว่าโปรแกรมการงดสูบบุหรี่ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมปั่นทอผ้า หลังสิ้นสุดกิจกรรมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความรุนแรงของการติดนิโคตินดีขึ้นกว่าก่อนการทดลองและดีกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญ ($p \leq 0.05$) และงานวิจัยของศรีณย์พิชญ์ ปาประลิต, สุรินธร กลัมพากร และจุฑาธิป ศิลบุตร (2559, น. 28) พบว่าโปรแกรมการให้ความรู้เพื่อช่วยเลิกบุหรี่แบบกระชับร่วมกับการใช้โทรศัพท์ติดตามผลการเลิกบุหรี่ของพนักงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์หลังคางจังหวัดสระบุรีหลังสิ้นสุดกิจกรรมกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีการเลิกสูบบุหรี่ได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p \leq 0.05$) เตือนใจ หล้าอ่อน และศิริพร พัฒนาราช (2561, น. 123) ศึกษาผลการใช้โปรแกรมช่วยเลิกบุหรี่ต่อพฤติกรรมกาสูบบุหรี่เปรียบเทียบก่อนและหลังการใช้โปรแกรมช่วยเลิกบุหรี่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการติดนิโคตินก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p=0.003$ และผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับคาร์บอนมอนนอกไซด์ (CO) ในลมหายใจออก

และค่าเฉลี่ยของจำนวนมวนบุหรี่ที่สูบต่อวันของกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p=0.001$

8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

8.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

8.1.1. ควรมีการติดตามผลการเลิกสูบบุหรี่ต่อเนื่อง 6 เดือน และ 1 ปี เพื่อดูความคงทนของพฤติกรรมกรรมการเลิกบุหรี่โดยส่งต่อข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยหรือฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการหรือพยาบาลประจำห้องพยาบาลตามความเหมาะสมของสถานประกอบการแต่ละแห่ง

8.1.2 โปรแกรมช่วยเลิกบุหรี่ดังกล่าวสามารถนำไปใช้กับประชากรวัยทำงานกลุ่มอื่นๆได้

8.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ควรมีการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง

8.2.2 ควรพัฒนาระบบการช่วยเลิกบุหรี่ร่วมกับภาคีเครือข่ายโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในการขับเคลื่อนสถานประกอบการปลอดบุหรี่

บรรณานุกรม

- กรองจิต วาทีสาธกกิจ. (2559). การส่งเสริมการเลิกบุหรี่. เอกสารประกอบการประชุมเครือข่ายพยาบาลเพื่อการควบคุมยาสูบแห่งประเทศไทย สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทยฯ ร่วมกับสมาคมพยาบาลอาชีวอนามัยแห่งประเทศไทย, วันที่ 3-4 พฤศจิกายน 2559, (โรงแรมปิคนิค กรุงเทพฯ)
- กลุ่มงานอาชีวเวชกรรม โรงพยาบาลนครปฐม. (2560). สรุปผลการคัดกรองความเสี่ยงประจำปี 2560. กลุ่มงานอาชีวเวชกรรม นครปฐม.
- เดือนใจ หล้าอ่อน และศิริพร พัฒนาราช.(2561). ผลของโปรแกรมการช่วยเลิกบุหรี่ต่อพฤติกรรมการเลิกบุหรี่ของประชาชนตำบลหนองกุงชนสาร อำเภอเวียง จังหวัดขอนแก่น: กรณีศึกษาหมู่ 4 ตำบลหนองกุงชนสาร อำเภอเวียง จังหวัดขอนแก่น. รวมเล่มรายงานวิจัย Routine To Research พยาบาลไทยกับการควบคุมยาสูบ, ผ่องศรี ศรีมรกต (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: อัทธฤยู [หนังสือรวมเล่มรายงานวิจัย Routine To Research พยาบาลไทยกับการควบคุมยาสูบ].
- พิมพ์นิภา ดิศรินทร์ไตรภาคดา. (2553). ประสิทธิภาพของโปรแกรมการงดสูบบุหรี่ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมปั่นทอผ้า จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการพยาบาลสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศรัณยพิชญ์ ปาประสิทธิ์, สุรินธร กลัมพากร และจุฑาธิป ศิลบุตร.(2559). ผลของโปรแกรมการให้ความรู้เพื่อช่วยเลิกบุหรี่แบบ กระชับร่วมกับการใช้โทรศัพท์ติดตามผลการเลิกบุหรี่ของพนักงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์หลังคา จังหวัดสระบุรี. วารสารสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย, 65 (1), [หน้า28-38]
- สุรินธร กลัมพากร. (2559). การพัฒนาบทบาทพยาบาลอาชีวอนามัยในการช่วยเลิกบุหรี่ในสถานประกอบการ. เอกสารประกอบการประชุมเครือข่ายพยาบาลเพื่อการควบคุมยาสูบแห่งประเทศไทย สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทยฯ ร่วมกับสมาคมพยาบาลอาชีวอนามัยแห่งประเทศไทย, วันที่ 3-4 พฤศจิกายน 2559, (โรงแรมปิคนิค กรุงเทพฯ)
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2560). บทสรุปการสำรวจพฤติกรรมการสูบบุหรี่และดื่มสุราของประชากรปี 2560. [วันที่ค้นข้อมูล : 20 มิถุนายน 2562]. จาก [www.http://Service.nso'go'th/nso/nsopublish/service/survey/sum-aleo-ciga.pdf](http://Service.nso.go.th/nso/nsopublish/service/survey/sum-aleo-ciga.pdf).
- อรสา พันธุ์ภักดี. (2560). แนวปฏิบัติการพยาบาลเพื่อช่วยเลิกบุหรี่ คู่มือการให้คำแนะนำการช่วยเลิกบุหรี่ สู่งานประจำ (พิมพ์ครั้งที่ 6). ปทุมธานี: สื่อตะวัน
- Floor A.Van den Brand, Puck Nagtzaam, Gera E. Nagelhout, Bjorn Winkens and Constant P. Van Schayck. (2019).The Association of Peer Smoking Behavior and Social Support with Quit Success in Employees Who Participated in a Smoking Cessation Intervention at the Workplace. The international journal of Environmental Research and Public Health.20/12/2019 www.mdpi.com/journal/ijerph

แนวทางการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital กรณีศึกษา โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย

THE GUIDELINES FOR HOSPITAL QUALITY DEVELOPMENT UNDER THE SMART HOSPITAL

PROJECT: A CASE STUDY OF DAN MAKHAM TIA HOSPITAL

อรชума กลิ่นจิตโต¹ และ กฤษณ์ รักชาติเจริญ²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital 2) ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) จัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital 4) ศึกษาปัญหาอุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital และ 5) นำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital มีโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ยเป็นกรณีศึกษา โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 243 คน เป็นบุคลากร จำนวน 143 คน และผู้รับบริการ จำนวน 100 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน สถิติ t-test สถิติ One - way ANOVA และวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นโดยเทคนิค PNIModified จากผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพรวมระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรและผู้รับบริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้าน Smart Outcome ที่ความพึงพอใจของบุคลากรและผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง 2) ภาพรวมผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้ความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรและผู้รับบริการแตกต่างกัน ยกเว้นระดับการศึกษาของบุคลากรที่แตกต่างกันส่งผลให้ความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ลำดับความต้องการจำเป็นของบุคลากรและผู้รับบริการ ได้แก่ Smart Outcome Smart Service และ Smart Tools ตามลำดับ 4) ปัญหาที่พบคือ (1) ขาดความพร้อมของบุคลากร (2) ระบบ IT มีไม่เพียงพอ (3) ระบบ IT บางจุดไม่เชื่อมโยงกัน ไม่มีการแก้ไข ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณ และ (4) โครงการควรขับเคลื่อนไปพร้อมบุคลากร 5) แนวทางการพัฒนา แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้าน Smart Tools กำหนดการดำเนินงานเป็น 3 ระยะ เริ่มจากโรงพยาบาลปฐมภูมิ ทูตียภูมิ และตติยภูมิ รวมทั้งกำหนดกรอบเวลาดำเนินงานตามปีงบประมาณ (2) ด้าน Smart Service กำหนดระยะเวลาการดำเนินงานและกรอบเวลาเช่นเดียวกัน แต่เริ่มดำเนินการจากโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ทูตียภูมิ และปฐมภูมิตามลำดับ และ (3) ด้าน Smart Outcome ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อวางรากฐานระบบ Software ของโรงพยาบาลรัฐใหม่ และจัดตั้งทีมงานที่รับผิดชอบโครงการโดยเฉพาะ รวมทั้งตั้งศูนย์การดำเนินงานเพื่อถ่ายทอดความรู้และประชาสัมพันธ์โครงการให้บุคลากรและผู้รับบริการทราบ

คำสำคัญ : โรงพยาบาลอัจฉริยะ/ การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล /ความคาดหวัง /ความพึงพอใจ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

The objectives of the study were to 1) study the level of expectations and satisfaction on the hospital's quality development under the Smart Hospital project, 2) comparative study of the differences between expectations and satisfaction on the hospital's quality development under the Smart Hospital project, classified by the person., 3) prioritize needs in the hospital's quality development under the Smart Hospital project, 4) study difficulties and obstacles to the hospital's quality development under the Smart Hospital project, and 5) display guidelines of the hospital's quality development under the Smart Hospital Project. Dan Makham Tia Hospital was selected for the case study and information was collected from 243 of representative sample: 143 personnel and 100 service receivers. The information was analyzed by using mean, percentage, standard deviation, t - test, One - way ANOVA, and PNIModified technique. The findings revealed that 1) the overall level of expectations and satisfaction of personnel and service receivers was at a high level in all aspects, except for the Smart Outcome which was at an average level. 2) Overall, the results of comparison of the expectations and satisfaction that were classified by personal factors has showed that different gender, age, status, and level of education did not show a significant difference on the expectations and satisfaction of the personnel and the service receivers, except for the different level of education which showed a significant difference on the expectations and satisfaction at .05. 3) The priority of needs were smart outcome, smart service, and smart tools. 4) The study also revealed the lack of readiness among personnel, systems are insufficiency of IT systems, (some spots of the IT systems are not linked, unresolved which wasting budget), (4) The project should move together with personnel to achieve project goals, moreover, the operation of Smart Hospital Project must be operated along with the quality of patient care which is the main goal of the hospital. The development guidelines were divided into 3 aspects: (1) The Smart Tools (estimated to be operating in 3 stages, starting from a primary, a secondary, and a tertiary hospital, including the time setting of operation according to the budget period), (2) The Smart Service (estimated the operation time, but start from the tertiary, the secondary, and the primary), and (3) The Smart Outcome (an appropriation of budget to laying the Software system's foundation of the new state hospitals and establish a work team that is specifically responsible for this project, as well as establish an operation center to communicate and publicize the project to the personnel and the service receivers).

Keywords: Smart Hospital/ Hospital Quality Development/ Expectations/ Satisfaction

1. บทนำ

จากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน การพัฒนาและขับเคลื่อนประเทศให้เป็นไปตามโมเดล Thailand 4.0 ซึ่งเป็นโมเดลการพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลที่ต้องการปฏิรูปโครงสร้างและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยด้านสาธารณสุขเองก็มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน โดยมี การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสาธารณสุข พร้อมทั้งแผนงานต่าง ๆ ซึ่งแผนงานที่ 12 การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ ด้านสุขภาพ เป็นหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ที่มีการปรับปรุง โดยมีโครงการ Smart Hospital ที่มีการดำเนินงานสอดคล้องกับโมเดล Thailand 4.0 กล่าวคือโครงการนี้จะช่วยแก้ปัญหาระยะยาวในเรื่องการลดระยะเวลารอคอยของผู้มารับบริการ ลดภาระงานของบุคลากร จัดระเบียบและเชื่อมโยงข้อมูลในระบบสุขภาพในหรือระหว่างสถานพยาบาล นอกจากนี้ยังช่วยยกระดับและพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาลให้มีความทันสมัย รวมไปถึงลดงบประมาณของรัฐในการสรรหาว่าจ้างบุคลากร เนื่องจากสามารถใช้เทคโนโลยีมาแทนได้ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษา เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital โดยเลือกโรงพยาบาลชุมชนในสังกัดเขตพื้นที่สุขภาพที่ 5 คือ โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งเป็นโรงพยาบาลชุมชนต้นแบบของโครงการนี้

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital กรณีศึกษา โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย
- 2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital กรณีศึกษา โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.3 เพื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital กรณีศึกษา โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย
- 2.4 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital กรณีศึกษา โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย
- 2.5 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital กรณีศึกษา โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย

3. การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดของโครงการ Smart Hospital

ขั้นตอนการดำเนินงานของโครงการ Smart Hospital ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน Digital Transformation เพื่อก้าวสู่การเป็น Smart Hospital ไว้ 3 ระดับ (กระทรวงสาธารณสุข, 2562) คือ 1) ระดับ 1 Smart Tools คือ โรงพยาบาลมีการใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพบริการในองค์กร 2) ระดับ 2 Smart Service คือ โรงพยาบาลมีการนำแนวทางการทำงานอื่น ๆ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร เช่น Paperless, Electronic Medical Record เป็นต้น โดยนำมาประยุกต์ใช้ในแผนกต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล และ 3) ระดับ 3 Smart Outcome คือ โรงพยาบาลมีการนำ

เทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุง Core Business Process ในองค์กรให้มีความเชื่อมโยงกันทั้งระบบ Front Office และ Back Office จนเกิดเป็น ERP Model (Enterprise Resource Planning System)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยแบ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) บุคลากรของโรงพยาบาล จำนวน 143 คน และ 2) ผู้มารับบริการของโรงพยาบาล จำนวน 100 คน รวมทั้งหมด จำนวน 243 คน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ชุดตามกลุ่มตัวอย่าง คือ แบบสอบถามที่เก็บข้อมูลกับบุคลากรและแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลกับผู้มารับบริการซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของบุคลากรและผู้มารับบริการ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital และส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานหรือเสนอแนะแนวทางในพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) รวมทั้งหาค่าความต้องการจำเป็นโดยใช้เทคนิค $PNI_{Modified}$ และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

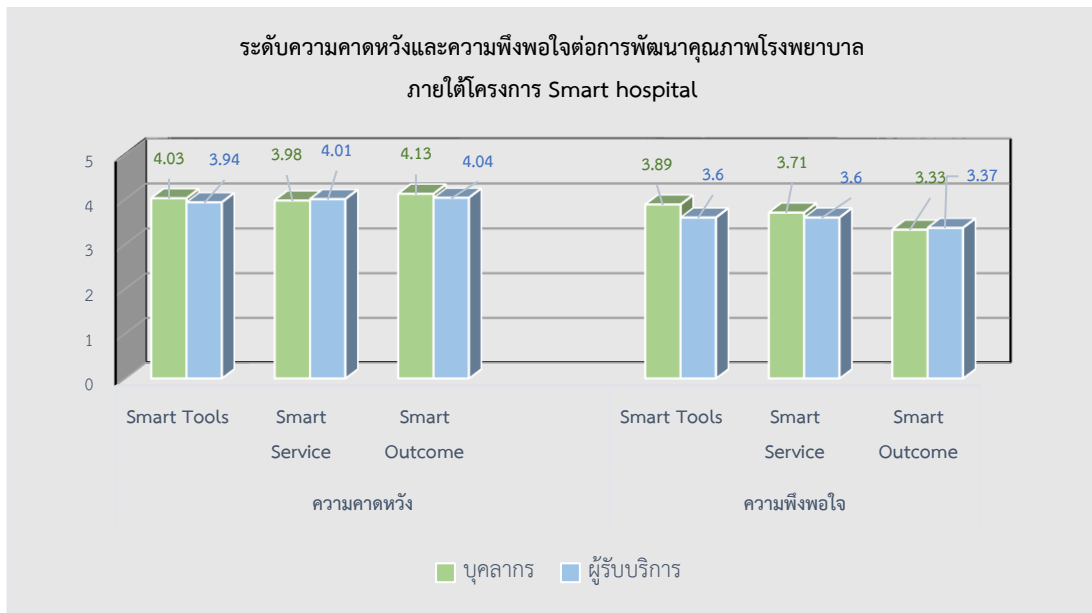
5. สรุปผลการวิจัย

5.1 การศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital

ภาพรวมในมุมมองของบุคลากรมีความคาดหวังมากที่สุดในด้าน Smart Outcome ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา คือ ด้าน Smart Tools ($\bar{X} = 4.03$) และ Smart Service ($\bar{X} = 3.98$) และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน Smart Tools ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมา คือ Smart Service ($\bar{X} = 3.71$) และ Smart Outcome ($\bar{X} = 3.33$) โดยเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้าน Smart Tools มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้าน Smart Service มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้าน Smart Outcome มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ภาพรวมในมุมมองของผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในด้าน Smart Outcome ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมา คือ Smart Service ($\bar{X} = 4.01$) และ Smart Tools ($\bar{X} = 3.94$) และมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน Smart Tools ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมา คือ Smart Service ($\bar{X} = 3.60$) และ Smart Outcome ($\bar{X} = 3.37$) โดยเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้าน Smart Tools มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้าน Smart Service มีความคาดหวังและ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้าน Smart Outcome มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง



แผนภูมิ 1 : แสดงระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital

5.2 การศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5.2.1 จำแนกตามเพศ

มุมมองของบุคลากร พบว่า ในภาพรวมบุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

มุมมองของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

5.2.2 จำแนกตามอายุ

มุมมองของบุคลากร พบว่า ในภาพรวมบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

มุมมองของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

5.2.3 จำแนกตามสถานภาพ

มุมมองของบุคลากร พบว่า ในภาพรวมบุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

มุมมองของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

5.2.4 จำแนกตามระดับการศึกษา

มุมมองของบุคลากร พบว่า ในภาพรวมบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกันด้าน Smart Tools และ Smart Service เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมมีความคาดหวังแตกต่างกับบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับสูงกว่าปริญญาตรี และเมื่อพิจารณารายด้านของความพึงพอใจ พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมมีความพึงพอใจแตกต่างกับบุคลากรที่มีการศึกษาระดับมัธยม ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

มุมมองของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

โดยจะเห็นได้ว่าจากตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา ที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา มีเพียงแค่ตัวแปรระดับการศึกษาของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเพียงตัวแปรเดียวที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 : แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษาในมุมมองบุคลากร

ตัวแปรอิสระ : ระดับการศึกษา	มุมมองบุคลากร	
	Sig	เปรียบเทียบ
ความคาดหวังภาพรวม	.009	✓
Smart Tools	.005	✓
Smart Service	.029	✓
Smart Outcome	.051	✗
ความพึงพอใจภาพรวม	.000	✓
Smart Tools	.000	✓
Smart Service	.002	✓
Smart Outcome	.000	✓

ตารางที่ 2 : แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของความคาดหวังและความพึงพอใจในมุมมองของบุคลากร
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยม	มัธยม	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ความคาดหวัง	-	.075	.027*	.020*
ความพึงพอใจ	-	.000*	.000*	.001*

5.3 การศึกษาการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital

ในมุมมองของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ พบว่า ด้าน Smart Outcome มีลำดับความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้าน Smart Service มีลำดับความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 2 และด้าน Smart Tools มีลำดับความต้องการจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 3 ตามลำดับเช่นเดียวกัน



แผนภูมิ 2 : แสดงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital

5.4 การศึกษาปัญหา อุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital

จากการศึกษา พบว่า ปัญหา อุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital คือ ด้าน Smart Outcome ที่พบว่า ระดับความคาดหวังของบุคลากรและผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างจากระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับปานกลาง และยังมีลำดับความต้องการจำเป็นด้าน Smart Outcome อยู่ในลำดับที่ 1 นอกจากนี้ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดยังพบว่าปัญหาของการดำเนินโครงการ แบ่งออก 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ขาดความพร้อมของบุคลากร 2) ระบบทางเทคโนโลยีมีไม่เพียงพอกับจำนวนบุคลากร 3) ระบบทางเทคโนโลยีบางจุดที่ยังไม่เชื่อมโยงกัน และยังไม่มีการแก้ไข ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณ และ 4) โครงการควรขับเคลื่อนไปพร้อมกับบุคลากร รวมทั้งยังมีข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) สร้างองค์ความรู้ให้บุคลากร 2) ควรจัดให้มีการประชุมบุคลากรทุกระดับ รวมทั้งควรมีการรวบรวมปัญหาทางด้านเทคโนโลยีจากผู้ปฏิบัติงานจริง เพื่อหาแนว

ทางการแก้ไขร่วมกัน และ 3) ควรมีการประเมินผลการดำเนินโครงการ และผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้โครงการลดงบประมาณในการทำสัญญาจ้างบุคคลจากภายนอก

5.5 การศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital

1) แนวทางการพัฒนาคุณภาพด้าน Smart Tools

จากผลการศึกษาที่พบว่า ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของบุคลากรและผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ทำให้เห็นว่าโรงพยาบาลของรัฐอื่น ๆ ในทุกระดับก็ควรมีการนำการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลด้าน Smart Tools มาปรับใช้ โดยเริ่มจากการกำหนดระยะ (Phase) ของแต่ละพื้นที่ให้มีการดำเนินงาน เช่น ใน Phase 1 กำหนดให้โรงพยาบาลระดับปฐมภูมิ เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ ตั้งแต่ 30 - 120 เตียง ในทุกเขตสุขภาพเริ่มดำเนินการก่อน โดยถือเป็น First - Level Hospital ถัดมาใน Phase 2 กำหนดให้โรงพยาบาลระดับทุติยภูมิ เช่น โรงพยาบาลชุมชนขนาด 120 เตียงขึ้นไป โรงพยาบาลทั่วไปขนาดเล็ก ในทุกเขตสุขภาพเริ่มดำเนินการเป็นระดับถัดมา ถือเป็น Middle - Level Hospital และใน Phase 3 กำหนดให้โรงพยาบาลระดับตติยภูมิ เช่น โรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลศูนย์ หรือโรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ ในทุกเขตสุขภาพมีการดำเนินงานเป็นระยะสุดท้าย โดยถือเป็น Standard and Advance - Level Hospital ซึ่งในขณะเดียวกันจำเป็นต้องกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละระยะด้วย เช่น ระยะแรกกำหนดให้ดำเนินงานเสร็จสิ้นภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ต่อมาระยะที่สองให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และระยะสุดท้ายให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพด้าน Smart Service

จากผลการศึกษาที่พบว่า ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของบุคลากรและผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับด้าน Smart Tools ก็อาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลทั้ง 2 ด้านควรมีการนำมาใช้ดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในระดับอื่น ๆ ต่อไป แต่ในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลด้าน Smart Service ไม่ว่าจะเป็นการใช้ระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ระบบใบสั่งยาอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ระบบการชำระเงินหรือบริจาคเงินออนไลน์ การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น แตกต่างกับการดำเนินงานในด้าน Smart Tools ดังนั้น อาจจะต้องให้มีการดำเนินงานด้าน Smart Service ในโรงพยาบาลที่อยู่ในระดับ Standard and Advance - Level Hospital ก่อนในระยะแรก ถัดมาจึงกำหนดให้ดำเนินการกับโรงพยาบาลที่อยู่ในระดับ Middle - Level Hospital และให้มีการดำเนินการกับโรงพยาบาลที่อยู่ในระดับ First - Level Hospital เป็นระยะสุดท้าย แต่อย่างไรก็ตามการพัฒนาคุณภาพด้าน Smart Service ก็ควรมีกรอบระยะเวลาการดำเนินงานที่ชัดเจน เช่นเดียวกันกับด้าน Smart Tools โดยอาจจะใช้กรอบระยะเวลาการดำเนินงานเดียวกัน เพื่อให้โรงพยาบาลสามารถดำเนินงานทั้ง 2 ด้านได้ไปพร้อม ๆ กัน

3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพด้าน Smart Outcome

จากผลการศึกษาที่พบว่า ระดับความคาดหวังของทั้งบุคลากรและผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก แต่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ลำดับความต้องการจำเป็นด้าน Smart Outcome นั้นอยู่เป็นลำดับแรก ดังนั้น ควรเร่งให้มีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ โดยเริ่มจากการทำความเข้าใจหลักของการพัฒนาคุณภาพด้าน Smart Outcome ก่อน ถัดมาคือ ระบบ Software ที่ใช้ในโรงพยาบาลรัฐแต่ละแห่งไม่ใช่ Software ตัวเดียวกัน ซึ่งภาครัฐหรือกระทรวงสาธารณสุขควรมีการระดมทุนหรือจัดสรรงบประมาณในการวางระบบ Software ของโรงพยาบาลรัฐใหม่ทั้งหมด นอกจากนี้ควรมีการจัดตั้งทีมงานหรือทีมด้าน IT ของโครงการโดยเฉพาะ และการพัฒนาอีกด้านก็คือ การ

พัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งอาจจะกำหนดให้มีการตั้งศูนย์การดำเนินงานตามโครงการเพื่อเป็นตัวกลางในการถ่ายทอดและจัดการข้อมูลของโครงการในด้านต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการต่อไปในอนาคต

6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 ผลการศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital

6.1.1 ด้าน Smart Tools

ในมุมมองของบุคลากรมีความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอภิปรายผลได้ว่าเมื่อโรงพยาบาลมีการใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็น Smart Hospital ช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมาก บุคลากรจะมีความพึงพอใจมาก การบริการก็จะดีขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกูด (Good, 1973) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจและเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน โดยแบ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) เจตคติและความรู้สึกเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบเป้าหมายผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และ 2) สถานภาพของคนที่ต้องงาน อาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ

ในมุมมองของผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอภิปรายผลได้ว่าเมื่อโรงพยาบาลได้มีการใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้การบริการที่ดีขึ้น ทำให้ความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากดังจะเห็นได้จากการที่โรงพยาบาลมีการปรับปรุงทัศนียภาพความสะอาดเพียงพอสู่ต่อการให้บริการ โดยปรับปรุงพื้นที่การให้บริการผู้ป่วยนอกให้ติดเครื่องปรับอากาศทั้งหมด และปรับปรุงพื้นที่สำหรับการรอคอยในการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมนตรีทองสีเหลือง (2556) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจ 6 ประเภทเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ได้รับจากบริการที่จะช่วยประเมินระบบในการเข้าถึงผู้ใช้ ซึ่ง 1 ใน 6 ประเภทนั้นคือ ความพึงพอใจต่อความสะอาดที่ได้รับจากบริการ ได้แก่ การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการและความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

6.1.2 ด้าน Smart Service

ในมุมมองของบุคลากรมีความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอภิปรายผลได้ว่าการที่บุคลากรมีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากการที่โรงพยาบาลมีการนำแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเช่น มีการใช้ระบบใบสั่งยาอิเล็กทรอนิกส์โดยจากเดิมที่บุคลากรจะต้องนำส่งใบสั่งยาจากห้องตรวจมาที่ห้องจ่ายยาด้วยตนเอง ส่งผลให้บุคลากรให้บริการได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้นรวมถึงเป็นการลดภาระงานของบุคลากรอีกด้วยซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของภาวิ วิญญวัฒน์วงศ์ (2555) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกภายในจิตใจของบุคคลในลักษณะเชิงบวกเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับการได้รับการตอบสนองมีความมั่นใจเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ โดยมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองที่ครอบคลุมความเป็นรูปธรรมของบริการ

ในมุมมองของผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอภิปรายผลได้ว่า เนื่องมาจากการที่โรงพยาบาลมีการนำแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ดังจะเห็นได้จากการที่โรงพยาบาลมีการจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้การบริการทางการแพทย์เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้เข้ารับบริการไม่เกิดความสับสนในขั้นตอน ของการให้บริการ ซึ่งเมื่อผู้รับบริการพึงพอใจ จะทำให้ลดปัญหาเรื่องข้อร้องเรียนได้อีกด้วย อีกทั้งโรงพยาบาลได้มีการใช้ระบบ E-Payment เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการเงินให้แก่ผู้รับบริการ แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาไปสู่สังคมไร้เงินสดตามนโยบายของภาครัฐ ทั้งนี้จะช่วยลดปัญหาการรอคิวงาน อีกทั้งสามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถรับใบเสร็จรับเงินเพื่อรอรับยาได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวรวรรณ สโมสรสุข และคณะ (2556) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกในเชิงบวกเมื่อบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองจากการให้บริการ การให้บริการนั้นก็มีส่วนสำคัญที่จะสะท้อนต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ

6.1.3 ด้าน Smart Outcome

ในมุมมองของบุคลากร มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอภิปรายผลได้ว่า การที่โรงพยาบาลมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการทำงานหลัก เพื่อให้การทำงานของทุกหน่วยงานมีทิศทางสู่เป้าหมายเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังจะเห็นได้จากโรงพยาบาลมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับทุกส่วนงานของโรงพยาบาล เช่น ข้อมูลของส่วนงานห้องคลอดและกลุ่มการพยาบาล เชื่อมโยงกับส่วนงานกายภาพบำบัดทำให้การทำงานมีความเป็นระบบและช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ต่างจากเดิมที่ข้อมูลแต่ละส่วนงานไม่มีความเชื่อมโยงกัน และใช้ระยะระหว่างส่วนงานค่อนข้างมาก ถือเป็น การให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมิลเลท (Millet, 1954) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งหมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน อีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ในมุมมองของผู้รับบริการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งอภิปรายผลได้ว่า โรงพยาบาลมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพยังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้จึงทำให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต้องมีการพัฒนาเรื่องการเชื่อมโยงข้อมูลระบบ Front Office และ Back Office เข้าด้วยกัน ถือเป็นปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของขวัญชัย อำไพรัตน์ (2559) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นความคิด ความเชื่อ ความมุ่งหวังและความต้องการ หรือสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ซึ่งความคาดหวังนั้นเป็นการคิดล่วงหน้าแล้วใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมและพยายามทำให้สำเร็จตามที่ได้คาดหวัง

6.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

6.2.1 เมื่อจำแนกตามเพศ

ในมุมมองของบุคลากรพบว่า ในภาพรวมบุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งอภิปรายผลได้ว่า อาจเกิดจากการที่บุคลากรทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างมีจุดมุ่งหมายเดียวกันในการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญชัย อำไพรัตน์ (2559) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็น ความรู้สึกรัก รู้สึกชอบส่วนบุคคลในทางบวก ทำให้เกิดความรัก ความสามัคคี ความร่วมมือเป็น น้ำหนึ่งใจเดียวกัน เมื่อทุกคนเกิดความพึงพอใจที่ดี ผลงานก็ย่อมออกมามีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความสำเร็จต่อภาระหน้าที่ของตนเอง เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

ในมุมมองของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งอภิปรายผลได้ว่า อาจเกิดจากการที่ผู้รับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างต้องการให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาโรงพยาบาลในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้าน Smart Tool Smart Service และ Smart Outcome เพื่อให้เป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพและมีการให้บริการทางการแพทย์ที่เป็นเลิศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรพงษ์ สุทธะมุสิก (2556) ที่พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

6.2.2 เมื่อจำแนกตามอายุ

ในมุมมองของบุคลากร พบว่า ในภาพรวมบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งอภิปรายผลได้ว่า บุคลากรไม่ว่าจะมีอายุอยู่ในช่วงใดก็ตามต่างมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่ต่างกันอาจเนื่องจากบุคลากรทุกช่วงอายุต่างคาดหวังให้โรงพยาบาลมีการนำเทคโนโลยีเข้ามา เพื่อให้บุคลากรสามารถให้บริการทางการแพทย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งมีความพึงพอใจเมื่อโรงพยาบาลมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวนาพรรณ ชื่นอิม (2556) ที่พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและระดับรายได้เฉลี่ยที่ต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร

ในมุมมองของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งอภิปรายผลได้ว่า เนื่องจากผู้รับบริการทุกช่วงอายุต้องการที่จะได้รับบริการทางการแพทย์ที่ดีที่สุด โดยหากผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจไม่ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญรัตน์ บวรลักษมี (2553) ที่พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกันทางสถิติ

6.2.3 เมื่อจำแนกตามสถานภาพ

ในมุมมองของบุคลากรพบว่า ในภาพรวมบุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งอภิปรายผลได้ว่า อาจเนื่องมาจากบุคลากรจะอยู่ในสถานภาพโสด สมรส หย่าร้าง แยกกันอยู่ หรือหม้ายต่างก็ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการให้บริการทางการแพทย์ทั้งสิ้น กล่าวคือต้องการที่จะให้โรงพยาบาลมีคุณภาพในการดำเนินงานที่ดี สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรา อุทธา (2558) ที่พบว่า บุคลากรในสถานพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน

ในมุมมองของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งอภิปรายผลได้ว่า เนื่องมาจากผู้รับบริการจะอยู่ในสถานภาพโสด สมรส หย่าร้าง แยกกันอยู่ หรือหม้ายต่างก็ให้ความสำคัญกับการได้รับบริการทางการแพทย์ที่ตรงตามความต้องการให้โรงพยาบาลมีระบบการให้บริการที่ทันสมัย รวมไปถึงมีเทคโนโลยีในการช่วยอำนวยความสะดวก เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโสธยา พูลเกษ (2550) ที่พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือนและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

6.2.4 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ในมุมมองของบุคลากรพบว่า ในภาพรวมบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกันในด้าน Smart Tools และด้าน Smart Service อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมมีความคาดหวังแตกต่างกับบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี และในภาพรวมบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมมีความพึงพอใจแตกต่างกับบุคลากรที่มีการศึกษาระดับมัธยม ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งอภิปรายผลได้ว่า อาจเกิดจากการที่บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารหรือหัวหน้างาน ทำให้มีความรู้ในการดำเนินงานโครงการ Smart Hospital ของโรงพยาบาลมากกว่าบุคลากรกลุ่มอื่น และเมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันในทุกระดับการศึกษา อาจเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรแต่ละส่วนงาน บางส่วนงานอาจมีความเกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยกว่าส่วนงานอื่นทำให้ความพึงพอใจอาจอยู่ในระดับที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิลลาวัลย์ พุดติ (2552) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังไว้ว่าลักษณะของบุคคลแต่ละคน เช่น ภูมิหลัง ประสบการณ์ การศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และอายุ มีผลทำให้บุคคลมีทัศนคติความต้องการหรือความคาดหวังแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อเกิดความคาดหวังที่ต่างกันอาจส่งผลให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกันตามไปด้วย

ในมุมมองของผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งอภิปรายผลได้ว่า ผู้รับบริการไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับใดก็ตามต่างมีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่ต่างกัน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของผู้รับบริการอยู่ในระดับมัธยมศึกษา อาจส่งผลให้มีความคาดหวังและความพึงพอใจไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับหัตยา แก้วกิม (2556) ที่พบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันไม่มีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการ

6.3 การศึกษาการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital

ในมุมมองของบุคลากรและผู้รับบริการพบว่า ด้าน Smart Outcome มีลำดับความสำคัญจำเป็นอยู่ในลำดับที่ 1 รองลงมา คือ Smart Service และ Smart Tool ตามลำดับ ซึ่งอภิปรายผลได้ว่า ด้าน Smart Outcome ในมุมมองบุคลากร มีความสำคัญมากเนื่องจากการที่โรงพยาบาลมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ทั้งโรงพยาบาล ทำให้คุณภาพในการให้บริการของบุคลากรดีขึ้น ช่วยในการลดภาระงาน รวมทั้งช่วยให้เกิดความเป็นระบบและอำนวยความสะดวกในการทำงานมากยิ่งขึ้น และในมุมมองของผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่าการที่ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ทันสมัย ทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น ผู้รับบริการสามารถขอข้อมูลการรักษาของตนเองได้ ซึ่งทางโรงพยาบาลสามารถบริการให้ได้ทันที เพราะมีระบบการจัดเก็บเวชระเบียนที่เป็นระบบและอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ต่างจากเดิมที่ใช้ระยะเวลาในการร้องขอข้อมูล 3 - 5 วัน หรือในบางครั้งเกิดความผิดพลาดในเรื่องของข้อมูลผู้รับบริการไม่ครบถ้วน ทำให้อาจส่งผลกระทบต่อรักษาทางการแพทย์

6.4 ผลการศึกษาปัญหา อุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital

ปัญหา อุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital คือ ด้าน Smart Outcome โดยบุคลากรและผู้รับบริการมีความคาดหวังให้โรงพยาบาลมีระบบการจัดการทรัพยากรในทุกส่วนงานที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย มีการเชื่อมโยงและจัดการข้อมูลทรัพยากรทั้งหมดขององค์กรเอาไว้อย่างเป็นระบบภายใต้ฐานข้อมูลเดียวกัน แต่ในขณะเดียวกันผลการดำเนินงานยังไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของบุคลากรและผู้รับบริการได้ นอกจากนี้จากผลลำดับความต้องการจำเป็นที่อยู่ในลำดับที่ 1 ยังแสดงให้เห็นว่า บุคลากรและผู้รับบริการให้ความสำคัญในการพัฒนาด้าน Smart Outcome เป็นอันดับแรก นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดของบุคลากร เรื่องปัญหาของการดำเนินโครงการได้เป็น 4 ประเด็นหลัก ดังนี้ 1) ขาดความพร้อมของบุคลากรในการเรียนรู้ระบบ ของโครงการ ซึ่งการรับรู้ของบุคลากรในแต่ละระดับนั้นมีความแตกต่างกัน ทำให้บุคลากรบางกลุ่มปฏิเสธการเรียนรู้ เนื่องจากคิดว่าเกินความสามารถของตัวเอง 2) ระบบทางเทคโนโลยีควรมีเพียงพอกับจำนวนบุคลากร 3) ระบบทางเทคโนโลยีบางจุดที่ยังไม่เชื่อมโยงกัน ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการเชื่อมต่อกับระบบ เจ้าหน้าที่จึงต้องทำงานซ้ำซ้อน รวมทั้งระบบเทคโนโลยียังคงพบปัญหา และยังไม่มีการแก้ไข ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณ และ 4) โครงการควรขับเคลื่อนไปพร้อมกับบุคลากร จึงจะทำให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งต้องดำเนินงานควบคู่ไปกับคุณภาพในการดูแลผู้ป่วย รวมทั้งบุคลากรยังได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหามาไว้ 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) สร้างองค์ความรู้ให้บุคลากร โดยควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเอง รวมถึงให้มีการจัดอบรมหรือศึกษาดูงานที่โรงพยาบาลอื่น 2) ควรจัดให้มีการประชุมบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้โครงการไปพร้อมกัน รวมทั้งควรมีการรวบรวมปัญหาทางด้านเทคโนโลยีจากผู้ปฏิบัติงานจริง เพื่อหาแนวทางการแก้ไขร่วมกัน 3) ควรมีการประเมินผลการดำเนินโครงการ เพื่อให้ทราบถึงปัญหา และผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มศักยภาพด้านเทคโนโลยี เพื่อลดงบประมาณในการทำสัญญาจ้างบุคคลจากภายนอก

6.5 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้โครงการ Smart Hospital

1) แนวทางการพัฒนาคุณภาพด้าน Smart Tools

จากการที่โรงพยาบาลมีการนำการพัฒนาคุณภาพด้าน Smart Tools เข้ามาประยุกต์ใช้ ประกอบกับผลการศึกษาที่พบว่า ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของบุคลากรและผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ทำให้เห็นว่าโรงพยาบาลของรัฐในทุกระดับก็ควรมีการนำการพัฒนาคุณภาพด้าน Smart Tools มาปรับใช้เช่นเดียวกัน ซึ่งควรมีปรับใช้ให้ครบทุกระบบ ในทุกโรงพยาบาล และในทุกเขตสุขภาพ เพื่อการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเริ่มจากการกำหนดระยะ (Phase) ของแต่ละพื้นที่ให้มีการดำเนินงาน เช่น ใน Phase 1 กำหนดให้โรงพยาบาลระดับปฐมภูมิในทุกเขตสุขภาพเริ่มดำเนินการ ถัดมาใน Phase 2 กำหนดให้โรงพยาบาลระดับทุติยภูมิในทุกเขตสุขภาพเริ่มดำเนินการ และใน Phase 3 กำหนดให้โรงพยาบาลระดับตติยภูมิในทุกเขตสุขภาพมีการดำเนินงานเป็นระยะสุดท้าย ซึ่งกำหนดให้แต่ละ Phase ดำเนินงานให้เสร็จสิ้นภายใน 1 ปีงบประมาณ โดยควรดำเนินงานในโรงพยาบาลระดับเล็กก่อน เนื่องจากโรงพยาบาลขนาดเล็กสามารถดำเนินงานรวดเร็วกว่า ระบบข้อมูลที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนน้อยกว่า รวมทั้งระยะเวลาการสำรองข้อมูลน้อยกว่าการสำรองข้อมูลในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีความซับซ้อนของข้อมูล ซึ่งในขณะที่โรงพยาบาลขนาดเล็กเริ่มดำเนินการ โรงพยาบาลในระดับอื่นก็จำเป็นต้องสำรองข้อมูลของโรงพยาบาล เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะสามารถดำเนินการได้ทันที

2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพด้าน Smart Service

จากการที่โรงพยาบาลมีการนำการพัฒนาคุณภาพด้าน Smart Service เข้ามาประยุกต์ใช้ ประกอบกับ ผลการศึกษาซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับด้าน Smart Tools อาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลทั้ง 2 ด้าน ควรมีการนำมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในระดับอื่น ๆ แต่ในการดำเนินการด้าน Smart Service นั้นแตกต่างกับ ด้าน Smart Tools เนื่องจากความสามารถทางด้านเทคโนโลยีของผู้รับบริการเองก็เป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อน โครงการจึงกำหนดให้มีการดำเนินงานกับโรงพยาบาลที่อยู่ในระดับ Standard and Advance - Level Hospital ก่อน ถัดไปเป็นโรงพยาบาลที่อยู่ในระดับ Middle - Level Hospital และ โรงพยาบาลที่อยู่ในระดับ First - Level Hospital เป็นระยะสุดท้าย เนื่องจากผู้รับบริการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ มีความหลากหลายและมีความสามารถในการเข้าใจ เข้าถึง และใช้งานระบบเทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับบริการได้มากกว่า ซึ่งในระยะนี้ก็จะอาจได้ทราบถึง ปัญหาที่พบจากผู้ใช้งานจริงก่อนที่จะนำไปปรับใช้กับโรงพยาบาลในระดับอื่นที่ผู้รับบริการอาจมีความสามารถในการ เรียนรู้ เข้าถึง และใช้งานระบบเทคโนโลยีได้ยากกว่า รวมทั้งความพร้อมของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ก็สามารถตอบสนอง การดำเนินงานได้มากกว่า ดังนั้น การเริ่มดำเนินงานในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ก่อนก็น่าจะสามารถช่วยลดความผิดพลาด จากการดำเนินงานได้ในระดับหนึ่งก่อนจะถูกขยายผลไปยังโรงพยาบาลในระดับอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินงานก็ ควรมีกรอบเวลาการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยอาจจะใช้กรอบระยะเวลาการดำเนินงานเดียวกัน เพื่อให้โรงพยาบาลสามารถ ดำเนินงานทั้ง 2 ด้านไปพร้อมกัน

3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพด้าน Smart Outcome

จากการที่โรงพยาบาลมีการนำการพัฒนาคุณภาพด้าน Smart Outcome เข้ามาประยุกต์ใช้ ประกอบกับ ผลการศึกษาที่พบว่า ระดับความคาดหวังของทั้งบุคลากรและผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก แต่มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง ซึ่งอาจจะชี้ให้เห็นได้ว่าการดำเนินงานนั้นยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร นอกจากนี้ยังพบว่า มีความ ต้องการจำเป็นอยู่เป็นลำดับแรก ดังนั้น ควรเริ่มจากการทำความเข้าใจถึงหลักของการพัฒนาคุณภาพด้าน Smart Outcome ก่อนซึ่งจะเน้นไปที่การมีระบบการทำงานที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลด้านสุขภาพทุกอย่างในโรงพยาบาลเข้า ด้วยกันและเป็น Real Time ถัดมาคือ ระบบ Software ที่ใช้ในโรงพยาบาลรัฐแต่ละแห่ง ไม่ใช่ Software ตัวเดียวกัน ทำให้การส่งต่อหรือเชื่อมโยงข้อมูลนั้นทำได้ยาก ซึ่งภาครัฐควรมีการระดมทุนหรือจัดสรรงบประมาณในการวางรากฐานของ ระบบ Software ของโรงพยาบาลรัฐใหม่ทั้งหมด เพื่อให้โครงข่ายการทำงานเชื่อมโยงเป็นมาตรฐานและระบบเดียวกัน จน นำไปสู่การเกิด Big Data โดย โรงพยาบาลจำเป็นต้องมีการสำรองข้อมูลทางการแพทย์ไว้ทั้งหมดทุกด้าน นอกจากนี้ควรมี การจัดตั้งทีมงานหรือทีมด้าน IT ของโครงการโดยเฉพาะ เพื่อกำหนดกรอบการดำเนินงาน พัฒนาระบบงาน ติดตามและ ประเมินผลการดำเนินโครงการซึ่งภายในทีมงานจะต้องมีผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกภาคส่วน เพื่อให้สามารถนำเสนอ ความ ต้องการ ปัญหาที่พบจากการทำงาน บริบทงานของตนเองให้แก่ทีม เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและตอบสนองต่อความ ต้องการที่แท้จริง อีกทั้งระบบ Software ที่นำมาใช้ยังมีความทันสมัย ยังต้องมีการอัปเดตระบบให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ดังนั้นจึงเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ควรมีการจัดการทีม IT โดยเฉพาะของโครงการขึ้นมาติดตามดูแล ซึ่งจะเป็นการติดตาม พัฒนาโครงการต่อไปได้ในระยะยาว และการพัฒนาอีกด้านก็คือ การพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่มีการนำมาใช้ อาจกำหนดให้มีการตั้งศูนย์การดำเนินงานตามโครงการ เพื่อเป็นตัวกลางในการถ่ายทอดและจัดการข้อมูลขอโครงการ ให้แก่บุคลากรหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการต่อไปในอนาคต รวมทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์โครงการให้ ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีความสนใจได้รับรู้ เข้าใจและเรียนรู้โครงการไปพร้อมกัน เพื่อการขับเคลื่อนและพัฒนาโครงการที่จะ นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

7. ข้อเสนอแนะการวิจัย

7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

7.1.1 จากการเริ่มต้นเก็บข้อมูลพบว่า โครงการมีแนวทางในการดำเนินโครงการที่ยังไม่ชัดเจนและขาดความเป็นรูปธรรม ดังนั้น ภาครัฐควรมีการผลักดันและส่งเสริมให้โครงการมีการดำเนินโครงการอย่างเป็นรูปธรรม โดยอาจจะกลับไปทบทวนหรือมีการศึกษา Case study เพิ่มเติมจากประเทศอื่นที่มีการดำเนินงานแล้วประสบผลสำเร็จ ก่อนจะนำมาปรับใช้กับระบบสุขภาพไทย รวมถึงควรเปิดโอกาสให้โรงพยาบาลของรัฐมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้วย

7.1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรและผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้าน Smart Outcome อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน้อยที่สุดจากทั้ง 3 ด้าน ซึ่งทำให้ภาครัฐควรให้ความสำคัญและสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการทำงานหลักในโรงพยาบาลให้ข้อมูลมีความเชื่อมโยงกันทั้งระบบ Front Office และ Back Office จนเกิดเป็น ERP Model ส่งผลให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพและความปลอดภัย นอกจากนี้ควรสนับสนุนหรือสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถด้านเทคโนโลยีโดยเฉพาะให้เข้ามาติดตามดูแล เพื่อป้องกันการสูญเสียงบประมาณ 7.1.3 กระทรวงสาธารณสุขควรดำเนินงานร่วมกับกระทรวงอื่น เพื่อให้การดำเนินโครงการสามารถขับเคลื่อนได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน เช่น การร่วมมือกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในการพัฒนาระบบด้านเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้หรือพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในระบบสุขภาพจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ เป็นต้น รวมทั้งอาจมีการกำหนดระยะเวลาในการติดตามผลการดำเนินงานรวมถึงปัญหาและอุปสรรคของโรงพยาบาลที่มีการดำเนินโครงการจากภาครัฐอย่างชัดเจน

7.1.4 ภาครัฐควรสนับสนุนทุนเพื่อให้บุคลากรสามารถพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมด้านการแพทย์และสุขภาพได้เอง เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อการนัดหมายหรือแจ้งเตือนออนไลน์ การพัฒนาระบบคิวหรือสร้างตัวคิวอัตโนมัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นต้น เพื่อลดงบประมาณในการจ้างบริษัทภายนอกให้เข้ามาพัฒนาระบบหรือนวัตกรรมทางการแพทย์ รวมทั้งสนับสนุนให้มีการศึกษาการดำเนินโครงการในต่างประเทศ เพื่อมาพัฒนาต่อยอดกับการดำเนินโครงการในประเทศไทย

7.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

7.2.1 จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรและผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้าน Smart Outcome อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน้อยที่สุดจากทั้ง 3 ด้าน ทำให้โรงพยาบาลควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรในทุกระดับเกิดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการในทุกด้าน โดยอาจจัดประชุมชี้แจง หรือการจัดประกวด CQI ซึ่งอาจจะมีรางวัลตอบแทนเพื่อจูงใจบุคลากรในโรงพยาบาลให้เข้ามาร่วมประกวด นอกจากนี้อาจจะมีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์ จัดทำสื่อออนไลน์ หรือจัดทำกิจกรรมชิงรางวัล ให้ทั้งบุคลากรและผู้รับบริการเกิดความสนใจและมีความเข้าใจในโครงการมากยิ่งขึ้น

7.2.2 จากผลการวิจัยพบว่า การขาดความพร้อมของบุคลากรคือหนึ่งในปัญหาของการพัฒนาคุณภาพ ดังนั้น ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสในการอบรม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากร รวมทั้งเพิ่มทักษะการสื่อสารระหว่างบุคลากรและผู้รับบริการให้มากขึ้น

7.2.3 จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรด้าน Smart Tools เป็นด้านที่มากที่สุด ถึงแม้จะเกิดความพึงพอใจที่มากแล้ว แต่โรงพยาบาลก็สามารถพัฒนาคุณภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงที่สุดได้ โดยควรเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นบุคลากร ผู้รับบริการ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อน

โครงการ เช่น อาจจัดให้มีเวทีการระดมความคิด เพื่อสะท้อนความต้องการของทุกภาคส่วน หรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่
พบร่วมกัน เป็นต้น

7.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.3.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้เกิดความครบถ้วนของข้อมูลมากยิ่งขึ้น ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิง
คุณภาพพร้อมกับการวิจัยในเชิงปริมาณ โดยใช้ทั้งแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

7.3.2 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในโรงพยาบาลที่ระดับสูงกว่าโรงพยาบาลระดับชุมชนที่มีการนำโครงการ
Smart Hospital ไปดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

7.3.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน
เพื่อให้เกิดความหลากหลาย ความเหมือนและความแตกต่างของข้อมูลที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลต่อไปใน
อนาคต

บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข. (2562). แผนยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ 2562. สืบค้นจาก http://bps.moph.go.th/new_bps/sites/default/files/strategyMOPH2019.pdf
- ขวัญชัย อำไพรัตน์.(2559).ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี กรณีศึกษา : โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย นครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ และการจัดการภาครัฐ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิรพงษ์ สุทธิมุสิก. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธัญรัตน์ บวรลักษณ์. (2553).ความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพประจำปีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเบตง. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาวิ วิญวัฒน์วงศ์. (2555).ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาลโรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค. การค้นคว้าอิสระปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภัศรา อุทธา. (2558).ความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานพยาบาลต่อผู้แทนขายเวชภัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสื่อสารองค์กร, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มนตรี ทองสีเหลือง. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 และหมายเลข 9. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วนาพรรณ ชื่นอิม. (2556). ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยสวัสดิการสุขภาพรามธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วรวรรณ สโมสรสุข และคณะ. (2556). การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจ ธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ.โครงการวิจัยเพื่อพัฒนางานของโรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิลาวัลย์ พุดติ. (2552). ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักจัดหางานจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ไสรยา พูลเกษ. (2550). ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

หัตถยา แก้วกิม. (2556). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Good, Carter V. (1973). Dictionary of Education. 3rd ed, New York : McGraw - Hill Book Inc.

Millet,J.D. (1954). Management in the Public Service, New York: McGraw Hill Book Company.

แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อการสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

APPROACHES FOR ANTI-CORRUPTION STRATEGY PROPULSION FOR CREATING A SOCIETY WHICH DOES NOT
TOLERATE CORRUPTION: A CASE STUDY OF THE OFFICE OF THE PERMANENT SECRETARY,
MINISTRY OF JUSTICE

จิรายุ ธนาวุฒิ¹ และ สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการดำเนินการยุทธศาสตร์ 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 3) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการดำเนินการยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ และ 5) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 240 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 14 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที (t-test) ทดสอบค่าเอฟ (F-test) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบนำเข้า (Enter) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา จำแนกและจัดระบบวิเคราะห์สรุปอุปนิสัย และวิเคราะห์แบบตีความ

ผลการวิจัยพบว่า 1) การดำเนินการยุทธศาสตร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และสังกัดที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ไม่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) การดำเนินการยุทธศาสตร์สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ได้ร้อยละ 75.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) สภาพปัญหาการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ พบว่า รูปแบบการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์มีหลากหลาย ผู้บริหารแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ต่างกัน และองค์ความรู้ด้านยุทธศาสตร์ไม่เกิดการกระจายเป็นวงกว้าง เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่เข้าร่วมกิจกรรมเป็นบุคคลกลุ่มเดิมๆ ซึ่งสภาพปัญหาเหล่านี้อาจก่อให้เกิดการขาดประสิทธิผล และเกิดความไม่ต่อเนื่องในการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ สำหรับแนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ พบว่า ควรมีรูปแบบการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่หลากหลายและน่าสนใจ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรมแก่ผู้ปฏิบัติงานได้หลากหลายกลุ่ม ซึ่งจะทำให้องค์ความรู้เกิดการกระจายเป็นวงกว้าง และควรมีช่องทางที่ชี้แจงความสำคัญของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำหรับผู้บริหารเพื่อให้ทราบถึงความสำคัญของการ

¹ แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์, การป้องกันและปราบปรามการทุจริต, สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

² รองศาสตราจารย์ ดร., คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ยุทธศาสตร์ และนำมาสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชาให้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

คำสำคัญ : แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์, การป้องกันและปราบปรามการทุจริต, สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

Abstract

The objectives of this research aimed to 1) study strategic operations 2) study the effectiveness of strategy propulsion 3) compare the effectiveness of strategy propulsion classified by personal factors 4) study the influence of strategic operations on the effectiveness of strategy propulsion, and 5) study the problems and approaches for anti-corruption strategy propulsion. This research employed mixed methods. The sample was 240 personnel and the key informants were 14 personnel in the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Justice. Data were analyzed using statistics including frequency, mean, percentage, standard deviation, t-test, F-test, and multiple regression analysis with Enter Method with a statistical significance level of 0.05 and using content analysis, typology and taxonomy, analytic induction, and interpretation.

The research results revealed that 1) strategic operations were at a high level 2) the effectiveness of strategy propulsion was at a high level 3) personnel with different gender, ages, educational levels, working periods, and divisions had no different opinions on the effectiveness of strategy propulsion, as for personnel with different types had different opinions on the effectiveness of strategy propulsion with statistical significance at the level of 0.05 4) strategic operations were able to predict the effectiveness of strategy propulsion at 75.00 percent at a significant level of 0.05 5) the problems in the implementation of the strategy activities were not diversity to enhanced knowledge, understanding and participation in anti-corruption strategy propulsion, the executives of each divisions gave different importance for driving the strategy, and moreover knowledge about strategy on prevention and suppression of corruption was not spread because the personnel who participated in the activities were the same people who participated in previous activities. Therefore, these problems might be the cause of lacking of effectiveness and discontinuity in the implementation of the strategy. As for approaches for anti-corruption strategy propulsion, the organization should organize various and interesting activities to enhance knowledge, understanding and participation in strategic driving because it can create incentives for participation in activities to personnel, which will cause the spread of knowledge, as well as the importance of strategic driving should be explained to the executives of each divisions in order to encourage employees to participate in activities to drive an anti-corruption strategy.

Keywords: Approaches for Strategy Propulsion / Anti-Corruption Strategy / Office of the Permanent Secretary, Ministry of Justice

1. บทนำ

ระบบการบริหารจัดการในภาครัฐที่ขาดประสิทธิภาพเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศที่สำคัญประการหนึ่งมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องการขับเคลื่อนการบริหารจัดการภาครัฐให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การให้บริการประชาชนยังไม่ได้มาตรฐานสากล การบังคับใช้กฎหมายที่ขาดประสิทธิภาพ การบริหารจัดการและการให้บริการของท้องถิ่นที่ยังขาดประสิทธิภาพและความโปร่งใส กระบวนการที่เปิดให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจการใช้งบประมาณยังไม่เพียงพอ ระบบและกระบวนการยุติธรรมไม่สามารถอำนวยความสะดวกและเป็นธรรม รวมทั้งการขาดธรรมาภิบาลในสังคมไทย ทำให้การทุจริตประพฤติมิชอบยังเป็นปัญหาสำคัญของประเทศ ในช่วง 5 ปีต่อจากนี้ไปจึงเป็นช่วงเวลาสำคัญที่ต้องเร่งปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างจริงจัง เพื่อให้เป็นปัจจัยสนับสนุนสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมการพัฒนาประเทศในทุกด้านให้ประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และเพื่อให้บรรลุตามกรอบเป้าหมายอนาคตในปี 2579 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2559) ซึ่งจากสถานการณ์การทุจริตที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วต่อเนื่อง และบทเรียนที่ได้รับจากการแปลงยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งสองฉบับที่ผ่านมาสู่การปฏิบัติ จึงได้มีการริเริ่มแนวคิดในการปรับปรุงยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและสถานการณ์การดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน โดยจะต้องสามารถตอบโจทย์ต่อปัญหาหรือสถานการณ์การทุจริตที่ประชาชนและหน่วยงานต่างๆ ต้องเผชิญอยู่จริง ต้องมีการคำนึงถึงบทบาทของทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ องค์กรสาธารณประโยชน์ และภาคประชาสังคม เพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ ตั้งแต่กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ การแปลงยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติ การติดตามประเมินผล และรายงานผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติให้รัฐสภาและสาธารณชนได้รับทราบในทุกปีงบประมาณ จึงได้มีการนำมาประมวลผลเพื่อกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) (คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2559) การจะบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) จะต้องมีการให้ความสำคัญด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน หน่วยงาน และองค์กรต่างๆ ทุกภาคส่วน เนื่องจากการป้องกันและปราบปรามการทุจริตนั้นไม่สามารถมอบหมายให้องค์กรหรือกลุ่มองค์กรใดองค์กรหนึ่งรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียว แต่จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนภายในชาติ ซึ่งสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมในฐานะหน่วยงานภาครัฐหนึ่งของไทย จึงต้องมีส่วนร่วมและบทบาทในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ราชการ ประชาชน และประเทศไทย ดังนั้นแล้วผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษา แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อการสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต : กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของผู้ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

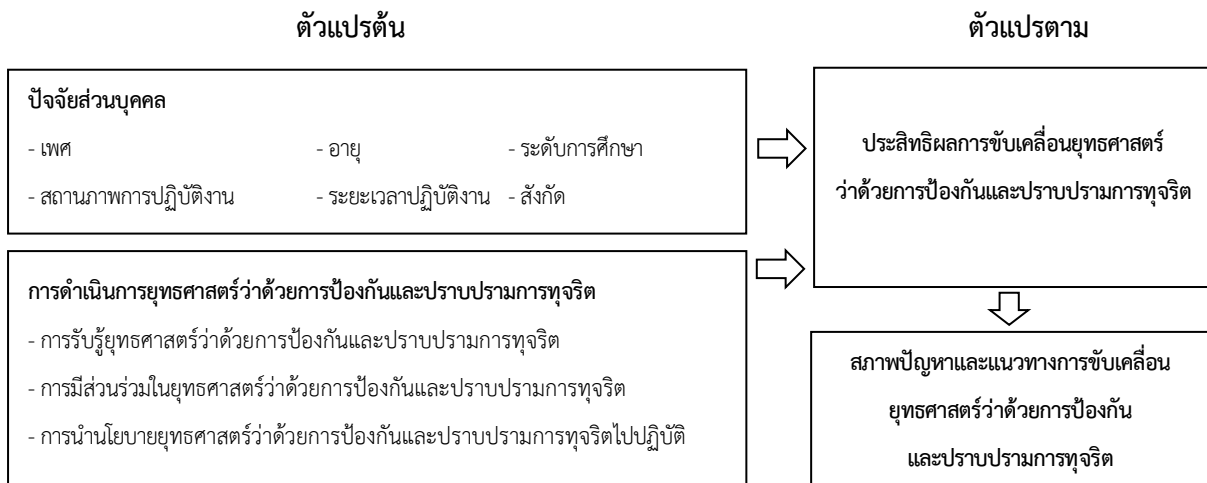
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของผู้ปฏิบัติงาน สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของผู้ปฏิบัติงาน สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

5. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของผู้ปฏิบัติงาน สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยแนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต : กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ผู้ปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแตกต่างกัน

4.2 การดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

5. วิธีดำเนินการการวิจัย

การวิจัย เรื่อง แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อการสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต : กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods) จากแนวคิดและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผสมผสานกับแนวคิดและระเบียบวิธี

วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (Interview) มีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1) การวิจัยเชิงปริมาณ (1) ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 597 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562) และ (2) กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 240 คน โดยใช้สูตรทาร์โรว์ ยามาเน่ กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ให้มีค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 แล้วสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มย่อย ซึ่งจำนวนสมาชิกในกลุ่มย่อยจะถูกกำหนดให้เป็นสัดส่วนสำหรับการวิจัย แล้วใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายโดยจับฉลากตามรายชื่อ เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดในแต่ละช่วงชั้น

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการตอบแบบสัมภาษณ์ คือ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม สังกัดศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จำนวน 14 คน ซึ่งปฏิบัติงานรับผิดชอบเกี่ยวกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะการดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประกอบด้วย การรับรู้ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การมีส่วนร่วมในยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การนำนโยบายยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปปฏิบัติ ศึกษาประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา 10 เดือน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2563

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยอาศัยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างเครื่องมือ 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงานที่สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม และสังกัดภายใต้สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมโดยเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านการรับรู้ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต 2) ด้านการมีส่วนร่วมในยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ 3) ด้านการนำนโยบายยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปปฏิบัติ ลักษณะคำถามใช้แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้ 5 ระดับ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมีมิติของประสิทธิผลด้านการบรรลุเป้าหมาย ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ประสิทธิผล 4 ด้าน คือ 1) ด้านผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านคุณภาพ 3) ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร และ 4) ด้านประสิทธิภาพ ลักษณะคำถามใช้แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้ 5 ระดับ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปรคะแนนเฉลี่ยการดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

โดยใช้วิธีการอิงเกณฑ์ในการแปรความข้อมูลออกเป็น 5 ระดับ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าระดับออกเป็น 5 ช่วง เกณฑ์พิจารณา คือ คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 คะแนน หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 คะแนน หมายถึง อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 คะแนน หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 คะแนน หมายถึง อยู่ในระดับน้อย และคะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 คะแนน หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด และส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพปัญหาและแนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น คำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหา และเพื่อปรับปรุงพัฒนาแนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตต่อไป

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยอาศัยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างเครื่องมือ โดยมีการกำหนดประเด็นคำถามเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ได้ตอบคำถามได้อย่างเปิดกว้าง และใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล (Individual Interview)

5. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1) การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบหาความถูกต้องและความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.98 และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ และมีคุณสมบัติใกล้เคียงกันกับประชากรในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน ช่วงเวลาที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 ซึ่งค่าที่ดีควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบหาความถูกต้องและความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน จากนั้นนำผลการปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขประเด็นคำถามในแบบสัมภาษณ์เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น

6. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1) การวิจัยเชิงปริมาณ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม (1) คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดทำหนังสือส่งถึงปลัดกระทรวงยุติธรรม เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม (2) เมื่อปลัดกระทรวงยุติธรรมอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม พร้อมด้วยเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และหนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัยไปแจกให้กับผู้ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ตามจำนวนที่สุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ตอบแบบสอบถามและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล คืบตามเวลาที่กำหนด และ (3) ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบหาความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล โดยได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 240 ชุด คิดเป็น 100% และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ต่อไป

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสัมภาษณ์ (1) คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดทำหนังสือส่งถึงปลัดกระทรวงยุติธรรม เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ (2) เมื่อปลัดกระทรวงยุติธรรมอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ พร้อมด้วยเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และหนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย เข้าดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด โดยขออนุญาตใช้วิธีการจดบันทึกการสัมภาษณ์และการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ และ (3) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มารวบรวม ตรวจสอบ และนำไปวิเคราะห์ต่อไป

7. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิจัยเชิงปริมาณ ภายหลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน จนได้แบบสอบถามทั้งหมด 240 ชุด จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าที (t -test) ในกรณีตัวแปรต้น 2 กลุ่ม และทดสอบค่าเอฟ (F -test) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป และวิเคราะห์การดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยใช้การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบนำเข้า (Enter) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดในแบบสัมภาษณ์ ใช้การจำแนกและจัดระบบ (Typology and Taxonomy) ในการนำข้อมูลที่ได้มาแบ่งย่อยออกเป็นหมวดหมู่ ใช้การวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) และการวิเคราะห์แบบตีความ (Interpretation) จากข้อมูลที่ได้ทำการจำแนกและจัดระบบแล้ว เพื่อให้ได้ข้อสรุปในการวิจัย

6. สรุปผลการวิจัย

1) การวิจัยเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับการดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตพบว่า

การดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, $S.D. = 0.69$) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า การดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการนำนโยบายยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.81$, $S.D. = 0.76$) ด้านการรับรู้ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ($\bar{X} = 3.74$, $S.D. = 0.71$) และ ด้านการมีส่วนร่วมในยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.51$, $S.D. = 0.79$)

ตอนที่ 2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พบว่า

ประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.73) และเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.80) ด้านคุณภาพ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.81) ด้านผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.85) และด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.83)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแตกต่างกัน พบว่า

- 1) ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p = 0.26$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้
- 2) ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p = 0.10$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้
- 3) ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p = 0.37$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้
- 4) ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยรวมแตกต่างกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.00$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้
- 5) ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p = 0.21$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้
- 6) ผู้ปฏิบัติงานที่มีสังกัดภายใต้สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p = 0.40$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 การดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พบว่า

ปัจจัยการดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ด้านการรับรู้ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (X_1) ด้านการมีส่วนร่วมในยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (X_2) และด้านการนำนโยบายยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปปฏิบัติ (X_3) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาพรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.87 และปัจจัยการดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ด้านการรับรู้ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ด้านการมีส่วนร่วมในยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และด้านการนำนโยบายยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปปฏิบัติ สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาพรวม

ของผู้ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ได้ร้อยละ 75.00 ($R^2_{Adj} = 0.75$) โดยมีความคาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ ± 0.37 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า การดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตด้านการรับรู้ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาพรวม ($B = 0.29, P = 0.00$) การดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตด้านการมีส่วนร่วมในยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาพรวม ($B = 0.10, P = 0.03$) และการดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตด้านการนำนโยบายยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปปฏิบัติมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาพรวม ($B = 0.51, P = 0.00$)

ทั้งนี้สามารถนำตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาพรวมของผู้ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม มาเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ} \quad Y' = 0.48 + 0.51 (X_3) + 0.29 (X_1) + 0.10 (X_2)$$

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน} \quad Z' = 0.53 (X_3) + 0.28 (X_1) + 0.11 (X_2)$$

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยการดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาพรวมของผู้ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมได้ดีที่สุดคือ การดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตด้านการนำนโยบายยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปปฏิบัติ (X_3) ($Beta = 0.53, P = 0.00$) รองลงมาคือ การดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตด้านการรับรู้ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (X_1) ($Beta = 0.28, P = 0.00$) และการดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตด้านการมีส่วนร่วมในยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (X_2) ($Beta = 0.11, P = 0.03$) ตามลำดับ

ดังนั้น การดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตส่งผลต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ

ตอนที่ 5 ผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาและแนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ประเด็นที่ 1 สภาพปัญหาการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ผู้บริหารของหน่วยงานให้สัมภาษณ์ถึงความสำคัญของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไม่เท่ากัน บางหน่วยงานมองเห็นว่าเป็นงานฝากเลยไม่ให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ส่งผลกระทบให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไม่จริงจังและไม่ตรงตามตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์

กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตนั้น มักจะเป็นกิจกรรมในรูปแบบเดิมๆ ไม่มีความหลากหลาย จึงทำให้ไม่เกิดความน่าสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมแก่ผู้ปฏิบัติงานในวงกว้าง ซึ่งนำมาซึ่งอีกหนึ่งปัญหาคือ ผู้ปฏิบัติงานที่เข้าร่วมกิจกรรมเป็นกลุ่มคนเดิมๆ ที่ร่วมกิจกรรมมาโดยตลอด ไม่ค่อยมีผู้ปฏิบัติงานคนอื่นๆ หมุนเวียนมาเข้าร่วมกิจกรรมเท่าที่ควร

ด้านงบประมาณ กิจกรรมบางอย่างก็ไม่สามารถของบประมาณได้ ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจึงต้องใช้วิธีการแบ่งงบประมาณจากส่วนอื่นมาเพื่อใช้ในการดำเนินกิจกรรมเหล่านั้นซึ่งก่อให้เกิดความกังวลกับศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตว่าสามารถใช้งบประมาณในลักษณะนี้ได้หรือไม่ ซึ่งก็เป็นปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ผู้ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมีการโอน ย้าย ลาออก หรือเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงานบ่อย ส่งผลให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขาดความเชื่อมโยงและต่อเนื่อง

ประเด็นที่ 2 แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ควรมีช่องทางในการให้ข้อมูลและชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตกับผู้บริหารหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถสื่อสารให้กับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนได้ และผู้บริหารจะได้มีการสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตนั้นควรมีรูปแบบและวิธีการที่หลากหลายเพื่อสร้างความน่าสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมให้เกิดกับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างกว้างขวาง ทั้งยังช่วยให้ดึงดูดผู้ปฏิบัติงานได้หลายกลุ่ม

อาจหาผู้สนับสนุนงบประมาณจากเอกชนหรือหน่วยงานภายนอกเพื่อมาจัดกิจกรรมในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต หรือมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อเป็นการแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ ร่วมกัน เช่น คน หรือเงินทุน โดยกิจกรรมที่จัดนั้นจะสามารถตอบโจทย์วัตถุประสงค์ของทุกๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

ควรสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้กับองค์กร ขณะเดียวกันก็เป็นการรักษาไว้ซึ่งผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถในงานของตน ซึ่งรวมถึงผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตด้วย เพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิผลตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์

ควรมีการทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นประจำทุกปี ว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคอย่างไร และจะมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร เพื่อที่ให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นในทุกๆ ปี

7. อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยระดับการดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจกล่าวได้ว่า องค์การมีการจัดโครงสร้างองค์การให้มีหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการขับเคลื่อนนโยบายยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม จึงทำให้มีการรับนโยบายมาแปลงสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง คือ ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม โดยพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ด้านการนำนโยบายยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อยพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายข้อย่อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การมีการกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนว่าต้องจัดกิจกรรมในรูปแบบใดที่จะสอดคล้องและสามารถตอบโจทย์วัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นและยอมรับในแนวทางการดำเนินงานขององค์การตามยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

2) ด้านการรับรู้ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อยพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายข้อย่อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การมีรูปแบบในการเผยแพร่ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการรับรู้ในหลากหลายรูปแบบวิธีการ โดยช่องทางหลักในการเผยแพร่ข้อมูล คือ เว็บไซต์ของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มีการจัดทำหนังสือราชการเพื่อแจ้งเวียนข้อมูลข่าวสารไปยังหน่วยงานต่างๆ มีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านกลุ่มสนทนาในแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ซึ่งในช่องทางนี้ถือว่าการสื่อสารสองทางที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถสอบถามข้อมูลย้อนกลับมายังศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตได้ นอกจากนี้ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตยังมีรูปแบบการเผยแพร่นโยบายยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานผ่านการจัดกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ซึ่งถือว่าการเผยแพร่ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ได้อีกช่องทางหนึ่ง โดยศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

3) ด้านการมีส่วนร่วมในยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อยพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมีช่องทางการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ที่หลากหลายจึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในการเข้าถึงและมีส่วนร่วมในการทำความเข้าใจแนวทางปฏิบัติภายใต้ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตได้มากยิ่งขึ้น

สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนเทพ ทองชมภู (2558) พบว่า 1) ระดับความสำเร็จในการนำนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสและเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมกรมพัฒนาที่ดินไปปฏิบัติอยู่ในระดับสูง 2) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสและเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมกรมพัฒนาที่ดินไปปฏิบัติอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อธิชัย สีดำ (2553) พบว่า สามารถเรียงลำดับปัจจัยการนำนโยบายเสริมสร้างสันติสุขไปปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้สู่ความสำเร็จจากมากที่สุดไปต่ำสุด ดังนี้ 1. ด้านทัศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ 2. ด้านลักษณะของนโยบาย 3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลไกต่างๆ ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ 4. ด้านภาวะผู้นำ

5. ด้านวัตถุประสงค์ของนโยบาย 6. ด้านการคำนึงถึงวัฒนธรรม อัตลักษณ์ของพื้นที่ 7. ด้านการสนับสนุนและความร่วมมือจากกลุ่มต่างๆ 8. ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ และ 9. ด้านความเพียงพอของทรัพยากร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ David Salvesen, Kelly R. Evenson, Daniel A. Rodriguez and Austin Brown (2008) พบว่า ปัจจัยที่ทำให้การนำนโยบายท้องถิ่นไปปฏิบัติให้สำเร็จเป็นรูปธรรมชัดเจนนั้น ประกอบด้วย 1. ความรู้และการรับรู้หรือการสื่อสาร 2. สมรรถนะและความรับผิดชอบ 3. การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4. การสนับสนุนหรือส่งเสริม และ 5. ความขัดแย้ง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปฐมพงศ์ รัตนโกศัย (2559) พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดพัทลุง มีการรับรู้การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ภาพรวมในระดับมาก สำหรับปัจจัยการบริหารองค์การในด้านกลยุทธ์องค์การ ด้านภาวะผู้นำ และด้านการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อการรับรู้การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของผู้บริหารสถานศึกษาและครูโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดพัทลุง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ความเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกรายเห็นสอดคล้องกันทั้งปัจจัยการบริหารองค์การและปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกทุกด้านมีอิทธิพลต่อการรับรู้การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กฤตวิทย์ จันทร์แจ่มใส (2560) พบว่าองค์ประกอบของความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริตคือ 1) การพึ่งพาซึ่งกันและกันในข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการต่อต้านการทุจริต 2) กิจกรรมที่ถูกสร้างขึ้นใหม่คือการแสวงหาข้อมูลที่แสดงให้เห็นการทุจริต 3) การทำงานร่วมกันมีความยืดหยุ่นและมีการแบ่งหน้าที่กัน 4) มีความเป็นเจ้าของเป้าหมายร่วมกันเพื่อต่อต้านการทุจริต และ 5) มีการอธิบายให้เห็นถึงกระบวนการทำงานร่วมกันในการต่อต้านการทุจริต ในส่วนของลักษณะเชิงโครงสร้างที่มีอิทธิพลต่อความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริตคือ 1) มีวัฒนธรรมการปฏิบัติงานร่วมกันคือการไม่ยอมให้แก่ความไม่ถูกต้องและการต่อสู้กับความไม่ถูกต้อง และการศึกษา ค้นคว้าและแสวงหาข้อมูล 2) ความมีอิสระในการดำเนินการและมีการมอบหมายงานซึ่งกันและกัน 3) มีการสนับสนุนข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตเพื่อใช้ในการต่อต้านการทุจริต

2. ผลการวิจัยระดับประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะองค์การมีการกำหนดเป้าหมายของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างชัดเจน จึงทำให้องค์การสามารถดำเนินการได้อย่างมีแนวทางในการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงทำให้สามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ได้อย่างเป็นขั้นตอนและเป็นระบบ โดยเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้

1) ด้านประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการดำเนินกิจกรรมเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มีการกำหนดวัตถุประสงค์และกิจกรรมที่จะตอบสนองวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต อย่างชัดเจนและเป็นระบบ ผ่านการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2) ด้านคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะรูปแบบการดำเนินงานของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ได้สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมทั้งการรับรู้ การสร้างความเข้าใจในข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มีการสร้างกิจกรรมเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในด้านการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้กับผู้ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกิจกรรมต่างๆ ที่ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจัดขึ้น เพื่อให้มีประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน

3) ด้านผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มีการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในกรอบระยะเวลา 5 ปี โดยมีการออกแบบกิจกรรมให้สอดคล้องกับจุดเน้นของแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตย่อยรายปี ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวเหล่านั้นนอกจากจะก่อให้เกิดประโยชน์อันดีแก่ตัวผู้ปฏิบัติงานแล้ว ยังทำให้ดัชนีชี้วัดการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น

4) ด้านการได้มาซึ่งทรัพยากร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การมีการดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่เข้าร่วมกิจกรรมกลายเป็นทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นให้แก่องค์กร จึงส่งผลให้องค์การมีภาพลักษณ์ที่ดีในการที่จะสามารถขอทุนสนับสนุนกิจกรรมขององค์กร

สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อภิรัชต์ สุดทองคง (2556) พบว่า 1) ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานกองทุนแม่ของแผ่นดินมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพในการดำเนินงานกองทุนแม่ของแผ่นดินมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติด้านลักษณะหน่วยงานการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานกองทุนแม่ของแผ่นดินมากที่สุด 4) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาสมการพยากรณ์พบว่าด้านลักษณะหน่วยงานการนำนโยบายไปปฏิบัติมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานกองทุนแม่มากที่สุด

3. ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานที่สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม และสังกัดภายใต้สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสถานภาพของผู้ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จึงทำให้ภาระงานและหน้าที่ความรับผิดชอบมีลักษณะที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีความคิดเห็นกับประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัญชลี มาลีเวชกร (2553) พบว่า กรมการปกครองมีคุณลักษณะความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทั้งห้าปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน และอายุราชการนับถึงปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น สถานภาพการปฏิบัติงาน

4. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่สามารถพยากรณ์ ประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาพรวมของผู้ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมได้ดีที่สุดคือ การดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ด้านการนำนโยบายยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปปฏิบัติ ด้านการรับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และด้านการมีส่วนร่วมในยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เป็นประเด็นหลักที่องค์กรให้ความสำคัญผ่านศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยกำหนดกิจกรรมให้ตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและ

ปราบปรามการทุจริต รวมถึงมีกระบวนการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตหลายรูปแบบ จึงทำให้ปัจจัยการดำเนินการยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทุกด้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อภิรัชต์ สุดทองคง (2556) พบว่า ปัจจัยการนำนโยบายกองทุนแม่ของแผ่นดินไปปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานกองทุนแม่ของแผ่นดิน อย่างมีนัยยะทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทางบวกระดับสูง โดยลักษณะของกองทุนแม่ของแผ่นดินส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ในบริบทของกองทุนแม่ของแผ่นดิน คณะกรรมการฯ การบริหารงานทรัพยากร สมาชิกกองทุนแม่ของแผ่นดิน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อขับเคลื่อนกองทุนแม่ของแผ่นดินให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ซึ่งสิ่งสำคัญที่สุดคือการบริหารงานของคณะกรรมการฯ ที่มีการแบ่งหน้าที่ในการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อเป็นประโยชน์ในการผสมผสานการทำงานร่วมกันในแต่ละฝ่าย โดยมีเป้าหมายในการดำเนินงานร่วมกัน รวมไปถึงรูปแบบการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกองทุนแม่ของแผ่นดิน จะทำให้การดำเนินงานกองทุนแม่ของแผ่นดินมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้น

5. ผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาและแนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คือ การที่ผู้บริหารแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญกับประเด็นด้านยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไม่เท่ากัน การที่กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตนั้น เป็นกิจกรรมในรูปแบบเดิมๆ ไม่มีความหลากหลาย จึงทำให้ไม่เกิดความน่าสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมแก่ผู้ปฏิบัติงานในวงกว้าง และนำมาซึ่งอีกหนึ่งปัญหาคือ ผู้ปฏิบัติงานที่เข้าร่วมกิจกรรมเป็นกลุ่มคนเดิมๆ ที่รวมกิจกรรมมาโดยตลอด ไม่ค่อยมีผู้ปฏิบัติงานคนอื่นๆ หมุนเวียนมาเข้าร่วมกิจกรรมเท่าที่ควร ส่งผลให้องค์ความรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอาจจะไม่กระจายเป็นวงกว้างแก่ผู้ปฏิบัติงานในทุกภาคส่วน นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านงบประมาณที่ไม่เพียงพอที่จะนำมาใช้ดำเนินกิจกรรมเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมีการโอนย้าย ลาออก หรือเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงานบ่อย ส่งผลให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตขาดความเชื่อมโยงและต่อเนื่อง ซึ่งสภาพปัญหาเหล่านี้ อาจก่อให้เกิดการขาดประสิทธิผล และเกิดความไม่ต่อเนื่องในการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต สำหรับแนวทางในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คือ หน่วยงานผู้รับผิดชอบซึ่งปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คือ ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ควรมีช่องทางการชี้แจงความสำคัญของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้แก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานทราบ เพื่อให้ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานทราบถึงความสำคัญของยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนำมาซึ่งการสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชาให้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต นอกจากนี้ยังควรมีรูปแบบการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่หลากหลายและน่าสนใจ เพื่อเป็นการดึงดูดความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมจากผู้ปฏิบัติงานได้หลากหลายกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะทำให้องค์ความรู้เกี่ยวกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเกิดการกระจายเป็นวงกว้างแก่ผู้ปฏิบัติงานในทุกภาคส่วน สำหรับประเด็นด้านงบประมาณสนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตนั้น ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอาจจะต้องหาการสนับสนุนงบประมาณจากภาคเอกชนหรือหน่วยงาน

ภายนอก หรือในอีกรูปแบบคือการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อเป็นการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน เช่น ทรัพยากรคน หรือทรัพยากรทุน โดยกิจกรรมที่จัดนั้นจะสามารถตอบโจทย์วัตถุประสงค์ของทุกๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ รวมถึงควรมีการสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้กับองค์กร ขณะเดียวกันก็เป็นการรักษาไว้ซึ่งผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถในงานของตน ซึ่งรวมถึงผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตด้วย และเพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน และมีประสิทธิผลตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตควรต้องมีการทบทวนผลการดำเนินงานในทุกปี เพื่อให้ทราบถึงลักษณะการดำเนินงานและสภาพปัญหาในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของปีที่ผ่านมา เพื่อที่จะประเมินสถานการณ์และกำหนดแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในถัดไป ให้ตอบโจทย์วัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์ เหมาะสมกับบริบทและตอบโจทย์วัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อภิรัชต์ สุตทองคง (2556) พบว่า กองทุนแม่ของแผ่นดินควรมีการบูรณาการการดำเนินงานกับหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องและพื้นที่ข้างเคียงรวมทั้งการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

8. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านการรับรู้ยุทธศาสตร์ องค์กรควรมีนโยบายในการสนับสนุนช่องทางในการเสริมสร้างการรับรู้ มีการแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่น่าสนใจและเข้าถึงได้ง่ายขึ้นให้กับผู้ปฏิบัติงานในทุกกลุ่ม
2. ด้านการมีส่วนร่วมในยุทธศาสตร์ องค์กรควรมีนโยบายในการสร้างจิตสำนึกและความตื่นตัวของผู้ปฏิบัติงาน ให้ทราบถึงผลประโยชน์ของการมีส่วนร่วมในยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ผลดีอย่างไรกับตัวผู้ปฏิบัติงาน และให้ทราบถึงผลเสียหากไม่มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
3. ด้านการนำนโยบายยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ องค์กรต้องมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในยุทธศาสตร์ เพื่อที่จะสามารถแปลงยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ออกมาเป็นการปฏิบัติได้อย่างตรงประเด็นและตอบโจทย์วัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์
4. ในการเสริมสร้างประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ องค์กรควรมีนโยบายในการจัดกิจกรรมที่สามารถตอบสนองต่อผู้ปฏิบัติงานในทุกกลุ่มได้ เพื่อให้กิจกรรมในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต สามารถเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานในทุกกลุ่มคน ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในระดับดี โดยเป็นการเพิ่มประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในอีกวิธีการหนึ่ง

9. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. อาจมีการจัดกิจกรรมหรือโครงการที่มีความหลากหลายน่าสนใจในการสร้างองค์ความรู้ และดึงดูดให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรม

2. ผู้บริหารหน่วยงานควรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดของตน เข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และมีการรายงานผลการเข้าร่วมกิจกรรมรวมถึงองค์ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมให้กับผู้บริหารหน่วยงานทราบ

3. แต่ละหน่วยงานควรมีกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management - KM) เพื่อเป็นการสร้างองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตไว้ประจำในหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมได้ในอนาคต

10. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้กระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เฉพาะกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสังกัดศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ซึ่งผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบเกี่ยวกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเท่านั้น ฉะนั้นควรใช้กระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ปฏิบัติงานที่สังกัดหน่วยงานอื่น ที่มีได้รับผิดชอบโดยตรงกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาและแนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตว่ามีประเด็นอื่นหรือไม่

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ฉะนั้น ควรมีการขยายพื้นที่ในการศึกษาเพิ่มขึ้น เช่น ผู้ปฏิบัติงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม และทำการเปรียบเทียบประสิทธิผลการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จำแนกตามกรมหรือส่วนราชการต่างๆ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาพรวมของทั้งกระทรวงยุติธรรม

บรรณานุกรม

- กฤตวิทย์ จันทร์แจ่มใส. (2560). *ความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในการต่อต้านการทุจริต*.
คู่มือนิพนธ์หลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ.
- คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2559). *ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ
ทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564)*. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.
นนทบุรี.
- ธนเทพ ทองชมภู. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสและเสริมสร้างคุณธรรม
จริยธรรมพัฒนาที่ดินไปปฏิบัติ*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชา
นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ. มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม.
- ปัฐมพงศ์ รัตนโกศัย. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ : ศึกษากรณีโรงเรียนระดับ
มัธยมศึกษาในจังหวัดพัทลุง*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักนายกรัฐมนตรื. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ
สังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสอง (พ.ศ. 2560 - 2564)*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติ. สำนักนายกรัฐมนตรื. กรุงเทพฯ.
- อภิรัชต์ สุตทองคง. (2556). *อิทธิพลของปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานกองทุนแม่
ของแผ่นดิน*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชา
นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ. มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม.
- อัญชลี มาลีเวชกร. (2553). *การศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Peter M. Senge :
ศึกษากรณี กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย*. เอกสารวิจัยรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- อิทธิชัย สีดำ. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเสริมสร้างสันติสุขในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
ไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีผู้นำนโยบายไปปฏิบัติในจังหวัดปัตตานี*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาโท
รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา
นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ. มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม.
- Salvesen, D., Evenson, K. R., Rodriguez, D. A., and Brown, A. (2008). Factors Influencing Implementation of
Local Policies to Promote Physical Activity : A Case Study of Montgomery County, Maryland, USA.
J Public Health.

การประเมินผลโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

EVALUATION OF THE CREATION OF CHANGE LEADER SPEAKERS IN AN ANTI-CORRUPTION PROJECT
AT THE OFFICE OF PERMANENT SECRETARY, MINISTRY OF EDUCATION

สุทัศน์ ลิทธิวิภัทร¹ และ สมบูรณ์ ศิริสรรัทธิ²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การประเมินผลโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรผู้เข้ารับการฝึกอบรมในโครงการหลักสูตร จำนวน 80 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมผลการประเมินโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตอยู่ในระดับมากโดยด้านวัตถุประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านผลผลิต และด้านกระบวนการ ปัญหา และอุปสรรค พบว่า งบประมาณไม่เพียงพอต่อการขยายผลโครงการ และขาดกระบวนการติดตามและประเมินผลที่เป็นระบบ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยพบว่า กระทรวงศึกษาธิการควรกำหนดนโยบายและมาตรการในการขับเคลื่อนการสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตอย่างจริงจัง รวมถึงกระบวนการกำกับ ติดตามการดำเนินงานการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ

คำสำคัญ : การประเมินผลโครงการ / วิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต

Abstract

The objectives of this quantitative research are to evaluate the Creation of Change Leader Speakers in an Anti-Corruption Project, and to study the problems, obstacles and recommendations. Data were collected using a questionnaire from a sample of 80 persons who participated in the Creation of Change Leader Speakers in an Anti-Corruption Project. The statistics used for data analysis were percentage, frequency, average and standard deviation.

The results of the study showed that the overall evaluation of the Creation of Change Leader Speakers in an Anti-Corruption Project was at a high level, and the objectives of the project were found at

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² รองศาสตราจารย์ ดร., คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

the highest level, followed by productivity and process. Problems and obstacles in operating the project were the budget being insufficient to expand the project implementation unit, and there was lack of systematic process monitoring and evaluation. Suggestions from the research show that the Ministry of Education should set policies and measures to drive the Creation of Change Leader Speakers in an Anti-Corruption Project seriously, including the systematic process monitoring and systematic driving.

Keywords: Object Evaluation / The Change Leader Speakers in an anti-Corruption

1. บทนำ

ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต (Zero Tolerance and Clean Thailand)” มีพันธกิจหลักเพื่อสร้างวัฒนธรรมการต่อต้านการทุจริต ยกย่องธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการทุกภาคส่วน และปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบ ให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล โดยดำเนินการผ่าน 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต ยุทธศาสตร์ที่ 2 การยกระดับเจตจำนงทางการเมืองในการต่อต้านการทุจริต ยุทธศาสตร์ที่ 3 สกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก และยุทธศาสตร์ที่ 5 ปฏิรูปกลไกและกระบวนการการปราบปรามการทุจริต ยกย่องดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทยโดยเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ชาติฯ ระยะที่ 3 คือ ประเทศไทย มีค่าดัชนีการรับรู้การทุจริต (CPI) สูงกว่าร้อยละ 50 เพื่อให้เป็นมาตรฐานเป็นที่ยอมรับจากทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งมีการกำหนดแนวทางและกลไกในการดำเนินงานที่ชัดเจน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาการทุจริตได้อย่างทันทั่วทั้ง สำหรับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม รวมถึงภาคส่วนอื่นๆ ในประเทศไทย สามารถนำไปปรับใช้ในงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อให้ประเทศไทยของเราสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างสง่างาม ท่ามกลางกระแสโลกในปัจจุบัน ทั้งนี้ คณะรัฐมนตรี มีมติเห็นชอบยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) ในการประชุมเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม พ.ศ. 2559 และเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐแปลงแนวทางและมาตรการตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) สู่การปฏิบัติ โดยกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งสนับสนุนงบประมาณตามแผนงานบูรณาการการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2560 เป็นต้นไป โดยให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนการปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2560)

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) ไปสู่การปฏิบัติ โดยในยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต มีกลยุทธ์ว่าด้วยการปรับฐานความคิดทุกช่วงวัยตั้งแต่ปฐมวัยให้สามารถแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม ส่งเสริมให้มีระบบและกระบวนการกล่อมเกลாத่างสังคมเพื่อต้านทุจริต ประยุกต์หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นเครื่องมือต้านทุจริต เสริมพลังการมีส่วนร่วมของชุมชน (Community) และบูรณาการทุกภาคส่วนเพื่อต่อต้านการทุจริต สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.)

โดยคณะกรรมการจัดทำหลักสูตรหรือชุดการเรียนรู้และสื่อประกอบการเรียนรู้ด้านการป้องกันการทุจริตได้มีการจัดทำหลักสูตรสำหรับวิทยากร ป.ป.ช. บุคลากรภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ หลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคม ที่ไม่ทนต่อการทุจริต เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตน กับผลประโยชน์ส่วนรวม ความไม่ทนต่อการทุจริต การประยุกต์หลักความพอเพียงด้วยโมเดลสตรอง (STRONG): จิตพอเพียงต้านทุจริต และการเป็นวิทยากร จึงได้มอบหมายให้สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการจัดโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2561)

ผู้วิจัย เห็นว่า โครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตเป็นโครงการหลักสูตรที่สำคัญในการขับเคลื่อนตอบสนองตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) ในการนำนโยบายปฏิบัติด้วยการจัดโครงการหลักสูตร กลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนมากเป็นผู้แทนจากสำนักงานศึกษาธิการภาค และสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดซึ่งมีบทบาทสำคัญในการนำนโยบาย ความรู้ไปขยายผลในหน่วยงานทั่วประเทศ อันจะส่งผลให้บุคลากรของหน่วยงานนั้น ๆ เกิดการกระตุ้นการขับเคลื่อนให้เกิดความรู้ความเข้าใจและทักษะในเรื่องการคิดแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม ความละเอียดและความไม่ทนต่อการทุจริต การประยุกต์โมเดลสตรอง (STRONG): จิตพอเพียงต้านทุจริต นำไปสู่การปรับเปลี่ยนวิถีคิด พร้อมปลูกฝังการให้ความสำคัญกับการป้องกันการทุจริต สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) คือ ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต โดยโครงการหลักสูตรนี้เป็นการดำเนินการเป็นครั้งแรกของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในการอบรมสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต ดังนั้นการประเมินผลโครงการหลักสูตรนี้ จึงมีความสำคัญอันจะทำให้ทราบผลการบรรลุ ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ และทราบถึงสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตผ่านการจัดโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อประเมินผลโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

2.2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ หรือเรียกว่าการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติเป็นการนำนโยบายแห่งรัฐไปดำเนินการ ให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของแผนงาน และโครงการ หรือในรูปของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมติคณะรัฐมนตรี เป็นต้น การนำนโยบายไป

ปฏิบัติแบบบนลงล่างประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนระดับมหภาค และขั้นตอนระดับจุลภาค (วเรเดช จันทรศร, 2542) โดยขั้นตอนระดับมหภาครัฐชาติส่วนใหญ่มักเน้นรูปแบบรัฐบาลที่มีการใช้อำนาจอธิปไตยแบบรวมอำนาจ การนำนโยบายไปปฏิบัติจึงเป็นการรวมอำนาจรัฐไว้ที่หน่วยงานในระดับชาติหรือระดับมหภาค ซึ่งมีบทบาทเป็นผู้ควบคุมการแปลงนโยบายให้เป็นแนวทาง/แผนงาน/โครงการ โดยใช้องค์การขนาดใหญ่หรือองค์การแบบราชการซึ่งมีสายการบังคับบัญชาหลายขั้นตอน แบ่งอำนาจลดหลั่นกันลงไป แต่การควบคุมและการตัดสินใจเด็ดขาดอยู่ที่หน่วยงานระดับชาติ และขั้นตอนระดับจุลภาคเมื่อหน่วยงานระดับภูมิภาคและท้องถิ่นยอมรับแนวทาง/แผนงาน/โครงการแล้วนำไปปฏิบัติโดยดำเนินการปรับเปลี่ยนแนวทางที่หน่วยงานส่วนกลางกำหนดมาให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานของตน หรืออาจจะปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานของตนให้สอดคล้องกับนโยบายที่ส่วนกลางกำหนด หลังจากปรับเปลี่ยนอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วอาจจะส่งผลที่ตามมาคือ หน่วยงานระดับภูมิภาคหรือท้องถิ่นยอมรับและถือเอาแนวทางของนโยบายเป็นส่วนหนึ่งของภารกิจประจำวันอย่างต่อเนื่อง หรืออาจจะยกเลิกแนวทางของนโยบายที่มาจากหน่วยงานส่วนกลาง ทั้งนี้ มีนักวิชาการ ได้ให้ทัศนะที่เป็นสากลในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งกานต์ เสกขุนทด (2557) สรุปไว้ดังนี้

เพรสแมนและวิลด์ฟสกี (Jeffrey L. Pressman & Aaron Wildavsky, 1973) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการดำเนินงานให้ลุล่วง ให้ประสบความสำเร็จ ให้ครบถ้วน ให้เกิดผลผลิต และให้สมบูรณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่รัฐบาลกำลังปฏิบัติอยู่ และเป็นธรรมชาติของนโยบาย ดังนั้นการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นภารกิจขององค์การที่จะต้องรับผิดชอบ นำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จในทุกด้าน ทั้งความเรียบร้อยในการดำเนินงาน ความครบถ้วนสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การก่อให้เกิดผลผลิตที่พึงปรารถนา ซึ่งเป็นกิจกรรมที่องค์การราชการปฏิบัติอยู่เป็นงานกิจวัตร (routine)

แวน ฮอร์นและแวน มีเตอร์ (Carl E. Van Horn & Donald S. Van Meter, 1976) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกิจกรรมที่ครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดที่กระทำโดยรัฐบาลและเอกชน ทั้งปัจเจกบุคคลและกลุ่มบุคคล ซึ่งมีผลต่อการบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจากการตัดสินใจนโยบาย รวมถึงปัจจัยทั้งหลายที่มีผลต่อความพยายามที่จะเปลี่ยนรูปแบบของการตัดสินใจไปสู่มาตรการเชิงปฏิบัติ รวมทั้งความพยายามที่จะบรรลุการเปลี่ยนแปลงที่กำหนดไว้จากการตัดสินใจนโยบาย

บาเดซ (Eugene Bardach, 1980) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นเกมของกระบวนการทางการเมืองที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีและการวิจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติและเห็นว่าเป็นกิจกรรมทางสังคมที่เกิดขึ้นและเป็นไปตามข้อกำหนดของนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นผลผลิตของกระบวนการทางการเมือง และการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นโอกาสแรกที่จะได้นำการตัดสินใจเลือกทางเลือกนโยบายไปปฏิบัติในสถานการณ์ที่เป็นจริง และขั้นตอนทั้งหมดของกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติจะเป็นการสังเคราะห์และแสดงให้เห็นถึงความหวังในการแก้ไขปัญหาของสังคม ความกลัวเกี่ยวกับอุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน และจินตนาการของผู้มีส่วนร่วมที่ต้องการจะเน้นการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ การนำนโยบายไปปฏิบัติจึงครอบคลุมกระบวนการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมให้เป็นแผนงานรูปธรรมที่สามารถนำไปปฏิบัติและตรวจสอบระดับความสำเร็จได้

ชีมาและรอนดิเนลลี (G. Shabbir Cheema & Denis A. Rondinelli, 1983) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการนำนโยบายหรือแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จโดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญ คือ การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์หรือวัตถุประสงค์ขององค์การ

ความสำคัญของบริบทในการนำนโยบายไปปฏิบัติ นั้น สมบัติ ธำรงธัญวงศ์ (2549) ได้สรุปไว้ดังนี้

1) การนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นขั้นตอนที่ 2 ของกระบวนการนโยบายตามทัศนะของดรอว์ (Dror) เพราะเป็นเนื้อหาส่วนหนึ่งของขั้นตอนที่เกิดขึ้นภายหลังการกำหนดนโยบายแล้ว ซึ่งเป็นส่วนที่จะทำให้นโยบายดำเนินไปครบวงจรไม่หยุดชะงัก

2) นโยบายสาธารณะใดก็ตาม ถึงแม้ว่าเราจะกำหนดไว้ดีตามหลักเหตุผล แต่ถ้าหากไม่มีการนำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายนั้นก็ไร้คุณค่า หรือเมื่อนำไปปฏิบัติแล้วล้มเหลว นอกจากจะเกิดความเสียหายต่อประชาชนยังเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติและอาจส่งผลกระทบต่ออนาคตทางการเมืองของผู้กำหนดนโยบายอีกด้วย

3) เป็นกระบวนการแปลงนโยบาย ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างกว้างๆ หรือมีลักษณะเป็นนามธรรมของรัฐบาลให้มีลักษณะเป็นรูปธรรม โดยแปลงนโยบายให้เป็นแผนงาน (Program) และโครงการ (Project) ซึ่งจะง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ

4) เป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของฝ่ายข้าราชการประจำที่ฝ่ายการเมืองเป็นฝ่ายกำหนดนโยบาย และฝ่ายข้าราชการประจำเป็นฝ่ายนำนโยบายไปปฏิบัติ

5) เป็นหลักประกันที่สำคัญประการหนึ่งของฝ่ายการเมืองที่แน่ใจว่านโยบายของตนจะได้รับการปฏิบัติจากฝ่ายข้าราชการประจำอย่างจริงจัง อันจะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

6) ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ จะส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผู้ตัดสินใจนโยบาย ต่อกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง และต่อหน่วยปฏิบัติงาน เพราะถ้าการนำนโยบายไปปฏิบัติสำเร็จ ผู้ตัดสินใจนโยบาย หรือ ผู้กำหนดนโยบายก็จะได้รับการยอมรับและความศรัทธาจากประชาชน และอาจกลับเข้ามาดำรงตำแหน่งทางการเมืองอีกครั้งหนึ่ง ในขณะที่เดียวกันกลุ่มเป้าหมายที่ประสบปัญหาที่จะได้รับการแก้ไขปัญหาหรือการตอบสนองความต้องการของกลุ่มตน และหน่วยปฏิบัติงานก็จะได้รับคำชมเชย ขวัญกำลังใจ ตลอดจนการสนับสนุนงบประมาณอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

7) ถ้าการนำนโยบายไปปฏิบัติสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ย่อมเกิดความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรไม่เกิดความสูญเปล่าในด้านการลงทุน ทรัพยากรในที่นี่รวมถึง บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เวลา ฯลฯ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานทั้งหมด

8) การนำนโยบายไปปฏิบัติที่มีความสำคัญต่อความก้าวหน้าในการพัฒนาประเทศเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าการนำนโยบายไปปฏิบัติตามแผนงาน โครงการพัฒนาต่างๆ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายแล้ว ย่อมส่งผลให้ประชาชนอยู่ดีกินดี มีความสุข ในทางตรงข้าม ถ้านโยบายนำไปปฏิบัติแล้วเกิดความล้มเหลว ย่อมหมายถึงการพัฒนาประเทศ ไม่เป็นไปตามที่กำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายอย่างแน่นอน ปัญหาของประชาชนก็จะไม่ได้รับการแก้ไขสูญเสียทรัพยากรในการแก้ไขปัญหา

3.2 การประเมินผล

สมคิด พรหมจ้อย (2542) เสนอไว้ว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศเพื่อช่วยในการบริหาร ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้ในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงาน ตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของโครงการหรือแผนงานนั้น ๆ ว่ามีมากน้อยเพียงใด

ชาญ สุวดีศรีสาตี (2542) ได้ให้ความหมาย การประเมินผล คือ กระบวนการที่ใช้ดุลพินิจ (Judgment) และ/หรือค่านิยม (Value) ในการพิจารณาตัดสินคุณค่า ความเหมาะสม ความคุ้มค่าหรือสัมฤทธิ์ผลของเหตุการณ์ โครงการ หรือสิ่งอื่นใด หลังจากการเปรียบเทียบผลที่วัดได้โดยวิธีการใด ๆ ก็ตาม กับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ หรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้

สมหวัง พิริยานูวัฒน์ (2544) กล่าวว่า การประเมินผล คือ กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศในการปรับปรุงโครงการ และสารสนเทศในการตัดสินใจสัมฤทธิ์ของโครงการ

สมพิศ สุขแสน (2547) ให้ความหมายของการประเมิน คือ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายหลังสิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้ว เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จหรือ ความล้มเหลวของโครงการโดยที่การประเมินผลต้องมีเครื่องมือที่แม่นยำตรง (Validity) และเชื่อถือได้ (Reliability)

สุวิมล ตีรกันันท์ (2547) ได้สรุปลักษณะสำคัญของการประเมินผลไว้ว่าเป็นการจัดเก็บข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินงานตามโครงการในทุกรูปแบบและทุกขั้นตอน มีการเก็บรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์และใช้ข้อมูลนั้นเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ และสารสนเทศที่ได้จากข้อมูลสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพโดยให้ความหมายของการประเมินผล หมายถึง การพิจารณาผลการดำเนินงานของแผนหรืองาน/โครงการนั้นๆ ว่าประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น ดังนั้นการประเมินผลจึงเป็นกระบวนการบ่งชี้ถึงคุณค่าของงาน/โครงการว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์ของแผนหรือของงาน/โครงการนั้นหรือไม่เพียงใด

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2554) ให้ความหมายการประเมินผลโครงการ หมายถึง กระบวนการศึกษาแสวงหาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอะไร และบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ มีผลกระทบในแง่บวกต่าง ๆ อย่างไรที่เกิดขึ้นจากโครงการบ้าง

ศิริชัย กาญจนวาสี (2562) ได้สรุปการประเมินไว้ว่าการประเมินเป็นการตรวจสอบการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (Objectives-oriented) การประเมินเป็นการช่วยเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ (Decision-oriented) การประเมินเป็นการสนองสารสนเทศแก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายด้วยการบรรยายอย่างลุ่มลึก (Description-oriented) และการประเมินเป็นการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน (Judgment-oriented)

3.3 หลักสูตรการสร้างวิทยาการผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต

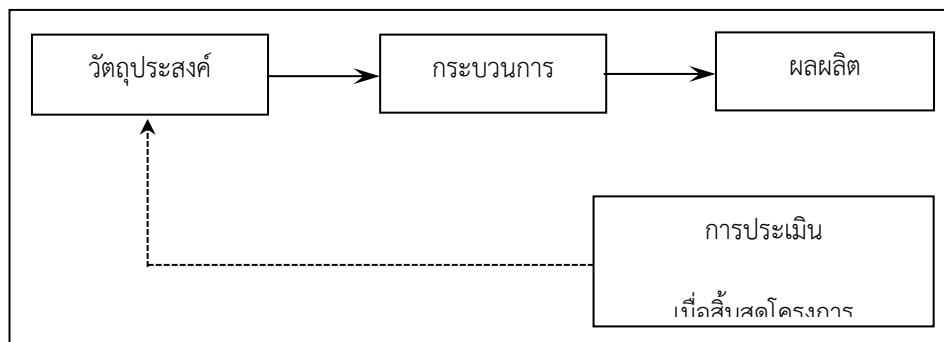
ประเทศไทยมีความพยายามแก้ไขปัญหาการทุจริต โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ได้ร่วมกันสร้างเครื่องมือ กลไก และกำหนดเป้าหมายสำหรับการปฏิบัติงาน ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในรูปแบบของยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2551 จนถึงปัจจุบันซึ่งอยู่ในระยะที่ 3 (พ.ศ.2560 – 2564) มีความจำเป็นต้องปรับฐานความคิด และสร้างความตระหนักรู้ให้ทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้รัฐธรรมนูญฉบับใหม่ได้บัญญัติให้มีขั้นตอนการปราบปรามการทุจริตดังกล่าวแล้ว ยังได้กำหนดหน้าที่ของปวงชนชาวไทย โดยให้บุคคลมีหน้าที่ไม่ร่วมมือหรือสนับสนุนการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกรูปแบบ รวมทั้งกำหนดหน้าที่ของรัฐไว้ด้วยว่า “รัฐต้องส่งเสริม สนับสนุนและให้ความรู้แก่ประชาชนถึงอันตรายที่เกิดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนและจัดให้มีมาตรการและกลไกที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบดังกล่าวอย่างเข้มงวด รวมทั้งกลไกในการส่งเสริมให้ประชาชนรวมตัวเพื่อมีส่วนร่วมในการรณรงค์ให้ความรู้ต่อต้านการทุจริตหรือชี้เบาะแสโดยได้รับความคุ้มครองจากรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ” และเพื่อให้การปราบปรามการทุจริตประสบผลสำเร็จได้จริงต้องมุ่งเน้นในการส่งเสริมและพัฒนา “คน” ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาการทุจริตโดยการส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตรหรือแนวทางการปลูกฝังให้ประชาชนทุกระดับเข้าใจและเกิดจิตสำนึกด้านการต่อต้านการทุจริต พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดเครือข่ายของประชาชนในการต่อต้านการทุจริตอย่างเข้มแข็งโดยต้องได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากทุกภาคส่วนของสังคม มีการกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่สำคัญต้องยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ สำนักงาน

คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) จึงได้จัดทำหลักสูตรสำหรับวิทยากร ป.ป.ช. บุคลากรภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ หลักสูตรสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการคิดแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม ความอายน และความไม่ทนต่อการทุจริตการประยุกต์หลักความพอเพียงด้วยโมเดลสตรอง (STRONG): จิตพอเพียงต้านทุจริต และการฝึกปฏิบัติการเป็นวิทยากร (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2561)

3.4 รูปแบบการประเมินผลของ Tyler (Tyler's Goal-based approach)

ไทเลอร์ได้นำเสนอแนวทางการประเมินผลโครงการทางการศึกษาในการยึดเป้าหมายของโครงการเป็นเกณฑ์ (Goal-based Evaluation) ในปี ค.ศ. 1930 ซึ่งเป็นโมเดลการประเมินผลความสำเร็จของโครงการว่าโครงการสำเร็จหรือไม่ โดยจะดูจากผลผลิตหรือผลการดำเนินโครงการว่า บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการที่ตั้งไว้หรือไม่ โดยเชื่อว่า วัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและจำเพาะเจาะจงแล้ว จะเป็นแนวทางในการประเมินได้เป็นอย่างดีซึ่งแนวคิดนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการประเมินผลอย่างกว้างขวางและได้รับการพัฒนาจนกลายเป็นตัวแบบการประเมินผลที่เรียกว่า แบบจำลองที่ยึดความสำเร็จของจุดมุ่งหมายเป็นหลัก (Goal Attainment Model or Objective Base Model) การนำแนวทางของไทเลอร์มาใช้ในการประเมินผลโครงการมีขั้นตอน ดังนี้ (สุวรรณ นาควิบูลย์วงศ์, 2557)

- 1) ค้นหาวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่แท้จริงของโครงการ
- 2) แยกวัตถุประสงค์ของโครงการออกเป็นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม โดยระบุเป็นลักษณะของพฤติกรรมนั้นให้ชัดเจน
- 3) ประเมินผลวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมด้วยเครื่องมือที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือ
- 4) เมื่อสิ้นสุดโครงการแล้ว ทำการประเมินประสิทธิภาพของโครงการด้วยการเปรียบเทียบว่าผลการประเมินที่ได้ผ่านเกณฑ์หรือไม่ โดยผู้ประเมินผลอาจกำหนดเกณฑ์ขึ้นเองหรือใช้เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ในโครงการ
- 5) เมื่อสิ้นสุดการประเมินผลแบบยึดวัตถุประสงค์ของโครงการและประเมินประสิทธิภาพของโครงการจะทำให้ผู้ประเมินผลค้นพบจุดบกพร่อง แล้วนำมาปรับปรุง แก้ไข เพื่อดำเนินโครงการต่อไป รายละเอียดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แนวทางการประเมินของไทเลอร์ (Tyler's Goal-based approach)

ที่มา: การติดตามและประเมินผลโครงการ แนวคิดสู่การปฏิบัติ (25), โดย สุวรรณ นาควิบูลย์วงศ์, 2557

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อประเมินผลโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

4.2 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ผ่านการเข้ารับการฝึกอบรมจากโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ บุคลากรสำนักงานศึกษาธิการภาค สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 และ 2 รวมจำนวน 88 คน ในการเก็บข้อมูลจะส่งแบบสอบถามไปยังประชากรทุกคนทางไปรษณีย์ ทั้งหมด 88 ฉบับ โดยมีการตอบแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้วิจัยจำนวน 80 ฉบับ จึงต้องกำหนดให้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 90.91

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สอบถามข้อมูลความรู้ความเข้าใจและทัศนคติในการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตแนวทาง/กระบวนการในการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ และปัญหาอุปสรรคในการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ซึ่งผู้วิจัยได้จากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพัฒนาเป็นแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเกิร์ต (Likert Scale) โดยมีคะแนนเต็ม 5 หรือ 5-point scale และคำถามปลายเปิด แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบ สังกัด เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับราชการ โดยมีข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการหลักสูตร การสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต ข้อคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 31 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended) จำนวน 1 ข้อ

5. ขั้นตอนการวิจัย

5.1 การทบทวนวรรณกรรมเพื่อศึกษารอบแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยจากหนังสือ วารสาร เอกสารและบทความวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับการกำหนดประเด็นและสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

5.2 การสร้างแบบสอบถามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยแนวทางในการสร้างแบบสอบถามพิจารณาถึงความถูกต้อง ครอบคลุม ครบถ้วนของเนื้อหาและภาษาที่ใช้

5.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อแก้ไขสำนวน ภาษา และความถูกต้องของเนื้อหา เพื่อผู้วิจัยจะได้นำข้อเสนอแนะมาแก้ไข ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์และเหมาะสม

5.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และหาความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (Index of Item-Objective: IOC) ที่มากกว่า 0.50

5.5 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาแล้วมาแก้ไข เพื่อนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มประชากรเดียวกันกับการศึกษาวิจัยหรือประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach' alpha coefficient) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าเท่ากับ 0.94 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

5.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นไปเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งทางไปรษณีย์ไปยังผู้ผ่านการผู้เข้ารับการศึกษาในโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 88 คน โดยกำหนดให้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์กลับคืนมายังผู้วิจัยภายในวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2562

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามพร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามแต่ละรายการ และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) โดยแบ่งการวิเคราะห์ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเป็นระดับความคิดเห็น ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสร้างข้อสรุปอุปนัย (Analytic Induction)

7. สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 80 คน ส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 76.25 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีช่วงอายุส่วนใหญ่มากกว่า 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 71.25 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาโทคิดเป็นร้อยละ 75.00 ส่วนใหญ่มีช่วงระยะเวลาในการรับราชการ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 83.75

ตารางที่ 1 ผลการดำเนินโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต ทั้ง 3 ด้าน

ประเด็น	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านวัตถุประสงค์	4.53	.66	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ	4.11	.66	มาก
3. ด้านผลผลิต	4.20	.67	มาก
ภาพรวม	4.21	.68	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การดำเนินโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต ทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมา (\bar{X} =4.21, SD=.68) และมีผลการประเมินตามรูปแบบการ

ประเมินผลของทฤษฎีในภาพรวมแต่ละด้าน พบว่า ด้านวัตถุประสงค์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าร่วมโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตมีความคิดเห็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการหลักสูตรดังกล่าวอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.53, SD=.66) รองลงมาด้านผลผลิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าร่วมโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตมีความคิดเห็นต่อการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานการถ่ายทอดความรู้ และการเป็นวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.20, SD=.67) และด้านกระบวนการพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เข้าร่วมโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของกระบวนการในการจัดโครงการหลักสูตรดังกล่าวอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.11, SD=.66)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ด้านวัตถุประสงค์

ด้านวัตถุประสงค์	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
1. โครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตมีสาระสำคัญที่มีความเชื่อมโยงกับทิศทาง การป้องกันและปราบปรามการทุจริต	4.70	.54	มากที่สุด
2. โครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตมีเนื้อหาสาระสอดคล้องตามกลยุทธ์ในยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต	4.73	.53	มากที่สุด
3. โครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตเป็นโครงการที่สามารถขับเคลื่อนให้เกิดการสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต	4.25	.72	มาก
4. โครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตสามารถเปลี่ยนแปลงวิถีคิดในการต่อต้านการทุจริต	4.25	.70	มาก
5. โครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตควรดำเนินการต่อเนื่อง	4.73	.57	มากที่สุด
ภาพรวมด้านวัตถุประสงค์	4.53	.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ด้านวัตถุประสงค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.53, SD=.66) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า โครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตมีเนื้อหาสาระสอดคล้องตามกลยุทธ์ในยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (\bar{X} =4.73, SD=.53) รองลงมา โครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตควรดำเนินการต่อเนื่อง (\bar{X} =4.73, SD=.57) และโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตมีสาระสำคัญที่มีความเชื่อมโยงกับทิศทาง การป้องกันและปราบปรามการทุจริต (\bar{X} =4.70, SD=.54)

ตามลำดับส่วนโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำ การเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตเป็นโครงการที่สามารถขับเคลื่อนให้เกิดการสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{X} =4.25, SD=.72)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
1. การคัดเลือกและกำหนดคุณสมบัติผู้เข้ารับการอบรมมีความเหมาะสม	3.98	.62	มาก
2. การดำเนินงานและประสานงานของผู้รับผิดชอบโครงการมีความเหมาะสม	4.11	.69	มาก
3. การติดต่อแจ้งข่าวการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	3.95	.75	มาก
4. สถานที่และสภาพแวดล้อมมีความเหมาะสม	4.20	.64	มาก
5. วันเวลาที่จัดมีความเหมาะสม	4.15	.66	มาก
6. ระยะเวลาในการฝึกอบรม (4 วัน) มีความเหมาะสม	4.13	.79	มาก
7. ระยะเวลาในแต่ละเนื้อหาสาระวิชามีความเหมาะสม	4.08	.67	มาก
8. มีการอธิบายแนวคิด หลักการ ขั้นตอน วิธีการ และกระบวนการฝึกอบรมต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง	4.25	.59	มาก
9. เอกสารประกอบการบรรยายมีความเหมาะสม	3.95	.73	มาก
10. ลำดับวิชาของการให้ความรู้มีความเหมาะสม	4.10	.69	มาก
11. เนื้อหาสาระวิชาสอดคล้องกับความจำเป็นของงาน	4.06	.64	มาก
12. เนื้อหาการฝึกอบรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้	4.28	.64	มาก
13. สื่อโสตทัศนูปกรณ์มีความเหมาะสม	4.10	.63	มาก
14. จำนวนวิทยากร และผู้ช่วยวิทยากรมีความเหมาะสม	4.18	.65	มาก
15. จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.21	.52	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการ	4.11	.66	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.11, SD=.66) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า เนื้อหาการฝึกอบรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (\bar{X} =4.28, SD=.64) รองลงมา มีการอธิบายแนวคิด หลักการ ขั้นตอน วิธีการ และกระบวนการฝึกอบรมต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง (\bar{X} =4.25, SD=.59) และจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเหมาะสม (\bar{X} =4.21, SD=.52) ตามลำดับส่วนเอกสารประกอบการบรรยายมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{X} =3.95, SD=.73)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ด้านผลผลิต

ด้านผลผลิต	\bar{x}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านสามารถนำความรู้ในเรื่องการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.48	.69	มาก
2. ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้อย่างถูกต้องในเรื่องการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวมให้ผู้ร่วมงานหรือบุคคลภายนอกหน่วยงานนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม	4.20	.74	มาก
3. ท่านสามารถนำความรู้ในเรื่องวิธีคิดแบบฐาน 10 (Analog thinking)/แบบฐาน 2 (Digital thinking) ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.26	.67	มาก
4. ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้อย่างถูกต้องในเรื่องวิธีคิดแบบฐาน 10 (Analog thinking)/แบบฐาน 2 (Digital thinking) ให้ผู้ร่วมงานหรือบุคคลภายนอกหน่วยงานนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม	4.11	.62	มาก
5. ท่านสามารถนำความรู้ในเรื่องบทบาทของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ (มาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ) ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.26	.65	มาก
6. ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้อย่างถูกต้องในเรื่องบทบาทของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ (มาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ) ให้ผู้ร่วมงานหรือบุคคลภายนอกหน่วยงานนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม	4.14	.59	มาก
7. ท่านสามารถนำความรู้ในเรื่องความละเอียดและความไม่ทนต่อการทุจริต ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.24	.60	มาก
8. ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้อย่างถูกต้องในเรื่องความละเอียดและความไม่ทนต่อการทุจริตให้ผู้ร่วมงานหรือบุคคลภายนอกหน่วยงานนำไปปรับใช้ได้ อย่างเหมาะสม	4.20	.56	มาก
9. ท่านสามารถนำความรู้ในเรื่องหลักความพอเพียงด้วยโมเดลสตรอง (STRONG): จิตพอเพียงต้านทุจริตไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.19	.73	มาก
10. ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้อย่างถูกต้องในเรื่องหลักความพอเพียงด้วยโมเดลสตรอง (STRONG): จิตพอเพียงต้านทุจริตให้ผู้ร่วมงานหรือบุคคลภายนอกนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม	4.16	.65	มาก
11. ท่านสามารถเป็นวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตถ่ายทอดความรู้อย่างครบถ้วนให้บุคลากรในหน่วยงานหรือ/และภายนอกโดยจัดเป็นกิจกรรมหรือโครงการ	3.93	.79	มาก
ภาพรวมด้านผลผลิต	4.20	.67	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ด้านผลผลิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$, $SD=.67$) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่า สามารถนำความรู้ในเรื่องการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=4.48$, $SD=.69$) รองลงมา ท่านสามารถนำความรู้ในเรื่องบทบาทของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ (มาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ) ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.26$, $SD=.65$) และท่านสามารถนำความรู้ในเรื่องวิธีคิดแบบฐาน 10 (Analog thinking)/แบบฐาน 2 (Digital thinking) ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.26$, $SD=.67$) ตามลำดับส่วนสามารถเป็นวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต ถ่ายทอดความรู้อย่างครบถ้วนให้บุคลากร ในหน่วยงานหรือ/และภายนอกโดยจัดเป็นกิจกรรมหรือโครงการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=3.93$, $SD=.79$)

ผลการสรุปข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่เป็นปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ จำนวน 30 คน สรุปได้ดังนี้

ปัญหา อุปสรรคจากการเข้าร่วมอบรม พัฒนา

- 1) ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมในโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตไม่มีงบประมาณในการดำเนินงานขยายผลการเป็นวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตได้ โดยที่เนื้อหา รูปแบบ และขั้นตอนการอบรมโครงการหลักสูตรดังกล่าว ในขั้นตอนการถ่ายทอดความรู้ บางครั้งต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการจัดกิจกรรมจึงจะสามารถดำเนินการได้อย่างครบถ้วนและบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ
- 2) การจัดโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตยังไม่มีกระบวนการติดตามประเมินผลในการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ
- 3) ผู้ที่เข้ารับการอบรมโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตไม่ได้เป็นผู้บริหารหน่วยงานโอกาสในการขยายผลโดยใช้ความรู้ที่ได้รับจากโครงการหลักสูตรนี้ไม่สามารถดำเนินการได้ โดยที่ผู้เข้าร่วมโครงการหลังจากการฝึกอบรมต้องกลับไปปฏิบัติงานประจำไม่มีโอกาสถ่ายทอดความรู้ หรือเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่น
- 4) กิจกรรมบางกิจกรรมเน้นความสัมพันธ์กลุ่มมากเกินไปทำให้ขาดสาระสำคัญ เกี่ยวกับแนวคิด วิธีการ หรือเนื้อหาสำคัญที่จะนำไปสู่ขั้นตอนกระบวนการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต

ปัญหา อุปสรรคต่อการขับเคลื่อนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

- 1) ภายในองค์กรยังไม่มีหน่วยงานหรือกลุ่มงานที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการขับเคลื่อน การสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตอย่างจริงจัง รวมถึงการดำเนินการต่อยอดความคิดสร้างสรรค์ และการนำแนวทางสู่การปฏิบัติที่แท้จริง จึงไม่เกิดการสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตที่เป็นรูปธรรม อย่างจริงจังยั่งยืน
- 2) ผู้บริหารหน่วยงานภายในองค์กรบางคนยังให้ความสำคัญในการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตน้อย โดยที่การปฏิบัติงานบางส่วนไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่ถูกต้อง ยังมีการใช้ช่องว่างของกฎระเบียบ ซึ่งในส่วนของระดับเจ้าหน้าที่ไม่สามารถณรงค์ส่งเสริมได้ เนื่องจากการปฏิบัติต่อ ๆ กัน มานาน กลายเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติจนกลายเป็นวัฒนธรรมในองค์กร จนบุคคลไม่สามารถแยกออกมาได้ว่าพฤติกรรมที่ปฏิบัติอย่างเป็นปกตินั้นเป็นการคอร์รัปชันที่มีผลกระทบต่อพัฒนาประเทศ

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการ

1) ควรสนับสนุนงบประมาณสำหรับการพัฒนาบุคลากรในโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีโดยระบุต่อยอดผู้เข้ารับการอบรมเดิมเพื่อเพิ่มความรู้ใหม่และครอบคลุมบุคลากรภาครัฐทุกคนเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและทักษะในเรื่องการคิดแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตน กับผลประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและป้องกันการกระทำทุจริตเบื้องต้น การรับผิดชอบตนเอง ครอบครัว สังคมเพื่อก่อร่างสร้างสังคมที่มีความอายและไม่ทนต่อการทุจริต รวมถึงบูรณาการกับเกณฑ์การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐดำเนินการโดยส่วนกลางและจัดให้มีวิทยากรที่หลากหลายที่สามารถนำเสนอข้อมูลสารสนเทศในภาพรวมของกระทรวงศึกษาธิการประกอบการนำเสนอให้ชัดเจนเนื่องจากหัวข้อการอบรมเป็นหัวข้อด้านกฎหมาย ผู้เข้าร่วมอบรมอาจมีความเบื่อหรือไม่สนใจรับฟัง

2) ควรขยายผลโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตไปสู่ระดับหน่วยปฏิบัติที่มีแนวโน้ม/ความเสี่ยงเพิ่มมากขึ้นให้ครอบคลุมทุกสังกัดในกระทรวงศึกษาธิการ เช่น โรงเรียน สถานศึกษา อื่นของรัฐ เป็นต้น รวมไปถึงผู้บริหารขององค์กรให้มากที่สุดเพื่อปรับฐานความคิด (Mindset)

3) การกำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต ควรให้ทั้งนิสิตและผู้รับผิดชอบโครงการต่อต้านการทุจริตเข้าอบรมทั้งสองตำแหน่งเพื่อที่จะได้พัฒนาทั้งด้านกฎหมายและพัฒนาบุคคลในองค์กรและนอกองค์กรรวมถึงควรมีการกำหนดกิจกรรมให้วิทยากรที่ผ่านการอบรมได้ดำเนินการขยายผลอย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามผลการปฏิบัติงานของวิทยากรที่ผ่านการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ

4) ควรเพิ่มกิจกรรมเสริมแนวคิดวิธีการ และเนื้อหาสำคัญที่เป็นสาระที่จะนำไปถ่ายทอดต่อนักเรียน ประชาชน หรือกลุ่มเป้าหมาย ให้ได้ตระหนักและมองเห็นภาพของกิจกรรมว่าต้องการเน้นเรื่องอะไรเป็นสำคัญผลกระทบที่เห็นได้ชัดจากการทุจริต บทลงโทษ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ ผลทางกฎหมายให้ผู้รับการอบรมนำไปขยายผลให้เกิดความตระหนักต่อการทุจริต

5) ระหว่างการเข้าร่วมอบรมโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต ควรให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าร่วมฟังการพิจารณาคดีเกี่ยวกับการทุจริตในชั้นศาลซึ่งเป็นประสบการณ์ตรงที่จะย้ำเตือนให้ตระหนักถึงผลร้ายแรงของการกระทำทุจริต การอธิบายเชิงเนื้อหาวิชาการเกี่ยวกับการทุจริตมีมากตามสมควรแล้ว แต่ควรให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับทราบปัญหาเกี่ยวกับการทุจริตได้จริง และควรจะต้องได้รับฟังจากตัวอย่างของบุคคลที่กระทำเกี่ยวกับการกระทำทุจริตโดยตรงเพื่อรับทราบถึงประสบการณ์เหตุที่ได้กระทำ ผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำ ผลพวงที่เกิดขึ้น ทั้งทางตรงและทางอ้อมซึ่งจะทำให้ได้ตระหนักและประจักษ์ถึงผลในทางลบของการกระทำทุจริตว่ามีวงกว้างอย่างไร ปัจจุบันการกระทำทุจริตในบางครั้งมิได้เกิดขึ้นจากเจตนาทุจริตของผู้กระทำเสมอไปหากแต่โดยระบบของหน่วยงานหรือบุคคลที่สังกัดในหน่วยงานนั้น ๆ ได้ชักจูงหรือบีบบังคับให้ร่วมในการทุจริต ดังนั้น จึงควรมีมาตรการป้องกันสร้างเครือข่ายในการต่อต้านการทุจริตเป็นแนวร่วมขับเคลื่อนไปด้วยกัน

ข้อเสนอแนะต่อการขับเคลื่อนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

1) ควรมีการจัดตั้งองค์กร หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบขับเคลื่อนการสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตอย่างจริงจัง ในการดำเนินการต่อยอดความคิดสร้างสรรค์ และการนำแนวทางสู่การปฏิบัติที่แท้จริงจึงไม่เกิดเป็นรูปธรรมอย่างจริงจังยั่งยืน

2) การสร้างสังคมสุจริต เป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลาในการหล่อหลอมหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์ การอบรมให้ความรู้เป็นเพียงกระบวนการจุดเล็กๆ เท่านั้น แต่การติดตามประเมินพฤติกรรม เพื่อประเมินผลโครงการ อย่างแท้จริง และเป็นกระบวนการที่ผู้รับผิดชอบโครงการควรดำเนินการต่อยอดเป็นรายบุคคลเพื่อจะได้ทราบความสำเร็จที่แท้จริงของการฝึกอบรม

3) ควรจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การสร้างสังคมไม่ทนต่อการทุจริตเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่กำลังติดกับปัญหาการขับเคลื่อนการต้านทุจริตได้มีองค์ความรู้ แนวทางไปใช้ จัดให้มีกลุ่มดำเนินการระดับจังหวัด ประสานร่วมมือในการสร้างสังคม ที่ไม่ทนต่อการทุจริต และควรมีหน่วยงานที่เป็นแบบอย่างที่ดีด้านผลประโยชน์ทับซ้อน หรือ ความขัดแย้งกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม (Conflict of Interest: COI)

4) ควรมีการกำกับ ติดตามผลงานของผู้บริหารองค์กรหรือหัวหน้าหน่วยงานให้เกิดเป็นรูปธรรม โดยใช้ กฎหมาย กฎระเบียบที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเห็นผล เชิงวินัย

8. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยการประเมินผลโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ แบ่งการอภิปรายเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

8.1 ด้านวัตถุประสงค์ของโครงการ ผลการวิจัยพบว่า โครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตมีเนื้อหาสาระสอดคล้องตามกลยุทธ์ในยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โครงการหลักสูตรนี้ควรดำเนินการต่อเนื่องมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และมีสาระสำคัญที่มีความเชื่อมโยงกับทิศทางการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอยู่ในระดับมากที่สุดด้วยเช่นกัน และจากแบบสอบถามในส่วนของข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการในการเรื่องควรสนับสนุนงบประมาณสำหรับการพัฒนาบุคลากรในโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีโดยระบุต่อยอดผู้เข้ารับการอบรมเดิมเพื่อเพิ่มความรู้ใหม่และครอบคลุมบุคลากรภาครัฐทุกคนเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและทักษะในเรื่องการคิดแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและป้องกันการกระทำทุจริตเบื้องต้น สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการจัดทำหลักสูตรนี้ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติในการปรับฐานความคิดและสร้างความตระหนักรู้ให้ทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม

8.2 ด้านกระบวนการของโครงการ ผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตมีเนื้อหาการฝึกอบรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับพินโย พรหมเมือง และคณะ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่องผลการประเมินโครงการปฏิบัติธรรมถวายเป็นพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชด้วยการผสมผสานรูปแบบการประเมินของไทเลอร์และสแต็ก พ.ศ. 2559 อธิบายว่าความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการปฏิบัติธรรมถวายเป็นพระราชกุศลอาจจะเป็นเพราะว่าผู้ที่เข้าร่วมโครงการปฏิบัติธรรมถวายเป็นพระราชกุศลมาด้วยความสมัครใจที่จะมาปฏิบัติธรรม และน้อมนำเอาอันสัจจากการปฏิบัติธรรมนี้เพื่อถวายเป็นพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ซึ่งการออกแบบกิจกรรมนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทั้งสองข้อของโครงการการประเมินผลที่เกิดขึ้นพบว่า ผู้ที่เข้าร่วมโครงการมีระดับจิตพิสัยจากการถวายเป็นพระราชกุศลอยู่ในระดับมาก ส่วนการอธิบายแนวคิด หลักการ ขั้นตอน วิธีการ และกระบวนการฝึกอบรมต่าง ๆ ได้อย่าง

ถูกต้องมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตมีจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รวมถึงสถานที่และสภาพแวดล้อม จำนวนวิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร วันเวลาที่จัด ระยะเวลาในการฝึกอบรม (4 วัน) การดำเนินงานและประสานงานของผู้รับผิดชอบโครงการ สื่อโสตทัศนูปกรณ์ ลำดับวิชาของการให้ความรู้ ระยะเวลาในแต่ละเนื้อหาสาระวิชา การคัดเลือกและกำหนดคุณสมบัติผู้เข้ารับการอบรม เอกสารประกอบการบรรยาย และการติดต่อแจ้งข่าวการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุทัต แสนสาคร, พินโย พรหมเมือง และปราณี คิมยะราช (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลการประเมินโครงการเผยแพร่ธรรมะทางวิทยุและโทรทัศน์ด้วยการผสมผสานรูปแบบการประเมินของไทยเลอร์และสแต็ก ซึ่งมีผลด้านการปฏิบัติ คือ การจัดกิจกรรมสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะด้านวิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ เนื้อหาทันต่อเหตุการณ์และเทคโนโลยีปัจจุบัน และเนื้อหาสามารถพัฒนาให้เป็นนักจัดรายการวิทยุหรือโทรทัศน์ได้ และผลที่เกิดขึ้นพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และความคุ้มค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

8.3 ด้านผลผลิต ผลการวิจัยพบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมจากโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตสามารถนำความรู้ในเรื่องการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถนำความรู้ในเรื่องบทบาทของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ (มาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ) ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถนำความรู้ในเรื่องวิธีคิดแบบฐาน 10 (Analog thinking)/แบบฐาน 2 (Digital thinking) ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถนำความรู้ในเรื่องความละเอียดและความไม่ทนต่อการทุจริตไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างถูกต้องในเรื่องความละเอียดและความไม่ทนต่อการทุจริตให้ผู้ร่วมงานหรือบุคคลภายนอกหน่วยงานนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างถูกต้องในเรื่องการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวมให้ผู้ร่วมงานหรือบุคคลภายนอกหน่วยงานนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม สามารถนำความรู้ในเรื่องหลักความพอเพียงด้วยโมเดลสตรอง (STRONG): จิตพอเพียงด้านทุจริตไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างถูกต้องในเรื่องหลักความพอเพียงด้วยโมเดลสตรอง (STRONG): จิตพอเพียงด้านทุจริตให้ผู้ร่วมงานหรือบุคคลภายนอกนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างถูกต้องในเรื่องบทบาทของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ (มาตรฐานทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ) ให้ผู้ร่วมงานหรือบุคคลภายนอกหน่วยงานนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างถูกต้องในเรื่องวิธีคิดแบบฐาน 10 (Analog thinking)/แบบฐาน 2 (Digital thinking) และสามารถเป็นวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลง สู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตถ่ายทอดความรู้อย่างครบถ้วนให้บุคลากรในหน่วยงานหรือ/และภายนอก โดยจัดเป็นกิจกรรมหรือโครงการอยู่ในระดับมากแสดงถึงความมีสัมฤทธิ์ผลตามจุดมุ่งหมายของโครงการที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภมิตร ศรีวิฒนชัย (2560) ศึกษาวิจัยเรื่องการติดตามและประเมินผลการพัฒนาองค์ความรู้และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ภายใต้โครงการสร้างและพัฒนาเกษตรกรรุ่นใหม่ (หลักสูตรการพัฒนาเกษตรกรอย่างยั่งยืน) ประจำปีงบประมาณ 2559 มีผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินได้รับการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อส่งเสริมการพัฒนาอาชีพภายใต้โครงการสร้างและพัฒนาเกษตรกรรุ่นใหม่ หลักสูตรการพัฒนาเกษตรกรอย่างยั่งยืน ประจำปีงบประมาณ 2559 มีการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

9. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

9.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

9.1.1 กระทรวงศึกษาธิการควรกำหนดนโยบายและมาตรการในการขับเคลื่อนการสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตอย่างจริงจัง รวมถึงกระบวนการกำกับ ติดตามการดำเนินงานการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ

9.1.2 กระทรวงศึกษาธิการควรส่งเสริมสนับสนุนงบประมาณสำหรับการพัฒนาบุคลากรโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตอย่างต่อเนื่อง

9.1.3 ควรมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานในสังกัดหรือหน่วยงานภายนอกสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินการสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต

9.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

9.2.1 ควรมีการจัดตั้งองค์กร หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบขับเคลื่อนการสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตอย่างจริงจังในการดำเนินการต่อยอดความคิดสร้างสรรค์ และการนำแนวทางสู่การปฏิบัติที่แท้จริงไม่เกิดเป็นรูปธรรมอย่างจริงจังยั่งยืน

9.2.2 ควรมีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การสร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่กำลังติดกับปัญหาการขับเคลื่อนการต้านทุจริตได้มีองค์ความรู้ แนวทางไปใช้ จัดให้มีกลุ่มดำเนินการระดับจังหวัด ประสาน ร่วมมือในการสร้างสังคมไม่ทนต่อการทุจริต

9.2.3 ควรมีการกำกับ ติดตามผลงานของผู้บริหารองค์กรหรือหัวหน้าหน่วยงานให้เกิดเป็นรูปธรรมโดยใช้กฎหมาย กฎระเบียบที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเห็นผล เชิงวินัย

9.3 ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

9.3.1 ควรมีการประเมินผลโครงการหลักสูตรในช่วงก่อนดำเนินโครงการ ระหว่างดำเนินโครงการ และหลังจากดำเนินการโครงการเสร็จสิ้น

9.3.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่มีการจัดโครงการหลักสูตรการสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต

บรรณานุกรม

- กานต์ เสกขุนทด. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชาญ สวัสดิ์สาลี. (2542). คู่มือการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรมสำหรับผู้รับผิดชอบโครงการฝึกอบรม/สัมมนา. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ..
- พินโย พรหมเมือง และ ปราณีย์ คิมยะราช. (2558). ผลการประเมินโครงการอาสาพระนักเผยแพร่และการปฏิบัติธรรมด้วยการผสมผสานรูปแบบการประเมินของไทเลอร์และโพรวิส. สืบค้นจาก <https://www.academia.edu/28585128>
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2562). ทฤษฎีการประเมิน. พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภมิตร ศรีวัฒนะชัย. (2560). การติดตามและประเมินผลการพัฒนาองค์ความรู้และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ภายใต้โครงการสร้างและพัฒนาเกษตรกรรุ่นใหม่ (หลักสูตรการพัฒนาเกษตรกรอย่างยั่งยืน) ประจำปีงบประมาณ 2559. กรุงเทพฯ: สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม.
- สมคิด พรหมจ้อย. (2542). เทคนิคการประเมินโครงการ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย.
- สมพิศ สุขแสน. (2547). การประเมินผลโครงการ. อุดรดิตถ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2549). นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- สมหวัง พิริยานุวัฒน์. (2544). รวมบทความทางการประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2560). ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564). สืบค้นจาก https://www.nacc.go.th/article_attach/corruption.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2561). หลักสูตรสร้างวิทยากรผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต. นนทบุรี: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรสาขา 4.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2554). การประเมินผลโครงการ: หลักการและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- สุวรรณ นาควิบูลย์วงศ์. (2557). การติดตามและประเมินผลโครงการ: แนวคิดสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด.
- สุวิมล ติरणันท์. (2547). การประเมินโครงการ: แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0

COMPETENCIES OF CUSTOMS OFFICERS FOR THAILAND 4.0

ณัชชา เสียงล้ำเลิศ¹ และ ภัทร์ พลอยแหวน²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 2) เสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 ใช้วิธีการศึกษาวิจัยแบบผสมคือการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพพร้อมกับการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 13 คน และกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ คือ ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงาน ณ กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 310 คน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 85.48 ของกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 คือ 1.1) สมรรถนะด้านความคิดสร้างสรรค์ 1.2) สมรรถนะด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน 1.3) สมรรถนะด้านความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 1.4) สมรรถนะด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก 2) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ คือ 2.1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ เช่น จัดฝึกอบรม เปิดโอกาสให้แสดงออก หมุนเวียนงาน เป็นต้น 2.2) ด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น จัดฝึกอบรม จัดประกวดผลงาน ใช้ระบบประเมินความพึงพอใจ เป็นต้น 2.3) ด้านความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น เรียนรู้ด้วยตนเอง จัดฝึกอบรม สนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือ เป็นต้น 2.4) ด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก เช่น จัดฝึกอบรม เรียนรู้ด้วยตนเอง สอนงาน เป็นต้น

คำสำคัญ : สมรรถนะ / ข้าราชการกรมศุลกากร / ประเทศไทย 4.0

Abstract

The research on “COMPETENCIES OF CUSTOMS OFFICERS FOR THAILAND 4.0” aimed to 1) study the competencies of customs officers for Thailand 4.0 and 2) suggest the competencies development guidelines to prepare for entering Thailand 4.0. The methodology of research was mixed method that integrates qualitative research and quantitative research. The sample group of qualitative research was key informants consisting of 13 people. The sample group of quantitative research was customs officers who are working at customs department, Khlong Toei district, Bangkok consisting of 310 people, from whom the total of 265 respondents completed the questionnaires, accounting for 85.48 percent of the samplings. Data were gathered from interviews and questionnaires. Data analyses for this research were content analysis and

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² รองศาสตราจารย์ ดร., คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

descriptive statistics (Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation). The research result revealed 1) Competencies of customs officers for Thailand 4.0 are 1.1) Creativity 1.2) Responding to citizens 1.3) Digital Literacy 1.4) Proactive working 2) Competencies development guidelines are 2.1) Creativity including training, giving opportunity to contribute to ideas and job rotation. 2.2) Responding to citizens including training, organizing the contest and using satisfaction survey. 2.3) Digital Literacy including self-learning, training and providing tools. 2.4) Proactive working including training, self-learning and coaching.

Keywords: Competency / Customs Officers / Thailand 4.0

1. บทนำ

จากกระแสการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 (The Fourth Industrial Revolution) หรือ Industry 4.0 มีพื้นฐานแนวคิดที่ว่าโลกกำลังเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงโดยเกิดการปฏิวัติอุตสาหกรรมช่วงที่ 4 ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และอื่น ๆ กับทุกประเทศที่ในปัจจุบันมีความเชื่อมโยงถึงกันอย่างไม่มีพรมแดน ซึ่งประเทศไทยก็ได้มีแนวคิดประเทศไทย 4.0 ที่เกิดขึ้นและกลายมาเป็นประเด็นสำคัญที่ทุกภาคส่วนจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เท่าทันต่อสถานการณ์ที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงไป ในมุมมองของภาครัฐก็มีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 เช่นเดียวกัน และภายใต้แนวคิดระบบราชการ 4.0 หน่วยงานภาครัฐหรือภาคราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน จะต้องมีการวางระบบและปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงาน และจัดระเบียบโครงสร้างใหม่ สำหรับการปรับเปลี่ยนเป็นระบบราชการ 4.0 มีองค์ประกอบที่สำคัญใน 3 ลักษณะเพื่อขับเคลื่อน คือ ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และภาครัฐอัจฉริยะ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2560 อ้างโดย สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ., 2560) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ได้มีการกำหนดแนวทางของภาครัฐเพื่อขับเคลื่อนไปสู่ประเทศไทย 4.0 โดยมุ่งเน้นการพัฒนาข้าราชการในฐานะที่เป็นกลไกขับเคลื่อนในมิติของภาครัฐที่สำคัญ ข้าราชการไทยจึงต้องเปลี่ยนแปลง (Change) ประสานการทำงานร่วมกัน (Collaboration) ต้องมีปัญญาสร้างสรรค์ (Creative) และร่วมสร้างภาคราชการที่ปลอดคอร์รัปชัน (Corruption Free) (สำนักงาน ก.พ., 2560) เพื่อให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในยุคประเทศไทย 4.0 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและประเทศต่อไปในอนาคต

กรมตุลาการซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง มีวิสัยทัศน์คือ “องค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการตุลาการเป็นเลิศเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจไทยและเชื่อมโยงการค้าโลก” การจะขับเคลื่อนกรมตุลาการให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จ ส่งผลถึงการพัฒนาด้านเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญก้าวหน้า หัวใจสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องเกิดจากการบริหารจัดการภายในกรมตุลาการซึ่งมีทรัพยากรมนุษย์เป็นฟันเฟืองหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อน ข้าราชการกรมตุลาการจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ รวมทั้งคุณลักษณะที่พึงประสงค์ อันหมายถึงสมรรถนะที่จำเป็น ซึ่งข้าราชการของหน่วยงานภาครัฐมีสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน สมรรถนะทางการบริหารและสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยดำเนินการตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ. แต่เนื่องด้วยผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญและความท้าทายของกระแสปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 และแนวทางการพัฒนาประเทศไปสู่ประเทศไทย 4.0 และการปรับตัวของระบบราชการเป็นระบบราชการ 4.0 จึงตระหนักถึงการที่ข้าราชการจะต้องมี

สมรรถนะที่รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานไปสู่ระบบราชการ 4.0 ในยุคประเทศไทย 4.0 เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพหรือปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 ว่าประกอบไปด้วยสมรรถนะใดบ้าง รวมถึงเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะดังกล่าว

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0
- 2.2 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดประเทศไทย 4.0

แนวคิดประเทศไทย 4.0 มุ่งหวังที่จะก้าวข้ามยุคประเทศไทย 3.0 โดยหลุดพ้นจากกับดัก 3 ด้าน ได้แก่ กับดักรายได้ปานกลาง (Middle Income Trap) กับดักความเหลื่อมล้ำ (Inequality Trap) และกับดักความไม่สมดุลของการพัฒนา (Imbalance Trap) (สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม, 2559) และมุ่งสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาและเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน ผู้วิจัยได้ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดประเทศไทย 4.0 ที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน โดยมุ่งเน้นประเด็นของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะเป็นที่มาของแนวคิดการปฏิรูประบบราชการหรือระบบราชการ 4.0 ดังนี้

1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 16 การปฏิรูปประเทศ มาตรา 258 ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน มุ่งเน้นการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐซึ่งต้องมีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ดำเนินการเชื่อมโยงบูรณาการฐานข้อมูลเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ พัฒนาโครงสร้างและระบบบริหารงานเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน รวมถึงด้านกำลังคนที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีความซื่อสัตย์ กล้าตัดสินใจและทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” 3) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย

4) นโยบายรัฐบาล นโยบายด้านที่ 11 การปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2560) มีการกำหนดแนวคิดระบบราชการ 4.0 เพื่อรองรับต่อแนวคิดประเทศไทย 4.0 ซึ่งระบบราชการต้องมีลักษณะดังนี้ 1) เปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) 2) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) และ 3) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) รวมถึงสำนักงาน ก.พ. (2560) มีแนวคิดที่จะให้ข้าราชการในภาครัฐไทยมาเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 โดยกำหนดเป็น

พันธกิจร่วมของข้าราชการยุคประเทศไทย 4.0 ดังนี้ 1) การส่งเสริมการทำงานที่สอดคล้องเชื่อมโยง เป็นบูรณาการและสร้างจิตสำนึกรับผิดชอบร่วมกัน 2) การสร้างพันธมิตรและการส่งเสริมการทำงานแบบประชารัฐ 3) การส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการคิดสร้างสรรค์ และ 4) การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล

3.2 แนวคิดสมรรถนะ

David McClelland (อ้างโดยสุกัญญา รัชมีธรรมโชติ, 2549) ได้ให้คำจำกัดความของสมรรถนะไว้ว่า คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่รับผิดชอบ มีองค์ประกอบ 5 ส่วนดังนี้ 1) Skills คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดีและฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดเป็นความชำนาญ 2) Knowledge คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล 3) Self-Concept คือ ทศตนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเองหรือสิ่งที่คุณค่าเชื่อว่าเป็น 4) Trait คือ บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น และ 5) Motive คือ แรงจูงใจหรือแรงขับภายในซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมาย

สุกัญญา รัชมีธรรมโชติ (2549) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะว่า คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic or Attributes) ที่ทำให้บุคคลผู้นั้นทำงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่น และสำนักงาน ก.พ. (2548) ได้กำหนดคำจำกัดความของสมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร ซึ่งในการสร้าง Competency Model หรือรูปแบบสมรรถนะ ที่เรียกว่า Classic Competency Model ซึ่งเป็นการกำหนด Advance Competency ที่ทำให้เกิดผลงานที่ดีเลิศ Spencer & Spencer (1993 อ้างโดย สุชานาถ เผ่าวัฒนา, 2558) ได้กล่าวถึงวิธีการสร้างรูปแบบสมรรถนะที่สามารถดำเนินการได้ 3 วิธีการดังนี้ 1) การออกแบบโดยใช้เกณฑ์ตัวอย่าง (The Classic study design using criterion samples) 2) การออกแบบสมรรถนะในระยะสั้นโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ (A Short Competency Model Process Based on Expert Panels) และ 3) การออกแบบสมรรถนะสำหรับงานในอนาคตหรืองานที่มีผู้ดำรงตำแหน่งเพียงคนเดียว (Studying Future Job or Single-Incumbent Jobs) โดยสุกัญญา รัชมีธรรมโชติ (2546 อ้างโดยประภาวรรณ สุพัฒนานนท์, 2551) ได้กล่าวในบทความเรื่อง Competency : เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้ ว่าสิ่งแรกที่ต้องดำเนินการคือการนำ Competency ไปใช้ในองค์กร คือ การกำหนดรูปแบบ Competency หรือสร้าง Competency Model จะต้องจัดทำรายละเอียดของตัวแบบสมรรถนะใน 5 เรื่องต่อไปนี้ 1) Competency Model 2) Competency Categories 3) Competency Name and Definition 4) Proficiency Scale 5) Behavioral Indicators

4. วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาวิจัยแบบผสม (Mixed methodology) ที่ใช้การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ร่วมกับการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรายละเอียดดังนี้

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพคือผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 13 ท่าน ได้แก่ ผู้บริหารที่กำกับดูแลงานด้านทรัพยากรบุคคล 1 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคล 2 ท่าน ผู้บริหารหรือตัวแทนจากหน่วยงานภายในกรมศุลกากร 3 ท่าน และผู้อำนวยการส่วนหรือหัวหน้าฝ่ายในกองบริหารทรัพยากรบุคคล 7 ท่าน

4.1.2 กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงาน ณ กรมศุลกากร เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,345 ราย โดยใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ได้จำนวน 308.31 คน เพื่อความสะดวกในการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 310 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

4.2 เครื่องมือการวิจัย

ใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งดำเนินการสัมภาษณ์ 2 ครั้งและแบบสอบถามสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3.1 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 โดยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

4.3.2 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยการแจกแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 กับข้าราชการกรมศุลกากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

4.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปจากข้อความบรรยายที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (สุภางค์ จันทวานิช, 2551 อ้างโดย ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย, 2555) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการตีความเพื่อสรุปให้เห็นข้อค้นพบจากการวิจัย (เบญจมา ยอดดำเนิน-แอ็ดติง และ กาญจนา ตั้งชลทิพย์, 2552 อ้างโดย ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย, 2555) โดยถอดเทปการสัมภาษณ์ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุป

4.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นของข้าราชการเกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 โดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการอธิบายด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 พบว่าสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 มี 4 ด้าน ดังนี้

1) สมรรถนะด้านความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถในการคิดริเริ่มและพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ของข้าราชการ รวมถึงมีความสามารถในการคิดเพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป มีองค์ประกอบด้านความรู้ คือ ความรู้ในงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยต้องสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและในการคิดริเริ่มให้เกิดสิ่งใหม่หรือแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน ด้านทักษะ คือ ทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงาน การเรียนรู้หรือการค้นคว้าหาข้อมูล การใช้ภาษาอังกฤษ การคิดวิเคราะห์ การมองเห็นสิ่งที่แตกต่างเพื่อให้สามารถปรับตัวภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และ

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ เปิดกว้างทางความคิด ไม่ยึดติดกับการปฏิบัติงานรูปแบบเดิม ๆ ช่างสังเกต ช่างสงสัย และต้องการค้นหาคำตอบ เป็นคนใฝ่รู้ รักการเรียนรู้ ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น

2) สมรรถนะด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน หมายถึง ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อทุกประเภทอย่างเต็มที่ เต็มใจ และรวดเร็ว อยู่บนพื้นฐานของการมองเห็นประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นไปที่ประชาชน มีองค์ประกอบด้านความรู้ คือ ความรู้ในงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และความรู้เกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายและการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย (ประชาชน) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะและความต้องการที่แตกต่างกันโดยต้องสามารถแก้ไขปัญหา อำนวยความสะดวก และตอบสนองในสิ่งที่ตรงกับความต้องการได้ ด้านทักษะ คือ ทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงาน การเรียนรู้หรือการค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อให้มีองค์ความรู้ มีฐานข้อมูลสำหรับให้บริการประชาชน การให้บริการที่เป็นไปด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว การใช้ภาษาอังกฤษ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ มีกรอบความคิด (Mindset) และทัศนคติที่ดีในการให้บริการ สามารถมองเห็นวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน เป็นคนใฝ่รู้ รักการเรียนรู้ และด้านลักษณะอื่น ๆ คือ ผู้ให้บริการจะต้องไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าวหรือพูดจาไม่ดีต่อประชาชน รวมทั้งการไม่ใช้อำนาจหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

3) สมรรถนะด้านความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง ความสามารถในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน โดยสามารถเลือกและนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ มีการติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อให้สามารถปรับตัวรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ รวมถึงสามารถใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างปลอดภัย มีองค์ประกอบด้านความรู้ คือ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลโดยสามารถนำมาใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานได้ ความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อให้สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัย ความเคลื่อนไหวและการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีเพื่อให้สามารถปรับตัวรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ ด้านทักษะ คือ ทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงาน เช่น โปรแกรมพื้นฐาน โปรแกรมประยุกต์ ระบบงานที่เกี่ยวข้อง สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น การวิเคราะห์ข้อมูล การเรียนรู้สิ่งใหม่ การทำงานแบบทีมและการติดต่อประสานงานเพื่อการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารและสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงาน และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ มีกรอบความคิด (Mindset) ในการเปิดใจยอมรับ มีทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ สามารถปรับตัวรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้โดยไม่ต่อต้าน มีความยืดหยุ่น ไม่ยึดติดกับการปฏิบัติงานรูปแบบเดิม ๆ เป็นคนใฝ่รู้ รักการเรียนรู้

4) สมรรถนะด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก หมายถึง การปฏิบัติงานโดยมีการเตรียมการที่ดี มีข้อมูลที่เพียงพอ รู้ถึงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน มีการวางแผนเพื่อรองรับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สามารถแก้ไขหรือจัดการปัญหาและอุปสรรคได้ เพื่อให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด เกิดผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบด้านความรู้ คือ ความรู้ในงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ความรู้รอบตัวต่าง ๆ เช่น บริบททางเศรษฐกิจ สังคม เป็นต้น โดยต้องติดตามสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทราบสภาพแวดล้อมและนำมาวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และโอกาส ความรู้ด้านกฎ ระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะ คือ ทักษะการค้นคว้าหาข้อมูลที่ต้องการโดยทราบถึงแหล่งข้อมูล แหล่งที่มา การจัดหมวดหมู่ข้อมูลและสามารถถ่ายทอดหรือส่งต่อให้แก่ผู้อื่น การคิดวิเคราะห์ การคิดอย่างเป็นระบบเพื่อคาดการณ์ปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นโดยต้องมีการวางแผนและแนวทางรองรับ การทำงานแบบทีม การติดต่อประสานงานเพื่อสนับสนุน

การปฏิบัติงานให้สำเร็จ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ เปิดกว้างทางความคิด มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เป็นคนใฝ่รู้รักการเรียนรู้ มีความยืดหยุ่น มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

ประกอบกับผู้วิจัยยังได้ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณที่สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 คน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 85.48 ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีผลการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0

(n = 265 คน)

สมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากร เพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0	(\bar{X})	SD	แปลผล
สมรรถนะด้านความคิดสร้างสรรค์	4.20	0.54	มาก
สมรรถนะด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.35	0.48	มากที่สุด

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 (ต่อ)

(n = 265 คน)

สมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากร เพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0	(\bar{X})	SD	แปลผล
สมรรถนะด้านความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	4.37	0.54	มากที่สุด
สมรรถนะด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก	4.34	0.52	มากที่สุด
ภาพรวม	4.31	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของข้าราชการผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 พบว่าภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X}) เท่ากับ 4.31 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.46 โดยพิจารณาเป็นรายสมรรถนะแบบเรียงตามลำดับ ดังนี้ สมรรถนะด้านความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X}) เท่ากับ 4.37 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.54 รองลงมาคือ สมรรถนะด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X}) เท่ากับ 4.35 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.48 สมรรถนะด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X}) เท่ากับ 4.34 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.52 และสมรรถนะด้านความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X}) เท่ากับ 4.20 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.54

5.2 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 พบว่าสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 มีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

1) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านความคิดสร้างสรรค์ ได้แก่ ดำเนินการจัดฝึกอบรมหลักสูตรการคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) พัฒนาด้านสภาพแวดล้อมโดยการปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้เอื้อต่อการพัฒนาส่งเสริมให้ข้าราชการเรียนรู้หรือพัฒนาตนเอง สนับสนุนด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็น เปิดโอกาสหรือมีช่องทางให้

ข้าราชการได้แสดงออกหรือนำเสนออย่างสร้างสรรค์ รวมถึงมอบหมายงานที่มีความหลากหลายผ่านการหมุนเวียนงาน การจัดเวทีการประกวดผลงานนวัตกรรม

2) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้แก่ ดำเนินการจัดฝึกอบรมให้ข้าราชการตระหนักถึงการตอบสนองความต้องการของประชาชนและมีกรอบความคิดและทัศนคติที่ดีในการให้บริการ จัดหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ใช้วิธีการบรรยายโดยผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการที่มีชื่อเสียงหรือผู้บริหารที่เกษียณอายุราชการที่มีประสบการณ์ การคัดเลือกและให้รางวัลสำหรับผู้ที่มีผลงานด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนและการให้บริการที่ดี การจัดประกวดผลงานการให้บริการที่ดี จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน นำระบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการมาใช้

3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ ดำเนินการให้ข้าราชการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่าง E-learning การค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต การศึกษาหาข้อมูลจากโซเชียลมีเดีย ประกอบกับหน่วยงานจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ หน่วยงานควรจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีความทันสมัยให้ข้าราชการใช้งาน พัฒนาสภาพแวดล้อมให้เป็นลักษณะของสำนักงานสมัยใหม่ และให้มีการช่วยเหลือ แบ่งปันความรู้ระหว่างข้าราชการที่อยู่ต่างช่วงอายุกัน

4) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก ได้แก่ ดำเนินการจัดฝึกอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจและสื่อสารให้เห็นถึงความสำคัญและจำเป็นของการปฏิบัติงานแบบเชิงรุก เพื่อเป็นการปลูกฝังทัศนคติที่ดี ทัศนคติในเชิงบวกเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จัดหลักสูตรเสริมทักษะเกี่ยวกับการคิดแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ เช่น การคิดอย่างเป็นระบบ (Systematic Thinking) เป็นต้น ให้ข้าราชการดำเนินการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง มีการจัดการความรู้ในหน่วยงาน ประกอบกับการสอนงาน ให้ข้าราชการมีความกล้าคิดโดยการเปิดโอกาสและจัดให้มีเวทีหรือช่องทางให้ได้แสดงออกอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการนำผลการปฏิบัติงานเชื่อมโยงกับระบบการประเมินที่มีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน

6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 สมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 ประกอบด้วย 4 สมรรถนะสามารถอภิปรายได้ว่าข้าราชการกรมศุลกากรจะต้องมีสมรรถนะดังกล่าวทั้ง 4 ด้านเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 และรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 ดังนี้

6.1.1 สมรรถนะด้านความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถในการคิดริเริ่มและพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ของข้าราชการ รวมถึงมีความสามารถในการคิดเพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งมีองค์ประกอบด้านความรู้ คือ ความรู้ในงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยต้องสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและในการคิดริเริ่มให้เกิดสิ่งใหม่หรือแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน ด้านทักษะ คือ ทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงาน การเรียนรู้หรือการค้นคว้าหาข้อมูล การใช้ภาษาอังกฤษ การคิดวิเคราะห์ การมองเห็นสิ่งที่แตกต่างเพื่อให้สามารถปรับตัวภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ เปิดกว้างทางความคิด ไม่ยึดติดกับการปฏิบัติงานรูปแบบเดิม ๆ ช่างสังเกต ช่างสงสัย และต้องการค้นหาคำตอบ เป็นคนใฝ่รู้ รักการเรียนรู้ ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับรายงาน The Future of Jobs Employment, Skills and Workforce Strategy for the Fourth Industrial Revolution

ของ World Economic Forum (2016) ที่กล่าวถึงทักษะที่จำเป็นในการทำงานสำหรับการปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 ว่า ทักษะ Cognitive Flexibility (ความยืดหยุ่นทางความคิด) Critical Thinking (การคิดเชิงวิพากษ์หรือการคิดแบบมี วิจารณ์ญาณ) และ Creativity (ความคิดสร้างสรรค์) เป็นทักษะที่จำเป็นในปี ค.ศ. 2020 และสอดคล้องกับแนวทางการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของจิตติมา อัครธิติพงศ์ (2561) ที่กล่าวว่าพนักงานจะถูกแทนที่ด้วย เทคโนโลยีมากขึ้น พนักงานจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีจุดแข็ง มี ศักยภาพเหนือกว่าเครื่องจักรหรือเป็นสิ่งที่เทคโนโลยีทำไม่ได้ ก็คือ การมีความคิดสร้างสรรค์ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงสิ่ง ใหม่ ๆ การคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ความสามารถในการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ความฉลาดทางอารมณ์ ความเข้าใจผู้อื่น การสร้างความสัมพันธ์อันดี ความมีน้ำใจ ซึ่งสมรรถนะด้านความคิดสร้างสรรค์จะเกิดจากการใฝ่รู้ เรียนรู้ เพิ่มเติม สิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัว ประกอบกับการมีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ และการนำความรู้ด้าน เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งข้าราชการจะต้องเป็นผู้ที่เปิดใจยอมรับ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย จึงจะก่อให้เกิดการคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ หรือแนวทางการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ ๆ ที่สามารถนำไปพัฒนา ต่อยอดสำหรับการพัฒนาหน่วยงานต่อไป เป็นไปตามพันธกิจร่วมของข้าราชการยุคประเทศไทย 4.0 ของ สำนักงาน ก.พ. (2560) ด้านการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการคิดสร้างสรรค์ว่าข้าราชการจะต้องร่วมกันสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อ ต่อการคิดค้น ออกแบบ และสร้างสรรค์นโยบาย แนวคิด วิธีการ ผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีความทันสมัยและสอดคล้อง กับความต้องการของประชาชนและผู้รับบริการ เพื่อยกระดับผลิตภาพและปรับปรุงการบริหารจัดการภาครัฐ

6.1.2 สมรรถนะด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อทุกประเภทอย่างเต็มที่ เต็มใจ และรวดเร็ว อยู่บนพื้นฐานของการ มองเห็นประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นไปที่ประชาชน ซึ่งมีองค์ประกอบด้านความรู้ คือ ความรู้ในงานตามหน้าที่ความ รับผิดชอบและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และความรู้เกี่ยวกับ กลุ่มเป้าหมายและการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย (ประชาชน) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะและความต้องการที่แตกต่างกันโดย ต้องสามารถแก้ไขปัญหา อำนวยความสะดวก และตอบสนองในสิ่งที่ตรงกับความต้องการได้ ด้านทักษะ คือ ทักษะการใช้ งานคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงาน การเรียนรู้หรือการค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อให้มีองค์ความรู้ มีฐานข้อมูลสำหรับ ให้บริการประชาชน การให้บริการที่เป็นไปด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว การใช้ภาษาอังกฤษ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ มีกรอบความคิด (Mindset) และทัศนคติที่ดีในการให้บริการ สามารถมองเห็นวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน เป็นคนใฝ่รู้ รักการเรียนรู้ และด้านลักษณะอื่น ๆ คือ ผู้ให้บริการจะต้องไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าวหรือพูดจาไม่ดีต่อ ประชาชน รวมทั้งการไม่ใช้อำนาจหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ สอดคล้องกับชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2554 อ้างโดย ภัทรภา จิรภาสยังกูร, 2561) ที่กล่าวถึงข้อควรคำนึงถึงของผู้ปฏิบัติงานในการเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ มีความช่างสังเกต ต้องมีความกระตือรือร้น ต้องมีกิริยาจาสุภาพ ต้องมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ต้องมีสติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มีทัศนคติต่องานบริการที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ซึ่งสมรรถนะด้านดังกล่าวข้าราชการจะต้องให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชนที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการ รวมถึงการให้ข้อมูล ข่าวสารแก่ผู้มาติดต่อกับหน่วยงานซึ่งมีผู้มาติดต่อที่หลากหลายกับหลายหน่วยงานในกรมศุลกากรตามภารกิจงานด้าน ต่าง ๆ โดยข้าราชการต้องมีความรู้ มีข้อมูล มีการเรียนรู้ สืบค้นหาข้อมูลเพื่อให้พร้อมต่อการให้บริการ สามารถวิเคราะห์ ความต้องการและให้คำแนะนำ ช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสมแก่ผู้มาติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2560) ด้านการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

6.1.3 สมรรถนะด้านความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง ความสามารถในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน โดยสามารถเลือกและนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ มีการติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อให้สามารถปรับตัวรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ รวมถึงสามารถการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างปลอดภัย ประกอบด้วยด้านความรู้ คือ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลโดยสามารถนำมาใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานได้ ความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อให้สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีได้อย่างปลอดภัย ความเคลื่อนไหวและการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีเพื่อให้สามารถปรับตัวรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ ด้านทักษะ คือ ทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงาน เช่น โปรแกรมพื้นฐาน โปรแกรมประยุกต์ ระบบงานที่เกี่ยวข้อง สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น การวิเคราะห์ข้อมูล การเรียนรู้สิ่งใหม่ การทำงานแบบทีมและการติดต่อประสานงานเพื่อการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารและสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงาน และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ มีกรอบความคิด (Mindset) ในการเปิดใจยอมรับ มีทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ สามารถปรับตัวรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้โดยไม่ต้องต้าน มีความยืดหยุ่น ไม่ยึดติดกับการปฏิบัติงานรูปแบบเดิม ๆ เป็นคนใฝ่รู้ รักการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562) ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงานและการให้บริการภาครัฐ โดยมีแผนงานปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล โดยการยกระดับความรู้และทักษะบุคลากรภาครัฐ เพื่อสอดคล้องกับการทำงานในรูปแบบรัฐบาลดิจิทัล โดยบุคลากรภาครัฐสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงานจนสามารถปรับเปลี่ยนตัวเองจากผู้ใช้ (User) เป็นผู้ที่มีความสามารถในการพัฒนานวัตกรรม เพื่อปรับเปลี่ยนตนเองไปทำงานที่มีคุณค่าสูงขึ้น (High Value Job) หรือเป็นผู้ประกอบการที่พัฒนาหรือใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างธุรกิจได้ และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลของ สำนักงาน ก.พ. (2560) ที่มีเป้าหมายภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ภาครัฐมีกำลังคนด้านดิจิทัลที่มีทักษะเหมาะสมในการดำเนินบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานอื่นเป็นผู้ปฏิบัติงานภาครัฐที่รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และสามารถใช้ ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และปลอดภัย รวมทั้งสามารถเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และผู้อื่นอย่างต่อเนื่องด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งในปัจจุบันกรมศุลกากรได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติงานทั้งในกระบวนการหลักและสนับสนุน รวมถึงการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในโลกปัจจุบันก็มีความก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นที่ข้าราชการจะต้องติดตามความเคลื่อนไหวของเทคโนโลยี เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ฝึกฝนการใช้งานโปรแกรมใหม่ ๆ อยู่เสมอเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลการคิดริเริ่ม สร้างสรรค์แนวทาง วิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจร่วมของข้าราชการยุคประเทศไทย 4.0 ที่สำนักงาน ก.พ. (2560) ที่ได้ระบุถึงการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ข้าราชการทุกคนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างและพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยการพัฒนาตนเองให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

6.1.4 สมรรถนะด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก หมายถึง การปฏิบัติงานโดยมีการเตรียมการที่ดี มีข้อมูลเพียงพอ รู้ถึงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน มีการวางแผนเพื่อรองรับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สามารถแก้ไขหรือจัดการปัญหาและอุปสรรคได้ เพื่อให้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนด เกิดผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบด้านความรู้ คือ ความรู้ในงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ใน

การปฏิบัติงาน ความรู้รอบตัวต่าง ๆ เช่น บริบททางเศรษฐกิจ สังคม เป็นต้น โดยต้องติดตามสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทราบสภาพแวดล้อมและนำมาวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และโอกาส ความรู้ด้านกฎ ระเบียบ อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะ คือ ทักษะการค้นคว้าหาข้อมูลที่ต้องการโดยทราบถึงแหล่งข้อมูล แหล่งที่มา การจัดหมวดหมู่ข้อมูลและสามารถถ่ายทอดหรือส่งต่อให้แก่ผู้อื่น การคิดวิเคราะห์ การคิดอย่างเป็นระบบเพื่อ คาดการณ์ปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นโดยต้องมีการวางแผนและแนวทางรองรับ การทำงานแบบทีม การติดต่อ ประสานงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้สำเร็จ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ เปิดกว้างทางความคิด มีทัศนคติ ที่ดีต่อองค์กร เป็นคนใฝ่รู้ รักการเรียนรู้ มีความยืดหยุ่น มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ สอดคล้องกับ ลักษณะของการเป็นคนที่มึลักษณะเชิงรุกของ Batemen and Crant (1999 อ้างโดย ศุภชัย วิชชาวุธ, 2560) ที่พบว่า ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมดังนี้ 1) มองหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ 2) กำหนดเป้าหมายและวิธีการที่จะทำงานให้สำเร็จ 3) เข้าถึงปัญหาและพยายามหาวิธีป้องกัน 4) ทำในสิ่งที่แตกต่าง 5) ลงมือปฏิบัติ แม้จะทำสิ่งนั้นเป็นคนแรกหรือเป็นผู้ บุกเบิก 6) มีความพยายาม และ 7) ต้องการความสำเร็จ โดยข้าราชการของกรมศุลกากรจะต้องเปลี่ยนแปลงการ ปฏิบัติงานไปสู่การปฏิบัติงานแบบเชิงรุก ซึ่งข้าราชการจะต้องมีการเตรียมความพร้อม คาดการณ์และวางแผนล่วงหน้า สำหรับการปฏิบัติงาน รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในกรณีที่เกิดปัญหาที่สามารถ วิเคราะห์ปัญหา คิดค้นแนวทางแก้ไขได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) (2560) ที่ภาครัฐจะต้องมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย คือ ต้องทำงานอย่างเตรียมการณ ีไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้า มาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการ ตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา

6.2 จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากร เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 ประกอบด้วยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ 4 สมรรถนะ สามารถ อภิปรายได้ ดังนี้

6.2.1 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านความคิดสร้างสรรค์

ดำเนินการจัดฝึกอบรมหลักสูตรการคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) พัฒนาด้านสภาพแวดล้อมโดย การปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้เอื้อต่อการพัฒนา ส่งเสริมให้ข้าราชการเรียนรู้หรือพัฒนาตนเอง สนับสนุนด้าน เครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็น เปิดโอกาสหรือมีช่องทางให้ข้าราชการได้แสดงออกหรือนำเสนออย่างสร้างสรรค์ รวมถึง มอบหมายงานที่มีความหลากหลายผ่านการหมุนเวียนงาน การจัดเวทีการประกวดผลงานนวัตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาค่านิยมในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานครของศิพินินท กานต์ ฝ่ายสมบัติ (2560) ในเรื่องของการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานที่ข้าราชการรุ่นใหม่ได้มีข้อเสนอแนะแนว ทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของกรมสรรพากรว่ากรมสรรพากรต้องเปิดโอกาสให้ข้าราชการรุ่นใหม่ใช้ ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ และสามารถนำเทคนิคและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่มีความทันสมัยที่ข้าราชการ รุ่นใหม่ได้เรียนรู้นำมาประยุกต์ใช้ในงานที่ทำเพื่อทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานได้วางไว้และเปิดโอกาสมาก พอที่จะทำให้ข้าราชการรุ่นใหม่กล้าที่จะคิด กล้าที่จะทำในสิ่งใหม่ ๆ กล้าที่จะทำในสิ่งที่แตกต่าง และให้โอกาสกับ ข้าราชการรุ่นใหม่ที่มีปฏิบัติงานได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ใหม่ ๆ แลกเปลี่ยนปัญหาและแนวทางในการแก้ไข เพื่อให้เกิด กระบวนการในการเรียนรู้และปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

6.2.2 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ดำเนินการจัดฝึกอบรมให้ข้าราชการตระหนักถึงการตอบสนองความต้องการของประชาชนและมีกรอบความคิดและทัศนคติที่ดีในการให้บริการ จัดหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ใช้วิธีการบรรยายโดยผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการที่มีชื่อเสียงหรือผู้บริหารที่เกษียณอายุราชการที่มีประสบการณ์ การคัดเลือกและให้รางวัลสำหรับผู้ที่มีผลงานด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนและการให้บริการที่ดี การจัดประกวดผลงานการให้บริการที่ดี จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน นำระบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการมาใช้ สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาการให้บริการประชาชนของศาลแขวงพระนครเหนือ ของวิยะดา ลพโพชน์ (2558) กล่าวถึงปัจจัยรูปแบบในการพัฒนาการให้บริการประชาชน ด้านบุคลากร จัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรในการให้บริการประชาชนเพื่อสร้างจิตสำนึก มีการกระตุ้นโดยการจัดให้มีการประกวด ให้รางวัลเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ และมีประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรทุก 3 เดือน เพื่อนำปัญหาข้อขัดข้องไปปรับปรุงแก้ไขในคราวต่อไปให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภัทธพรภา จิรภาสขยักรู (2561) เกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค และการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชน (การให้บริการรับจดทะเบียนผู้รับจ้างเหมางานก่อสร้างของกรุงเทพมหานคร) ของสำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร ที่กล่าวว่ามีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ครบถ้วน ครอบคลุม และทันสมัยให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนสามารถศึกษาได้ และมีการจัดระบบและเปิดโอกาสในการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ระหว่างกัน มีการสร้างองค์ความรู้ เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

6.2.3 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ดำเนินการให้ข้าราชการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่าง E-learning การค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต การศึกษาหาข้อมูลจากโซเชียลมีเดีย ประกอบกับหน่วยงานจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ สอดรับกับนโยบายระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 – 2580) ของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562) ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล มีแผนงานในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรมหรือระบบเศรษฐกิจ ด้วยการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านการเรียนรู้ในระบบเปิดสำหรับมหาชน (MOOC) ตามความต้องการที่หลากหลาย ทั้งบุคลากรวัยทำงาน สถานประกอบการ หรือผู้ที่สนใจทั่วไปได้ใช้ประโยชน์ และพัฒนาทักษะและทัศนคติของบุคลากรภาครัฐให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างรอบรู้ เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรที่ทันสมัย สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง นอกจากนี้หน่วยงานควรจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ให้ข้าราชการใช้งาน พัฒนาสภาพแวดล้อมให้เป็นลักษณะของสำนักงานสมัยใหม่ และให้มีการช่วยเหลือ แบ่งปันความรู้ระหว่างข้าราชการที่อยู่ต่างช่วงอายุกัน สอดรับกับกลไกสำคัญในการสร้างและพัฒนาากำลังคนภาครัฐตามเจตนารมณ์ของแผนปฏิบัติการด้านการสร้างและพัฒนาากำลังคนภาครัฐเชิงกลยุทธ์เพื่อการไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ พ.ศ. 2561-2565 ของสำนักงาน ก.พ. (2562) ในประเด็นและแนวทางที่ 4 การสร้างระบบนิเวศเพื่อการสร้างและพัฒนาากำลังคนภาครัฐเชิงกลยุทธ์อย่างยั่งยืน ที่ประกอบด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานแบบดิจิทัล เพื่อสร้างโอกาสและความคุ้นเคยรวมทั้งกระตุ้นให้เกิดการใช้ทักษะดิจิทัลในสถานที่ทำงาน และการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้เป็น “สถานที่ทำงานแห่งการเรียนรู้” มีการสอนงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างเป็นระบบ

6.2.4 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก

ดำเนินการจัดฝึกอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจและสื่อสารให้เห็นถึงความสำคัญและจำเป็นของการปฏิบัติงานแบบเชิงรุก เพื่อเป็นการปลูกฝังทัศนคติที่ดี ทัศนคติในเชิงบวกเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จัดหลักสูตรเสริมทักษะเกี่ยวกับการคิดแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ เช่น การคิดอย่างเป็นระบบ (Systematic Thinking) เป็นต้น ให้ข้าราชการดำเนินการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง มีการจัดการความรู้ในหน่วยงานประกอบการสอนงาน ให้ข้าราชการมีความกล้าคิดโดยการเปิดโอกาสและจัดให้มีเวทีหรือช่องทางให้ได้แสดงออกอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการนำผลการปฏิบัติงานเชื่อมโยงกับระบบการประเมินที่มีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเยาวชนลักษณะ มูลเมือง และ เสน่ห์ ใจสิทธิ์ (2561) ที่วิเคราะห์การพัฒนาศักยภาพตนเองเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ในประเด็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติในเชิงบวก การคิดดี การคิดในเชิงบวก ย่อมทำให้การพัฒนาตนเองและประเทศชาติไปในทิศทางเดียวกัน กล้าที่จะคิดและตัดสินใจเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีเหมาะสมกับสถานการณ์ในยุคปัจจุบันในการขับเคลื่อนประเทศไทยให้เข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ต้องอาศัยผู้นำประเทศรวมถึงผู้นำองค์กรภาครัฐและเอกชนที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลมีกรอบแนวคิดที่เป็นระบบแบบแผนพร้อมที่จะเป็นผู้นำที่มีศักยภาพทั้งความคิดและการดำเนินงานที่ชัดเจนนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

7. สรุปผลการวิจัย

7.1 การศึกษาสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 พบว่าสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 ประกอบไปด้วยสมรรถนะ 4 ด้าน ได้แก่ 1) สมรรถนะด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยข้าราชการกรมศุลกากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก 2) สมรรถนะด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยข้าราชการกรมศุลกากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด 3) สมรรถนะด้านความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยข้าราชการกรมศุลกากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ในระดับมากที่สุด และ 4) สมรรถนะด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก โดยข้าราชการกรมศุลกากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานเชิงรุกอยู่ในระดับมากที่สุด

7.2 การเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากรเพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในภาพรวมสิ่งที่สำคัญคือผู้บริหารต้องกำหนดนโยบายหรือให้ความสำคัญกับประเด็นสมรรถนะด้านต่าง ๆ เพื่อให้ข้าราชการเกิดการรับรู้และเข้าใจ และรูปแบบของพัฒนานั้นสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีการอย่างเช่น 1) แนวทางการพัฒนาด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยการจัดฝึกอบรมหลักสูตรการคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) พัฒนาด้านสภาพแวดล้อมโดยการปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้เอื้อต่อการพัฒนา ส่งเสริมให้ข้าราชการเรียนรู้หรือพัฒนาตนเอง สนับสนุนด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็น เปิดโอกาสหรือมีช่องทางให้ข้าราชการได้แสดงออกหรือนำเสนออย่างสร้างสรรค์ รวมถึงมอบหมายงานที่มีความหลากหลายผ่านการหมุนเวียนงาน 2) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการจัดฝึกอบรมให้ข้าราชการตระหนักถึงการตอบสนองความต้องการของประชาชนและมีกรอบความคิดและทัศนคติที่ดีในการให้บริการ จัดหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ใช้วิธีการบรรยายโดยผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการที่มีชื่อเสียงหรือผู้บริหารที่เกษียณอายุราชการที่มีประสบการณ์ การคัดเลือกและให้รางวัลสำหรับผู้ที่มีผลงานด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนและการให้บริการที่ดี การจัดประกวดผลงานการให้บริการที่ดี จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน นำระบบประเมินความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการมาใช้ 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ดำเนินการได้โดยให้ข้าราชการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่าง E-learning การค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต การศึกษาหาข้อมูลจากโซเชียลมีเดีย จัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ จัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยให้ใช้งาน พัฒนาสภาพแวดล้อมให้เป็นลักษณะของสำนักงานสมัยใหม่ที่ และให้มีการช่วยเหลือ แบ่งปันความรู้ระหว่างข้าราชการที่อยู่ต่างช่วงอายุกัน และ 4) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานเชิงรุกดำเนินการจัดฝึกอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจและสื่อสารให้เห็นถึงความสำคัญและจำเป็นของการปฏิบัติงานแบบเชิงรุกเพื่อเป็นการปลูกฝังทัศนคติที่ดี ทัศนคติในเชิงบวกเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จัดหลักสูตรเสริมทักษะเกี่ยวกับการคิดแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ เช่น การคิดอย่างเป็นระบบ (Systematic Thinking) เป็นต้น ให้ข้าราชการดำเนินการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง มีการจัดการความรู้ในหน่วยงานประกอบกับการสอนงาน ให้ข้าราชการมีความกล้าคิดโดยการเปิดโอกาสและจัดให้มีเวทีหรือช่องทางให้ได้แสดงออกอย่างสม่ำเสมอทั้งมีการนำผลการปฏิบัติงานเชื่อมโยงกับระบบการประเมินที่มีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน

8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) การกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการมีสมรรถนะที่เพิ่มเติมของข้าราชการที่นอกเหนือไปจากสมรรถนะที่มีการกำหนดไว้ ผู้วิจัยเห็นว่าควรเริ่มต้นจากการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความสำคัญของการปรับเปลี่ยนเข้าสู่ยุคประเทศไทย 4.0 การปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้และมีความเข้าใจในทิศทางเดียวกันเกี่ยวกับความสำคัญของการนำสมรรถนะมาปรับใช้และการพัฒนาสมรรถนะ

2) แนวทางการพัฒนาด้วยวิธีการฝึกอบรมโดยการจัดหลักสูตรฝึกอบรมภายในหน่วยงานเป็นแนวทางการพัฒนาข้าราชการที่มีความสำคัญ แต่การอบรมในลักษณะของห้องเรียนอาจก่อให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน ฉะนั้นการส่งเสริมรูปแบบการพัฒนาอื่น ๆ ที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเสริม เช่น สื่อการเรียนรู้ออนไลน์ เป็นต้น ที่ให้ข้าราชการสามารถค้นคว้า ศึกษาได้ด้วยตนเอง เป็นสิ่งที่หน่วยงานควรสนับสนุน รวมถึงการพัฒนาตนเองเป็นอีกหนึ่งในรูปแบบของการพัฒนาที่สำคัญ

8.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) ควรนำสมรรถนะของข้าราชการกรมตุลาการเพื่อรองรับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น กระบวนการสรรหา เพื่อประกอบการพิจารณากำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครที่หน่วยงานต้องการ กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อประกอบการพิจารณาประเมินผลเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นต้น

2) ควรมีการกำหนดหลักสูตรที่นำมาพัฒนาสมรรถนะด้านต่าง ๆ ที่เป็นหลักสูตรประจำสำหรับแต่ละสมรรถนะ เช่น หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะด้านความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น ภายใต้อาจารย์ได้หลักสูตรดังกล่าว ควรประกอบไปด้วยรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหา วิชา บทเรียน พร้อมด้วยการกำหนดวิธีการที่เหมาะสม

8.3 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาสมรรถนะของบุคลากรกรมตุลาการทุกประเภทที่เป็นผู้ปฏิบัติงานให้มีความครอบคลุมทั้งหน่วยงาน รวมถึงพื้นที่ปฏิบัติอื่น เช่น สำนักงานที่อยู่พื้นที่อื่น ด้านตุลาการ เป็นต้น

2) ควรเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในทุกตำแหน่งสายงานและระดับ เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่หลากหลายเพิ่มขึ้น

บรรณานุกรม

- จิตติมา อัครดิพิงศ์. (2561). แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคไทยแลนด์ 4.0. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 20 (1), 99-107.
- นโยบายระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 136 ตอนที่ 47 ก, 11 เมษายน 2562
- ประภาวรรณ สุพัฒนานนท์. (2551). การพัฒนาระบบสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรบุคคล : ศึกษากรณีสำนักงานศาลปกครอง. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการสาธารณะ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรปภา จิรภาสยังกูร. (2561). การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานการโยธา กรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2561_1566442057_6014832015.pdf
- ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 135 ตอนที่ 82 ก, 13 ตุลาคม 2561
- เยาวลักษณ์ มูลเมือง และ เสน่ห์ ใจสิทธิ์. (2561). การพัฒนาศักยภาพตนเองสู่ไทยแลนด์ 4.0. วารสารธาตุพนมปริทรรศน์, 2 (1), 26-35
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, 6 เมษายน 2560
- วิยะดา ลพโชน. (2558). การพัฒนาการให้บริการประชาชนของศาลแขวงพระนครเหนือ. ราชภัฏเพชรบูรณ์สาร, 17, 37-44
- ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย. (2555). ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี.
- ศิรินันทกานต์ ฝ่ายสมบัติ. (2560). ค่านิยมในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง กรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก http://www.mpm.ru.ac.th/Documents/Article_MPM17/5914840017.pdf
- ศุภชัย วิชชาวุธ. (2560). ทูทางจิตวิทยาทางบวก และบุคลิกภาพเชิงรุก ส่งผลต่อ ผลการปฏิบัติงาน โดยมีความผูกพันในงานเป็นตัวแปรสื่อ : กรณีศึกษาพนักงานขายในกลุ่มธุรกิจสื่อสารและโทรคมนาคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม. (2559). พิมพ์เขียว Thailand 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน. สืบค้นจาก <https://www.nstda.or.th/th/nstda-doc-archives/thailand-40/11625-blueprint-thailand-4>
- สำนักงาน ก.พ.. (2560). ข้าราชการไทยกับการขับเคลื่อนสู่ประเทศไทย 4.0. สืบค้นจาก <https://www.ocsc.go.th/blog/2017/05/ข้าราชการไทยกับการขับเคลื่อนสู่ประเทศไทย-40>
- สำนักงาน ก.พ.. (2548). คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย. กรุงเทพฯ: พี.เอ.สี่พีวিং.
- สำนักงาน ก.พ.. (2560). แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล. สืบค้นจาก https://www.ocsc.go.th/digital_skills
- สำนักงาน ก.พ.. (2562). ที่ นร 1013/ว 9. แผนปฏิบัติการด้านการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐเชิงกลยุทธ์เพื่อการไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ พ.ศ. 2561 - 2565.
- สำนักงาน ก.พ.ร.. (2560). ระบบราชการ 4.0 ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน. สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th/content/Mzk>

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2559). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560 – 2564. สืบค้นจาก https://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี แถลงต่อรัฐสภา วันพฤหัสบดีที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๒. สืบค้นจาก https://library2.parliament.go.th/giventake/content_na/2562/dna072562-01.pdf
- สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ.. (2560). ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0. สืบค้นจาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/thai-gov-system-context-thailand-4-0.pdf>
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2549). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency-Based Learning (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนา อินเตอร์พรีนซ์.
- สุชานาถ เผ่าวัฒนา. (2558). การวิเคราะห์และกำหนดสมรรถนะเฉพาะประจำตำแหน่งงานพยาบาล ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- World Economic Forum. (2016). The Future of Jobs Employment, Skills and Workforce Strategy for the Fourth Industrial Revolution. Retrieved from http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs.pdf

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงาน ขององค์การเภสัชกรรม

FACTORS AFFECTING THE SUCCESSFUL IMPLEMENTATION OF INTEGRITY AND TRANSPARENCY
IN A GOVERNMENT PHARMACEUTICAL ORGANIZATION

ธัญยาพร หวังขอบ¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยทางการบริหารและระดับความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม 2) เพื่อศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การเภสัชกรรม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม จำนวน 356 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ผู้บริหารระดับสูง สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ ลูกค้า และซัพพลายเออร์ จำนวน 4 คน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับปัจจัยทางการบริหารและระดับความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมที่สุด ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ด้านผู้บริหารหรือผู้กำหนดนโยบาย ด้านนโยบาย ด้านสภาพแวดล้อม และด้านทรัพยากร และ 3) แนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใส ผู้บริหารควรผลักดันนโยบายและการดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใส ควรกำหนดนโยบายหรือมาตรการต่าง ๆ อย่างจริงจัง กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายให้ชัดเจน มีระบบการกำกับ ติดตาม และประเมินผล รวมถึงควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วม เพื่อร่วมกันสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่ดีในการต่อต้านการทุจริตในองค์การ

คำสำคัญ : หลักคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ / ปัจจัยทางการบริหาร

Abstract

This study had the objective to 1) study the level of factors affecting the successful implementation of integrity and transparency in a government pharmaceutical organization 2) study the management factors affecting the successful implementation of integrity and transparency in a government pharmaceutical organization 3) study the guideline in the development of implementation of integrity and transparency in a government pharmaceutical organization. The sample group was executive and operators of government

¹ นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)

² คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

pharmaceutical organization in the number of 356 people and the essential information givers were 4 representatives from high level executives of pharmaceutical organization, labor union, government pharmaceutical organization, customers, suppliers.

From the study, it was found that 1) the level of factors affecting the successful implementation of integrity and transparency in a government pharmaceutical organization in the overall picture had the average at high level 2) the management factors affecting the successful implementation of integrity and transparency in a government pharmaceutical organization which were the most suitable consisting of 4 factors including executive factor or policy specifier, policy factor, environment factor and resource factor and 3) the guideline in the development of implementation of integrity and transparency was that executive should promote policy and various work operation inside the organization to follow the integrity and transparency and should specify policy or various measure strictly, specify target and objective of the policy clearly, had the system to monitor, follow up and evaluate the result and opportunity should be given to workers to participate and help create good environment and culture in suppressing corruption inside organization.

Keywords: integrity and transparency in a government organization, management factor

1. บทนำ

นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันรัฐบาลแต่ละสมัยได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันเรื่อยมา และมีความพยายามในการออกมาตรการต่าง ๆ ทั้งการออกกฎหมายปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันและนโยบายการปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน แต่ดูเหมือนว่าปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันมีแนวโน้มที่จะมีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ และเป็นปัญหาสำคัญที่ขัดขวางกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เนื่องจากรายงานผลการจัดอันดับความโปร่งใสหรือดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perception Index :CPI) จาก 180 ประเทศทั่วโลกพบว่า ปี พ.ศ. 2562 ประเทศไทย ได้คะแนน CPI 36 คะแนน และอยู่ในอันดับที่ 101 ของโลก อันดับลดลงจากปี พ.ศ. 2561 ที่ประเทศไทยได้คะแนนความโปร่งใส 36 คะแนนเท่ากัน แต่ถูกจัดอยู่ในอันดับที่ 99 ของโลก ถึงแม้ว่าสถานการณ์คอร์รัปชันในประเทศไทย ในแง่ความตื่นตัวของภาคเอกชนและภาคธุรกิจและมาตรการต่าง ๆ จะมีแนวโน้มที่ดีขึ้น แต่ว่าการคอร์รัปชันยังเป็นปัญหาวิกฤติ เพราะในความเป็นจริงกลับพบว่า มีหลายเรื่องที่ทำให้ประชาชนผิดหวัง เช่น กลไกภาครัฐไม่โปร่งใสตรงไปตรงมา มีการใช้อำนาจและกฎหมายแบบสองมาตรฐาน มีการแทรกแซงการบริหารราชการและองค์กรอิสระ และการตรวจสอบการถ่วงดุลฝ่ายตุลาการและองค์กรอิสระยังไม่ปรากฏชัดเจน (เลขาธิการองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย),2563) ดังนั้นหากต้องการให้การแก้ปัญหาคอร์รัปชันให้เกิดความก้าวหน้าอย่างจริงจัง และเสริมสร้างประชาธิปไตยทั่วโลกให้มั่นคงและแข็งแรง รัฐบาลจึงควรส่งเสริมเสรีภาพของสื่อ และสนับสนุนองค์กรที่เกี่ยวข้องกับประชาสังคม เพื่อให้สังคมและประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของภาครัฐได้ ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน จึงได้มีการพัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกขึ้น เพื่อเป็นมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส โดยใช้ชื่อ

ว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)” (สำนักงาน ป.ป.ช., 2562)

องค์การเภสัชกรรม ในฐานะที่เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทสำคัญในการผลิตยาและเวชภัณฑ์สนับสนุนงานสาธารณสุขของประเทศ องค์การเภสัชกรรมจึงตระหนักดีว่าการดำเนินงานบนรากฐานของคุณธรรมและความโปร่งใสถือเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินการขององค์กร ดังนั้นองค์การเภสัชกรรมจึงได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2557 เป็นต้นมา เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานให้เป็นไปตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใส และศึกษาวิเคราะห์จุดอ่อนและข้อจำกัดในการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน โดยมีผลคะแนนเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ แต่ในปีงบประมาณ 2561 และ 2562 พบว่า มีผลคะแนนลดลง ดังนั้นการศึกษาปัจจัยส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงาน จึงเป็นจุดที่น่าสนใจเพื่อที่จะได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงเพิ่มเติมคุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เช่น ลูกค้า/ประชาชนผู้บริโภค รัฐบาล คู่ค้า และผู้ปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยทางการบริหารและระดับความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการนำคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม

2.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การเภสัชกรรม

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การนำนโยบายไปปฏิบัติมีจุดมุ่งหมายเพื่อแสวงหาปัจจัยหรือตัวแปรที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยมีนักวิชาการหลาย ๆ คน ได้กล่าวถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ดังนี้

Donald S. Van Meter. & Carl E. Van Horn (1975) (อ้างถึงใน กล้า ทองขาว, 2538) ได้ให้ความหมายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายความว่ารวมถึง การดำเนินการโดยบุคคล หรือกลุ่มบุคคลในภาครัฐหรือภาคเอกชน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมุ่งที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จโดยตรงตามวัตถุประสงค์จากการตัดสินใจดำเนินนโยบายที่ได้กระทำก่อนหน้านั้นแล้ว

ศุภชัย ยาวะประภาช (2544) ได้สรุปความหมายว่า นักวิชาการส่วนใหญ่มักเห็นพ้องต้องกันเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติในประเด็นที่สำคัญอย่างน้อย 2 ประเด็น คือ ประเด็นแรก การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการความต่อเนื่องที่ไม่หยุดนิ่ง มีขั้นมีตอนในการดำเนินกิจกรรม และแต่ละขั้นตอนมีความสัมพันธ์กันตลอดเวลา และประเด็นที่ 2 การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

วเรช จันทรศร (2551) ได้ให้ความหมายว่า การศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการแสวงหาวิธีการและแนวทางเพื่อปรับปรุงนโยบาย แผนงาน และการปฏิบัติงานในโครงการให้ดีขึ้น เนื้อหาสาระของการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงเน้นการแสวงหาคำอธิบายเกี่ยวกับปรากฏการณ์ หรือสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นภายในกระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อที่จะพัฒนาแนวทางและสร้างกลยุทธ์เพื่อที่จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติบังเกิดความสำเร็จ

กล่าวโดยสรุปการนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่องค์การดำเนินการโดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารและกลไกที่สำคัญปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการดำเนินนโยบายขององค์การตามที่ได้กำหนดไว้

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2561 มีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2564 โดยได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560 – 2564) โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด (สำนักประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส, 2562)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ : ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรมจำนวนทั้งสิ้น 3,172 คน เมื่อใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamanae ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 356 คน และหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

การวิจัยเชิงคุณภาพ : ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารระดับสูงขององค์การเภสัชกรรม สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การเภสัชกรรม ลูกค้า (Customer) และซัพพลายเออร์ (Supplier) ประเภทละ 1 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 4 คน

4.2 เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ : เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด เพื่อศึกษาระดับปัจจัยทางการบริหารและระดับความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงาน และศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม

การวิจัยเชิงคุณภาพ : เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกในส่วนของแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การเภสัชกรรม

4.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถาม ได้แก่ การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence: IOC) และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) จากกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) โดยต้องมีค่าความเที่ยงตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งผลการทดสอบ พบว่าแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม จำนวน 21 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.942 และแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม จำนวน 31 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.948

แบบสัมภาษณ์ ได้แก่ การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Validity) โดยปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงนำไปใช้ในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักของการวิจัยต่อไป

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม : ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม และดำเนินการขอหนังสืออนุญาตในการแจกแบบสอบถามจากคณบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม จากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 356 ชุด และรวบรวมข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้โปรแกรมการประมวลผลทางสถิติ

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ : ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการสร้างแบบสัมภาษณ์ และดำเนินการขอหนังสืออนุญาตขอสัมภาษณ์จากคณบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์ จากนั้นดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด โดยขออนุญาตใช้วิธีการจดบันทึกและการบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์ และรวบรวมข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงและคัดกรองข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ต่อไป

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติทางสังคม (SPSS) และนำเสนอด้วยตารางการบรรยาย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าความถี่ (Frequency), ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนสถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณสมบัติของตัวแปร ผู้วิจัยจะทดสอบคุณสมบัติของตัวแปร โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีเป็นขั้นตอน (Stepwise) โดยกำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) นำไปสู่การตีความ (Interpretation) เพื่อหาข้อสรุปนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนาในการอภิปรายแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การเภสัชกรรมให้เป็นไปตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใส และแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาความสำเร็จในการดำเนินงานตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใส

5. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษา จะนำเสนอตามลำดับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

5.1 การศึกษาระดับปัจจัยทางการบริหารและระดับความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรเภสัชกรรม

5.1.1 ระดับปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรเภสัชกรรม

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมปัจจัยทางการบริหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (\bar{X}) 3.99 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.53 โดยระดับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านนโยบาย คือ รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อม ด้านหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านการสื่อสาร ด้านผู้บริหารหรือผู้กำหนดนโยบาย และด้านทรัพยากร ตามลำดับ

5.1.2 ระดับความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรเภสัชกรรม

ผลการวิจัย ในภาพรวมความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (\bar{X}) 4.07 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.50 โดยระดับความสำเร็จที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการดำเนินงาน ด้านการใช้ทรัพย์สินของราชการ ด้านการใช้งบประมาณ ด้านการใช้อำนาจ ด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน ด้านการป้องกันการทุจริต ด้านการเปิดเผยข้อมูล ด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริต และด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร

5.2 การศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรเภสัชกรรม

จากการวิเคราะห์ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เป็นขั้นตอน (Stepwise)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
4	(Constant)	1.201	0.121		9.962	0.000
	ด้านผู้นำหรือผู้กำหนดนโยบาย	0.304	0.038	0.386	7.955	0.000
	ด้านนโยบาย	0.188	0.039	0.245	4.818	0.000
	ด้านสภาพแวดล้อม	0.118	0.036	0.149	3.234	0.001
	ด้านทรัพยากร	0.111	0.035	0.142	3.222	0.001
R = 0.80, R ² = 0.63, SE _{est} = ±0.30, F = 151.659						

a. Dependent Variable: ความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงาน

จากการตาราง พบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารหรือผู้กำหนดนโยบาย ด้านนโยบาย ด้านสภาพแวดล้อม และด้านทรัพยากร สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม ได้ร้อยละ 63 (R Square = 0.63) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.80 (R = 0.80) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวแปรตามในการพยากรณ์ ± 0.30 และจากผลการวิเคราะห์สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

ความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงาน = $1.201 + 0.304(\text{ด้านผู้บริหารหรือผู้กำหนดนโยบาย}) + 0.188(\text{ด้านนโยบาย}) + 0.118(\text{ด้านทรัพยากร}) + 0.111(\text{ด้านสภาพแวดล้อม})$

5.3 การศึกษาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การเภสัชกรรม

5.3.1 สรุปแนวทางการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การเภสัชกรรมให้เป็นไปตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใส

ปัจจัยด้านผู้บริหารหรือผู้กำหนดนโยบาย

- 1) ผู้บริหารควรต้องกำหนดนโยบายหรือมาตรการในการป้องกันการทุจริตอย่างจริงจัง ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ปฏิบัติงาน และบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม
- 2) ผู้บริหารควรเป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐและหน่วยงานภายในขององค์การ และระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้นในทุก ๆ ระดับอย่างทั่วถึง
- 3) ผู้บริหารควรส่งเสริมหรือผลักดันให้มีการจัดทำนโยบาย แนวปฏิบัติ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมการดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีคุณธรรมและโปร่งใส รวมถึงมีส่วนร่วมในทุก ๆ กิจกรรมที่องค์การได้จัดขึ้น เพื่อรณรงค์ให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีส่วนร่วม และปลูกฝังจิตสำนึกในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ

ปัจจัยด้านนโยบาย

- 1) นโยบายเป็นเหมือนการกำหนดทิศทางและกรอบในการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้นนโยบายที่ดีควรต้องมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีแนวทางการปฏิบัติตามนโยบาย และระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อให้หน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
- 2) ควรมีการจัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติ/คู่มือที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานที่นำไปปฏิบัติ สามารถดำเนินการตามแผน/แนวทางการปฏิบัติ/คู่มือ ได้อย่างถูกต้อง
- 3) ควรกำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลของนโยบาย รวมถึงบทลงโทษสำหรับผู้ที่มีความผิด เพื่อให้การดำเนินงานตามนโยบายมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จได้อย่างแท้จริง

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

- 1) ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ผู้บริหารจะต้องเป็นหลักให้กับองค์การ กำหนดทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน ต้องสื่อสารและดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นแบบอย่างที่ดีอยู่เสมอ
- 2) ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องยึดมั่นปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด และควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในทุก ๆ กิจกรรม รวมถึงได้แสดงความคิดเห็น เพื่อช่วยกันพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3) ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการป้องกันการทุจริตให้มากขึ้นจัดแคมเปญให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วม เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ

4) ควรจัดทำระบบการร้องเรียนที่เป็นมาตรฐาน และเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจให้กับผู้ร้องเรียน

ปัจจัยด้านทรัพยากร

1) ควรจัดลำดับความสำคัญของงาน และให้การสนับสนุนงบประมาณ อัตรากำลัง เครื่องมือ เครื่องจักรที่เพียงพอและเหมาะสม ตามนโยบายหรือภารกิจของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย

2) ควรมีการวิเคราะห์ปริมาณงานกับอัตรากำลังที่เหมาะสม และควรมีการติดตามตรวจสอบความคุ้มค่าของใช้ทรัพยากร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเต็มที่ เต็มประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

5.3.2 สรุปแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาความสำเร็จในการดำเนินงานตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใส

1) ควรกำหนดนโยบายหรือมาตรการในการป้องกันการทุจริตอย่างจริงจัง จัดทำแผนปฏิบัติการด้านต่าง ๆ หรือกิจกรรมที่ให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วม และควรมีกิจกรรมยกย่องเชิดชูผู้ปฏิบัติงานที่กระทำ ความดี เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับผู้ปฏิบัติงานคนอื่น ๆ

2) ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานยึดมั่นและปฏิบัติงานตามหลักมาตรฐานการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ และ ข้อบังคับขององค์การแก่สังขกรรมอย่างเคร่งครัด โดยมีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย และตัวชี้วัดที่กำหนด

3) ควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้ฝึกอบรมตามหลักสูตรที่เหมาะสมตามสายงาน ความเฉพาะทาง ทางด้านเทคนิค และอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

4) ควรกำหนดแผนงานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการตรวจสอบการทำงานล่วงเวลา เพื่อให้เกิด ความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณ และได้ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายที่วางไว้

5) ควรมีหน่วยงานกลางในการตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของทางราชการ กำหนดเป็นขั้นตอนการ ใช้ ยืม คืนทรัพย์สินที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับทรัพย์สินของทางราชการเป็นไปอย่างถูกต้องและตรวจสอบได้ รวมถึงทรัพย์สินของทางราชการไม่ชำรุดหรือสูญหาย

6) ควรปรับปรุงระบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพสามารถใช้งานได้ทั่วทั้งองค์การ เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานในทุกส่วนงานขององค์การสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์การหรือนโยบายต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและ ครบถ้วน

7) ควรส่งเสริมการสร้าง ความเข้าใจกันภายในหน่วยงาน หรือความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงาน เช่น จัดให้มีกิจกรรมโครงการสานสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อให้เกิดความสามัคคี และร่วมมือกันเพื่อพัฒนา องค์การต่อไป

6. อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยจะนำเสนอตามลำดับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

6.1 ระดับปัจจัยทางการบริหารและระดับความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการ ปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม

6.1.1 ระดับปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมปัจจัยทางการบริหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับสูงที่สุด คือ ปัจจัยด้านนโยบาย สามารถอธิบายได้ว่า นโยบายถือว่ามีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับ ต้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายให้มีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ จะทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจได้ง่าย และปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า การที่นโยบายต่าง ๆ มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจทิศทางในการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง และสามารถกำหนดขั้นตอนหรือแผนงานที่จะส่งเสริมให้มีการดำเนินงานอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใสได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รัฐกร กลิ่นอุบล (2551) พบว่า บุคลากรของหน่วยงานเห็นด้วยกับปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบายสูงที่สุด โดยตัวนโยบายที่ดีจะต้องมีวัตถุประสงค์และมาตรฐานกำหนดไว้อย่างชัดเจน สามารถทำความเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้ง่าย และควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของงานทุกครั้ง

6.1.2 ระดับความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านที่มีระดับความสำเร็จสูงที่สุด คือ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติขององค์การเภสัชกรรมคิดว่าองค์การเภสัชกรรมมีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัดเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใส และมีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อีกทั้ง มีการส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพการทำงานอยู่เสมอ โดยมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเป็นประจำทุกปี และสำรวจความต้องการของแต่ละหน่วยงานในหลักสูตรที่ต้องการฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กานต์ ศรีวิภาสธิต (2560) พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการฝึกอบรมอยู่ในระดับสูง และเห็นว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่พัฒนาพนักงานให้มีทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6.2 ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม

จากผลการวิจัยปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลร่วมกันที่เหมาะสมที่สุดในการพยากรณ์ความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 4 ด้าน คือ ด้านผู้บริหารหรือผู้กำหนดนโยบาย ด้านนโยบาย ด้านสภาพแวดล้อม และด้านทรัพยากร และจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการวิเคราะห์เป็นขั้นตอน (Stepwise) พบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารหรือผู้กำหนดนโยบาย ด้านนโยบาย ด้านสภาพแวดล้อม และด้านทรัพยากร สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์การเภสัชกรรม ได้ร้อยละ 63 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) **ปัจจัยด้านผู้บริหารหรือผู้กำหนดนโยบาย** ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารหรือผู้กำหนดนโยบายมีความสำคัญมากเป็นลำดับแรกในการที่จะผลักดันให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งผู้บริหารที่ดีควรจะต้องกำหนดนโยบาย

กรอบทิศทางขององค์กร ตลอดจนขับเคลื่อนองค์กรให้ไปในทิศทางที่เหมาะสมที่สุด ดังนั้น ในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจึงมีบทบาทความสำคัญที่จะเป็นผู้กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน และกรอบแนวทางในการดำเนินงานที่จะสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีคุณธรรมและความโปร่งใส และควรมีการถ่ายทอด/ทำความเข้าใจถึงนโยบายและแนวปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงานให้ชัดเจน โดยการสื่อสารและเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงการสื่อสารผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วม ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าผู้บริหารขององค์กรให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใส และเป็นแบบอย่างที่ดีในการนำองค์กรซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธนเทพ ทองชมพู (2558) พบว่า ปัจจัยด้านผู้นำส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใส และเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม กรมพัฒนาที่ดินไปปฏิบัติ โดยอธิบายว่า บทบาทของผู้นำองค์กรในทุกระดับชั้นนั้นมีความสำคัญมากในการจะผลักดันให้การนำนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใส และเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม กรมพัฒนาที่ดินไปปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จ เพราะต้องเป็นตัวอย่างและแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และต้องเป็นผู้สนับสนุนและสร้างความเข้าใจในนโยบาย ถึงเป้าหมาย และแนวปฏิบัติของนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม

2) ปัจจัยด้านนโยบาย ผลการวิจัย พบว่า นโยบายมีความสำคัญในการเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายให้มีความชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่าย จะเป็นเหมือนการกำหนดทิศทางและกรอบในการดำเนินงานขององค์กร จะทำให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปยึดถือเป็นแนวปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัด มาตรฐาน แผนการดำเนินงาน และหน่วยงานที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติที่ชัดเจนจะช่วยส่งผลให้บรรลุผลสำเร็จได้ง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รัฐกร กลิ่นอุบล (2551) พบว่า ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบายต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ โดยอธิบายว่า นโยบายที่ดีจะต้องมีวัตถุประสงค์และมาตรฐานกำหนดไว้อย่างชัดเจนสามารถทำความเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้ง่าย และควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของงานทุกครั้ง

3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ผลการวิจัย พบว่าการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น สภาพทางการเมือง สภาพสังคมไทย/สภาพสังคมโลก เศรษฐกิจ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เนื่องจากองค์การเกษตรกรรมเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจหลักในการผลิตยาและเวชภัณฑ์ สนับสนุนงานสาธารณสุขของประเทศ ดังนั้นองค์การเกษตรกรรมจึงต้องมีการจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนงานที่ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของสังคมและประเทศอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชูชาติ ปุษะนาวิ (2555) พบว่า สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและการเมือง มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติ ซึ่งความผันผวนทางเศรษฐกิจและการเมืองจะส่งผลทำให้โครงการหลาย ๆ โครงการต้องมีการชะลอตัวลง

4) ปัจจัยด้านทรัพยากร ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยความเพียงพอทางด้านทรัพยากรเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งในกระบวนการปฏิบัติงานจะต้องประกอบไปด้วยบุคลากร งบประมาณ กระบวนการวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอ โดยความพร้อมของทรัพยากรที่เพียงพอ นั้น ควรจะต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานภารกิจด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริรัตน์ หล่อตระกูล (2560) พบว่า นโยบายจะสามารถสำเร็จได้นั้น ส่วนหนึ่งมาจากความแข็งแกร่งของสมรรถนะที่องค์การมี กล่าวคือ องค์การต้องมีโครงสร้างภายนอกและภายในที่แข็งแกร่ง เช่น มีโครงสร้างเหมาะสมกับงาน มีบุคลากรที่มีความรู้

ความสามารถและจำนวนที่เพียงพอ มีงบประมาณเพียงพอ และมีระบบการจัดสรรงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนเทคโนโลยีที่ทันสมัย จะช่วยให้การดำเนินนโยบายขององค์การมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

6.3 แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์การเภสัชกรรม

6.3.1 แนวทางการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การเภสัชกรรมให้เป็นไปตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใส

1) ผู้บริหารถือว่ามิชอบบพาทสำคัญเป็นอันดับแรกขององค์การในการที่จะผลักดันให้มีการดำเนินงานเป็นไปตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใส ต้องกำหนดนโยบายที่ชัดเจน และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และเป็นธรรม มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานด้วยความถูกต้อง เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความเชื่อมั่นและปฏิบัติตาม สอดคล้องกับแนวคิดของ สุเมท แสงนิมนวล (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำกับธรรมาภิบาลในการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวว่า คุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้นำที่ดี จะต้องประพฤติสิ่งที่น่านับถือ และทำตัวเป็นแบบอย่าง ที่ดี นอกจากนี้ องค์การเภสัชกรรมในฐานะที่เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจดูแลเรื่องระบบสาธารณสุขของประเทศต้องดำเนินการตามนโยบายของภาครัฐ ผู้นำขององค์การจึงต้องเป็นสื่อกลางในการประสานความร่วมมือจากทั้งภาครัฐและหน่วยงานภายในองค์การ และควรมีการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับของ วัชรพงษ์ สิมมาทอง (2560) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ในการนำนโยบายในการบริหารงบประมาณไปสู่การปฏิบัติ ควรมีการถ่ายทอดนโยบายในการบริหารงบประมาณสู่ระดับปฏิบัติการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน พัฒนาระบบการสื่อสารภายในให้ดีขึ้น และเน้นการมีส่วนร่วม

2) นโยบายเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายที่จัดทำขึ้นเป็นเหมือนการกำหนดทิศทางและกรอบในการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งนโยบายที่ดีควรต้องมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีแนวทางการปฏิบัติที่หน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีการนำนโยบายมาจัดทำเป็นแผน หรือคู่มือ หรือแนวทางการนำไปลงมือปฏิบัติที่ชัดเจน รวมถึงกำหนดให้มีการติดตามประเมินผล และบทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่ทำตาม แต่ในการจะนำนโยบายไปปฏิบัติได้สำเร็จนั้น “นโยบายกับผู้บริหาร” เป็นสิ่งที่ต้องดำเนินควบคู่ไปด้วยกันจึงจะทำให้การนำไปปฏิบัติสำเร็จได้ตามที่ตั้งไว้ หากผู้บริหารร่วมผลักดันนโยบายและประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี รวมถึงมีการถ่ายทอดและสร้างความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความเชื่อมั่นและนำไปปฏิบัติตาม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญชัย จะเกรง (2551) พบว่า พฤติกรรมที่ผู้บริหารแสดงให้เห็นเป็นแบบอย่าง สามารถกระตุ้นความรู้สึกของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นได้ ก่อให้เกิดการเลียนแบบและผูกพันต่อผู้บริหาร และเห็นว่าผู้บริหารที่เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติพิเศษ ทำให้ผู้ร่วมงานเกิดการยอมรับ ยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และภาคภูมิใจ เมื่อได้ร่วมงานกัน มีความเชื่อมั่นว่าผู้บริหารจะนำพาองค์กรชนะอุปสรรคต่าง ๆ ได้ ผู้บริหารต้องประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อให้ผู้ร่วมงานรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

3) ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องเป็นหลักให้กับองค์การ ต้องดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นแบบอย่างที่ดีอยู่เสมอ และต่อให้นโยบายอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมอย่างไร ผู้บริหารก็ยังต้องยึดมั่นในบทบาทหน้าที่ของตนและสื่อสารทำความเข้าใจกับหน่วยงานภายในอยู่เสมอ ส่วนผู้ปฏิบัติงานภายในก็ต้องยึดมั่นและปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัด ซึ่งสอดคล้องกับบทความเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง : เปลี่ยนความท้าทายมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จขององค์การอย่างยั่งยืน ของ อรุณรุ่ง

เอื้ออารีสุขสกุล (2559) ที่อธิบายว่า องค์กรในปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี ที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา องค์กรต่าง ๆ ที่มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง องค์กรมีความจำเป็นต้องปรับตัว องค์กรต้องสร้างบุคลากรและผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ให้มีภาวะผู้นำที่เก่งและดี เพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

4) ความพร้อมทางด้านทรัพยากรเป็นส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ องค์กรควรให้ความสำคัญงบประมาณ กำลังคน เครื่องมือเครื่องจักรที่เพียงพอและเหมาะสม พร้อมทั้งจะสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายหรือภารกิจของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ควรมีการสำรวจความต้องการแล้ววิเคราะห์ปริมาณงานกับปริมาณคนที่เหมาะสม โดยจัดลำดับความสำคัญหรือความจำเป็นก่อน และควรมีการติดตามตรวจสอบความคุ้มค่าของทรัพยากร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเต็มที่ เต็มประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด และหากส่วนไหนที่ไม่สามารถปรับปรุงได้ อาจพิจารณาในการนำเครื่องมือเครื่องจักรที่เป็นระบบ AI มาทดแทน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชูชาติ ปุษะนาวิ (2555) พบว่า สมรรถนะขององค์กรในเรื่องโครงสร้างของกรุงเทพมหานคร ทรัพยากรนโยบาย ซึ่งประกอบด้วย งบประมาณ บุคลากร สิ่งจูงใจ การพัฒนาองค์กรและนวัตกรรม การพัฒนาบุคลากร ระบบการติดตาม ควบคุม และ ประเมินผล การประสานงานและการประชาสัมพันธ์และการรับรู้ของประชาชน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการนำนโยบายปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติของกรุงเทพมหานคร

6.3.2 แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาความสำเร็จในการดำเนินงานตามหลักคุณธรรมและความ

โปร่งใส

การส่งเสริมและพัฒนาความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรแก่สังคมให้เป็นตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใสให้ประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในองค์กร และต้องให้ความสำคัญในทุก ๆ ด้าน โดยผู้บริหารต้องกำหนดนโยบายหรือมาตรการในการป้องกันการทุจริตอย่างจริงจัง มีการจัดทำนโยบายและแผนปฏิบัติการด้านต่าง ๆ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วม ผู้บริหารประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีใช้อำนาจตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงมอบหมายงานและประเมินผลการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ส่วนผู้ปฏิบัติงานต้องยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักมาตรฐาน กฎ ระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด มีการจัดทำสรุป ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใส จากภาพรวมทั้งหมด นอกจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองแล้ว สิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานเป็นไปตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใสได้ ต้องเกิดจากความร่วมมือของทุก ๆ คน และทุก ๆ หน่วยงานภายในองค์กร การสื่อสารและสร้างความเข้าใจภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความร่วมมือ ความสามัคคี และนำพาองค์กรไปได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับบทความเรื่อง การปฏิบัติงานด้วยการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ของ ลิขิต ศรีแสนชัย (2562) ได้อธิบายว่า การปฏิบัติงานด้วยการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร จำเป็นต้องสร้างสมประสบการณ์และความเข้าใจในการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ทุกองค์กรต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นส่วนที่จะกระตุ้นให้องค์กรเกิดสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งแรงจูงใจและแรงสนับสนุนจากองค์กร เป็นสิ่งที่กระตุ้นในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพด้วย โดยสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คือ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และสำนึกในหน้าที่ของตนเอง

7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผู้บริหารควรมีการกำหนดและผลักดันนโยบายหรือมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง เป็นสื่อกลางประสานความเข้าใจระหว่างภาครัฐกับหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน รวมถึงต้องประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ปฏิบัติงาน และบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม

2) นโยบายควรกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ชัดเจน มีการกำหนดโครงสร้างหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ระบบการบริหารจัดการ และติดตามประเมินผล รวมถึงควรมีการจัดทำแผน/แนวทางการปฏิบัติ/คู่มือที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการตามแผน/แนวทางการปฏิบัติ/คู่มือได้อย่างถูกต้อง

3) ควรมีการส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมการป้องกันการทุจริตโดยให้ผู้บริหารทุกระดับและผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วม เพื่อร่วมกันสร้างสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่ดีในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร อันจะนำไปสู่ผลในภาพรวมของประเทศ

4) ควรมีการสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอและเหมาะสมต่อนโยบาย โดยมีการจัดทำแผน เพื่อสำรวจความต้องการของทรัพยากรที่จำเป็นหรือขาดแคลนให้มีความเหมาะสม มีการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของทรัพยากรต่อปริมาณงาน เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด

5) ควรมีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและทั่วถึงทั้งองค์กร และควรมีการสำรวจหรือตรวจเช็คความพร้อมของระบบสื่อสารต่าง ๆ ภายในองค์กร และเพิ่มช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น

6) เน้นการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานทุกภาคส่วน เปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน และส่งเสริมนโยบายและกิจกรรมเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต โดยให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมและช่วยกันสอดส่องดูแลองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างโปร่งใส และตรวจสอบได้

7.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) ส่งเสริมให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรเกษตรกรรมอย่างเคร่งครัด มีการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนด โดยมีการสรุปผลการดำเนินงานเป็นประจำ และรายงานต่อผู้บังคับบัญชา

2) สนับสนุนการจัดทำแผนงานและกิจกรรมให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วม โดยผู้บริหารควรให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในทุก ๆ กิจกรรม และประพฤติปฏิบัติตนแบบอย่างที่ดีจนเกิดความเคยชิน อีกทั้งควรมีกิจกรรมยกย่องเชิดชูผู้ปฏิบัติงานที่กระทำความดี เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับผู้ปฏิบัติงานคนอื่น ๆ

3) ควรจัดให้มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กรเพิ่มขึ้น เช่น ระบบเสียงตามสาย อินเทอร์เน็ต และการประชุมทางไกล เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบนโยบายหรือแนวทางการปฏิบัติได้อย่างทั่วถึง และควรเพิ่มการติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ทั่วทุกหน่วยงาน หรือนำแอปพลิเคชันไลน์มาช่วยในการประชาสัมพันธ์

4) สนับสนุนและส่งเสริมการสร้างความเข้าใจกันภายในหน่วยงาน หรือความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงาน เช่น จัดให้มีกิจกรรมโครงการสานสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อให้เกิดความสามัคคี และร่วมมือกันเพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

7.3 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นการศึกษาตามเกณฑ์คุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำปี พ.ศ. 2562 ฉะนั้นควรมีการศึกษาหลักคุณธรรมและความโปร่งใสด้านอื่น ๆ ด้วย เพื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงานว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่
- 2) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ และด้านการสื่อสาร ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำหลักคุณธรรมและความโปร่งใสมาใช้ในการปฏิบัติงาน ฉะนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรทำการวิจัยซ้ำในประเด็นดังกล่าวเพื่อเป็นการยืนยันผลการวิจัยดังกล่าว
- 3) เนื่องจากช่วงเวลาการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นช่วงที่ประเทศไทยอยู่ในสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการทำกรวิจัยหลังจากสถานการณ์ดังกล่าวสิ้นสุดลง จากนั้นนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับมีความแตกต่างกันหรือไม่ และควรเพิ่มเติมข้อเสนอแนะว่าหลังจากสถานการณ์ดังกล่าวสิ้นสุดลงปัจจัยด้านต่าง ๆ จะต้องมีการปรับตัวอย่างไรบ้าง

บรรณานุกรม

- กานต์ ศรีวิภาสภิตย์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จต่อการพัฒนาบุคลากรในสำนักงานเขต ตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร. *Journal of Nakhonratchasima College*. Vol.11 No.2, 239 – 249.
- กล้า ทองขาว. (2538). การนำนโยบายไปปฏิบัติ ใน เอกสารการสอนนโยบายและแผน หน่วยที่ 3. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ขวัญชัย จะเกรง. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3 – 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุททหระสงครวม. *ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชูชาติ ปุษะนาวิน. (2555). การนำนโยบายของเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติของกรุงเทพมหานคร. *ภาคินพนธ์ ปริญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*.
- ธนเทพ ทองชมภู. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสและเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมกรมพัฒนาที่ดินไปปฏิบัติ. *วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ, คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล)*.
- เลขาธิการองค์การต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย). (2563). *คอร์รัปชัน: อันดับความโปร่งใสไทยปี 2562 ร่วงทั้งระดับโลกและอาเซียน*. สืบค้นจาก <https://www.bbc.com/thai/thailand-51217494>.
- ลิขิต ศรีแสนชัย. (2562). การปฏิบัติงานด้วยการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร. *Journal of Modern Learning Development*. ปีที่ 4 ฉบับที่ 2, 12 – 20.
- รัฐกร กลิ่นอบล. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง. *วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*.
- วรเดช จันทรศร. (2551). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย
- วัชรพงษ์ สิมมาทอง. (2560). การนำนโยบายในการบริหารงบประมาณไปสู่การปฏิบัติของกรมเจ้าท่า. *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ*. ครั้งที่ 8, 2203 – 2212.
- ศิรินันท์ หล่อตระกูล. (2560). รูปแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ*. ปีที่ 10 ฉบับที่ 3, 9 – 25.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2544). *นโยบายสาธารณะ*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส. (2562). *คู่มือการประเมิน ITA 2562 การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ*. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต.
- สุเมท แสงนิ่มนวล. (2552). ภาวะผู้นำกับธรรมาภิบาลในการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ส เจริญ การพิมพ์.
- อรณดี สุนทรนนท์. (2552). *ทัศนคติของผู้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของนโยบายการพัฒนาฝีมือแรงงาน*. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล. (2559). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง : เปลี่ยนความท้าทายมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จขององค์กรอย่าง
ยั่งยืน. Veridian E-Journal, Silpakorn University. ปีที่ 9 ฉบับที่ 1, 845 – 860.

ปัจจัยการรับรู้ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในนโยบายการต่อต้านการทุจริต ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25

PERCEPTION FACTOR AFFECTING THE PARTICIPATION IN ANTI-CORRUPTION POLICY
IN BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 25

ธนวัฒน์ พจนะ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องปัจจัยการรับรู้ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาระดับการรับรู้ในการต่อต้านการทุจริต 2) ศึกษาระดับการมีส่วนร่วม ในการต่อต้านการทุจริต 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริต 4) ศึกษาปัจจัยการรับรู้ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม มีกลุ่มตัวอย่างเป็น ข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานประจำจำนวน 113 คน สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, $SD = .756$) ระดับการมีส่วนร่วมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 โดยในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 1.04$) การรับรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 ในระดับปานกลาง ($r = .482$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการรับรู้ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 41 ($R^2_{Adj} = .410$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยผู้บริหารควรให้ความรู้ในเรื่องแนวทางการต่อต้านการทุจริต เพื่อแสดงให้เห็นบุคลากรเห็นความสำคัญของการรับรู้และการมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ควรมีการบูรณาการกันระหว่างหน่วยงานในสังกัดหรือหน่วยงานภายนอกที่มีประสบการณ์ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

คำสำคัญ : การรับรู้, การมีส่วนร่วม, การป้องกันและปราบปรามการทุจริต

Abstract

The quantitative research aimed to study to the perception of anti-corruption, study the level of participation in anti-corruption, and study the relationship between the perception and participation in anti-corruption. Questionnaires were distributed to the sample groups of 113 people consisting of government officials, government employees, and permanent employees working at the area revenue office 25. The

¹ สาขานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

analytical statistics consisted of percentage, frequency, mean, standard deviation, Pearson Product – Moment Correlation Coefficient and multiple regression.

The research results found that the level of perception was with the corruption prevention and suppression (\bar{X} = 4.10, SD = .756) and the participation with the corruption prevention and suppression level (\bar{X} = 3.42, SD = 1.04) of Bangkok area revenue office 25 were at the high level. The perception with was participation positively correlated with the corruption prevention and suppression of Bangkok area revenue office 25 at a moderate level (r = .482) and the significant level of .0.1. Also, Awareness that affects participation on anti-corruption was predictive at 41 percent (R^2_{Adj} = .410) at a significant level of .05. The administrators should advice knowledge on anti-corruption guidelines to show the staff at the importance of corruption prevention and suppression. There should be integrations between departments of external agencies that have experience about corruption prevention and suppression.

Keywords: Perception, Participation, Corruption Prevention and Suppression

1. บทนำ

การทุจริตเป็นปัญหาสำคัญของประเทศไทยซึ่งส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศมาเป็นเวลายาวนาน ในหลาย ๆ รัฐบาลที่ผ่านมาได้มีความพยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าว อย่างไรก็ตามปัญหาการทุจริตก็ยังไม่ได้ลดน้อยลง สาเหตุสำคัญคือรูปแบบการทุจริตในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ทำให้ยากต่อการตรวจสอบ และในปัจจุบันนี้ มุมมองของประชาชนก็เห็นว่าการทุจริตเป็นเรื่องปกติที่ยอมรับได้ ถ้าหากการกระทำดังกล่าวนี้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ซึ่งสาเหตุการทุจริตเหล่านี้ส่งผลให้ความพยายามในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในประเทศไทยไม่เกิดผลสำเร็จเท่าที่ควร ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของประเทศไทยเสียหาย จากมุมมองของหน่วยงานที่เป็นองค์การนานาชาติที่ก่อตั้งในประเทศเยอรมนี โดยเป็นองค์การความโปร่งใสสากล (Transparency International : TI) ได้ทำการจัดอันดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index: CPI) โดยมีค่าเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อแสดงถึงการรับรู้สถานการณ์การทุจริตในแต่ละประเทศ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงมุมมองต่อสถานการณ์ การรับรู้ข้อมูล และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในประเทศนั้นๆ ไม่ว่าจะนโยบายทางเศรษฐกิจ การบังคับใช้กฎหมาย ปัญหาการทุจริต ประสิทธิภาพในการบริหารประเทศของรัฐบาล โดยผลคะแนนล่าสุดของประเทศไทยในปี 2561 ถูกจัดอันดับอยู่ลำดับที่ 99 จาก 180 ประเทศ ค่าคะแนน CPI เท่ากับ 36 คะแนน จาก 100 คะแนน ซึ่งลดลงจากปีที่แล้ว 1 คะแนน (ปี 2560 ได้คะแนน 37 คะแนน) แต่ในภาพรวมยังอยู่ในระดับที่ถือว่ามีการทุจริตคอร์รัปชันอยู่ในระดับสูง (สำนักงาน ป.ป.ช. , 2562)

ที่ผ่านมาทางรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยอาศัยการปฏิรูปและการบูรณาการในการทำงานของทุกภาคส่วน โดยมีการส่งเสริมสนับสนุนภาคีเครือข่ายในภาคส่วนต่างๆ ให้ร่วมมือกันต่อต้านการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น และยังต้องการส่งเสริมภาพลักษณ์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตให้เป็นที่ยอมรับทั้งในและนอกประเทศ โดยทางรัฐบาลได้กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560–2564) สำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 เป็นสำนักงานการบริการในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรภาค 3 ประกอบด้วยสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางพลัด และสำนักงานสรรพากรพื้นที่เขตคลังชั้น ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่สร้างรายได้ภาษีหลัก ครอบคลุมด้วย จึงมีอำนาจในการ

กำกับ ตรวจสอบ ติดตามและเร่ง (ให้คนง่าย) ภาษีอากรค้าง รวมถึงมีอำนาจในการพิจารณาปรับปรุงกฎหมายและระบบการจัดเก็บภาษี ไปจนถึงการใช้มาตรการทางภาษีเพื่อสนับสนุนการออม การลงทุน ช่วยให้แข่งขันกับต่างประเทศ และใช้ภาษีเพื่อกระจายรายได้ ที่สำคัญต้องสร้างให้คนไทยสมัครใจในการเสียภาษี ซึ่งกรมสรรพากรได้รับรางวัลชนะเลิศระดับ Silver ในสาขานวัตกรรมจากผลงาน “ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation)” ระดับสำนัก/กอง หรือเทียบเท่า กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับรางวัลชนะเลิศระดับ Gold จากผลงาน “อารีย์ผู้ช่วยอัจฉริยะ หัก ณ ที่จ่าย (Aree : WHT Chatbot)” และสำนักงานสรรพากรภาค 3 ได้รับรางวัลชนะเลิศระดับ Silver จากผลงาน “ระบบบริหารจัดการสำนักงาน Green Office” สำหรับประเภทคณะบุคคล สาขาแนวคิดนวัตกรรมเพื่ออนาคต โดยตรงกับยุทธศาสตร์ที่ 4 “พัฒนาระบบป้องกัน การทุจริตเชิงรุก” โดยยุทธศาสตร์นี้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการด้านการป้องกันการทุจริต ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาในเรื่องปัจจัยการรับรู้ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 เพราะถ้าหากหน่วยงานมีการรับรู้และมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริต จะทำให้เกิดแนวทางในการป้องกันและลดโอกาสการทุจริตสำหรับหน่วยงานภาครัฐ อีกทั้งเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนเสริมสร้างการรับรู้และการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตของหน่วยงาน นำไปสู่การเป็นหน่วยงานที่ปลอดการทุจริตต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 ศึกษาระดับการรับรู้ในการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25
- 2.2 ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25
- 2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25
- 2.4 ศึกษาปัจจัยการรับรู้ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ลักขณา สริวัฒน์ (2549:48-49) กล่าวถึงกระบวนการประกอบสร้างการรับรู้ของมนุษย์คนหนึ่งนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยกระบวนการต่างๆ ประกอบกันซึ่งโดยสรุปสามารถแบ่งได้เป็น 3 กระบวนการ ดังนี้

1) กระบวนการสัมผัส ของมนุษย์ กล่าวคือ มนุษย์อาศัยอวัยวะต่างๆ ของร่างกายในการรับรู้สถานการณ์แวดล้อม แล้วจึงสามารถจำแนกสิ่งที่รับรู้เหล่านั้นว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร และเมื่อตนได้มีโอกาสประสพกับสิ่งเหล่านั้นอีกครั้ง ก็จะสามารถแปลความหมายได้

2) ธรรมชาติของสิ่งเร้า กล่าวคือ คุณลักษณะของสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบกับอวัยวะต่างๆ ของร่างกายมีหลากหลายลักษณะเช่น หากมีเสียงก็จะมากระทบกับหู หากมีภาพหรือแสงสว่างก็จะกระทบกับดวงตา หากรับประทานอาหารก็จะรับรู้รสชาติผ่านลิ้น เป็นต้น

3) การตีความหมายจากการรับรู้ กล่าวคือ เมื่อมีสิ่งใดๆ มากระทบกับการรับรู้ของมนุษย์ก็จะทำให้มนุษย์ เกิดการตีความจากสิ่งนั้น ๆ โดยอาศัย ปัจจัย หลายประการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัญญาในการรับรู้ การสังเกตและการพิจารณาบริบทแวดล้อม ความตั้งใจและสนใจในสิ่งที่มากระทบต่อการรับรู้ สุขภาพร่างกายและสภาวะจิตใจ การอาศัยประสบการณ์ในอดีตและภูมิรู้ที่เกิดจากการศึกษาเล่าเรียน รู้สึก (sensation) แล้วจึงนำไปสู่การรับรู้ ซึ่งตัวมนุษย์เองก็จะตีความหมายหรือแปลความหมายข้อมูลต่างๆ ที่เข้ามาจากการรู้สึก

Cohen, J.M. & Uphoff, N.T. (1981) กล่าวว่า สิ่งที่มีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมว่า คุณสมบัติหรือภูมิหลังของแต่ละบุคคลอาจจะเป็นตัวแปรสำคัญต่อการให้ความร่วมมือร่วมใจ หรือการเข้ามามีส่วนร่วมในงานพัฒนา และได้จำแนกชนิดของการมีส่วนร่วมเอาไว้ 4 ประเภท ได้แก่

1) การมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการตัดสินใจ (Decision making) ในกระบวนการตัดสินใจนั้น ประการแรกที่สุดที่จะต้องกระทำคือ การกำหนดความต้องการและการจัดลำดับความสำคัญ ต่อจากนั้นเลือกนโยบายและประชากรที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจนี้เป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่องที่ต้องดำเนินไปเรื่อยๆ ตั้งแต่การตัดสินใจช่วงเริ่มต้น การตัดสินใจช่วงดำเนินการวางแผน และการตัดสินใจช่วงการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

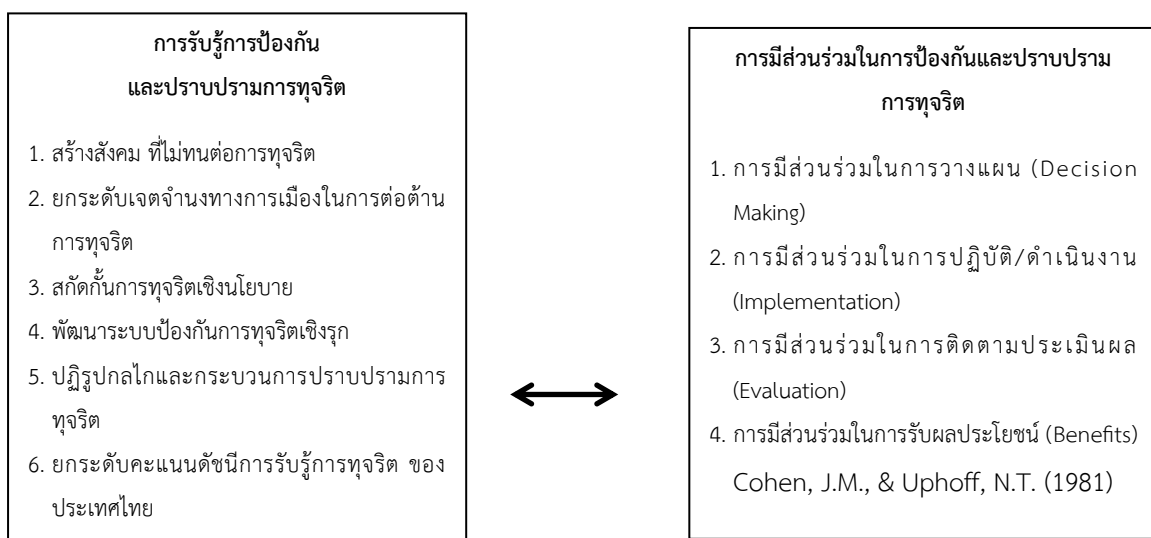
2) การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินโครงการ (Implementation) ในส่วนที่เป็นองค์ประกอบของการดำเนินโครงการนั้น จะได้มาจากคำถามที่ว่า ใครจะทำประโยชน์ให้แก่โครงการได้บ้าง และจำทำประโยชน์ด้วยวิธีใด เช่น การช่วยเหลือด้านทรัพยากรการบริหารงานและงบประมาณ และการขอความช่วยเหลือ

3) การมีส่วนร่วมของชุมชนในการรับผลประโยชน์ อันที่เกิดจากโครงการนั้นๆ (Benefits) ในส่วนที่เกี่ยวกับผลประโยชน์นั้น นอกจากความสำคัญของผลประโยชน์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแล้ว ยังต้องพิจารณาการกระจายผลประโยชน์ทางบวก และผลที่เกิดขึ้นทางลบที่เป็นผลเสียของโครงการ ซึ่งเป็นประโยชน์และเป็นโทษต่อบุคคลในสังคมด้วย

4) การมีส่วนร่วมของชุมชนในการประเมินผลโครงการ (Evaluation) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลนั้น สิ่งที่สำคัญที่ต้องสังเกต คือ ความคิดเห็น (Views) ความชอบ (Preferences) และความคาดหวัง (Expectations) ซึ่งมีอิทธิพลสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มต่างๆ ได้

ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในประเทศไทยระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) มีดังนี้
1) สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต 2) ยกระดับเจตจำนง ทักษะการเมืองในการต่อต้านการทุจริต 3) สกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย 4) พัฒนาระบบป้องกัน การทุจริตเชิงรุก 5) ปฏิรูประบบราชการและกระบวนการ การปราบปรามการทุจริต 6) ยกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



5. สมมติฐานการวิจัย

การรับรู้มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25

6. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการรับรู้ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25” เป็นการวิจัยด้านปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 จำนวนทั้งสิ้น 134 คน

กลุ่มตัวอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยนำประชากรทั้งหมดไปคำนวณด้วยสูตรเพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ดังสูตร

$$n = \frac{X^2 Np(1-p)}{e^2(N-1) + X^2 p(1-p)}$$
$$n = \frac{3.841 \times 159 \times 0.5 \times 0.5}{(.05)^2 \times (159 - 1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 113.3532 = 113$$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานประจำ จำนวน 113 คน

เครื่องมือการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ **ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะแบบเลือกตอบ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน **ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) **ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed - Ended Question) เป็นมาตราการประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุญาตจากคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ถึงผู้บริหารในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2) เมื่อได้รับอนุญาตให้ดำเนินการเก็บข้อมูลได้ ผู้วิจัยเข้าพบสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 เพื่อชี้แจงรายละเอียด ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการตอบแบบสอบถาม 3) ผู้วิจัยจะรับแบบสอบถามกลับคืนหลังจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้ว นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ว่าถูกต้องครบถ้วนทั้ง 113คนแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้ไปสังเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติทางสังคม (SPSS) และนำเสนอด้วยตารางการบรรยาย โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและระดับความคิดเห็น สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ในการวิเคราะห์คุณสมบัติของตัวแปร และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการนำเข้า (Enter) ในการทดสอบสมมติฐานโดยกำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสารและการสัมภาษณ์งานวิจัยด้วยตนเอง มีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุญาตจากคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล ถึงผู้บริหารในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 เพื่อขอความร่วมมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 2) เมื่อได้รับอนุญาตให้ดำเนินการเก็บข้อมูลได้ ผู้วิจัยเข้าพบสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 เพื่อชี้แจงรายละเอียด ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการตอบแบบสอบถาม 3) ผู้วิจัยจะรับแบบสอบถามกลับคืนหลังจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้ว นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ว่าถูกต้องครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้ไปสังเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

7. สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25

กลุ่มตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.2 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.2 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.2 โดยส่วนใหญ่มีช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.1

ระดับการรับรู้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25

การรับรู้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต	\bar{X}	SD	ระดับ
1. สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต	4.15	0.72	มาก
2. ยกระดับเจตจำนงทางการเมืองในการต่อต้านการทุจริต	4.07	0.73	มาก
3. สกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย	4.16	0.76	มาก
4. พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก	4.08	0.75	มาก
5. ปฏิรูปกลไกและกระบวนการปราบปรามการทุจริต	4.17	0.77	มาก
6. ยกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย	3.97	0.78	มาก
สรุปการรับรู้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต	4.10	0.75	มาก

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 เมื่อพิจารณารายปัจจัย โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ปฏิบัติรูปกลไกและกระบวนการปราบปรามการทุจริต รองลงมาคือ สกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย รองลงมาคือ สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต รองลงมาคือ พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก รองลงมาคือ ยกกระดับเจตจำนงทางการเมืองในการต่อต้านการทุจริต และยกกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย

ระดับการมีส่วนร่วมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25

การมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	\bar{X}	SD	ระดับ
1. การมีส่วนร่วมในการวางแผน	3.26	1.16	ปานกลาง
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ/ดำเนินงาน	3.42	1.00	มาก
3. การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล	3.44	1.01	มาก
4. การมีส่วนร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์	3.57	1.00	มาก
สรุปการมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	3.42	0.82	มาก

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.42 เมื่อพิจารณารายประเด็น เรียงตามลำดับดังนี้ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ/ดำเนินงาน และการมีส่วนร่วมในการวางแผน

การรับรู้มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25

การรับรู้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต	.529**	0.00	ปานกลาง
ยกกระดับเจตจำนงทางการเมืองในการต่อต้านการทุจริต	.475**	0.00	ปานกลาง
สกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย	4.91**	0.00	ปานกลาง
พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก	.492**	0.00	ปานกลาง
ปฏิบัติรูปกลไกและกระบวนการปราบปรามการทุจริต	.452**	0.00	ปานกลาง
ยกกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย	.453**	0.00	ปานกลาง
ภาพรวม	.482**	0.00	ปานกลาง

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 ในระดับปานกลาง ($r = .482$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น จากผล

การทดลองสมมติฐานสรุปได้ว่าปัจจัยการรับรู้ ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 อยู่ในระดับปานกลางซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การศึกษาปัจจัยการรับรู้ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	Y
สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต(X ₁)	1	.760*	.756*	.765*	.676*	.720*	.591*
ยกระดับเจตจำนงทางการเมืองในการต่อต้านการทุจริต (X ₂)	.651*	1	.784*	.736*	.729*	.759*	.541*
สกัดกั้นการทุจริต เชนงนโยบาย(X ₃)	.756*	.784*	1	.858*	.778*	.715*	.510*
พัฒนาระบบป้องกัน การทุจริตเชิงรุก (X ₄)	.765*	.736*	.858*	1	.704*	.681*	.561*
ปฏิรูปกลไกและกระบวนการปราบปรามการทุจริต (X ₅)	.676*	.729*	.778*	.704*	1	.561*	.401*
ยกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศ ไทย (X ₆)	.720*	.759*	.715*	.681*	.561*	1	.613*
การมีส่วนร่วม ในป้องกันและปราบปรามการทุจริต (Y)	.591*	.541*	.510*	.561*	.401*	.613*	1

จากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการนำเข้า (Enter) พบว่า การรับรู้การต่อต้านการทุจริตทั้ง 6 ด้านกับการมีส่วนร่วมการต่อต้านการทุจริตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 ได้ร้อยละ 41.0 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .644 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. อภิปรายผลการวิจัย

ภาพรวมของระดับการรับรู้

ผลการศึกษาพบว่าระดับการรับรู้ของการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับปัจจัยการรับรู้ด้านการปฏิรูปกลไกและกระบวนการปราบปรามการทุจริตอยู่ในระดับมาก และการรับรู้สกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย การรับรู้สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต การรับรู้พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก การรับรู้ยกระดับเจตจำนงทางการเมืองในการต่อต้านการทุจริต การรับรู้ยกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐกานต์ เกาเต้าะ (2561) ซึ่งศึกษาเรื่องการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลที่มีความสัมพันธ์กับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐของกรมจัดหางาน ผลการศึกษาพบว่าระดับของการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกรมจัดหางานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 โดยประเด็นการปฏิรูปกลไกและกระบวนการปราบปรามการทุจริต อยู่ในระดับมากที่สุด และสกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบาย สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริต พัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุก ยกระดับเจตจำนงทางการเมืองในการต่อต้านการทุจริต ยกระดับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ดิฐภัทร บวรชัย (2562) ศึกษาเรื่องรูปแบบการป้องกันการทุจริตและประพตุมิชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีศึกษาระดับสถานี

ตำรวจ ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบมี 4 ระยะ ตั้งแต่ระยะก่อนเข้าเป็นตำรวจ ระยะเข้าโรงเรียนตำรวจระยะรับราชการตำรวจ และระยะพ้นจากการเป็นตำรวจ โดยทั้ง 5 สายงานในสถานีตำรวจ คือป้องกันปราบปราม สอบสวน สืบสวน จราจร และอำนวยการควรมีลักษณะเป็นการป้องกันและแก้ปัญหาแบบบูรณาการให้ภาครัฐและประชาชน เข้ามามีบทบาท มีส่วนร่วมสนับสนุน ส่งเสริมองค์ความรู้ งบประมาณ สวัสดิการ กำลังพล และตรวจสอบการทำงาน มีระบบการตรวจสอบภายใน และตรวจสอบภายนอกที่เคร่งครัดจากองค์กรหรือหน่วยงานอิสระ เช่น คณะกรรมการร้องเรียนตำรวจ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานและตรวจสอบระบบการทำงาน มีระบบการส่งเสริมตำรวจที่เข้มแข็ง

ภาพรวมของระดับการมีส่วนร่วม

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ/ดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก และการปฏิรูปกลไกและกระบวนการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประจักษ์ ชูราศรี (2557) ได้ศึกษา การป้องกันการทุจริตและการมีส่วนร่วมของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า แนวโน้มของระบอบประชาธิปไตยซึ่งกำลังดำเนินไปในทุกวันนี้ การเพิ่มขึ้นของการให้มึกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจของรัฐบาลกลายเป็นนิยามของประชาธิปไตย ทำให้การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการตามกฎหมาย หรือเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการตัดสินใจของรัฐบาล รวมทั้งยังถือเป็นเงื่อนไขที่จะต้องจัดให้มาก่อนการพิจารณาให้ทุนในโครงการพัฒนาเศรษฐกิจระหว่างประเทศของธนาคารโลกและธนาคารอื่นในภูมิภาค นอกจากภาครัฐแล้ว บริษัทเอกชนจำนวนมากได้ดำเนินโครงการการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยถือเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจเกี่ยวกับการหาที่ตั้งโครงการ การจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อมหรือการเยียวยาแก้ไขแก่ผู้ได้รับผลกระทบ เพื่อให้โครงการที่จะจัดทำขึ้นได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากประชาชนอย่างแท้จริง

ภาพรวมของความสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้มีสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสอดคล้องกับงานวิจัยของอรรถวิระ วงษ์. (2559) ที่ได้ศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนมทวนจังหวัดกาญจนบุรีเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางในด้านหลักประสิทธิผลหลักการตอบสนองหลักการมีส่วนร่วมและหลักความเสมอภาคอยู่ในระดับมากที่สุดส่วนหลักประสิทธิภาพ หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใสหลักการกระจายอำนาจหลักนิติธรรมและหลักมุ่งฉันทามติอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับกมลพร กัลยาณมิตร (2561) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การป้องกันการทุจริต/คอร์รัปชันในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ผลจากการศึกษาสรุปได้ว่า 1) กลยุทธ์การป้องกันการทุจริต/คอร์รัปชันในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง 1 ประกอบด้วยด้านต่างๆ คือด้านโครงสร้างนิยม ด้านหน้าที่นิยม ด้านสถาบันนิยม ด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริต/คอร์รัปชัน และด้านการส่งเสริมภาคประชาสังคมในการป้องกันและปราบปรามทุจริต/คอร์รัปชัน ทั้ง 5 ด้านนี้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ส่วนด้านเศรษฐศาสตร์การเมืองและด้านศีลธรรมโดย ภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง 2) ปัญหาและอุปสรรคของกลยุทธ์การป้องกันการทุจริต/คอร์รัปชัน ได้แก่ ขาดการสร้างค่านิยมให้แก่เด็ก เยาวชนรุ่นใหม่ ในการป้องกันการ

ทุจริต ขาดความยุติธรรมในสังคมมีการเลือกปฏิบัติ มีการแบ่งชนชั้น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐไม่เท่าเทียมกัน การบังคับใช้กฎหมายไม่เข้มงวด การไม่เข้าใจอำนาจและหน้าที่ของตนเองของผู้บริหารราชการตั้งแต่ระดับท้องถิ่นไปจนถึงระดับชาติ และ 3) ประสิทธิภาพของกลยุทธ์

ภาพรวมของปัจจัยการรับรู้ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม

การรับรู้ด้านยกระดับคะแนนดัชนีมีอิทธิพลทางบวกต่อมีอิทธิพลทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 สามารถอธิบายได้ดังนี้ การที่บุคลากรทุกคนรับรู้การยกระดับมาตรฐานด้านความโปร่งใสและการจัดการการยกระดับค่าดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย โดยการวิเคราะห์ประเด็นการประเมิน และวิธีการสำรวจตามแต่ละแหล่งข้อมูล และเร่งรัด กำกับ ติดตามให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติหรือปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดการรับรู้ด้านยกระดับคะแนนดัชนีมีอิทธิพลทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 สามารถอธิบายได้ดังนี้ การที่บุคลากรทุกคนรับรู้การยกระดับมาตรฐานด้านความโปร่งใสและการจัดการการยกระดับค่าดัชนีการรับรู้การทุจริตของประเทศไทย โดยการวิเคราะห์ประเด็นการประเมิน และวิธีการสำรวจตามแต่ละแหล่งข้อมูล และเร่งรัด กำกับ ติดตาม ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติหรือปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอด

การรับรู้ด้านพัฒนาระบบป้องกันการทุจริตเชิงรุกมีอิทธิพลทางบวกต่อมีอิทธิพลทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 สามารถอธิบายได้ดังนี้ การที่บุคลากรทุกคนมีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อลดโอกาส การทุจริตหรือทำให้การทุจริตเกิดยากขึ้นหรือไม่เกิดขึ้น โดยอาศัยทั้งการกำหนดกลไกด้านกฎหมาย

การรับรู้สร้างสังคมที่ไม่ทนต่อการทุจริตมีอิทธิพลทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 สามารถอธิบายได้ดังนี้ การที่บุคลากรมีความเป็นพลเมืองที่ดี มีจิตสาธารณะ จิตอาสา และความเสียสละเพื่อส่วนรวม และมีพฤติกรรมที่ไม่ยอมรับ และต่อต้านการทุจริตในทุกรูปแบบ โดยผ่านการพัฒนานวัตกรรมและการสื่อสารจากการเรียนรู้

การรับรู้ด้านการยกระดับเจตจำนงทางการเมืองในการต่อต้านการทุจริตมีอิทธิพลทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 สามารถอธิบายได้ดังนี้ การที่บุคลากรปฏิบัติงานตามกฎของเจ้าหน้าที่รัฐเป็นไปด้วยความโปร่งใส ปราศจากการทุจริตประพฤติมิชอบ

การรับรู้ด้านการสกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบายมีอิทธิพลทางลบต่อการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 สามารถอธิบายได้ดังนี้ การที่บุคลากรเล็งเห็นว่ามักเกิดการใช้ช่องว่างทางกฎหมายเข้าแสวงหาประโยชน์ส่วนตน อันเป็นผลให้ตนเองหรือบุคคลอื่นได้ประโยชน์จากการดำเนินตามโครงการหรือกิจการนั้นๆ

การรับรู้ด้านการปฏิรูปกลไกและกระบวนการการปราบปรามการทุจริตมีอิทธิพลทางลบต่อการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตในสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 สามารถอธิบายได้ดังนี้ การที่บุคลากรเห็นว่าควรมีการปรับปรุงและการบูรณาการขั้นตอนและกรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพราะตอนนี้การพัฒนาระบบยังเป็นไปได้ค่อนข้างช้า ถ้าหากการพัฒนาทั่วโลกให้รวดเร็วยิ่งขึ้นการดำเนินคดีก็จะรวดเร็วมากขึ้น การวางแผนกำหนดทิศทางในการปราบปรามการทุจริตตามสถิติและฐานข้อมูลก็จะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

9. ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) ผู้บริหารควรให้ความรู้ในเรื่องแนวทางการต่อต้านการทุจริต เพื่อแสดงให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการรับรู้และการมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้สามารถนำไปปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ได้อย่างเคร่งครัด
- 2) ควรมีการบูรณาการกันระหว่างหน่วยงานในสังกัดหรือหน่วยงานภายนอกที่มีประสบการณ์ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ในการแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อเรียนรู้ประสบการณ์ในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานในภาครัฐต่อไป
- 3) ส่งเสริม สนับสนุนเครือข่ายภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้มีส่วนร่วมในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบการทำงาน เพื่อป้องกันการทุจริต

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- 1) ควรศึกษาและถอดบทเรียนการต่อต้านการทุจริตที่ผ่านมาในอดีตทั้ง ที่ประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จเพื่อนำไปสู่การพัฒนาแนวทางและวิธีการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- 2) ควรจัดตั้งศูนย์ประสานความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริต ประกอบด้วยตัวแทนจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมที่มีประสบการณ์ในการต่อต้านการทุจริต เพื่อประสานความร่วมมือ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ สนับสนุนงบประมาณตลอดจนรวบรวมข้อมูลและหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตในเบื้องต้นซึ่งจะทำให้การต่อต้านการทุจริตเป็นไปอย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์
- 3) ควรพัฒนาบุคลากรในทุกระดับให้มีความรู้ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อที่จะสามารถมีส่วนร่วมในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถแยกแยะผลประโยชน์ส่วนรวมออกจากผลประโยชน์ส่วนตน
- 4) ปรับปรุงกระบวนการงานให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการประสานความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริตอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการฝึกอบรม โฟกัสกรุ๊ป เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ในเรื่องของการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25 เพื่อหาแนวทางในแก้ไขและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น
- 2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการรับรู้ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตในภาครัฐกับหน่วยงานอื่น เพื่อนำผลการศึกษามาวิเคราะห์หาข้อดี ข้อด้อย เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาหน่วยงานภาครัฐต่อไป
- 3) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาระดับความสำคัญของแต่ละเรื่องที่มีอิทธิพลต่อความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริต รวมถึงปัญหาและอุปสรรคของความร่วมมือ และประเด็นอื่นๆ ที่จะส่งผลให้ความร่วมมือในการต่อต้านการทุจริตประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงระดับความสำคัญของแต่ละเรื่องซึ่งจะนำไปสู่การส่งเสริมและผลักดันการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2561). กลยุทธ์การป้องกันการทุจริต/คอร์รัปชันในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษากลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- กรมสรรพากรรับรางวัลเพชรวาญักษ์ครั้งที่ 7. (2561). เกี่ยวกับข้อมูลการระบบบริหารจัดการสำนักงาน Green Office. <http://www.rd.go.th/publish/60775.0.html>
- จิตินันท์ สุขีเกตุ. (2553) แนวทางการป้องกันทุจริตในองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอปากช่องจังหวัดนครราชสีมา. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จำเนียร ช่วงโชติ, จิตรา วสุวานิช, จันทมาศ ชื่นบุญ (2554). จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้ Psychology of perception and learning., ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชวีศา กาญจนรัตน์. (2558). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรโครงการส่วนพระองค์ สวนจิตรลดา. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐกันต์ เกาเต่า. (2561). การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลที่มีความสัมพันธ์กับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐของกรมจัดหางาน. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ดิฐภัทร บวรชัย. (2562). รูปแบบการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : กรณีศึกษาระดับสถานีตำรวจ. วารสารการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรจน์.
- บดีรินทร์ หาญบุญทรง. (2555). ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพท่าองค์ประกอบ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปัฐมพงศ์ รัตนโกศัย. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษาโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- ประจักษ์ ชูราศรี. (2557). การป้องกันการทุจริตและการมีส่วนร่วมของประชาชน. วารสารศึกษามหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- ปิยะรัช หมื่นแสน. (2557). การรับรู้การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาในเขตพื้นที่ การประถมศึกษาจังหวัดยโสธร. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 6(2), 15-19.
- ภัทรา ปานะจำนงค์. (2560). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25. (2562). เกี่ยวกับข้อมูลสำนักงานสรรพากรพื้นที่ 25, 1 กรกฎาคม 2562. <https://www.rd.go.th>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2553). ผลการดำเนินงานด้านการบริหารแบบการมีส่วนร่วม, 5 สิงหาคม 2562. <http://www.opdc.go.th/>

สำนักงาน ป.ป.ช. (2559). แผนแม่บทบูรณาการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560–2579), 1 สิงหาคม 2562. <http://www.nacc.go.th/>

สำนักงาน ป.ป.ช. (2559). ยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ 3 (พ.ศ.2560–2564), 1 สิงหาคม 2562. <http://www.nacc.go.th/>

สำนักงาน ป.ป.ช. (2561). คนไทยไม่ทนต่อการทุจริต. วารสารวิชาการ ป.ป.ช., ฉบับที่ 1–6, 1–43.

Cary, C. (1976). Occupation Source of Stress, *Journal of Occupational Psychology*, 4 : 11- 28

Cohen ,J.M. & Uphoff, N.T.(1997). Rural Development Participation: Concept and Measures for Project Design Implementation and Evaluation. Rural Development Committee Center for International Studied, Cornell University.

Cronbach, L. J. (1970). *Essential of Psychology Testing*. 3rded. NewYork : Harper and Row, Publishers, Inc.

Krejcie & Morgan. (1970). *Statistics: An Introduction Analysis*. 3rd.ed, Harper International Edition.

ปัจจัยแห่งความสำเร็จรางวัลเลิศรัฐ “สาขาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม” ของกรมบัญชีกลาง

THE SUCCESS FACTORS OF THE PMQA AWARD "PUBLIC SECTOR MANAGEMENT QUALITY AWARD
DIVISION 1 CORPORATE LEADERSHIP AND SOCIAL RESPONSIBILITY" OF THE COMPTROLLER GENERAL'S
DEPARTMENT

วรรณัย อันสนธิ¹ และ กฤษณ์ รักชาติเจริญ²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมบัญชีกลาง 2) ปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมบัญชีกลาง 3) การส่งเสริมเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมบัญชีกลาง 4) นำเสนอวิธีการบริหารจัดการภาครัฐด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมบัญชีกลาง กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของกรมบัญชีกลาง 346 คน และสัมภาษณ์เพิ่มเติม 2 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน สถิติ t-test สถิติ One - way ANOVA รวมทั้งใช้สถิติ Multiple Regression โดยผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมไม่แตกต่างกัน และปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม ตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายตัวแปรตามได้ร้อยละ 4.20 ซึ่งมีปัจจัยความสำเร็จเพียง 2 ด้านที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในทางบวก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ($\beta = .110$, Sig = .039) ปัจจัยด้านระบบการทำงาน ($\beta = .143$, Sig = .009) และตามกรอบการส่งเสริมเกณฑ์ PMQA พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายตัวแปรตามได้ร้อยละ 3.70 ซึ่งมีปัจจัยความสำเร็จ 3 ด้านที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในทางบวก คือ ด้านความตระหนัก ($\beta = .114$, Sig = .045) ด้านการประยุกต์ใช้เกณฑ์ ($\beta = .134$, Sig = .014) และด้านคณะกรรมการรับผิดชอบ ($\beta = .148$, Sig = .006) นอกจากนี้ผลการศึกษานำเสนอวิธีการบริหารจัดการภาครัฐด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมบัญชีกลาง มีดังนี้ 1) สนับสนุนให้มีการให้ความสำคัญกับทุกฝ่าย ผู้บริหาร บุคลากรในระดับต่าง ๆ ในการทำงานเป็นทีม 2) สนับสนุนให้มีการประยุกต์หลักการ PDCA มาใช้ในการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร 3) สนับสนุนให้บุคลากรตระหนักถึงประโยชน์ของการส่งเสริมคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

คำสำคัญ : รางวัลเลิศรัฐ / ปัจจัยความสำเร็จ / คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ / กรมบัญชีกลาง

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

The objective of this study is to study 1) the personal factors that affect the quality of PMQA division 1 corporate leadership and social responsibility of the comptroller general's department. 2) The success factors that affect the quality of PMQA division 1 corporate leadership and social responsibility of the comptroller general's department. 3) Promoting the quality of PMQA division 1 corporate leadership and social responsibility of the comptroller general's department. 4) To present the management methods for the public sector regarding the organization and social responsibility of the Comptroller General's Department. This study is a quantitative research, the sample consisted of 346 personnel from the Comptroller General's Department and 2 additional interviews. The statistics used were mean, percentage, standard deviation, T-test statistics, One-way ANOVA statistics, and Multiple Regression statistics. For describing the information including gender, age, education level, status and duration of work. Using t-test statistics to test differences between samples, One-way ANOVA is used to test the differentiation of the mean values of 3 or more samples, including using multiple regression analysis for testing independent variables which are the McKinsey's 7s Framework success factor, and the promotion of PMQA criteria that affect the following variables are the quality of PMQA division 1 corporate leadership and social responsibility. The result of the research shows that the different personal factors have different levels of opinions on the quality of PMQA division 1, corporate leadership and social responsibility are no different. And the success factors that affect the quality of public administration. Category 1 corporate leadership and social responsibility, according to McKinsey's framework found that the independent variables can explain the variable according to 4.20%, which the only 2 success factors that affect the quality of PMQA division 1 corporate leadership and positive social responsibility are staff factors ($\beta = .110$, Sig = .039) and system factors ($\beta = .143$, Sig = .009). And according to the PMQA criteria promotion found that the independent variable can explain the variable according to 3.70%, which is 3 success factors that affect the quality of public administration division 1 corporate leadership and positive social responsibility including awareness ($\beta = .114$, Sig = .045), application of criteria ($\beta = .134$, Sig = .014) and responsibility committee ($\beta = .148$, Sig = .006). In addition, the results of the presentation of the management methods of the government regarding the organization and social responsibility of the Comptroller General's Department are as follows: 1) Supporting to give importance to all executives and personnel at various levels in working as a team of employees. 2) Supporting the application of the PDCA principles for work throughout the organization. 3) Supporting personnel to realize the benefits of the enhancement of public management quality.

Keywords: State Excellence Award / Success Factor / Quality of Public Administration / Comptroller General's Department

1. บทนำ

เรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จรางวัลเลิศรัฐ “สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม” ของกรมบัญชีกลาง โดย “รางวัลเลิศรัฐ” (Public Sector Excellence Awards : PSE Awards) เป็นรางวัลแห่งเกียรติยศที่ได้มุ่งเน้นปฏิบัติราชการจนประสบความสำเร็จมีความเป็นเลิศของหน่วยงานรัฐทั้งปวง โดย “รางวัลเลิศรัฐ” นี้ได้มอบให้กับหน่วยงานรัฐที่พัฒนาและมีผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่มีความโดดเด่น

ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้จัดให้มีรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวดเพื่อเป็นการเชิดชูเกียรติ สร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการอย่างต่อเนื่อง และยกระดับมาตรฐานให้เทียบเท่าสากล

โดยในปี พ.ศ. 2561 กรมบัญชีกลางได้รับ “รางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” หรือ PMQA 2018 ในหมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งรางวัลนี้ให้กับองค์การภาครัฐที่ปฏิบัติราชการดีและเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสากล ทำให้ผู้จัดทำสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยใดที่ทำให้กรมบัญชีกลางประสบความสำเร็จในการได้รับรางวัลเลิศรัฐ ในหมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม ในปี พ.ศ. 2561 และอันเนื่องมาจากการที่กรมบัญชีกลางมีภารกิจเกี่ยวกับการควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินและหน่วยงานภาครัฐให้ เป็นไปโดยถูกต้องมีวินัย คุ่มค่า โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยการวางกรอบหลักเกณฑ์กลางให้หน่วยงานภาครัฐถือปฏิบัติ การให้บริการคำแนะนำปรึกษาด้านการเงิน การคลัง การบัญชี การตรวจสอบภายใน การบริหารเงินนอกงบประมาณ และการพัสดุภาครัฐ เป็นต้น (กรมบัญชีกลาง, 2562) หรือกล่าวสรุปคือการดูแลบัญชีทรัพย์สินของหน่วยงานภาครัฐของไทยทั้งหมดทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจของโครงการที่มีขนาดใหญ่รวมไปถึงความมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐในลักษณะองค์รวม อีกทั้งยังประกอบไปด้วยกรมบัญชีกลางได้รับรางวัลเลิศรัฐสาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยเหตุนี้จึงเป็นเหตุผลเข้ามาสนับสนุนในการทำวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยแห่งความสำเร็จรางวัลเลิศรัฐ “สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม” ของกรมบัญชีกลาง

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมบัญชีกลาง

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมบัญชีกลาง

2.3 เพื่อศึกษาการส่งเสริมเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมบัญชีกลาง

2.4 เพื่อนำเสนอวิธีการบริหารจัดการภาครัฐด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมบัญชีกลาง

3. การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดปัจจัยความสำเร็จของแมคคินซี (McKinsey's 7S Framework)

อำนาจ วัดจินดา (2558 อ้างโดย Tom Peter & Robert Waterman, 1980) ได้ให้นิยาม การวิเคราะห์ปัจจัย 7s ตามหลักการของแมคคินซี (McKinsey's 7S Framework) เป็นแนวทางวิเคราะห์ปัจจัยภายในหน่วยงานซึ่งเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์การบริหารองค์การที่จะช่วยให้การบริหารองค์การมีศักยภาพการทำงานสูงมากยิ่งขึ้น ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การต่าง ๆ ผลนั้นขึ้นอยู่กับตัวแปรซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันอย่างน้อยที่สุด 7 ตัว ซึ่งได้แก่ กลยุทธ์ (Strategy) โครงสร้าง (Structure) ระบบการทำงาน (System) รูปแบบการบริหาร (Style) บุคลากร (Staff) ทักษะ (Skill) ค่านิยมร่วมกัน (Shared values) ดังนั้นปัจจัยความสำเร็จขององค์การจะเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างกันของตัวแปรทั้งหมด โดยที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับตัวแปรทั้งหมด

การส่งเสริมเกณฑ์ PMQA

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนราชการสามารถใช้เกณฑ์ PMQA เพื่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี ประสพการณ์จากการใช้เกณฑ์นี้จะช่วยให้ส่วนราชการสามารถตัดสินใจได้ว่า ควรจะปรับใช้เกณฑ์ในระดับก้าวหน้าขึ้นไปได้อย่างไร หากจัดทำรายละเอียดลักษณะสำคัญขององค์การให้ครบถ้วนให้มากที่สุดแล้วจะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยหลังจากการศึกษาแนวคิดนี้สามารถจำแนกการส่งเสริมเกณฑ์ PMQA ได้ดังนี้ ความตระหนัก (Awareness) การประยุกต์ใช้เกณฑ์ (Apply) การกำหนดขอบข่ายการประเมิน (Evaluation) คณะกรรมการรับผิดชอบ (Responsibility) การประเมินเปรียบเทียบ (Comparative evaluation) และการปรับปรุงแผน (Plan improvement)

คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมว่าเป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการสั่งการหรือชี้นำให้ส่วนราชการมีความยั่งยืนอย่างไร นอกจากนี้ยังตรวจประเมินระบบการกำกับดูแลองค์การ วิธีการที่ส่วนราชการใช้เพื่อบรรลุผลด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย มีจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ และหลังจากการศึกษาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจึงสามารถจำแนกการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมได้ ดังนี้ 1) การนำองค์การให้ความสำคัญใน 2 เรื่อง คือ วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และการสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ 2) การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมใน 3 เรื่อง คือ การกำกับดูแลองค์การ การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนที่สำคัญ

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณ คือ บุคลากรที่เป็นอัตรากำลังทั้งหมด 2,545 คน ของกรมบัญชีกลาง ในการศึกษาวิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง โดยได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 346 คน หลังจากนั้นจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เพื่อจำแนก 3 กลุ่มตัวอย่าง หลังจากการสุ่มตัวอย่างจะได้ดังนี้ ข้าราชการ 273 คน พนักงานราชการ 59 คน และลูกจ้างประจำ 14 คน รวมทั้งสิ้น 346 คน และใช้การสัมภาษณ์เพิ่มเติมผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับเสริมข้อมูลเชิงปริมาณ จำนวน 2 คน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยฉบับนี้เป็นเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรของกรมบัญชีกลางที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7s Framework) ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรของกรมบัญชีกลางที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จตามกรอบการส่งเสริมเกณฑ์ PMQA ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรของกรมบัญชีกลางต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และมีการสัมภาษณ์เพิ่มเติมกับผู้ทรงคุณวุฒิภายในกรมบัญชีกลาง จำนวน 2 ท่านสำหรับเสริมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยจำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามมีทั้งหมด 59 ข้อ ซึ่งข้อคำถามผู้วิจัยได้คำนวณค่า IOC พบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ทุกข้อ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ตรวจสอบหาความเที่ยงโดยใช้การทดสอบความเชื่อมั่น หรือการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบราค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา มีค่าอยู่ที่ประมาณ 0.7

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาตรฐานการทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) รวมถึงใช้สถิติการทดสอบความสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุคูณ โดยใช้สถิติ Multiple regression analysis ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติมกับผู้ทรงคุณวุฒิภายในกรมบัญชีกลาง จะใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาเพื่อเสริมข้อมูลในเชิงปริมาณและนำเสนอวิธีการบริหารจัดการภาครัฐด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมบัญชีกลาง

5. สรุปผลการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรของกรมบัญชีกลาง จำนวน 346 คน พบว่า **เพศ** บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมาเป็นเพศชาย **อายุ** บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36 - 44 ปีมากที่สุด รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 27- 35 ปี ถัดมาคืออายุอยู่ในช่วง 45 - 53 ปี ถัดมาคืออายุอยู่ในช่วง 54 ปีขึ้นไป และมีอายุอยู่ในช่วง 18 - 26 ปี ตามลำดับ **ระดับการศึกษา** ของบุคลากรส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท **สถานภาพ** บุคลากรส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ รองลงมาเป็นพนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ ตามลำดับ **ระยะเวลาที่ทำงาน** บุคลากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานอยู่ระหว่าง 10 - 15 ปี รองลงมาคือระยะเวลาทำงานอยู่ระหว่าง 6 - 10 ปี ถัดมาคือระยะเวลาทำงาน 15 ปีขึ้นไป และมีระยะเวลาทำงานอยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี ตามลำดับ

5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรของกรมบัญชีกลาง

จากผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรของกรมบัญชีกลาง ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรออกเป็น 3 ประเด็น ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรของกรมบัญชีกลางที่มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7s Framework)

จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ในภาพรวมบุคลากรของกรมบัญชีกลางมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ในด้านกลยุทธ์ รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างองค์กร ถัดมา คือ ด้านค่านิยมร่วมกัน ถัดมา คือ ด้านบุคลากร ถัดมา คือ ด้านระบบการทำงาน ถัดมา คือ ด้านรูปแบบการบริหารและด้านทักษะ ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรของกรมบัญชีกลางที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จตามกรอบการส่งเสริมเกณฑ์ PMQA

จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ในภาพรวมบุคลากรของกรมบัญชีกลางมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดในด้านความตระหนัก รองลงมา คือ ด้านการกำหนดขอบข่ายการประเมิน ถัดมา คือ ด้านคณะกรรมการรับผิดชอบ ถัดมา คือ การประยุกต์ใช้เกณฑ์ ถัดมา คือ ด้านการปรับปรุงแผนและด้านการประเมินเปรียบเทียบ ตามลำดับ

3) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรของกรมบัญชีกลางต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม

จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ในภาพรวมบุคลากรของกรมบัญชีกลางมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดในการกำกับดูแลองค์การ รองลงมา คือ ด้านวิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจ ถัดมา คือ ด้านการสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ ถัดมา คือ ด้านการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

5.3 สรุปผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรของกรมบัญชีกลางต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรของกรมบัญชีกลางต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

ในภาพรวมด้านเพศ พบว่า บุคลากรของกรมบัญชีกลางที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่า t เท่ากับ 0.32 และค่า Sig เท่ากับ .752

ในภาพรวมด้านอายุ พบว่า บุคลากรของกรมบัญชีกลางที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่า F เท่ากับ 0.22 และค่า Sig เท่ากับ .928

ในภาพรวมด้านระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรของกรมบัญชีกลางที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่า t เท่ากับ 0.32 และค่า Sig เท่ากับ .747

ในภาพรวมด้านสถานภาพ พบว่า บุคลากรของกรมบัญชีกลางที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่า F เท่ากับ 0.47 และค่า Sig เท่ากับ .625

ในภาพรวมด้านระยะเวลาการทำงาน พบว่า บุคลากรของกรมบัญชีกลางที่มีระยะเวลาที่ทำงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่า F เท่ากับ 0.15 และค่า Sig เท่ากับ .929

ในภาพรวม พบว่า บุคลากรของกรมบัญชีกลางที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาที่ทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้าน การนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม ตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7s Framework)

โดยในเบื้องต้นมีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlations) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม นอกจากนี้ยังใช้เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเองเพื่อตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) โดยที่ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จมีทั้งหมด 7 ตัวแปรย่อย ได้แก่ โครงสร้างองค์การ กลยุทธ์ บุคลากร รูปแบบการบริหาร ระบบการทำงาน ทักษะ และค่านิยมร่วมกัน และตัวแปรตามผู้วิจัยได้รวมตัวแปรตามเป็นหนึ่งตัวแปร คือ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7s Framework) ที่มีต่อของคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8
1.คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	1.00							
2.โครงสร้างองค์การ	.111*	1.00						
3.กลยุทธ์	.121*	.170**	1.00					
4.บุคลากร	.110*	-.043	.068	1.00				
5.รูปแบบการบริหาร	.016	.139**	.119*	.000	1.00			
6.ระบบการทำงาน	.168*	.113*	.224***	-.010	-.020	1.00		
7.ทักษะ	-.030	.142**	.157**	-.076	.022	.104	1.00	
8.ค่านิยมร่วมกัน	.096*	.268***	.179***	-.082	.004	.141**	.134**	1.00

หมายเหตุ * Sig < .05, ** Sig < .01, *** Sig < .001

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามคือ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 การนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 มี 5 ตัวแปร เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านระบบการทำงาน มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ $r = .168$ รองลงมา คือ ด้านกลยุทธ์ มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ $r = .121$ รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างองค์การ มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ $r = .111$ รองลงมา คือ ด้านบุคลากร มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

เท่ากับ $r = .110$ และด้านที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามน้อยที่สุด คือ ด้านค่านิยมร่วมกัน มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ $r = .096$

โดยด้านที่ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม มี 2 ด้าน คือ ด้านรูปแบบการบริหาร มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ $r = .016$ และ ด้านทักษะ มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ $r = -.030$ อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ .05

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระยังพบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจำนวน 12 คู่ จากทั้งหมด 21 คู่ โดยตัวแปรอิสระคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือค่านิยมร่วมกัน กับกลยุทธ์ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ $r = .268$ ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุดคือ ทักษะ กับระบบการทำงาน โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ $r = .104$ จากกรณีนี้ทำให้เห็นว่าไม่มีตัวแปรอิสระคู่ใดมีความสัมพันธ์กันเกิน .80 จึงไม่ทำให้เกิดปัญหาเรื่องภาวะร่วมเส้นตรงพหุ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณในครั้งนี้มีตัวแปรอิสระ 7 ตัวแปร ได้แก่ โครงสร้างองค์การ กลยุทธ์ บุคลากร รูปแบบการบริหาร ระบบการทำงาน ทักษะ และค่านิยมร่วมกัน โดยมีตัวแปรตามคือ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม การวิเคราะห์ครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นโดยการนำตัวแปรเข้าไปวิเคราะห์แบบนำตัวแปรเข้าทั้งหมดพร้อมกัน (Enter)

ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of Determination หรือ R^2 ปรับแก้) เท่ากับ .042 คิดเป็นร้อยละ 4.20 เท่านั้น ในขณะที่เดียวกันผลการทดสอบพบว่ามีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า F เท่ากับ 3.15 และค่า p เท่ากับ .003 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวสามารถอธิบายตัวแปรตามคือ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐหมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมได้ร้อยละ 4.20 แสดงการวิเคราะห์ที่ได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม ตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7s Framework) ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ	B	SE	β	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	3.15	0.29		10.78***	.000
โครงสร้างองค์การ	0.04	0.03	.081	1.45	.147
กลยุทธ์	0.04	0.03	.067	1.20	.230
บุคลากร	0.07	0.03	.110	2.07*	.039
รูปแบบการบริหาร	0.00	0.03	.001	0.01	.992
ระบบการทำงาน	0.09	0.03	.143	2.62**	.009
ทักษะ	-0.04	0.04	-.067	-1.24	.217
ค่านิยมร่วมกัน	0.03	0.03	.060	1.08	.282
ภาพรวมของโมเดล (Model Summary)					
$F = 3.15^{**}$, $p = .003$, $R = .247$, $R^2 = .061$, R^2 ปรับแก้ = .042, $SEE = 0.14$					

จากตารางที่ 1 แสดงตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ผลการวิเคราะห์พบว่ามียังสองปัจจัยเท่านั้นที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อแปรตาม คือ ด้านระบบการทำงาน และ ด้านบุคลากร

ด้านระบบการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐหมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า β เท่ากับ .143 และค่า Sig เท่ากับ .009 นั้นหมายความว่า ถ้าปัจจัยด้านระบบการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มสูงขึ้น

ด้านบุคลากร มีอิทธิพลทางบวกต่อตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า β เท่ากับ .110 และค่า Sig เท่ากับ .039 นั้นหมายความว่า ถ้าปัจจัยด้านบุคลากรที่มีระดับเพิ่มขึ้นเพิ่มขึ้น จะทำให้คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มสูงขึ้น

นอกจากนี้ ปัจจัยด้านอื่น ๆ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ กลยุทธ์ รูปแบบการบริหาร ทักษะ และค่านิยมร่วมกันมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้นหมายความว่า ไม่ว่าบุคลากรในองค์กรจะมีความคิดเห็นในประเด็นเหล่านี้เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ก็ไม่ได้มีอิทธิพลทำให้คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมเปลี่ยนแปลงไปมากนัก

5.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม ตามกรอบการส่งเสริมเกณฑ์ PMQA

โดยในเบื้องต้นมีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlations) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม นอกจากนี้ยังใช้เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเองเพื่อตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) โดยที่ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรการส่งเสริมเกณฑ์ PMQA มีทั้งหมด 6 ตัวแปรย่อย ได้แก่ ความตระหนัก การประยุกต์ใช้เกณฑ์ การกำหนดขอบข่ายการประเมิน คณะกรรมการรับผิดชอบ การประเมินเปรียบเทียบ และการปรับปรุงแผน และตัวแปรตามผู้วิจัยได้รวมตัวแปรตามเป็นหนึ่งตัวแปรเช่นเดียวกัน คือ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม ตามกรอบการส่งเสริมเกณฑ์ PMQA

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7
1.คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	1.00						
2.ความตระหนัก	.063	1.00					
3.การประยุกต์ใช้เกณฑ์	.100*	-.234***	1.00				
4.การกำหนดขอบข่ายการประเมิน	-.032	.265***	.008	1.00			
5.คณะกรรมการรับผิดชอบ	.150**	-.023	-.035	.022	1.00		
6.การประเมินเปรียบเทียบ	.089*	.018	-.017	.081	.082	1.00	
7.การปรับปรุงแผน	.070	.090*	-.054	.106*	.180***	.298***	1.00

หมายเหตุ * Sig < .05, ** Sig < .01, *** Sig < .001

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามคือ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เพียง 3 ตัวแปร เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านคณะกรรมการรับผิดชอบ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ $r = .150$ รองลงมาคือการประยุกต์ใช้เกณฑ์ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ $r = .100$ ส่วนตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามน้อยที่สุดคือการประเมินเปรียบเทียบ โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $r = .089$

โดยตัวแปรที่ไม่สัมพันธ์กับตัวแปรตามคือ ด้านความตระหนัก โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ $r = .063$ ด้านการกำหนดขอบข่ายการประเมิน โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ $r = -.032$ และด้านการปรับปรุงแผน โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ $r = .070$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระยังพบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 6 คู่ จากทั้งหมด 15 คู่ โดยตัวแปรอิสระคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดคือการประเมินเปรียบเทียบ กับการปรับปรุงแผน โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ $r = .298$ ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุดคือ ความตระหนัก กับการปรับปรุงแผน โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ $r = .090$ จากกรณีนี้ทำให้เห็นว่าไม่มีตัวแปรอิสระคู่ใดมีความสัมพันธ์กันเกิน .80 จึงไม่ทำให้เกิดปัญหาเรื่องภาวะร่วมเส้นตรงพหุ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณในครั้งนี้มีตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร ได้แก่ ความตระหนักการประยุกต์ใช้เกณฑ์ การกำหนดขอบข่ายการประเมิน คณะกรรมการรับผิดชอบ การประเมินเปรียบเทียบ และการปรับปรุงแผน โดยมีตัวแปรตามคือ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม การวิเคราะห์ครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นโดยการนำตัวแปรเข้าไว้วิเคราะห์แบบนำตัวแปรเข้าทั้งหมดพร้อมกัน (Enter)

ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามค่อนข้างน้อย ($R = .232$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of Determination หรือ $R^2_{ปรับแก้}$) เท่ากับ .037 คิดเป็นร้อยละ 3.70 เท่านั้น ในขณะที่เดียวกันผลการทดสอบพบว่ามีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า F เท่ากับ 3.21 และค่า p เท่ากับ .004 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัว สามารถอธิบายตัวแปรตามคือ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้ร้อยละ 3.70 แสดงการวิเคราะห์ที่ได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม ตามกรอบการส่งเสริมเกณฑ์ PMQA ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ	B	SE	β	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	3.35	0.24		14.00***	.000
ความตระหนัก	0.07	0.03	.114	2.01*	.045
การประยุกต์ใช้เกณฑ์	0.06	0.03	.135	2.48*	.014
การกำหนดขอบข่ายการประเมิน	-0.05	0.03	-.075	-1.36	.174
คณะกรรมการรับผิดชอบ	0.06	0.02	.148	2.74**	.006
การประเมินเปรียบเทียบ	0.03	0.02	0.76	1.37	.172
การปรับปรุงแผน	0.01	0.02	.026	0.47	.640
ภาพรวมของโมเดล (Model Summary)					
$F = 3.21^{**}, p = .004, R = .232, R^2 = .054, R^2_{ปรับแก้} = .037, SEE = 0.14$					

จากตารางที่ 4 แสดงตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ผลการวิเคราะห์พบว่า มีเพียงสามปัจจัยเท่านั้นที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านคณะกรรมการรับผิดชอบ ด้านการประยุกต์ใช้เกณฑ์ และ ด้านความตระหนัก

ด้านคณะกรรมการรับผิดชอบ มีอิทธิพลทางบวกต่อตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐหมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า β เท่ากับ .148 และค่า Sig เท่ากับ .006 นั้นหมายความว่า ถ้าปัจจัยด้านคณะกรรมการรับผิดชอบเพิ่มขึ้น จะทำให้คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มสูงขึ้น

ด้านการประยุกต์ใช้เกณฑ์ มีอิทธิพลทางบวกต่อตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐหมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า β เท่ากับ .134 และค่า Sig เท่ากับ .014 นั้นหมายความว่า ถ้าปัจจัยด้านการประยุกต์ใช้เกณฑ์เพิ่มขึ้น จะทำให้คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มสูงขึ้น

ด้านความตระหนัก มีอิทธิพลทางบวกต่อตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐหมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า β เท่ากับ .114 และค่า Sig เท่ากับ .045 นั้นหมายความว่า ถ้าปัจจัยด้านความตระหนักเพิ่มขึ้น จะทำให้คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มสูงขึ้น

นอกจากนี้ การส่งเสริมด้านอื่น ๆ ได้แก่ การกำหนดขอบข่ายการประเมิน การประเมินเปรียบเทียบและการปรับปรุงแผน มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั้นหมายความว่า ไม่ว่าบุคลากรในองค์กรจะมีความคิดเห็นในประเด็นการส่งเสริมด้านอื่น ๆ ได้แก่ การกำหนดขอบข่ายการประเมิน การประเมินเปรียบเทียบ และการปรับปรุงแผน เปลี่ยนไปอย่างไร ก็ไม่ได้มีอิทธิพลทำให้คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมเปลี่ยนแปลงไปมากนัก

6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรของกรมบัญชีกลางต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม ตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรของกรมบัญชีกลางต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวม พบว่าบุคลากรของกรมบัญชีกลางที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ซึ่งจากผลการวิจัยจะสามารถอภิปรายผลได้ว่า บุคลากรของกรมบัญชีกลางมีระดับความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันที่ต่างต้องการให้กรมบัญชีกลางมีคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี เพราะหากกรมบัญชีกลางมีคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีแล้ว จะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการ และวิธีการทำงาน เพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของบุคลากรให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล ส่งผลให้สามารถให้บริการได้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งการบริหารจัดการที่ดีนี้จะส่งผลให้กรมบัญชีกลางมีภาพลักษณ์ที่ดี จะทำให้ได้รับความนิยมนิยมชอบ

จากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีรวิทย์ อุทร และ สวัสดิ์วรรณรัตน์ (2554 : 8) โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 อาจเนื่องมาจากระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรเป็นระบบงานใหม่ที่พนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องต้องเรียนรู้และปรับตัวในการทำงานด้วยระบบดังกล่าวเหมือนกัน

6.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม ตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7s Framework)

ในภาพรวม ตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7s Framework) พบว่า จากปัจจัยความสำเร็จตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7s Framework) ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านกลยุทธ์ ด้านบุคลากร ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านระบบการทำงาน ด้านทักษะ และด้านค่านิยมร่วมกัน โดยมีปัจจัยความสำเร็จเพียง 2 ด้านที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม คือ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านระบบการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมในทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งจากผลการวิจัยจะสามารถอภิปรายผลได้จากกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7s Framework) พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านระบบการทำงาน มีความสำคัญอย่างมากเพราะส่งผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมดังนั้นกรมบัญชีกลางควรให้ความสำคัญในทั้งปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านระบบการทำงาน โดยปัจจัยด้านบุคลากรควรมีการมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างยืดหยุ่น และมีการปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรที่มีความแตกต่างกัน รวมทั้งให้ความสำคัญในการร่วมกันทำงานระหว่างบุคลากร เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่ดีแต่อย่างไรก็ตามกรมบัญชีกลางก็ควรให้ความสำคัญปัจจัยอื่น ๆ ตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7s Framework) ด้วย เช่น ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ ปัจจัยด้านทักษะปัจจัยด้านค่านิยมร่วมกัน เป็นต้นเพื่อให้การดำเนินงานครบทั้ง 7 ด้านตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7s Framework) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2554 : 85) ได้ให้ความหมายไว้ว่าบุคลากร หมายถึง ทรัพยากรมนุษย์ขององค์การซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้น องค์การจะประสบความสำเร็จหรือไม่ในส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเป็นกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการของทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานของกลยุทธ์องค์การ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริสธร บุญจ้อย และธนาภา โรจนตระกูล (2561 : 404) ที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการบริหารจัดการของแมคคินซี McKinsey's 7s Framework ด้านบุคลากรส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลคุดมวง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มากที่สุด อีกทั้งปัจจัยด้านระบบการทำงานยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เซมพรีวิโว (Semprevivo, 1976) ที่อธิบายว่า ระบบการทำงาน คือ องค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำงานเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเพื่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่ง กล่าวได้ว่า ระบบการทำงานคือ การปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้งหลายในการปฏิบัติหน้าที่และการดำเนินงาน ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ระบบการทำงาน หมายถึง การทำงานร่วมกันของส่วนประกอบแต่ละส่วนอย่างมีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เยาวเรศวร์ นุตเดชานันท์ (2558 : 108) ที่ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่ากรมสุขภาพจิต มีความพร้อมด้านระบบงานเพิ่มมากขึ้นมีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพิ่มมากขึ้น

6.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม ตามกรอบการส่งเสริมเกณฑ์ PMQA

ในภาพรวม ตามกรอบการส่งเสริมเกณฑ์ PMQA พบว่า ปัจจัยความสำเร็จตามกรอบการส่งเสริมเกณฑ์ PMQA ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความตระหนัก ด้านการประยุกต์ใช้เกณฑ์ ด้านการกำหนดขอบข่ายการประเมิน ด้านคณะกรรมการรับผิดชอบ ด้านการประเมินเปรียบเทียบ และด้านการปรับปรุงแผน โดยมีปัจจัยความสำเร็จ 3 ด้านที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม คือ ด้านความตระหนัก ด้านการประยุกต์ใช้เกณฑ์ และด้านคณะกรรมการรับผิดชอบ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมในทางบวก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งจากผลการวิจัยจะสามารถอภิปรายผลได้ว่าจากกรอบการส่งเสริมเกณฑ์ PMQA พบว่า ปัจจัยด้านความตระหนัก ปัจจัยด้านการประยุกต์ใช้เกณฑ์และปัจจัยด้านคณะกรรมการรับผิดชอบที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐหมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยเป็นปัจจัยที่หากมีการให้ความสำคัญมากขึ้นจะส่งผลให้คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐดีขึ้นด้วย โดยปัจจัยด้านความตระหนัก ควรมีการส่งเสริมให้กรมบัญชีกลางมีความตระหนักถึงการนำหลักคุณภาพการบริหารจัดการมาเข้ามาปรับใช้กับองค์การเพื่อประโยชน์สูงสุด ส่วนปัจจัยด้านการประยุกต์ใช้เกณฑ์ ควรมีการส่งเสริมการประยุกต์ใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้เข้ามาใช้ทั่วทั้งองค์การ และปัจจัยด้านคณะกรรมการรับผิดชอบที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ควรมีการคัดเลือกคณะกรรมการจากผู้ที่มีความเหมาะสม รวมไปถึงมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกับหน้าที่ความรับผิดชอบในการพิจารณาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประภาส บุญยินดี (2536 : 15) ที่กล่าวไว้ว่าความตระหนักเกิดจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งเร้าอันได้แก่ บุคคล สถานการณ์ กลุ่มสังคม และสิ่งต่าง ๆ ที่โน้มเอียงหรือพร้อมที่จะสนองตอบในทางบวกหรือทางลบเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ประสบการณ์ โดยบุคคล สถานการณ์ กลุ่มสังคมการเรียนรู้และประสบการณ์เป็นความตระหนักที่ส่งผลต่อสิ่งต่าง ๆ โดยความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรมเป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความตระหนัก การจะให้บุคคลมีพฤติกรรมในทิศทางที่พึงปรารถนาจำเป็นที่จะต้องให้บุคคลเกิดความตระหนักต่อตนเองและสังคม ซึ่งบุคคลจะเกิดความตระหนักได้ก็ต่อเมื่อมีการรับรู้สิ่งนั้น และในด้านการประยุกต์ใช้เกณฑ์สอดคล้องกับแนวคิดการดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐของกรมควบคุมโรค (2560) ที่กล่าวไว้ว่า การประยุกต์ใช้แนวทางการดำเนินงานของสำนักงาน กพ.โดยนำเกณฑ์ PMQA มาใช้ประกอบด้วย 2 ส่วนคือกระบวนการและผลลัพธ์ โดยที่กระบวนการประกอบด้วย 1) กระบวนการ/ระบบที่มีประสิทธิภาพ (Approach : A) 2) การถ่ายทอดให้หน่วยงานไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ (Deployment : D) และ 3) การประเมินประสิทธิผลของกระบวนการเพื่อปรับปรุงกระบวนการ และดูว่ากระบวนการหรือ ระบบนั้น ๆ สอดรับกิจกรรมสำคัญหรือไม่ (Learning : L / Integration: I) โดยคาดหวังผลลัพธ์ได้แก่ ยุทธศาสตร์ บรรลุเป้าหมาย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประสิทธิภาพในการบริหารงาน ผลการพัฒนางานและตัวชี้วัดเชิงกระบวนการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งด้านคณะกรรมการรับผิดชอบยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558) ที่กล่าวไว้ว่า การตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบ รายหมวดเพื่อทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจะทำให้ค้นหาช่องว่างของการดำเนินการ และการเชื่อมโยงสู่ผลลัพธ์ เพื่อโอกาสในการปรับปรุงที่ดีขึ้นและให้ผู้บริหารส่วนราชการของหน่วยงานที่ถูกประเมินรับทราบ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในความสำเร็จของคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีขึ้น

6.4 ผลการศึกษาการนำเสนอวิธีการบริหารจัดการภาครัฐด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมบัญชีกลาง

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณ ประกอบกับผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติม ผู้วิจัยสามารถนำเสนอวิธีการบริหารจัดการภาครัฐด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมบัญชีกลาง ได้ดังนี้

1. สนับสนุนให้มีการให้ความสำคัญกับทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร บุคลากรในระดับต่าง ๆ ทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ เพราะบุคลากรถือเป็นรากฐานสำคัญของความสำเร็จ ดังจะเห็นได้จากรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ได้รับเมื่อปี พ.ศ. 2561 ทั้งนี้กรมบัญชีกลางควรมีการสนับสนุนการทำงานเป็นทีม หากให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมจะทำให้เสริมสร้างความเข้มแข็งของการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

2. สนับสนุนให้มีการประยุกต์หลักการ PDCA มาใช้ในการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์การ ไม่ว่าจะ เป็นในระดับบุคคลหรือระดับองค์การ เพื่อให้ระบบการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุด

3. สนับสนุนให้บุคลากรตระหนักรู้ถึงประโยชน์ของการส่งเสริมคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ ผ่านการถ่ายทอดของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อบุคลากรจะได้ทราบว่าการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีจะส่งผลดีต่อตนเองและองค์การ รวมไปถึงเป็นการเสริมสร้างให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ และนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ

ซึ่งจะทำให้เห็นได้ว่าจากการที่กรมบัญชีกลางมีการให้ความสำคัญกับบุคลากรไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนให้ ความสำคัญกับทุกฝ่าย สนับสนุนการนำ PDCA มาใช้กับองค์การ รวมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรมีความตระหนักถึง ประโยชน์ในการนำหลักเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้กับองค์การ กล่าวคือ กรมบัญชีกลางมีเป้าหมายมุ่ง พัฒนาองค์การเพื่อให้เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น โดยจะเห็นได้ว่าผู้ที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนากรมบัญชีกลาง ให้ก้าวไปข้างหน้านั้นไม่ใช่เพียงแค่นั้นในส่วนของผู้บริหารเท่านั้น แต่ยังรวมถึงบุคลากรทุกฝ่ายที่ต้องการพัฒนาศักยภาพของ ตนเองให้ดีขึ้นด้วย เพราะหากการพัฒนาตนเองแล้วจะส่งผลทำให้องค์การพัฒนาตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อานาจ วัดจินดา (2558 อ้างโดย Tom Peter & Robert Waterman, 1980) ที่ได้ให้นิยามเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัย 7s ตามหลักการของแมคคินซี (McKinsey's 7S Framework) เป็นแนวทางวิเคราะห์ปัจจัยภายในหน่วยงาน ประกอบไป ด้วย 7 ตัวแปร ได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบการทำงาน รูปแบบการบริหาร บุคลากร ทักษะ และค่านิยมร่วมกัน ซึ่งผล จากการวิเคราะห์พบว่ากรมบัญชีกลางได้ให้ความสำคัญ 2 ตัวแปร คือ บุคลากร และระบบการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรตาม กรอบแนวคิดปัจจัยความสำเร็จของแมคคินซี

7. ข้อเสนอแนะการวิจัย

7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายระดับภาครัฐ ดังนี้

7.1.1 จากผลการวิจัย ปัจจัยความสำเร็จตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7s Framework) พบว่า ด้านระบบการทำงาน ส่งผลในทิศทางบวกต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการ นำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมบัญชีกลาง โดยผลักดันให้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

สอดคล้องอยู่ในระบบงานตั้งแต่การกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ รวมไปถึงแผนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนทั้งในระดับองค์การระดับหน่วยงาน จนถึงระดับบุคคล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

7.1.2 จากผลการวิจัย ปัจจัยความสำเร็จตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7s Framework) พบว่า ด้านบุคลากร ส่งผลในทิศทางบวกต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมบัญชีกลาง ดังนั้นกรมบัญชีกลางควรมีนโยบายเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในด้านคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรที่ตั้งใจปฏิบัติงานหรือมีส่วนสำคัญในกระบวนการของการได้รับรางวัลเลิศรัฐ เช่น การมอบเงินรางวัล หรือการมอบเกียรติบัตร เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

7.1.3 จากผลการวิจัย ปัจจัยความสำเร็จตามกรอบการส่งเสริมเกณฑ์ PMQA พบว่า ด้านคณะกรรมการรับผิดชอบ ส่งผลในทิศทางบวกต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมบัญชีกลาง ดังนั้นกรมบัญชีกลางควรมีการกำหนดคุณสมบัติและจัดระบบการคัดเลือกคณะกรรมการรับผิดชอบจากผู้ที่มีความเหมาะสม มีความรู้ความสามารถในเรื่องคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างครอบคลุม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่กรมบัญชีกลาง

7.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

7.2.1 จากผลการวิจัย ปัจจัยความสำเร็จตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7s Framework) พบว่า ด้านบุคลากร ส่งผลในทิศทางบวกต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมบัญชีกลาง กรมบัญชีกลางควรให้ความสำคัญกับบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น โดยมีการถ่ายทอดสร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทาง PMQA ให้กับบุคลากรทุกระดับได้มีความรู้ความเข้าใจรวมไปถึงควรเปิดโอกาสให้บุคลากรรุ่นใหม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

7.2.2 จากผลการวิจัย ปัจจัยความสำเร็จตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey's 7s Framework) พบว่า ด้านระบบการทำงาน ส่งผลในทิศทางบวกต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมบัญชีกลาง ดังนั้น กรมบัญชีกลางควรมีการจัดระบบการทำงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการตามภารกิจหลักให้สอดคล้องกับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

7.2.3 จากผลการวิจัย ปัจจัยความสำเร็จตามกรอบการส่งเสริมเกณฑ์ PMQA พบว่า ด้านความตระหนัก ส่งผลในทิศทางบวกต่อคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมของกรมบัญชีกลาง ดังนั้นกรมบัญชีกลางควรส่งเสริมให้บุคลากร ตระหนักถึงความสำคัญในการนำหลักคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐด้วยวิธีการในรูปแบบการทำสื่อออนไลน์ วิดีทัศน์ เช่น YouTube หรือการทดสอบความตระหนักเรื่อง PMQA บุคลากรโดยผ่านการทำกิจกรรมในการประเมินการทดสอบวัด PMQA มาประเมินทดสอบ เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรของกรมบัญชีกลางตระหนักถึงความสำคัญในการนำคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเข้ามาปรับใช้กับองค์การ

7.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

7.3.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่มุ่งวัดระดับความสำเร็จในการได้รับรางวัลเลิศของกรมบัญชีกลางในเชิงปริมาณเพียงเท่านั้น ซึ่งในการศึกษาครั้งถัดไป ควรจะดำเนินการวิจัยในเชิงคุณภาพร่วมด้วย เพื่อให้ผลของงานวิจัยมีความครอบคลุม และได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

7.3.2 การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นที่การศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการได้รับรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม ของกรมบัญชีกลางเพียงอย่างเดียว ซึ่งในการศึกษาต่อถัดไปควรมีการศึกษาในหมวดอื่น ๆ เช่น หมวดที่ 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ หรือหมวดที่ 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น เพื่อให้ผลการวิจัยครอบคลุมในทุกมิติของคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

7.3.3 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในเรื่องของปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการภาครัฐ ในหมวดต่าง ๆ ของกรมบัญชีกลาง เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรในกรมบัญชีกลาง

7.3.4 ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นกรณีศึกษาเฉพาะกรมบัญชีกลางเท่านั้น ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานของส่วนราชการอื่น ๆ ที่ได้รับรางวัลเลิศรัฐ เพื่อเปรียบเทียบถึงความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

บรรณานุกรม

- กรมควบคุมโรค. (2560). สรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560. สืบค้นจาก http://www.opdcddc.org/document/Document_PMQA/PMQA60.pdf
- กรมบัญชีกลาง. (2562). หน้าที่ความรับผิดชอบของกรมบัญชีกลาง. สืบค้นจาก <https://www.cgd.go.th/cs/internet/internet/หน้าที่ความรับผิดชอบ.html>.
- ประภาส บุญยยินดี. (2536). ความตระหนักในการกำหนดและนำแผนพัฒนาอำเภอมาปฏิบัติของนายอำเภอ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เยาวเรศน์ นุตเดชาพันธ์ (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, กรมสุขภาพจิต, กระทรวงสาธารณสุข
- วีรวิทย์ อุทร และ สวัสดิ์ วรรณรัตน์. (2554). ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์การจัดการการผลิต, คณะบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริสธร บุญจ้อย และ ธนัสถา โรจนตระกูล. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลคู่ม่วง อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558). เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558. กรุงเทพฯ: วิชั่นพรีนซ์ แอนด์ มีเดีย
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อำนาจ วัดจินดา. (2558). ประเมินองค์การด้วย McKinsey 7S. สืบค้นจาก <http://www.hrcenter.co.th/>
- Peters, Thomas J., and Robert H. Waterman. (1980). In *Search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies*. New York : Harper & Row.
- Semprevivo, Philop C. (1976). "System Analysis," Definition, Process, and Design. Chicago: Science Research Association.

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

THE STUDY OPINIONS OF PRACTITIONERS ON THE SERVICE OF DISBURSEMENT OF RESEARCH SUBSIDY
THE UNIT OF FINANCE AND PROCUREMENT FACULTY OF SCIENCE MAHIDOL UNIVERSITY

วันเพ็ญ วัฒน้อย¹ และ วีรวัฒน์ เปล่งปลื้ม²

บทคัดย่อ

บทความทางวิชาการ เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการนำเสนอเพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประโยชน์ที่ได้รับ คือ ทราบระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน เพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย จำนวน 45 คน ประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย สังกัดภาควิชา/งาน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการการศึกษาพบว่า

1) ผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัยในแต่ละด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2) ข้อเสนอแนะ ควรแจ้งข่าวสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่โครงการกับเจ้าหน้าที่งานคลังและพัสดุ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

3) แนวทางการพัฒนา ควรสำเนาเอกสารเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เกี่ยวกับด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย เพื่อลดพื้นที่ในการจัดเก็บ ปรับกระบวนการแจ้งข้อมูล โดยจากเดิมส่งเป็นเอกสารเปลี่ยนมาส่งทางอีเมล

คำสำคัญ : การบริการ คุณภาพการบริการ ความคิดเห็นต่อการบริการ

¹ นักวิชาการเงินและบัญชี. ประจำคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ 272 ถนนพระราม 6 เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

² นักวิชาการเงินและบัญชี. ประจำคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ 272 ถนนพระราม 6 เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

Abstract

This Academic article has an objective for 1) to study the opinions on the services of disbursement of research subsidy. Faculty of Science and 2) to provide guidance for the development and improvement of the quality of services for the disbursement of research subsidy Unit of finance and procurement Faculty of Science Mahidol University. The benefit is knowing the level of opinions of the operators on the provision of research funding disbursements. Finance and Procurement Work Faculty of Science Mahidol University And use as information in planning For the development of the quality of service for disbursement of research subsidies Finance and Procurement Work Faculty of Science Mahidol University. The Academic article population was 45 research disbursement workers Data were collected by questionnaire. Statistics used in data analysis include frequency distribution, mean, percentage, standard deviation. The Academic article found that

1. Workers on Disbursement of research subsidy There was a high level of opinion on the service of the research subsidy disbursement. In the order of staff's service Quality of service and process / service process.
2. Suggestions should notice the news via electronics. And add the ways to connect staffs.
3. Developmental approach Should copy a paper for electronic's platform. That reduce a space to keep. Adapt a way to send a files by email.

Keywords: Service , Quality of service , Opinion of service , research subsidy

บทนำ

ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยการบริหารเงินอุดหนุนการวิจัย พ.ศ.2560 ทำให้การเบิกจ่ายทุนวิจัยต้องผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการบริหารจัดการด้านเงินทุนวิจัยของโครงการ ต่อมาได้มีประกาศจากมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุและการบริหารพัสดุ สำหรับกรณีที่นักวิจัยได้รับทุนอุดหนุนหรือสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาจากหน่วยงานผู้ให้ทุนโดยตรง หรือผ่านส่วนงานต้นสังกัด พ.ศ. 2561 ทำให้ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านเงินทุนวิจัยของโครงการมีความคล่องตัวยิ่งขึ้น ทำให้นักวิจัยตื่นตัวที่จะทำผลงานออกมารองรับ เช่น ศึกษารักษาโรคมะเร็ง หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันโรคระบาด โควิด-19 ทำให้ตอบโจทย์หรือรองรับสิ่งที่นักวิจัยต้องการค้นหา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีหน่วยจัดการเงินทุนวิจัย บริการวิชาการ และทุนการศึกษา เป็นหน่วยงานบริหารงานวิจัย ให้บริการ คำปรึกษา ในด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย มีหน้าที่ดำเนินการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ โดยมีเงินอุดหนุนการวิจัยจากแหล่งเงินทุนภายใน เช่น ทุนวิจัยจากเงินรายได้คณะฯ ทุนวิจัยจากเงินรายได้มหาวิทยาลัย แหล่งทุนภายนอก เช่น ทุน CEMB ทุน สวทช. ทุน วช. ทุน สวรส. ทุนต่างประเทศ เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย และเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ประโยชน์ที่ได้รับ ทราบระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย และใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน เพื่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับความคิดเห็นในพจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524: 246) พิจารณาเห็นว่า เป็นจริงจากการใช้ปัญหาความคิดประกอบ ถึงแม้ว่าไม่ได้อาศัยหลักฐาน พิสูจน์ยืนยันเสมอไป มอร์แกน และ คิง (อรวรรณ ชินพัฒนาวานิช. 2546: 10 ; อ้างอิงจาก Morgan ; & King. 1971: 750) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการยอมรับคำพูดเกิดขึ้นโดยทัศนคติ ลาวัญย์ จักรานูวัฒน์ (2540: 9) จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านเจตคติ ความเชื่อ การตัดสินใจ ความนึกคิด ความรู้สึก และวิจารณ์ญาณ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด การเขียนและอีกมากมาย โดยอาศัยพื้นความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา

ผู้ศึกษาได้ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ เป็นต้น จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สามารถสนองความต้องการแก่ผู้บริโภคได้ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543) ได้ให้คำจำกัดความคำว่า “การบริการ” หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้บริการ (บริกร) ไปยังบุคลากร (ผู้บริโภค) หรือบุคลากรนั้น Kotler (2003) ให้คำจำกัดความของคำว่า “การบริการ” หมายถึง การแสดงหรือการกระทำใดๆ ที่หน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่มีผลต่อการเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยอาจจะหรืออาจจะไม่มีความเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ (Physical Product) ก็ได้ จากคำนิยาม ดังกล่าวข้างต้น ทำให้สามารถกล่าวได้ว่า การบริการ (Service) คือ การกระทำหรือกิจกรรมที่สนองความต้องการของผู้อื่น และทำให้ผู้ที่ได้รับการบริการเกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับนั้น และยังได้ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ของ Millet (1954) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพในการใช้บริการสาธารณะที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ หรือไม่นั้น พิจารณาได้จากสิ่งต่างๆ คือ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continues Service) และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) นอกจากนี้ยังศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของแต่ละท่าน ดังนี้ ดารณี คงเอียด (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร:กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านเพศไม่แตกต่างกัน สุขุมพร พิงवास (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ 3G Plus ของเครือข่ายทรูมูฟ เอช ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ 3G Plus อยู่ในระดับเห็นด้วย คือการใช้งาน ประโยชน์ คุณสมบัติ และความคุ้มค่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาด 3G Plus อยู่ในระดับเห็นด้วยคือการขายโดยพนักงาน การตลาดทางตรง การโฆษณา การส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์ ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นต่อการให้บริการ 3G Plus พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณสมบัติ และประโยชน์แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์แตกต่างกัน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้งาน ประโยชน์ และความคุ้มค่าแตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาด 3G Plus พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตลาดทางตรง

แตกต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการโฆษณาแตกต่างกัน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการโฆษณาการประชาสัมพันธ์ การขายโดยพนักงาน การส่งเสริมการขาย และการตลาดทางตรงแตกต่างกัน กรภัทร์ สร้อยแก้วและคณะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ตำแหน่งข้าราชการ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่สังกัดอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง 2. ความคิดเห็นของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี มีต่อการบริหารงานด้านงานคลังภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานด้านงานคลัง ในระดับปานกลาง 3. ผลการทดสอบสมมติฐานบุคลากรที่มี เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน และขนาดองค์การบริหารส่วนตำบลต่างกันมีหลักการบริหารงานด้านงานคลังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สหโชค เณรจำปี (2556) ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานการเงินบัญชีและพัสดุ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก พบว่าด้านการเก็บรักษาใบเสร็จรับเงิน ด้านการจ่ายเงิน ด้านการเก็บรักษาเงิน ด้านการยืมเงิน ด้านการรายงาน ด้านการรับเงิน ด้านพัสดุ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านการตรวจรับการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านการตรวจสอบพัสดุประจำปี ด้านการจำหน่ายพัสดุประจำปี ด้านยานพาหนะปัญหาอยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านการควบคุมเก็บรักษา ด้านการแจกจ่าย ปัญหาระดับกลาง ซึ่งมีแนวทางการพัฒนา เช่น จัดทำทะเบียนคุมใบเสร็จรับเงิน เอกสารการจ่ายเงินต้องอนุมัติและลงนามจากผู้มีอำนาจ ทำทะเบียนคุมการเบิกจ่ายวัสดุ พร้อมมีหลักฐานในการขอเบิก คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย สาขาวิทยบริการฯจังหวัดเชียงราย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาโทที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า 1. นักศึกษาปริญญาโท มีความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2. นักศึกษาปริญญาโท ที่มีระดับชั้นต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงรายโดยรวมและรายด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านสื่อสัททัศน์อุปกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ส่วนรายด้านที่เหลือ ไม่แตกต่างกัน 3. นักศึกษาปริญญาโท ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่มีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและทุกๆ ด้าน ส่วนด้านรายได้มีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและทุกๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุมีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและเกือบทุกๆ ด้าน ยกเว้นคุณภาพด้านการให้ความสำคัญ สถานภาพมีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้เพียงด้านเดียว เช่นเดียวกับอายุงานมีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านความเชื่อมั่นด้านเดียวและสถานะ/ตำแหน่งมีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านการให้ความเชื่อมั่นและปัจจัยการให้บริการด้านสวัสดิการ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการค่อนข้างสูง ส่วนด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ลัคนา ชาววังกรานต์ (2557) ได้ศึกษา ปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการเงินบัญชีและพัสดุของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปศุสัตว์เขต 1 กรมปศุสัตว์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาสาเหตุของปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงินบัญชีและพัสดุ ของหน่วยงานภายใต้สังกัดของสำนักงานปศุสัตว์เขต 1 และเพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงินบัญชีและพัสดุ ให้มีประสิทธิภาพถูกต้อง ครบถ้วน

พบว่า การปฏิบัติงานด้านการรับเงิน ด้านการนำเงินส่งคลังและฝากคลัง ด้านการเก็บรักษาเงิน ด้านการจ่ายเงินการเบิกจ่ายเงินยืม ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และด้านการควบคุมและจำหน่ายพัสดุ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เรื่องการออกใบเสร็จ การตรวจสอบใบสำคัญจ่ายเงิน การปฏิบัติตามระเบียบของสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

บทวิเคราะห์

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาด้านประชากร โดยกำหนดผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 45 คน ประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย สังกัดภาควิชา/งาน ด้านเนื้อหาเป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนด้านระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน มกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2563 สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ โดยการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้อาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการกำหนดคำถามแต่ละส่วนไปเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถาม (Content Validity) ความชัดเจน ความถูกต้องด้านภาษา รวมถึงความครอบคลุมของเนื้อหา การใช้ภาษาและโครงสร้างของแบบสอบถามเพื่อความเข้าใจง่ายและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มทดสอบต่อไป โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้ 1.เตรียมเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล 2.รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา 3.การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผลข้อมูล และจัดทำตาราง วิเคราะห์ทางสถิติต่าง ๆ ที่ต้องการ 4.แปลความหมายข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว เพื่อจัดทำรายงานผลการศึกษาต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.วิธีการประมวลผลข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถาม จำนวน 45 ชุด ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แต่ละคำตอบมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert ,1961 : 97) คือ มีระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยจะกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3

เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ในการแปลความหมายของคะแนนที่ใช้ในการตีความของคะแนนเฉลี่ยที่ใช้กับการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย ซึ่งผู้ศึกษาแบ่งช่วงระดับคะแนนได้ 5 ระดับ โดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาโดยการหาความกว้าง อันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

ดังนั้น เกณฑ์ค่าเฉลี่ยของการให้ระดับคะแนนในแต่ละอันตรภาคชั้นมีลักษณะดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความเห็นด้วยมาก
คะแนนค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความเห็นด้วยน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทความวิชาการในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัยเพื่อเสนอแนะแนวทาง และพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอผลการศึกษารูปของตารางและการบรรยายประกอบ โดยเรียงลำดับผลการศึกษาดังนี้

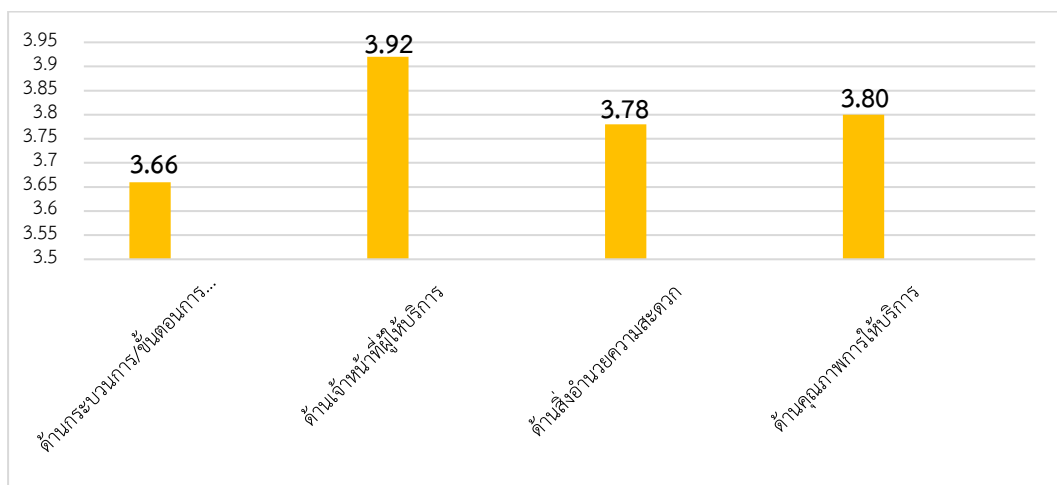
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย จำนวน 45 คน ประกอบด้วย เพศหญิง จำนวน 35 คน (ร้อยละ 77.78) และเพศชาย จำนวน 10 คน (ร้อยละ 22.22) อายุเฉลี่ย 39.02 ปี อายุมากที่สุด 60 ปี และน้อยสุด 24 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี จำนวน 32 คน (ร้อยละ 71.11) ระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 10.73 ปี

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัยมีความเห็นต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย ในแต่ละด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92 3.80 3.78 และ 3.66 คะแนน ตามลำดับ)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ปฏิบัติงานต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ข้อความ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.66	0.50	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.92	0.61	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.78	0.50	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.80	0.58	มาก
รวม	3.79	0.48	มาก

จากวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเสนอแนะแนวทาง และพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอผลการศึกษาในรูปของตารางและการบรรยายประกอบ ผู้เขียนพบประเด็นสำคัญ คือ



ภาพที่ 1 กราฟแสดงความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่าย เงินอุดหนุนการวิจัย งานคลังและพัสดุ

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในแต่ละด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92 3.80 3.78 และ 3.66 คะแนนตามลำดับ) ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถให้คำแนะนำปรึกษา ได้ตรงประเด็น โดยผู้ศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความชำนาญมากขึ้น และเข้าใจในกฎระเบียบข้อบังคับมากขึ้น จากการได้เข้าฝึกอบรม และคุ้นเคยกับงานที่

ได้ให้บริการ ต่อมาด้านคุณภาพการให้บริการ สามารถตอบโจทย์ข้อสงสัยตรงวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว โดยผู้ศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเข้าใจในประเด็นคำถาม และสามารถหาคำตอบได้อย่างถูกต้อง ต่อมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการนำข้อคำถามที่พบบ่อยขึ้นในเว็บไซต์ของงานคลังและพัสดุ เพื่อตอบข้อสงสัยโดยมีต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ โดยผู้ศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้สรุปประเด็นคำถามที่พบบ่อย และเป็นประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำโครงการวิจัยมาได้ครบถ้วน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการทำงานทางสื่อออนไลน์ต่างๆ เน้นกระบวนการทำงานที่กระชับฉับไว โดยยึดถือกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพ โดยผู้ศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้สะดวกต่อเจ้าหน้าที่ประจำโครงการวิจัย ซึ่งได้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับอย่างถูกต้อง เพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับ สยุมพร พิงวาส (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ 3G Plus ของเครือข่ายทรูมูฟ เอช ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ 3G Plus อยู่ในระดับเห็นด้วย คือการใช้ ประโยชน์ คุณสมบัติ และความคุ้มค่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาด 3G Plus อยู่ในระดับเห็นด้วยคือการขายโดยพนักงาน การตลาดทางตรง การโฆษณา การส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์ ผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นต่อการให้บริการ 3G Plus พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณสมบัติ และประโยชน์แตกต่างกันอายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์แตกต่างกัน และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการใช้งาน ประโยชน์ และความคุ้มค่าแตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาด 3G Plus พบว่าอายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตลาดทางตรงแตกต่างกัน อาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็น ต่อการโฆษณา แตกต่างกัน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การขายโดยพนักงาน การส่งเสริมการขาย และการตลาดทางตรงแตกต่างกัน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในงานดังนี้ ควรแจ้งข่าวสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่โครงการกับเจ้าหน้าที่งานคลังและพัสดุ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งถัดไป คือ ควรศึกษาหัวข้อ เรื่อง แนวทางการพัฒนาการตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่าย ด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้ศึกษามีแนวทางการพัฒนา คือ ควรทำการสำเนาเอกสารเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย เพื่อลดพื้นที่ในการจัดเก็บ และปรับกระบวนการแจ้งข้อมูล โดยจากเดิมส่งเป็นเอกสารเปลี่ยนมาส่งทางอีเมล

เอกสารอ้างอิง

- กรภัทร์ สร้อยแก้วและคณะ. (2554). **ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี**. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 5 (2, พฤษภาคม – สิงหาคม). ปทุมธานี.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. ใน **จิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8 - 15**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). หน้า 80 - 95. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.
- ดารณี คงเอียด. (2554). **คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.
- รัชิตา วรต์ธรัตน์พิตัญและคณะ. (2559). **ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี**. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. กรุงเทพมหานคร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2545). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. อักษรเจริญทัศน์. กรุงเทพมหานคร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2524). **พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ - ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. ราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร.
- ลัคนา ชาววังกรานต์. (2557). **ปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปศุสัตว์เขต 1 กรมปศุสัตว์**. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.
- วันเพ็ญ วัฒนน้อย และคณะ. (2561). **ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล**. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพมหานคร.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). สำนักพิมพ์ ส.ส.ท. กรุงเทพมหานคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. ธรรมสาร. กรุงเทพมหานคร.
- สหโชค เณรจำพี. (2554). **แนวทางการพัฒนา การปฏิบัติงานการเงิน บัญชีและพัสดุของเจ้าหน้าที่ สถานีอนามัยในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดตาก**. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, การปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. กำแพงเพชร.
- สยมพร พึ่งवास. (2554). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ 3G Plus ของเครือข่ายทรูมูฟ เอช ในเขตกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.
- คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงราย. (2556). **ความเห็นของนักศึกษาปริญญาโทที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงราย**. เชียงราย.

- ลาวัณย์ จักรานวัฒน์. (2540). **ความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (M.B.A.) สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อการจัดการศึกษาภาคพิเศษ.** ปริญญาโท กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร. กรุงเทพมหานคร.
- อรรรรณ ชินพัฒนามานิช.(2546). **ความคิดเห็นของพนักงานต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารในเขตธุรกิจ 6 บมจ. ทีทีแอนด์ที.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร.
- Millett, JohnD. (1954). **Management in the Public Service: the Quest for Effective Performance.** New York : Mc Graw- Hill Book Company, Inc.
- Kotler Philip. (2003). **Marketing Management.(11th ed.).** New Jersey: Prentice Hall Inc.

ความสามารถที่จะเผชิญความยากลำบากของเลขานุการผู้บริหาร
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

THE STUDY OPINIONS OF PRACTITIONERS ON THE SERVICE OF DISBURSEMENT OF RESEARCH SUBSIDY
THE UNIT OF FINANCE AND PROCUREMENT FACULTY OF SCIENCE MAHIDOL UNIVERSITY

พัทยา ฉัตรทอง¹ และ ณิชนา ปรัชญานนท์²

บทคัดย่อ

บทความทางวิชาการเรื่อง ความสามารถที่จะเผชิญความยากลำบากของเลขานุการผู้บริหาร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอแนวคิดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (Adversity Quotient) เป็นแนวคิดที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานเลขานุการ ในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ (ผู้บริหารระดับสูง) ทักษะทางด้าน AQ มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในเรื่องของการปฏิบัติหน้าที่ ต้องมีความอดทน ไม่ล้มเลิกความพยายาม และความสามารถของบุคคลในการต่อสู้และเอาชนะปัญหาหรืออุปสรรคที่กำลังเผชิญอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบริหารจัดการปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะงานเลขานุการเป็นด่านแรกในการติดต่อประสานงานที่จะถึงผู้บริหาร ซึ่งมีแนวทางเพื่อการพัฒนายกระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยการสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่อง AQ (Adversity Quotient) ให้แก่บุคลากรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคในการติดตามการปฏิบัติงานและปรับรูปแบบการทำงานให้มีการร่วมกันแก้ไขปัญหา และนำเสนอถึงวิธีการต่างๆ ในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และการประเมินบุคลากรในด้านความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค เพื่อให้เกิดการพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้มีระดับที่สูงขึ้นในแต่ละมิติได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ : ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค/เลขานุการผู้บริหาร/มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

Adversity Quotient is a concept that can be applied to secretarial work. In the performance of secretarial work (Top management) AQ skills are very important. In matters of duty Must have patience Never give up and the ability of the person to fight and overcome the problems or the consciousness that they are facing with consciousness Able to manage immediate problems efficiently. Because the secretarial work is the first line of communication for management Which has guidelines for development, enhancing the ability to face and overcome obstacles of the executive secretary General Administration Division Office of the President Mahidol University by creating knowledge and understanding about AQ for personnel. Develop the capacity

¹ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กองบริหารงานทั่วไป, มหาวิทยาลัยมหิดล

² เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กองบริหารงานทั่วไป, มหาวิทยาลัยมหิดล

of personnel in the ability to face and overcome obstacles in the operation tracking and adjust the working pattern to jointly solve problems. And constantly presents methods for solving operational problems and evaluating personnel for their ability to face and overcome obstacles in order to develop the capability of personnel to have a higher level in each dimension appropriately

Keywords: Adversity Quotient, Executive Secretary, Mahidol University

1. บทนำ

ในสภาพสังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องจากลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ และ วัฒนธรรม และ โรคติดต่อ ก่อให้เกิดปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ในการดำรงชีวิต และ การทำงาน จึงจำเป็นต้องปรับตัว ให้กับเหตุการณ์และใช้ความสามารถในการเผชิญกับความยากลำบากและสามารถรับมือเพื่อให้ผ่านพ้นอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นไปให้ได้ผู้เชี่ยวชาญบทความนี้ปัจจุบันปฏิบัติหน้าที่ด้านเลขานุการผู้บริหารระดับสูง จากประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่งานเลขานุการผู้บริหาร 13 ปี ซึ่งมีความคิดเห็นว่าทักษะในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการจะต้องมีคุณสมบัติของ เลขานุการในหลายๆด้าน แต่ทักษะด้านความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคนั้นถือว่าเป็นทักษะที่ทำหายอย่าง ยิ่งในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่บริหารองค์กรซึ่งเป็นส่วน สำคัญที่สุดขององค์กร ดังนั้นเลขานุการผู้บริหารนั้นจะต้องมีคุณสมบัติอะไรที่พิเศษ เพราะเลขานุการเปรียบเสมือนมือ ขวาของผู้บริหารที่มีส่วนช่วยในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหารให้สำเร็จลุล่วงไปได้

ในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการถือเป็นภาระงานที่ต้องอาศัยทักษะหลายด้านในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็น ด้านการวางตัวที่ดีเพื่อเป็นหน้าเป็นตาให้กับเจ้านาย ด้านการสื่อสาร ภาษา การติดต่อประสานงาน มีความผิชอบสูง กระตือรือร้นและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆตลอดเวลา และ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีไหวพริบในการ แก้ไขปัญหาให้เจ้านาย และ ต้องมีความอดทนในการเผชิญความยากลำบากในการปฏิบัติงานให้ผ่านไปได้เป็นอย่างดี ซึ่ง ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคถือว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่สามารถเรียนรู้และสามารถพัฒนาได้และ เป็นทักษะที่จำเป็นกับงานในตำแหน่งเลขานุการผู้บริหาร

“ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค” AQ (Adversity Quotient) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยไม่ย่อท้อและยอมแพ้ต่ออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต หนึ่งใน ศักยภาพที่เลขานุการจะต้องมี คือ ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคในระดับที่สูง เพราะไม่มีอะไรจะสามารถ รั้งประกันความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้ไปปฏิบัติงานให้เท่ากัน เพราะ ความสามารถในการ เผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค คือ ความสามารถของเลขานุการในการตอบสนองต่อเหตุการณ์เฉพาะหน้าหรือเหตุการณ์ที่ จะเผชิญความยากลำบากในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง แนวคิดทฤษฎีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค นั้นเป็นแนวคิดที่มีการพัฒนามาจากหลักการทางวิทยาศาสตร์ และ การประยุกต์ใช้ในโลกลงความจริง โดยมีพื้นฐานมา จากศาสตร์ที่สำคัญ คือ จิตวิทยาว่าด้วยการเรียนรู้ (Cognitive Psychology)

จากที่กล่าวถึงความสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับบทบาทหน้าที่ของเลขานุการ ผู้บริหาร ข้างต้นแล้วนั้นจะเห็นได้ว่าทักษะความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นต่อ งานในหน้าที่เลขานุการผู้บริหารเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะหน่วยงานที่ผู้เชี่ยวชาญได้ปฏิบัติงานอยู่ คือ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงและมีประวัติที่ยาวนานมากกว่า 100 ปี มีวิวัฒนาการมาหลายยุคหลายสมัยจะมาเป็น

มหาวิทยาลัยมหิดลนั้น เริ่มที่โรงเรียนศิริราชพยาบาล โรงเรียนแพทยากร โรงเรียนราชแพทยาลัย เป็นมหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2512 จึงได้รับพระราชทานนามใหม่ว่า “มหาวิทยาลัยมหิดล” ซึ่งในการบริหารองค์กรระดับใหญ่ที่มีผู้บริหารในตำแหน่ง อธิการบดี และ รองอธิการบดีฝ่ายต่าง ๆ เป็นผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ การที่จะศึกษาและนำเสนอความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยมหิดลจะสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทหน้าที่ความสำคัญและความจำเป็นของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่จะนำมาประยุกต์เข้ากับการปฏิบัติงานของเลขานุการผู้บริหารได้อย่างชัดเจน ด้วยเหตุผลขององค์กรที่ผู้เขียนได้ปฏิบัติงานอยู่นั้น เป็นสถาบันการศึกษานานาชาติและเป็นสถาบันการศึกษาที่สำคัญสถาบันหนึ่งของประเทศไทย อีกทั้งในการจัดอันดับการจัดอันดับ QS World University Rankings by Subject 2020 ซึ่ง มหาวิทยาลัยมหิดล ได้รับการจัดอันดับจำนวนทั้งสิ้น 14 สาขาวิชา โดยเป็นอันดับ 1 ในไทย ใน 5 สาขาวิชา ได้แก่ Life Sciences & Medicine อันดับที่ 143 (จากเดิมอันดับที่ 148) Medicine อันดับที่ 101-150 (อันดับคงที่) Pharmacy & Pharmacology อันดับที่ 101-150 (จากเดิมอันดับที่ 151-200) Linguistics อันดับที่ 151-200 (จากเดิม อันดับที่ 201-250) และ Biological Sciences อันดับที่ 201-250 (อันดับคงที่)

จากผลการจัดอันดับดังกล่าว ยังคงแสดงถึงความเข้มแข็งของมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชา Life Sciences & Medicine, Medicine, Pharmacy & Pharmacology, Linguistics และ Biological Sciences โดย มหาวิทยาลัยมหิดล ยังคงตระหนักในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปริญญาตรี การบริการทางการแพทย์ให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ซึ่งมีสำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางในการบริหารหลัก ในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหิดล และเพื่อให้การบริหารบรรลุเป้าหมายตามที่มหาวิทยาลัยมหิดล ตั้งปณิธานไว้ว่า “ปัญญาของแผ่นดิน”

2. ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค (Adversity Quotient)

สตอลท์ (Stoltz, 1997) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคสามารถบอกถึงความอดทน ความพากเพียร ความสามารถในการผ่านพ้นความยากลำบากโดยไม่ล้มเลิก

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2548) อธิบายว่า Adversity Quotient หรือ AQ คือเชาว์ความอด เป็นความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีสติควบคุมความคิดอารมณ์ ทำให้ฟื้นตัวจากอุปสรรคอย่างรวดเร็ว และหยุดคิดวิธีที่ทำให้เกิดความเครียด ความท้อแท้

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2552 อ้างถึงใน สิริวรรณ วงศ์พงศ์เกษม, 2554) ได้ให้ความหมายของความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค ว่าเป็นความสามารถของแต่ละบุคคลในการตอบสนองต่อปัญหา

อุปสรรคด้วยเจตคติบวก มีสติ มีความรับผิดชอบ และหาแนวทางแก้ไขปัญหาด้วยความมุ่งมั่น อดทน จนสามารถฝ่าฟันและเอาชนะปัญหาได้ กล่าวคือ เป็นความสามารถในการเปลี่ยนวิกฤติให้เป็นความสำเร็จนั่นเอง ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเป็นแนวคิดที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานเลขานุการ ในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ (ผู้บริหารระดับสูง) ทักษะทางด้านความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในเรื่องของการปฏิบัติหน้าที่ ต้องมีความอดทน ไม่ล้มเลิกความพยายาม และความสามารถของบุคคลในการต่อสู้และเอาชนะปัญหาหรืออุปสรรคที่กำลังเผชิญอยู่อย่างมีสติ สามารถบริหารจัดการปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะงาน

เลขานุการเป็นด่านแรกในการติดต่อประสานงานที่จะถึงผู้บริหาร ซึ่งความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเป็นความสามารถเฉพาะบุคคล

3. องค์ประกอบสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค

สตอลท์ (Stoltz, 1997) เสนอถึงองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคว่าประกอบด้วย 4 มิติที่เรียกว่า CO2RE ซึ่งแสดงให้เห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคคลได้ว่าอยู่ในระดับสูงปานกลาง หรือ ต่ำ มิติทั้ง 4 ของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ได้แก่ มิติที่ 1 การควบคุมสถานการณ์ (C= Control) คือความควบคุมสถานการณ์ในยามที่เกิดเหตุการณ์ยากลำบาก ทั้งจากปัญหาสภาพแวดล้อม ในการทำงาน หรือชีวิตส่วนตัว เพื่อที่เราจะตอบสนองเหตุการณ์นั้นได้ดีที่สุด ระดับการรับรู้ ในการควบคุมตนเองของบุคคลเพื่อผ่านพ้นอุปสรรคความยากลำบาก หรือเหตุการณ์ที่ซับซ้อน หรือความสามารถในการควบคุมสถานการณ์

ซึ่งเลขานุการต้องสามารถควบคุมสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี มีความกระฉับกระเฉงในการเผชิญกับปัญหาและพยายามหาทางออกให้กับปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ซึ่งหากมีหากมีมิติด้านนี้ที่ต่ำ จะเป็นผู้รับรู้ ว่าปัญหาหรืออุปสรรคความยากลำบากแม้เพียงเล็กน้อยก็ทำลายความรู้สึกที่พลั้งหมดไป หมดพลังที่จะสู้กับปัญหา

มิติที่ 2 สาเหตุและความรับผิดชอบ (O2 = original and Ownership) คือการรู้ตัวตนของเราเอง หรือสามารถรู้จักตัวตนแห่งปัญหาที่เราเผชิญอยู่และสามารถควบคุมได้อย่างมีสติ การที่ทุกๆ คนในทีมคิดและถือเอาปัญหาขององค์กรหรือหน่วยงาน เป็นปัญหาของตน พยายามช่วยคิดแก้ไขปัญหา และตระหนักว่าเป็นความรับผิดชอบของตนเอง ที่ต้องหาทางแก้ไข ไม่ผลักภาระความรับผิดชอบไปให้คนอื่น ซึ่ง สตอลท์ (Stoltz, 1997) ถือว่าเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพลัง (Powerful Motivator) และ หากนำมาใช้อย่างเหมาะสมจะนำมาซึ่งการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งงานเลขานุการ ต้องมีความรับผิดชอบสูงในการปฏิบัติงาน

มิติที่ 3 ผลกระทบที่จะมาถึง (R=Reach) คือการเข้าถึงทางแก้ปัญหาได้อย่างตรงประเด็น การวัดผลกระทบของปัญหาความยุ่งยากที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่าปัญหาอุปสรรคมีมากน้อยเพียงใดพร้อมมรรวิงและมีสติอยู่เสมอ ซึ่งถ้าเลขานุการเป็นผู้ที่มีมิติด้านนี้สูง สามารถควบคุมอารมณ์ด้านลบและคิดว่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่ผ่านมา ซึ่งคนกลุ่มนี้จะตอบสนองต่อปัญหาด้วยความฉลาดดังนั้นการรู้จักควบคุมปัญหาที่เข้ามาในการปฏิบัติงาน หรือในชีวิตประจำวันจะทำให้บุคคลสามารถทำอะไรต่างๆได้อย่างเข้มแข็ง ต่อไป

มิติที่ 4 (E=Endurance) คือความอดทน เป็นสิ่งที่ควรทรหดอดทน มองโลกในแง่ดี การรับรู้ถึงความคงทนของอุปสรรคและการรับมือกับความยืดหยุ่นของปัญหา เลขานุการที่มีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคด้านนี้สูง จะมีความอดทนสูงสามารถแก้ไขปัญหาดูด้วยการฝึกฝนทักษะความรู้ความสามารถ

จากทั้ง 4 ของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคจะเห็นได้ว่าทุกมิติมีความสำคัญและเป็นองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคจะขาดมิติใดมิติหนึ่งไปไม่ได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติ ดังนั้นองค์ประกอบทั้ง 4 มิติจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นคุณสมบัติที่ควรมีของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการผู้บริหาร

4. บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

กองบริหารงานทั่วไปเป็นหน่วยงานอยู่ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งมีพันธกิจคือให้บริการที่เป็นเลิศในระบบบริหาร ด้านเอกสารยานพาหนะและสถานที่ การจัดประชุมและพิธีการสำคัญ และสื่อสารองค์กร โดยแบ่งหน่วยงานภายในเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจของหน่วยงานเป็น 4 งาน ได้แก่ 1) งานสื่อสารองค์กร มีภารกิจหลักด้านการสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และส่งเสริมให้การดำเนินกิจกรรมของมหาวิทยาลัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ 2) งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ ดำเนินภารกิจหลักด้านความร่วมมือเพื่อสนับสนุนงานพิธีการ/การจัดการประชุม ให้ข้อมูลข่าวสารแก่หน่วยงานภายใน/หน่วยงานภายนอก/นัดหมายผู้บริหาร ในการดำเนินภารกิจต่าง ๆ /ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่คณาจารย์ โดยการดำเนินงานเป็นตามนโยบายและรองรับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และส่งเสริมให้การดำเนินกิจกรรมของมหาวิทยาลัย บรรลุตามวัตถุประสงค์ 3) งานบริหารเอกสาร มีภารกิจหลักในการให้บริการด้านงานสารบรรณแก่ส่วนงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยมหิดล ตั้งแต่การรับ-ส่งเอกสารภายในมหาวิทยาลัยด้วยไปรษณีย์มหาวิทยาลัย การลงทะเบียนรับเอกสาร การออกเลขที่หนังสือ คำสั่ง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ การเวียนเอกสารต่างๆ รวมถึงการจัดเก็บรักษาและทำลายเอกสาร นอกจากนี้ยังให้บริการด้านการรับ-ส่งพัสดุไปรษณีย์ต่างๆ เพื่อส่งต่อบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย และ 4) งานบริการกลางและยานพาหนะ มีภารกิจหลักในการสนับสนุนและให้บริการด้านยานพาหนะ อาคารสถานที่ ห้องบรรยาย ห้องประชุม และวัสดุอุปกรณ์พิธีการพิธีสงฆ์ รวมทั้งจัดเตรียมสถานที่จัดกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ตามนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

จากทั้ง 4 งานตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น หน่วยงานกองบริหารงานทั่วไปเป็นหน่วยงานที่ให้บริการ อำนาจ ความสะดวก และประสานงานในนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหิดลขับเคลื่อนต่อไปได้โดยบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ โดยเปรียบเสมือนหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานงานทางด้านบริการและอำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนบุคลากรทุกคนในมหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณาถึงบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานทั่วไป สนงอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดลอยู่ในกลุ่มงานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ที่มีการปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นตัวกลางเพื่อให้บริการ อำนาจความสะดวก และประสานงานภายในหน่วยงานและระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรของหน่วยงานโดยสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามสายอาชีพมาเป็นตัวชี้วัดบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนี้ โดยมีสมรรถนะหลัก ได้แก่

- 1) ยึดมั่นในคุณธรรมความมีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส มีวินัยในตนเอง ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรมในวิชาชีพ รักษาവാจา เชื่อถือและไว้วางใจได้เสมอ
- 2) มุ่งผลสัมฤทธิ์ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้ดีหรือเกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยใช้เกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนงานหรือมหาวิทยาลัยกำหนด อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน
- 3) ความรับผิดชอบในงานความทุ่มเท รับผิดชอบมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ คำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและองค์กร
- 4) การทำงานเป็นทีมความเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ของตนเองในฐานะที่เป็นสมาชิกหนึ่งของทีม รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการทำงาน การแก้ไขปัญหา และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นต่างๆกับสมาชิกในทีม

5) การทำงานอย่างเป็นระบบ ความสามารถในการวางแผนและการวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นไว้ล่วงหน้าเสมอ รวมทั้งความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลและรายละเอียดต่างๆทั้งของตนเองและผู้อื่นได้

สมรรถนะตามสายอาชีพ ได้แก่

1) ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับและบริบทองค์กร ความสามารถในการอธิบายถึงแนวคิด หลักการ วิธีการและขั้นตอนการทำงาน

2) ความสามารถในการประสานงานการใช้ศิลปะในการประสาน เพื่อรับและส่งข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของงาน และก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างบุคคลและหน่วยงาน

3) จิตบริการ การเต็มใจในการบริการด้วยความเข้าใจ รับฟัง ตอบข้อซักถามชี้แจงรายละเอียดต่างๆ

4) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในการทำงานด้วยความยืดหยุ่นและเข้าใจผู้อื่น โดยยึดถึงความสำเร็จของงาน /ชื่อเสียงองค์กร และความถูกต้องตามกฎหมายรวมทั้งหลักจริยธรรม

5) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ เพื่อปรับปรุงพัฒนาการทำงานและเพิ่มขีดความสามารถให้แก่ตนเองอย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างเช่น การวิเคราะห์งาน การร่างเอกสาร สรุปรายงานการประชุม การพัฒนาภาษาอังกฤษ หรือการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เป็นต้น

5. ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

การที่จะมองไปถึงความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดลตามบทบาทหน้าที่แล้วนั้น ผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการผู้บริหารจะต้องมีองค์ประกอบความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคทั้ง 4 มิติ เป็นสิ่งที่สำคัญและจะต้องมีระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคอยู่ในระดับที่สูง เมื่อพิจารณาในแต่ละมิติ กล่าวคือ

มิติที่ 1 การควบคุมสถานการณ์ (C= Control) เลขานุการผู้บริหารเปรียบเสมือนตัวกลางในการประสานงานภายในองค์กรและระหว่างบุคคลนั้นคือ ผู้บริหารกับบุคลากร ซึ่งจะต้องมีความสามารถในการควบคุมสถานการณ์และสื่อสารทำความเข้าใจให้บุคลากรในองค์กรมีความเข้าใจตรงกัน สามารถควบคุมปัญหาและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรหรือระหว่างบุคคลได้ หากมีระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคในระดับต่ำจะทำให้เกิดความขัดแย้งภายในหน่วยงานขึ้นได้

มิติที่ 2 สาเหตุและความรับผิดชอบ (O2 = original and Ownership) จะต้องมีการทำงานเป็นทีมในการดำเนินการประสานงาน ดำเนินการจัดประชุมต่าง ๆ และจัดพิธีการสำคัญ ตลอดจนกิจกรรมพิเศษ ของมหาวิทยาลัยฯ เลขานุการก็ต้องสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถควบคุมสถานการณ์ได้อย่างมีสติตลอดจนการหาทางแก้ไขไม่ผลักภาระความรับผิดชอบไปให้คนอื่น หากนำความสามารถในด้านนี้มาประยุกต์ใช้กับงานเลขานุการผู้บริหารที่จะต้องเป็นผู้ที่สามารถแก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดีจะทำให้การทำงานในส่วนขอโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี

มิติที่ 3 ผลกระทบที่จะมาถึง (R=Reach) องค์ประกอบในมิตินี้จะเป็นการแสดงถึงความสามารถในการควบคุมอารมณ์ด้านลบและสามารถข้ามผ่านอุปสรรคต่าง ๆ ไปได้ ด้วยบทบาทหน้าที่ของเลขานุการผู้บริหารจะต้องติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรอยู่เสมอ เมื่อมีการพบปะผู้คนและทำงานร่วมกันผู้อื่นเป็นจำนวนมากย่อมเกิด

ปัญหาและอุปสรรคเข้ามาได้เสมอ เลขานุการจะต้องมีความสามารถในการประสานงานให้เกิดความร่วมมือจากทุกฝ่าย ๆ และทำให้งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี

มิติที่ 4 (E=Endurance) คือ ความอดทน ซึ่งจะเห็นได้ว่างานเลขานุการจะเป็นการบริการและอำนวยความสะดวกให้หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานที่เข้ามาติดต่อ จึงต้องมีความสามารถในการให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดีในการตอบข้อซักถามต่าง ๆ พร้อมทั้งความสามารถในการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีซึ่งจะต้องอาศัยความอดทนและใจรักการบริการจึงจะสามารถปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าขอบเขต บทบาทและหน้าที่ของเลขานุการจะต้องใช้องค์ประกอบทั้ง 4 มิติของความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ และเมื่อมองไปถึงการประเมินตามสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามสายอาชีพของเลขานุการผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้จะต้องมีระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคในระดับที่สูงทั้ง 4 มิติ โดยไม่สามารถขาดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งไปได้ และหากต้องการให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจะต้องแสวงหาแนวทางเพื่อให้เกิดการพัฒนายกระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคให้สูงขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมบทบาทหน้าที่ของเลขานุการผู้บริหารได้มากขึ้น บทความนี้ชี้ให้เห็นถึงแนวทางเพื่อการพัฒนายกระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งจะเกิดประโยชน์อย่างมากกับบุคลากรโดยเฉพาะบุคลากรในตำแหน่งเลขานุการผู้บริหาร ที่จะนำแนวคิด ประเด็นการวิเคราะห์ แนวทางการพัฒนา และข้อเสนอแนะไปปรับใช้กับการทำงาน นอกจากนี้บุคลากรในตำแหน่งอื่น ๆ สามารถนำประเด็นต่าง ๆ จากบทความไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในข้อที่มีความสอดคล้องกัน

การนำแนวคิดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมาประยุกต์ใช้กับงานเลขานุการ ในการปฏิบัติงานด้านเลขานุการ ผู้บริหารระดับสูง จะสามารถช่วยยกระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดลในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 4 มิติของแนวคิดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมีความสำคัญต่อการปฏิบัติของเลขานุการผู้บริหารทั้งสิ้น และสามารถพัฒนาเพื่อให้บุคลากรในตำแหน่งเลขานุการผู้บริหารมีศักยภาพในการปฏิบัติที่มากขึ้น โดยจะทำให้บุคลากรมีความสามารถในการแก้ปัญหา สามารถค้นหาวิธีการแก้ปัญหาได้ และมีการตอบสนองแก่อุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เข้ามาได้อย่างดี เป็นผู้มีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ รวมทั้งการเป็นบุคคลที่มีความอดทน และเต็มใจในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี จึงนำมาสู่การนำเสนอแนวทางจากการศึกษาแนวคิดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคทั้ง 4 มิติ และการนำแนวคิดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคมาเทียบเคียงเข้ากับบทบาทหน้าที่การทำงานของเลขานุการผู้บริหาร ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นแนวทางเพื่อการพัฒนายกระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล 3 แนวทาง

1) สร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคให้แก่บุคลากรในตำแหน่งเลขานุการผู้บริหาร กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งบุคลากรในตำแหน่งนี้มีการปฏิบัติงานในสถานศึกษาจึงต้องมีทักษะความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและประสานงานกับผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย เพื่อให้บุคลากรมีเข้าใจหลักสำคัญของแนวคิดความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟัน

อุปสรรคทั้ง 4 มิติและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ในการสร้างความรู้ความเข้าใจนี้ทางมหาวิทยาลัยมหิดลควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เบื้องต้นแก่บุคลากร เมื่อบุคลากรมีความเข้าใจที่ดีแล้วจะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้และเกิดประโยชน์ต่อตัวบุคลากรและหน่วยงานที่จะมีการดำเนินงานที่ประสิทธิภาพมากขึ้น

2) พัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค หลังจากที่มีการอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคแล้วนั้น หน่วยงานจะต้องติดตามการปฏิบัติงานและปรับรูปแบบการทำงานให้มีการร่วมกันแก้ไขปัญหาและนำเสนอถึงวิธีการต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ฝึกใช้ความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรคที่เกิดขึ้น และร่วมกันอภิปรายถึงปัญหาและอุปสรรครวมทั้งแนวทางการแก้ไขร่วมกับผู้บริหารอยู่เสมอ ซึ่งสามารถดำเนินการได้โดยการจัดให้มีการประชุมร่วมกันเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอในระดับหน่วยงานหรือระดับคณะโดยให้มีผู้บริหารหรือคณบดีและรองคณบดีเข้าร่วมในการประชุมเพื่อเป็นการหาแนวทางร่วมกันของผู้บริหารคณะและบุคลากร

3) ให้มีการประเมินบุคลากรในด้านความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรในตำแหน่งเลขานุการผู้บริหารเพื่อให้ทราบถึงระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากร เมื่อทราบระดับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรแต่ละคนแล้วนั้นจะสามารถพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้มีระดับที่สูงขึ้นในแต่ละมิติได้อย่างเหมาะสมซึ่งสามารถจัดให้มีหัวข้อการประเมินในเรื่องความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรร่วมอยู่ในการประเมินผลการปฏิบัติประจำปีของบุคลากร

เอกสารอ้างอิง

- คันสนีย์ ฉัตรคุปต์. (2544) เทคนิคสร้าง IQ EQ AQ : 3Q เพื่อความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันสร้างสรรค์ศักยภาพสมองศรีเอทีเฟเบอร์น.
- อรพินท์ ตราโต พย.ม.(2546) ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพยาบาล.วารสารสภาการพยาบาล ปีที่ 18 ฉบับที่ 4 ตุลาคม - ธันวาคม (2546)
- ณัฐนันท์ เนตรทิพย์. (2552). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกกับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค (AQ) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 สังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, การศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์: ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค, (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ไทย, 2554)
- อารีย์ ชันติธรรมกุล. (2555) ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรคของนักศึกษามหาวิทยาลัย ศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรีตามทฤษฎีของสตอลทซ์. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี. ปีที่ 2 ฉบับที่ 2. กรกฎาคม-ธันวาคม 2555.
- วิทยา นาควัชร, (2557) วิธีเลี้ยงลูกให้เก่งดีมีสุข IQ EQ MQ AQ, พิมพ์ครั้งที่ 6, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ Goodbook, หน้า 91-94.
- บันทึกข้อตกลง (Performance Agreement) สมรรถนะสายอาชีพ (Functional Competency) งานเลขานุการผู้บริหาร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
- โสภภาพรรณ สุริยะมณี, ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง. (2558) การพัฒนาโมเดลนำร่องของสมรรถนะของหน่วยเลขานุการผู้บริหาร : กรณีศึกษาหน่วยเลขานุการผู้บริหาร มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร Mahidol R2R e-Journal ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนกรกฎาคม - ธันวาคม 2559
- แพง ชินพงศ์. (2561). ชีวิตดีได้ด้วย AQ, ผู้จัดการออนไลน์, สืบค้นเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2563 แหล่งที่มา:<https://mgronline.com/qpl/detail/9610000087728>
- สุทธิชัย ปัญญาโรจน์. IQ EQ AQ CQ PQ MQ และ SQ ในการพัฒนาตนเอง. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2563 แหล่งที่มา: <http://oknation.nationtv.tv/blog/markandtony/2017/04/01/entry-1>
- สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล สืบค้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2563 แหล่งที่มา: <http://op.mahidol.ac.th/ga/>
- กมลพรรณ ชิวพันธุ์ศรี สถาบันฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาการบริการลูกค้าอย่างเป็นระบบ สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2563 <https://www.impressionconsult.com/i>
- เผยแพร่ QS World University Rankings by Subject 2020 ม.มหิดล ยังคงเป็นที่ 1 ด้านการแพทย์และสุขภาพของไทย [PR] By admin team - March 10, 2020 สืบค้นเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2563 แหล่งที่มา: <https://www.brandbuffet.in.th/2020/03/qs-world-university-rankings-by-subject-2020/>
- Round University Ranking is a ranking of leading world universities สืบค้นเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2563 แหล่งที่มา : <https://roundranking.com/ranking/world-university-rankings.html#world-2020>

การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน
ด้านการเงินและบัญชี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

THE STUDY GUIDELINES FOR OPTIMIZING WORKER PERFORMANCE
FINANCE AND ACCOUNTING FACULTY OF SCIENCE MAHIDOL UNIVERSITY

วีรวัฒน์ เปล่งปลื้ม¹ และ วันเพ็ญ วัฒน้อย²

บทคัดย่อ

บทความทางวิชาการ เรื่อง การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการนำเสนอเพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเงินและบัญชี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี จำนวน 45 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1) ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มีสภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ 3 ลำดับ คือ การมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีอย่างต่อเนื่อง มีความรู้ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีความสามารถในการจัดทำแผนงาน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำและเสนอแนะวิธีแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.91 3.87 และ 3.84 คะแนน ตามลำดับ)

2) ข้อเสนอแนะ ควรให้ความสำคัญกับระบบ MUSC-PA ในการบันทึกยอดทุกรายการ เพื่อรายงานความเคลื่อนไหวของการใช้งบประมาณ

3) แนวทางการพัฒนา พัฒนาแอปพลิเคชันระบบ MUSC-PA บนระบบมือถือ เพื่อเพิ่มความสะดวกและคล่องตัวในการรายงานสถานะทางการเงินมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : สภาพการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

This Academic article aim study for 1) To study the working conditions of financial and accounting practitioners and 2) To propose the guidelines for the improvement of the performance of the employees. Finance and Accounting Faculty of Science Mahidol University The study population consisted of 45 financial

¹ นักวิชาการเงินและบัญชี. ประจำคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ 272 ถนนพระราม 6 เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

² นักวิชาการเงินและบัญชี. ประจำคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ 272 ถนนพระราม 6 เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

and accounting practitioners. Statistics used in data analysis include frequency distribution, mean, percentage, standard deviation. The Academic article found that

1) Financial and accounting practitioners. The financial and accounting conditions. At the high level (3.78 points), it was found that all items were in high level. Having experience in finance and accounting operations continuously. Knowledge and Understand of rules and regulations that are used in the performance of duties. the ability to create a control plan, audit, advise, and recommend solutions for improving the operations under responsibility. (average 3.91, 3.87 and 3.84 points, respectively).

2) Recommendations Should pay attention to the MUSC-PA system when recording every item. To report the movement of budget usage

3) Development Develop the MUSC-PA mobile application to increase convenience and flexibility in financial reporting.

Keywords: Operating conditions, Performance Optimization, Faculty of Science Mahidol University

บทนำ

ตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ.2563-2566 ได้กำหนดพันธกิจหลักว่า สร้างความเป็นเลิศทางด้านสุขภาพ ศาสตร์ ศิลป์และนวัตกรรมบนพื้นฐานของคุณธรรม เพื่อสังคมไทย และประโยชน์สุขแก่มวลมนุษยชาติ นั้น โดยในยุทธศาสตร์ที่ ๔ Management for Self-Sufficiency and Sustainable Organization มีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อพัฒนาส่วนงานให้มีธรรมาภิบาลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างและระบบงานที่ตอบสนองต่อพันธกิจหลัก และการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ เพื่อให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีศักยภาพตอบสนองต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ส่วนงานเกิดความเข้าใจและตระหนักถึงการเป็น Self-Sufficiency Organization เพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็น Digital University เพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็น Eco University เพื่อสร้าง Brand MAHIDOL ในระดับสากล (มหาวิทยาลัยมหิดล, แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ.2563-2566) คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยมหิดล ได้สนองต่อยุทธศาสตร์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยการวางแผน สรรหาและพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพื่อตอบสนองต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย โดยตระหนักถึงความสำคัญด้านบุคลากรถึงการเป็น Self-Sufficiency Organization เป็นอย่างมาก

ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวคือการบริหารจัดการทางการเงิน และผู้ที่ปฏิบัติด้านการเงิน มีส่วนสำคัญในการสนับสนุน และต้องปฏิบัติตามภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ อย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดและความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานด้านการเงิน ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ความแม่นยำและความเคร่งครัดในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการทราบถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป ทั้งนี้ เป็นการพัฒนาบุคลากรของคณะวิทยาศาสตร์ให้มีความพร้อมถึงยกระดับคุณภาพของคณะวิทยาศาสตร์

ผู้ศึกษาได้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเงินและบัญชี และเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเงินและบัญชี คณะวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล ประโยชน์ที่ได้รับ ทราบสภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเงินและบัญชี ทราบแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเงินและบัญชี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ศึกษาได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการควบคุมภายใน จันทนา สาขากร, นิพนธ์ เห็นโชคชัย ชนะ, และศิลปพร ศรีจันเพชร (2550, น.2-2-5) การควบคุมภายในคือ วิธีการปฏิบัติงาน แผนการที่ใช้ประสานสัมพันธ์กับมาตรการของกิจการที่จัดทำขึ้น และยึดเป็นแนว เพื่อเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของกิจการ รวมทั้งเป็นการตรวจสอบความถูกต้อง และเชื่อถือได้ของข้อมูลทางบัญชี และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพื่อส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานตามแผนหรือนโยบายที่ฝ่ายบริการได้กำหนดไว้ ซึ่งมีได้อยู่แต่ในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงทางด้านการบัญชีและการเงิน ระบบการควบคุมภายในจะเข้าไปแทรกอยู่ในแผนงานด้านต่างๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการบกพร่องหรือข้อผิดพลาดและหากเกิดขึ้นก็ทำให้สามารถทราบได้โดยเร็ว ศิริลักษณ์ เทียงธรรมและคณะ (2553, น.22) การควบคุมภายใน หมายถึง การให้หลักประกันอย่างเที่ยงธรรม ให้คำแนะนำ คำปรึกษาที่เป็นอิสระ ซึ่งเป็นการเพิ่มและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของขั้นตอนบริหารความเสี่ยง การควบคุม และกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (2552) การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการที่ฝ่ายบริหารและฝ่ายบุคลากรของหน่วยรับตรวจทำขึ้นเพื่อให้ความมั่นใจว่าการดำเนินงานนั้นจะเกิดผลสำเร็จ ดังนี้ 1.การดำเนินงาน (Operation : O) หมายถึง การบริหารจัดการ การใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงการดูแลทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ที่ทำให้เกิดผลเสียหาย ของหน่วยรับตรวจ 2.การรายงานทางการเงิน (Financial : F) หมายถึง รายงานที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ภายในและภายนอกหน่วยรับตรวจ เพื่อความถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันต่อเวลา 3.การปฏิบัติงานตามข้อกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Compliance : C) ได้แก่ การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับวิธีปฏิบัติงานหน่วยรับตรวจ ให้เป็นไปตามนโยบาย และวิธีการต่างๆ ขององค์กรที่กำหนดขึ้น ผู้ศึกษายังได้ศึกษาแนวคิดของการควบคุมภายใน ดังนี้ 1.การควบคุมภายในเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานตามปกติ ที่มีใช้สำหรับเหตุการณ์เฉพาะ แต่เป็นแนวการกระบวนการที่มีการปฏิบัติงานกันต่อไปเรื่อย ซึ่งได้รวมในงานตามปกติของหน่วยตรวจรับ 2.การควบคุมภายในจัดขึ้นเพื่อให้ความสำคัญในการสนับสนุนควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารจะเป็นผู้ที่รับผิดชอบในการกำหนดและมีประสิทธิผล รวมทั้งติดตามและประเมินผล 3.การควบคุมภายในให้ความมั่นใจว่างานจะบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้แม้ว่าการควบคุมนั้นจะออกแบบให้มีประสิทธิภาพ แต่ก็ได้ให้ความมั่นใจว่าการดำเนินงานจะตรงตามวัตถุประสงค์ เพราะข้อจำกัด และจะต้องคำนึงถึงการวางระบบว่าประโยชน์ที่ได้รับจะคุ้มค่ากับต้นทุนหรือไม่ ชนม์ณัฐา กังวานสุขพันธ์ (2553, น. 10) การควบคุมภายใน คือ แผนการ วิธีการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กัน ใช้วัดผลปฏิบัติในองค์กร เพื่อให้ข้อมูลถูกต้อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานก็เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ หรือนโยบายของผู้บริหาร สภาพปัญหา หมายถึง อุปสรรคต่างๆ ที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบัน (ปกครอง แสนมณี, 2552) ส่วนการปฏิบัติงานงานในด้านการเงินและบัญชี คือ การรวบรวมเก็บข้อมูลทางการเงิน นำมาจดบันทึกไว้ในสมุดบัญชีขั้นต้น โดยจำแนกไว้เป็นหมวดหมู่ในสมุดบัญชีขั้นปลาย แล้วต้องรายงานการทำงาน เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ใช้งบการเงินในการตัดสินใจ (แนวทางการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี, 2552) การปฏิบัติงานในด้านพัสดุ พัสตุ คือ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่จำแนกตามรายจ่ายของงบประมาณของสำนักงานงบประมาณ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ และที่แก้ไขเพิ่มเติม, 2535) และ (Woodcock (1989) ได้กล่าวว่าลักษณะของทีมงานทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้าน ดังนี้ 1. ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) คือ ในทีมงานทำงานจะผสมผสานทักษะความรู้ ความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคล และใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป 2. เป้าหมายที่

ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals) คือ ทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สอดคล้องกัน สมาชิกทุกคนในทีมรับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น 3. การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and Confrontation) คือ บรรยากาศในการทำงานเป็นทีม เป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้มีการสื่อสารโดยตรง หันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหา สร้างความเข้าใจกัน 4. การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and Trust) คือ สมาชิกทุกคนได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะรับมือในการแก้ไขปัญหา 5. ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) คือ สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันทำงาน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความสามารถให้แก่กัน รวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา 6. วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound Procedures) คือ การทำงานของทีมมีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกัน การตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความคิดเห็นของสมาชิกทีมทุกคน 7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานในทีม จะต้องมีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้น ๆ โดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น 8. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) คือ การติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข 9. การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) คือ การพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของสมาชิกทีม ให้โอกาสสมาชิกได้ใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่ 10. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations) คือ การทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดี มีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือ การติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจน เหมาะสม สื่อสารกันทางตรง สมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็น นอกจากนั้นยังศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของแต่ละท่าน อุไรวรรณ ชนะสงคราม (2553) ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าปัญหาด้านการเงินและบัญชีนั้น ระดับหัวหน้างาน ซึ่งมีอายุงานระหว่าง 3-4 ปี โดยปัญหาด้านการเงินและบัญชี ได้แก่ การจัดทำเงินคงเหลือประจำวัน และการทำสมุดรับ-จ่ายเงินสดไม่เป็นปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ไม่ชดเชยเงินยืมตามสัญญาเงินยืม และการเบิกจ่ายเงินงบประมาณไม่มีความจำเป็น เหมาะสมและประหยัด ไม่มีติดตามทวงถาม คณะกรรมการเก็บรักษาเงินไม่ได้ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบการเงิน ธนากรที่รับฝากเงินไม่ได้ตั้งอยู่ในพื้นที่ รวมทั้งไม่มีสถานที่เก็บเงินสด ดวงเดือน เทียงธรรม (2554) ศึกษาเรื่องการควบคุมภายในงานการเงินและบัญชีของวิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์ธานี พบว่าขั้นตอนการทำงานมหาวิทยาลัยฯ มีการวางแผนทำงานที่ชัดเจนและเหมาะสม เนื่องจากวิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์เปิดมานาน และพัฒนาระบบอยู่ตลอดเวลา ส่วนทางด้านรับเงินพบว่าผู้บริหารให้เจ้าหน้าที่ดูแลเครื่องบันทึกเงินโดยไม่มีลายลักษณ์อักษรกำกับไว้ ไม่มีการกำหนดสิทธิในการเข้าระบบ GFMS คือให้ผู้ใช้งานใช้รหัสผ่าน และรหัสผู้ใช้งานมีคนเดียว การจัดทำรายงานไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้งานค้างจำนวนมาก ทศนาภรณ์ จิรารักษ์ (2556) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชีเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดสกลนคร พบว่า จากการศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาของการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร จัดลำดับความสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ 1) เอกสารการเบิกจ่ายเงินไม่ ถูกต้อง ครบถ้วน 2) เบิกจ่ายเงินล่าช้า ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด 3) ขอข้อมูลทางการเงิน และหลักฐานการเบิกจ่ายเงินใช้เวลานาน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลน้อย ทราบข้อมูลช้า 4) บุคลากรให้ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามในเรื่องกฎหมาย ระเบียบ ต่างๆ และแนวทางการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน แนวทางการ

พัฒนาการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการใน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สกลนคร คือ 1) ทบทวนวิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน 2) เพิ่มเติมช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์งานการเงินและบัญชี ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร และระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) หรือระบบ OA และ 3) การพัฒนาบุคลากรประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี จากความคิดเห็นของผู้รับบริการหลัง การพัฒนาประสิทธิภาพ พบว่า ดีขึ้นใน 4 ด้าน คือ ด้านระยะเวลา, ด้านกระบวนการ, ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้าน บุคลากร วาสนา หัตถกิจ (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการงานพัสดุของหน่วยงานภายใน คณะ ศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ผลการวิจัยพบว่า สภาพและปัญหาการ จัดการงานพัสดุ ส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีเพียงบางส่วน เท่านั้นที่ขาดความรู้ความเข้าใจและขาดการวางแผนและสำรวจการใช้พัสดุประจำปี ปัญหาการจัดการพัสดุ พบว่า การ จัดซื้อ/จัดจ้าง ไม่ตรงตามแผน โดยจะดำเนินการปลายปีงบประมาณเสมอ บางส่วนมีการจัดซื้อ/จัดจ้างก่อนได้รับอนุมัติ และขาดบุคลากรในการดำเนินการด้านพัสดุ ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในทุกหน่วยงาน คือการได้รับงบประมาณไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถบำรุงรักษาพัสดุให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้และข้อมูลการจัดทำทะเบียนพัสดุยังไม่ถูกต้องครบถ้วน ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการงานพัสดุ ควรมีการอบรมด้านระเบียบพัสดุและการจัดทำแผนการ จัดซื้อ/จัดจ้าง เพื่อให้การปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

บทวิเคราะห์

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาด้านประชากร โดยกำหนดผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี จากภาควิชา/สำนักงาน คณบดี คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 45 คน ด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านระยะเวลา เก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน มกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2563 สำหรับ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยส่งแบบสอบถามให้ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเงินและบัญชี จากภาควิชา/สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์โดยตรง และเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้ ด้านความรู้ ความเข้าใจ (ข้อ1-ข้อ4) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน (ข้อ5-ข้อ11) ด้านการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ (ข้อ12-ข้อ 15) ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพ โดยการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ทำการ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลครั้งนี้ได้อาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการกำหนดคำถาม แต่ละส่วนไปเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถาม (Content Validity) ความชัดเจน ความถูกต้องด้านภาษา รวมถึงความครอบคลุมของเนื้อหา การใช้ภาษาและโครงสร้างของ แบบสอบถามเพื่อความเข้าใจง่ายและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มทดสอบต่อไป โดยการเก็บ รวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้ 1. เตรียมเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล 2. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา 3. การใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผลข้อมูล และจัดทำตาราง วิเคราะห์ทางสถิติต่างๆ ที่ต้องการ 4. แปล ความหมายข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว เพื่อจัดทำรายงานผลการศึกษาต่อไป ทางด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ใช้

วิธีการประมวลผลข้อมูล ได้นำแบบสอบถาม จำนวน 45 ชุด ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แต่ละคำตอบมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert, 1961 : 97) คือ มีระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ในการแปลความหมายของคะแนนที่ใช้ในการตีความของคะแนนเฉลี่ยที่ใช้กับการวิเคราะห์ความคิดเห็น ซึ่งผู้ศึกษาแบ่งช่วงระดับคะแนนได้ 5 ระดับ โดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ ในการพิจารณาโดยการหาความกว้าง อันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้ (วัฒนา, 2533 : 19)

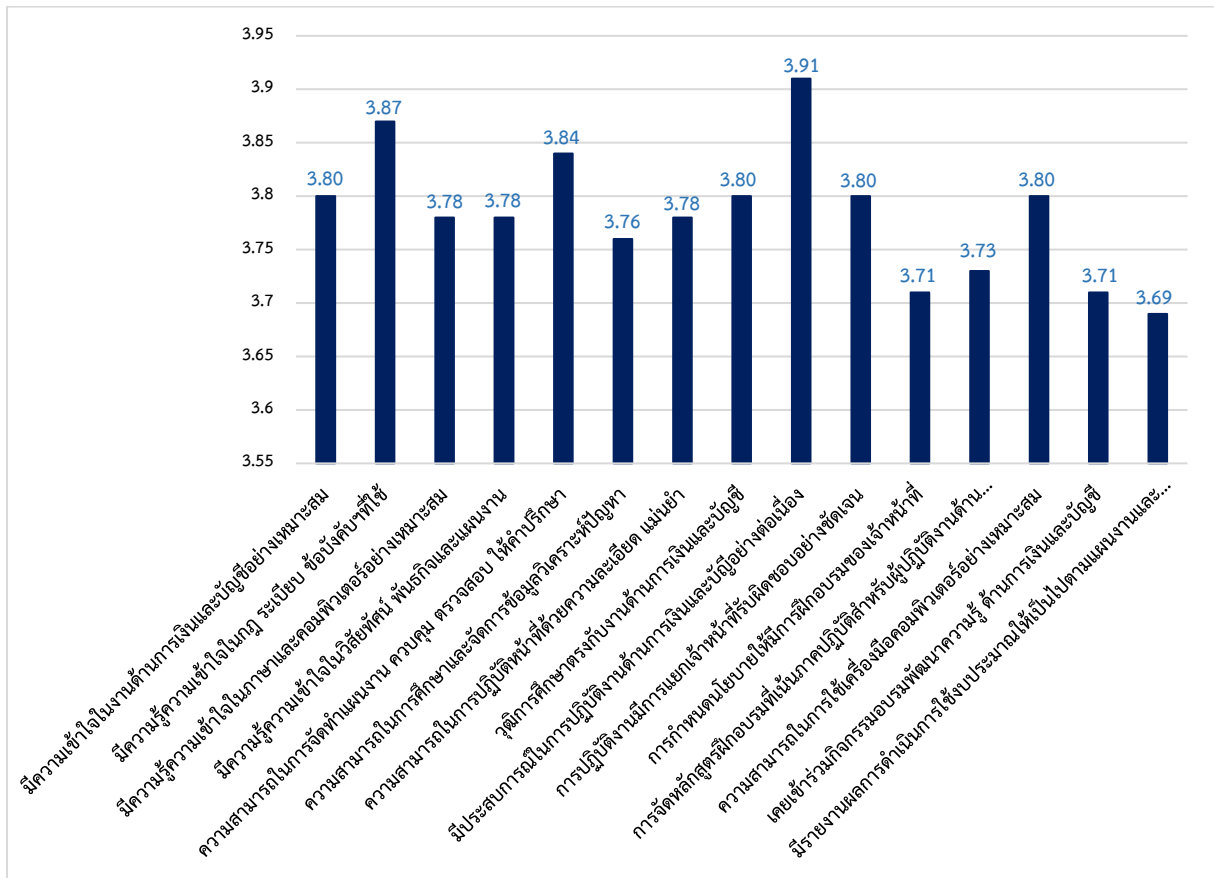
สรุปผลการศึกษา ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี จำนวน 45 คน ประกอบด้วย เพศหญิง จำนวน 35 คน (ร้อยละ 77.78) และเพศชาย จำนวน 10 คน (ร้อยละ 22.22) อายุเฉลี่ย 39.02 ปี อายุมากที่สุด 60 ปี และน้อยสุด 24 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี จำนวน 32 คน (ร้อยละ 71.11) ระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 10.73 ปี

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินและบัญชี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

(N=45)

ข้อความ	Mean	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีความรู้ความเข้าใจในงานด้านการเงินและบัญชีอย่างเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานในหน้าที่	3.80	0.63	มาก
2. มีความรู้ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.87	0.59	มาก
3. มีความรู้ความเข้าใจภาษาและคอมพิวเตอร์อย่างเหมาะสมแก่การปฏิบัติงานในหน้าที่	3.78	0.64	มาก
4. มีความรู้ความเข้าใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจและแผนงานด้านต่างๆ ของคณะฯ	3.78	0.64	มาก
5. ความสามารถในการจัดทำแผนงาน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำและเสนอแนะวิธีแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ	3.84	0.52	มาก
6. ความสามารถในการศึกษาและจัดการข้อมูลวิเคราะห์ปัญหาและสรุปเหตุผล	3.76	0.61	มาก
7. ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียด แม่นยำและมีประสิทธิภาพ	3.78	0.64	มาก
8. วุฒิการศึกษาตรงกับงานด้านการเงินและบัญชี	3.80	0.59	มาก
9. การมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีอย่างต่อเนื่อง	3.91	0.56	มาก
10. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและการบัญชีมีการแยกเจ้าหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน	3.80	0.59	มาก
11. การกำหนดนโยบายให้มีการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่	3.71	0.66	มาก
12. การจัดหลักสูตรฝึกอบรมที่เน้นภาคปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี	3.73	0.62	มาก
13. ความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างเหมาะสมกับหน้าที่	3.80	0.55	มาก
14. เคยเข้าร่วมกิจกรรมอบรมพัฒนาความรู้ ด้านการเงินและบัญชี	3.71	0.63	มาก
15. มีการรายงานผลการดำเนินการซึ่งงบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานและงบประมาณ	3.69	0.56	มาก
รวม	3.78	0.52	มาก

ส่วนที่ 2 ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มีสภาพการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ 3 ลำดับ คือ 1.การมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีอย่างต่อเนื่อง 2.มีความรู้ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ 3.มีความสามารถในการจัดทำแผนงาน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำและเสนอแนะวิธีแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.91 3.87 และ 3.84 คะแนน ตามลำดับ)



ภาพที่ 1 กราฟแสดงความคิดเห็นผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ 3 ลำดับ คือ 1.การมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีอย่างต่อเนื่อง เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีมีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติจนเกิดความคุ้นเคยและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง จนสามารถเผยแพร่ หรือให้คำแนะนำกับผู้ที่มาติดต่อสอบถามได้ มีการจัดการประชุมของส่วนงานและภาควิชาของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณดวงเดือน เทียงธรรม (2554) ศึกษาเรื่องการควบคุมภายในงานการเงินและบัญชีของวิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์ธานี พบว่าขั้นตอนการทำงานมหาวิทยาลัยฯ มีการวางแผนทำงานที่ชัดเจนและเหมาะสม เนื่องจากวิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์เปิดมานาน และพัฒนาระบบอยู่ตลอดเวลา 2.มีความรู้ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี จะต้องยึดถือตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยมีการนำข้อมูลข่าวสารขึ้นบนระบบเว็บไซต์ของงานคลังและพัสดุ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ข้อมูลได้ทันท่วงทีอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณทัศนภรณ์ จิราธิกษ์ (2556) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชีเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดสกลนคร พบว่า จัดลำดับความสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ 1) เอกสารการเบิกจ่ายเงินไม่ ถูกต้อง ครบถ้วน 2) เบิกจ่ายเงินล่าช้า ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด 3) ขอข้อมูลทางการเงิน และหลักฐานการเบิกจ่ายเงินใช้เวลานาน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลน้อย ทราบข้อมูลช้า 4) บุคลากรให้ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามในเรื่องกฎหมาย ระเบียบ ต่างๆ และแนวทางการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน และ 3.มีความสามารถในการจัดทำแผนงาน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำและเสนอแนะวิธีแก้ไขปรับปรุงการ

กำหนด 3) ขอข้อมูลทางการเงิน และหลักฐานการเบิกจ่ายเงินใช้เวลานาน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลน้อย ทราบข้อมูลช้า
4) บุคลากรให้ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามในเรื่องกฎหมาย ระเบียบ ต่างๆ และแนวทางการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน และ
3.มีความสามารถในการจัดทำแผนงาน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำและเสนอแนะวิธีแก้ไขปรับปรุงการ
ปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ เนื่องจากงานคลังและพัสดุมีแผนการดำเนินงาน(Work Flow) ที่ชัดเจน ซึ่งเป็นการ
กำหนดแนวทางการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในงานคลัง
และพัสดุ ภาควิชา มหาวิทยาลัย และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันถูกต้อง
แม่นยำมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณทัศนภรณ์ จิรารักษ์ (2556) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการ
ให้บริการงานการเงินและบัญชีเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดสกลนคร
พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการใน สำนักงาน
พัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร คือ 1) ทบทวนวิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน 2) เพิ่มเติมช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์
งานการเงินและบัญชี ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร และระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office
Automation) หรือระบบ OA และ 3) การพัฒนาบุคลากรประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี จากความ
คิดเห็นของผู้รับบริการหลังการพัฒนาประสิทธิภาพ พบว่า ดีขึ้นใน 4 ด้าน คือ ด้านระยะเวลา, ด้านกระบวนการ, ด้าน
ข้อมูลข่าวสาร และด้านบุคลากร

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทความวิชาการในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตาราง
และการบรรยายประกอบ โดยเรียงลำดับผลการศึกษา ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและ
บัญชี จำนวน 45 คน ประกอบด้วย เพศหญิง จำนวน 35 คน (ร้อยละ 77.78) และเพศชาย จำนวน 10 คน (ร้อยละ
22.22) อายุเฉลี่ย 39.02 ปี อายุมากที่สุด 60 ปี และน้อยสุด 24 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี จำนวน 32 คน
(ร้อยละ 71.11) ระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 10.73 ปี ส่วนที่ 2 ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มีสภาพการปฏิบัติงาน
ด้านการเงินและบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อ อยู่ในระดับ
มาก เรียงตามลำดับ 3 ลำดับ คือการมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีอย่างต่อเนื่อง มีความรู้ความ
เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับฯที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีความสามารถในการจัดทำแผนงาน ควบคุม ตรวจสอบ
ให้คำปรึกษาแนะนำและเสนอแนะวิธีแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.91 3.87 และ 3.84
คะแนน ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ 3 ลำดับ คือ 1.การมี
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีอย่างต่อเนื่อง เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีมีความ
ชำนาญในงานที่ปฏิบัติ จนเกิดความคุ้นเคยและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง จนสามารถเผยแพร่ หรือให้คำแนะนำกับผู้
ที่มาติดต่อสอบถามได้ หรือมีการจัดการประชุมของส่วนงานและภาควิชาของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาแลกเปลี่ยน
ความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติงานให้ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณดวงเดือน เทียงธรรม (2554) ศึกษา
เรื่องการควบคุมภายในงานการเงินและบัญชีของวิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์ธานี พบว่าขั้นตอนการทำงานมหาวิทยาลัยฯ มี
การวางแผนทำงานที่ชัดเจนและเหมาะสม เนื่องจากวิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์เปิดมานาน และพัฒนาระบบอยู่ตลอดเวลา
2.มีความรู้ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับฯที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการเงินและ
บัญชี จะต้องยึดถือตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับฯ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบ

ได้ และมีการนำข้อมูลข่าวสารขึ้นบนระบบเว็บไซต์ของงานคลังและพัสดุ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ข้อมูลได้ทันทั่วถึงอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณทัศนภรณ์ จิราธิกษ์ (2556) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชีเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดสกลนคร พบว่า จัดลำดับความสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ 1) เอกสารการเบิกจ่ายเงินไม่ถูกต้อง ครบถ้วน 2) เบิกจ่ายเงินล่าช้า ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด 3) ขอข้อมูลทางการเงิน และหลักฐานการเบิกจ่ายเงินใช้เวลานาน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลน้อย ทราบข้อมูลช้า 4) บุคลากรให้ข้อเสนอแนะ และตอบคำถามในเรื่องกฎหมาย ระเบียบ ต่างๆ และแนวทางการปฏิบัติงานไม่ชัดเจน และ 3.มีความสามารถในการจัดทำแผนงาน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำและเสนอแนะวิธีแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ เนื่องจาก งานคลังและพัสดุจะมีแผนการดำเนินงาน (Work Flow) ที่ชัดเจน ซึ่งจะคอยกำหนดแนวทางการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในงานคลังและพัสดุ ภาควิชา มหาวิทยาลัย และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอยู่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณทัศนภรณ์ จิราธิกษ์ (2556) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชีเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดสกลนคร พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการใน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร คือ 1) ทบทวนวิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน 2) เพิ่มเติมช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์งานการเงินและบัญชี ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร และระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) หรือระบบ OA และ 3) การพัฒนาบุคลากรประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี จากความคิดเห็นของผู้รับบริการหลังการพัฒนาประสิทธิภาพ พบว่า ดีขึ้นใน 4 ด้าน คือ ด้านระยะเวลา, ด้านกระบวนการ, ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบุคลากร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ ควรให้ความสำคัญกับระบบ MUSC-PA ในการบันทึกยอดทุกรายการ เพื่อรายงานความเคลื่อนไหวของการใช้งบประมาณ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งถัดไป คือ ควรศึกษาหัวข้อเรื่อง ประสิทธิภาพการรายงานสถานะทางการเงินของระบบ MUSC-PA คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางการพัฒนา คือ ควรพัฒนาแอปพลิเคชันระบบ MUSC-PA บนระบบมือถือ เพื่อเพิ่มความสะดวกและคล่องตัวในการรายงานสถานะทางการเงินมากยิ่งขึ้น โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบสถานะทางการเงินของคณะต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จันทนา สาขากร, นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร. (2550). การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชนมัญรัฐฯ กังวานศุภพันธ์, (2553). การควบคุมและตรวจสอบภายใน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท แอคทีฟ พริน จำกัด.
- ดวงเดือน เทียงธรรม, (2554). การประเมินระบบการควบคุมภายในงานการเงินและบัญชีของวิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์ธานี. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบัญชี), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทัศนภรณ์ จิราธิกษ์, (2556). การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชีเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดสกลนคร.
- มลฤดี ธรรมรงค์ และคณะ. (2561). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพมหานคร
- ลัดดา ชาววังกรานต์. (2557). ปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปศุสัตว์เขต 1 กรมปศุสัตว์. การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่ง ของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สิริลักษณ์ เทียงธรรม, และคณะ. (2553). การตรวจสอบภายในภาครัฐ ระดับพื้นฐาน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาสนา หัตถกิจ, (2552). การศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการงานพัสดุของหน่วยงานภายในคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- อุไรวรรณ ชนะสงคราม, (2553). ปัญหาการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอห้วยผึ้งจังหวัดกาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

FACTORS AFFECTING SUCCESS IN DEVELOPMENT OF ACADEMIC SUPPORTING STAFF FROM DIVISION OF
STUDENT AFFAIRS MAHIDOL UNIVERSITY

จิตภา นันทรวางศ์¹ พัฒนศักดิ์ ตันบุตร¹ และ รุ่งดาว จารุภูมิ¹

บทคัดย่อ

บทความทางวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความต้องการเข้าร่วมอบรมของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล และ 2. เพื่อเสนอปัจจัยที่ส่งผลในการพัฒนาบุคลากร โดยให้ความสำคัญของการรับฟังเสียงลูกค้า (ศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยมหิดล) จากกิจกรรม Mahidol Alumni Talk นำมาใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรมที่ทำให้เกิดหัวข้อของการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพสำหรับบุคลากรประจำปี เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านวิชาการและเทคโนโลยีตามกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย โดยวิเคราะห์ข้อมูลการเข้าร่วมอบรมของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา ปีงบประมาณ 2561-2562 และวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) เกี่ยวกับคำหลักและโดเมนจากบทสัมภาษณ์ของศิษย์เก่าผ่านกิจกรรม Mahidol Alumni Talk พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา ความต้องการเข้าร่วมอบรมของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา เฉลี่ยโดยภาพรวม ปี 2561-2562 ลำดับที่ 1 คือ กิจกรรมจิตอาสา อบรมความปลอดภัย อบรมผู้นำและอื่น ๆ ลำดับที่ 2 คือ H (Health Literacy): ความเข้าใจและสามารถดำเนินชีวิตให้เป็นผู้มีสุขภาพดี และลำดับที่ 3 คือ D (Digital Literacy): ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และเคล็ดลับแห่งความสำเร็จที่ได้รับจากศิษย์เก่าสามารถเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จต่อบุคลากรในการเข้าอบรม มี 3 ประการคือ ความมุ่งมั่นตั้งใจ การรักษาสุขภาพกายสุขภาพใจ และการพัฒนาตนเองโดยการหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับนิยามของ Health Literacy ใน Mahidol HIDEF จากข้อมูลดังกล่าวกองกิจการนักศึกษาควรมุ่งเน้นการพัฒนาการฝึกอบรมทางด้าน Mahidol HIDEF ให้มากขึ้นในอนาคต

คำสำคัญ : ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

The objectives of this academic article were to: (1) Determine the training needs from the academic supporting staff of the Division of Student Affairs, Mahidol University; (2) study the effect of relevant factors on the staff training development by means of the voice of the customer analysis received from the Mahidol University alumni, namely “Mahidol Alumni Talk”, resulting in efficient topics of annual staff training in order to keep it up-to-date on the changes in academic and technological aspects by the University's strategy. Training needs from fiscal year 2018-2019 main topics were predominantly separated into three categories i.e.

¹ กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

the activities as named the “Volunteer activities Safety training Leadership training and others”, “H (Health Literacy): skills to understanding and be able to live a healthy life”, and “D (Digital Literacy): skills to understanding and using digital technology”, respectively. The typological and domain analyses were indicated from the “Mahidol Alumni Talk” interview in order to extract the keywords used for the training needs. The results showed that the main topics were predominantly separated into three categories such as self-determination, health literacy and self-development; these were consistent with the definition of the H (Health Literacy) by the Mahidol HIDEF. According to the data, the Division of Student Affairs should be emphasized on the development of Mahidol HIDEF topics for the staff training needs in the future.

Keywords: Factors affecting Success, Development of Academic Supporting Staff, Division of Student Affairs, Mahidol University

บทนำ

มหาวิทยาลัยมีภารกิจหลักที่สำคัญที่สุดคือการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ ในการประกอบอาชีพและดำรงชีวิต ภารกิจที่สำคัญรองลงมาคือการวิจัยและบริการทางวิชาการ โดยมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาประเทศ หากเป็นมหาวิทยาลัยด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพย่อมมีการบริการด้านการแพทย์ด้วย เพื่อให้การบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้จัดกลุ่มบุคลากรในมหาวิทยาลัยเป็นสายวิชาการและสายสนับสนุน เมื่อก้าวถึงภาระงานของสายวิชาการซึ่งประกอบด้วยอาจารย์และนักวิจัย ซึ่งมีหน้าที่หลักในการเรียนการสอน การทำวิจัย และบริการวิชาการ โดยมีสายสนับสนุนทำหน้าที่สนับสนุนงานด้านธุรการ การบริการแก่สายวิชาการ นักศึกษา และบุคคลที่มาติดต่อมหาวิทยาลัย ทำให้งานของมหาวิทยาลัยมีการดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากบทบาทหน้าที่ตามสายงานแล้ว บุคลากรมหาวิทยาลัยทุกคนมีหน้าที่พัฒนานักศึกษาและสังคมโดยการให้บริการที่เป็นต้นแบบที่ดี มหาวิทยาลัยจึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าทางด้านวิชาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีการวิจัยและพัฒนา เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานในตัวบุคคล ขณะที่การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม มหาวิทยาลัยจึงมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านวิชาการและเทคโนโลยีที่ใช้จึงสูงและรวดเร็วมาก นวัตกรรมใหม่ๆ จะเกิดขึ้นเสมอ การเรียนการสอนในแต่ละเทอมจึงเปลี่ยนแปลงไปได้เรื่อยๆ ไม่มีที่สิ้นสุด การพัฒนานักศึกษาจึงอาจเปลี่ยนไปทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ ดังนั้น ฝ่ายสนับสนุนจึงต้องติดตามเทคโนโลยีและองค์ความรู้ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้มีความเข้าใจเป็นพื้นฐานและสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างทันการณ์ (สุพจน์, 2560: วัลลภ, 2561: จรงค์ศักดิ์, 2562)

ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development : HRD) มีความสำคัญมากในปัจจุบันในฐานะของการใช้ทำงานด้านกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร ที่ต้องพบกับปัญหาที่หลากหลาย เช่น ปัญหาเรื่องการจัดสมดุลชีวิตและการทำงาน หรือการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบในการทำงาน เป็นต้น องค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) ย่อมต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการเติบโตในสายงาน และมีความก้าวหน้าในสายอาชีพมาเป็นสินทรัพย์หลักขององค์กร เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการนี้ นักทรัพยากรบุคคลย่อม

ต้องคัดเลือกโปรแกรมการฝึกอบรมที่เหมาะสมแก่องค์กรของตน มีการจัดลำดับความสำคัญตามความต้องการขององค์กร และกำจัดการที่ไม่จำเป็นออกไป (Astuty Mulang, 2015: Thoman Daniel และ Lloyd Robert, 2018)

ผู้เขียนบทความในฐานะนักทรัพยากรบุคคลที่มีส่วนรับผิดชอบโครงการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ กองกิจการนักศึกษาจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของกองกิจการ นักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลด้วยการศึกษาความต้องการในการเข้าร่วมฝึกอบรมบุคลากรกองกิจการนักศึกษาและเคล็ด ลับแห่งความสำเร็จที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลในการพัฒนานักศึกษาสู่การเป็นศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จ

ความต้องการในการเข้าร่วมฝึกอบรมบุคลากรกองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล

กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล มีภาระหน้าที่ในการสร้างความเป็นเลิศในงานกิจการนักศึกษา 3 ด้าน ประกอบด้วย 1.ด้านการพัฒนานักศึกษาเพื่อให้มีลักษณะที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยที่มีความรับผิดชอบต่อตนเองและ สังคม 2.ด้านการจัดบริการและสวัสดิการนักศึกษาที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยอย่างมีความสุข 3.ด้าน การเสริมสร้างความผูกพันระหว่างศิษย์ปัจจุบัน ศิษย์เก่าและสังคม เพื่อพัฒนานักศึกษาและมหาวิทยาลัย ในระดับชาติ และนานาชาติ (กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล, 2562) เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรสอดคล้องไปกับนโยบาย ผู้บริหารและมีความรู้เท่าทันในหัวข้อที่ต้องใช้พัฒนานักศึกษา ตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง กำหนดให้นักศึกษา เข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล พุทธศักราช 2562 มหาวิทยาลัยได้พัฒนาโครงสร้างเสริม หลักสูตร เพื่อสร้างบัณฑิตให้เป็น Global Citizen และ Global Talent โดยมีกิจกรรมหลักคือ Mahidol HIDEF ประกอบด้วย 1.Health Literacy : ความเข้าใจและสามารถดำเนินชีวิตให้เป็นผู้มีสุขภาพดี ผ่านการพัฒนานักศึกษาให้มีความ เข้าใจขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับภาวะสุขภาพอนามัย และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินชีวิต พัฒนาคุณภาพชีวิต ดำรงตน ให้เป็นผู้ที่มีสุขภาพที่ดี และเหมาะสมกับบุคคล เข้าใจถึงวิธีการป้องกัน การแก้ไข การส่งเสริมสุขภาพร่างกายและจิตใจ เฝ้าระวังทางด้านสุขภาพอนามัยทั้งส่วนบุคคล ส่งเสริมให้เกิดความเข้มแข็งทางสุขภาพแก่ครอบครัวและชุมชน 2.Internationalization : ความเป็นนานาชาติ ผ่านการพัฒนานักศึกษาให้มีทักษะและคุณภาพที่สอดคล้องกับ ความต้องการของประเทศหรือพื้นที่ มีความรู้ความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่ในโลกที่เชื่อมโยงถึงกัน ในด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้คน วัฒนธรรม สถาบันและระบบกระแสโลกาภิวัตน์ มุ่งเน้นพัฒนานักศึกษาให้เป็นพลเมืองของโลก คือ รู้จัก หน้าที่และความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกหนึ่งของโลกที่จะทำให้สังคมมีความสงบสุขและเข้มแข็ง 3.Digital Literacy : ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านการพัฒนานักศึกษาให้มีความสามารถในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิด ประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือ ระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมความสามารถ 4 มิติ คือ การใช้ เข้าใจ การสร้าง และเข้าถึง เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4.Environmental Literacy : ความเข้าใจและปฏิบัติเป็นในด้าน สิ่งแวดล้อม ผ่านการพัฒนานักศึกษาให้มีจิตสำนึกที่จะให้ความร่วมมือและปฏิบัติตนในการดูแลทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมให้อยู่ในสภาพที่ดี เหมาะสมต่อการดำรงชีวิตของชุมชนและสังคม มีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อม สภาวะการณ์และเงื่อนไขที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผลกระทบของสังคมต่อธรรมชาติของโลก สามารถ ตรวจสอบและวิเคราะห์ประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและกำหนดวิธีการป้องกันแก้ไข รวมทั้งการอนุรักษ์รักษา สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ดำเนินบทบาททั้งส่วนบุคคลและบทบาทในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมใน

ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม 5. Financial Literacy: ความเข้าใจและปฏิบัติเป็นในด้านการเงิน เศรษฐกิจ และธุรกิจ ผ่านการพัฒนาการศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน สามารถวางแผนและบริหารจัดการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในด้านการใช้จ่าย การเก็บออม และการจัดการหนี้สิน ซึ่งจะเป็นภูมิคุ้มกันทางการเงินที่สำคัญที่จะช่วยเพิ่มพูนความมั่งคั่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัว สามารถรับมือกับความท้าทายต่างๆ ได้อย่างมั่นคง เช่น การบริหารจัดการหนี้ให้เหมาะสมกับความสามารถของตน รวมทั้งสามารถตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อความหลากหลายของบริบททางการเงิน เพื่อปรับปรุงความอยู่ดีมีสุขทางการเงินของปัจเจกและสังคม และช่วยให้สามารถมีส่วนร่วมในธุรกิจของระบบเศรษฐกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีอย่างยั่งยืนของประชาชนและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศต่อไป (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2562) ทั้งนี้ เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยดังกล่าวในข้างต้น กองกิจการนักศึกษา จึงได้ส่งหนังสือเชิญบุคลากรที่ต้องการและสนใจเข้ารับการอบรมจากทั้งของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอกที่จัดอบรมและสัมมนาที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับมหาวิทยาลัยดังกล่าว รวมถึงให้การสนับสนุน ผู้เขียนบทความจึงวิเคราะห์ข้อมูลการเข้าร่วมอบรมของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละความต้องการเข้าร่วมฝึกอบรมของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2561-2562

หัวข้อการฝึกอบรม	ความต้องการเข้าร่วมอบรมของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา	
	ปีงบประมาณ 2561 (ร้อยละ)	ปีงบประมาณ 2562 (ร้อยละ)
H (Health Literacy): ความเข้าใจและสามารถดำเนินชีวิตให้เป็นผู้มีสุขภาพดี	30.00	16.88
I (Internationalization): ความเป็นนานาชาติ	0.00	12.99
D (Digital Literacy): ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	8.33	6.49
E (Environmental Literacy): ความเข้าใจและปฏิบัติเป็นในสิ่งแวดล้อม	5.00	9.09
F (Financial Literacy): ความเข้าใจและปฏิบัติเป็นในด้านการเงิน เศรษฐกิจ และธุรกิจ	3.33	10.39
กิจกรรมจิตอาสา อบรมความปลอดภัย อบรมผู้นำและอื่น ๆ	53.33	44.16

จากตารางที่ 1 พบว่าร้อยละของความต้องการเข้าร่วมอบรมของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา เรียงลำดับตามหัวข้อ 1 – 3 ปีงบประมาณ 2561 คือ 1. กิจกรรมจิตอาสา อบรมความปลอดภัย อบรมผู้นำและอื่น ๆ (ร้อยละ 53.33) 2. H (Health Literacy): ความเข้าใจและสามารถดำเนินชีวิตให้เป็นผู้มีสุขภาพดี (ร้อยละ 30.00) 3. D (Digital Literacy):

ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (ร้อยละ 8.33) และปีงบประมาณ 2562 คือ 1. กิจกรรมจิตอาสา อบรมความ
ปลอดภัย อบรมผู้นำและอื่น ๆ (ร้อยละ 44.16) 2. H (Health Literacy): ความเข้าใจและสามารถดำเนินชีวิตให้เป็นผู้มี
สุขภาพดี (ร้อยละ 16.88) 3. I (Internationalization): ความเป็นนานาชาติ (ร้อยละ 12.99)

สรุปว่าความต้องการเข้าร่วมอบรมของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา เฉลี่ยโดยภาพรวม ปี 2561-2562 ลำดับที่
1 คือ กิจกรรมจิตอาสา อบรมความปลอดภัย อบรมผู้นำและอื่น ๆ ลำดับที่ 2 คือ H (Health Literacy): ความเข้าใจและ
สามารถดำเนินชีวิตให้เป็นผู้มีสุขภาพดี และลำดับที่ 3 D คือ (Digital Literacy): ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี
ดิจิทัล

เคล็ดลับแห่งความสำเร็จที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลในการพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลสู่การเป็นศิษย์เก่าที่ประสบ ความสำเร็จ

มหาวิทยาลัยมหิดลได้ดำเนินงานโดยมุ่งสู่เป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
จึงกำหนดนโยบายคุณภาพ ด้วยการประยุกต์ใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ Education
Criteria for Performance Excellence :EdPEX (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2558-2561) ซึ่งผู้เขียนบทความได้ศึกษาเคล็ดลับ
แห่งความสำเร็จที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลในการพัฒนานักศึกษาสู่การเป็นศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จ ด้วยการรับฟังเสียง
ลูกค้า (Voice of the Customer: VOC) ซึ่งในเชิงธุรกิจนั้นถูกใช้เป็นการหาความต้องการของลูกค้า ผ่าน
การสร้าง ความเข้าใจในความต้องการโดยละเอียดจากลูกค้า ใช้สร้างมาตรฐานใหม่ของสินค้าและบริการ เป็นประโยชน์
อย่างมากในการพัฒนาวัตกรรม และใช้พัฒนาแนวทางการดำเนินธุรกิจแบบใหม่ในภายภาคหน้าได้ ทั้งนี้สอดคล้องกับ
งานวิจัยของ Abbie Griffin และ John R. Hauser (1993) พบว่าการรับฟังเสียงของ ลูกค้า นั้นอาจใช้วิธีใดก็ได้ในการ
รวบรวมข้อมูลที่เราต้องการจากลูกค้าของเรา

ผู้เขียนบทความจึงมุ่งเน้นการรับฟังเสียงของผู้ที่ได้รับการพัฒนาจากมหาวิทยาลัยและประสบความสำเร็จนั้นคือ
ศิษย์เก่าที่มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญต่อความผูกพันของศิษย์เก่าเพื่อร่วมพัฒนามหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก ตามแผน
ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล 2559-2562 ตั้งแต่ปี พ.ศ.2558 หน่วยศิษย์สัมพันธ์ดำเนินงานด้วยหลักการเสริมสร้าง
ความผูกพันของศิษย์เก่าภายใต้หัวข้อ ให้เกียรติ ให้ข่าว เชิญเข้าร่วม และพัฒนาระบบการเก็บข้อมูลกิจกรรมของศิษย์เก่า
Mahidol Alumni Engagement Index เพื่อตอบสนองแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว โดยมี 3 ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับ
ศิษย์เก่าได้แก่ สื่อสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก “ศิษย์สัมพันธ์ มหาวิทยาลัยมหิดล” แอปพลิเคชัน ไลน์ ชื่อ “Mahidol Alumni
VOC” และเว็บไซต์ศิษย์สัมพันธ์ “alumni.mahidol.ac.th” แต่จากเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็น
เลิศดังกล่าว ผู้เขียนบทความขอมุ่งเน้นเรื่องการรับฟังเสียงโดยการสัมภาษณ์เคล็ดลับแห่งความสำเร็จของศิษย์เก่าผ่าน
กิจกรรม Mahidol Alumni Talk ด้วยการศึกษาค้นคว้าจากรายงานการประชุมฝ่ายกิจการนักศึกษาและการเผยแพร่คลิป
สัมภาษณ์ผ่านเว็บไซต์ศิษย์สัมพันธ์ และสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วย เช่น เฟซบุ๊ก, ยูทูป และ อินสตาแกรม เป็นต้น และ
ถอดบทสัมภาษณ์ศิษย์เก่าจำนวน 199 คน ผ่านกิจกรรม Mahidol Alumni Talk ที่ได้รับการเผยแพร่ตั้งแต่เดือน
พฤศจิกายน 2560 – มกราคม 2563 เฉพาะส่วนของคำถามหลักที่เกี่ยวกับเคล็ดลับความสำเร็จ ด้วยการใช้นิเทศ
วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในรูปแบบการวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) จำแนกข้อมูลใน
ระดับจุลภาคผ่านการวิเคราะห์คำหลัก (Domain Analysis) (เอี่ยมพร, 2555) เพื่อจำแนกจัดกลุ่มคำออกเป็นชุดให้อยู่
ร่วมกันโดยอาศัยความสัมพันธ์ของคำแต่ละคำที่นำมาใช้จัดกลุ่มตัวแปรย่อยให้อยู่ภายใต้องค์ประกอบเดียวกัน ดังตารางที่

2 การวิเคราะห์คำหลักเพื่อการจัดกลุ่ม และนำกลุ่มคำที่ได้มาจัดลำดับความสำคัญตามร้อยละของการถูกพูดถึง ดังตารางที่ 3 การจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มคำตามร้อยละของการถูกพูดถึง

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์คำหลักเพื่อจัดกลุ่มคำ

กลุ่มคำ	ความสัมพันธ์	คำหลัก
ความมุ่งมั่นตั้งใจ	เป็นส่วนหนึ่งของ	เคล็ดลับความสำเร็จ
การรักษาสุขภาพกายและสุขภาพใจ		
การพัฒนาตนเองโดยการหาความรู้ใหม่ๆอยู่เสมอ		
การรู้จักไขว่คว้าโอกาส		
ความเป็นมิตร (มุ่งผลเพื่อผู้อื่น)		
การตั้งเป้าหมาย		
การพัฒนาตนเองผ่านการทำกิจกรรม		
การสร้างเครือข่าย		
ความซื่อสัตย์		
การบริหารเวลา		
ความกตัญญู		
ภาษาอังกฤษ		
ความรับผิดชอบ		

ตารางที่ 3 การจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มคำตามร้อยละของการถูกพูดถึง

เคล็ดลับความสำเร็จ	ร้อยละ
ความมุ่งมั่นตั้งใจ	27.61
การรักษาสุขภาพกายและสุขภาพใจ	15.15
การพัฒนาตนเองโดยการหาความรู้ใหม่ๆอยู่เสมอ	15.15
การรู้จักไขว่คว้าโอกาส	9.76
ความเป็นมิตร (มุ่งผลเพื่อผู้อื่น)	8.42
การตั้งเป้าหมาย	6.06
การพัฒนาตนเองผ่านการทำกิจกรรม	4.71
การสร้างเครือข่าย	4.71
ความซื่อสัตย์	2.69
การบริหารเวลา	2.36
ความกตัญญู	1.35
ภาษาอังกฤษ	1.01
ความรับผิดชอบ	1.01

จากตารางที่ 2 และ 3 ผลจากการศึกษาพบว่าเคล็ดลับแห่งความสำเร็จที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลในการพัฒนา นักศึกษาสู่การเป็นศิษย์เก่าที่ประสบความสำเร็จจากศิษย์เก่าจำนวน 199 คน สิ่งที่ทำให้ศิษย์เก่าประสบความสำเร็จ ตาม การจัดลำดับความสำคัญจากตารางที่ 3 โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกมีดังนี้ (1.) ความมุ่งมั่นตั้งใจ ร้อยละ 27.61 (2.) การรักษาสุขภาพกายสุขภาพใจ ร้อยละ 15.15 (2.ร่วม) การพัฒนาตนเองโดยการหาความรู้ใหม่ๆอยู่เสมอ ร้อย ละ 15.15 ซึ่งปัจจัยสำคัญ ลำดับที่ 1 ความมุ่งมั่นตั้งใจ และ ลำดับที่ 2 การพัฒนาตนเองโดยการหาความรู้ใหม่ๆอยู่เสมอ สอดคล้องกับทฤษฎีความมุ่งมั่นในตนเอง (Self-Determination Theory) ที่กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการพื้นฐานทาง จิตวิทยา 3 อย่างที่เป็นแรงจูงใจในการสร้างแรงบันดาลใจในการพัฒนาบุคลิกภาพ ก็คือ 1.ต้องการเป็นคนที่มีความ สามารถ (Competence) 2.ต้องการอิสระในการตัดสินใจด้วยตัวเอง (Autonomy) 3.ต้องการมีความสัมพันธ์อันดี กับผู้อื่น (Relatedness) ซึ่งความต้องการเหล่านี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสุขภาพหรือคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งกายและใจ (Edward L. Deci และ Richard M. Ryan, 2015)

บทสรุป

จากความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่สามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่าง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น สิ่งสำคัญที่องค์กรต้องตระหนักถึงคือ การศึกษาความต้องการในการเข้ารับฝึกอบรม ของบุคลากรและจัดอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว ทั้งนี้จะมีปัจจัยที่เป็นแรงขับเคลื่อนทำให้บุคลากร ประสบความสำเร็จในการพัฒนาตามความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งผู้เขียนบทความพบว่า ความต้องการในการ ฝึกอบรมของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา ความต้องการเข้าร่วมอบรมของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา เฉลี่ยโดย ภาพรวม ปี 2561-2562 ลำดับที่ 1 คือ กิจกรรมจิตอาสา อบรมความปลอดภัย อบรมผู้นำและอื่น ๆ ลำดับที่ 2 คือ H (Health Literacy): ความเข้าใจและสามารถดำเนินชีวิตให้เป็นผู้มีสุขภาพดี และลำดับที่ 3 คือ D (Digital Literacy): ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จากข้อมูลดังกล่าวกองกิจการนักศึกษาควรมุ่งเน้นการพัฒนาทางด้าน HIDEF ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น และเคล็ดลับแห่งความสำเร็จที่ได้รับจากศิษย์เก่าสามารถเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จต่อบุคลากร ในการเข้าอบรม มี 3 ประการ คือ ความมุ่งมั่นตั้งใจ การรักษาสุขภาพกายสุขภาพใจ และ การพัฒนาตนเองโดยการหา ความรู้ใหม่ๆอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับนิยามของ Health Literacy ใน Mahidol HIDEF

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

กองกิจการนักศึกษาสามารถใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากร สายสนับสนุนของกองกิจการนักศึกษา เป็นระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อเสนอในการเชื่อมโยงข้อมูลทุกส่วน งานเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ควรมีการพัฒนาเครื่องมือหรือฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการพัฒนาบุคลากรกองกิจการ นักศึกษา และนักทรัพยากรบุคคลต้องมีการติดตามผลการนำความรู้จากการอบรมไปประยุกต์ใช้เป็นรูปธรรม

บรรณานุกรม

- กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล. (2562). ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม. สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2563.
จากเว็บไซต์: <https://op.mahidol.ac.th/sa/vision-objectives>
- จรงค์ศักดิ์ พุมนวน. (2562). การสร้างแรงบันดาลใจเพื่อการพัฒนางานประจำของบุคลากรสายสนับสนุนใน
สถาบันอุดมศึกษา. วารสาร Mahidol R2R e-Journal, 6(1), 1-13.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558-2561). เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for
Performance Excellence: EdPEX, ฉบับปรับปรุงโดยมหาวิทยาลัยมหิดล
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2562). ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง กำหนดให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรของ
นักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล พุทธศักราช 2562. สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2563. จากเว็บไซต์: <https://op.mahidol.ac.th/sa/hidef>
- วัลลภ สันติประชา. (2561). บทบาทและหน้าที่บุคลากรสายสนับสนุนในการพัฒนาการศึกษาไทย. วารสารวิชาการ ปชมท.,
7(1), 1-2.
- สุพจน์ เอี้ยงกฤษ. (2560). บทบาทหน้าที่สำคัญของฝ่ายสนับสนุนต่อภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย. วารสารวิชาการ
ปชมท., 6(3), 1-4.
- เอื้อม พร หลิน เจริญ. (2555). เทคนิค การ วิเคราะห์ ข้อมูล เชิง คุณภาพ. Journal of Educational Measurement
Mahasarakham University, 17(1), 17-29.
- Abbie Griffin and John R. Hauser. (1993). The Voice of the Customer. Marketing Science: 12(1). 1-27.
- Astuty Mulang. (2015). The Importance of Training for Human Resource Development in Organization.
Journal of Public Administration and Governance: 5(1). 190-197.
- Edward L. Deci and Richard M. Ryan. (2015). Self-Determination Theory. International Encyclopedia of
the Social & Behavioral Sciences (Second Edition). 486-491.
- Thoman, Daniel and Lloyd, Robert. (2018). A Review of the Literature on Human Resource Development:
Leveraging HR as Strategic Partner in the High-Performance Organization. Journal of International &
Interdisciplinary Business Research: 5(9). 146-160.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE OF EMPLOYEE'S OFFICE OF THE PRESIDENT
PHETCHABURI RAJABHAT UNIVERSITY

จิติรัตน์ ชะเอม¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ที่มีผลต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research methodology) เก็บตัวอย่างจำนวน 79 ราย ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นของปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลที่ได้นั้นทางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ควรพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มระดับความคิดเห็นให้อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน

คำสำคัญ : การปฏิบัติงาน, บุคลากร, สำนักงานอธิการบดี, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

Abstract

This research main aims were to: 1) study the personal characteristics of the personnel that affect the operational factors under the Office of the President Phetchaburi Rajabhat University; 2) study the comparison of operational factors of personnel under the Office of the President Phetchaburi Rajabhat University. This research used the quantitative research methodology as a tool. The research sample were collected from 79 samples. The results found that the sample groups had opinions on the operational factors of personnel under the Office of the President Phetchaburi Rajabhat University, at a high level in all aspects. The results of the comparison of personal factors that affect the work factors of the personnel under the

¹ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

office of the President Phetchaburi Rajabhat University found that personal factors such as gender, age, marital status, education, job position and duration of work had the level of opinions on the operational factors; including the aspect of responsible job characteristics, opportunities, working environment, relationship with colleagues and morals. There was no statistically significant difference at the .05 level. As a result, the Office of the President Phetchaburi Rajabhat University should develop an effective human resource management process. In order to increase the comment level to the highest level in all aspects.

Keywords: Operation, Employee, Office of the President, Phetchaburi Rajabhat University

1. บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์นับได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีคุณค่ามากที่สุดในองค์กรเมื่อเทียบกับทรัพยากรอื่นที่ใช้ในการจัดการ อีกทั้งเป็นที่ยอมรับกันอย่างเป็นสากลว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่ามากที่สุดขององค์กร (สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549) หากขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและทัศนคติที่เหมาะสมเข้ามาทำงาน และบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็อาจส่งผลให้องค์กรขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่งผลถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาวได้ ดังนั้นผู้บริหารต้องศึกษาและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด (ปวีณรัตน์ สิงห์วัฒน์, 2557) การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละ ในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากหลายประการ สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร เพราะความพึงพอใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครใจและมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด ความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ผู้บริหารทุกระดับจึงควรให้ความสนใจและนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งาน และการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความพึงพอใจในงาน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558)

สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางการบริหารและบริการของมหาวิทยาลัย โดยการประสานงานกับบุคลากรในทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยและนอคมหาวิทยาลัย ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ พนักงาน คนงาน นักศึกษา กระทรวง สำนักงานอธิการบดีมีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในการบริหารจัดการและการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยมีพันธกิจ 1) พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีสมรรถนะสูง 2) พัฒนาระบบการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ 3) พัฒนาระบบบริหารจัดการสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เกิดรายได้ จากพันธกิจของหน่วยงานบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดีจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะเป็นกลไกขับเคลื่อนพันธกิจเหล่านี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องมีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ หากบุคลากรของสำนักงานอธิการบดีสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมส่งผลให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีการบริหารการจัดการศึกษาที่เป็นเลิศและมีคุณภาพ

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี จึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ซึ่งประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้บริหารและบุคลากรสามารถนำผล

การศึกษามาใช้ในการปรับปรุง พัฒนา และวางแผนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุตามพันธกิจหลักของสำนักงานอธิการบดีต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของของบุคลากร ที่มีผลต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

2.2 เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยขอทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังนี้

3.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Two Factors Theory) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) สรุปได้ว่าทฤษฎีสองปัจจัย ประกอบด้วย 1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ 2) ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชาและการดูแล ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยขอเสนอ ดังนี้

สุริย์พร น้อยมณี (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ฝ่ายงาน ระดับรายได้ ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่งและผลสำเร็จของงาน ปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานะของอาชีพและเงินเดือน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ประสบความสำเร็จ คือ 1) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงาน 2) ปัจจัยค่าจ้างได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านสถานะของอาชีพ และด้านความมั่นคงในงาน

วัชระ บุญปลอด (2551) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพะเยา พบว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพะเยาเฉลี่ยทุกด้านมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยแรงจูงใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในงาน สำหรับด้านความก้าวหน้าในงานมีแรงจูงใจในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงานที่มีเพศ ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน สำหรับอายุและสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สรุปจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตัวแปรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่ผู้วิจัยได้นำไปกำหนดเป็นกรอบแนวคิดปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และปัจจัยในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research methodology) ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินงานวิจัยดังนี้

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในงานวิจัยนี้ คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่เข้ารับการประเมินผลงาน รอบการประเมิน 2/2562 วันที่ 1 เมษายน 2562 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2562 จำนวนทั้งสิ้น 91 คน (กรอบอัตรากำลังบุคลากร สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 – 2565)

ตัวอย่างในงานวิจัยนี้ คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่เข้ารับการประเมินผลงาน รอบการประเมิน 2/2562 วันที่ 1 เมษายน 2562 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2562 จำนวนทั้งสิ้น 75 ราย คำนวณด้วยสูตรของ Yamane(1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 5 % วิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งกลุ่มบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดีออกเป็น 9 กลุ่มตามสังกัดและเฉลี่ยจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนจำนวนบุคลากรแต่ละสังกัด แต่ในงานวิจัยนี้ เพื่อให้ผลที่ได้มีความคลาดเคลื่อนลดลง ความเชื่อมั่นสูงขึ้น เก็บตัวอย่างได้ทั้งสิ้น 79 ราย

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในงานวิจัยนี้เครื่องมือที่ใช้ในการแบบสอบถาม (questionnaire) ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นคำถามปลายปิดให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 ปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นคำถามปลายปิดให้เลือกตอบแบบมาตรวัด 5 ระดับ ประกอบด้วย 6 ด้านที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยลักษณะ

ของคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกในลักษณะการประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประยุกต์ตามแนวทางของลิเคิร์ท และได้กำหนดค่าของคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552) ซึ่งมีความหมายดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลความหมาย

ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่กำหนด ดังนี้

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ตามเกณฑ์ของเบสท์ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552)

คะแนน	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดให้เขียนแสดงความคิดเห็น

5.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ได้นำเอาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมา ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

5.3.1 นำแบบสอบถามที่ได้ออกแบบให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารและสถิติจำนวน 3 คน ได้แก่ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และอาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) และภาษาที่ใช้ หลังจากนั้นนำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงเนื้อหาของคำถามแต่ละข้อของแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ของคำถามวิจัย โดยมีดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.66-1.00

5.3.2 การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น โดยคณะผู้วิจัยได้นำเอาแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญไปทำการทดสอบกับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่ไม่ได้อยู่ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เพื่อดูความเชื่อมั่นว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือไม่ โดยค่าอัลฟาทั้งหมดได้เท่ากับ 0.915 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

จากการทดสอบคุณภาพเครื่องมือในการเก็บข้อมูลนั้นผ่านเกณฑ์การทดสอบทั้ง 2 ข้อ

5.4 วิธีการเก็บข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลหลังจากปรับปรุงคุณภาพของแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้ทั้งสิ้นจำนวน 79 ราย โดยวิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์

5.5 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน เมษายน-พฤษภาคม 2563

5.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.6.1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (%) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

5.6.2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติการวิเคราะห์ t-test และ one way ANOVA

6. สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 79 ราย สรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38 ส่วนใหญ่อายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.80 รองลงมาอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.80 ต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.50 และ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.90 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมาสมรส 31.60 และหม้าย/หย่าร้าง 6.40 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.20 รองลงมาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 19 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.60 และระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 64.60 รองลงมาระดับปฏิบัติงาน คิดเป็น ร้อยละ 21.50 ระดับชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 10.10 ระดับผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 2.50 และระดับชำนาญงาน คิดเป็น ร้อยละ 1.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.40 ปฏิบัติงาน 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.40 รองลงมาปฏิบัติงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.20 ปฏิบัติงาน 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.10 และปฏิบัติงานมากกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.90 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดกองกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.80 กลุ่มงานพัฒนากายภาพภูมิสถาปัตยกรรมและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 16.50 กองพัฒนานักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.10 ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล คิดเป็นร้อยละ 8.70 กองนโยบายและแผน คิดเป็นร้อยละ 6.40 กลุ่มงานสื่อสารองค์กร คิดเป็นร้อยละ 5.10 ศูนย์พัฒนาภาษาและวิเทศสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 5.10 ศูนย์กีฬาและนันทนาการ คิดเป็นร้อยละ 5.10 และศูนย์ทดสอบมาตรฐานและฝีมือแรงงาน คิดเป็นร้อยละ 1.20

2. ผลการวิเคราะห์ระดับของปัจจัยในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ระดับในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) ขวัญและกำลังใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) ลักษณะงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ในภาพรวม

ปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	สถิติ		ระดับความคิดเห็น
	\bar{x}	S.D.	
สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน	4.15	.651	มาก
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.01	.735	มาก
ขวัญและกำลังใจในการทำงาน	3.83	.660	มาก
ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.76	.536	มาก
โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.76	.603	มาก
ภาพรวม	3.90	.507	มาก

3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งภาพรวมและรายด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าสถิติ t และ ANOVA

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	เพศ		อายุ		สถานภาพ		ระดับการศึกษา		ระดับตำแหน่ง		ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	
	t	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	.092	.927	1.275	.289	.773	.465	.172	.915	1.188	.323	.711	.587
ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	-.336	.738	.515	.673	.091	.913	.758	.521	2.463	.052	.716	.583
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-1.603	.113	1.504	.220	.605	.549	.113	.952	.890	.475	.732	.573
สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน	1.265	.210	1.866	.143	.672	.514	.741	.531	1.198	.319	2.302	.066
ขวัญและกำลังใจในการทำงาน	-1.860	.069	.497	.685	.626	.538	.119	.948	1.800	.138	4.55	.768
ภาพรวม	-.709	.480	1.435	.239	.102	.903	.255	.857	1.882	.123	1.114	.356

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. อภิปรายผลการวิจัย

การนำเสนอผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการนำเสนอผลงานตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้
การเปรียบเทียบความแตกต่างความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ดังนี้

เพศที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งภาพรวมและรายด้าน สรุปลงไปไม่เป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของอรรถสิทธิ์ ต้นตัญญู (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองบำรุงรักษา การประปานครหลวง ผลการวิจัย พบว่า เพศที่แตกต่างกันจะมีแรงจูงใจที่ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันทุกคนให้ความสำคัญกับประเด็นความเสมอภาค ความเท่าเทียมกันในเรื่องเพศ และองค์กรก็มีนโยบายการส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างเท่าเทียมเป็น ไม่มีการเลือกปฏิบัติ

อายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งภาพรวมและรายด้าน สรุปลงไปไม่เป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของอัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรี แซ่จิว (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับอายุไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันลักษณะการปฏิบัติงานอาศัยการทำงานเป็นทีมมากขึ้น จึงทำให้เกิดการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน จึงอาจทำให้ไม่เกิดช่องว่างด้านอายุ ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติกรความร่วมมือร่วมใจจะเป็นประเด็นหนึ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น หากองค์กรมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อลดความแตกต่างด้านอายุ กระชับความสัมพันธ์ ซึ่งอาจทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

สถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งภาพรวมและรายด้าน สรุปลงไปไม่เป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของอัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรี แซ่จิว (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับสถานภาพไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากการบริหารจัดการงาน การมอบหมายงาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่หน่วยงานมอบให้บุคคลนั้น ๆ ไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่มีสถานภาพโสด สมรส และหม้าย/หย่าร้าง ดังนั้นหน่วยงานควรจะมีการจัดกิจกรรมหรือรูปแบบการดำเนินงานที่ครอบคลุมทุกสถานะภาพการสมรสของบุคลากร

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งภาพรวมและรายด้าน สรุปลงไปไม่เป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของอัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรี แซ่จิว (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์พร น้อยมณี ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากขั้นตอนรับบุคลากรให้แต่ละตำแหน่งงานมีความเหมาะสมของภาระงานที่รับผิดชอบ กับระดับการศึกษาและความรู้ความสามารถ ดังนั้นหน่วยงานควรมีการพัฒนาศักยภาพ อบรมให้ความรู้ในงานที่ทำ แก่พนักงานในทุกระดับ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของสำนักงานอธิการบดี

ตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งภาพรวมและรายด้าน สรุปลงไปไม่เป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวัตร เป็วันปลูก และกัลยา ใจรักษ์ (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัย

จูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 อาจเนื่องมาจากไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งในการทำงานระดับใดนั้นมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเนื่องจากมีลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมที่ดีในด้านต่างๆ เหมาะสมกับตำแหน่งที่ผู้ปฏิบัติงานดำรงตำแหน่งอยู่

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งภาพรวมและรายด้าน สรุปไม่เป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของอัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรีย์ แซ่จิว (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับอายุงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไอออนเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลการวิจัย พบว่า อายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นระยะเวลาสั้นหรือยาวนานนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างไม่แตกต่างกัน เกิดจากการมีคู่มือการปฏิบัติงานในทุกงานของสำนักงานอธิการบดี โครงสร้างการบริหาร รูปแบบการพัฒนาบุคลากร ในทุกๆตำแหน่งมีคุณภาพ จึงทำให้ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรที่เพิ่งเข้ามาทำงานหรือทำงานเป็นระยะเวลานาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างไม่แตกต่างกัน

8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประการต่อผู้บริหารที่ควรพิจารณาปรับปรุงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานขวัญและกำลังใจในการทำงาน เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า

ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หากบุคลากรได้รับโอกาสให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งใหม่ องค์กรใหม่ จะเปลี่ยนงานทันที นั้นแสดงให้เห็นถึงระดับของความจงรักภักดีกับองค์กรที่ค่อนข้างน้อย ดังนั้น หน่วยงานควรมีการสนับสนุน ส่งเสริม หรือจูงใจเพื่อให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น เพราะความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นเหตุผลสำคัญต่อการประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พบว่า โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้นตามความสามารถ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับข้ออื่น ๆ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพ แต่ควรเป็นไปตามระบบคุณธรรม

ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน เนื่องมาจากมีค่าเฉลี่ยรายข้อต่อไปนี้ (1) มีพึงพอใจกับการจัดระบบสวัสดิการของหน่วยงาน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกันอุบัติเหตุ ค่าการศึกษาบุตร เป็นต้น (2) ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ไม่ค่อยยกย่อง ชมเชย เมื่อบุคลากรประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และ (3) หน่วยงานไม่มีการจัดสถานที่

พักผ่อนและกิจกรรมสันทนาการร่วมกัน ในระดับต่ำกว่าข้ออื่น ดังนั้น หากหน่วยงานมีการเพิ่มระบบสวัสดิการ เพิ่มเติมการยกย่อง ชมเชย เมื่อบุคลากรประสบความสำเร็จ และเพิ่มการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้บุคลากร อาจเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเพชรบุรี

ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ อาจทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น หากบุคลากรของสำนักงานอธิการบดีสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมส่งผลให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี มีการบริหารจัดการการศึกษาที่เป็นเลิศและมีคุณภาพ

ด้านการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัันมีระดับความคิดเห็นของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นเรื่องที่ดีต่อการบริหารขององค์กร เป็นการพิสูจน์โครงสร้างและวิธีการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานอธิการบดี หน่วยงานสามารถนำรูปแบบกระบวนการบริหารเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาหน่วยงานให้เป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

- กิตติยา ฐิติคุณรัตน์. (2556). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ณัฐวัตร เบ็งวันปลูก และกัลยา ใจรักษ์. (2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการ การนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, ครั้งที่ 17, 2006-2018
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสาธารณสุข, วิทยาลัยพณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปวีณรัตน์ สิงห์วัฒน์. (2557). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, บัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยเนชั่น
- วัชระ บุญปลอด. (2551). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. (2549). การบริหารทรัพยากรมนุษย์: หลักการและแนวคิด. กรุงเทพฯ : เอ็ม.ที.เพรส.
- สุรีย์พร น้อยมณี. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อรรถสิทธิ์ ตันติยุทธ์ (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองบำรุงรักษา การประปานครหลวง. สารนิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการงานวิศวกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.
- อัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรีย์ แซ่จิว. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี, ปีที่ 5 (ฉบับที่ 1), 95-121

การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงิน อุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

THE STUDY GUIDELINES FOR OPTIMIZING WORKER PERFORMANCE. DISBURSEMENT OF RESEARCH
SUBSIDY FACULTY OF SCIENCE, MAHIDOL UNIVERSITY

วันเพ็ญ วัฒนน้อย¹ และ วีรวัฒน์ เปล่งปลื้ม²

บทคัดย่อ

บทความทางวิชาการ เรื่อง การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย และ 2) เสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย จำนวน 45 คน ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย สังกัดภาควิชา/งาน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

1) ผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย มีสภาพการปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ 3 ลำดับ คือ 1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับฯ 2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยมีความรู้ในการปฏิบัติในหน้าที่ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียดแม่นยำและมีประสิทธิภาพ

2) ข้อเสนอแนะ ควรมีการดำเนินการวางแผนเพื่อกำหนดขอบเขตแผนงาน การควบคุม ติดตามผล และตรวจสอบ และหากมีการบริหารจัดการด้านเงินทุนไม่ทันตามกำหนด ควรดำเนินการขยายระยะเวลาการสิ้นสุดโครงการเพื่อให้เบิกจ่ายได้ทันกับแผนงานและงบประมาณที่ตั้งไว้

3) แนวทางการพัฒนา พัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับติดตามผลการดำเนินงานของโครงการวิจัย

คำสำคัญ : สภาพการปฏิบัติงาน / การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน / คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

This Academic article has an objectives for 1) To study the working conditions of workers in the disbursement of research subsidy, and 2) To propose the guidelines for increasing the efficiency of the workforce in the field of disbursement of research subsidy Faculty of Science Mahidol University The Academic

¹ นักวิชาการเงินและบัญชี. ประจำคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ 272 ถนนพระราม 6 เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

² นักวิชาการเงินและบัญชี. ประจำคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ 272 ถนนพระราม 6 เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

article population was 45 research disbursement workers data were collected by questionnaire. Statistics used in data analysis include frequency distribution, mean, percentage, standard deviation and the Academic article found that

1) Workers on disbursement of research subsidy There was a high level of job satisfaction. The order of 3 is the staff of the research subsidies know about rules. The staff of the research subsidies have the knowledge to perform their duties. Staff of research subsidies perform their duties in detail. Precise and efficient

2) Recommendations should be implemented to determine the scope of the plan, control, follow-up and inspection. And if there is insufficient capital management on time Should proceed to extend the period of project termination In order to be able to disburse in time with the plan and budget set

3) Development Develop applications for following the results of research projects

Keywords: Operating conditions, Performance Optimization, Faculty of Science Mahidol University

บทนำ

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีพันธกิจหลัก คือ สร้างบุคลากรที่มีความรู้คู่คุณธรรมและผลิตผลงานวิจัยคุณภาพสากลที่ก่อประโยชน์ต่อสังคม (คณะวิทยาศาสตร์, แนะนำ) การมีบุคลากรที่มีคุณภาพเป็นตัวขับเคลื่อนให้พันธกิจของคณะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยการพัฒนามาตรฐานการศึกษาควบคู่กับการวิจัยของคณะ ให้มีความทันสมัยต่อสถานการณ์ปัจจุบัน สิ่งเหล่านี้ต้องอาศัยผู้ปฏิบัติงานร่วมมือกันในการดำเนินงานให้บรรลุตามพันธกิจที่ได้วางไว้ ผู้ปฏิบัติงานมีบทบาทสำคัญที่ช่วยสนับสนุน ทั้งด้านการศึกษาและด้านวิจัย ในขณะที่เดียวกันคณะสนับสนุนการสร้างนักวิจัยรุ่นใหม่และพัฒนาศักยภาพอาจารย์ เพื่อผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพในระดับสากล รวมถึงสร้างผลงานวิจัยจากการบูรณาการ ให้เกิดนวัตกรรมใหม่ในรูปแบบเชิงพาณิชย์มากขึ้น ทำให้คณะวิทยาศาสตร์ได้รับเงินสนับสนุนอุดหนุนการวิจัยจากแหล่งทุนภายในและภายนอกคณะวิทยาศาสตร์ วัตถุประสงค์ของการให้เงินทุนอุดหนุนการวิจัยมีดังต่อไปนี้ มหาวิทยาลัยมหิดลให้ความสำคัญกับคณาจารย์และนักวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ ผลิตผลงานวิจัยที่มีคุณภาพในระดับสากล สร้างผลงานวิจัยที่เกิดจากการบูรณาการข้ามศาสตร์ สร้างนักวิจัยรุ่นใหม่ เพื่อสานต่อการทำงานอย่างต่อเนื่องที่ครบวงจร เกิดเครือข่ายงานวิชาการในแนวราบที่เข้มแข็ง เชื่อมโยงระหว่างส่วนงานต่าง ๆ ภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย (กุลธิดา ครุฑ และนิตยา ภิญาสาสน์.2553) เพื่อทำการศึกษาวิจัย ให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการ ส่งผลต่อกระบวนการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนให้มีความคล่องตัว และราบรื่น เพื่อให้ให้นักวิจัยสามารถผลิตผลออกมา วิธีการที่ทำให้เกิดคุณภาพคือ การเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง มีทักษะในการบริหารจัดการ โดยมีวัตถุประสงค์ของบทความวิชาการ เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย และเพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

แนวคิดประสิทธิภาพการทำงาน นันทนา ธรรมบุศย์ (2540) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีการทำงานโดยสิ้นเปลืองเวลา และสูญเสียพลังงานในการทำงานน้อยที่สุดแต่เกิดประโยชน์ และความพึงพอใจสูงสุด พจนานุกรมฉบับ

ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546) ให้ความหมายไว้ว่า ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน พิทยา บวรวัฒนา (2552) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปสำหรับการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยนั้นๆ เทย์เลอร์ (Taylor, 1911 อ้างใน พิทยา บวรวัฒนา, 2552) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในเชิงการผลิตว่า “การผลิตสินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง มีต้นทุนต่ำ ผลิตได้จำนวนมากและผลผลิตมีมาตรฐานสูง” พิริยะ ผลพิรุฬห์ (2552) กล่าวถึงประสิทธิภาพในเชิงการประเมินผลโครงการว่า “ผลลัพธ์ที่ได้นั้นใช้เวลา ค่าใช้จ่าย หรืองบประมาณในการลงทุนน้อยที่สุดหรือไม่” สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ (2553) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพมักพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไป หรือเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input ว่าในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลที่ได้นั้นดีแค่ไหน อย่างไร ซึ่งอาจเปรียบเทียบ ได้หลายมิติ เช่น มิติทางเศรษฐศาสตร์โดยไม่ใช่เพียงเรื่องเงินแต่อย่างเดียแต่หมายถึงทรัพยากรอื่นๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิตนั้นๆ ด้วย เช่น เวลาหรือวัตถุดิบ มิติทางการบริหารอาจพิจารณาจากความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กร ต่อวิธีการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย มิติทางสังคมอาจพิจารณาจากผลการสะท้อนกลับ” วัชร ฐธธรรม (2526) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพการทำงานหมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้เหมาะสมตามภาวะหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย” จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพการทำงานสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรขององค์กรทั้งในเรื่องต้นทุนและเวลาให้น้อยที่สุด โดยได้ผลงานที่มากที่สุดอย่างมีคุณภาพและเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

การที่จะเกิดประสิทธิภาพการทำงานนั้นต้องมีองค์ประกอบ 2 ส่วนหลักคือ ผู้ที่ทำงานกับโครงสร้างการทำงาน สำหรับในเรื่องของคนทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้น คนทำงานที่มีประสิทธิภาพ ควรมีลักษณะดังนี้ (สมพิศ สุขแสน, 2556) กล่าวว่า 1) ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพ ควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) 2) ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่เผลอเผลอนำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร 3) ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กร ผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้ที่นำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น 4) ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อยๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษามัคคุเทศก์เหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว และ 5) ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น

คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์ ผู้ที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมีความสุขในการทำงาน มีการพัฒนาการทำงานที่ดีและควรมีเทคนิคในการทำงานร่วมด้วยงานจึงจะมีประสิทธิภาพ ดังนี้ 1) ตั้งเป้าหมายในการทำงาน ก่อนที่จะเริ่มต้นในการทำงานทุกครั้งต้องตั้งเป้าหมายในการทำงานล่วงหน้า และต้องเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดให้อยู่ในรูปของการปฏิบัติได้จริง ทั้งเป้าหมายระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว การตั้งเป้าหมายจึงเป็นการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีทิศทาง ผิดพลาดน้อย และตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร 2) บริหารเวลา การบริหารเวลาให้เป็นจะช่วยลดความไม่เป็นระเบียบในชีวิต เพิ่มความสุขและความสำเร็จให้แก่ตนเองและ

การทำงาน โดยเฉพาะภาคธุรกิจเรื่องเวลาเป็นสิ่งสำคัญมาก 3) การเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง ปัจจุบันมีคนจำนวนไม่น้อยที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเองหรือขาดความมั่นใจในการทำงาน ไม่กล้าแสดงออกในทางที่ถูกที่ควร ถูกความสามารถของตนเอง คิดว่ามีปมด้อย ไม่เก่งเหมือนคนอื่น และคิดว่าหมดหวังที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต 4) มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมหรือสร้างการทำงานเป็นทีมให้เข้มแข็งเพราะทีมงานเป็นกุญแจสำคัญแห่งความสำเร็จและความล้มเหลวในการทำงานได้ ผู้นำต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจกัน มีความรักในทีมงาน ร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างจริงจังจริงจัง ขจัดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทีมงาน แบ่งผลประโยชน์ร่วมกันอย่างยุติธรรม มีการติดต่อประสานงานที่ดีระหว่างกัน และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน 5) ต้องมีคุณธรรมในการทำงาน คือต้องมีความพอใจและรักใคร่ในงานที่ทำอย่างจริงจังจึงมีความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มีใจจดจ่อต่องานที่ทำ มีสมาธิไม่วอกแวกการทำงานผิดพลาดน้อย และมีการทบทวนตรวจสอบงานที่ทำอยู่เสมอ หากเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายหรือผิดพลาดต้องปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคน จะต้องไม่ปฏิบัติหรือประพฤติในสิ่งที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือเกิดความลำเอียงในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม และโปร่งใสตรวจสอบได้โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด 6) ฝึกเป็นคนชอบกระทำหรือลงมือปฏิบัติมากกว่าพูด 7) กระตุ้นเตือนตัวเองหรือสร้างแรงจูงใจภายในให้อยากทำงานตลอดเวลาโดยไม่ต้องให้ใครบังคับ มีศรัทธาในงานและองค์กรที่ทำงานอยู่ 8) ปรับทัศนคติและค่านิยมที่ไม่เหมาะสมเสียใหม่ เช่น การทำงานเป็นเล่น การประจบสอพลอ การมีระบบพรรคพวก การเกรงใจอย่างไร้เหตุผล ตลอดจนนิสัยที่ไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ และ 9) สร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เช่น รู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ให้อภัยกัน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยปกติคนส่วนใหญ่เต็มใจและยินดีที่จะผูกมิตรไมตรีแก่กันความสัมพันธ์ในองค์กรจะเป็นเสมือนโซ่ทองคล้องใจซึ่งกันและกัน และจะช่วยผลักดันให้งานบรรลุผลสำเร็จได้ตามที่มุ่งหมายไว้

นอกจากนี้ พรทิพย์ เย็นจะบก และกมลรัฐ อินทรทัศน (2556) ยังกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพไว้ 5 ข้อ ได้แก่ การทำตัวให้เป็นคนงานที่ดี การรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงาน การสร้างบรรยากาศสดใสในที่ทำงาน การสร้างสัมพันธภาพที่ดี และการสื่อสารในองค์กรหรือในการทำงาน โดยเฉพาะเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรนั้นเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จหรือการล้มเหลวของการทำงานร่วมกันของบุคลากร ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและนอกองค์กร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับสื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพ การสื่อสารในองค์กรนั้นประกอบด้วยบุคคลหลายระดับ ซึ่งในแต่ละองค์กรก็จะมีพฤติกรรมสื่อสารที่แตกต่างกันออกไปตามวัฒนธรรมขององค์กรนั้น แต่โดยทั่วไปการสื่อสารในองค์กรมีอยู่ 3 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับผู้บังคับบัญชา หรือการสื่อสารจากบุคลากรระดับต่างๆ ไปยังผู้บังคับบัญชาหรือที่เรียกว่าการสื่อสารในแนวตั้ง เป็นการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นหรือสภาพปัญหาต่างๆ ในการทำงานไปสู่ผู้บริหาร และมักจะเป็นการสื่อสารสองทางเพราะผู้บริหารมักจะสื่อสารตอบกลับเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา 2) ระดับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังบุคลากรระดับต่างๆ หรือที่เรียกว่าการสื่อสารในแนวนอน มักอยู่ในรูปแบบของการสั่งงาน การกำกับดูแล การออกนโยบายสู่บุคลากรในระดับปฏิบัติงาน และปัญหาที่มักพบด้วยเสมอก็คือมักจะเป็นการสื่อสารทางเดียว และ 3) ผู้ร่วมงานระดับเดียวกัน หรือการสื่อสารในระนาบ เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในระดับเดียวกัน มักเรียกว่าการสื่อสารแบบคู่ขนานหรือการสื่อสารในระดับเดียวกันเป็นการสื่อสารขององค์กรที่มีอิทธิพลและมีความเข้มแข็งมากที่สุด จุดเน้นของการสื่อสารชนิดนี้ก็คือการร่วมมือและประสานการทำงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาและข้อขัดข้องใจต่างๆ ในการทำงาน การสื่อสารที่

เกิดขึ้นในองค์การจะมีประสิทธิภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง แต่ที่สำคัญก็คือเรื่องของคุณธรรม ความจริงใจ ความปรารถนาดี และความมีน้ำใจต่อกัน อย่างไรก็ตาม การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์การมักจะมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นตามมาด้วยหลายประการ เช่น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเดียวกันแต่ตีความไปแตกต่างกันทำให้ผู้รับแต่ละคนมีความเข้าใจไม่ตรงกัน การส่งข่าวสารผ่านคนจำนวนมากเป็นทอดๆ อาจทำให้ข้อมูลบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้ การกลั่นกรองข่าวสารโดยเลือกให้ข่าวสารเฉพาะบางข่าวสารหรือเฉพาะบางส่วนของข่าวสารเท่านั้น เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน และการเลือกเวลาในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ดังนั้น การแก้ไขปัญหาลักษณะดังกล่าวหรือการปรับปรุงการสื่อสารในองค์การให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในหลายๆ ด้าน เช่นการเป็นผู้ฟังที่ดีช่วยให้สามารถจับประเด็นของข่าวสารได้ การเป็นผู้ตอบสนองที่ดีเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับต่อผู้สื่อสารได้ว่าเข้าใจข่าวสารนั้นหรือไม่ และการพัฒนาทักษะที่ดี ซึ่งจะสามารถช่วยปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์การให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ยังศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องแต่ละท่าน วันดี สำเนียงกล้า (2553) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจ ด้านการเงินและบัญชีของพนักงานบัญชีองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า อบจ.จันทบุรี มีความพร้อมทั้งในด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้ พนักงานการเงินและบัญชี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานการเงินและบัญชีตามระเบียบอยู่ในระดับดีถึงดีเยี่ยมเป็นส่วนใหญ่ มีการบริหารงานตามหลักการบริหารทั้งในด้านการวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคคลเข้าทำงาน การควบคุมและอำนาจการ และการร่วมมือและประสานงานกัน

อารีรัตน์ สายกมล (2553) ศึกษาเรื่องโครงการให้ความรู้และสำรวจความคิดเห็นในการปฏิบัติตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตสว้างดินแดน จังหวัดสกลนคร โดยการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมอบรมจำนวน 80 คน ทดสอบความรู้ก่อนและหลังอบรม สังเกตพฤติกรรม และสำรวจความคิดเห็น หลังการอบรมเสร็จสิ้นลง โดยการสัมภาษณ์ด้วยแบบสอบถาม แบบทดสอบ แบบสัมภาษณ์ ที่ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงทางเนื้อหา จากวิทยากรผู้ให้ความรู้ และได้รับความเห็นชอบ จากอาจารย์ที่ปรึกษา ผลการศึกษาพบว่า คะแนนจากการทำแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการเบิกจ่ายเงินขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้เพิ่มขึ้น ตระหนักถึงโทษที่จะได้รับเมื่อไม่ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอย่างเคร่งครัด จะนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน และอยากให้มีการจัดอบรมความรู้ทุกปี ดังนั้น งานการเงิน สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เห็นควรจัดโครงการอบรมในด้านงานพัสดุ ด้านการจัดทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ด้านการจัดทำงบประมาณ มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบการเงินการบัญชี จัดอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงินให้มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการเงินทุกขั้นตอน จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและขั้นตอนการเบิกจ่ายชัดเจนมีความซื่อสัตย์สุจริต มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีการวางแผนการปฏิบัติล่วงหน้าและติดตามการปฏิบัติงานเพื่อควบคุมการเบิกจ่าย

พันธธิภา สังข์สุวรรณ (2554) ศึกษาเรื่อง การพัฒนางานด้านการเงินและบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ากระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลด้านการเงินและบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ากระต่ายทองอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ที่เป็นปัญหามากที่สุด คือด้านหลักธรรมาภิบาล ซึ่งกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีขั้นตอนยุ่งยากมากเกินไป บางครั้งทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความสับสนและปฏิบัติไม่ถูกต้องและเนื่องจากกระบวนการเบิกจ่ายมีขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารจำนวนมาก จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้ง และจะต้องปฏิบัติงานด้วยความละเอียด รอบคอบให้มาก

นิษฐา ชิวพัฒน์พันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาความรู้ทางบัญชีของบุคลากรส่วนการคลัง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-34 ปี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชีตำแหน่งหัวหน้าส่วนการคลัง ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 12 ปี สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ และส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการพัฒนา ความรู้ทางบัญชี ผลการวิจัยด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางบัญชี ของบุคลากร ส่วนการคลังสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีพบว่า บุคลากรส่วนการคลัง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาความรู้ทางบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยต้องการพัฒนาความรู้ด้านการจัดทำรายงาน เป็นอันดับแรก รองลงมา ต้องการพัฒนาความรู้ด้านการบันทึกบัญชี และการจัดทำทะเบียน และมีความต้องการพัฒนาความรู้ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การใช้โปรแกรม สำเร็จรูปทางการบัญชี โดยสนใจพัฒนาความรู้ด้วยวิธีการเข้ารับการอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน ระยะเวลาที่เหมาะสมในการฝึกอบรมควรเป็นวันทำการ (จันทร์-ศุกร์) และระยะเวลา 5 วัน ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ทางบัญชีส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาหรืออุปสรรคในการพัฒนาความรู้ทางบัญชีคืองบประมาณในการอบรมสัมมนา

นิรันดร์ พรหมฮวด (2556) ได้ศึกษา เรื่องแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษาที่ต้องการพัฒนา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 2 พบว่า ปัญหาการดำเนินงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 2 ได้แก่ ครูขาดความรู้ความเข้าใจในการทำงานด้านการ รับ-จ่ายเงิน ความต้องการเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษาที่ต้องการพัฒนา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 2 ได้แก่ จัดทำคู่มือการรับจ่ายเงินตามระเบียบทางการเงินและพัสดุ จัดอบรมและพัฒนาความรู้ผู้รับผิดชอบให้มีความรู้ความเข้าใจด้านความถูกต้องครบถ้วนในการจัดทำเอกสารหลักฐานและการบันทึกรายการทางบัญชีและจัดทำรายงาน แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษาที่ต้องการพัฒนา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 2 ได้แก่ จัดอบรมให้ความรู้แก่ครูที่รับผิดชอบงานการเงินและบัญชี

บทวิเคราะห์

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ศึกษา ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 45 คน ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย สังกัดภาควิชา/งาน โดยมีขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน มกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2563 ใช้เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับฯ ว่าด้วยเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ทำการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้อาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการกำหนดคำถามแต่ละส่วนไปเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถาม (Content Validity) ความชัดเจน ความ

ถูกต้องด้านภาษา รวมถึงความครอบคลุมของเนื้อหา การใช้ภาษาและโครงสร้างของแบบสอบถามเพื่อความเข้าใจง่ายและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มทดสอบต่อไป การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้ 1. เตรียมเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล 2. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา 3. การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผลข้อมูล และจัดทำตาราง วิเคราะห์ทางสถิติต่างๆ ที่ต้องการ และ 4. แปลความหมายข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว เพื่อจัดทำรายงานผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการประมวลผลข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถาม จำนวน 45 ชุด ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แต่ละคำตอบมีค่าตอบให้เลือก 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert, 1961 : 97) คือ มีระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ในการแปลความหมายของคะแนนที่ใช้ในการตีความของคะแนนเฉลี่ย ซึ่งผู้วิจัยแบ่งช่วงระดับคะแนนได้ 5 ระดับ โดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาโดยการหาความกว้าง อินตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้ (วิวัฒนา, 2533 : 19)

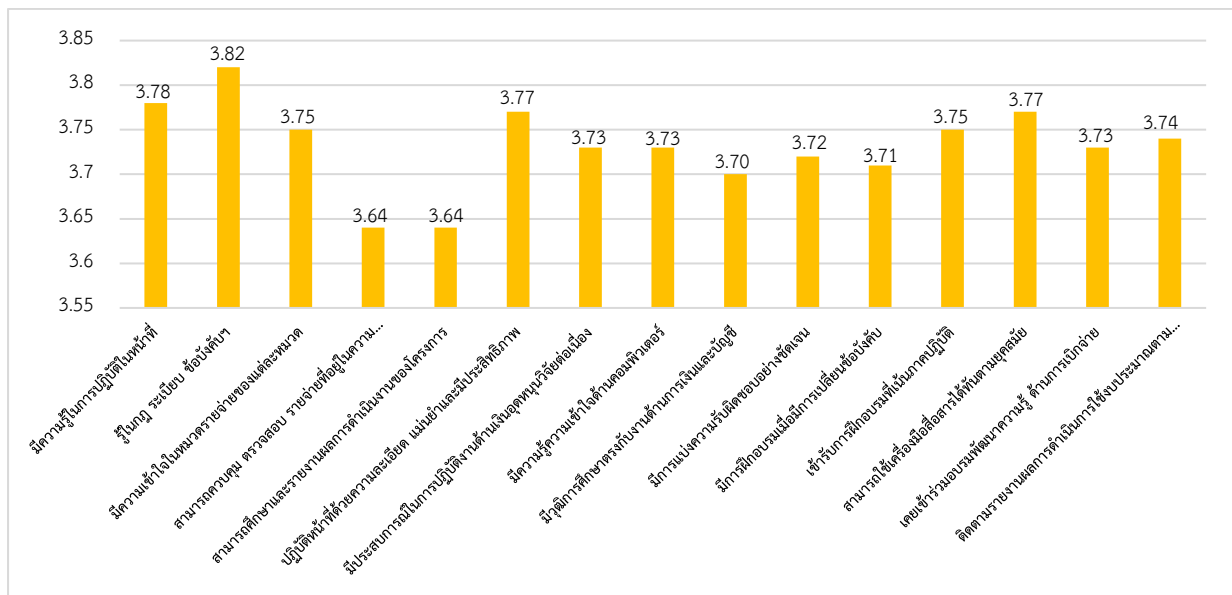
สรุปผลการศึกษา ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย จำนวน 45 คน ประกอบด้วย เพศหญิง จำนวน 35 คน (ร้อยละ 77.78) และเพศชาย จำนวน 10 คน (ร้อยละ 22.22) อายุเฉลี่ย 39.02 ปี อายุมากที่สุด 60 ปี และน้อยสุด 24 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี จำนวน 32 คน (ร้อยละ 71.11) ระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 10.73 ปี

ตารางที่ 1 : แสดงผลความคิดเห็นด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

(N=45)

ข้อความ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยมีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่	3.78	0.63	มาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยอยู่ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับฯ	3.82	0.75	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยมีความเข้าใจในหมวดรายจ่ายของแต่ละหมวด	3.75	0.57	มาก
4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยสามารถควบคุม ตรวจสอบ รายจ่ายที่อยู่ในความ	3.64	0.61	มาก
5. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยสามารถศึกษาและรายงานผลการดำเนินงานของ	3.64	0.61	มาก
6. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียด แม่นยำและมี	3.77	0.66	มาก
7. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนวิจัย	3.73	0.65	มาก
8. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยมีความรู้ความเข้าใจด้านคอมพิวเตอร์	3.73	0.54	มาก
9. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยมีวุฒิการศึกษาตรงกับงานด้านการเงินและบัญชี	3.70	0.58	มาก
10. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยมีการแบ่งความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	3.72	0.61	มาก
11. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยมีการฝึกอบรมเมื่อมีการเปลี่ยนข้อบังคับฯ	3.71	0.63	มาก
12. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยเข้ารับการฝึกอบรมที่เน้นภาคปฏิบัติ	3.75	0.64	มาก
13. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยสามารถใช้เครื่องมือสื่อสารได้ทันตามยุคสมัย	3.77	0.55	มาก
14. .เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยเคยเข้าร่วมอบรมพัฒนาความรู้ ด้านการเบิกจ่าย	3.73	0.62	มาก
15. .เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยติดตามรายงานผลการดำเนินการใช้งบประมาณตาม	3.74	0.63	มาก
รวม	3.73	0.53	มาก

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาพบว่าความรู้และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73 คะแนน) เมื่อพิจารณาตามลำดับ คือ 1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับฯ 2.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยมีความรู้ในการปฏิบัติในหน้าที่ 3.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียด แม่นยำและมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.82 3.78 และ 3.77 คะแนน ตามลำดับ)



ภาพที่ 1 กราฟแสดงความคิดเห็นด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัย

จากวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย และเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย จำนวน 45 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้เขียนพบประเด็นสำคัญ คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย มีสภาพการปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ 3 ลำดับ คือ 1.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับฯ (ค่าเฉลี่ย 3.82 คะแนน) เนื่องจากในการปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยจะต้องยึดตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับฯ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารในเรื่องกฎ ระเบียบ ที่มีการปรับเปลี่ยนแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบ และมีการนำข้อมูลข่าวสารขึ้นบนระบบเว็บไซต์ของงานคลังและพัสดุ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ข้อมูลได้ทันทั่วถึงอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง บวกกับความรู้และประสบการณ์ที่ทางเจ้าหน้าที่ได้ถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับผลงานวิจัย พันธุ์ธิดา สังข์

สุวรรณ (2554) ศึกษาเรื่อง การพัฒนางานด้านการเงินและบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ากระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลด้านการเงินและบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ากระต่ายทองอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ที่เป็นปัญหามากที่สุด คือด้านหลักสถิติธรรม ซึ่งกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีขั้นตอนยุ่งยากมากเกินไป บางครั้งทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความสับสนและปฏิบัติไม่ถูกต้องและเนื่องจากกระบวนการเบิกจ่ายมีขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารจำนวนมาก จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้งและจะต้องปฏิบัติงานด้วยความละเอียด รอบคอบให้มาก 2.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยมีความรู้ในการปฏิบัติในหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.78 คะแนน) เนื่องจากมีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินด้านเงินอุดหนุนการวิจัยอย่างสม่ำเสมอ จนทำให้เกิดความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ เกิดความเข้าใจ มีความคล่องแคล่ว จนสามารถมีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี มีการปฏิบัติงานตาม Work Flow โดยมีการกำหนดระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับผลงานวิจัย วันดี สำเนียงกล้า (2553) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจด้านการเงินและบัญชีของพนักงานบัญชีองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า อบจ.จันทบุรี มีความพร้อมทั้งในด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้ พนักงานการเงินและบัญชี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานการเงินและบัญชีตามระเบียบอยู่ในระดับดีถึงดีเยี่ยมเป็นส่วนใหญ่ มีการบริหารงานตามหลักการบริหารทั้งในด้านการวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคคลเข้าทำงาน การควบคุมและอำนาจการ และการร่วมมือและประสานงานกัน 3.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียด แม่นยำและมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.77 คะแนน) เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานซึ่งจะต้องรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับฯ โดยทำการศึกษา เรียนรู้ ในด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องในขณะที่ปฏิบัติงาน โดยมีการวางแผนขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างละเอียดและรอบคอบ จึงทำให้มีความละเอียดและแม่นยำ สอดคล้องกับผลงานวิจัย พันธธิภา สังข์สุวรรณ (2554) ศึกษาเรื่อง การพัฒนางานด้านการเงินและบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ากระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลด้านการเงินและบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ากระต่ายทองอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ที่เป็นปัญหามากที่สุด คือด้านหลักสถิติธรรม ซึ่งกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีขั้นตอนยุ่งยากมากเกินไป บางครั้งทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความสับสนและปฏิบัติไม่ถูกต้องและเนื่องจากกระบวนการเบิกจ่ายมีขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารจำนวนมาก จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้งและจะต้องปฏิบัติงานด้วยความละเอียด รอบคอบให้มาก

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทความวิชาการในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และเพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการประมวลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอผลการศึกษานี้ในรูปแบบของตารางและการบรรยายประกอบ โดยเรียงลำดับผลการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย จำนวน 45 คน ประกอบด้วย เพศหญิง จำนวน 35 คน (ร้อยละ 77.78) และเพศชาย จำนวน 10 คน (ร้อยละ 22.22) อายุเฉลี่ย 39.02 ปี อายุมากที่สุด 60 ปี และน้อยสุด 24 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี จำนวน 32 คน (ร้อยละ 71.11) ระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 10.73 ปี

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาพบว่าความรู้และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73 คะแนน) เมื่อพิจารณาตามลำดับ คือ 1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับฯ 2.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยมีความรู้ในการปฏิบัติในหน้าที่ 3.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียด แม่นยำและมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.82 3.78 และ 3.77 คะแนน ตามลำดับ)

จากวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย และเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย จำนวน 45 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้เขียนพบประเด็นสำคัญ คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย มีสภาพการปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ 3 ลำดับ คือ 1.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับฯ (ค่าเฉลี่ย 3.82 คะแนน) โดยผู้ศึกษาพบว่าเนื่องจากในการปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยจะต้องยึดตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับฯ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับผลงานวิจัย พันธธิภา สังข์สุวรรณ (2554) ศึกษาเรื่อง การพัฒนางานด้านการเงินและบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ากระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติ ตามหลักธรรมาภิบาลด้านการเงินและบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ากระต่ายทองอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ที่เป็นปัญหามากที่สุด คือด้านหลักธรรมาภิบาล ซึ่งกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีขั้นตอนยุ่งยากมากเกินไป บางครั้งทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความสับสนและปฏิบัติไม่ถูกต้องและเนื่องจากกระบวนการเบิกจ่ายมีขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารจำนวนมาก จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้งและจะต้องปฏิบัติงานด้วยความละเอียด รอบคอบให้มาก 2.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยมีความรู้ในการปฏิบัติในหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.78 คะแนน) โดยผู้ศึกษาพบว่าเนื่องจากการปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านเงินอุดหนุนการวิจัยอย่างสม่ำเสมอ จนเกิดความเข้าใจ คล่องแคล่ว จนสามารถมีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี สอดคล้องกับผลงานวิจัย วันดี สำเนียงล้ำ (2553) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจด้านการเงินและบัญชีของพนักงานบัญชีองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า อบจ.จันทบุรี มีความพร้อมทั้งในด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้ พนักงานการเงินและบัญชี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานการเงินและบัญชีตามระเบียบอยู่ในระดับดีถึงดีเยี่ยมเป็นส่วนใหญ่ มีการบริหารงานตามหลักการบริหารทั้งในด้านการวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคคลเข้าทำงาน การควบคุมและอำนวยความสะดวก และการร่วมมือและประสานงานกัน และ3.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเงินอุดหนุนการวิจัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียด แม่นยำและมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.77 คะแนน) โดยผู้ศึกษาพบว่าเนื่องจากเจ้าหน้าที่จะต้องเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานซึ่งจะต้องรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับฯ จึงทำให้จะต้องมีความละเอียดและแม่นยำ สอดคล้องกับผลงานวิจัย พันธธิภา สังข์สุวรรณ (2554) ศึกษาเรื่อง การพัฒนางานด้านการเงิน

และบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ากระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลด้านการเงินและบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ากระต่ายทองอำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร ที่เป็นปัญหามากที่สุด คือด้านหลักสถิติธรรม ซึ่งกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้ มีขั้นตอนยุ่งยากมากเกินไป บางครั้งทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความสับสนและปฏิบัติไม่ถูกต้องและเนื่องจากกระบวนการเบิกจ่ายมีขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารจำนวนมาก จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้งและจะต้องปฏิบัติงานด้วยความละเอียด รอบคอบให้มาก ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในงานดังนี้ ควรมีการดำเนินการวางแผนเพื่อกำหนดขอบเขตแผนงาน การควบคุม ติดตามผล และตรวจสอบ และหากมีการบริหารจัดการด้านเงินทุนไม่ทันตามกำหนด ควรดำเนินการขยายระยะเวลาการสิ้นสุดโครงการเพื่อให้เบิกจ่ายได้ทันกับแผนงานและงบประมาณที่ตั้งไว้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งถัดไป คือ ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพด้านการตรวจสอบและรายงานผลด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย ของผู้ปฏิบัติงาน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้ศึกษามีแนวทางการพัฒนา คือ ควรพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับติดตามผลการดำเนินงานของโครงการวิจัย โดยประสานงานกับงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อนักวิจัยในการดูรายงานทางการเงินแบบ Real time

เอกสารอ้างอิง

- กุลธิดา ครุฑ และนิตยา ภิญญสาสน์ (2553). **คู่มือการรับทุนอุดหนุนวิจัยจากเงินงบประมาณแผ่นดินของมหาวิทยาลัยมหิดล**. นครปฐม.
- ชนิษฐา ชิวพัฒน์พันธุ์ (2555). **ความต้องการพัฒนาความรู้ทางบัญชีของบุคลากรส่วนการคลัง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี**. วิทยาลัยราชพฤกษ์. กรุงเทพมหานคร.
- นิรันดร์ พรหมฮวด (2556). **แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษาที่ต้องการพัฒนา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชร เขต 2**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. กำแพงเพชร.
- นันทนา ธรรมบุศย์. (2540). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**, วารสารเนาะเนาะ, 31(166), 25-30. กรุงเทพมหานคร.
- พรทิพย์ เย็นจะบก และกมลรัฐ อินทรทัศน์. (2556). **กระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข**. สืบค้นจาก <https://pirun.ku.ac.th/~agrpt/envelop/working%20process1.doc/>.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552 ก). **ทฤษฎีองค์กรสาธารณสุข**. ศักดิ์โสภณาการพิมพ์. กรุงเทพมหานคร.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552 ข). **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา**. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.
- พิริยะ ผลพิรุฬห์. (2552). **การวางแผนกลยุทธ์และการวิเคราะห์โครงการ**. ไทยพัฒนารายวันการพิมพ์. กรุงเทพมหานคร.
- พันธธิภา สังข์สุวรรณ (2554). **การพัฒนางานด้านการเงินและบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ากระต่ายทอง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร**. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น.
- มหาวิทยาลัยมหิดล, คณะวิทยาศาสตร์. **ออนไลน์**. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2561 จากเว็บไซต์: <http://science.mahidol.ac.th/th>.
- วัชรีย์ ธูธรรม. (2526). **ระบบพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน**. ม.ป.ท.: กรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพมหานคร.
- วันดี สำเนียงล้ำ (2553). **ความรู้ ความเข้าใจด้านการเงินและบัญชีของพนักงานบัญชีองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี**. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น.
- วันเพ็ญ วัฒนน้อย และคณะ. (2561). **แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล**. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพมหานคร.
- สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ. (2553). **สัมมนาทฤษฎีองค์กรและการจัดการ [เอกสารการสอน]**. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). **เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ**. สืบค้นจาก <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ/>.
- อารีรัตน์ สายกมล (2553). **โครงการให้ความรู้และสำรวจความคิดเห็นในการปฏิบัติตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตสว่างดินแดน**. สกลนคร.

ความก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน (พนักงานมหาวิทยาลัย) มหาวิทยาลัยมหิดล

CAREER ADVANCEMENT OF SUPPORTING EMPLOYEES (UNIVERSITY EMPLOYEES) IN MAHIDOL UNIVERSITY

อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา¹ และ อารีย์ รวีไสว²

บทคัดย่อ

บทความทางวิชาการ เรื่อง ความก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน (พนักงานมหาวิทยาลัย) มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการนำเสนอถึงความหมายละเอียดขององค์ประกอบที่สำคัญด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยการตีความและค้นคว้าหาข้อเท็จจริง ขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือและแนวทางนำไปสู่ความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ ประเด็นในการนำเสนอจะกล่าวถึงหลักเกณฑ์และวิธีการเสนอขอตำแหน่ง และวิธีการเสนอขอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น เพื่อให้ครอบคลุมประกาศและข้อบังคับของมหาวิทยาลัยมหิดล และเป็นแนวทางในการสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพทั้งระดับช่วยปฏิบัติการและระดับปฏิบัติการ โดยพนักงานมหาวิทยาลัยที่จะเสนอขอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น จะต้องมีความคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งครบถ้วนและเป็นผู้ที่มีจริยธรรมไม่เป็นผู้ที่อยู่ระหว่างการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง มีเวลาปฏิบัติงานจริง ไม่น้อยกว่า 1,380 ชั่วโมงทำการต่อปี และมีผลงานที่แสดงความเป็นผู้ชำนาญงาน ผู้ชำนาญงานพิเศษ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ประกอบด้วย คู่มือปฏิบัติงาน งานวิเคราะห์ งานสังเคราะห์ งานวิจัย บทความทางวิชาการ ตำรา หนังสือ งานแปล เอกสารประกอบการบรรยาย และผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่น ตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยมหิดลกำหนดเพื่อก้าวสู่ตำแหน่งนั้น ๆ โดยยื่นแบบเสนอขอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พร้อมผลงานต่อผู้บังคับบัญชาชั้นต้นเพื่อพิจารณาและกลั่นกรองคุณสมบัติ ภาระงาน และผลงาน ก่อนเสนอผู้บังคับบัญชาถัดไปตามลำดับต่อไป

คำสำคัญ : ความก้าวหน้าในสายอาชีพ พนักงานมหาวิทยาลัย ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

This academic article on Career Advancement of Supporting Employees (University Employees) in Mahidol University aimed to present the detailed meaning of the key components of career advancement by interpreting and searching for facts, procedures, processes and methods in order to be use as a tool and guidelines for efficient career advancement of university employees. The contents were presented and organized in issues, namely the criteria and methods for the position request and methods to request for higher position appointment in order to meet the comprehensive requirements of notifications and

¹ นักทรัพยากรบุคคล (ผู้ชำนาญการพิเศษ), สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล, E-mail : aphisit.kun@mahidol.ac.th

² นักทรัพยากรบุคคล, สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล, E-mail : aree.rat@mahidol.ac.th

regulations of Mahidol University as well as guidelines for career advancement at both practitioner and supporting practitioner levels. The candidates requesting for higher position appointment must have the complete qualifications specific to the position, be moral, not during a serious disciplinary investigation, have at least 1,380 working hours per year and have works indicating experienced, senior experienced, expert, and senior expert levels, consisting of operational manuals, analysis work, synthesis work, research, academic articles, textbooks, books, translations, lecture notes and other academic works according to the criteria specified by Mahidol University in order to be appointed for higher position by submitting the request form for appointment to a higher position along with the works to the first level supervisor for further consideration and screening the qualifications, workload and works before proposing the request to the higher level supervisor.

Keywords: Career advancement, University employees, Supporting employees, Mahidol University

บทนำ

ปัจจุบันภารกิจสำคัญที่ทำนายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร คือ การพัฒนาและการรักษา ผู้ปฏิบัติงานผู้มีศักยภาพสูงทุกระดับไว้ในองค์กร โดยต่างให้ความสำคัญกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสร้าง ผลงานและอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรนานที่สุด เช่น ความก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นต้น (สำนักงาน ก.พ., 2556) ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน (พนักงานมหาวิทยาลัย) เมื่อเข้ามาปฏิบัติงานได้ระยะหนึ่ง มีผลงานทางวิชาการ มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง ได้แก่ ปริมาณงานในหน้าที่ ซึ่งจะพิจารณาจากลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ปริมาณ งานที่มีความยากและลึกซึ้ง โดยเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน คุณภาพงานในหน้าที่ ได้แก่ ความสามารถเฉพาะตัวในการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยเทคนิควิธีการ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ต้องอาศัยทั้งความรู้และ ประสบการณ์ และองค์การส่งเสริม สนับสนุนและสร้างแรงจูงใจต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพและมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ โดยองค์การผลักดันให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งผู้ชำนาญงาน ผู้ชำนาญงานพิเศษ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ และ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ (ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินเพื่อแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งผู้ชำนาญงาน ผู้ชำนาญงานพิเศษ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ และ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ พ.ศ. 2556 วันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2556, 2556) โดยการขอกำหนดตำแหน่งเพื่อความก้าวหน้าในสาย อาชีพ จะต้องแสดงผลงานหลากหลายรูปแบบ เช่น งานวิจัย งานวิเคราะห์ งานสังเคราะห์ บทความทางวิชาการ คู่มือ ปฏิบัติงาน หนังสือ ตำรา งานแปล เอกสารประกอบการบรรยาย ผลงานในลักษณะอื่น ซึ่งความก้าวหน้าในสายอาชีพของ พนักงานมหาวิทยาลัย แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ 1) ระดับช่วยปฏิบัติการสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยที่บรรจุด้วยคุณวุฒิ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ 2) ระดับปฏิบัติการ สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยที่บรรจุด้วยคุณวุฒิระดับปริญญาตรีขึ้นไป (กองทรัพยากรบุคคล. 2562)

แนวคิดการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ ปัจจุบันมีอยู่ 4 แนวคิดหลัก (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2548 ; ทวีศักดิ์ สุททาทิน, 2548 ; ประสิทธิ์ชัย เดชขำ, 2556) ได้แก่ 1) การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพใน แนวตั้ง (Traditional career path) ซึ่งเป็น รูปแบบของการจัดทำผังความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เน้นไปที่การเลื่อน ตำแหน่งงาน (Promotion) ในแนวตั้ง หรือ Vertical Type ซึ่งเป็นเส้นทางที่กำหนดเงื่อนไขการขึ้นสู่ตำแหน่งระดับสูงขึ้น ว่าต้องผ่านการปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับล่างมาก่อนเพราะการปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับล่าง ถือเป็นการเตรียมตัวขึ้น

สู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจะเติบโตก้าวหน้าไปในเส้นทางตามขั้นตอนเพื่อสะสมประสบการณ์มากขึ้นตามลำดับ โดยทั่วไปเส้นทางในแนวตั้งมักใช้กับผู้ปฏิบัติงานในสายงานการปฏิบัติการ เส้นทางสายอาชีพในแนวตั้งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าจะต้องใช้เวลารอคอยนาน ซึ่งอาจจะไม่มีความหวัง (Malcolm Peel, 1992) เนื่องจากในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานพร้อมที่จะเลื่อนตำแหน่ง แต่อาจจะไม่มีตำแหน่งว่าง หรือเมื่อมีตำแหน่งว่างอาจจะไม่มีผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสม หรือตำแหน่งงานไม่เป็นที่ปรารถนาของผู้ปฏิบัติงาน ความรู้สึกแบบนี้จะมีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจลาออก ปัจจุบันเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพในแนวตั้งมีปัญหาหลายประการในทางปฏิบัติ เช่น ระดับขั้นการบังคับบัญชาลดน้อยลง เนื่องจากการลดขนาดขององค์กร (downsizing) การควบรวมกิจการ (mergers) เป็นต้น ส่งผลให้โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพในลักษณะนี้น้อยลง 2) การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพแบบเครือข่าย (network career path) ซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงานระดับเดียวกัน เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ให้มีความรอบรู้ในงานด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นก่อนที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นต่อไป กล่าวได้ว่าเป็นรูปแบบของการเลื่อนตำแหน่งและโอนย้ายงาน รูปแบบนี้จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากรูปแบบที่เน้นการเลื่อนตำแหน่งเพียงอย่างเดียวเป็นรูปแบบที่เน้นทั้งแนวตั้ง (Vertical Type) และแนวนอน (Horizontal Type) ซึ่งเป็นการโอนย้ายงาน (Job Transfer) และหมุนเวียนสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) โดยเฉพาะการโยกย้ายงานในระดับเดียวกัน จะมีระยะเวลาในการหมุนเวียน 3-5 ปีและมีการกำหนด Career rotation roadmap สำหรับตำแหน่งงาน specialist ไว้อย่างชัดเจนและเป็นระบบในบางองค์กรจะมีการจัดทำ Employee participation in career planning ควบคู่กันไป ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการหมุนเวียนสายอาชีพของตนเอง ซึ่งรูปแบบนี้จะพัฒนาให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะที่หลากหลาย (Multi Skills) มากขึ้น ทั้งนี้ การโอนย้ายอาจจะเป็นการโอนย้ายภายในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานกันก็ได้ ซึ่งเป็นการเพิ่มแนวทางเลือกหรือโอกาสในการเพิ่มมูลค่างานให้เกิดขึ้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทักษะที่หลากหลายมากขึ้น และทักษะที่มีนั้นจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีมูลค่างานมากขึ้น นั่นหมายความว่าผู้ปฏิบัติงานผู้นั้นมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เพราะเป็นผู้รอบรู้ในงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานคนอื่น ๆ การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพแบบเครือข่ายนี้ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาตนเองภายในองค์กรมากกว่าเส้นทางสายอาชีพปฏิบัติงานในแนวตั้ง แต่จุดอ่อนของเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพแบบเครือข่าย คือ การขาดความชัดเจน ซึ่งไม่สามารถอธิบายกับผู้ปฏิบัติงานได้ว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะผ่านเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างไร เนื่องจากความก้าวหน้าตามเส้นทางสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน อาจจะแตกต่างกันไป 3) แนวคิดการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพแบบระบบเปิด (Lateral career path) เป็นเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เปิดให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้ามาและเติบโตในองค์กรได้เลย โดยสามารถเข้ามาตามด้านข้างขององค์กร เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพระบบเปิดสอดคล้องกับการจ้างงานในระบบเปิดซึ่งการสรรหาและคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานเข้ามาสู่องค์กรไม่ได้ปิดกั้นรับเฉพาะตำแหน่งแรกรับ (Entry level job) แล้วมาพัฒนาและเติบโตภายในองค์กรภายหลังเท่านั้น แต่การสรรหาและคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานเข้ามาสู่องค์กรในทุก ๆ ระดับตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานอาจถูกสรรหาและคัดเลือกเข้ามาเป็นผู้บริหารขององค์กรในทันทีเลยก็ได้ โดยไม่ต้องมาเติบโตแต่ในองค์กรเหมือนกับการจ้างงานในระบบปิด ซึ่งส่วนใหญ่มีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพเป็นแบบแนวตั้ง (Traditional career path) หรือเส้นทางแบบเครือข่าย (Network career path) และ 4) การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพแบบคู่ขนาน หรือแบบสองทางเลือก (Dual Career Path) เป็นเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่คิดขึ้นมาเพื่อใช้แก้ปัญหาในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคนิค ซึ่งไม่ประสงค์จะเข้าสู่เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพในการบริหาร สามารถเติบโตขึ้นไปในสายงานผู้ชำนาญการ โดยกำหนดแนวทางเลือกในการเลื่อนตำแหน่งให้กับ

ผู้ปฏิบัติงานเป็น 2 แนวทาง ได้แก่ สายงานการบริหาร (Management) ซึ่งเป็นสายงานที่ต้องบริหารและพัฒนาความสามารถและศักยภาพของลูกน้อง มีลูกน้องที่ต้องดูแลรับผิดชอบ พร้อมกับการบริหารจัดการงานประจำของตนสายงานผู้เชี่ยวชาญ (Specialist) เป็นสายงานที่ไม่จำเป็นต้องบริหารและพัฒนาลูกน้อง เนื่องจากจะเป็นผู้บริหารและจัดการงานของตนโดยลำพัง ไม่มีลูกน้องที่ต้องดูแลรับผิดชอบ โดยส่วนใหญ่สายงานแบบสองทางเลือกนั้นจะเหมาะกับงานที่เป็นเทคนิค ซึ่งต้องใช้เวลาในการฝึกฝนสั่งสมประสบการณ์และความชำนาญ เช่น งานด้านกฎหมาย งานด้านวิจัย งานที่ปรึกษา อาจารย์ นักวิเคราะห์ เป็นต้น หากบุคคลใดไม่ประสงค์จะเลือกเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานด้านบริหาร เนื่องจากไม่มีความสามารถในการบริหารและพัฒนาลูกน้อง บุคคลกลุ่มนั้นก็สามารถเลือกเส้นทางความก้าวหน้าของตนเป็นสายงานเชี่ยวชาญแทน

การเสนอผลงานเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ ผลงานนั้นต้องเป็นผลงานในหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของผู้ขอแต่งตั้ง โดยแสดงให้เห็นถึงความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง หรืองานที่ได้รับมอบหมายอื่นที่ได้รับการรับรองโดยผู้บังคับบัญชาและเกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่เสนอขอแต่งตั้ง โดยองค์การได้กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในแต่ละสายอาชีพไว้ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง และสามารถเจริญก้าวหน้าไปตามลำดับ แต่ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งจะระบุไว้เพียงคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งที่เป็นมาตรฐาน และยังไม่ได้รับระบุถึงประสบการณ์หรือผลงานและส่วนงานที่ผู้นั้นจะต้องไปนั่งปฏิบัติงาน เพื่อสร้างผลงานหรือเก็บเกี่ยวประสบการณ์ที่จำเป็นก่อนที่จะเลื่อนขึ้นดำรงตำแหน่งในแต่ละตำแหน่งในเส้นทาง (สำนักงาน ก.พ., 2556)

บทความทางวิชาการ เรื่อง ความก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน (พนักงานมหาวิทยาลัย) มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเสนอขอตำแหน่ง และวิธีการเสนอขอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น เพื่อให้ครอบคลุมประกาศ และข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งความก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ได้มีการกำหนดและแสดงให้เห็นถึงเส้นทางคำสั่งสมประสบการณ์และผลงานทางวิชาการในแต่ละตำแหน่ง เพื่อเป็นการวางแผนการพัฒนาเพื่อการแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยยึดหลักความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และผลงานทางวิชาการ และเตรียมความพร้อมผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพขององค์การเพื่อกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการคัดกรองคนดีคนเก่ง โดยพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในองค์การและจงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบ และตั้งใจปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายและสร้างผลงานที่เป็นที่ยอมรับพร้อมกับเสนอตนในการสับเปลี่ยนหน้าที่เพื่อให้ได้รับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่หลากหลาย

เนื้อหาสาระสำคัญ

ความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) เปรียบเหมือนเส้นทางความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานจะไปสู่ตำแหน่งสำคัญขององค์การ โดยมีการกำหนดและแสดงให้เห็นถึงเส้นทางคำสั่งสมประสบการณ์และผลงานในแต่ละตำแหน่งที่รองมาก่อนการเลื่อนไปดำรงตำแหน่งสำคัญ ซึ่งอาจจะเลื่อนจากตำแหน่งระดับล่างสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือการย้ายตำแหน่งในระนาบเดียวกัน (สำนักงาน ก.พ., 2556) โดยกำหนดหลักการในการจัดทำความก้าวหน้าในสายอาชีพไว้คือ 1) เป็นการวางแผนการพัฒนาเพื่อการแต่งตั้งของผู้ปฏิบัติงานให้ดำรงตำแหน่งสำคัญ โดยยึดหลักความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และผลงานเพื่อการเตรียมความพร้อมกำลังคนคุณภาพขององค์การ 2) เป็นการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อคัดกรองคนดีคนเก่ง โดยพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน จากประสบการณ์ในการ

ปฏิบัติงานในองค์กรหรือพื้นที่ที่มีความจำเป็นสำหรับใช้เป็นประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่เมื่อจะดำรงตำแหน่งสำคัญ ขององค์กรนั้น และ 3) เป็นการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเกิดการพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบ โดยตั้งใจปฏิบัติ ภารกิจที่ได้รับมอบหมายและสร้างผลงานที่เป็นที่ยอมรับพร้อมกับเสนอตนในการสับเปลี่ยนหน้าที่เพื่อให้ได้รับ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่หลากหลาย

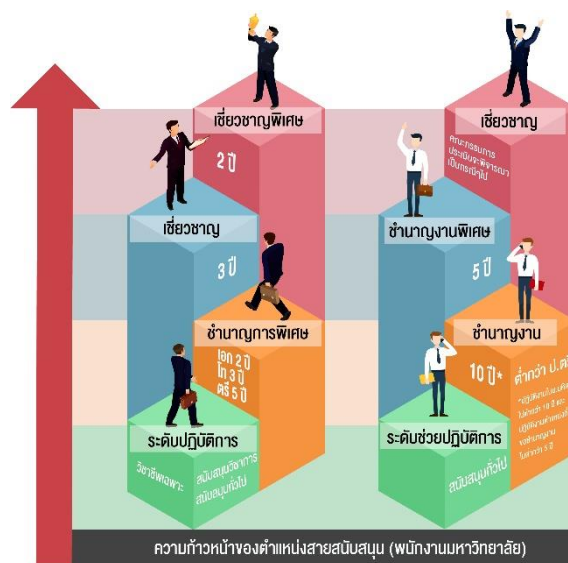
การวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Development Plan) จะเป็นแผนพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน ขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาวที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการกำหนดเส้นทางก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าตนเองสามารถเติบโตหรือเลื่อนไปดำรงตำแหน่งในระดับสูงด้วยวิธีใดได้บ้าง และจะต้องพัฒนา ตนเองให้มีความสามารถและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอย่างไร เพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และให้ความสำคัญกับ การบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยเชื่อมั่นในคุณค่าของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นหนึ่งในองค์กรที่มีการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพเริ่มตั้งแต่การสรรหาคนเก่งและคนดีเข้ามาร่วมงาน การพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน (Employee Development) ด้วยแนวคิด 70:20:10 (ฝึกปฏิบัติ : ชี้แนะโดยผู้รู้ : เรียนทฤษฎี) การโยกย้ายหมุนเวียนตำแหน่ง (Job Rotation) และส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) โดยยึดหลักความสามารถในการ ปฏิบัติงานและศักยภาพที่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถเติบโตได้ในอนาคตโดยผ่านกระบวนการประเมินผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถเติบโตได้ทั้งในเส้นทางตามสายบังคับบัญชา (Managerial Track) เช่น เป็นผู้บังคับบัญชาส่วนงานแต่ ละระดับ และการเติบโตที่มีความก้าวหน้าในสายอาชีพในแต่ละตำแหน่ง โดยผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการพัฒนาความเป็น ผู้ผู้นำที่สอดคล้องกับบทบาทและความรับผิดชอบ (บริษัท เอสซีจี เคมิคอลส์ จำกัด, 2563) โดยวัตถุประสงค์หลักของการ สร้างความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ คือ เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานและองค์กรบรรลุถึงวัตถุประสงค์ร่วมกัน เพื่อที่เป็น เครื่องมือในการสร้างความก้าวหน้า ช่วยลดความลำสมัยของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน และช่วยลดอัตราการลาออกและ ต้นทุนด้านบุคคล (อาชีพสู่อาเซียน, (2563).

การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Development) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1) การวางแผนพัฒนาสายอาชีพ (Career Planning) เป็นการกำหนดทิศทางและเป้าหมายการปฏิบัติงานในอนาคต ควรประเมิน ตนเองในด้านต่าง ๆ เช่น ความสนใจส่วนตัวที่เป็นผลดีในการพัฒนาตนเองและอาชีพ ความสามารถเฉพาะตัวและการ ทำงานเป็นทีมศึกษางานในตำแหน่งที่เหมาะสมกับตนเองเพื่อเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ กำหนดเป้าหมายที่ ต้องการในระยะสั้นและระยะยาว หมั่นฝึกฝนและพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และปฏิบัติตามแผนการที่ตั้งไว้ อย่างเคร่งครัด และ 2) การจัดการทางด้านสายอาชีพ (Career Management) ควรจัดการให้เหมาะสมกับตนเองและ ตำแหน่งงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีข้อปฏิบัติ คือ (1) แผนการสืบทอดตำแหน่ง (Success Plan) ทุก องค์กรย่อมมีแผนการสืบทอดตำแหน่งไว้แล้ว แต่มักจะเกิดปัญหาในการเลือกผู้สืบทอดตำแหน่งที่ไม่ตรงตามงานที่ได้รับ ฉะนั้น ควรเตรียมตัวให้เป็นผู้สืบทอดตำแหน่งที่ดีหรือเตรียมพร้อมที่จะได้รับตำแหน่งที่สูงกว่าอยู่เสมอ ควรมีคุณสมบัติ ตรงตามที่คุณสืบทอดตำแหน่งต้องการ เช่น เป็นคนดี มีความรู้ในงานหลาย ๆ ด้าน มีความรับผิดชอบสูง วางตัวให้ เหมาะสมกับหน้าที่ (2) สายงานทางอาชีพ (Career Path) ควรหาข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงานว่างที่ตรงกับสายงานทาง อาชีพ (Career Path) และคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากแต่ละตำแหน่งงานจะมี Job Description ที่ต่างกัน ไม่ว่าจะ เป็นระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และความพร้อมส่วนตัวในการปฏิบัติงาน และควรเลือกอาชีพที่เหมาะสม และตรงตามความสามารถตนเองมากที่สุด เพื่อเป็นการพัฒนา Career Path ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลดีในการ ปฏิบัติงานในครั้งต่อไป และ (3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรทำการประเมินผลงานทุกครั้ง เนื่องจากเป็นสิ่งที่ สามารถชี้ได้ว่าการปฏิบัติงานที่ผ่านมาเป็นอย่างไร บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ควรมีการประเมินผลงานอย่าง

ตรงไปตรงมาเพื่อหาข้อดีและข้อเสียที่เกิดขึ้น ซึ่งเราอาจมองข้ามจุดนั้นไป เมื่อทราบถึงผลการประเมินแล้วจะได้ปรับปรุงในข้อบกพร่อง และพัฒนาส่วนที่ดีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (jobsDB, 2563) ทั้งนี้ การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพนั้น ควรทำการประเมินพฤติกรรมของตนเองเพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการ คุณสมบัติ และเป้าหมายความสำเร็จก่อนที่จะนำไปใช้กับหลักการวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างบุคคลกับอาชีพที่ต้องการและนำไปปฏิบัติได้ตรงตามจุดมุ่งหมายต่อไป

การออกแบบเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพสิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ 1) ระดับตำแหน่งงาน (Career Level) ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นจะบอกถึงความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงานอาชีพนั้น ๆ ในสายงานของผู้ปฏิบัติงานต้องผ่านตำแหน่งอะไรบ้าง ผ่านระดับอะไรบ้าง จึงไปถึงระดับตำแหน่งที่ใฝ่ฝัน 2) เป้าหมายของงาน (Target Job) ระดับตำแหน่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการจะขึ้นไปนั้นต้องการผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติอย่างไร มีผลงานในระดับใด ต้องใช้ทักษะอะไร ต้องมีประสบการณ์อะไรบ้าง หรืออาจวัดจากคุณภาพของงาน ปริมาณงานที่ทำ และอายุงานเป็นเกณฑ์กำหนด ผู้ปฏิบัติงานควรศึกษาและหาทางพัฒนาตนเองเพื่อไปสู่เป้าหมายนั้นให้ถูกทาง และ 3) ขอบเขตของหน้าที่ (Functional Area) การจะเลื่อนตำแหน่งได้นั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถรับผิดชอบงานที่มากขึ้นได้ด้วย ทั้งในเชิงปริมาณและขอบเขตงานที่กว้างขึ้น ทั้งนี้ ควรศึกษาถึงขอบเขตของงานและหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำในตำแหน่งนั้น ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมไว้ล่วงหน้าด้วย ดังนั้น เมื่อเรารู้แล้วว่า เราจะเติบโตไปได้อย่างไร เรายังต้องคำนึงถึงความสมดุลอีกหลาย ๆ ด้าน ทั้งระยะเวลา ตำแหน่งงาน และผลตอบแทนประกอบกัน ถ้าใช้เวลาในตำแหน่งนั้นมากเกินไป และองค์กรที่ผู้ปฏิบัติงานทำยังไม่เปิดรับในตำแหน่งที่ต้องการหรือผลตอบแทนต่ำเกินไป ไม่เหมาะสมกับการรอคอยและความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานมักมองหาโอกาสเติบโตในที่ใหม่ องค์กรใหม่ที่ความต้องการขององค์กรกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานสมดุลกันพอดี (jobsDB, 2563)

ในการเสนอขอแต่งตั้งบุคคลเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน (พนักงานมหาวิทยาลัย) มหาวิทยาลัยมหิดล ให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ผู้ปฏิบัติงานควรศึกษาเอกสาร ข้อบังคับ และประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และศึกษามาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ซึ่งมหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของพนักงานมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ กลุ่มสนับสนุนวิชาการ กลุ่มสนับสนุนทั่วไป (ระดับปฏิบัติการ) และกลุ่มตำแหน่งสนับสนุนทั่วไป (ระดับช่วยปฏิบัติการ)



ที่มา : กองทรัพยากรบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. (2560)

ตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินเพื่อแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งผู้ชำนาญงาน ผู้ชำนาญงานพิเศษ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ พ.ศ. 2556 วันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2556 และประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินเพื่อแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งผู้ชำนาญงาน ผู้ชำนาญงานพิเศษ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 ลงวันที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเสนอขอตำแหน่ง มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. หลักเกณฑ์และวิธีการเสนอขอตำแหน่ง

1. ระดับช่วยปฏิบัติการ พนักงานมหาวิทยาลัยที่บรรจุด้วยคุณวุฒิระดับต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมีเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งผู้ชำนาญงาน ผู้ชำนาญงานพิเศษ และผู้เชี่ยวชาญ (ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ คณะกรรมการประเมิน จะพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป) ดังนี้

1.1 การเสนอขอตำแหน่งผู้ชำนาญงาน ผู้ปฏิบัติงานที่จะเสนอขอตำแหน่งจะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง ประกอบด้วย จะต้องปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยมหิดล มาแล้ว ไม่น้อยกว่า 10 ปี และปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี มีผลการประเมินปริมาณงาน คุณภาพงานในหน้าที่ ผลการประเมินสมรรถนะ และจริยธรรม และจรรยาบรรณทางวิชาชีพของผลงาน และมีผลงานผลงานที่แสดงความเป็นผู้ชำนาญงาน โดยเสนอผลงานอย่างน้อย จำนวน 2 เรื่อง ซึ่งผู้เสนอขอแต่งตั้งเป็นผู้ดำเนินการหลัก หรือเป็นชื่อแรก หรือเป็น Corresponding Author โดยไม่กำหนดจำนวนร้อยละการมีส่วนร่วมในผลงานนั้น ๆ และมีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดี” ประกอบด้วย คู่มือปฏิบัติงาน หรืองานวิเคราะห์ หรืองานสังเคราะห์ หรืองานวิจัย หรือบทความทางวิชาการ หรือตำรา หรือหนังสือ หรืองานแปล หรือเอกสารประกอบการบรรยาย (เอกสารประกอบการบรรยาย จำนวน 3 หัวข้อ = 1 เรื่อง) หรือผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่น

1.2 การเสนอขอตำแหน่งผู้ชำนาญงานพิเศษ ผู้ปฏิบัติงานที่จะเสนอขอตำแหน่งจะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง ประกอบด้วย ดำรงตำแหน่งผู้ชำนาญงาน มาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี มีผลการประเมินปริมาณงาน คุณภาพงานในหน้าที่ ผลการประเมินสมรรถนะ จริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของผลงาน และมีผลงานที่แสดงความเป็นผู้ชำนาญงานพิเศษ โดยเสนอผลงานอย่างน้อย จำนวน 3 เรื่อง มีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดี” และมีผลงานอย่างน้อย 2 เรื่อง ที่ผู้เสนอขอแต่งตั้งเป็นผู้ดำเนินการหลัก หรือเป็นชื่อแรก หรือเป็น Corresponding Author โดยไม่กำหนดจำนวนร้อยละของการมีส่วนร่วมในผลงานนั้น ๆ ผลงานต้องประกอบด้วย (1) งานวิเคราะห์ หรืองานสังเคราะห์ ที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนางานในหน้าที่อย่างน้อย 1 เรื่อง และ (2) งานวิจัย หรือคู่มือปฏิบัติงาน หรือบทความทางวิชาการ หรือตำรา หรือหนังสือ หรืองานแปล หรือเอกสารประกอบการบรรยาย (เอกสารประกอบการบรรยาย จำนวน 3 หัวข้อ = 1 เรื่อง) หรือผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่น

2. ระดับปฏิบัติการ พนักงานมหาวิทยาลัยที่บรรจุด้วยคุณวุฒิระดับปริญญาตรีขึ้นไป โดยมีเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่ง ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ดังนี้

1.1 การเสนอขอตำแหน่ง ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้ปฏิบัติงานที่จะเสนอขอตำแหน่งจะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ประกอบด้วย สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และต้องดำรงตำแหน่งนั้น ๆ มาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท และต้องดำรงตำแหน่งนั้น ๆ มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี หรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก และดำรงตำแหน่งนั้น ๆ มาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี มีผลการประเมินปริมาณงาน คุณภาพงานในหน้าที่ ผลการประเมิน

สมรรถนะ จริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของผลงาน และจะต้องเสนอผลงานอย่างน้อย 3 เรื่อง มีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดี” และมีผลงานอย่างน้อย 2 เรื่อง ที่ผู้เสนอขอแต่งตั้งเป็นผู้ดำเนินการหลัก หรือเป็นชื่อแรก หรือเป็น Corresponding Author โดยไม่กำหนดร้อยละและการมีส่วนร่วมในผลงาน ประกอบด้วย

1) กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ หรือสนับสนุนวิชาการ เสนอผลงาน ประกอบด้วย (1) คู่มือปฏิบัติงาน หรืองานวิเคราะห์ หรืองานสังเคราะห์ อย่างน้อย 1 เรื่อง และ (2) งานวิจัย หรือบทความทางวิชาการ หรือตำรา หรือหนังสือ หรืองานแปล หรือเอกสารประกอบการบรรยาย (เอกสารประกอบการบรรยาย จำนวน 3 หัวข้อ = 1 เรื่อง) หรือผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่น

2) กลุ่มสนับสนุนทั่วไป เสนอผลงาน ประกอบด้วย (1) งานวิเคราะห์ หรืองานสังเคราะห์ อย่างน้อย 1 เรื่อง และ (2) คู่มือปฏิบัติงาน หรืองานวิจัย หรือบทความทางวิชาการ หรือตำรา หรือหนังสือ หรืองานแปล หรือเอกสารประกอบการบรรยาย (เอกสารประกอบการบรรยาย จำนวน 3 หัวข้อ = 1 เรื่อง) หรือผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่น

กรณีสายงานวิจัย ตำแหน่งนักปฏิบัติการวิจัย เสนอผลงาน ประกอบด้วย (1) งานวิจัยหรือสิ่งประดิษฐ์ อย่างน้อย 3 เรื่อง ที่ผู้เสนอขอแต่งตั้งเป็นผู้ดำเนินการหลัก หรือเป็นชื่อแรก หรือเป็น Corresponding Author มีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดี” หรือ (2) งานวิจัยหรือสิ่งประดิษฐ์ จำนวน 2 เรื่อง ที่ผู้เสนอขอแต่งตั้งเป็นผู้ดำเนินการหลัก หรือเป็นชื่อแรก หรือเป็น Corresponding Author มีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดี” และงานวิจัยที่ผู้ขอแต่งตั้งทำร่วมกับผู้อื่น โดยมีส่วนร่วมรวมกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 และทุกเรื่องมีคุณภาพในระดับ “ดี” กรณีงานวิจัยที่เป็นชุดโครงการวิจัย (Research Program) หรืองานวิจัยที่ดำเนินการเป็นชุดโครงการต่อเนื่อง ผู้ขอแต่งตั้งต้องเป็นผู้ดำเนินการหลักในบางโครงการ (ของชุดโครงการนั้น) และมีปริมาณผลงานรวมแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

กรณีสายงานวิจัย ตำแหน่งผู้ช่วยวิจัย และเจ้าหน้าที่วิจัย เสนอผลงานอย่างน้อย 3 เรื่อง มีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดี” และมีผลงานอย่างน้อย 2 เรื่อง ที่ผู้เสนอขอแต่งตั้งเป็นผู้ดำเนินการหลัก หรือเป็นชื่อแรก หรือเป็น Corresponding Author ทั้งนี้ อาจเสนอผลงานวิจัย จำนวน 3 เรื่อง ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือหากอยู่ระหว่างรอตีพิมพ์จะต้องมีหนังสือจากบรรณาธิการรับรองว่าจะตีพิมพ์ให้ได้เมื่อใด ในวารสารฉบับใด หรืออาจเสนอผลงาน จำนวน 3 เรื่อง ประกอบด้วย (1) งานวิจัยอย่างน้อย 1 เรื่อง ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือหากอยู่ระหว่างรอตีพิมพ์จะต้องมีหนังสือจากบรรณาธิการรับรองว่าจะตีพิมพ์ให้ได้เมื่อใด ในวารสารฉบับใด และ (2) งานวิเคราะห์ หรืองานสังเคราะห์ หรือคู่มือปฏิบัติงาน หรือบทความทางวิชาการ หรือตำรา หรือหนังสือ หรืองานแปล หรือเอกสารประกอบการบรรยาย (เอกสารประกอบการบรรยาย จำนวน 3 หัวข้อ = 1 เรื่อง) หรือผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่น

1.2 การเสนอขอตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงานที่จะเสนอขอตำแหน่งจะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ประกอบด้วย ดำรงตำแหน่งผู้ชำนาญการพิเศษ มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี และมีผลการประเมินปริมาณงาน คุณภาพงานในหน้าที่ ผลการประเมินสมรรถนะ จริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของผลงาน การใช้ความรู้ความสามารถในงานสนับสนุนวิชาการ เสนอผลงานอย่างน้อย 4 เรื่อง มีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดีมาก” และมีผลงานอย่างน้อย 3 เรื่อง ที่ผู้เสนอขอแต่งตั้งเป็นผู้ดำเนินการหลัก หรือเป็นชื่อแรก หรือเป็น Corresponding Author โดยไม่กำหนดร้อยละและการมีส่วนร่วมในผลงาน ประกอบด้วย

1) กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ หรือสนับสนุนวิชาการ เสนอผลงาน (1) งานวิจัย อย่างน้อย 1 เรื่อง ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการในระดับชาติหรือนานาชาติ และ (2) งานวิเคราะห์ หรืองานสังเคราะห์ หรือบทความ

ทางวิชาการ หรือตำรา หรือหนังสือ หรืองานแปล หรือเอกสารประกอบการบรรยาย (เอกสารประกอบการบรรยาย จำนวน 3 หัวข้อ = 1 เรื่อง) หรือผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่น

2) กลุ่มสนับสนุนทั่วไป เสนอผลงาน (1) งานวิจัย อย่างน้อย 1 เรื่อง ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการในระดับชาติหรือนานาชาติ และ (2) งานวิเคราะห์ หรือสังเคราะห์ หรือบทความทางวิชาการ หรือตำรา หรือหนังสือ หรืองานแปล หรือเอกสารประกอบการบรรยาย (เอกสารประกอบการบรรยาย จำนวน 3 หัวข้อ = 1 เรื่อง) หรือผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่น

1.3 การเสนอขอตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ผู้ปฏิบัติงานที่จะเสนอขอตำแหน่งจะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ประกอบด้วย ดำรงตำแหน่งเชี่ยวชาญมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี และผลการประเมินปริมาณงานคุณภาพงานในหน้าที่ ผลการประเมินสมรรถนะ จริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของผลงาน การใช้ความรู้ความสามารถในงานสนับสนุนวิชาการ การเป็นที่ยอมรับนับถือในวงวิชาการหรือวิชาชีพ เสนอผลงานอย่างน้อย 5 เรื่อง และมีผลงานอย่างน้อย 3 เรื่อง ที่ผู้เสนอขอเป็นผู้ดำเนินการหลัก หรือเป็นชื่อแรก และมีส่วนร่วมในผลงานไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 หรือเป็น Corresponding Author โดยมีผลงานอย่างน้อย 2 เรื่อง มีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดีเด่น” และอย่างน้อย 3 เรื่อง มีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดีมาก” ประกอบด้วย

1) กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ หรือสนับสนุนวิชาการ เสนอผลงาน (1) งานวิจัย อย่างน้อย 2 เรื่อง ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการในระดับนานาชาติ และมีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดีเด่น” และ (2) งานวิเคราะห์ หรืองานสังเคราะห์ หรือบทความทางวิชาการ หรือตำรา หรือหนังสือ หรืองานแปล หรือเอกสารประกอบการบรรยาย (เอกสารประกอบการบรรยาย จำนวน 3 หัวข้อ = 1 เรื่อง) หรือผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่น อย่างน้อย 3 เรื่อง มีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดีมาก”

2) กลุ่มสนับสนุนทั่วไป เสนอผลงาน (1) งานวิจัย อย่างน้อย 2 เรื่อง ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการในระดับนานาชาติ และมีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดีเด่น” และ (2) งานวิเคราะห์ หรืองานสังเคราะห์ หรือบทความทางวิชาการ หรือตำรา หรือหนังสือ หรืองานแปล หรือเอกสารประกอบการบรรยาย (เอกสารประกอบการบรรยาย จำนวน 3 หัวข้อ = 1 เรื่อง) หรือผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่น อย่างน้อย 3 เรื่อง มีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดีมาก”

กรณีสายงานวิจัย ตำแหน่งนักปฏิบัติการวิจัย เสนอผลงาน ประกอบด้วย (1) งานวิจัยหรือสิ่งประดิษฐ์ อย่างน้อย 5 เรื่อง ที่ผู้เสนอขอแต่งตั้งเป็นผู้ดำเนินการหลัก หรือเป็นชื่อแรก และมีส่วนร่วมในผลงานไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 หรือเป็น Corresponding Author ซึ่งได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการในระดับนานาชาติ หรือหากอยู่ระหว่างรอตีพิมพ์จะต้องมีหนังสือจากบรรณาธิการรับรองว่าจะตีพิมพ์ให้ได้เมื่อใด ในวารสารฉบับใด โดยมีผลงานอย่างน้อย 2 เรื่อง มีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดีเด่น” และอย่างน้อย 3 เรื่อง มีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดีมาก” หรือ (2) งานวิจัยหรือสิ่งประดิษฐ์ จำนวน 4 เรื่อง ที่ผู้เสนอขอแต่งตั้งเป็นผู้ดำเนินการหลัก หรือเป็นชื่อแรก และมีส่วนร่วมในผลงานไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 หรือเป็น Corresponding Author ซึ่งได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการในระดับนานาชาติ หรือหากอยู่ระหว่างรอตีพิมพ์จะต้องมีหนังสือจากบรรณาธิการรับรองว่าจะตีพิมพ์ให้ได้เมื่อใด ในวารสารฉบับใด โดยมีผลงานอย่างน้อย 2 เรื่อง มีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดีเด่น” และอย่างน้อย 2 เรื่อง มีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดีมาก” และงานวิจัยที่ผู้ขอแต่งตั้งทำร่วมกับผู้อื่นโดยมีส่วนร่วมรวมกันไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 และทุกเรื่องมีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดีมาก”

กรณีสายงานวิจัย ตำแหน่งผู้ช่วยวิจัย และเจ้าหน้าที่วิจัย เสนอผลงานอย่างน้อย 5 เรื่อง ที่ผู้เสนอขอแต่งตั้งเป็นผู้ดำเนินการหลัก หรือเป็นชื่อแรก และมีส่วนร่วมในผลงานไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 หรือเป็น Corresponding

Author โดยมีผลงานอย่างน้อย 2 เรื่อง มีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดีเด่น” และอย่างน้อย 3 เรื่อง มีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดีมาก” ทั้งนี้ อาจเสนอผลงานวิจัย จำนวน 5 เรื่อง ซึ่งได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการในระดับนานาชาติ หรือหากอยู่ระหว่างรอตีพิมพ์จะต้องมีหนังสือจากบรรณาธิการรับรองว่าจะตีพิมพ์ให้ได้เมื่อใด ในวารสารฉบับใด หรืออาจเสนอผลงานอย่างน้อย 5 เรื่อง ประกอบด้วย (1) งานวิจัย อย่างน้อย 2 เรื่อง ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการในระดับนานาชาติ หรือหากอยู่ระหว่างรอตีพิมพ์จะต้องมีหนังสือจากบรรณาธิการรับรองว่าจะตีพิมพ์ให้ได้เมื่อใด ในวารสารฉบับใด กรณี งานวิจัยที่เป็นชุดโครงการวิจัย (Research Program) หรืองานวิจัยที่ดำเนินการเป็นชุดโครงการต่อเนื่อง ผู้ขอแต่งตั้งต้องเป็นผู้ดำเนินการหลักในบางโครงการ (ของชุดโครงการนั้น) และมีปริมาณผลงานรวมแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 และ (2) งานวิเคราะห์ หรืองานสังเคราะห์ หรือบทความทางวิชาการ หรือตำรา หรือหนังสือ หรืองานแปล หรือเอกสารประกอบการบรรยาย (เอกสารประกอบการบรรยาย จำนวน 3 หัวข้อ = 1 เรื่อง) หรือผลงานทางวิชาการในลักษณะอื่น

ทั้งนี้ การเสนอผลงานที่ใช้เสนอขอตำแหน่งสูงขึ้น กรณีเป็นผลงานวิจัยที่จัดทำเพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการ และเป็นผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคนหรือสัตว์ทดลอง (แล้วแต่กรณี) จะต้องมีหลักฐานการพิจารณารับรองการทำวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนหรือคณะกรรมการพิจารณาโครงการวิจัยที่มีการใช้สัตว์ทดลอง (แล้วแต่กรณี) และกรณีเป็นผลงานวิจัยที่ได้รับการยกเว้นการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนต้องส่งเรื่องมาให้คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน พิจารณาก่อนการทำวิจัย ซึ่งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน จะออกเอกสารรับรองว่าเป็นงานวิจัยที่ได้รับการยกเว้นการพิจารณา (Exempt IRB review) และสามารถนำไปแสดงต่อบรรณาธิการวารสารหรือคณะกรรมการประเมินเพื่อทำหน้าที่พิจารณาและกลั่นกรองเพื่อแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นได้ และกรณีเป็นผลงานประเภทอื่นที่ไม่ใช่งานวิจัยและได้จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนางานหรือหน่วยงาน ไม่ต้องแสดงหลักฐานหรือหนังสือรับรองการได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน

2. วิธีการเสนอขอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น

พนักงานมหาวิทยาลัยที่จะเสนอขอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น จะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งครบถ้วน โดยยื่นแบบเสนอขอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น พร้อมผลงานต่อผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และเป็นผู้ที่มีจริยธรรมไม่เป็นผู้ที่อยู่ระหว่างการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง และมีเวลาปฏิบัติงานจริง ไม่น้อยกว่า 1,380 ชั่วโมงทำการต่อปี โดยผู้เสนอขอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น จะต้องมีผลงานที่แสดงความเป็นผู้ชำนาญงาน ผู้ชำนาญงานพิเศษ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษครบตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยมหิดลกำหนด และดำเนินการด้านเอกสารที่จะยื่นขอ ประกอบด้วย (1) แบบ พม.01 ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (2) แบบ พม.02 ข้อเสนอแนวความคิด/วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานและแผนงาน/โครงการหรือผลงานที่จะทำในอนาคต (3) แบบ พม.03 แบบเสนอขอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น (4) แบบ พม.04 แบบประเมินปริมาณงานในหน้าที่และคุณภาพงานในหน้าที่ (5) แบบ พม.05 แบบประเมินสมรรถนะ และ (6) แบบ พม.06 แบบแสดงหลักฐานการมีส่วนร่วมในผลงาน โดยผู้บังคับบัญชาชั้นต้นพิจารณาและกลั่นกรองคุณสมบัติ ภาระงานและผลงานก่อนเสนอผู้บังคับบัญชาถัดไปตามลำดับ และส่วนงานแต่งตั้งคณะกรรมการ จำนวน 3-5 คน ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่าผู้บังคับบัญชาชั้นต้นเป็นประธานกรรมการ ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นเป็นกรรมการ ผู้ที่เหมาะสมที่เกี่ยวข้องเป็นกรรมการ และผู้รับผิดชอบงานด้านทรัพยากรบุคคลเป็นกรรมการและเลขานุการ เพื่อทำหน้าที่ประเมินคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง ปริมาณงานในหน้าที่ คุณภาพของงานในหน้าที่ ผลงานดำเนินงานที่ผ่านมาย้อนหลัง 3 ปี ซึ่งนำเสนอในรูปของการวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น

สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งที่จะประเมิน พิจารณากลับกรองผลงาน จริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของผลงาน รวมทั้งตรวจสอบการเผยแพร่ผลงานของผู้เสนอขอแต่งตั้งให้ถูกต้องและเป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล และเมื่อคณะกรรมการระดับส่วนงานประเมินแล้วเสร็จ ให้ส่วนงานเสนอต่อมหาวิทยาลัยพร้อมผลการประเมินที่ผ่านเกณฑ์ แบบประวัติส่วนตัว (พม.03) จำนวน 15 ชุด และผลงานที่แสดงความเป็นผู้ชำนาญงาน ผู้ชำนาญงานพิเศษ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ กรณีขอด้วยวิธีปกติ จำนวน 4 ชุด และกรณีขอด้วยวิธีพิเศษ จำนวน 6 ชุด และแบบ พม.01, แบบ พม.02, แบบ พม.04, แบบ พม.05 และแบบ พม.06 อย่างละ 1 ชุด โดยคณะกรรมการประเมินจะตรวจสอบแบบประวัติส่วนตัวและผลงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยมหิดล กำหนด และคณะกรรมการประเมินจะแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อประเมินผลงานและจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของผลงาน กรณีการประเมินผลงานและจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของผลงานของผู้เสนอขอตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ จะกำหนดให้มีการประชุมคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาผลการประเมินร่วมกัน

คณะกรรมการประเมินจะพิจารณาผลการประเมินของคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิแล้วเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคล (ก.บ.ค.) เพื่อพิจารณา และกรณีที่ ก.บ.ค. มีมติเห็นชอบการแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยได้รับรองมติแล้วให้อธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายมีคำสั่งให้ดำรงตำแหน่ง โดยถือว่า ก.บ.ค. ได้ให้ความเห็นชอบในคำสั่งนั้น และกรณีที่ ก.บ.ค. มีมติไม่อนุมัติและได้รับรองมติแล้ว ให้มหาวิทยาลัยมหิดล แจ้งมติและผลการพิจารณาคุณภาพของผลงานนั้น ให้ผู้ขอแต่งตั้งและส่วนงานทราบ โดยการดำเนินการขอแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น ให้อยู่ในชั้นความลับทุกชั้นตอน

บทสรุป

ความก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน (พนักงานมหาวิทยาลัย) มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น เพื่อรักษาผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถไว้กับองค์กรในระยะยาว และรักษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องสร้างคุณค่า โดยเห็นความสำคัญของการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานทั้งในด้านความรู้ ทักษะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานอุทิศตน พุ่งเท มีความจงรักภักดี และมีความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น สิ่งที่ต้องการต้องตระหนักอยู่เสมอก็คือ องค์กรควรสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างทุ่มเททั้งร่างกายแรงใจ และขณะเดียวกันก็พร้อมที่จะธำรงรักษาไว้ซึ่งผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กองทรัพยากรบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). การเสนอขอแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น. เอกสารประกอบการบรรยาย. มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม.
- กองทรัพยากรบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. (2562). คู่มือพนักงานมหาวิทยาลัยมหิดล. มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม.
- กองทรัพยากรบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. (2560). หนังสือกองทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยมหิดล ศธ 0517/ว. 1872 ลงวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2560 เรื่อง ชักข้อความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการเสนอขอแต่งตั้งบุคลากรสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น. มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม.
- ณัชชา ม่วงพุ่ม (2559). ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราว ในหน่วยงานองค์การมหาชน. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- ทวีศักดิ์สุททกวาทิน. (2548). การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ทีพีเอ็น เพรส.
- นิตาขวัญ ร่มเมือง. (มปป.). ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรกรณีศึกษาโรงเรียนธิดาแม่พระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. บทความวิจัย The Best Innovative School of Management in The South of Thailand มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ วิทยาลัย จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- บริษัท เอสซีจี เคมิคอลส์ จำกัด. (2563). ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน. เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2563 จาก <https://www.scgchemicals.com/th/career/whyscg/career-path>
- ประสิทธิ์ชัย เดชขำ (2556). เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์. คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยอินเตอร์เทคโนโลยี. ลำปาง.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2562). แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลมหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2563 - 2566. กองทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2556). ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินเพื่อแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งผู้ชำนาญงาน ผู้ชำนาญงานพิเศษ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ พ.ศ. 2556 ลงวันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2556. มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2557). ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินเพื่อแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งผู้ชำนาญงาน ผู้ชำนาญงานพิเศษ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 ลงวันที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2557. มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2557). ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง การเทียบตำแหน่งผู้ชำนาญงาน ผู้ชำนาญงานพิเศษ ผู้ชำนาญการ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน พ.ศ. 2557 ลงวันที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2557. มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม.

- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2555). ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยวิธีการประเมินเพื่อแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งผู้ชำนาญงาน ผู้ชำนาญงานพิเศษ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ พ.ศ. 2555 ลงวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2555. มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2557). ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยวิธีการประเมินเพื่อแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งผู้ชำนาญงาน ผู้ชำนาญงานพิเศษ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 ลงวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2557. มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม.
- สำนักงาน ก.พ.. (2556). การวางแผนทางก้าวหน้าในสายอาชีพ. พิมพ์ครั้งที่ 1. บริษัท อักษรอุศรีเอทนิว จำกัด. นนทบุรี
- อาชีพสู่อาเซียน. (2563). ประโยชน์การพัฒนางานสายอาชีพ. เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2563 จาก <https://sites.google.com/site/pailin1413/prayochn-kar-phathna-ngan-say-xachiph>
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2548). *Career development in practice*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). เอช อาร์ เซ็นเตอร์. กรุงเทพมหานคร
- jobsDB. (2563). การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ. เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2563 จาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ/>
- jobsDB. (2563). *career path คืออะไร*. เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 9 เมษายน พ.ศ. 2563 จาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/career-path-คืออะไร/>.
- Malcolm Peel (1992). *Career Development and Planning*. Berkshire : McGraw-Hill : 5-7,

บทบาทมหาวิทยาลัยกับการส่งเสริมกระบวนการอาสาสมัครเพื่อการเรียนการสอน และการทำงานอาสาสมัครเพื่อสังคม

THE ROLE OF UNIVERSITY IN PROMOTING THE VOLUNTEER PROCESS FOR TEACHING AND LEARNING,
VOLUNTEERING FOR COMMUNITY SERVICES

จุฬารักษ์ เครือจันทร์¹

บทคัดย่อ

บทความทางวิชาการเรื่องบทบาทมหาวิทยาลัยกับการส่งเสริมกระบวนการอาสาสมัครเพื่อการเรียนการสอน และการทำงานอาสาสมัครเพื่อสังคม มีวัตถุประสงค์เพื่อการวิเคราะห์และอธิบายสภาพปัจจุบัน แนวคิด หลักการเกี่ยวกับ กลไกสนับสนุนงานอาสาสมัครในมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ รวมทั้งการเสนอแนะแนวทางการ สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาโครงสร้างเสริมงานอาสาสมัครในมหาวิทยาลัยมหิดล ผู้เขียนได้ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา และอินเทอร์เน็ต นำมาเป็นแนวทางในการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยควรมีบทบาทใน การส่งเสริมกระบวนการอาสาสมัครเพื่อการเรียนการสอน โดยการกำหนดให้มีการออกแบบหลักสูตรเรียนการสอน ที่ บูรณาการกับกิจกรรมพัฒนานักศึกษาในมหาวิทยาลัย ซึ่งถือว่ามีความสำคัญต่อการส่งเสริมกระบวนการพัฒนาด้านจิต อาสาและการทำงานอาสาสมัครเพื่อสังคมของนักศึกษา เน้นการสร้างประสบการณ์ตรงเพื่อสร้างเสริมทักษะการเรียนรู้ใน ศตวรรษที่ 21 การพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพนำองค์ความรู้ไปช่วยพัฒนาสังคมและชุมชน โดยการเชื่อมประสานโอกาสการเรียนรู้ของนักศึกษา ได้ลงไปเรียนรู้ในชุมชนและสังคม ผ่านกระบวนการทำงาน อาสาสมัครเพื่อรับใช้ชุมชนและสังคม และควรจัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาคอยชี้แนะและให้คำปรึกษาในการดำเนินกิจกรรม ต่าง ๆ ของนักศึกษา รวมถึงการช่วยประสานงานกับหน่วยงาน องค์กร ที่เกี่ยวข้องในการช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน ผ่านหน่วยงานที่รับผิดชอบในการขับเคลื่อนให้การดำเนินงานมีระบบ มีทิศทาง มีความต่อเนื่องและเชื่อมโยงเครือข่าย ความร่วมมือ เช่น ศูนย์อาสาสมัครหรือ Volunteer Center เป็นกลไกที่ทำให้การบริหารจัดการงานอาสาสมัครใน มหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : กระบวนการ อาสาสมัคร

Abstract

Academic articles on the role of the university in promoting the volunteer process for teaching and learning, volunteering for community services. With the main objectives are to analyze and explain the latest conditions, concepts and the principles regarding the functions of volunteer support in universities both in Thailand and abroad including suggestions for supporting the development of functions of volunteer work at Mahidol University. The researcher has studied by considering concepts, theories, research-related documents,

¹ นักวิชาการศึกษา (ชำนาญการพิเศษ) กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

textbooks and the internet for using as a guideline in research which found that the university should play on the role of the university in promoting the volunteer process for teaching and learning. Furthermore, requiring that the curriculum design for teaching and learning policies integrated with student development activities in the university. Both considered essential to enhance the process of volunteer development and the student volunteering for community services. Focus on the experiential design is necessary to strengthen learning skills of the 21st century. To improve the quality of life for the student to be quality graduates who able to apply knowledge to develop society and community by connecting students' learning opportunities with community and society through the volunteer processes to serve the community and society. Also should have an advisor to suggest on the various activities of the student including to coordinate with the related organization involved in supporting operations through the department in charge of operating a system, direction, continuity and cooperation networks. Such as the Volunteer Center, which is a function that makes volunteer management in the university more efficient.

Keywords: Process, Volunteer

บทนำ

บทความทางวิชาการเรื่องบทบาทมหาวิทยาลัยกับการส่งเสริมกระบวนการอาสาสมัครเพื่อการเรียนการสอน และการทำงานอาสาสมัครเพื่อสังคม ผู้ศึกษาต้องการนำเสนอสภาพปัจจุบัน แนวคิด หลักการเกี่ยวกับกลไกสนับสนุนงานอาสาสมัครในมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ รวมถึงเสนอแนวทางการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนากลไกส่งเสริมงานอาสาสมัครในมหาวิทยาลัยมหิดล จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันทุกองค์กรทุกระดับทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ มีการตื่นตัวในเรื่องงานด้านอาสาสมัครหรือจิตอาสามากขึ้น ในประเทศไทยเริ่มจากสถานการณ์ภัยพิบัติสึนามิ เมื่อปี พ.ศ. 2547 สร้างความเสียหายให้กับพื้นที่ 6 จังหวัดภาคใต้ ที่มีพื้นที่อยู่ติดกับชายฝั่งทะเลอันดามัน ประกอบด้วย จังหวัดภูเก็ต พังงา ระนอง กระบี่ ตรัง และสตูล ต่อมาก็มีเหตุการณ์อุทกภัยและโคลนถล่มในจังหวัดบริเวณภาคเหนือ ตอนล่าง พ.ศ. 2549 และ พ.ศ. 2554 เกิดมหาอุทกภัยครั้งใหญ่ที่รุนแรงและส่งผลกระทบต่อบริเวณลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา และลุ่มแม่น้ำโขง ส่วนในต่างประเทศ เช่น เกิดพายุแคทรินา ถือเป็นพายุเฮอริเคนที่รุนแรง และสร้างความเสียหายที่สุดในประวัติศาสตร์ของประเทศสหรัฐอเมริกา และเหตุการณ์แผ่นดินไหวในประเทศเฮติ ญี่ปุ่น และเนปาล จากเหตุการณ์ดังกล่าว ได้เกิดปรากฏการณ์กระแสความเคลื่อนไหวด้านการทำงานอาสาสมัครทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ปัจจุบันคนหันมาสนใจทำงานอาสาสมัครเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้งานอาสาสมัครมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนงานพัฒนาในหลากหลายภาคส่วนและหลากหลายประเด็น เช่น อาสาสมัครในสถานการณ์ภัยพิบัติ งานอาสาสมัครในภาคการศึกษา งานอาสาสมัครกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม งานอาสาสมัครกับประเด็นด้านสาธารณสุข เป็นต้น การทำงานอาสาสมัครเกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง มีกลุ่มอาสาสมัครเกิดขึ้นหลากหลาย และรัฐบาลได้มีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาอาสาสมัครของไทย มีการสร้างกลไกบริหารจัดการอาสาสมัครในระดับต่าง ๆ ทั้งในระดับท้องถิ่นไปจนถึงระดับประเทศ ถือเป็นปัจจัยเกื้อหนุนให้งานอาสาสมัครประสบผลสำเร็จนำไปสู่การพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน (เครือข่ายจิตอาสา, 2561) ประกอบกับเป็นการตอบสนองต่อวาระแห่งชาติเรื่องการให้และการอาสาช่วยเหลือสังคม และปีพ.ศ. 2550 ซึ่งถือว่าเป็นปีแห่งการให้และการอาสาช่วยเหลือสังคมในวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญ

พระชนมพรรษา 80 พรรษา คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ จึงได้เสนอคณะรัฐมนตรีกำหนดแนวทางการให้ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ เจ้าหน้าที่ภาคเอกชนได้ ปฏิบัติงานอาสาสมัครที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนสังคมและประเทศชาติ (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2550)

สถาบันอุดมศึกษา ก็เริ่มต้นตัวและมีการดำเนินงานและกิจกรรมด้านอาสาสมัครอย่างแพร่หลายมากขึ้น และได้มีการส่งเสริมกระบวนการอาสาสมัครในหลากหลายรูปแบบ เช่น การส่งเสริมกิจกรรมพัฒนานักศึกษา การสร้างรายวิชาเลือกเสรี/วิชาบังคับเลือก/วิชาศึกษาทั่วไป ที่เน้นลักษณะการเรียนการสอนแบบ “Project Based Learning” หรือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเรียนการสอน การบริการวิชาการ และการก่อตั้งศูนย์อาสาสมัคร หรือหน่วยอาสาสมัครขึ้นเป็นต้น (สถาบันคลังสมองของชาติ, 2560) งานอาสาสมัคร จึงนับเป็นภาระกิจหนึ่งของสถาบันการอุดมศึกษา นอกเหนือจากภาระกิจหลัก 4 ด้านได้แก่ 1) การผลิตบัณฑิตอย่างมีคุณภาพสู่สังคม 2) การวิจัย 3) การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และ 4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ มหาวิทยาลัยจึงควรมีแนวทางในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนา กลไกส่งเสริมงานอาสาสมัครในมหาวิทยาลัย เพื่อขับเคลื่อนพันธกิจสัมพันธ์มหาวิทยาลัยกับสังคม เกิดการบูรณาการของทุกพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยในการทำงานเพื่อสังคมให้เป็นระบบ ต่อเนื่อง และมีความยั่งยืน

ความหมายของอาสาสมัคร จิตอาสา จิตสาธารณะ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมาย จิตอาสา ว่าหมายถึง จิตแห่งการให้ความดีงามทั้งปวงแก่เพื่อนมนุษย์ โดยเต็มใจสมัครใจ อิ่มใจ ซาบซึ้งใจ ปิติสุข ที่พร้อมจะเสียสละเวลา แรงกาย แรงสติปัญญา เพื่อสาธารณประโยชน์ในการทำกิจกรรม หรือสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน และมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น เป็นจิตที่ไม่นิ่งดูตายเมื่อพบเห็นปัญหา หรือความทุกข์ยากที่เกิดขึ้นกับผู้คน เป็นจิตที่มีความสุขเมื่อได้ทำความดี และเห็นน้ำตาเปลี่ยนแปลงเป็นรอยยิ้ม เป็นจิตที่เปี่ยมด้วย “บุญ” คือความสงบเยือกเย็น และพลังแห่งความดี อีกทั้งยังช่วยลด “อึดตา” หรือความเป็นตัวตนของตนเองลงได้

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2559) ให้ความหมาย อาสาสมัคร (volunteer) ว่าหมายถึง ผู้ที่สมัครใจทำงานเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน หรือสิ่งอื่นใด บุคคลที่อาสาเข้ามาช่วยเหลือสังคมด้วยความสมัครใจ เสียสละ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ป้องกัน แก้ไขปัญหาและ พัฒนาสังคม โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน คุณสมบัติที่สำคัญของอาสาสมัครมี 3 ประการ คือ ทำงานด้วยความสมัครใจไม่ใช่ว่าการถูกบังคับหรือเป็นเพราะหน้าที่ เป็นงานเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและสังคมหรือสาธารณประโยชน์ และทำโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน หรือสิ่งของมีมูลค่าแทนเงิน

เครือข่ายจิตอาสา (2559) ให้ความหมายอาสาสมัคร (Volunteer) หมายถึง ผู้ที่สมัครใจและอาสาเข้ามาเพื่อช่วยเหลือ เยียวยา และทำงานที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและสังคม โดยสมัครใจ เพื่อการดูแล ป้องกัน แก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน หรือสิ่งอื่นใด ผลตอบแทนที่อาสาสมัครได้รับคือ ความสุข ความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติคุณลักษณะของอาสาสมัครคือ มีความคิดเป็นอิสระในการเลือกที่จะทำหรือไม่ทำ (ตามพรสวรรค์/ความสนใจ) มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลกลุ่มบุคคล และส่วนรวม ไม่หวังรางวัล หรือผลตอบแทนเป็นเงินทอง และไม่ใช้ภาระงานที่ต้องทำตามหน้าที่ ในด้านสภาวะจิตใจของบุคคลที่จะเป็นอาสาสมัครนั้น ต้องมีความรักความปรารถนาที่จะให้ และมีจิตใจที่จะทำความดี เข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รวมถึงยอมเสียสละเวลา โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใด ๆ และจิตอาสา (Volunteer Spirit) หมายถึง จิตแห่งการให้ความดีงามทั้งปวงแก่เพื่อนมนุษย์ โดยเต็มใจ สมัครใจ อิ่มใจ ซาบซึ้งใจ ปิติสุข ที่พร้อมจะ

เสียสละเวลา แรงกาย และสติปัญญา เพื่อสาธารณประโยชน์ ในการทำกิจกรรม หรือสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน และมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น เป็นจิตที่ไม่นิ่งดูตาย เมื่อพบเห็นปัญหา หรือความทุกข์ยากที่เกิดขึ้นกับผู้คน เป็นจิตที่มีความสุขเมื่อได้ทำความดี และเห็นน้ำตาเปลี่ยนเป็นรอยยิ้ม เป็นจิตที่เปี่ยมด้วย “บุญ” คือความสงบเย็น และพลังแห่งความดี อีกทั้งยังช่วยลด “อัตรตา” หรือความเป็นตัวเป็นตนของตนเองลงได้บ้าง

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2554) ได้ให้ความหมายของ จิตสำนึกทางสังคม หรือจิตสำนึกสาธารณะว่า สำนึกหรือความคิดที่จะทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้แก่สังคม หรือคนทั่วไปจึงสรุปได้ว่า อาสาสมัคร จิตอาสา หรือจิตสาธารณะคือ การสมัครใจเข้าไปมีส่วนร่วมในงาน กิจกรรม เหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นและสังคมไม่ว่าจะทางกาย ทางใจ และทางความคิดโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

สภาพปัจจุบัน แนวคิด หลักการเกี่ยวกับกลไกสนับสนุนงานอาสาสมัครในมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ

ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาได้ให้ความสำคัญ และมีบทบาทในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาจิตสำนึกสาธารณะของนิสิต นักศึกษา โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงการเป็นอาสาสมัครเข้ากับกระบวนการเรียนรู้ทั้งในห้องเรียน (Curriculum) และนอกห้องเรียน (Extra-Curricular Activities) รวมทั้งการส่งเสริมผ่านการทำงานวิชาการเพื่อสังคมในมิติต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยร่วมกับชุมชน ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการอาสาสมัครเพื่อเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) ตามที่สหประชาชาติ ได้ประกาศเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals , SDGs) ประกอบด้วยเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน 17 เป้าหมาย (สถาบันคลังสมองของชาติ, 2560) ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)



ที่มา : องค์การสหประชาชาติ (2563)

มหาวิทยาลัยมหิดล มีกลไกการพัฒนาให้นักศึกษามีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม เริ่มจากการปรับปรุงพัฒนาการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาการศึกษาทั่วไปโดยนำเป้าหมายการพัฒนาให้คน เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นบัณฑิตผู้มีความรู้ที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างสรรค์สังคมให้มีสันติสุข ไปพัฒนารูปแบบ

การจัดการเรียนการสอนซึ่งมีจุดเน้นสำคัญ ได้แก่ การเรียนการสอนแบบ active learning เน้นกิจกรรมลงมือปฏิบัติ เพื่อให้ นักศึกษามีประสบการณ์ตรงโดยการทำโครงการ และการจัดกลุ่มการเรียนรู้ที่คลื่อนักศึกษาจากทุกคณะมาเรียนรู้ร่วมกัน พร้อมทั้งใช้ทีมอาจารย์ร่วมสอน (team teaching) ในกลุ่มย่อย ในรายวิชา มคอท 100 การศึกษาทั่วไปเพื่อการพัฒนามนุษย์ เป็นวิชาบังคับสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 3 หน่วยกิต มีจุดมุ่งหมายของรายวิชาเพื่อให้นักศึกษามีความรู้และทักษะพื้นฐานสำหรับการพัฒนาตนเองให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ สามารถประยุกต์ความรู้ทางด้าน วิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปศาสตร์ ในการระบุประเด็นปัญหาและหาแนวทาง จัดการ/แก้ไขปัญหาแบบบูรณาการ เพื่อคุณประโยชน์ต่อตนเอง ผู้อื่น ชุมชน และสังคม มีทักษะในการทำงานกลุ่มและการสื่อสารที่มีประสิทธิผล และมีวัตถุประสงค์ของรายวิชา ดังนี้ 1) สามารถประยุกต์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปศาสตร์ ในการรวบรวมข้อมูล คิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปประเด็นสำคัญในบริบทต่าง ๆ อย่างเป็นเหตุเป็นผล และเป็นองค์รวม (Holistic) 2) เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาตนเองให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เพื่อให้สามารถอยู่ ร่วมกันและสร้างประโยชน์แก่ชุมชน/สังคมและธรรมชาติแวดล้อมได้ 3) มีทักษะในการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น 4) มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม กิจกรรมการเรียนการสอนในรูปแบบโครงการ แบ่งกลุ่มนักศึกษา 13-15 คนต่อกลุ่ม จัดให้มีอาจารย์ที่ปรึกษาประจำกลุ่ม กำหนดให้ผู้เรียนนำเสนอโครงการกลุ่ม ด้วยโปสเตอร์และปากเปลา่นำเสนอโครงการกลุ่มในวันเข้าเรียนคาบเรียนรายวิชา มคอท 100 ที่กำหนด ในการทำโครงการ จะมีคะแนนที่ให้นักศึกษาประเมินความร่วมมือของเพื่อนนักศึกษาในกลุ่ม ซึ่งมีแนวทางการคิดหัวข้อโครงการ ด้วยการฝึกคิดแบบองค์รวม (กองบริหารการศึกษา : <http://www.student.mahidol.ac.th/gened/>) ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 การฝึกคิดแบบองค์รวม



ที่มา : กองบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล (2562)

ในส่วนของกิจกรรมพัฒนานักศึกษานั้น ฝ่ายกิจการนักศึกษา ได้กำหนดนโยบายการพัฒนานักศึกษาโดยนำจิตอาสาเป็นเครื่องมือในการสร้างคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ให้แก่ นักศึกษา เพื่อให้เกิดมิติสุขภาวะทางปัญญา ทั้ง

กายใจ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับค่านิยมของมหาวิทยาลัยมหิดล “มุ่งผลเพื่อผู้อื่น” โดยเน้นการกระทำในกิจวัตรประจำวันทั้งการเรียน ความเป็นอยู่ และกิจกรรมที่นำความรู้ของแต่ละวิชาชีพอไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สุขต่อส่วนรวม โดยเติมปรัชญาของของมหาวิทยาลัยมหิดลที่ว่า “ความสำเร็จที่แท้จริง อยู่การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ เพื่อประโยชน์สุขของมวลมนุษยชาติ” ประกอบกับคำขวัญของสถาบัน ให้รู้จัก “เอาใจเขา มาใส่ใจเรา” และ “ถือประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง” โดยเริ่มต้นจากตัวเอง แล้วขยายผลลัพธ์เพิ่มขึ้นไปยัง ชุมชน จนถึงมวลมนุษยชาติ รวมเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมของมหาวิทยาลัย ที่เรียกว่า “พันธกิจมหาวิทยาลัยมหิดลสัมพันธ์กับสังคม (Mahidol Social Engagement)” ซึ่งจำเป็นต้องสร้างเครือข่ายเป็นพันธมิตรกับองค์กรที่มีความรู้ ความชำนาญ เช่น Engagement Thailand ซึ่งมีหลักการ 4 ประการคือ การร่วมคิดร่วมทำ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เอื้อประโยชน์ร่วมกัน และเกิดผลต่อสังคม นอกจากนี้ยังสร้างเครือข่ายแบบกัลยาณมิตร กับองค์กรที่เข้มแข็งและมีพันธกิจตรงกัน เช่น ธนาкарจิตอาสา และเครือข่ายจิตอาสา แล้วเติมเต็มความสมบูรณ์ของกระบวนการจิตอาสาด้วยระบบสนับสนุนการบริการนักศึกษาพิการ (DSS Mahidol) (ปรีชา สุนทรานันท์, 2560 : การพัฒนานักศึกษาเพื่อสร้างบัณฑิตให้เป็นพลเมืองโลก) ดังภาพที่ 3

ภาพที่ 3 กระบวนการพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล



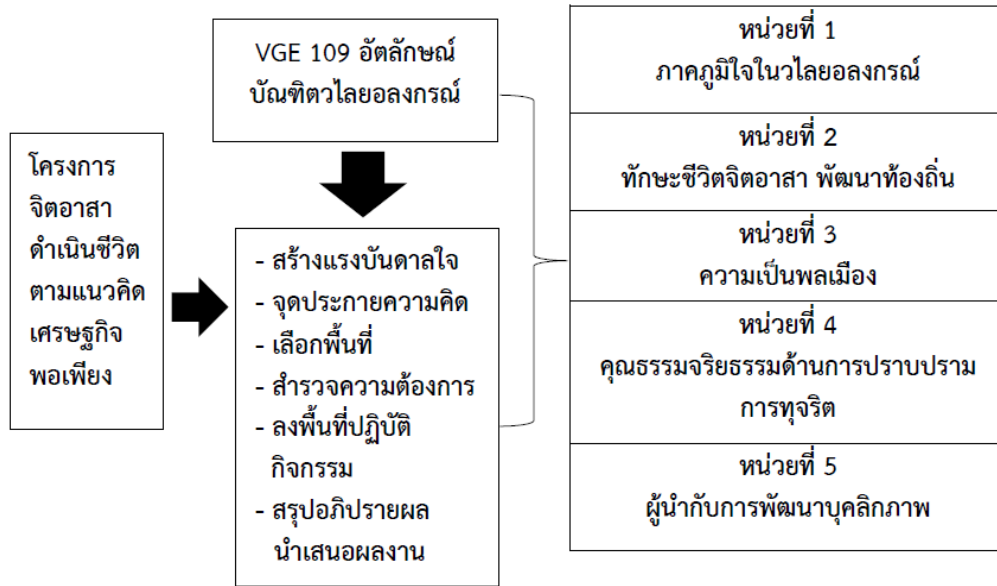
ที่มา : กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล (2561)

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการจัดตั้งศูนย์อาสาสมัครมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ขึ้น ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยแรกในประเทศไทยที่มีการตั้งศูนย์อาสาสมัครขึ้นในมหาวิทยาลัย และเป้าหมายของศูนย์อาสาสมัครของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์คือ “สร้างและส่งเสริมให้สังคมธรรมศาสตร์เป็นสังคมจิตอาสา” “สร้างการเปลี่ยนแปลงประเทศไทยให้เป็นสังคมจิตอาสา” และ “สร้างเครือข่ายจิตอาสาสู่ระดับนานาชาติมากขึ้น” ผ่านกิจกรรม 5 ด้าน ได้แก่ 1) การศึกษาและพลเมือง (Education & Citizen) 2) สิ่งแวดล้อม (Environment) 3) สังคมและชุมชน (Community) 4) การรับมือภัยพิบัติ (Disaster Relief) 5) นานาชาติ (International) และสร้างกลไกสนับสนุนการบำเพ็ญความเป็นจิตอาสาของนักศึกษา ด้วยการจัดการเรียนการสอนวิชา TU 100 วิชาพลเมืองกับการลงมือแก้ปัญหา (Civic Engagement)

ไว้ในหลักสูตรตั้งแต่ปี 2554 บรรจุเป็นรายวิชาบังคับในหมวดวิชาพื้นฐานให้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีหลักคิด คือ นักศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบต่อตนเองและสังคมด้วยตัวของนักศึกษาเอง อาจารย์เป็นผู้จัดกระบวนการเรียนรู้ (Facilitator) ปรับการเรียนรู้จากแนวคิดมาเป็นแนวระนาบ คือนักศึกษามีเสรีภาพในการเลือกปัญหาที่อยากแก้ไข เลือกโครงการที่อยากทำด้วยตนเอง อีกทั้งนักศึกษาได้เรียนรู้แบบ Problem – Based Learning และ Project – Based Learning เพื่อเชื่อมโยงให้เห็นว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมอย่างไร สำหรับวิชานี้มีจำนวน 3 หน่วยกิต จัดการเรียนการสอน 48 ชั่วโมง/เทอม จะทำการคละนักศึกษาจากทุกคณะ ทั้งภาคภาษาไทย ภาคภาษาอังกฤษ โดยมีเนื้อหาวิชาที่เรียนในห้องและลงชุมชนที่อยู่รอบ ม.ธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต เพื่อสัมผัสปัญหาที่แท้จริง (ปริญญา เทวานฤมิตรกุล, 2557) มีวัตถุประสงค์เพื่อปลูกฝังจิตสำนึก บทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบของการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมในฐานะพลเมืองโลกให้กับนักศึกษา ผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น การบรรยาย การอภิปรายกรณีศึกษาต่าง ๆ การไปดูงาน เป็นต้น โดยนักศึกษาจะต้องจัดทำโครงการรณรงค์ เพื่อให้เกิดการรับรู้ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลง ในประเด็นที่สนใจ (กองบริหารงานวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : <http://acrd.tu.ac.th/G-ED/>)

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีกลไกการสร้างบัณฑิตจิตอาสาพัฒนาท้องถิ่นผ่านรายวิชาศึกษาทั่วไป VGE109 อัตลักษณ์บัณฑิตวไลยอลงกรณ์ มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริม และพัฒนาผู้เรียนให้มีความภาคภูมิใจในความเป็น “วไลยอลงกรณ์” มีจิตอาสา มีคุณธรรม จริยธรรม เคารพกฎระเบียบ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง มหาวิทยาลัย และสังคม มีทักษะชีวิตความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ มีบทบาทความเป็นผู้นำ และผู้ตาม มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา พัฒนาสังคม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (งานวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ : http://ge.vru.ac.th/gevru/?page_id=1406) จัดการเรียนการสอนแบบโครงการฐานผู้เรียนต้องเสนอโครงการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันออกแบบและจัดกิจกรรมการเรียนรู้ มีวางแผนการสอนร่วมกัน ร่วมประชุมปรึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และอภิปรายแนวทางจัดปัญหา อุปสรรคในการจัดกิจกรรม การเรียนรู้ของผู้เรียน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้เรียนทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ ทุกครั้งทั้งในกิจกรรมกลุ่มใหญ่ กิจกรรมกลุ่มย่อย และกิจกรรมรายบุคคล นอกจากนี้ยังใช้กระบวนการเรียนรู้แบบ Active Learning โดยใช้โครงการเป็นฐาน (Project-based Learning) การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เน้นการสอนเป็นทีม (Team Teaching) อาจารย์ผู้สอนมีหน้าที่ให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาโครงการ แบ่งหน่วยการเรียนออกเป็น 4 หน่วยกิต 6 ชั่วโมง/วัน/สัปดาห์ ลักษณะการสอนแบบทีม (Team Teaching) เป็นชุดวิชาที่บูรณาการเนื้อหา เข้ากับกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดจิตสำนึกเกี่ยวกับความจงรักภักดีการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิต คุณลักษณะของบัณฑิต จิตอาสา โดยการบูรณาการ เนื้อหาสาระทั้ง 5 หน่วยการเรียนรู้ (สมบัติ คชสิทธิ์ และคณะ, 2557) อังไฉ สุภารัตน์ คำเพราะ (2561) ดังภาพที่ 4

ภาพที่ 4 หน่วยการเรียนรู้รายวิชา VGE 109 อັตลัษณ์บัณชิตวไลยอลงกรณ์



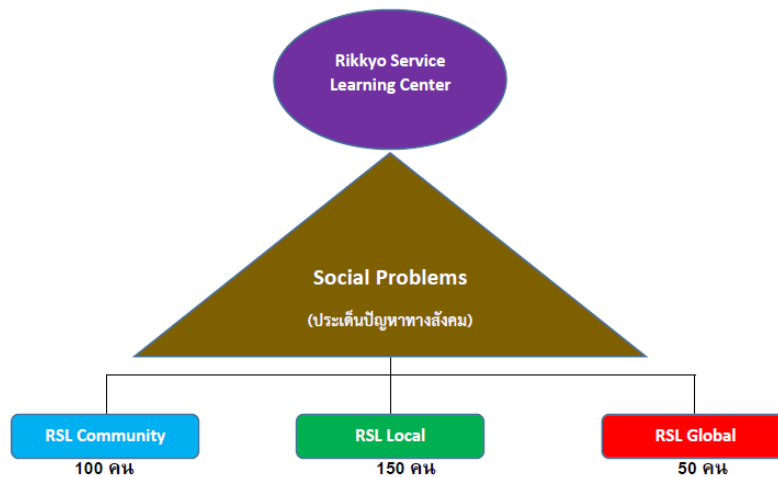
ที่มา : สมบัติ คชสิทธิ์ และคณะ (2557) อ้างใน สุภารัตน์ คำเพราะ (2561)

จากการศึกษา แนวคิด หลักการเกี่ยวกับกลไกสนับสนุนงานอาสาสมัครในมหาวิทยาลัย ของมหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า ทุกมหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะของการเป็นผู้ให้ การมีจิตอาสา มีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม โดยนำปรัชญาและอັตลัษณ์ของมหาวิทยาลัยมาเป็นเป้าหมายและแนวทางในการดำเนินงาน โดยการบ่มเพาะด้วยการจัดกระบวนการเรียนการสอน การสร้างเนื้อหาในรายวิชาศึกษาทั่วไป สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่เน้นการเรียนการสอนแบบใช้โครงการเป็นฐาน “Project Based Learning” และการเรียนการสอนแบบ active learning เน้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมและมีปฏิสัมพันธ์กับกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง มีอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้กระตุ้นและสนับสนุนให้นักศึกษาเกิดความสนใจ การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ การสร้างสรรค์ ผ่านกระบวนการทำงานเป็นกลุ่ม มีการสรุปผลการเรียนรู้ การถอดบทเรียนจากการเรียนรู้และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้นำเสนอผลงานการศึกษาร่วมกัน อีกทั้งในมหาวิทยาลัยยังมีการตั้งศูนย์อาสาสมัคร หน่วยจิตอาสา เพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการอาสาสมัครให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืนในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย การส่งเสริมสนับสนุนงานอาสาสมัคร และเป็นตัวกลางในการประสานงาน อาสาสมัคร การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ ทักษะของอาสาสมัคร นักศึกษาและบุคลากร การสร้างเครือข่ายเพื่อสนับสนุนและการทำงานงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และการจัดกิจกรรมพัฒนาจิตอาสาให้แก่ นักศึกษา บุคลากรและชุมชน

มหาวิทยาลัยริคเคียว (Rikkyo University) ประเทศญี่ปุ่น มีการจัดตั้งศูนย์ Service Learning ขึ้นในมหาวิทยาลัย โดยนำเรื่องการสร้างนักศึกษาให้มีความเป็นพลเมือง และระบบการศึกษาเพื่อสร้างความเป็นพลเมือง ผ่านกระบวนการ Service Learning มาเป็นปรัชญาการศึกษา และกำหนดรายวิชาเรียนแบ่งออกเป็น 3 วิชา ได้แก่ 1) RSL Community-โปรแกรมการเรียนรู้ในชุมชน 2) RSL Local-โปรแกรมการเรียนรู้ในท้องถิ่น/ประเทศ 3) RSL Global-โปรแกรมการเรียนรู้ในต่างประเทศ โดยนักศึกษาสามารถเลือกเรียนได้ทั้ง 3 รายวิชา และการเลือกทำกิจกรรมของนักศึกษาจะประกอบด้วยสองส่วนคือประเด็นปัญหาที่นักศึกษาสนใจอยากทำ กับประเด็นปัญหาที่มีอยู่จริงในประเทศ

ญี่ปุ่น จากนั้นเจ้าหน้าที่หรืออาจารย์ที่ดูแลจะจัดหาหรือสร้างกิจกรรมจากเครือข่ายองค์กรที่มีอยู่แล้ว (Network) เพื่อเชื่อมโยงให้เกิดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยริคเคียวมีการจัดตั้งศูนย์อาสาสมัคร และศูนย์ Service Learning โดยศูนย์ทั้งสองมีความสัมพันธ์กันคือ ศูนย์อาสาสมัครจะเป็นผู้ให้คำปรึกษาและให้ข้อมูลที่จำเป็นกับนักศึกษา หรือช่วยแนะแนวทางในการคิดโจทย์ปัญหา หรือชวนวิเคราะห์ปัญหาทางสังคมที่นักศึกษาอยากทำ และนักศึกษาบางส่วนที่ทำงานอาสาสมัครหรือทำกิจกรรมเพื่อสังคมกับศูนย์อาสาสมัครอยู่แล้ว ก็จะได้รับคะแนนให้เข้ามาลงเรียนวิชา Service Learning เพื่อสร้างการเรียนรู้ให้มากขึ้น ดังภาพที่ 5

ภาพที่ 5 โครงสร้าง การเรียนการสอน Service Learning ของมหาวิทยาลัยริคเคียว



ที่มา : เอกสารรายงานสรุปโครงการส่งเสริมความร่วมมือทางวิชาการ “บทบาทมหาวิทยาลัย กับการส่งเสริมกระบวนการอาสาสมัคร เพื่อการเรียนการสอนและการทำงานเพื่อสังคม ในประเทศญี่ปุ่น” (2559)

มหาวิทยาลัยทสึคุบะ กากูอิน (*Tsukuba Gakuin University*) ประเทศญี่ปุ่น มีเป้าหมายหลักคือการทำประโยชน์เพื่อสังคม มีระบบการเรียนการสอนแบบ Service Learning (SL) ที่ดำเนินการผ่านศูนย์ Off Campus Program (OCP) มีเป้าหมายให้นักศึกษาออกไปทำงานกับองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อสร้าง “Social Competence” ให้ นักศึกษาออกไปช่วยสร้างสังคมและพัฒนากันเมืองให้ดีขึ้น กำหนดการเรียนการสอนออกเป็น - Practical Subject A - สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เน้นการเรียนรู้ร่วมกับชุมชนและการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน หรือไปร่วมสังเกตการณ์คณะกรรมการหมู่บ้านในการจัดงานต่าง ๆ ของชุมชน - Practical Subject B - สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จะเริ่มเข้าไปมีส่วนในการทำงานกับชุมชน เพื่อช่วยวางแผนการจัดงานต่าง ๆ - Practical Subject C - สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 นักศึกษาจะต้องเป็นผู้นำในการจัดกิจกรรมหรือโครงการในชุมชนโดยจะต้องดึงคนในชุมชนมาร่วมทำงานให้ได้ รวมถึงการปฏิบัติงานในชุมชนจำนวน 60 ชั่วโมง (เป็นวิชาบังคับเลือก) และเป็นลักษณะการเรียนการสอนแบบ “Project Based Learning” ซึ่งศูนย์ Off Campus Program (OCP) มีการทำ MOU กับองค์กรด้านอาสาสมัคร Non-profit Organization (NPO) ในเขตทสึคุบะ เพื่อทำงานร่วมกัน และโครงสร้างของศูนย์ Off Campus Program (OCP) จะประกอบด้วย คณะกรรมการและนักศึกษา ปรึกษาในศูนย์ และอาจารย์ที่ปรึกษาจะทำหน้าที่ดูแลโครงการของนักศึกษา ประมาณ 3 - 4 คน ต่อปี โดยมีการประเมินนักศึกษาโดยองค์กร NPO ที่นักศึกษาทำงานด้วย ดังภาพที่ 6

ภาพที่ 6 การเรียนการสอน Service Learning ของมหาวิทยาลัยศรีคุเบ กาอุอิน



ที่มา : เอกสารรายงานสรุปโครงการส่งเสริมความร่วมมือทางวิชาการ “บทบาทมหาวิทยาลัยกับการส่งเสริมกระบวนการ
อาสาสมัคร เพื่อการเรียนรู้และการทำงานเพื่อสังคม ในประเทศญี่ปุ่น”
(2559)

จากการศึกษาแนวคิด หลักการเกี่ยวกับกลไกสนับสนุนงานอาสาสมัครในมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยริคเคียว และมหาวิทยาลัยศรีคุเบ กาอุอิน ประเทศญี่ปุ่น พบว่ามหาวิทยาลัยในประเทศญี่ปุ่น มีกลไกการส่งเสริมด้านจิตอาสาและ การดำเนินงานด้านอาสาสมัครด้วยหลักสูตร Service Learning มีความเป็นมาเริ่มจากเกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหวครั้ง ใหญ่ฮันชิน หรือแผ่นดินไหวโกเบ (Great Hanshin-Awaji) เมื่อปีค.ศ. 1995 ที่มีประชาชนออกมาเป็นอาสาสมัครมากขึ้น อย่างไม่เคยเป็นมาก่อน และในปี ค.ศ. 2007 กำหนดให้มีหลักสูตร Service Learning ในโรงเรียนมัธยมทั่วประเทศญี่ปุ่น ในปี ค.ศ.2013 เกิดการตั้งศูนย์ทำงานสาธารณประโยชน์ให้ชุมชนในมหาวิทยาลัย University COC (Center of Community) และปีค.ศ.2000 เป็นต้นมา มีการจัดตั้งศูนย์อาสาสมัครและศูนย์ Service Learning ซึ่งในสถาบันการ อุดมศึกษาก็ได้มีการจัดตั้งศูนย์อาสาสมัครกันอย่างกว้างขวาง โดยเป้าหมายหลักของศูนย์ Service Learning คือ นักศึกษาต้องเข้าใจการมีส่วนร่วมในฐานะพลเมือง

บทสรุป

อาสาสมัครเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่ง การจะปลูกฝังจิตสำนึกอาสาสมัครให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลนั้นต้องอาศัย กระบวนการหล่อหลอมทั้งจากครอบครัว ชุมชน สถานศึกษา และปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ งานอาสาสมัครเป็นความรับผิดชอบ ของทุกคน เป็นหนึ่งในหน้าที่พลเมือง การปลูกฝังจิตสำนึกอาสาสมัครต้องอาศัยกระบวนการกระตุ้นให้รู้คิดและตระหนัก รับผิดชอบในงานที่ไม่ใช่ภาระหน้าที่โดยตรงของตน ทำด้วยความเต็มใจสมัครใจ ไม่คิดหวังผลตอบแทน ซึ่งงานอาสาสมัคร จะเป็นงานที่ช่วยเติมเต็มความสมบูรณ์ให้กับสังคมที่มีความเหลื่อมล้ำไม่เท่าเทียม และเกิดมีผู้ด้อยโอกาสในการใช้ชีวิตให้ ปกติสุขการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายจิตใจ สติปัญญา ความรู้ และ คุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (ศรีสุข มงกุฎวิสุทธิ, 2561)

การออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ถือเป็นบทบาทสำคัญของมหาวิทยาลัยในการส่งเสริมให้เกิดกระบวนการอาสาสมัครในมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นการส่งเสริมกระบวนการพัฒนาด้านจิตอาสาและการทำงานอาสาสมัครเพื่อสังคมของนักศึกษา การสร้างประสบการณ์ตรงเพื่อสร้างเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 การพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพนำองค์ความรู้ไปช่วยพัฒนาสังคมและชุมชน โดยการเชื่อมประสานโอกาสการเรียนรู้ของนักศึกษา ได้ลงไปเรียนรู้ในชุมชนและสังคมผ่านกระบวนการทำงานอาสาสมัครแบบมีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคม รวมถึงการจัดตั้งศูนย์อาสาสมัครหรือ Volunteer Center ในมหาวิทยาลัยก็นับเป็นกลไกที่ทำให้การบริหารจัดการงานอาสาสมัครในมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากศูนย์อาสาสมัครหรือ Volunteer Center จะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการขับเคลื่อนให้การดำเนินงานด้านจิตอาสาของมหาวิทยาลัย มีระบบ ทิศทาง ความต่อเนื่อง และเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการจัดกระบวนการเรียนรู้เชื่อมโยงการเป็นอาสาสมัครเข้ากับกระบวนการเรียนรู้ทั้งในห้องเรียน และนอกห้องเรียน

ผู้เขียนขอเสนอแนวทางการสนับสนุนเพื่อให้เกิดการพัฒนากลไกส่งเสริมงานอาสาสมัครในมหาวิทยาลัยมหิดล ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยควรมีการพัฒนาความร่วมมือระหว่างฝ่ายการศึกษาและฝ่ายกิจการนักศึกษาในการออกแบบกระบวนการเรียนการสอนที่บูรณาการกับกิจกรรมพัฒนานักศึกษา โดยใช้กิจกรรมจิตอาสาเป็นเครื่องมือในการนำภารกิจด้านการเรียนการสอนและพันธกิจสัมพันธ์กับชุมชน ทำให้มหาวิทยาลัยมีบทบาทในการทำประโยชน์เพื่อชุมชนและสังคม
2. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้เกิดการนำจุดแข็งในสาขาวิชาชีพของส่วนงานต่าง ๆ มาทำงานแบบบูรณาการร่วมกันด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของนักศึกษา คณาจารย์และบุคลากร เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ร่วมกันและนำองค์ความรู้ไปพัฒนาชุมชนและสังคม โดยใช้ชุมชนเป็นฐานในการเรียนรู้ (Community Base Learning: CBL) ผ่านกิจกรรมด้านจิตอาสา
3. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมบทบาทของหน่วยจิตอาสา มหาวิทยาลัยมหิดล ให้มีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนการสอนในรายวิชาศึกษาทั่วไปของฝ่ายการศึกษา ร่วมกับงานพันธกิจสัมพันธ์มหาวิทยาลัยมหิดลกับสังคม เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและเชื่อมโยงการดำเนินงาน โดยหน่วยจิตอาสา มหิดล และงานพันธกิจสัมพันธ์มหาวิทยาลัยมหิดลกับสังคม จะเป็นผู้ให้คำปรึกษาและให้ข้อมูลที่จำเป็นกับนักศึกษา หรือช่วยแนะแนวทางในการคิดโจทย์ปัญหา หรือชวนวิเคราะห์ปัญหาทางสังคมที่นักศึกษาสนใจในการทำโครงการในการเรียนการสอน และการอบรมให้ความรู้ เตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษา ก่อนลงพื้นที่ปฏิบัติงานหรือทำกิจกรรมในชุมชน รวมถึงการช่วยประสานงานกับเครือข่าย ชุมชน องค์กรในการช่วยสนับสนุนการดำเนินงานอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- เครือข่ายจิตอาสา. (2561). งานประชุมระดับชาติด้านการอาสาสมัคร ครั้งที่ 3 . สืบค้นเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2563, จาก:
<http://www.volunteerspirit.org/?p=33623>
- เครือข่ายจิตอาสา. (2559). จิตอาสาคืออะไร. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2563, จาก: <http://www.volunteerspirit.org/?p=30165>
- ปิยากร หวังมหาพร. พัฒนาการเชิงนโยบายอาสาสมัครไทย: จากความมั่นคงสู่การพัฒนาสังคม. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2563, จาก: <https://www.chonburi.spu.ac.th/journal/booksearch/upload/1290-03.pdf>
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2559). สืบค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2563, จาก: <https://th.wikipedia.org>
- สถาบันคลังสมองของชาติ. (2560). รายงานสรุปโครงการส่งเสริมความร่วมมือทางวิชาการ “บทบาท มหาวิทยาลัย กกับการส่งเสริมกระบวนการอาสาสมัคร เพื่อการเรียนรู้การสอนและการทำงานเพื่อสังคมในประเทศญี่ปุ่น
- สถาบันคลังสมองของชาติ. (2560). บทบาทมหาวิทยาลัยกับการส่งเสริมกระบวนการอาสาสมัครเพื่อการเรียนรู้การสอน และการทำงานเพื่อสังคมในประเทศเกาหลีใต้. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2563, จาก: http://www.knit.or.th/web/wp-content/uploads/2017/09/info_knit_korea2017.pdf
- สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ. (2560). รายงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เรื่องการพัฒนารูปแบบงานอาสาสมัครในภาครัฐ. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2563, จาก: https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/usergroup_disaster/2-21.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและมูลนิธิสยามกัมมาจล ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). (2554). การพัฒนาวิชาการสายรับใช้สังคม. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2563, จาก: <http://seminar-usr.scbfoundation.com/download.html>
- สุภารัตน์ คำเพราะ. (2561). การจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างพลังชุมชนด้วยจิตอาสาในการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืนผ่านกิจกรรมฝายมีชีวิต. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 8(3), 2-7. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2563, จาก: http://acad.vru.ac.th/Journal/journal%208_3/8_3_7.pdf

การเพิ่มประสิทธิผลการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นองค์รวมของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามธิบดี

IMPROVING THE EFFECTIVENESS OF HOLISTIC ENTERPRISE RISK MANAGEMENT
AT SHORT STAY UNIT, RAMATHIBODI HOSPITAL

เสาวลักษณ์ แสงจันทร์ฉาย¹

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาระดับการดำเนินการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงและระดับประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามธิบดี 2) เพื่อศึกษาการดำเนินการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามธิบดี 3) นำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามธิบดี โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มประชากรคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ที่หน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามธิบดี ทั้งหมด 58 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับการดำเนินการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามธิบดี ตามหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์การ COSO 2017 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.83) เรียงลำดับตามด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการกำกับดูแลกิจการและวัฒนธรรมองค์กร (3.93) และลำดับรองลงมา ได้แก่ ด้านการทบทวนและปรับปรุง (3.90) ด้านการดำเนินการ (3.86) ด้านสารสนเทศ การสื่อสาร และการรายงาน (3.74) และด้านกลยุทธ์และวัตถุประสงค์องค์กร (3.72) ตามลำดับ (2) ระดับประสิทธิผลการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามธิบดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.90) เรียงตามลำดับตามด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ (4.12) รองลงมา ได้แก่ ด้านการความพึงพอใจ (3.97) ด้านการพัฒนา (3.95) ด้านการปรับเปลี่ยน (3.81) และด้านการผลิต (3.67) ตามลำดับ (3) การดำเนินการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามธิบดี ได้แก่ ด้านสารสนเทศ การสื่อสารและการรายงาน และด้านกลยุทธ์และวัตถุประสงค์องค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์การดำเนินการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามธิบดี ได้ร้อยละ 65.9 และ (4) แนวทางการเพิ่มประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยง ได้แก่ มอบหมายให้มีผู้ประสานงานด้านความเสี่ยงประจำหน่วย (Risk Champion) ช่วยเป็นตัวกลางในการสื่อสารระหว่างระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ มีการนิเทศงานร่วมกันระหว่างสหวิชาชีพ โมเดลหน้าที่การปฏิบัติของผู้บริหารหรือ Administrator on Duty การติดตามทบทวนแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องและการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ / ความเสี่ยง / การจัดการความเสี่ยง

¹ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรนโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the level of risk management implementation and the level of risk management effectiveness at the Short Stay Unit, Ramathibodi Hospital, 2) to study risk management implementation that affects risk management effectiveness at the Short Stay Unit, Ramathibodi Hospital, and 3) to present the guidelines for improving the effectiveness of risk management at the Short Stay Unit, Ramathibodi Hospital. Quantitative research was used and the sample includes 58 authorities at the Short Stay Unit, Ramathibodi Hospital. Data were collected using a questionnaire and analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis.

The results showed that 1) the level of risk management implementation as ISO 2017 framework at the Short Stay Unit, Ramathibodi Hospital was in a high level (3.83) in which Governance and Culture had the highest value(3.93) followed by Review & Revision(3.90), Performance(3.86), Information, Communication & Reporting (3.74)and Strategy & Objective Setting(3.72). 2) The level of risk management effectiveness at the Short Stay Unit, Ramathibodi Hospital was in a high level (3.90) in which Efficiency had the highest value (4.12) followed by Satisfaction(3.97), Development (3.95), Adaptiveness (3.81) and Production(3.67). 3) Risk management implementation that affected effectiveness were Information, Communication & Reporting and Strategy & Objective Setting that could predict 65.6 percent. 4) The guidelines for improving the effectiveness of risk management suggested to assign co-ordination risk management positions, use a collaborative supervision between multidisciplinary professions, use the administration on duty model, continuously monitor risk management guidelines and give feedback to risk management center.

Keywords: EFFECTIVENESS / RISK / RISK MANAGEMENT

1. บทนำ

โรงพยาบาลเป็นสถานพยาบาลที่มีหน้าที่หลักในการให้การดูแลรักษาแก่บุคคลที่มีความเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ เป็นแหล่งที่ช่วยส่งเสริมสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์แข็งแรง และให้ความรู้ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ ในการดูแลให้บริการแก่ผู้มารับบริการให้ได้อย่างครอบคลุมทั่วถึง ได้รับความสะดวกสบายและความปลอดภัย ซึ่งโรงพยาบาลเป็นสถานที่ที่ประกอบไปด้วยบุคลากรหลายสาขาวิชาชีพ เพื่อให้เป็นไปตามที่สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลที่ต้องการส่งเสริมให้ระบบบริการสุขภาพเกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดคุณภาพความปลอดภัยและผลลัพธ์สุขภาพที่ดี จึงได้ให้ความสำคัญอย่างมากในเรื่องของระบบบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยในสถานพยาบาล เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ บุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลควรทำความเข้าใจระบบการบริหารความเสี่ยงขององค์กรของตนเอง และในระดับผู้บริหารในฐานะที่เป็นผู้นำขององค์กรจะต้องเป็นผู้นำในการพัฒนาระบบ ทั่วทั้งภายในของโรงพยาบาลให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โรงพยาบาลรามธิบดีเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) ที่ให้การรักษาโรคที่ซับซ้อน การวางระบบการบริหารจัดการที่ดีจึงเป็นหลักสำคัญที่ทางโรงพยาบาลรามธิบดีตระหนักถึงความสำคัญ และเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์การรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล หรือ Healthcare

Accreditation (HA) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นองค์รวม โดยได้นำมาตรฐานการจัดการความเสี่ยง COSO-ERM 2017 มาเป็นกรอบในการวางแผนกลยุทธ์การบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อปรับปรุงแบบแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เป็นไปตามหลักสากล ปรับตัวไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับการดำเนินการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงและระดับประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามาริบัติ

2.2 เพื่อศึกษาการดำเนินการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามาริบัติ

2.3 นำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามาริบัติ

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จิราวรรณ รุ่งเรืองวารินทร์ (2560) ได้ทำการวิจัยเชิงปฏิบัติการโดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล แบ่งการศึกษาเป็น 3 ระยะ โดยระยะที่ 1 เป็นระยะรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ ในระยะที่ 2 นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงระบบการจัดการความเสี่ยง โดยใช้การวิเคราะห์ตามวงล้อ Plan-Do-Check-Act ใช้กิจกรรมต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการ, การจัดเวที Knowledge management ทางโรงพยาบาล , การทำ Focus group discussion (FGD) การทำ Root Cause Analysis เพื่อเปรียบเทียบ วิเคราะห์หาแนวทางในการจัดการความเสี่ยงขึ้นใหม่ และการนิเทศติดตามหน้างาน ในระยะที่ 3 เป็นการประเมินผลลัพธ์จากการปฏิบัติตามแนวทางการจัดการจัดการความเสี่ยงที่ได้รับการปรับปรุงแล้วให้ผลการวิจัยว่าอุบัติการณ์ความเสี่ยงทางด้านคลินิก ความเสี่ยงด้านกายภาพสิ่งแวดล้อมและความเสี่ยงด้านพฤติกรรมบริการ มีแนวโน้มลดลง การนิเทศหน้างานทำให้ทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการความเสี่ยง ให้มีส่วนร่วมในการทบทวนถึงสาเหตุของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเป็นผลสะท้อนกลับไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง และกำหนดออกมาเป็นนโยบายให้ปฏิบัติเป็นมาตรฐานทั่วทั้งองค์กร

ณัฐมน พันธุ์จินดา (2558) จากการศึกษาพบว่าในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ควรมีโครงสร้างของงานบริหารความเสี่ยงแยกออกมาอย่างชัดเจน หรือมีหน่วยงานที่ดูแลเรื่องการบริหารความเสี่ยงโดยเฉพาะ และหากเป็นส่วนงานขนาดเล็กจะต้องมีผู้รับผิดชอบในการพิจารณาโครงสร้างและภาระงานตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลต่อการบริหารความเสี่ยงองค์กรได้และด้านการสื่อสารเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการพัฒนาระบบการจัดการความเสี่ยงการถ่ายทอดนโยบายและข้อมูลด้านการบริหารความเสี่ยงมีความสำคัญ เป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างระดับผู้ปฏิบัติการและระดับผู้บริหาร

ปณิชา พงษ์นิกร (2557) ทำการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากรโดยแบ่งเป็น 2 ระดับชั้น คือระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติงาน โดยการใช้แบบสอบถามกับระดับผู้ปฏิบัติการและการสัมภาษณ์เชิงลึกในระดับผู้บริหาร ซึ่งทางโรงพยาบาลก็ได้มีการวางแผนปรับนโยบายการบริหารความเสี่ยงให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงจากกระทรวงสาธารณสุข โดยผลการวิจัยพบว่ากระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงของโรงพยาบาลมะเร็งลำปาง

ภาพรวมของการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด บุคลากรขาดความตระหนักและความเข้าใจในการบริหารความเสี่ยง ตั้งแต่ขั้นการค้นหาระบุหาปัจจัยสาเหตุ, การวางแผนนโยบาย, การมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการความเสี่ยงหรือผู้ประสานงาน, การรายงาน, การประเมิน และการนำนโยบายไปปฏิบัติ

สุภาพร วชิรเมธารัตน์ และรัตพงษ์ สอนสุภาพ (2559) ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action research) ได้มีการแบ่งการศึกษาเป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 ได้มีการกำหนดรูปแบบการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธี walk through survey ในการรวบรวมข้อมูลและกำหนดรูปแบบการจัดการความเสี่ยงจากการทำงาน ระยะที่ 2 นำรูปแบบการจัดการความเสี่ยง (Risk management) ไปปฏิบัติสังเกตผลการเปลี่ยนแปลงและสะท้อนผลการปฏิบัติ เป็นแนวทางปรับปรุงแผนจัดการความเสี่ยงต่อไป ผลการศึกษาพบว่าแนวทางการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพสัมพันธ์กับรูปแบบการประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน ในการค้นหาและระบุความเสี่ยง ทั้งนี้บุคลากรต้องมีความรู้และความเข้าใจด้านการประเมินความเสี่ยงอย่างชัดเจน จึงจะสามารถค้นหาและระบุความเสี่ยงได้อย่างครอบคลุม และอีกส่วนสำคัญในการจัดการความเสี่ยงคือ ผู้บริหารที่มีส่วนในการควบคุมดูแลระดับผู้ปฏิบัติงาน ให้มีการทำงานเป็นระบบและต่อเนื่อง

รินทร์ลภัส ภัคคี (2558) พบว่ามีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงตามแนวทาง COSO ได้แก่ การมุ่งเน้นตามหลักธรรมาภิบาล(Governance Orientation) ,ระดับการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support),สมรรถนะของบุคลากร(Competency),ระบบสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Support Systems) และระดับประสิทธิภาพของการปฏิบัติตามแนวทางการตรวจสอบ (Compliance Audit Effectiveness) ในส่วนของการสนับสนุนของผู้บริหาร ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ระดับหน้าหน้าส่วนงานและระดับหัวหน้างาน ต้องมีการให้การสนับสนุนร่วมกัน มีการวางแผนกลยุทธ์และแนวทางปฏิบัติโดยผู้บริหารระดับสูง ถ่ายทอดมายังระดับหัวหน้าส่วนงานและหัวหน้างานและสื่อสารต่อไปแก่ผู้ปฏิบัติงานให้ทั่วถึงทั้งองค์กร เพื่อให้ทำความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน และร่วมกันมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ อีกทั้งในระดับผู้บริหารยังต้องร่วมกันในการสนับสนุนในด้านอื่น ๆ เช่น ด้านงบประมาณ ด้านเทคโนโลยี และด้านบุคลากร เพื่อช่วยให้การบริหารความเสี่ยงในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เพ็ญญา ส่งซ้าย (2553) พบว่าสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ มี 4 ด้าน ที่ส่งผลกระทบต่อมากที่สุดคือ ขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร รองลงมาได้แก่วัฒนธรรมองค์กร จำนวนครั้งในการเข้าอบรมเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง และทัศนคติต่อการบริหารความเสี่ยง ซึ่งสามารถทำนายความแปรปรวนร่วมกันในการบริหารความเสี่ยงได้ถึงร้อยละ 43 และพบตัวแปรที่ส่งผลต่อการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรมากที่สุด ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งกล่าวได้โดยสรุปว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คือวัฒนธรรมองค์กรและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยผ่านทางด้านการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร ช่วยเป็นแรงผลักดันทำให้การบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ บุคลากรรู้จักการรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองทำให้งานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพ

ภัทรธิตา โภคาพันธ์ (2555) ได้ทำการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยศึกษาการพัฒนาคุณภาพระบบการจัดการความเสี่ยงด้านคลินิกตามมาตรฐานงานบริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลค่ายสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการความเสี่ยงได้แก่ ภาวะผู้นำ ที่ต้องให้ความสำคัญต่อการวางแผนกลยุทธ์ให้เหมาะสมตามสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลง เพื่อจัดการบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้เข้าถึงบุคลากรทุกระดับรับทราบและปฏิบัติได้ถูกต้องตามระเบียบ เป็นแนวทางเดียวกัน มีการ

ติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่ผู้บริหารในระดับหน่วยงานย่อย ในการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน

ธงชัย ทองมา (2558) การบริหารจัดการความเสี่ยงในยุคโลกาภิวัตน์ ผู้บริหารจะต้องปรับตัวตามให้ทันการเปลี่ยนแปลง โดยผ่านปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาทั้งจากปัจจัยสาเหตุจากภายนอกหน่วยงานหรือความต้องการของหัวหน้าหน่วยงานที่เป็นผู้นำภายในหน่วยงาน

Linda L. Vila , Vito Buccellato (2559) ศึกษาการดำเนินการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์การอย่างยั่งยืน โดยการพัฒนาโมเดลหน้าที่การปฏิบัติของผู้บริหาร หรือ Administrator on Duty (AOD) เพื่อใช้ในสถานบริการด้านสุขภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการดูแลผู้ที่เข้ามาใช้บริการและบุคลากร อย่างครอบคลุมทุกด้านอย่างเป็นองค์รวม ในส่วนของโมเดล AOD ได้มีการพัฒนาโดยการสังเกตเก็บข้อมูลในการดำเนินการต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทั้งด้านการเงิน ด้านกลยุทธ์ และด้านกฎหมาย อีกทั้งโดยผู้ที่เข้าร่วมอบรมโปรแกรม AOD อยู่ในระดับผู้บริหารทั้งหมดร้อยละ 80 จบการศึกษาระดับปริญญาโทด้านการบริหารจัดการภาครัฐและการบริหารโรงพยาบาล และล้วนแล้วแต่มีประสบการณ์ในการบริหารในโรงพยาบาลมาก่อน ผลการศึกษาพบว่าโมเดล AOD เป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถทำให้การบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยหรือด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย ผู้ที่ผ่านการอบรม AOD ส่วนใหญ่พบว่าจะมีทักษะในการค้นหาสถานการณ์ที่เป็นความเสี่ยงและสามารถหาแนวทางแก้ไขได้ดีกว่าและเป็นต้นแบบผู้นำ ในการให้ความรู้การจัดการบริหารความเสี่ยงแก่บุคคลอื่น ๆ ได้ดี สามารถจูงใจให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้

จากการศึกษาผลรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงในโรงพยาบาลพบว่า ในส่วนของระดับผู้บริหาร หรือหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการจัดการบริหารความเสี่ยง ในทุกขั้นตอนตั้งแต่การระบุหาความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยงการติดตามและการประเมินผล ทั้งนี้เนื่องมาจากประสบการณ์ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาล และภาวะความเป็นผู้นำที่ทำตระหนักถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นภายหลัง อีกทั้งในระดับผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน ยังเป็นผู้นำสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ ถ่ายทอดความรู้และทักษะในการบริหารจัดการความเสี่ยงแก่บุคลากรอื่น ๆ ในองค์การได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ในการดำเนินการจะต้องมีความต่อเนื่อง ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมตามสถานการณ์ ครอบคลุมทั้งด้านบุคลากรและผู้มารับบริการ และมีการติดตามประเมินผลซ้ำ นอกจากนี้ยังพบว่าในส่วนของระดับผู้ปฏิบัติการ ควรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้วยเนื่องจากเป็นผู้ที่มีโอกาสพบเจอกับความเสี่ยงต่าง ๆ ได้มากกว่า และเพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความเสี่ยง การเข้ามามีส่วนร่วมในการหาแนวทางป้องกันแก้ไขและร่วมกำหนดนโยบายจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนในการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้กลุ่มประชากรทั้งหมด ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ในหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวนทั้งหมด 58 คน ซึ่งได้แก่ หัวหน้าหน่วยบำบัดระยะสั้น พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาลเภสัชกร ผู้ช่วยเภสัชกร ผู้ป่วยสัมพันธ์ และแม่บ้านประจำหน่วย

4.2 การทำวิจัยครั้งนี้เป็นการทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ทราบถึงระดับการดำเนินการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงและระดับประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยง

4.3 ผู้วิจัยติดต่อขอรับการพิจารณาการรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน ผ่านทางคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนสาขาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลและคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ก่อนทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.4 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และค่าเฉลี่ยร้อยละ (Percentile) ในส่วนของระดับการดำเนินการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงและระดับประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยง วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการแปลผลและวิเคราะห์การดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยใช้สถิติแบบ Stepwise Multiple Regression นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในการศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรสองตัวแปรระหว่างการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงและประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยง

5. ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

5.1 ระดับการดำเนินการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามาธิบดี ตามหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์การ COSO ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยรวม 3.83 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.619 พิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับตามด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการกำกับดูแลกิจการและวัฒนธรรมองค์กร ที่ค่าเฉลี่ย 3.93 และลำดับรองลงมา ได้แก่ ด้านการทบทวนและปรับปรุงที่ค่าเฉลี่ย 3.90 ด้านการดำเนินการที่ค่าเฉลี่ย 3.86 ด้านสารสนเทศ การสื่อสาร และการรายงานที่ค่าเฉลี่ย 3.74 และด้านกลยุทธ์และวัตถุประสงค์องค์กรที่ค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ อภิปรายได้ดังนี้

5.1.1 ด้านการกำกับดูแลกิจการและวัฒนธรรมองค์กร จากการศึกษาข้อมูลหน่วยงานมีการวางแผนการจัดการความเสี่ยงให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับพันธกิจของโรงพยาบาลที่มุ่งเน้นความปลอดภัยทั้งด้านผู้มารับบริการและด้านผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากร ทั้งนี้โรงพยาบาลรามาธิบดี มีการทีมบริหารจัดการความเสี่ยงส่วนกลาง ที่เป็นแกนนำในการจัดการวางกลยุทธ์และทำการเผยแพร่ ไปยังแต่ละหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ให้นำไปปรับให้สอดคล้องกับลักษณะเนื้อหาของแต่ละหน่วยสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐมน พันธุจจินดา (2558) ที่พบว่าในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ควรมีโครงสร้างของงานบริหารความเสี่ยงแยกออกมาอย่างชัดเจน หรือมีหน่วยงานที่ดูแลเรื่องการบริหารความเสี่ยงโดยเฉพาะ และจากข้อมูลการตอบแบบสอบถามพบว่าหน่วยบำบัดระยะสั้นตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการความเสี่ยง และมีการปฏิบัติตามแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงานอยู่อย่างสม่ำเสมอจนเป็นวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับมาก(4.00) ร่วมกันอธิบายกับงานวิจัยของเพ็ญญา เส็งซ้าย (2553) ที่ได้ทำการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ที่พบว่าสาเหตุที่ส่งผลทางบวกต่อการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลมากที่สุดคือ ขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร ซึ่งมีตัวแปรได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ร่วมกันอธิบายได้ว่าการศึกษาที่ระดับปฏิบัติการมีการรับรู้ถึงความสำคัญของการจัดการความเสี่ยงของหน่วยงานและในระดับองค์การ ในการช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุที่ไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ พร้อมปรับแผนให้ตอบรับกับการบริหารความเสี่ยงอยู่เสมอ จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรได้นั้น เป็นผลมาจากมีการวางแผนกำกับดูแลกิจการได้ดี มีผู้ที่มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ให้ดำเนินการในการบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.2 ด้านการทบทวนและปรับปรุง ภายในหน่วยงานที่มีการทบทวนรายงานการเกิดอุบัติการณ์ของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนอกเหนือจากการทำ Root cause analysis (RCA) เพื่อวางแผนหาแนวทางจัดการความเสี่ยงแล้ว ยังมีการประเมินผลการปฏิบัติโดยใช้วงจร Plan – Do – Check – Act (PDCA) ในการทบทวนและปรับปรุงแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการประเมินหาความเสี่ยงซ้ำ ทั้งที่เคยเกิดขึ้นแล้วและความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้นอยู่เป็นระยะอย่างสม่ำเสมอเพื่อพิจารณาหาแนวทางที่ดีที่สุดในการนำไปปฏิบัติสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราวรรณ รุ่งเรืองวารินทร์ (2560) พบว่านำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงระบบการจัดการความเสี่ยง โดยใช้การวิเคราะห์ตามวงล้อ Plan-Do-Check-Act (PDCA) การประชุมเชิงปฏิบัติการ การทำ Focus group discussion (FGD) และการทำ Root Cause Analysis (RCA) และการนิเทศติดตามหน่วยงานเพื่อเปรียบเทียบวิเคราะห์หาแนวทางในการจัดการความเสี่ยงขึ้นใหม่ จำนวนครั้งในการเกิดอุบัติการณ์ต่าง ๆ มีแนวโน้มลดลงซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามาริบัติ ที่พบว่าการรายงานของหน่วยมีแนวโน้มลดลง ในรอบ 1 เดือนที่ผ่านมาพบว่ามีอุบัติการณ์เกิดขึ้นน้อยกว่า 2 ครั้งและไม่พบว่ามีรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงในระดับสูง

5.1.3 ด้านการดำเนินการ ภายในหน่วยงานมีการรวบรวมข้อมูลการเกิดอุบัติการณ์ต่าง ๆ นำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการป้องกันการเกิดขึ้นซ้ำอีกครั้ง มีการจัดลำดับความเสี่ยงต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการจัดการความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูง และลดระดับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ทั้งนี้ภายในหน่วยงานมีการวิเคราะห์ความเสี่ยง ด้วยวิธีการวิเคราะห์หาสาเหตุด้วยวิธี Root cause analysis (RCA) ซึ่งเป็นการร่วมกันหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา โดยให้ผู้ที่เกิดอุบัติการณ์ ในระดับปฏิบัติการเป็นผู้ร่วมกันวิเคราะห์ และหาแนวทางการป้องกันและแก้ไขร่วมกัน เพื่อให้ได้แนวทางที่ดีที่สุดในการจัดการความเสี่ยงสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร วชิรเมธารัตน์ และรัตพงษ์ สอนสุภาพ (2559) ที่พบว่าแนวทางการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ สัมพันธ์กับรูปแบบการประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งจากข้อมูลพบว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการร่วมกันวางแผนจัดการความเสี่ยง สามารถนำมาใช้และปฏิบัติได้จริงจึงส่งผลให้หน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามาริบัติสามารถตอบสนองต่อความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถลดระดับผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ ทั้งในด้านต้นทุนผลและด้านเป้าหมายของโรงพยาบาลที่ให้ความสำคัญในเรื่องของระบบบริหารความเสี่ยง และเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาล หรือ Healthcare Accreditation (HA)

5.1.4 ด้านสารสนเทศ การสื่อสาร และการรายงาน หน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามาริบัติ มีช่องทางในการรายงานความเสี่ยง การบันทึกข้อมูล และรายงานผล โดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร (Intranet) ซึ่งเป็นช่องทางการรายงานที่สามารถใช้รายงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ภายหลังการบันทึกระบบจะส่งข้อมูลไปยังหัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าภาควิชา/หัวหน้าฝ่าย และไปยังทีมบริหารความเสี่ยงส่วนกลางตามลำดับ ซึ่งระบบรายงานความเสี่ยงสามารถเข้าถึงได้ง่าย การใช้งานไม่ซับซ้อนจนเกิดความยุ่งยากในการรายงาน สะดวกต่อการติดตามผล อีกทั้งยังเป็นช่องทางในการสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลภายในองค์กร ที่เป็นแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง และในการสื่อสารภายในหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามาริบัติ มีการสื่อสารกันภายในหน่วยงานด้วยโดยเป็นในลักษณะของกลุ่มออนไลน์ ของผู้ที่ปฏิบัติงานประจำที่หน่วยบำบัดระยะสั้น ซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยงานพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เภสัชกร ผู้ช่วยเภสัชกร รุรการ และผู้ป่วยสัมพันธ์ เป็นช่องทางในการร่วมกันวางแผนบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานมีการให้บริการในรูปแบบของ One stop service ดังนั้นในการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยจึงมีความจำเป็นต้องสื่อสารร่วมกันทั้งระบบ ในการแชร์ข้อมูลการเกิดอุบัติการณ์และแนวทางการแก้ไข ให้รับทราบและปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐมน พันธุ์จินดา

(2558) ที่พบว่าด้านการสื่อสาร การถ่ายทอดนโยบายและข้อมูลด้านการบริหารความเสี่ยงมีความสำคัญ ซึ่งเป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างระดับผู้ปฏิบัติการและระดับผู้บริหาร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการพัฒนาระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง

5.1.5 ด้านกลยุทธ์และวัตถุประสงค์การ (Strategy & Objective Setting) หน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามารามิบัติ มีการวางแผนในการรับมือกับการเกิดเหตุการณ์ ไว้อย่างเป็นระเบียบ มีแผนป้องกันการเกิดความเสี่ยงในระดับสูง สอดคล้องไปกับเป้าหมายขององค์การ 2P safety โดยมีหลักการย่อย 12 หลักการพบว่าในมีความครอบคลุมทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยนำมาปรับให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน

Patient Safety Goals	Personal Safety Goals
Safety Surgery	Social Media and Communication
Infection Control	Infection and Exposure
Medical Safety	Mental Health
Patient Care Process	Process of work
Line Tube and Catheter	Legal Issues
Emergency Response	Environment and Working Conditions

โดยแผนการดำเนินการในแต่ละหลักการ มีการทำ Flow chart เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจได้โดยง่าย ทำให้ดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว และสามารถลดระดับผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรธิดา โกคาพันธ์ (2555) ที่พบว่าทำให้ความสำคัญต่อการวางแผนกลยุทธ์ให้เหมาะสมตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงเพื่อจัดการบริหารความเสี่ยง จะช่วยให้การจัดการความเสี่ยงมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเข้าถึงบุคลากรทุกระดับ ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการวางแผนคือผู้นำหน่วยงานหรือผู้อำนวยการ ที่ให้ความสำคัญในการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รินทรลภัส ภัคคติ (2558) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงตามแนวทาง COSO เพื่อความยั่งยืนขององค์การ ได้แก่ การมุ่งเน้นตามหลักธรรมาภิบาล(Governance Orientation) และระดับการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support) ซึ่งในส่วนของ การสนับสนุนของผู้บริหาร ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ระดับหัวหน้าส่วนงานและระดับหัวหน้างาน ต้องมีการให้การสนับสนุนร่วมกัน

5.2 ระดับประสิทธิผลการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามารามิบัติ พบว่าประสิทธิผลการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามารามิบัติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.90 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.571 พิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับตามด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพที่ค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาได้แก่ ด้านการความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ย 3.97 ด้านการพัฒนาที่ค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านการปรับเปลี่ยนที่ค่าเฉลี่ย 3.81 และด้านการผลิตที่ค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ อภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 ด้านประสิทธิภาพ การประเมินประสิทธิผลการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามารามิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่าจากการที่หน่วยบำบัดระยะสั้น สามารถประเมินและระบุสาเหตุของการเกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยงได้แล้ว เมื่อมีการวางแผนการป้องกัน และปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันทั้งหน่วยงานแล้ว ส่งผลให้การจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพิจารณาจากระดับความรุนแรงหรือผลกระทบที่เกิดขึ้น จากการรายงานการเกิดอุบัติการณ์ของหน่วยงานพบว่าอยู่ในเกณฑ์ที่หน่วยงานยอมรับได้ จากการรายงานอุบัติการณ์ รายงานความเสี่ยงหน่วยงาน ภายในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมาไม่

พบว่า การรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงที่ระดับสูง (ที่ระดับคะแนนต่ำกว่า 10 หรือทางคลินิกอยู่ที่ระดับต่ำกว่า E) และเป็นไปตามเกณฑ์การรองรับการประเมินมาตรฐานโรงพยาบาล Healthcare Accreditation (HA)

5.2.2 ด้านการความพึงพอใจจากการวิจัยพบว่าในการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงาน มีการรายงานและให้ข้อมูลความรู้การจัดการความเสี่ยง มีการจัดให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรม ทำให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความเสี่ยง และเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนที่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ตั้งแต่ขั้นตอนในการพิจารณาระบุประเด็นปัญหา ร่วมกันหาแนวทางในการนำไปปฏิบัติ และร่วมกันติดตามประเมินผล ทำให้ทุกคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานสอดคล้องกับงานวิจัยของปณิชา พงษ์นิกร (2557) ที่พบว่าบุคลากรที่ขาดความตระหนักและความเข้าใจในการบริหารความเสี่ยง ตั้งแต่ขั้นการค้นหาระบบปัญหาปัจจัยสาเหตุ การวางแผนนโยบาย และการมีส่วนร่วม ส่งผลให้ภาพรวมของการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งทั้งนี้หมายถึงหากบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจและไม่ตระหนักในการบริหารจัดการความเสี่ยง อีกทั้งยังไม่ได้มีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการความเสี่ยง อาจทำให้บุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ ส่งผลต่อการปฏิบัติได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐมน พันธุมจิตดา (2558) ที่พบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ ในการเข้ามามีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมต่อประสิทธิผลการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงได้ ส่งผลให้ประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานประจำที่หน่วยบำบัดระยะสั้น ต่อการดำเนินงานด้านบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก

5.2.3 ด้านการพัฒนา หน่วยงานมีการส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดี ให้มีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจากการทำ Root cause analysis (RCA) และ Plan – Do – Check – Act (PDCA) เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของโรงพยาบาล 2P Safety หน่วยงานได้มีการพัฒนาการรูปแบบการปฏิบัติงานในการลดความเสี่ยง ทั้งต่อผู้มารับบริการและผู้ปฏิบัติงานโดยผ่านงานพัฒนาคุณภาพ ได้แก่ CQI kaizen และ การทำวิดีโอสาธิต Best practice ต่าง ๆ เพื่อเป็นการหาแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุด โดยการใช้แนวความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับปรุงเป็นแนวทางในการให้บริการ จัดการกับอุบัติการณ์ความเสี่ยงต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของรินทร์ภัส ภัคติ (2558) ที่พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงตามแนวทาง COSO ประกอบไปด้วยการมุ่งเน้นตามหลักธรรมาภิบาล (Governance Orientation) ระดับการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง (Top Management Support) สมรรถนะของบุคลากร(Competency) ระบบสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Support Systems) และระดับประสิทธิผลของการปฏิบัติตามแนวทางการตรวจสอบ (Compliance Audit Effectiveness) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าที่หน่วยบำบัดระยะสั้น มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ที่เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงในด้านสมรรถนะของบุคลากร(Competency) จึงช่วยส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารจัดการความเสี่ยงในภาพรวมของหน่วยงานได้ โดยในปีงบประมาณที่ผ่านมาหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามธิบดี ได้เข้าร่วมส่งผลงานพัฒนาคุณภาพ ทั้งด้านของผู้มารับบริการ/ผู้ป่วย (Patient) และ ผู้ปฏิบัติงาน/บุคลากร (Personal) โดยได้เข้าร่วมนำเสนอในงานมหกรรมคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล 2562 ซึ่งผลงานพัฒนาคุณภาพที่หน่วยงานได้จัดทำขึ้น สามารถนำมาช่วยในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.2.4 ด้านการปรับเปลี่ยน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการปรับเปลี่ยนของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามธิบดี อยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายได้จากการที่หน่วยงานมีความพยายามในการปรับปรุงแผนการจัดการความเสี่ยงให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานและการเปลี่ยนแปลงเพื่อรับมือตามสถานการณ์จริงโดยมีการจัดประชุมร่วมกันทุก 3 เดือน ในการรวบรวมข้อมูลรายงานการเกิดอุบัติการณ์ของหน่วยงาน ส่งผลให้การดำเนินการ ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงานทั้งทางด้านผลผลิตที่สามารถลดจำนวน

อุบัติการณ์ความเสี่ยงซึ่งมีแนวโน้มลดลงและด้านประสิทธิภาพที่สามารถลดระดับความรุนแรงและผลกระทบที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ไม่เพียงแต่การปรับปรุงแผนการจัดการความเสี่ยง ทางด้านของบุคลากรภายในหน่วยงานยังมีการอบรมให้ความรู้ ทั้งจากภายนอกและภายในหน่วยงาน อีพเทคแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถปรับพฤติกรรมการทำงานให้เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับธงชัย ทองมา (2558) กล่าวว่าในปัจจุบันการบริหารจัดการความเสี่ยงในยุคโลกาภิวัตน์ ผู้บริหารจะต้องปรับตัวตามให้ทันการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในหน่วยงานและปัจจัยภายนอกหน่วยงาน ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้นั้นย่อมต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง

5.2.5 ด้านการผลิต ในการประเมินประสิทธิผลทางด้านผลผลิต (Production) ของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามธิบดี โดยพิจารณาจากจำนวนการเกิดอุบัติการณ์ พบว่าปัจจุบันมีการรายงานการเกิดอุบัติการณ์น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน ซึ่งจากข้อมูลรายงานในหนึ่งปีงบประมาณที่ผ่านมา (ตุลาคม 2561 - กันยายน 2562) มีจำนวนรายงานการเกิดอุบัติการณ์ทั้งหมด 40 ครั้ง โดยเฉลี่ยมีจำนวนการเกิดอุบัติการณ์ 3-4 ครั้งต่อเดือน ซึ่งอธิบายได้ว่าการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงาน มีการบริหารจัดการระบบได้ดี เนื่องจากมีการถ่ายทอดความรู้ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน นำเอาแนวทางการจัดการความเสี่ยงจากส่วนกลาง มาปรับให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน ร่วมกันกับทีมบุคลากรในระดับปฏิบัติงานทำการประเมินและระบุเป็นประเด็นปัญหา จัดลำดับประเด็นที่สำคัญที่จำเป็นต้องได้รับการจัดการก่อน ทำการวิเคราะห์หาสาเหตุ โดยการทำให้ Root cause analysis เพื่อให้เห็นถึงสาเหตุที่แท้จริง ในการวางแผนจัดการและป้องกันการเกิดความเสี่ยงให้ได้อย่างตรงจุด ภายหลังจากการนำแผนไปปฏิบัติจริงจะมีการประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นมาทบทวนซ้ำ โดยใช้แบบแผน วงล้อ Plan – Do – Check – Act (PDCA) ในการประเมินผลการปฏิบัติจึงส่งผลให้จำนวนครั้งในการเกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยงของหน่วยงานมีแนวโน้มลดลง

5.3 ผลการดำเนินการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามธิบดี จากการใช้สถิติแบบ Stepwise Multiple Regression Analysis โดยได้สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $Z = y = .633(X1) + .230(X2)$ ซึ่งให้ผลว่าการดำเนินการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงตามหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์การ COSO 2017 ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการความเสี่ยงโดยภาพรวมของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามธิบดี ได้แก่ ด้านสารสนเทศ การสื่อสาร และการรายงาน (Information, Communication & Reporting) และด้านกลยุทธ์และวัตถุประสงค์การ (Strategy & Objective Setting) มีความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการความเสี่ยงในภาพรวม สามารถพยากรณ์การส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยบำบัดระยะสั้น โรงพยาบาลรามธิบดีได้ร้อยละ 65.9 ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.4 แนวทางการเพิ่มประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยบำบัดระยะสั้นโรงพยาบาลรามธิบดี จากผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง และระดับประสิทธิผลการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลของหน่วยงานการทบทวนทฤษฎีและวรรณกรรม ผู้วิจัยจึงสรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยบำบัดระยะสั้นได้ดังต่อไปนี้

5.4.1 มอบหมายให้มีผู้ประสานงานด้านความเสี่ยงประจำหน่วย (Risk – Champion) ช่วยเป็นตัวกลางในการสื่อสารระหว่างระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมอบหมายให้มีผู้ประสานงานด้านความเสี่ยงประจำหน่วย เพื่อเป็นสื่อกลางในการสื่อสารกับทีมบริหารความเสี่ยงส่วนกลางโดยเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติที่สำคัญคือ มีความเข้าใจในบริบทของการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงาน มีทักษะการสื่อสารและการคิดอย่างเป็นระบบ โดยเลือกจากบุคลากรที่มี

ประสบการณ์ในการจัดการความเสี่ยงที่เคยเกิดขึ้นในโรงพยาบาล ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานบริหารจัดการความเสี่ยงมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

5.4.2 มีการนิเทศงานร่วมกันระหว่างสหวิชาชีพ นอกเหนือจากการวิเคราะห์หาสาเหตุด้วยวิธี Root cause analysis (RCA) และวงล้อ Plan – Do – Check – Act (PDCA) ที่ทำอยู่เป็นประจำควรมีการนิเทศงานร่วมกันระหว่างสหวิชาชีพเป็นประจำเพื่อให้มีการสื่อสารอย่างทั่วถึงกันภายในหน่วยงาน ในการร่วมกันทำความเข้าใจปัญหาและหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน ตั้งแต่จุดแรกที่เข้ารับบริการของหน่วยบำบัดระยะสั้น ไปจนถึงขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้ป่วยรับบริการเสร็จเรียบร้อย ให้ครบในทุกขั้นตอนการเข้ารับบริการ การนิเทศงานร่วมกันกับตัวแทนสหวิชาชีพจะสามารถช่วยให้มองเห็นปัญหาที่แท้จริงและให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น ร่วมกันหาแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

5.4.3 โมเดลหน้าที่การปฏิบัติของผู้บริหาร หรือ Administrator on Duty (AOD) โดยจัดให้มีการจัดอบรมตามลักษณะของโมเดล Administrator on Duty (AOD) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมของ Linda L. Vila , Vito Buccellato (2559) ในการศึกษาการดำเนินการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรอย่างยั่งยืน โดยโมเดลหน้าที่การปฏิบัติของผู้บริหาร หรือ Administrator on Duty (AOD) เพื่อใช้ในสถานบริการด้านสุขภาพ เพื่อส่งเสริมการดูแลผู้ที่เข้ารับบริการและบุคลากร อย่างครอบคลุมทุกด้านอย่างเป็นองค์รวม โมเดล AOD เป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถทำให้การบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถจูงใจให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้ จากงานวิจัยหากนำผู้ประสานงานด้านความเสี่ยงประจำหน่วย (Risk – Champion) ในแต่ละหน่วยมาฝึกปฏิบัติในการลงปฏิบัติตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้ได้ผู้ที่มีความสามารถในการบริหารจัดการความเสี่ยง ไปบริหารภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

5.4.4 การติดตามทบทวนแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง หน่วยบำบัดระยะสั้นมีการประชุมร่วมกัน ในการประเมินความเสี่ยงและติดตามผลการปฏิบัติงานในทุก 3 เดือนเพื่อให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ควรเพิ่มรอบในการติดตามประเมินผลให้ถี่ขึ้น โดยมีการประเมินซ้ำทุก 1 เดือน ให้สามารถแก้ไขและปรับปรุงผลการดำเนินการให้ได้ผลดียิ่งขึ้น จนสามารถลดจำนวนการเกิดอุบัติเหตุลงได้หรือไม่เกิดอุบัติเหตุเดิมซ้ำ

5.4.5 การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) กำหนดให้มีทีมบริหารความเสี่ยงประจำแต่ละหน่วยงาน และให้ผู้ประสานงานด้านความเสี่ยงประจำหน่วย (Risk – Champion) เป็นผู้นำทีมในการเข้ากรรายงานผลการปฏิบัติต่อส่วนกลางทุก ๆ 1-2 เดือน เพื่อเป็นรายงานผลการติดตามประเมินผลการปฏิบัติ เป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับ(Feedback) แก่ทีมบริหารส่วนกลางให้เห็นถึงสภาพปัญหาที่แท้จริง และรายงานประเด็นปัญหา แนวโน้มการเกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ ให้ส่วนกลางรับทราบและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ร่วมกันแชร์ข้อมูลในการวางมาตรการป้องกันได้ทั้งในระดับหน่วยงานและในระดับองค์กร

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

6.1.1 กำหนดให้ทุกหน่วยงาน มีผู้ประสานงานด้านความเสี่ยงประจำหน่วย (Risk – Champion) และทีมในการรับช่วยกันรับผิดชอบในการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในหน่วยงาน และมีตัวแทนของทีมในการเข้ารายงานผลการปฏิบัติให้ทีมบริหารจัดการความเสี่ยงส่วนกลางรับทราบ เพื่อให้ได้ข้อมูลในภาพรวม ตามสภาพการปฏิบัติจริง

6.1.2 เพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างทีมบริหารจัดการความเสี่ยงส่วนกลาง ในการเผยแพร่ข้อมูลให้บุคลากรทุกคนรับทราบโดยทั่วกันนอกเหนือจากระบบ Intranet เช่น การทำ Application ในการให้ข้อมูลหรือรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงขององค์กร การส่งข่าวสารวาระสำคัญผ่านทางอีเมลหรือข้อความให้แก่บุคลากร หรือผ่านการประชาสัมพันธ์ภายใน เช่น การจัดประชุม แผ่นโปสเตอร์ หรือผ่านจอ LED ภายใน เป็นต้น เพื่อให้สามารถเผยแพร่ข้อมูลได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึงทั้งองค์กรมากขึ้น

6.1.3 ในการวางแผนกลยุทธ์ในการรองรับความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก ซึ่งได้แก่ ด้านเทคโนโลยีและด้านกฎหมาย โดยกำหนดเป้าหมายในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ทั้งนี้ให้ความครอบคลุมถึงทิศทางการใช้เทคโนโลยีทั้งด้านผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาไปตามบริบทเพื่อให้ความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ในส่วนทางด้านกฎหมาย ควรมีการวางแผนรองรับทางผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร ยกตัวอย่างเช่น ในการเซ็นเอกสารยินยอมต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล ควรมีแนวทางในการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อป้องกันการเรียกร้องความเสียหายในภายหลัง เป็นต้น

6.1.4 จัดให้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการตามแบบโมเดลหน้าที่การปฏิบัติของผู้บริหาร หรือ Administrator on Duty (AOD) โดยกำหนดให้ในแต่ละปีงบประมาณแต่ละหน่วยงานภายในโรงพยาบาลรามธิบดี ส่งตัวแทนเข้าร่วมในการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาทีมบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.1.5 ทีมบริหารความเสี่ยงส่วนกลางกำหนดให้มีการประชุมร่วมกันของตัวแทนทีมบริหารความเสี่ยงของแต่ละหน่วยงาน ในทุก 1-2 เดือน ให้มีการรายงาน ติดตามการประเมินผลการดำเนินการด้านการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานตนเอง กำหนดเป็นนโยบายให้รับทราบและปฏิบัติเป็นแนวทางร่วมกันทั้งองค์กร นอกจากนี้จะเป็นการกระตุ้นให้แต่ละหน่วยงานเห็นความสำคัญแล้ว ยังทำให้ทีมบริหารความเสี่ยงมองเห็นภาพรวมองค์กรมากขึ้น

6.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

6.2.1 ภายในหน่วยแต่งตั้งให้มีผู้ประสานงานด้านความเสี่ยงประจำหน่วยงาน Risk champion และทีม โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ ในการค้นหา วางแผน ติดตามประเมินผล และรายงานให้แก่ทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล ได้รับทราบถึงการดำเนินงานของหน่วยงาน และสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างทีมบริหารและผู้ปฏิบัติการ

6.2.2 การจัดให้มีนิเทศหน้างานร่วมกันกับสหวิชาชีพพร้อมกัน เป็นแนวทางปฏิบัติอย่างจริงจัง ในทุก ๆ เดือน ทั้งนี้หากหน่วยงานแต่งตั้งผู้ประสานงานด้านความเสี่ยงประจำหน่วยงาน Risk champion และทีมได้แล้ว จัดให้ทีมเป็นผู้นำในการดำเนินการโดยเฉพาะในด้านการทบทวนและการประเมินติดตามผล

6.2.3 ให้บุคลากรทุกคน ไม่เพียงแต่ในระดับหัวหน้าหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเท่านั้น ให้มีโอกาสเข้ารับการอบรมอย่างเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญในการร่วมกันเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการความเสี่ยง และคัดเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มาช่วยเป็นกำลังในทุก ๆ ชั้นตอนของการบริหารจัดการความเสี่ยง

6.2.4 ศึกษาแนวทางของกรณีศึกษา (Case study) เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันกับหน่วยงานของตนเอง ไม่ให้เกิดอุบัติเหตุกรณีในลักษณะเดียวกันขึ้น หรือลดระดับความรุนแรงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

6.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

6.3.1 ในการวิจัยครั้งนี้ไม่นำปัจจัยทางด้านระดับการศึกษา และระยะเวลาทำงานที่อาจส่งผลถึงประสพการณ์ในการจัดการบริหารจัดการความเสี่ยง มาเป็นปัจจัยในการหาความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ทั้งนี้หากสามารถศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากหลักการบริหารองค์กร COSO 2017 ยกตัวอย่าง เช่น ปัจจัยใน

ระยะเวลาที่ทำงาน ระดับการศึกษาโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับทางด้านการบริการจัดการ ทั้งในระดับผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยการศึกษาว่าปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์ที่จะสามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการจัดการความเสี่ยงได้หรือไม่

6.3.2 ศึกษาระดับการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังขององค์กรหรือตามเป้าหมายขององค์กร กับการบริหารจัดการในระดับปฏิบัติการว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่

6.3.3 ขยายผลการศึกษาในกลุ่มประชากรในระดับองค์กร หรือศึกษาในหน่วยงานอื่น ๆ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับระบบสาธารณสุข โดยอาจศึกษาในองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนในการศึกษาหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการความเสี่ยงให้ได้ในระดับองค์กร

บรรณานุกรม

- จิราวรรณ รุ่งเรืองวารินทร์.(2560).การพัฒนากระบวนการจัดการความเสี่ยงกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา.วารสารสมาคมเวชศาสตร์ป้องกันแห่งประเทศไทย 7, 24-36 .
- ณัฐมน พันธุ์จินดา.(2558). ประสิทธิภาพการพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยมหิดล.หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยมหิดล
- ธงชัย ทองมา .(2558).การบริหารจัดการความเสี่ยงกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง : องค์การในยุคโลกาภิวัตน์. วารสาร Veridian E Journal สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ มหาวิทยาลัยศิลปากร ,8(3),596-621. (ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) ค้นหาเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2562,จาก<https://www.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/48321/40137>
- ปณิชา พงษ์นิกร.(2557). กระบวนการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรบุคคลของ โรงพยาบาลแม่เริ่งลำปาง อำเภอเมืองจังหวัดลำปาง.วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, (ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์),ค้นหาเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2562,จาก <https://tci-thaijo.org/index.php/JLPRU/article/view/24669>
- เพ็ญญา แสงซ้าย.(2553). โมเดลเชิงสาเหตุการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ .ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ภัทรธิตา โภคาพันธ์.(2555). การพัฒนาคุณภาพระบบการจัดการความเสี่ยงด้านคลินิกตามมาตรฐานงานบริการผู้ป่วยในของพยาบาลโรงพยาบาลค่ายสรรพลีธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี.วารสารพยาบาลทหารบก, 13 ,38-48. (ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) ค้นหาเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2562,จาก<https://www.tci-thaijo.org/index.php/JRTAN/article/download/3064/2754/>
- ริทธิ์ลภัส ภัคดี.(2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงเพื่อความยั่งยืนขององค์กร กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครแห่งหนึ่ง.หลักสูตรธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- สุภาพร วชิรเมธาร์ชต์ และ รัตพงษ์ สอนสุภาพ. (2559).การจัดการความเสี่ยงจากการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลร้อยเอ็ด.การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต .ปทุมธานี ค้นหาเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2562,จาก <http://doi.nrct.go.th/ListDoi/Download/195122/463d0ef7959434a4c72e28be02437577?ResolveDOI=10.14458/RSU.res.2016.170>
- Linda L. Vila, Vito Buccellato. (2016, January 13). Implementation of sustainable enterprise risk management framework: The Administrator on Duty model. Journal of Hospital Administration. (online). Retrieved February 6, 2019, from <http://www.sciedupress.com>

การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ภายในสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

TEAMWORK AND WORK EFFECTIVENESS OF THE STAFF IN THE ASEAN INSTITUTE FOR HEALTH
DEVELOPMENT, MAHIDOL UNIVERSITY

อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา¹ และ อารีย์ รวีไสว²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การทำงานเป็นทีม (2) ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (3) เปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และ (5) ศึกษาการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานภายในสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 65 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที ทดสอบค่าเอฟ วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า (1) การทำงานเป็นทีมและประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (2) ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทของผู้ปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก ($r=0.74$) และ (4) การทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สามารถรวมพยากรณ์ตัวแปรเกณฑ์ได้ดี ได้แก่ ด้านการแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคล (X2) ด้านการให้รางวัลจูงใจ (X4) และด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย (X3) ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.77 ค่าประสิทธิภาพการทำนาย (R²) เท่ากับ 0.59 สามารถทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 59.00 มีความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ ± 0.36 และมีค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ 0.50

คำสำคัญ : การทำงานเป็นทีม, ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน, สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

¹ นักรพชากรบุคคล (ผู้อำนวยการพิเศษ), สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล, E-mail : aphisit.kun@mahidol.ac.th

² นักรพชากรบุคคล, สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล, E-mail : aree.rat@mahidol.ac.th

Abstract

The objectives of this research were (1) to study teamwork, (2) to study work effectiveness, (3) to compare work effectiveness of staff, classified by personal factors, (4) to study the relationship between teamwork and work effectiveness, and (5) to study the influence of teamwork on work effectiveness. The sample of this study was 65 staff in the ASEAN Institute for Health Development, Mahidol University. A research instrument was a questionnaire with its reliability of 0.97. Data collected were then analyzed using statistics, including frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, Pearson's correlation coefficient and stepwise multiple regression coefficient with a given statistical significance level of 0.05.

The results of this research indicated that (1) teamwork and work effectiveness for both overall and individual aspects were at a high level, (2) the respondents with different gender, age, education level, marital status and type of staff had indifferent opinion towards work effectiveness. In contrast, the respondents with different years of working experience had different opinion towards work effectiveness with a statistical significance level of 0.05, (3) teamwork had very high positive correlation with work effectiveness with a statistical significance level of 0.05 ($r = 0.74$), and (4) teamwork influenced work effectiveness with a statistical significance level of 0.05. The variable could jointly predict criterion variables, including division of labor based on personal knowledge (X2), incentive (X4), and facilitating environment (X3), respectively, with the multiple correlation coefficient (R) of 0.77, coefficient of determination (R²) of 0.59. The variables could predict 59.00% of the variation in work effectiveness with predictive error of ± 0.36 and the constant of raw-score predictive equation of 0.50.

Keywords: Teamwork, Work Effectiveness, ASEAN Institute for Health Development, Mahidol University.

บทนำ

จากสถานการณ์ปัจจุบันประเทศไทยยังคงประสบปัญหาทั้งสภาวะแวดล้อมและบริบทของการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง อาทิ สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อที่กำลังคุกคาม การเกิดภัยธรรมชาติที่รุนแรง กระแสการเปิดเศรษฐกิจเสรี ความท้าทายของเทคโนโลยีใหม่ ๆ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2559) ในขณะที่ประเทศไทยก็ยังคงยึดหลักการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ลดความเหลื่อมล้ำและขับเคลื่อนการเจริญเติบโต ซึ่งการเพิ่มผลิตภาพการผลิตบนฐานของการใช้ภูมิปัญญาและพัฒนานวัตกรรมนับเป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนการพัฒนา โดยจำเป็นต้องยึดกรอบแนวคิดและหลักการในการวางแผนที่สำคัญ คือ การน้อมนำและประยุกต์ใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม ยึดหลักการทำงานเป็นทีมอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานและความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมไทย ซึ่งแนวคิดในการทำงานเป็นทีมเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ร่วมกัน โดยดึงความรู้ความสามารถ ความชำนาญของแต่ละบุคคลให้มาปฏิบัติงานร่วมกัน ก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมของทีม (Woodcock and Francis, 1994) ผลงานจะไม่ใช่ผลงานของบุคคลหนึ่งบุคคลใด แต่เป็นผลสำเร็จร่วมกันของทีม และมีโอกาสทำให้งาน

สำเร็จลุล่วงได้อย่างราบรื่นมากกว่าการปฏิบัติงานเพียงลำพัง ซึ่ง Newstrom (2007) กล่าวว่า ทีมงานที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย สิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย การแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคล การมีเป้าหมายร่วมกัน และการให้รางวัลใจ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสามารถของผู้ปฏิบัติงานในการบรรลุเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและผลสำเร็จเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กร (สุนทร เสี่ยงมพงษ์ และพรณี บัวเล็ก, 2559) และผลที่เกิดขึ้นนั้น จะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และการดำเนินโครงการนั้นจะมีประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป (จิรภัทร์ สุวรรณพุ่ม, 2552)

การทำงานเป็นทีมจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาผู้ปฏิบัติงานภายในสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล ให้เกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานภายในสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานภายในสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย การประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ เป็นข้อมูลในการวางแผนงานเพื่อพัฒนา ปรับปรุงการทำงานเป็นทีม และสร้างสรรค์ทีมงานให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมของผู้ปฏิบัติงานภายในสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานภายในสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานภายในสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานภายในสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล
5. เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานภายในสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบระดับการทำงานเป็นทีม ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และผลการศึกษาการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานภายในสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล
2. ผู้บริหารสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการงานด้านผู้ปฏิบัติงาน

3. มหาวิทยาลัยมหิดล สถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน สามารถนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลในการวางแผนงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงานเป็นทีมและสร้างสรรค์ทีมงานให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษางานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานภายในสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัย วิเคราะห์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดนำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี การทำงานเป็นทีมเป็นแนวคิดนิยมใช้มากในปัจจุบันโดยหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนได้มีการนำเอาแนวคิดในการทำงานเป็นทีมมาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ร่วมกัน การทำงานเป็นทีมสามารถดึงความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของแต่ละบุคคลให้มาปฏิบัติงานร่วมกัน ก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมของทีม (Woodcock and Francis, 1994) โดยผลของงานจึงไม่ใช่ผลงานของบุคคลหนึ่งบุคคลใด แต่เป็นผลสำเร็จร่วมกันของทีมซึ่งการทำงานเป็นทีมนั้นจะมีโอกาสทำให้งานสำเร็จลุล่วงได้อย่างราบรื่นมากกว่าการปฏิบัติงานเพียงลำพัง ซึ่ง Newstrom (2007) ได้เสนอว่า ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย (1) สิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย (Supportive Environment) ผู้บริหารสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดี รวมถึงการส่งเสริมให้สมาชิกมีการคิดร่วมกันเป็นทีม จัดสรรเวลาในการประชุมหารือที่เหมาะสม (2) การแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคล (Skill and Role Clarity) สมาชิกในทีมต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย และให้ความร่วมมือกับทีมงาน (3) การมีเป้าหมายร่วมกัน (Superordinate Goals) การพยายามให้ทีมงานรับรู้เป้าหมายการปฏิบัติงานร่วมกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยการให้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ รวมทั้งให้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทาง นโยบายหรือเป้าหมายบางอย่าง โดยผู้บังคับบัญชาจะร่วมปรึกษาหารือกับผู้ปฏิบัติงานและกำหนดปัญหาที่จะแก้ไข หรือมีระบบให้ผู้ปฏิบัติงานค้นหาปัญหา และหาทางแก้ไขปัญหานั้นด้วยวิธีการที่ผู้ปฏิบัติงานคิดค้นเอง และ (4) การให้รางวัลจูงใจ (Team Rewards) อาจเป็นตัวเงินหรือเป็นรูปแบบของการให้การสรรเสริญการให้รางวัลจูงใจมีความเป็นคุณค่ามาก หากเป็นการให้รางวัลกับทั้งทีม โดยมีการรับรู้ถึงความเป็นไปได้ที่จะได้รับรางวัลโดยเป็นผลประโยชน์ที่จะได้รับจากผลการปฏิบัติงานของทีม อย่างไรก็ตามองค์การต้องระมัดระวังในเรื่องของความสมดุล ระหว่างการให้รางวัลต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นรายบุคคลซึ่งจะต่อยอดไปเป็นความสำเร็จของทีมด้วยเช่นกัน

กล่าวได้ว่า การทำงานเป็นทีมจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ร่วมกัน และสามารถดึงความรู้ ความสามารถ ความชำนาญของแต่ละบุคคลให้มาปฏิบัติงานร่วมกัน ก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมของทีม ผลของงานจึงไม่ใช่ผลงานของบุคคลหนึ่งบุคคลใด แต่เป็นผลสำเร็จร่วมกันของทีมซึ่งการทำงานเป็นทีมนั้นจะมีโอกาสทำให้งานสำเร็จลุล่วงได้อย่างราบรื่นมากกว่าการปฏิบัติงานเพียงลำพัง ซึ่งทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย สิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย การแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคล การมีเป้าหมายร่วมกัน และการให้รางวัลจูงใจ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการทำงานเป็นทีมของ Newstrom (2007) ที่ได้เสนอถึงองค์ประกอบของทีมที่มีประสิทธิภาพใน 4 ประการ ซึ่งครอบคลุมและสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา เพื่อให้ประเด็นที่จะทำการศึกษามีความชัดเจนง่ายต่อความเข้าใจและสามารถอธิบายถึงการทำงานเป็นทีมในแต่ละด้านมากำหนดเกณฑ์ชี้วัดการทำงานเป็นทีมใน 4 ประการ ดังนี้ 1) สิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย 2) การแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคล 3) การมีเป้าหมายร่วมกัน 4) การให้รางวัลใจ

2. แนวคิด ทฤษฎี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานจะต้องมีการพิจารณาผลของการปฏิบัติงานว่า ได้สำเร็จลุล่วงตามจุดประสงค์ที่องค์การคาดหวังหรือวางแผนไว้หรือไม่ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานการวัดประสิทธิผลควรมีการวัดอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์ความสำเร็จที่ถูกกำหนดไว้ในแต่ละองค์การ เพื่อที่จะได้ทำการปรับปรุงและปรับเปลี่ยนแผนการทำงานได้อย่างทันท่วงที ซึ่ง Cherrington (1994) ได้กล่าวถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจาก (1) คุณภาพของงาน (Quality of Work) ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การปรับปรุง การบริการ ความสามารถในการชักจูงลูกค้า และอื่นๆ (2) ปริมาณงานที่ทำได้ (Quantity of Work) ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานจากจำนวนงานที่ทำได้ ในระยะเวลาการปฏิบัติงานที่กำหนด (3) การพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล (Personal Quality Development) ได้แก่ การมีความรับผิดชอบ การมีความคิดริเริ่ม มีสติปัญญาเฉลียวฉลาด การพัฒนาความสามารถ ทักษะ มีบุคลิกภาพ ทักษะ มีความสามารถในการพูดคุย และ (4) การพัฒนาการจัดการด้านการบริหารงาน (Improvement in Performance of Administration) การเป็นผู้นำที่ดีของกลุ่มของตนเอง การเอาใจใส่ในการดำเนินงานของผู้ร่วมทีมงาน การสนับสนุน การช่วยแก้ปัญหา

กล่าวโดยสรุป ในการปฏิบัติงานจะต้องพิจารณาผลของการปฏิบัติงานว่าประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งการวัดประสิทธิผลควรมีการวัดอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนา ปรับปรุง และปรับเปลี่ยนแผนการปฏิบัติงาน โดยประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ดีจะต้องพิจารณาจากคุณภาพของงาน ปริมาณงานที่ทำได้เป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล และการพัฒนาการจัดการด้านการบริหารงาน

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แนวคิดประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ Cherrington (1994) โดยเลือกการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมา 3 ด้าน จาก 4 ด้าน เพื่อให้เหมาะกับบริบทที่ต้องการศึกษา คือ 1) คุณภาพของงานที่ได้ทำ 2) ปริมาณงานที่ได้ทำ 3) การพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล โดยไม่ทำการศึกษาในแง่ของการพัฒนาการจัดการบริหาร ด้วยเหตุที่การวิจัยนี้ต้องการศึกษาในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อภาพรวมของการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่ได้มุ่งไปที่การบริหารงานและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภรดี สีหบุตร (2554) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการสถานพยาบาลสังกัดกองบัญชาการกองทัพไทย พบว่า (1) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง (2) ประสิทธิผลองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง (3) ระยะเวลาปฏิบัติงานกับประสิทธิผลองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบ ($r = -0.141$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวก ($r = 0.532$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิริรัตน์ แก้วสมบัติ (2554) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลยเขต 2 พบว่า 1) การทำงานเป็นทีมโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านการบรรลุเป้าหมาย และแรงจูงใจ 2) ประสิทธิภาพโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการมีจุดเน้นการเรียนรู้ที่ผู้เรียน ด้านการมีจุดหมายร่วมกัน และด้านบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ 3) การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ปภาวิ สุขมณี, ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ (2554) ได้ทำการศึกษา ความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความรู้ความสามารถโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และเห็นด้วยกับการมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพผลงาน ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน ด้านปริมาณผลงาน

ประนมนวัน เกษสัชชัย และวิภาพร วรหาญ (2555) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.29) ปัจจัยการบริหารแบบมุ่งผลงานของหัวหน้างาน ลักษณะงาน และการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .57$, $r = .59$ และ $r = .65$) ตามลำดับ ตัวแปรที่สามารถทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงาน (ด้านความหลากหลาย ของทักษะ และด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน) และตัวแปรการทำงานเป็นทีม (ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง และด้านการประสานงาน) โดยสามารถทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 54.2

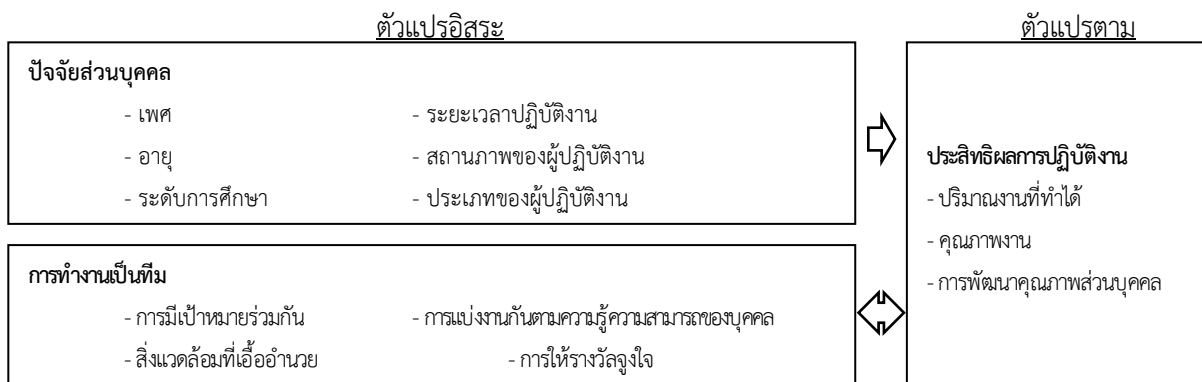
ดวงฤทัย ศรีเร (2555) ได้ทำการศึกษา ผลกระทบของการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า 1) การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม ด้านการมีเป้าหมายร่วมกันมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ในงาน 2) การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม ด้านการยอมรับนับถือกันมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม 3) การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมด้านความร่วมมือพร้อมใจในการปฏิบัติงาน มีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพ ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความรู้ในงาน และด้านความเชื่อถือได้ 4) การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม ด้านการแบ่งงานตามความรู้ความสามารถมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพ ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความรู้ในงาน และด้านความเชื่อถือได้ 5) การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมด้านความรับผิดชอบมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพ ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความรู้ในงาน และด้านความเชื่อถือได้ กล่าวโดยสรุป การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

พนารัตน์ เสนเกต (2557) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถภาพทางการนิเทศของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในโรงเรียนประถมศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถภาพทางการนิเทศกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างบรรยากาศที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และมีค่าความสัมพันธ์สูงสุด รองลงมา คือ ด้านการสรรหาและคัดเลือกผู้ปฏิบัติงาน ด้านการนำในการเปลี่ยนแปลง ด้านการตัดสินใจ ด้านการมอบหมายผู้ปฏิบัติงาน ด้านการสร้างทีมงาน ด้านการวางแผนและการจัดระเบียบการประชุม และด้านการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ตามลำดับ

ชลิตา วรศิริ (2559) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานแขวงทางหลวงนครราชสีมา พบว่า การทำงานเป็นทีมและประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดการทำงานเป็นทีมของ Newstrom (2007) และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ Cherrington (1994) และชลิตา วรศิริ (2559) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
3. การทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ศึกษา รวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อประกอบการสร้างสรรค์ผลงานวิจัย การสร้างและพัฒนาเครื่องมือการวิจัยที่เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และเพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยของเสนอรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (1) ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานภายในสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 76 คน (ข้อมูลเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563) และ (2) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานภายในสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 65 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบระดับชั้น โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Krejcie & Morgan (Krejcie & Morgan อ้างใน วรณี แกมเกต, 2551) ที่ระดับความเชื่อมั่น

95% ความคลาดเคลื่อน 5% และคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสัดส่วนของภาควิชา/งาน ด้วยวิธีการสุ่มแบบระดับชั้น (Stratified Sampling)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะการทำงานเป็นทีม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และศึกษาการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (1) ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ด้าน และการทำงานเป็นทีม จำนวน 4 ด้าน และ (2) ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ด้าน

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ 2 เดือน ระหว่างเดือนเมษายน - พฤษภาคม พ.ศ. 2563

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ประยุกต์และสร้างขึ้น เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน สถานภาพของผู้ปฏิบัติงาน และประเภทของผู้ปฏิบัติงาน (2) การทำงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคล ด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย และด้านการให้รางวัลใจ (3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านปริมาณงานที่ทำได้ ด้านคุณภาพงาน และด้านการพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล และ (4) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนา โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการอิงเกณฑ์ในการแปรความออกเป็น 5 ระดับ และเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าระดับออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 คะแนน อยู่ในระดับมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 คะแนน อยู่ในระดับมาก, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 คะแนน อยู่ในระดับปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 คะแนน อยู่ในระดับน้อย, และค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 คะแนน อยู่ในระดับน้อยที่สุด และผู้วิจัยได้กำหนดการแปลผลของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Davis's Descriptor (อ้างในผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภรณ์, 2542) ดังนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.70 หรือสูงกว่า หมายถึง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก, ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.69-0.50 หมายถึง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง, ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.49-0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง, ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.29-0.10 หมายถึง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ, และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.09-0.01 หมายถึง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

5. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (1) ทดสอบความเที่ยง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบหาความถูกต้อง ความตรง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และคำนวณหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ได้ค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.98 และ (2) ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อตรวจสอบหาความเชื่อมั่น ความเชื่อถือ และความเที่ยง โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ปฏิบัติงานภายในคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เนื่องจากมีพันธกิจใกล้เคียงกับสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 30 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 ค่าความเชื่อมั่นด้านการทำงานเป็นทีมเท่ากับ 0.99 และค่าความเชื่อมั่นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.98

6. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (1) สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน ได้ขอความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตอบแบบสอบถามเพื่อทำการทดสอบ (Try Out) จำนวน 30 ชุด

และ (2) สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน จัดทำหนังสือถึงผู้ปฏิบัติงานภายในสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลคืนตามเวลาที่กำหนด โดยระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนเมษายน พ.ศ. 2563

7. วิธีการประมวลผลข้อมูลและการใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล (1) ภายหลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง จากนั้นนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และ (2) สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที (t-test) ทดสอบค่าเอฟ (F-test) ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิค Stepwise กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยการทำงานเป็นทีม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$ คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคล ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการให้รางวัลใจ และด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ($\bar{X} = 4.15, 4.03, 3.83$ และ 3.80 คะแนน ตามลำดับ)

2. ผลการวิจัยประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$ คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล ด้านคุณภาพงาน และด้านปริมาณงานที่ทำได้ ($\bar{X} = 4.09, 3.97$ และ 3.90 คะแนน ตามลำดับ)

3. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้ปฏิบัติงาน และประเภทของผู้ปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) (n = 252)

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	การศึกษา	ระยะเวลา	ส.ผู้ปฏิบัติงาน	ป.
	t	F	F	F	F	t
	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.
ด้านปริมาณงานที่ทำได้ (Y ₁)	1.57	1.45	0.13	1.81	1.39	0.34
	0.12	0.05*	0.94	0.01**	0.25	0.73
ด้านคุณภาพงาน (Y ₂)	2.84	1.66	0.37	2.87	0.71	0.06
	0.01**	0.01**	0.78	0.00**	0.55	0.95
ด้านการพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล (Y ₂)	1.30	1.26	1.66	2.10	0.21	0.12
	0.20	0.16	0.18	0.00	0.89	0.27
โดยรวม (Y _m)	2.11	1.42	0.43	2.34	0.75	0.28
	0.04*	0.06	0.73	0.00**	0.52	0.78

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การทำงานเป็นทีมทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคล (X_2) ด้านการให้รางวัลใจ (X_4) ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน (X_1) และด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย (X_3) ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง ($r = 0.68, 0.62, 0.56$ และ 0.51 ตามลำดับ) รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ทดสอบสมมติฐานของการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่า Sig (n = 252)

ตัวแปร		X_1	X_2	X_3	X_4	X_m	Y_1	Y_2	Y_3	Y_m
ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน (X_1)	Pearson	1	0.64**	0.56**	0.47**	0.83**	0.52**	0.39**	0.58**	0.56**
	Sig. (2-tailed)		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ด้านการแบ่งงานกันตามความรู้ของบุคคล (X_2)	Pearson	0.64**	1	0.46**	0.47**	0.78**	0.55**	0.61**	0.67**	0.68**
	Sig. (2-tailed)	0.00		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย (X_3)	Pearson	0.56**	0.46**	1	0.47**	0.81**	0.47**	0.41**	0.47**	0.51**
	Sig. (2-tailed)	0.00	0.00		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ด้านการให้รางวัลใจ (X_4)	Pearson	0.47**	0.47**	0.47**	1	0.77**	0.54**	0.58**	0.53**	0.62**
	Sig. (2-tailed)	0.00	0.00	0.00		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
การทำงานเป็นทีมโดยรวม (X_m)	Pearson	0.83**	0.78**	0.81**	0.77**	1	0.65**	0.62**	0.70**	0.74**
	Sig. (2-tailed)	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	0.00	0.00	0.00
ด้านปริมาณงานที่ทำได้ (Y_1)	Pearson	0.52**	0.55**	0.47**	0.54**	0.65**	1	0.67**	0.68**	0.89**
	Sig. (2-tailed)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	0.00	0.00
ด้านคุณภาพงาน (Y_2)	Pearson	0.39**	0.61**	0.41**	0.58**	0.62**	0.67**	1	0.69**	0.88**
	Sig. (2-tailed)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	0.00
ด้านการพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล (Y_3)	Pearson	0.58**	0.67**	0.47**	0.53**	0.70**	0.68**	0.69**	1	0.89**
	Sig. (2-tailed)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม (Y_m)	Pearson	0.56*	0.68*	0.51*	0.62*	0.74*	0.89*	0.88*	0.89*	1
	Sig. (2-tailed)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ผลการวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยนำตัวแปรมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple regression Analysis) โดยใช้เทคนิค Stepwise regression ซึ่งเป็นการเลือกตัวแปรโดยวิธีเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอนและเป็นวิธีที่เหมาะสมในการพิจารณาคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดและได้โมเดลที่ประหยัดที่สุด และทำการทดสอบตัวแปรพยากรณ์ที่เข้าสมการไปแล้วทุกครั้งที่มีการนำตัวแปรใหม่เข้าสมการ โดยตัวแปรพยากรณ์บางตัวที่เข้าไปในสมการแล้วสามารถถูกขจัดออกจากสมการได้ และหากพบว่าตัวแปรพยากรณ์ตัวนั้นไม่ได้ส่งผลให้ค่าประสิทธิภาพการทำนาย (R^2) เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือไม่ได้มีส่วนทำให้การพยากรณ์ต่อตัวแปรเกณฑ์เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ประยูรศรี บุตรแสนคม, 2555) และพิจารณาตามตัวแปรที่เข้าสมการตามลำดับความสำคัญ การสร้างสมการพยากรณ์องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เมื่อผู้วิจัยค้นหากลุ่มตัวแปรที่ดีที่สุดแล้ว จึงนำกลุ่มตัวแปรมาสร้างสมการถดถอย โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่อยู่ในรูปคะแนนดิบ (B) และอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Bata)

ผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ด้าน สามารถร่วมพยากรณ์ตัวแปรเกณฑ์ได้ดี ประกอบด้วย ด้านการแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคล (X_2) ด้านการให้รางวัลใจ (X_4) และด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย (X_3) ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.77 ค่าประสิทธิภาพการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.59 สามารถทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 59.00 มีความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ ± 0.36 และมีค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ 0.50

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า ด้านการแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคล (X_2) ด้านการให้รางวัลใจ (X_4) และด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย (X_3) สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน ประกอบด้วย ด้านการแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคล (X_2) ($B = 0.48$, $Beta = 0.46$) ด้านการให้รางวัลใจ (X_4) ($B = 0.29$, $Beta = 0.34$) และด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย (X_3) ($B = 0.10$, $Beta = 0.13$) สามารถสร้างสมการในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ } Y' &= 0.50 + 0.48 (X_2) + 0.29 (X_4) + 0.10 (X_3) \\ \text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน } Z' &= 0.46 (X_2) + 0.34 (X_4) + 0.13 (X_3) \end{aligned}$$

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอนระหว่างการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยทดสอบความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเมื่อเพิ่มปัจจัยทีละตัว ดังนี้ (1) ถ้าตัวแปรการทำงานเป็นทีม ด้านการแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคล (X_2) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การทำงานเป็นทีมเพิ่มขึ้น 0.46 หน่วย มีทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยให้ตัวแปรอื่นๆ มีค่าคงที่ (2) ถ้าตัวแปรการทำงานเป็นทีม ด้านการให้รางวัลใจ (X_4) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การทำงานเป็นทีม เพิ่มขึ้น 0.34 หน่วย มีทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยให้ตัวแปรอื่นๆ มีค่าคงที่ และ (3) ถ้าตัวแปรการทำงานเป็นทีม ด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย (X_3) มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การทำงานเป็นทีม เพิ่มขึ้น 0.13 หน่วย มีทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยให้ตัวแปรอื่นๆ มีค่าคงที่ ดังนั้น การทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 รายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple regression Analysis) โดยใช้เทคนิค Stepwise regression ($n = 252$)

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกตามลำดับการเข้าสมการ	คะแนนดิบ		คะแนนมาตรฐาน	t	Sig.	Collinearity	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.50	0.19		2.70	0.01**		
ด้านการแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคล	0.48	0.05	0.46	9.56	0.00**	0.70	1.42
ด้านการให้รางวัลใจ (X_4)	0.29	0.04	0.34	6.97	0.00**	0.69	1.44
ด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย (X_3)	0.10	0.04	0.13	2.78	0.01**	0.70	1.42
$R = 0.77$ $R^2 = 0.59$ Adjusted $R^2 = 0.59$ Std. Error = 0.36							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยการทำงานเป็นทีม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคล ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการให้รางวัลใจ และด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมด้านการแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย โดยผู้ปฏิบัติงานให้ความร่วมมือกับทีมงานเป็นอย่างดี และการที่ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มจะสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานทุกคนรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ว่าตนเองมีหน้าที่รับผิดชอบอะไรบ้าง หลังจากนั้นจึงจะสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่เหล่านั้นได้ ตามสถานการณ์โดยไม่ต้องรอให้ใครมาสั่งการ โดยผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มจะปฏิบัติงานและรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม ซึ่งการทำงานเป็นทีมที่มุ่งให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีส่วนร่วม นั้น จะเป็นการปฏิบัติงานที่เน้นการมีส่วนร่วมของทุกคนในทีม ผู้ปฏิบัติงานในทีมจะช่วยกันคิดช่วยกันตัดสินใจและช่วยกันปฏิบัติงาน เพราะผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องรับผิดชอบต่อผลงานร่วมกัน ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานจะเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของทีมงานโดยตรง ทำให้ทีมงานทุกคนต้องร่วมมือปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และหากการปฏิบัติงานนั้นมีปัญหาเกิดขึ้นผู้ปฏิบัติงานทุกคนในทีมจะต้องร่วมกันประชุมเพื่อหารือและหาวิธีแก้ไขปัญหาร่วมกัน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้ช่วยกันปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สิริรัตน์ แก้วสมบัติ (2554) ที่ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลยเขต 2 ผลการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านการบรรลุเป้าหมาย และแรงจูงใจ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชลิตา วรศิริ (2559) ที่ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แขวงทางหลวงนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล ด้านคุณภาพงาน และด้านปริมาณงานที่ทำได้ ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากองค์กรมีการจัดทำแผนพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทวิชาการและ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน และมีนโยบายจัดทำแผนพัฒนาและเสริมสร้างผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพสูงเพื่อเตรียมความพร้อมให้เป็นผู้บริหารในอนาคต ซึ่งการส่งเสริมจากผู้บริหารทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งกล้าที่จะยอมรับทั้งผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และผู้บริหารยังมีนโยบายด้านองค์กรมีการสร้างและหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์กรให้มีความเข้มแข็งและเป็นระบบ เพื่อเป็นแบบอย่างและแนวทางพัฒนาผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร นอกจากนี้องค์กรยังได้ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานรวบรวมความรู้และวิทยาการต่าง ๆ ของงานและจัดการข้อมูลแบ่งเป็นหมวดหมู่เพื่อความสะดวกและการค้นหาและการนำไปใช้ประโยชน์ และเป็นการสืบทอดความรู้ให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สิริรัตน์ แก้วสมบัติ (2554) ที่ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลยเขต 2 ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการมีจุดเน้นการเรียนรู้ที่ผู้เรียน ด้านการมีจุดหมายร่วมกัน และด้านบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของปภาวี สุขมณี, ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ (2554) ที่ได้ศึกษา ความรู้ความสามารถ

ของนักบัญชีที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพผลงาน ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน ด้านปริมาณผลงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของพนารัตน์ เสนเกตู (2557) ที่ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถภาพทางการนิเทศของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในโรงเรียนประถมศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชลิตา วรศิริ (2559) ที่ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แขวงทางหลวงนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้ปฏิบัติงาน และประเภทของผู้ปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงานอาจเป็นผลมาจากประสบการณ์การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันและไม่แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่เป็นเพศหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากเพศชาย และผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากมีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อย สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษา สถานภาพของผู้ปฏิบัติงาน และประเภทของผู้ปฏิบัติงานแตกต่างกันก็มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งแต่ปัจจัยเหล่านี้ก็ยังคงส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากจะมีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ยังคงส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก และจะเห็นได้ว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดี ได้ปริมาณงานตามเป้าหมาย มีคุณภาพดี เสร็จทันเวลา และประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์กรควรเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมาก มีประสบการณ์มากให้สอนงานและให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อย เพื่อให้เกิดประสิทธิผลการปฏิบัติงานและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การทำงานเป็นทีมทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคล (X_2) ด้านการให้รางวัลจูงใจ (X_4) ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน (X_1) และด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย (X_3) ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีการทำงานเป็นทีมด้านการแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคลอยู่ในระดับสูง ทำให้มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับสูงไปด้วย เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่ได้มีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม โดยได้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเอง และได้รับการยอมรับ ความเชื่อถือ ความไว้วางใจให้ปฏิบัติงานที่ตรงตามความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคล ผู้ปฏิบัติงานจึงสามารถรับรู้บทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรู้สึกภูมิใจที่ได้รับ ความไว้วางใจในการใช้ความสามารถ มีการใช้ปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน โดยเมื่อเกิดปัญหาจะไม่รอรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาและจะพยายามแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ก็จะทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน

สามารถแก้ไขปัญหาและหาวิธีการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กร และมีการพัฒนาทักษะความสามารถและพัฒนาบุคลิกภาพ ปรับเปลี่ยนทัศนคติเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสิริรัตน์ แก้วสมบัติ (2554) ที่ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลยเขต 2 ผลการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในทุกด้านซึ่งอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชลิตา วรศิริ (2559) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แขวงทางหลวงนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่า การทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ด้าน สามารถรวมพยากรณ์ตัวแปรเกณฑ์ได้ดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.77 ค่าประสิทธิผลการทำนาย (R²) เท่ากับ 0.59 สามารถทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 59.00 มีความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ ± 0.36 และมีค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ 0.50 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า ด้านการแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคล (X₂) ด้านการให้รางวัลใจ (X₄) และด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย (X₃) สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน ประกอบด้วย ด้านการแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคล (X₂) (B = 0.48, Beta = 0.46) ด้านการให้รางวัลใจ (X₄) (B = 0.29, Beta = 0.34) และด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย (X₃) (B = 0.10, Beta = 0.13) สามารถสร้างสมการในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ } Y' = 0.50 + 0.48 (X_2) + 0.29 (X_4) + 0.10 (X_3)$$

เนื่องจากในปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จตามที่องค์กรตั้งไว้ได้นั้น ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยผู้บังคับบัญชาจะมีทำหน้าที่ในการนำผู้ปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานเป็นทีม ซึ่งการทำงานเป็นทีมงานที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล จะต้องกระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกและความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ตั้งไว้ มีการติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างเปิดเผย ทีมงานปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งการทำงานเป็นทีมจะสมบูรณ์ได้ จำเป็นต้องใช้ความพยายามอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จนเป็นที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคนแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะรักษาสถานภาพที่ดีของทีมไว้เพื่อพัฒนางานให้เจริญก้าวหน้า

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ควรให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ซึ่งในการปฏิบัติงานร่วมกันต้องอาศัยการปฏิบัติงานที่เป็นทีมเวิร์ค เพื่อช่วยให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะหากผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรตระหนักและเห็นว่าตนเองเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของทีมจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น มีความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในทีมต้องพึงปฏิบัติ โดยจะต้องเข้าใจซึ่งกันและกัน แม้จะต้องเจอกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ

หากผู้ปฏิบัติงานทุกคนในทีมมีความจริงใจให้กัน คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมไปถึงการมีน้ำใจซึ่งกันและกัน รู้จักให้อภัยและคอยเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงาน งานนั้นก็จะประสบผลสำเร็จตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายเอาไว้

2. ผู้บริหารควรพิจารณาถึงแนวทางการพัฒนาองค์การในรูปแบบการทำงานเป็นทีม เช่น การดำเนินงานในรูปแบบคณะกรรมการ โดยการให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานขององค์การให้มากที่สุด มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการบริหารและการจัดการองค์การ เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งจะช่วยการทำงานเป็นทีมเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

แนวทางการพัฒนา

1. การทำงานเป็นทีม ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน ในการวางแผนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นต่อแนวทางการปฏิบัติงานในอนาคต และควรมีการประชุมกลุ่มย่อยอย่างสม่ำเสมอ เพราะหากประชุมกลุ่มใหญ่ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มักจะเขินอายไม่กล้าแสดงความคิดเห็น ซึ่งในการประชุมกลุ่มย่อยหรือจัดให้มีกล่องเพื่อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

2. การทำงานเป็นทีม ด้านการแบ่งงานกันตามความรู้ความสามารถของบุคคล ผู้บริหารควรสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อทราบถึงการเปลี่ยนแปลงในทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งหากได้ปฏิบัติงานในส่วนใดส่วนหนึ่งเป็นระยะเวลานาน ผู้ปฏิบัติงานนั้นอาจเกิดความเบื่อหน่าย ดังนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาถึงปริมาณงานและความรับผิดชอบเพื่อให้เกิดความท้าทาย และเปิดโอกาสให้แก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยผู้บริหารคอยให้คำปรึกษาเท่าที่จำเป็น และพิจารณาความก้าวหน้าอย่างเหมาะสม

3. การทำงานเป็นทีม ด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ผู้บริหารควรสังเกตพฤติกรรม ทักษะ และความสามารถของผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ หากผู้ปฏิบัติงานมีศักยภาพในงานที่ได้รับมอบหมาย ก็ควรให้อิสระในการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ดังนั้น ผู้บริหารควรมอบหมายงานและให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจด้วยตนเอง โดยให้มีความรับผิดชอบที่เหมาะสมกับความสามารถ

4. การทำงานเป็นทีม ด้านการให้รางวัลใจ ผู้บริหารควรใช้หลักการทฤษฎีเสริมแรงโดยเสริมแรงทางบวก ซึ่งเป็นการให้ผลตอบแทนในสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานอยากได้ เช่น ค่ายกย่องชมเชยเมื่อผู้ปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ การให้ค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น การให้ความก้าวหน้าในสายอาชีพ การเพิ่มสวัสดิการที่สูงขึ้น การให้วันหยุดมากขึ้น เป็นต้น เพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมพึงประสงค์ ซึ่งผู้บริหารควรพิจารณาเลือกรูปแบบการเสริมแรงเชิงบวกให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

5. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานที่ทำได้ ผู้บริหารควรพิจารณาถึงปริมาณงานที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้รับ ว่ามีความเหมาะสมเพียงใด โดยอาจสังเกตจากเวลาปฏิบัติงาน เวลาในการเลิกปฏิบัติงาน ว่ามีการปฏิบัติงานล่วงเวลาบ่อยหรือไม่ มีการใช้เวลาส่วนตัวในการปฏิบัติงานหรือไม่ ความถูกต้องของงานเป็นอย่างไร ผู้บริหารอาจจะสอบถามอย่างสม่ำเสมอเพื่อทราบถึงสถานการณ์ และจะได้ปรับเปลี่ยนได้ทันท่วงที ซึ่งผู้ปฏิบัติงานบางคนอาจคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไปเกินกว่าตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดังนั้น บริหารควรทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน และแสดงให้เห็นศักยภาพในตัวผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้น ในการพยายามปฏิบัติงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ เพื่อประโยชน์

ของผู้ปฏิบัติงานในอนาคต หรืออาจพิจารณาถึงอัตราของผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานก็จะสามารถช่วยให้งานที่มีอยู่นั้นบรรลุเป้าหมายของทีมได้อย่างราบรื่น

6. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ผู้บริหารควรเพิ่มทักษะ ความรู้ ความชำนาญให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยส่งผู้ปฏิบัติงานไปเข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน สัมมนา หรือประชุมต่าง ๆ ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หรือการศึกษาต่อและองค์การสนับสนุนทุนการศึกษาอย่างเหมาะสม และติดตามความก้าวหน้า ความถูกต้องของการปฏิบัติงาน เพื่อลดโอกาสการเสียเวลา หากเกิดข้อผิดพลาดระหว่างการปฏิบัติงาน และสามารถแก้ไขปัญหาคือ

7. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล ผู้บริหารควรส่งเสริมสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงศักยภาพในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง หรือเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานนำเสนอผลงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน หรือสร้างสรรค์ผลงานวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยมีผู้บังคับบัญชาคอยให้คำปรึกษาและสนับสนุน เพื่อเป็นผลงานของผู้ปฏิบัติงานและองค์การได้รับประโยชน์ และการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้เสนอแนวคิดใหม่ ๆ หรือความคิดเชิงสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรก็จะเป็นการสร้างสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ท้าทายและสร้างสรรค์ และหากความคิดสร้างสรรค์นั้นได้รับการยกย่องชมเชย หรือได้รับรางวัลเพื่อเป็นการจูงใจเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานก็เป็นสิ่งที่ดีต่อองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยแบบผสมผสาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างละเอียด ครบถ้วน และมีความน่าเชื่อถืออย่างสูงสุด

2. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ปฏิบัติงานภายในสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล และในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้สนใจอาจจะวิจัยโดยการขยายพื้นที่การวิจัยเพิ่มมากขึ้น เช่น เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล (วิทยาเขตศาลายา) เป็นต้น

บรรณานุกรม

- จิรภัทร์ สุวรรณพุ่ม. (2552). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผล การปฏิบัติงาน กรณีศึกษา การรถไฟแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม.
- ชลิตา วรศิริ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แขวงทางหลวง นครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. นครราชสีมา.
- ชูชัย สมितिโก. (2549). การฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานในองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 5). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.
- ดวงฤทัย ศรีเร. (2555). ผลกระทบของการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในเขตจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม.
- ภาวีย์ สุขมณี, ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์. (2554). ความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานของนักบัญชี ธุรกิจ SMEs. ในจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์. กาฬสินธุ์.
- ประนมวัน เกษสัจชัย และวิภาพร วรหาญ. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลงาน อุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนในเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข. วารสารสมาคมพยาบาล สาขาภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ. ปีที่ 30 (3), ขอนแก่น.
- ประยูรศรี บุตรแสนคม. (2555). การคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์เข้าในสมการถดถอยพหุคูณ. วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปีที่ 17 ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม 2555). หน้า 55. มหาสารคาม.
- ผ่องพรรณ ตรัยมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภรณ์. (2541). การออกแบบการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- พนารัตน์ เสนเกต. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะภาพทางการนิเทศของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานในโรงเรียนประถมศึกษาตามความคิดเห็นของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สงขลา เขต 3. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลา. สงขลา.
- ภรดี สีหะบุตร. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลองค์กร ตามการรับรู้ของผู้ให้บริการสถานพยาบาลสังกัดกองบัญชาการกองทัพไทย. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหา บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.
- วรรณิ แกมเกต. (2551). วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.
- สิริรัตน์ แก้วสมบัติ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาเลยเขต 2. สารนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. เลย
- สุนทร เสี่ยงมพงษ์ และพรรณี บัวเล็ก. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเสา โทรมนาคมบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการ องค์กร มหาวิทยาลัยเกริก. กรุงเทพมหานคร.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2559). *สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564*. สำนักนายกรัฐมนตรี. กรุงเทพมหานคร.
- Cronbach, Lee J. (1984). *Essential of Psychological Testing*. (2nd ed.). New York : Harper and Row.
- Cherrington, D. J. (1994). *Organizational behavior : The management of individual and organizational performance*. Allyn and Bacon.
- Goldstein, I. L. (1993). *Training in Organizations : Need Assessment Development and Evaluation*. (3rd ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/ Cole.
- Newston, J. W. (2007). *Organizations behavior : Human behavior at work*. (6th ed.). New York : McGraw-Hill Higher Education.
- Woodcock, M., and Francis, D. (1994). *Teambuilding Strategy*. (7th ed.). Brookfield. Vermont : Gower Publishing.

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CLIMATE AND QUALITY OF WORK LIFE
OF THE STAFF AT THE DIVISION OF STUDENT AFFAIRS, MAHIDOL UNIVERSITY

ศิรัชฎาต์ ศรีสุข¹ และ สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) ศึกษาระดับปัจจัยบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล 2.) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และ 3.) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 68 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Independent-Samples T -Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยบรรยากาศองค์การของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน และมีแนวทางในการเพิ่มความสัมพันธระหว่างบรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้ 1) สนับสนุนให้หัวหน้างานวางแผนพัฒนาความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล 2) สร้างการรับรู้ความเสี่ยง ในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรอย่างสมบูรณ์ วางแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย 3) จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ให้กับบุคลากรอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง 4) สร้างทัศนคติที่ดีในความรับผิดชอบต่องาน เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานให้เพิ่มสูงขึ้นต่อไป

คำสำคัญ : บรรยากาศองค์การ/ คุณภาพชีวิตการทำงาน/ บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² รองศาสตราจารย์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ อนุสาขาการบริหารองค์การ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

The research on the Relationship Between Organizational Climate and Quality of Work Life of the Staff at the Division of Student Affairs, Mahidol University has the objective to study the level of organizational climate factors and quality work life of the Division of Student Affairs Staff, Mahidol University. To study the relationship between organizational climate and quality work life and to compare the differences in the quality work life classified by personal factors. This research is quantitative research, the sample group used was the Division of Student Affairs Staff, Mahidol University, amount 68 persons. The tools used in the research are questionnaires, statistical analysis such as Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation, Independent-Samples T-Test, One Way ANOVA and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The study found that the organizational climate factor of the Division of Student Affairs Staff, Mahidol University, in general, is at a moderate level. The overall quality work life was at a moderate level. The organizational climate had a positive relationship with the quality work life at the high level with statistical significance at the level of 0.01. For analysis of differences in personal factors such as gender, age, marital status, highest educational level, type of personnel, average monthly income, and the different working age have no difference in the quality work life.

Keywords: Organizational Climate/ Quality of Work Life/ Personnel of the Division of Student Affairs Staff, Mahidol University

1. บทนำ

การทำงาน เป็นบทบาทสำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ เมื่อมนุษย์เข้าสู่วัยทำงานการปฏิบัติงานจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งของชีวิต ทำให้เราพบเจอกับประสบการณ์ที่มีคุณค่า มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์กับบุคคลอื่น เปิดโอกาสให้ได้แสดงออกซึ่งสติปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นำมาซึ่งความสำเร็จและความพึงพอใจในชีวิต การที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองตามความต้องการทางร่างกายจิตใจ ได้ทำความฝันของตนเองให้เป็นจริง ย่อมสร้างความมั่นคง ความผาสุกในชีวิต ไปในทิศทางที่ดีตามกรอบแนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579) ด้านการสร้างความมั่นคง ความสามารถทางการแข่งขันการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน ให้มีสุขภาพที่ดี ในทุกภาคส่วน ร่วมผลักดันการทำงานที่ดีร่วมกัน ปฏิบัติงานสอดรับเป็นแนวระนาบเดียวกันในเชิงบูรณาการให้ทันยุคสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อย่างยุคไทยแลนด์ 4.0 ที่กำลังเข้ามามีบทบาทสำคัญกับทุกคน ทั้งในด้านนวัตกรรม เทคโนโลยี หากองค์กรมีความพร้อมในการรับมือ โดยคิดค้นวิธีพัฒนาองค์กรใหม่ๆ อยู่เสมอ จะทำให้องค์กรยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคงในศตวรรษที่ 21

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพและยกระดับบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต่อไป เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสความก้าวหน้า ความทำ

ทายในงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อย่างไม่หยุดยั้งของบุคลากร เพิ่มโอกาสในการสื่อสาร ลดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ให้หมดสิ้นไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 ศึกษาระดับปัจจัยบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

2.2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

2.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วอลตัน (Walton, 1974) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มิใช่แค่กำหนดเวลาการทำงาน หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น ยังหมายรวมถึงความต้องการ ความปรารถนาที่จะทำให้บุคลากร มีชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

ลูสเซีย (Lussier, 2007) กล่าวว่า ความหลากหลายของสภาพแวดล้อมในองค์การ ทั้งทางตรงและทางอ้อมส่งผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงาน และมีส่วนในการเสริมสร้างแรงจูงใจ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สุดปราโมทย์ วัฒนรัตน์ (2561) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย แนวทางการบริหารองค์การที่ทันสมัย ความเอื้อเอื้อเพื่อพ่อแม่ ความสามัคคี ล้วนมีผลต่อความรู้สึกของพนักงาน สะท้อนความเป็นสังคมภายในองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

ฉวีวรรณ เอี่ยมพญา (2559) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การ คือการรับรู้ของสมาชิกในองค์การ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม โดยบรรยากาศองค์การที่ดีจะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานในทางที่ดี

เพ็ญศรี เวชประพันธ์ (2557) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมและลักษณะการทำงานของบุคคล รวมถึงสวัสดิการ รายได้ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ในทางบวก ต่อการส่งเสริมหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล” เป็นการศึกษาวิจัยด้านปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวนทั้งสิ้น 86 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ประกอบด้วย พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานส่วนงาน ลูกจ้างเงินงบประมาณ ลูกจ้างเงินรายได้ ที่ปฏิบัติงานในกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 68 คน จากการคำนวณโดยใช้สูตรการหากลุ่มตัวอย่างประชากรของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) และกำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% และค่าความคาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

5.2 เครื่องมือการวิจัย

การศึกษาค้างนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ **ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะแบบเลือกตอบ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน **ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) **ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed - Ended Question) เป็นมาตราการประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด **ส่วนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่บุคลากร อยากให้เกิดการสนับสนุนหรือการแก้ไขปัญหาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

5.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทดสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีดังนี้ 1) นำแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จากการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) $IOC > 0.5$ ขึ้นไป โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเสนอกับผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้และมีประสบการณ์ ตรวจสอบความชัดเจนของภาษา และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำมาหาค่าความเที่ยงตรง หรือค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยวิธีของโรวินเนลลีและแฮมเบิลตัน (Rovinelli & Hambleton, 1997) แล้วคัดเลือกข้อที่มีดัชนี ความสอดคล้อง (IOC) ที่มีคะแนนตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป มาใช้ในการเก็บข้อมูล 2) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้ มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง ก่อนนำไปใช้เพื่อการสำรวจ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ในที่นี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจาก บุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 30 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ หาค่า ความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า $\alpha = 0.70$ ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น 3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบ ไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุญาตจากคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ถึงผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2) เมื่อได้รับอนุญาตให้ดำเนินการเก็บข้อมูลได้ ผู้วิจัยเข้าพบผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา เพื่อชี้แจงรายละเอียด ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการตอบแบบสอบถาม 3) ผู้วิจัยจะรับแบบสอบถามกลับคืนหลังจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้ว นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ว่าถูกต้องครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ไปสังเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีการศึกษาด้านเอกสาร วารสาร บทความ หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อนำมาสร้างแนวคำถามในแบบสอบถามโดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) และจัดทำตารางวิเคราะห์สถิติ เพื่อใช้ในการประมวลผลข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ใช้สำหรับอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไป ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานค่า t-test, F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปร (One Way ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน ถ้าการทดสอบตัวแปรตามค่าเฉลี่ยปรากฏว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะต้องนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD และการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

7. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสารและการสัมภาษณ์งานวิจัยด้วยตนเอง มีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุญาตจากคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล ถึงผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอความร่วมมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล 2) เมื่อได้รับอนุญาตให้ดำเนินการเก็บข้อมูลได้ ผู้วิจัยเข้าพบผู้อำนวยการ กองกิจการนักศึกษา เพื่อชี้แจงรายละเอียด ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการตอบแบบสอบถาม 3) ผู้วิจัยรับแบบสอบถามกลับคืนหลังจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ว่าถูกต้องครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ไปสังเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

8. สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

กลุ่มตัวอย่างบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.80 ส่วนมากมีช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป ส่วนมากมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.94 ส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.94 ส่วนมากเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 41.18 ส่วนมากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 75.00 ส่วนมากมีอายุการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.94

ระดับปัจจัยบรรยากาศองค์การของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

ระดับบรรยากาศองค์การของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 เมื่อพิจารณารายด้านและพิจารณารายข้อสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) บรรยากาศองค์การ ด้านความรับผิดชอบต่องาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ เมื่องานที่ปฏิบัติเกิดปัญหา บุคลากรแสดงออกถึงความรับผิดชอบ โดยการแก้ไขปัญหาที่นั้นจนลุล่วง

2) บรรยากาศองค์การ ด้านความอบอุ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่อยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับแรก คือ องค์การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ให้กับบุคลากรอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง

3) บรรยากาศองค์การ ด้านการสนับสนุน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่อยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับแรก คือ บุคลากรสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชา เพื่อปรึกษาหารือ ปัญหาในการปฏิบัติงานได้เสมอและผู้บังคับบัญชา เกื้อหนุน และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านต่างๆให้กับท่าน

4) บรรยากาศองค์การ ด้านเอกลักษณ์ขององค์การ และความจงรักภักดี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่อยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับแรก คือ บุคลากรคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ

5) บรรยากาศองค์การ ด้านความเสี่ยง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่อยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับแรก คือ บุคลากรรับรู้ และเข้าใจถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับงานที่ปฏิบัติ

ระดับปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.28 เมื่อพิจารณารายด้านและพิจารณาเป็นรายข้อสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องและความเป็นประโยชน์ต่อสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ครอบคลุมของบุคลากรสนับสนุนและยินดี ที่ท่านได้ร่วมงานกับองค์การ ที่ใส่ใจกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ กับข้อคำถามหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะประโยชน์บุคลากรเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มสูงขึ้น

2) คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ องค์การมีการสนับสนุนการตรวจสุขภาพของบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

3) คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ บุคลากรสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน และเวลาสำหรับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม

4) คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่อยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับแรก คือ องค์การสนับสนุน ให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม หรือเข้าร่วมโครงการที่สำคัญๆ ที่ส่งเสริมการพัฒนาบุคคล

5) คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านประชาธิปไตยในองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่อยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับแรก คือ บุคลากรได้รับเกียรติจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานร่วมกัน

6) คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่อยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับแรก คือ บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจ ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

7) คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่อยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับแรก คือ บุคลากรสามารถขอคำแนะนำ และปรึกษาปัญหาการทำงานจากผู้บังคับบัญชาได้

8) คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยข้อที่อยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับแรก คือ ค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลจากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) บรรยากาศองค์การ ด้านที่มีความสัมพันธ์ในลำดับแรก คือ ด้านการสนับสนุน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในระดับปานกลาง 2) บรรยากาศองค์การ ด้านที่มีความสัมพันธ์ในลำดับรองลงมา คือ ด้านความอบอุ่น และด้านความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในระดับปานกลาง 3) บรรยากาศองค์การ ด้านที่มีความสัมพันธ์ในลำดับสุดท้ายคือ ด้านความรับผิดชอบต่องาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในระดับปานกลาง ดังนั้น จากการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับคุณภาพชีวิตการทำงาน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันสูง จึงกล่าวได้ว่าหากบุคลากร มีบรรยากาศองค์การที่ดี ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรดีขึ้นไปด้วย เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาน กับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศที่ต่างกัน อายุที่ต่างกัน สถานภาพการสมรสที่ต่างกัน ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ประเภทของบุคลากรที่แตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน อายุการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

9.อภิปรายผลการวิจัย

ระดับบรรยากาศองค์การของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

ระดับบรรยากาศองค์การของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 โดยระดับบรรยากาศองค์การแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านความอบอุ่นด้านการสนับสนุน ด้านเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดี และด้านความเสี่ยง โดยค่าเฉลี่ยระดับบรรยากาศองค์การสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบต่องาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมา คือ ด้านเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความอบอุ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุตปราโมทย์ วัฒนรัตน์ (2561) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์การมหาชน จำนวน 7 องค์การ ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง และคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิธัญญา แซ่ตั้ง (2559) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และคุณภาพชีวิตการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงาน ขององค์การธุรกิจค้าปลีก จำนวน 140 คน พบว่าบรรยากาศองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานและบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้วย

ซึ่งอาจอธิบายได้ว่าระดับบรรยากาศองค์การสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบต่องาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อาจเป็นเพราะบุคลากรมีความรู้สึกว่าจะงานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญ และตนเองมีความรับผิดชอบสูงในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 อาจเป็นเพราะ กองกิจการนักศึกษา เป็นงานที่สนับสนุนด้านกิจกรรม สันทนาการ ดูแลให้บริการนักศึกษา ซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของกองกิจการนักศึกษา และการทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดความผูกพันและ ความจงรักภักดี และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความอบอุ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 อาจเป็นเพราะด้วยภาระกิจของกองกิจการนักศึกษาที่มีมาก ทำให้บุคลากรต่างทำงานอย่างตั้งใจ เพื่อให้ผลงานบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามที่ตั้งไว้ โดยไม่ได้แบ่งเวลาแห่งความสุข ทำให้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ควรต้องพัฒนาบรรยากาศองค์การต่อไป เพื่อปรับเปลี่ยนมุมมองหรือทัศนคติของบุคลากร ด้านความอบอุ่นให้เพิ่มสูงขึ้นต่อไป

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 โดยคุณภาพชีวิตการทำงานแบ่งออกเป็น 8 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ ด้านความเกี่ยวข้องและความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 รองลงมา คือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิศโสภา ทีฆาวงค์ (2560) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 412 คน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก คือ ด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม อาจเป็นเพราะวัฒนธรรมการทำงานขององค์การที่ส่งเสริมหรือสนับสนุนความก้าวหน้าของชุมชน ที่ทำให้ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน

สังคมอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญศรี เวชประพันธ์ (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดสงขลา จำนวน 370 คน พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

อาจอธิบายได้ว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ ด้านความเกี่ยวข้อง และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อาจเป็นเพราะบุคลากรรู้สึกว่าการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ที่ทางองค์กรจัดขึ้น ทำให้บุคลากรเห็นคุณค่าในตัวเองเพิ่มสูงขึ้น รองลงมา คือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 อาจเป็นเพราะองค์กรมีการตรวจสอบสุขภาพประจำปี สนับสนุนด้านกีฬาเพื่อส่งเสริมสุขภาพและด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านค่าตอบแทนเพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 อาจเป็นเพราะบุคลากรรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับยังน้อย และยังไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน หรือเหลือพอที่จะเก็บออมไว้ใช้ในยามฉุกเฉินได้

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ในระดับสูง คือ $r = 0.739$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดปราโมทย์ วัฒนรัตน์ (2561) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์กรมหาชน จำนวน 7 องค์กร พบว่าบรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง และคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉวีวรรณ เอี่ยมพญา (2559) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8 จำนวน 240 คน พบว่าบรรยากาศองค์การโดยรวมส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและบรรยากาศมีความจำเป็นกับองค์การ เป็นแรงจูงใจให้บุคลากรในการปฏิบัติงาน หากมีบรรยากาศองค์การที่ดี จะเป็นการเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

โดยค่าความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านการสนับสนุน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.68$) อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน และบุคลากรสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อปรึกษาหารือได้ รองลงมา คือ ด้านความอบอุ่น และด้านความเสี่ยง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากัน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.62$) อาจเป็นเพราะบุคลากรรู้สึกว่าตนเองมีสิทธิในการเสนอความคิดเห็นต่างๆ ในที่ประชุม และสามารถขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาได้ ทั้งยังรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ในงานที่ปฏิบัติ และภาคภูมิใจที่กองกิจการนักศึกษาได้ให้ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยบุคลากรรับรู้และเข้าใจ ในเป้าหมายขององค์การ และสามารถจัดการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับงานของตนเองได้ในเบื้องต้น ส่วนด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบต่องาน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.38$) อาจเป็นเพราะบุคลากรรู้สึกว่า บุคลากรรับรู้ถึงหน้าที่ตามตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายของตนเองอยู่เสมอในแต่ละวัน มีความใส่ใจในงานที่รับผิดชอบมาก และติดตามผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอในแต่ละวัน

ความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงาน กับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศของ ทศนีย์ชาติไทย (2559) ได้ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศของ ปรีชา นะเป่า (2556) ได้ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของคณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน ในกรุงเทพมหานครพบว่า อายุ สถานภาพ ระยะเวลา และตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ที่แตกต่างกัน จึงมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

10. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ด้านการสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างานควรให้การสนับสนุน การปฏิบัติงาน และวางแผนพัฒนาความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล และพัฒนาระดับความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันมากขึ้น โดยทางองค์กรควรมีนโยบายเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากร สร้างทัศนคติการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิต การทำงานพัฒนาในระดับสูงสุดต่อไป

2) ด้านความอบอุ่น องค์กรควรจัดกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์ให้กับบุคลากรภายในองค์กรอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง อาจเป็นกิจกรรมสัมมนาของกิจการนักศึกษาระดับจังหวัด 1 ครั้ง และจัดสัมมนาเพื่อสานสัมพันธ์ โดยการทำกิจกรรมที่เสริมสร้างการบูรณาการทางสังคมร่วมกันอีก 1 ครั้ง ภายในกรุงเทพหรือปริมณฑลที่ใกล้เคียง เพื่อให้บุคลากรใกล้ชิดกัน พัฒนาความสัมพันธ์ และสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ดีร่วมกัน มุ่งที่เป้าหมายความสำเร็จขององค์กรร่วมกันโดยพยายาม ให้หัวหน้างานแต่ละหน่วยงาน สร้างมิตรภาพที่ดีให้กับบุคลากร เสมือนคนในครอบครัว เพื่อเพิ่มความอบอุ่น โดยกำหนดแผนการทำงานให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในพันธกิจขององค์กรมากขึ้น พร้อมทั้งอธิบายโครงสร้างแผนการทำงานกับบุคลากร ว่าถ้าเราทำงานร่วมกันจนบรรลุผลสำเร็จ สามารถได้รับค่าชื่นชม หรือรางวัลแห่งความสำเร็จร่วมกัน

3) ด้านความเสี่ยง มีความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.62$) โดยบุคลากรรับรู้ และเข้าใจถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับงานในระดับหนึ่ง แต่ก็ได้ไม่ได้เข้าใจมากที่สุด ในเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยง เกี่ยวกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานอย่างสมบูรณ์ โดยองค์กรควรจัดหาแนวทางที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และคิดค้นหาวิธีป้องกันไม่ให้เกิดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว หรือเกิดความเสียหายให้น้อยที่สุด และควรจัดบุคคลเข้ามาเป็นที่ปรึกษา และแต่งตั้งผู้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรง เพื่อคอยให้คำแนะนำปรึกษา ในการจัดการความเสี่ยงที่ถูกต้องโดยเฉพาะ และเปิดโอกาสให้เสนอ

ความเสี่ยงของหน่วยงานมากขึ้น โดยหัวหน้าหน่วยงานอาจจัดการประชุมเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงในหน่วยงานตนเองเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อบริหารความเสี่ยงร่วมกัน เปิดโอกาสความร่วมมือร่วมใจกันมากขึ้น แลกเปลี่ยนข้อมูลกันและหาแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อจัดการความเสี่ยงให้หมดสิ้นไป

4) ด้านความรับผิดชอบต่องาน แม้ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.38$) แต่ก็อยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรเองสามารถรับรู้ภาระความรับผิดชอบต่องาน ตามตำแหน่งของตนเองอยู่เสมอในแต่ละวัน มีความเอาใจใส่ และติดตามผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ จนบางครั้งอาจทำให้บุคลากร ไม่ได้หันมาใส่ใจหรือดูแลสุขภาพของตนเองเท่าที่ควร จนอาจเกิดความเครียด หรือกดดันจากภาระงาน ดังนั้น องค์การจึงควรจัดวางนโยบาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพให้กับบุคลากร เพื่อช่วยผ่อนคลาย และทำให้สุขภาพร่างกายของบุคลากรดีขึ้น เช่น โครงการเดินวิ่งเพื่อสุขภาพ และอาจมีของที่ระลึกจากองค์การ เพื่อให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการดูแลสุขภาพร่างกายของตน เมื่อสุขภาพร่างกายดี ก็สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์การจนสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะทำให้บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) ด้านการสนับสนุน องค์การจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์โครงการที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากรในการทำงาน หรือการยื่นขอตำแหน่งทางวิชาการ เช่น จัดการประชุมการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย Routine to Research (R2R) ที่สนับสนุนด้านความหน้าของบุคลากรในองค์การ โดยการวางแผนเป็นรายบุคคล รวมทั้งการจัดการความรู้ และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างชาญฉลาด และสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในการเข้าร่วมการอบรม ที่สร้างความก้าวหน้าในงาน โดยถือปฏิบัติอย่างชัดเจน เป็นแบบอย่างเดียวกันทุกคน หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาวางตัวเป็นกลาง จัดวางระบบขั้นตอนการพัฒนางาน ให้ข้อมูลที่สำคัญ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยตนเอง เปิดโอกาสในการเข้าถึง และช่วยกำกับติดตามความก้าวหน้าอยู่เสมอ เข้าร่วมแก้ไขปัญหาหน้างานด้วยกัน กำหนดภาระงานให้กับบุคลากร ตามความเหมาะสม มีการกระจายงานอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงาน ซึ่งจะช่วยพัฒนาด้านการสนับสนุนให้อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

2) ด้านความอบอุ่น จัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์การร่วมกัน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้บุคลากรได้รู้จัก และเรียนรู้การใช้ชีวิตอยู่ร่วมกัน แบ่งปัน และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันเพิ่มมากขึ้น พยายามสร้างการทำงานเป็นทีม พัฒนาแนวความคิดกลุ่ม โดยหัวหน้างานลงมือปฏิบัติงานร่วมกันกับผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เกียรติกันในการทำงาน และร่วมสร้างสรรค์ผลงาน ผู้บังคับบัญชาพุดจาให้กำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดความอบอุ่นและรู้สึกรักองค์การมากขึ้น มีสามัคคีกัน อยากจะช่วยเหลือกัน ดังนั้น การสร้างสายสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จากการพุดจาให้กำลังใจกันสม่ำเสมอ จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเคารพเชื่อฟัง อันจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากการบูรณาการความร่วมมือกัน

3) ด้านความเสี่ยง องค์การหรือหัวหน้าหน่วยงาน จัดการประชุมเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยง เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อจัดการบริหารความเสี่ยงร่วมกันภายในหน่วยงานหรือองค์การ โดยหัวหน้างานอาจวางโครงการวาระการประชุม และผู้ปฏิบัติงานจริง ร่วมกันนำเสนอปัญหาที่เกิดขึ้นจากหน้างาน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น วิเคราะห์ปัญหา แก้ไขจนปัญหานั้นหมดไป ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต จากการพิจารณาถ่วงรองร่วมกัน และควรวางวิธีการสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหาความเสี่ยงได้รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์มากขึ้น เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตในการสื่อสาร รู้จักวิธีการพุดให้ตรง

ประเด็น ชัดเจน เจาะจงปัญหาได้ถูกต้อง เข้าใจสถานการณ์ โดยสมาชิกทุกคนควรได้รับการฝึกทักษะเป็นนักสื่อสารที่ดี หรือฝึกทักษะการเป็นผู้นำที่ดีด้วย จากการอบรม

4) ด้านความรับผิดชอบต่องาน บุคลากรทุกคนควรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ตามความรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด สร้างคุณค่าที่เกิดประโยชน์กับงาน โดยการเอาใจใส่ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มองที่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาองค์กรร่วมกัน ช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายอย่างสมบูรณ์แบบ และรวดเร็วมากขึ้น และองค์กรควรสนับสนุนทัศนคติที่ดีกับหน้าที่ความรับผิดชอบต่องาน มีการตรวจสอบ ควบคุม ผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด ติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง และต่อยอดการทำงานในส่วนที่เป็นจุดแข็งได้ต่อไป โดยหัวใจของการขับเคลื่อน พันธกิจที่สำคัญก็มาจากบุคลากรทุกคน ร่วมแรงร่วมใจกันเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) จากการศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล หากองค์การต้องการสนับสนุนการรับรู้บรรยากาศองค์การเพิ่มมากขึ้น ควรจะส่งเสริมค่านิยมในการทำงาน ทำให้เกิดความท้าทาย เปิดโอกาสในการทำงานใหม่ๆ การสนับสนุน โดยใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ทราบข้อมูลในการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้เพิ่มสูงขึ้นกว่าในระดับเดิม

2) ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล อันจะนำไปสู่การพัฒนางาน และพัฒนาประสิทธิภาพให้กับองค์การได้

3) ควรศึกษาปัญหาหรืออุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำแนวทางปัญหานั้นมาพัฒนาแก้ไขให้ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันต่อไป

บรรณานุกรม

- ทัศนีย์ ชาติไทย, (2559) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์:ม.ป.ท.
- ฉวีวรรณ เอี่ยมพญา. (2559). บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต8. มหาวิทยาลัยศิลปากร
- นิรัญญา แซ่ตั้ง. (2559). บรรยากาศองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และคุณภาพชีวิตการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานขององค์การธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง. คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรีชา นะเป่า. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของคณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน ในกรุงเทพมหานคร. วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- พิศโสภา ทีฆาวงค์. (2560). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่. สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- เพ็ญศรี เวชประพันธ์. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดสงขลา. สาขาวิชาพัฒนศึกษา. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุดปราโมทย์ วัฒนรัตน์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานองค์การมหาชน. คณะพัฒนาศาสตร์มนุษย. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วารสารวิจัยรำไพพรรณี, 12(1), 28-37.

การขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น มหาวิทยาลัยมหิดล

EXTENDED TIME TESTING ACCOMMODATIONS

FOR STUDENTS WITH VISUAL IMPAIRMENTS: MAHIDOL UNIVERSITY

จิตติมา บุญดีเจริญ¹ อีระศักดิ์ สรรพศิริ¹ และ อัมย์ธรณ์ สุ่มอุดม¹

บทคัดย่อ

บทความวิชาการ เรื่องการขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น มหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้อัตราส่วนการขยายเวลาสอบที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็นของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยที่ไม่ลดมาตรฐานทางวิชาการของหลักสูตรหรือคณะ การขยายเวลาสอบซึ่งถือเป็นช่องทางหนึ่งที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาพิการในระดับสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาพิการทางการเห็นซึ่งมีอุปสรรคในการเข้าถึงแบบทดสอบทั่วไปและมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม หน่วยบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยมหิดลได้จัดบริการสนับสนุนด้านการสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็นในหลายช่องทาง เช่น การจัดบริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดทำข้อสอบอักษรเบรลล์ การขยายตัวอักษรขนาดใหญ่ ผู้ช่วยอ่านข้อสอบ รวมทั้งการขยายเวลาสอบ โดยขึ้นอยู่กับความต้องการจำเป็นของนักศึกษาพิการรายบุคคล และความเหมาะสม ทั้งนี้การขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็นในประเทศไทยยังไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจน ทำให้เกิดความสับสนของผู้ที่เกี่ยวข้องในการสอบซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถทางวิชาการของนักศึกษาพิการทางการเห็น ดังนั้น หน่วยบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้มีการศึกษาค้นคว้าบทความวิชาการเกี่ยวกับการขยายเวลาสอบสำหรับคนพิการทางการเห็นทั้งในและต่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่า การขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็นนั้นมีความหลากหลาย ดังนั้นควรพิจารณาการขยายเวลาสอบใน 2 ปัจจัย คือ 1. ความต้องการจำเป็นของนักศึกษาพิการทางการเห็น และ 2. ประเภทของรายวิชาที่จัดสอบ ทั้งนี้โดยไม่ลดทอนมาตรฐานการวัดผลทางวิชาการ

คำสำคัญ : การขยายเวลาสอบ นักศึกษาพิการทางการเห็น การอำนวยความสะดวก

Abstract

The purpose of the article of extra time on examination for students with visual impairment in Mahidol University was to study ratio between extra time and normal time in examination for students with visual impairment around the world in order to applying on exam in Mahidol University without diminish the standard of academic goal in a curriculum or faculty. The extra time on examination is international method that used to support students with disability, especially students with visual

¹ หน่วยบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

Email: Jittima.boon@mahidol.ac.th, Teerasak.san@mahidol.ac.th

impairment. They got a lot of problems with an accessibility on general examination, so they need to get facilities service reasonably. Disabilities Student Support Unit, Student Affair Division, Mahidol University has supported many facilities of examination for students with visual impairment; for example, assistive technology arrangement, braille medias, enlarge letter in test paper, examination supporter, and extra time on exam. Facilities must be considered on their special needs individually and reasonably. The determination of an extra time on examination in Thailand is not identical standard, so people who work on examination for disabilities in faculties often get many confusions and lastly, students with visual impairment cannot show their academic potential. Therefore, Disabilities Student Support unit, Division of student Affair, Mahidol University studied many articles of extra time on examination for students with visual impairment in Thailand and aboard. The study revealed that there are several models of extra time on examination for students with visual impairment, however an extra time on examination must according with their special needs and without diminishing academic standard. Two factors that must be considered before having an exam for students with visual impairment are special needs of students with visual impairment and the type of academic course in examination.

Keywords: Extra time on examination, Students with visual impairment, Facilities

บทนำ

การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการของประเทศไทยนั้นกระทรวงศึกษาธิการได้มีดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2482 จนกระทั่งถึงปัจจุบัน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสทางการศึกษาสำหรับคนพิการและให้สอดคล้องกับศักยภาพและความต้องการของคนพิการในแต่ละคน โดยพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ.2551 มาตรา 3 ระบุว่า คนพิการ หมายความว่า บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการเห็น การได้ยิน การเคลื่อนไหว การสื่อสาร จิตใจ อารมณ์ พฤติกรรม สติปัญญา การเรียนรู้ หรือความบกพร่องอื่นใดประกอบกับมีอุปสรรคในด้านต่างๆ และมีความต้องการจำเป็นพิเศษทางการศึกษาที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือด้านหนึ่งด้านใดเพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคมได้อย่างบุคคลทั่วไป ทั้งนี้ ตามประเภทและหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการประกาศ กำหนดไว้ โดยในหมวด 1 ว่าด้วยสิทธิและหน้าที่ทางการศึกษา มาตรา 5 คนพิการมีสิทธิทางการศึกษา ดังนี้ (พรบ. การจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551, 2551) (1) ได้รับการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการจนตลอดชีวิต พร้อมทั้งได้รับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา (2) เลือกบริการทางการศึกษา สถานศึกษา ระบบและรูปแบบการศึกษา โดยคำนึงถึงความสามารถ ความสนใจ ความถนัดและความต้องการจำเป็นพิเศษของบุคคลนั้น และ (3) รับการศึกษาที่มีมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการจัดหลักสูตรกระบวนการเรียนรู้ การทดสอบทางการศึกษา ที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละประเภทและบุคคล

มหาวิทยาลัยมหิดลมีนโยบายในการเปิดโอกาสทางการศึกษาให้กับให้คนพิการสามารถเรียนร่วม และใช้ชีวิตอยู่กับนักศึกษาทั่วไป รวมทั้งสร้างสังคมของมหาวิทยาลัยแห่งการอยู่ร่วมกันระหว่างคนทั่วไปและคนพิการ โดยในปี

การศึกษา 2562 นักศึกษาพิการที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยมหิดลมีจำนวนทั้งหมด 55 คน จำแนกตามประเภทความพิการได้ 4 ประเภท คือ นักศึกษาพิการทางการเห็น จำนวน 19 คน นักศึกษาพิการทางการได้ยิน จำนวน 18 คน นักศึกษาพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย จำนวน 15 คน นักศึกษาออทิสติก จำนวน 3 คน ซึ่งมหาวิทยาลัยได้มีการจัดตั้งหน่วยบริการสนับสนุนนักศึกษาพิการ กองกิจการนักศึกษา หรือที่เรียกว่า DSS (Disability Support Service) เพื่อบริการสนับสนุนทางการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีความพิการเพื่อให้สามารถเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยได้เท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไป รวมทั้งเพื่อช่วยให้นักศึกษาพิการสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษาได้ ซึ่งจะจัดบริการให้ตามความต้องการจำเป็นของนักศึกษาพิการรายบุคคล

จากการดำเนินการด้านการให้บริการของหน่วยบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาที่ผ่านมาพบว่า นักศึกษาพิการทางการเห็นมีอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลในข้อสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากมีระยะเวลาสอบที่จำกัด ดังนั้นการขยายเวลาสอบจึงเป็นแนวทางหนึ่งในการอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็นตามข้อ 3 ของพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 อย่างไรก็ตามการอำนวยความสะดวกด้วยการขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็นในประเทศไทยนั้นยังไม่มีกรอ้างอิงหรือกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน ส่งผลให้เกิดความสับสนระหว่างนักศึกษา หน่วยบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการและคณะที่นักศึกษาพิการทางการเห็นสังกัดอยู่เกี่ยวกับการกำหนดระยะเวลาที่ต้องขยายเพิ่มเติมในการสอบ

ดังนั้นเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว หน่วยบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ กองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้มีการจัดทำความวิชาการนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาข้อมูลการกำหนดอัตราส่วนการขยายเวลาสอบที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น
- 2) เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานจัดสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็นของมหาวิทยาลัยมหิดลต่อไป

เนื้อเรื่อง

ความหมายของนักศึกษาพิการทางการเห็น

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์ของคนพิการทางการศึกษา พ.ศ. 2552 (2552) ได้กำหนดประเภท และหลักเกณฑ์ความพิการทางการเห็น ไว้ดังนี้

ตาบอด หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือการ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการเห็น เมื่อตรวจวัด การเห็นของสายตาข้างที่ดีกว่าเมื่อไขว่นสายตารธรรมดาแล้ว อยู่ในระดับต่ำกว่า 3 สวน 60 เมตร (3/60) หรือ 20 สวน 400 ฟุต (20/400) ลงมาจนกระทั่งมองไม่เห็นแม้แต่แสงสว่าง หรือมี ลานสายตาแคบกว่า 10 องศา

ตาเห็นเลือนราง หมายถึง การที่บุคคลมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากการมีความบกพร่องในการเห็น เมื่อตรวจวัดการเห็นของสายตาข้างที่ดีกว่าเมื่อไขว่นสายตารธรรมดาแล้ว อยู่ในระดับตั้งแต่ 3 สวน 60 เมตร (3/60) หรือ 20 สวน 400 ฟุต (20/400) ไปจนถึงต่ำกว่า 6 สวน 18 เมตร (6/18) หรือ 20 สวน 70 ฟุต (20/70) หรือมีลานสายตาแคบกว่า 30 องศา

นักศึกษาพิการทางการเห็น คือ นักศึกษาที่มีลักษณะที่บกพร่องทางการมองเห็น หรือนักศึกษาที่สูญเสียการมองเห็นไปจากเดิม เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้นักศึกษาพิการทางการเห็นเหล่านี้ไม่สามารถสืบค้นและเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

เพราะมีความผิดปกติทางการมองเห็น ที่นับเป็นปัจจัยหลักในการใช้ค้นหาข้อมูล และส่งผลให้ขาดโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลตลอดจนขาดโอกาสทางการศึกษา โดยนักศึกษาพิการทางการเห็นเหล่านั้นจะต้องมีบัตรประจำตัวคนพิการด้วย

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าคนพิการทางการเห็นจะสูญเสียความสามารถในการมองเห็น แต่คนพิการทางการเห็นก็ยังมีความสามารถในการรับรู้และเรียนรู้ได้เช่นเดียวกับคนทั่วไป โดยคนพิการทางการเห็นที่ได้รับการฟื้นฟูทางสมรรถภาพทางการศึกษาในรูปแบบของการศึกษาภาคบังคับ การศึกษาสายอาชีพ การศึกษาสายสามัญหรือการศึกษาในระดับอุดมศึกษาตามแผนการศึกษาแห่งชาติ ล้วนแต่เป็นคนพิการที่มีศักยภาพและความสามารถในการเรียนรู้เหมือนกับคนทั่วไป ดังนั้นคนพิการทางการเห็นจึงมีศักยภาพที่จะสามารถพัฒนาในด้านอื่นๆ เช่น ความสามารถในการเข้าสังคม ความสามารถในการประกอบอาชีพ ความสามารถในการใช้ชีวิตอย่างอิสระเสรี เป็นต้น (กันตภณ, 2558)

ปัญหาอุปสรรคในการสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น

หน่วยบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ได้สำรวจปัญหาอุปสรรคของนักศึกษาพิการทางการเห็นในการสอบทั้งการสอบกลางภาค และปลายภาค ตั้งแต่ปีการศึกษา 2558-2561 พบว่า นักศึกษาพิการทางการเห็นที่มีระดับความพิการต่างกัน จะประสบปัญหาที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ หน่วยบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการได้ให้บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการทางการเห็นอยู่ 2 ประเภท คือ 1) นักศึกษาพิการทางการเห็น ประเภทสายตาเลือนราง และ 2) นักศึกษาพิการทางการเห็น ประเภทตาบอดสนิท โดยมีรายละเอียดของปัญหาอุปสรรคในระหว่างการสอบ ดังนี้

- นักศึกษาพิการทางการเห็น (ประเภทสายตาเลือนราง) ใช้ระยะเวลาในการอ่านข้อสอบมากกว่านักศึกษาทั่วไป เนื่องจากข้อจำกัดด้านการมองเห็นที่ต้องใช้สายตาเพ่งมองตัวอักษรทีละคำ รวมทั้งมีปัญหาด้านกล้ามเนื้อดวงตาที่มีอาการเมื่อยล้า เมื่อต้องเพ่งมองข้อสอบเป็นเวลานาน และต้องพักสายตาทุก 30 นาที จึงจะทำการสอบต่อไปได้
- นักศึกษาพิการทางการเห็น (ประเภทตาบอด) ต้องใช้เวลาในการอ่านข้อสอบทั้งอักษรเบรลล์ และไฟล์ MS word เพื่อจดจำและวิเคราะห์รายละเอียดของข้อสอบนานกว่านักศึกษาทั่วไป
- นักศึกษาพิการทางการเห็น (ประเภทตาบอด) ใช้เวลาในการคิดคำนวณตัวเลขหรือสูตรทางคณิตศาสตร์นานกว่านักศึกษาทั่วไป
- นักศึกษาพิการทางการเห็น (ประเภทตาบอด) ต้องใช้การพิมพ์สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ด้วยรหัสทางคอมพิวเตอร์ซึ่งแตกต่างจากการเขียนของนักศึกษาทั่วไป ซึ่งส่งผลให้นักศึกษาพิการทางการเห็นต้องใช้เวลาในการพิมพ์คำตอบหรือการแสดงวิธีทำนานกว่านักศึกษาทั่วไป
- กรณีที่ข้อสอบมีรูปภาพประกอบ หรือมีกราฟ ตาราง นักศึกษาพิการทางการเห็น (ประเภทตาบอด) จะต้องใช้สื่อภาพนูนประกอบ ซึ่งส่งผลให้นักศึกษาพิการทางการเห็นต้องใช้เวลาในการสัมผัสสื่อภาพนูน เพื่อทำความเข้าใจก่อนที่จะตอบคำถามในข้อสอบ

นอกจากนั้น Lawrence J. Lewandowski (2008) กล่าวว่า คนพิการทางการเห็นยังประสบปัญหาในการเข้าถึงข้อสอบเนื่องจากปัจจัยด้านทักษะในการเข้าถึงข้อสอบของแต่ละคนอีกด้วย เช่น การใช้ข้อสอบวิชาคณิตศาสตร์เป็นอักษรเบรลล์ อาจทำให้คนพิการทางการเห็นบางคนสามารถเข้าถึงได้ไม่เท่ากัน เนื่องจากมีทักษะในการอ่านอักษรเบรลล์แตกต่างกัน จากรายงานของ Graeme Douglas (2009) ได้ยกกรณีตัวอย่างให้เห็นว่าปัจจัยด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการทางการเห็นก็มีผลต่อเวลาที่ใช้ในการสอบ เช่น บางคนอาจมี

ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ที่ดี ในขณะที่บางคนก็มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ที่ต่ำกว่า ซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลามากกว่า รวมถึงทักษะในการทำความเข้าใจสื่อภาพพจน์ด้วย ในขณะที่ the Scottish Qualifications Authority (2011) พบว่า คนพิการทางการเห็นอาจต้องใช้เวลามากขึ้นเพื่อทำความเข้าใจในรายละเอียดของเนื้อหา รูปภาพ ตาราง และแผนภูมิที่อยู่ในข้อสอบ

ดังนั้นคนพิการทางการเห็นจึงต้องใช้เวลาานกว่าคนทั่วไปในการทำข้อสอบ เนื่องจากมีข้อจำกัดในการเข้าถึง และใช้เวลาที่แตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยด้านทักษะของคนพิการทางการเห็น เช่น ความสามารถในการอ่านอักษรเบรลล์ การใช้คอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยด้านประสบการณ์และความสามารถทางวิชาการของคนพิการทางการเห็น หรือปัจจัยด้านสื่อการเรียนการสอนที่คนพิการทางการเห็นสามารถเข้าถึงได้

การขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็นระดับมหาวิทยาลัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ

จากงานวิจัยและการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับการขยายเวลาสอบของนักศึกษาพิการทางการเห็นในมหาวิทยาลัยต่างประเทสนั้น Graeme Douglas (2009) ได้สำรวจข้อมูลเกี่ยวกับการจัดสอบสำหรับคนพิการทางการเห็น ด้วยการส่งแบบสอบถามไปยังประเทศต่างๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงการขยายเวลาสอบของแต่ละประเทศ

ประเทศ	ลักษณะการขยายเวลา
ออสเตรเลีย	ขยายเวลาให้กับคนพิการทางการเห็นที่ใช้อักษรเบรลล์ด้วยการเพิ่มเวลา 10-20 นาทีต่อการสอบครึ่งชั่วโมง (เปลี่ยนแปลงตามรายวิชา) ส่วนคนพิการทางการเห็น (ประเภทสายตาเลือนราง) เพิ่ม 5 นาทีทุกการสอบครึ่งชั่วโมง
แคนาดา	ไม่เฉพาะเจาะจง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพิการรุนแรงมากหรือน้อย รวมทั้งศักยภาพของนักศึกษาพิการแต่ละบุคคล
สาธารณรัฐเช็ก	ขึ้นอยู่กับระดับความพิการ ถ้ามีความรุนแรงมากจะขยายเวลาเพิ่มให้ 100% แต่ถ้ารุนแรงน้อยจะได้ขยายเวลาเพิ่ม 75%
เดนมาร์ก	ส่วนใหญ่จะให้ขยายเวลาเพิ่ม 50%
ฝรั่งเศส	ส่วนใหญ่จะให้ขยายเวลาเพิ่ม 33%
เยอรมัน	พิจารณาเป็นรายบุคคล (ขึ้นอยู่กับ การทดสอบในชั้นเรียนของนักศึกษาพิการนั้นๆ)
ไอร์แลนด์	ให้ขยายเวลาเพิ่ม 10 นาที ทุกการสอบ 1 ชั่วโมง (มากที่สุดไม่เกิน 30 นาที)
เนเธอร์แลนด์	ขึ้นอยู่กับระดับความพิการ ถ้าสูญเสียการมองเห็นบางส่วน จะขยายเวลาเพิ่มให้ 50% แต่ถ้าเป็นคนตาบอด จะได้ขยายเวลาเพิ่มให้ 100%
สกอตแลนด์	พิจารณาเป็นรายบุคคล
สวีเดน	ไม่เฉพาะเจาะจง พิจารณาเป็นรายบุคคล
อังกฤษและเวลส์	ขยายเวลาประมาณ 25-100% ขึ้นอยู่กับความต้องการจำเป็นรายบุคคล

ในขณะที่การขยายเวลาสอบของคนพิการทางการเห็นในฮ่องกงได้พิจารณาถึงระดับความรุนแรงของความพิการ และทักษะการอ่านเขียนของคนพิการทางการเห็นเป็นสำคัญ ตัวอย่างเช่น การขยายเวลาเพิ่ม +33.3% ถึง +75% สำหรับคนตาบอดหรือสายตาเลือนรางค่อนข้างมาก ส่วนกรณีสำหรับคนสายตาเลือนรางไม่มากนัก จะให้ขยายเวลาเพิ่ม +25% ถึง 33.3% แต่ถ้าคนพิการทางสายตาเหล่านั้นมีความพิการซ้อนก็จะมีการขยายเวลาขึ้นอีกตามความเหมาะสม (Education Bureau The Government of the Hong Kong Special Administrative Region Revised in September, 2015) ในขณะที่บางสถาบันการศึกษามีการพิจารณาถึงระดับความรุนแรงของความพิการ เช่น สำหรับนักศึกษาพิการ ประเภทพิการทางการเรียนรู้ ทางมหาวิทยาลัยจะขยายเวลาเพิ่มให้ 25% เป็นมาตรฐาน ส่วนนักศึกษาพิการด้านอื่นนั้น ขึ้นอยู่กับความพิการที่ส่งผลกระทบต่อ การสอบ สำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็นก็เช่นเดียวกันจะมีการขยายเวลาเพิ่มให้ 25% แต่ในกรณีที่นักศึกษาที่มีความพิการรุนแรง จะได้รับการขยายเวลาเพิ่มเป็น 50% ส่วนนักศึกษาพิการทางการเห็นประเภทตาบอดสนิททั้ง 2 ข้าง มหาวิทยาลัยจะขยายเวลาให้ 100% กรณีที่มีการสอบต่อเนื่องเป็นเวลานานอาจให้มีเวลาพักระหว่างสอบได้ นอกจากการขยายเวลาแล้วยังมีการอำนวยความสะดวกด้านอื่น เช่น การทำข้อสอบตัวอักษรขยายใหญ่สำหรับนักศึกษาพิการสายตาเลือนราง การใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสังเคราะห์เสียง หรือการจัดผู้ช่วยอ่านข้อสอบ เป็นต้น (Jayne Woodward, 2015) การขยายเวลาให้กับนักศึกษาพิการจะต้องมีการประเมินเป็นรายกรณี ซึ่งในสหรัฐอเมริกาได้ขยายเวลาเพิ่มอีก 50% ตัวอย่างเช่น นักศึกษาทั่วไปสอบ 1 ชม. นักศึกษาพิการสอบ 1 ชม. 30 นาที และกรณีนักศึกษาพิการรุนแรงจะขยายเวลาให้ 100% ตัวอย่างเช่น นักศึกษาทั่วไปสอบ 1 ชม. นักศึกษาพิการสอบ 2 ชม. ซึ่งรวมถึงนักศึกษาพิการทางการเห็นด้วย (Robyn Weiss, 2015)

นอกจากนี้ยังพบว่าองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับการวัดผลทางการศึกษาและวิจัยด้านการทดสอบเป็นหลัก อาทิ TOEFL, GRE, Praxis, และการทดสอบวัดมาตรฐานอื่นๆ ซึ่งได้มีการจัดบริการอำนวยความสะดวกให้คนพิการอย่างเหมาะสม โดยคนพิการต้องยื่นเอกสารรับรองความพิการ และสามารถเลือกการอำนวยความสะดวกที่ต้องการจากรายการที่กำหนดให้ ดังนี้ 1) การขยายเวลาสอบ โดยสามารถเลือกว่าจะขยายเวลา 50% หรือ 100% 2) การขอหยุดพักระหว่างการสอบ 3) การอำนวยความสะดวกในการสอบโดยใช้คอมพิวเตอร์ เช่น คีย์บอร์ดดัดแปลง เม้าส์ดัดแปลงสำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหว โปรแกรมขยายจอภาพ การปรับสีที่เหมาะสมสำหรับผู้พิการทางการเห็นที่สายตาเลือนราง เป็นต้น 4) ผู้ช่วยอ่านข้อสอบ ล่ามภาษามือ หรือผู้ช่วยจดคำบรรยาย 5) ข้อสอบในรูปแบบต่างๆ เช่น อักษรเบรลล์ ตัวอักษรขยายใหญ่ หรือไฟล์เสียง เป็นต้น 6) ข้อสอบ GRE สำหรับผู้พิการทางการเห็น (ตาบอดหรือสายตาเลือนราง) สามารถใช้คอมพิวเตอร์ที่มีเสียงสังเคราะห์ ร่วมกับสื่อภาพพูน หรือตัวอักษรขยายใหญ่ได้ และ 7) ข้อสอบ TOEFL สำหรับผู้พิการทางการได้ยิน (หูหนวกหรือหูตึง) สามารถละเว้นข้อสอบในส่วนการฟังได้ Educational Testing Service หรือ ETS สหรัฐอเมริกา (Educational Testing Service, 2017) อย่างไรก็ตามการขยายเวลาอาจไม่เป็นประโยชน์สำหรับคนพิการทางการเห็นบางคน Ellen B. Mandinach (2005) ได้ให้ข้อมูลว่าการขยายเวลา 1.5 เท่า จะเป็นประโยชน์สำหรับนักศึกษาพิการที่มีศักยภาพในระดับปานกลางถึงมาก แต่สำหรับนักศึกษาพิการที่มีระดับความสามารถต่ำจะไม่ได้เป็นประโยชน์เนื่องจากนักศึกษาพิการไม่เข้าใจเนื้อหาข้อสอบ

สำหรับในประเทศไทย การขยายเวลาสอบของนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัยต่างๆ มีดังนี้

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ปิยพงศ์, 2563) ดำเนินการจัดสอบแก่นักศึกษาพิการ โดยศูนย์บริการนักศึกษาพิการ ซึ่งจัดสอบให้กับนักศึกษาพิการทุกประเภท จัดสิ่งอำนวยความสะดวก และมีการแยกสถานที่สอบให้กับนักศึกษาพิการ รวมทั้งการขยายเวลาสอบให้นักศึกษาพิการทางการเห็น มีอัตราส่วนการขยายเวลาสอบ 2 กรณี คือ กรณีที่ 1 ถ้านักศึกษาทั่วไปใช้เวลาสอบ 1 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 2 ชั่วโมง นักศึกษาพิการทางการเห็นสามารถขยายเวลาสอบได้อีก 30 นาที กรณีที่

2 ถ้านักศึกษาทั่วไปสอบตั้งแต่ 2 ชั่วโมงขึ้นไป นักศึกษาพิการสามารถขยายเวลาสอบได้ 60 นาที อย่างไรก็ตามกรณีที่นักศึกษาพิการทางการเห็นมีความจำเป็นต้องการเวลาสอบเพิ่มเติมจากมาตรฐานที่ศูนย์บริการนักศึกษาพิการได้กำหนดไว้ นักศึกษาพิการทางการเห็นสามารถร้องขอเป็นรายกรณี โดยทำการกรอกแบบฟอร์มยื่นคำร้องต่อคณะหรือส่วนงานที่นักศึกษาพิการทางการเห็นศึกษาอยู่เพื่อให้คณบดีเป็นผู้พิจารณาอนุญาตต่อไป ทั้งนี้การตัดสินใจในการขยายเวลาสอบให้เป็นดุลยพินิจของอาจารย์ผู้สอนในรายวิชานั้นๆ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (รุ่งทิวา, 2563) ดำเนินการจัดสอบให้นักศึกษาพิการทางการเห็นโดยงานสนับสนุนนักศึกษาพิการ สังกัดกองพัฒนานักศึกษา มีการประเมินศักยภาพของนักศึกษาพิการทางการเห็นเป็นรายบุคคลเกี่ยวกับข้อจำกัด อุปสรรค ทักษะและการอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการที่นักศึกษาพิการต้องการ ภายใต้หลักการการอำนวยความสะดวกอย่างสมเหตุสมผล (Reasonable Accommodation) โดยมีการดำเนินการจัดทำหนังสือชี้แจงถึงอาจารย์ผู้สอนทุกวิชาที่นักศึกษาพิการทางการเห็นศึกษาอยู่ โดยระบุถึงข้อจำกัดของนักศึกษาพิการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต้องใช้ เช่น อุปกรณ์เทคโนโลยี หรือผู้ช่วยอ่านข้อสอบ รวมทั้งการขยายเวลาสอบด้วย ทั้งนี้การขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็นของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ไม่มีแนวทางหรือหลักเกณฑ์ หรืออัตราส่วนที่ชัดเจน โดยให้เป็นไปตามดุลยพินิจของอาจารย์ผู้สอนเป็นหลัก ซึ่งอาจารย์ผู้สอนจะพิจารณาตามความเหมาะสมกับรายงานการประเมินศักยภาพและความต้องการการอำนวยความสะดวกของนักศึกษาพิการทางการเห็นที่งานสนับสนุนนักศึกษาพิการเป็นผู้ประเมิน

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา (เอื้องทิพย์, 2563) ดำเนินการจัดสอบแก่นักศึกษาพิการทางการเห็น โดยงานบริการการศึกษา ศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์ ซึ่งมีการอำนวยความสะดวก และการขยายเวลาสอบคล้ายกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เช่น นักศึกษาทั่วไปใช้เวลาสอบ 1 ชั่วโมง นักศึกษาพิการทางการเห็นสามารถใช้เวลาสอบได้ 1 ชั่วโมง 30 นาที งานบริการการศึกษา จะประสานขอความร่วมมือและสร้างความเข้าใจกับอาจารย์ผู้สอนเกี่ยวกับการขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น โดยระยะเวลาสอบที่จะขยายให้เป็นไปตามดุลยพินิจของอาจารย์ผู้สอนเป็นหลัก ทั้งนี้การขยายเวลาสอบของนักศึกษาพิการทางการเห็นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กรณี คือ กรณีที่ 1 การจัดสอบโดยสำนักคอมพิวเตอร์และงานบริการการศึกษา ศูนย์การศึกษาพิเศษ ลักษณะการขยายเวลาสอบจะให้ความยืดหยุ่นค่อนข้างสูงแต่จะสอดคล้องตารางสอบของภาพรวมทั้งหมด เช่น ถ้าตารางสอบช่วงเช้ามี 2 รายวิชา มีเวลาสอบ 3 ชั่วโมง นักศึกษาพิการทางการเห็นสามารถบริหารจัดการเวลาสอบอย่างไรก็ได้ โดยให้เวลาสอบรวมทั้ง 2 รายวิชา อยู่ภายในเวลา 3 ชั่วโมง กรณีที่ 2 การจัดสอบโดยคณะหรือส่วนงาน ซึ่งจะเป็นจัดสอบในวิชาเอกหรือวิชาเฉพาะ ทั้งนี้การขยายเวลาสอบให้เป็นไปตามดุลยพินิจของอาจารย์ผู้สอน อย่างไรก็ตามนักศึกษาพิการทางการเห็นสามารถแจ้งเจ้าหน้าที่หรืออาจารย์ที่คุมสอบเพื่อขอขยายเวลาสอบเพิ่มเติมได้

จากข้อมูลการขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็นของทั้ง 3 มหาวิทยาลัย ในประเทศไทย พบว่าการขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น ไม่มีการกำหนดเป็นประกาศหรือหลักเกณฑ์ที่เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนหรือมาตรฐานเดียวกัน แต่มีแนวทางการปฏิบัติให้สำหรับอาจารย์ผู้สอนหรือผู้คุมสอบ การขยายเวลาสอบของนักศึกษาพิการทางการเห็นในประเทศไทยจะมีความยืดหยุ่นสูง สามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์และดุลยพินิจของอาจารย์ผู้สอน โดยมีการสร้างความเข้าใจให้กับอาจารย์ผู้สอน ด้วยการพูดคุย หรือจัดส่งเอกสารชี้แจงถึงข้อจำกัดและความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการจากหน่วยงานที่ให้บริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัย

การจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยมหิดล

กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลได้จัดตั้งหน่วยบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ Disability Support Services หรือตัวย่อ DSS เพื่อทำหน้าที่บริการสนับสนุนทางการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาที่มีความพิการ เพื่อให้ นักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยฯ ได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไป และเพื่อช่วยให้นักศึกษาพิการสามารถบรรลุเป้าหมายทางการศึกษาได้ โดยจัดบริการให้ตามความต้องการจำเป็นของนักศึกษาพิการรายบุคคล รวมทั้งสร้างสังคมของมหาวิทยาลัยแห่งการอยู่ร่วมกันอย่างเท่าเทียมระหว่างคนทั่วไปและคนพิการ

หน่วยบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ อยู่ในสังกัดงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีบทบาทสำคัญ 3 ด้าน คือ

1. การสร้างความเข้าถึงด้านการศึกษา สร้างโอกาสทางการศึกษาให้คนพิการสามารถเข้าถึงระบบการเรียนการสอนได้อย่างเท่าเทียมกับนักศึกษาทั่วไป และบรรลุเป้าหมายทางการศึกษาได้ มีการให้คำปรึกษากับคณะ หรือส่วนงาน เพื่อให้อาจารย์สามารถจัดการศึกษาสำหรับนักศึกษาพิการได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งการจัดทำสื่อที่คนพิการสามารถเข้าถึงได้
2. การสร้างความเข้าถึงด้านสังคม โดยการสร้างกระบวนการสนับสนุนเชิงบวกของประชาคมมหิดลต่อคนพิการผ่านการจัดโครงการอบรมที่เผยแพร่วิถีชีวิตของคนพิการ และสร้างเครือข่ายประชาคมมหิดลที่ทุกคนสามารถอยู่ร่วมกันได้ รวมทั้งดูแลและเรื่องการปรับสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยเช่น ทางลาด ลิฟต์ ราวจับ ห้องเรียน ห้องน้ำ ให้ นักศึกษาพิการสามารถเข้าถึงได้ ส่งเสริมให้นักศึกษาพิการมีส่วนร่วมในกิจกรรม โครงการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างทักษะการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม และสร้างสังคมมหาวิทยาลัยที่ทุกคนสามารถอยู่ร่วมกันได้
3. การสร้างความเข้าถึงด้านการประกอบอาชีพ เตรียมความพร้อม และสร้างโอกาสทางการประกอบอาชีพ โดยการจัดการศึกษาดูงานและเตรียมความพร้อมในการประกอบอาชีพ และพัฒนานักศึกษาพิการเพื่ก้าวสู่การเป็นผู้ประกอบการ เป็นต้น

ทางด้านบริการสำหรับนักศึกษาพิการ หน่วยบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการได้จัดบริการ ดังนี้

1. บริการผลิตสื่อการเรียนการสอน เช่น เอกสารอักษรเบรลล์ สื่อภาพนูน เอกสารขยายใหญ่ ฯลฯ
2. บริการเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ PC, โปรแกรมอ่านจอภาพสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น, โปรแกรมขยายจอภาพสำหรับนักศึกษาสายตาเลือนราง, เครื่องแสดงผลเบรลล์ แบบ 40 ช่อง และ 20 ช่อง (Braille display) ใช้ต่อกับคอมพิวเตอร์ด้วย USB port เพื่ออ่านข้อความต่างๆบนคอมพิวเตอร์เป็นอักษรเบรลล์, เครื่องบันทึกเสียงและอ่านหนังสือเสียงระบบเดซีแบบพกพา, กล้องถ่ายภาพเพื่ออ่านหนังสือ (Pearl Camera) ถ่ายภาพและเปลี่ยนเป็นข้อความพร้อมขยายใหญ่ได้ทันที, อุปกรณ์ดัดแปลงเพื่อทดแทนเมาส์สำหรับนักศึกษาพิการทางการกายและการเคลื่อนไหว เป็นต้น
3. บริการอาสาสมัครสำหรับนักศึกษาพิการ
4. บริการให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาพิการ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาพิการ
5. อำนวยความสะดวกในการสอบ เช่น การขยายเวลาสอบ ผู้ช่วยอ่านข้อสอบ ฯลฯ

การขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น มหาวิทยาลัยมหิดล

นักศึกษาพิการทางการเห็นมักประสบปัญหาอุปสรรคเมื่อต้องทำการสอบทั้งการสอบเก็บคะแนนหรือการสอบกลางภาคและปลายภาค ดังนั้นหน่วยบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้จัดการอำนวยความสะดวกด้านการสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น โดยมีแนวทาง คือ การจัดทำข้อสอบให้อยู่ในรูปแบบอักษรเบรลล์ หรือไฟล์ไมโครซอฟต์เวิร์ด หรือสื่อภาพพูน การจัดให้มีผู้ช่วยคุมสอบจากคณะหรือส่วนงาน การอนุญาตให้ใช้คอมพิวเตอร์ในการสอบ รวมทั้งการขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น ทั้งนี้จะจัดให้ตามความต้องการจำเป็นของนักศึกษาพิการทางการเห็นแต่ละบุคคล โดยนักศึกษาพิการทางการเห็นที่ประสงค์จะรับบริการอำนวยความสะดวกในการสอบจะต้องแสดงหลักฐานรับรองว่าเป็นคนพิการ เช่น ใบรับรองแพทย์ หรือบัตรประจำตัวคนพิการให้กับเจ้าหน้าที่คณะ หรือหน่วยบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ กองกิจการนักศึกษา ตั้งแต่แรกเข้าศึกษา

การขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น มหาวิทยาลัยมหิดล นั้นเป็นไปตามการตัดสินใจของคณะ แต่ในระยะเริ่มแรกยังเกิดความสับสนภายในคณะเพราะไม่ทราบแน่ชัดว่าเกี่ยวกับอัตราส่วนของเวลาสอบที่จะต้องขยายเพิ่มให้กับนักศึกษาพิการทางการเห็น รวมทั้งจากการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาพิการทางการเห็นและการสังเกตการขยายเวลาสอบที่ผ่านมา พบว่า นักศึกษาพิการทางการเห็นไม่สามารถทำข้อสอบได้ทันเวลาในบางรายวิชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายวิชาที่ต้องมีการคำนวณและใช้สื่อภาพพูน เช่น วิชาคณิตศาสตร์ วิชาวิทยาศาสตร์ หรือวิชาคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ส่งผลให้นักศึกษาพิการทางการเห็นไม่สามารถแสดงความสามารถทางวิชาการได้อย่างเต็มที่เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาสอบ จากนั้นหน่วยบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการจึงได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการขยายเวลาสำหรับคนพิการทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้การกำหนดอัตราส่วนการขยายเวลาสอบของนักศึกษาพิการในมหาวิทยาลัยมหิดลมีมาตรฐานมากขึ้น ซึ่งจากการศึกษาข้อมูล พบว่าการขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการประเทศต่างๆ นั้นค่อนข้างมีความหลากหลาย ดึงข้อมูลที่ได้นำเสนอไปแล้วข้างต้น

หน่วยบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลจึงกำหนดหลักเกณฑ์พิจารณาการขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็นให้กับคณะต่างๆ คือ กรณีที่เป็นวิชาที่มีการคำนวณต้องใช้ภาพพูนประกอบ สามารถขยายเวลาสอบได้ 50 – 100% แต่ถ้าเป็นวิชาที่ไม่มีการคำนวณสามารถใช้เวลาเท่ากับนักศึกษาทั่วไป หรือขยายเวลาสอบไม่เกิน 25 - 30 % ทั้งนี้การขยายเวลาสอบจะต้องมีการชี้แจงให้นักศึกษาพิการทางการเห็นทราบก่อนเสมอ นอกจากนี้ หน่วยบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการจะประเมินและรวบรวมข้อมูลความพิการและข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อสอบของนักศึกษาพิการทางการเห็นให้กับอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ด้านการศึกษาของคณะทราบก่อน อย่างไรก็ตามการตัดสินใจสุดท้ายให้เป็นบทบาทของอาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชาที่จัดสอบ บางรายวิชาที่จัดสอบอาจมีการจัดห้องสอบเฉพาะนักศึกษาพิการทางการเห็นเพื่อไม่ให้เกิดการรบกวนจากการสอบของนักศึกษาคนอื่น และที่สำคัญควรจัดผู้คุมสอบ 1 คน เพื่อคอยช่วยเหลือสนับสนุนหากนักศึกษาพิการทางการเห็นประสบปัญหาในระหว่างทำการสอบ เช่น ข้อสอบไม่ครบ สิ่งของตกหล่น หรือมีข้อคำถามต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ปัจจัยอื่นที่มีผลต่อเวลาสอบของนักศึกษาพิการทางการเห็น คือ รายละเอียดและความซับซ้อนของข้อสอบ คุณภาพของสื่อข้อสอบ ปริมาณภาพหรือกราฟที่เกี่ยวข้อง ความสามารถและทักษะในการเข้าถึงข้อสอบ และความรู้ความสามารถทางวิชาการของนักศึกษาพิการทางการเห็น เป็นต้น

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การขยายเวลาสอบถือเป็นการอำนวยความสะดวกที่มีความจำเป็นสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น การประยุกต์ใช้ด้านการขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็นในต่างประเทศนั้นยังมีความหลากหลาย แต่อยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ของความต้องการจำเป็นของนักศึกษาพิการรายบุคคล โดยไม่ลดมาตรฐานการวัดผลทางวิชาการของรายวิชานั้นๆ ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสอบควรพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการขยายเวลาสอบ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่ 1 ความต้องการจำเป็นสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็น ประกอบด้วย 1.1 ระดับความพิการของนักศึกษาพิการทางการเห็น แบ่งเป็น 2 ประเภทหลัก คือ นักศึกษาพิการทางการเห็นประเภทตาบอดสนิทต้องใช้เวลาในการทำข้อสอบมากกว่านักศึกษาพิการทางการเห็นประเภทสายตาลีออนราง และ 1.2 ความสามารถในการเข้าถึงข้อสอบ ถ้านักศึกษาพิการทางการเห็นมีความสามารถในการเข้าถึงข้อสอบมากก็สามารถใช้เวลาทำข้อสอบได้น้อยลง ปัจจัยที่ 2 ประเภทของรายวิชาที่จัดสอบ คือ ข้อสอบที่มีการคำนวณหรือใช้สื่อภาพประกอบ นักศึกษาพิการทางการเห็นจะใช้ระยะเวลามากขึ้นเนื่องจากต้องใช้เวลาในการคิดคำนวณโดยปราศจากกระดาษทดและต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจสื่อภาพประกอบ เช่น ภาพกราฟ ภาพแผนภูมิ หรือภาพเสมือนจริง เป็นต้น ในขณะที่การขยายเวลาให้เหมาะสมสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ ระดับที่ 1 เวลาเท่าเดิม, ระดับที่ 2 เพิ่ม 25-50% และระดับที่ 3 เพิ่ม 100% ทั้งนี้การตัดสินใจควรผ่านการพิจารณาตามความต้องการจำเป็นของนักศึกษาพิการเป็นสำคัญ โดยประเมินจากหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการในสถาบันการศึกษา ร่วมกับอาจารย์ผู้สอนซึ่งประเมินระดับมาตรฐานของการวัดผลทางการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

1. ก่อนที่จะดำเนินการขยายเวลาสอบให้กับนักศึกษาพิการทางการเห็น หน่วยบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการ จะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญและข้อจำกัดต่างๆที่มีให้กับผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการสอบ เช่น ประธานหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน เจ้าหน้าที่ฝ่ายการศึกษา เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการขยายเวลาสอบให้นักศึกษาพิการทางการเห็นเป็นไปอย่างเรียบร้อยและราบรื่น
2. การขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการอำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษาพิการ ดังนั้นหน่วยบริการสนับสนุนสำหรับนักศึกษาพิการและคณะต้องมีการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาพิการทางการเห็นในด้านอื่นๆร่วมด้วย เช่น ความสามารถในการเข้าถึงข้อสอบที่รวดเร็วขึ้น เช่น ทักษะการอ่านอักษรเบรลล์ การใช้คอมพิวเตอร์ การอ่านสื่อภาพประกอบ รวมทั้งทักษะความสามารถในการคำนวณ และความสามารถทางวิชาการ เป็นต้น
3. การขยายเวลาสอบสำหรับนักศึกษาพิการทางการเห็นในประเทศไทยนั้นยังไม่มีข้อกำหนดอัตราส่วนที่แน่นอนและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ ดังนั้นหน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาควรส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนาต่อไป

บรรณานุกรม

- กันตภณ พุ่มประดับ (2558). บทบาทและศักยภาพของผู้พิการทางสายตาที่ถูกลำเลียงผ่านรายการโทรทัศน์ “Blind Date”. วิทยานิพนธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 (2551). ____.
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์ของคนพิการทางการศึกษา พ.ศ. 2552. ____
- สัมภาษณ์ ปิยพงศ์ เอียดปุม, ผู้จัดการศูนย์บริการนักศึกษาพิการ กองกิจการนักศึกษา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 12 พฤษภาคม 2563.
- สัมภาษณ์ รุ่งทิวา ไชยชมภู, หัวหน้างานสนับสนุนนักศึกษาพิการ กองพัฒนานักศึกษา, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 12 พฤษภาคม 2563.
- สัมภาษณ์ เอื้องทิพย์ ไตรบำรุง, นักวิชาการการศึกษาพิเศษ งานบริการการศึกษา ศูนย์การศึกษาพิเศษ คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 12 พฤษภาคม 2563.
- Graeme Douglas, Steve McCall and Sue Pavey. (2009) Summary report on international systems of exam access for visually impaired pupils; Report for RNIB. University of Birmingham.
- Education Bureau: The Government of the Hong Kong Special Administrative Region Revised in September. (2015). Special Arrangements for Internal Examinations for Students with Special Educational Needs.
- Engineering Subject Centre Guide: Working with Disabled Students. (June 2005). Published by The Higher Education Academy - Engineering Subject Centre ISBN 1-904804-32-2
- Ellen B. Mandinach, Brent Bridgeman, Cara Cahalan-Laitusis, and Catherine Trapani. (2005). The Impact of Extended Time on SAT® Test Performance. The College Board, New York.
- Sheffield University, DSS Adviser, England และ New York University, USA (Email.)
- Lawrence J. Lewandowski, Benjamin J. Lovett and Cynthia L. Rogers (2008). Extended Time as a Testing Accommodation for Students With Reading Disabilities: Does a Rising Tide Lift All Ships? Journal of Psychoeducational Assessment. Published by SAGE <http://www.sagepublications.com>.
- Graeme Douglas, Steve Macall and Sue Pavey (2009). Survey report on interventional systems of exam access for visually impaired pupils: Report for RNIB.
- The Scottish Qualifications Authority (2011). Assessment Arrangements Explained: Information for Centres: Published by SQA.
- Jayne Woodward (2015). Student Support Services: Disability and Dyslexia Support Service Sheffield University, United Kingdom
- Robyn Weiss, Moses (2015). Center for Students with Disabilities, New York University, USA
- Educational Testing Service (2017). Bulletin Supplement for Test Takers with Disabilities or Health-Related Needs, GRE and TOEFL Tests, the PRAXIS Tests and SCHOOL LEADERSHIP SERIES Assessments. Published by ETS <http://www.ets.org/disabilities>

การสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการบริการ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2560

SATISFACTION SURVEY TOWARDS LEARNING MANAGEMENT AND EDUCATION OF BACHELOR DEGREE
FIRST-YEAR STUDENTS, MAHIDOL UNIVERSITY ACADEMIC YEAR 2017

ชานน ศรีบุรพาภิรมย์¹ และ พยอม ดวงดารา¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาโดยรวมด้านการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตรและด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2560 จำนวน 3,806 คน จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา 3 กลุ่ม คือ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ จาก 21 ส่วนงาน ด้วยแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ นำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ คำนวณหาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบการอธิบายความเรียง รวมทั้งหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ Independent t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษามีความพึงพอใจด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบันมากกว่าด้านการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตร โดยมีค่าเฉลี่ยระดับพอใจที่คะแนนเฉลี่ย 4.08 และ 4.04 ตามลำดับ 2) เพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตรและด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน 3) กลุ่มสาขาวิชาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตรและด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การจัดการเรียนการสอน การบริการ ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

The objectives of this research were to survey and compare the overall satisfaction level of learning management and educational services by using a five-level rating scale questionnaire. The data was collected from 3,806 first-year Mahidol University students from 21 faculties/colleges/institutes in academic year 2017, divided into disciplines of Health Science, Sciences and Technology, and Social Sciences and Humanities. The frequency, average, and standard deviation were calculated along with the Independent t-test and One-Way ANOVA analysis. The result revealed that: 1) students were more satisfied with the educational services than the learning management system with average satisfaction

¹ นักวิชาการศึกษา กองบริหารการศึกษ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

¹ นักวิชาการศึกษา กองบริหารการศึกษ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

level of 4.08 and 4.04; 2) gender had no effect on the satisfaction level of both learning management system and educational services; and 3) discipline had effect on the satisfaction of both learning management system and educational services with a significant level at 0.05

Keywords: Satisfaction, Learning Management, Service, Bachelor Degree, Mahidol University

1. บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 ได้กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาที่สอดคล้องกับกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ที่กำหนดให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา พร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ จัดให้มีการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ติดตามผลการดำเนินการเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพมาตรฐานการศึกษาเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง ซึ่งระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่เลือกใช้อาจเป็นระบบที่คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้นหรือเป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยมหาวิทยาลัยมหิดลได้ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาและเลือกใช้เกณฑ์พัฒนาคุณภาพในระดับสากล “เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX)” ที่สะท้อนความเป็นตัวตนขององค์กรมาใช้ในการพัฒนามหาวิทยาลัย

ทั้งนี้สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้เป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษาและเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเตรียมความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนให้กับนักศึกษา อาทิ ด้านกายภาพ ด้านอุปกรณ์ ด้านเทคโนโลยี และด้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุด หอพัก สัญญาณ WiFi และอื่นๆ ที่สนับสนุนให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ในกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยพิจารณาร่วมกับผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและนำมากำหนดเพื่อวางแผนดำเนินงานพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนและการบริการ จึงถือเป็นประเด็นที่สำคัญในการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนาการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนและการบริการของมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลจึงได้เริ่มดำเนินการจัดเก็บข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนและการบริการของมหาวิทยาลัยมหิดล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำข้อค้นพบที่ได้ไปใช้ในการวางแผนพัฒนางานให้สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษา และทราบถึงปัญหาอุปสรรคของการจัดการเรียนการสอนและการบริการในด้านต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่อง ทำให้คุณภาพของการจัดการเรียนการสอนและการบริการของนักศึกษาตรงตามความต้องการของผู้เรียน โดยงานวิจัยนี้จะช่วยให้นักศึกษาสามารถกำหนดแนวทางและสร้างแนวปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนและการบริการที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2560 โดยรวมด้านการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตรและด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2560 ต่อการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตรและด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน

2.3 เพื่อเป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ในการดำเนินงานและปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตรและด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วิรุฬ พรรณเทวี (2542: 11) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

Domabedian (1980, pp.125-132 อ้างถึงใน วาณี ทองเสวต, 2548: 53) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

สาโรช ไสยสมบัติ (2534: 15) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2560 จาก 21 ส่วนงานที่มีการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 4,373 คน โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่ 1) กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Health Science) 2) กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Sciences and Technology) และ 3) กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (Social Science and Humanities) ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดคัดเลือกข้อมูลเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ครบถ้วน จำนวนทั้งสิ้น 3,806 คน เพื่อใช้ในการศึกษา ทั้งนี้สามารถยืนยันได้ว่าผลการประเมินของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับมานั้น มาจากประชากรที่ไม่ซ้ำ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนต้องยืนยันตัวตนผ่านระบบนักศึกษา

4.2 เครื่องมือการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และหาความเชื่อมั่นแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach Alpha Coefficient) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.78 แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลแบบสอบถามที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2560 โดยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาการประกันคุณภาพการศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2561 ที่กำหนดมาตรฐานการอุดมศึกษาไว้ 5 ด้าน และประกาศหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ให้มีอิสระในการเลือกระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา โดยองค์ประกอบหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยใช้วัดความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เป็นปัจจัยที่สำคัญในการเตรียมความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนและการบริการมาประกอบการพิจารณาสร้างแบบสำรวจผ่านทีมบริหารด้านการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม และความสมบูรณ์ ในขั้นต้นรวมถึงมีการประชุมเพื่อพิจารณาทบทวนประเด็นและปรับปรุงข้อคำถามร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนานโยบายด้านการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งประกอบไปด้วย รองอธิการบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายการศึกษา และรองคณบดีฝ่ายการศึกษาจาก 21 ส่วนงาน เพื่อพิจารณาการอนุมัติการจัดเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ได้สอบถามเกี่ยวกับเพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา หลักสูตร และส่วนงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่นักศึกษามีต่อการจัดการเรียนการสอนและการบริการ โดยแบ่งการสำรวจเป็น 2 ด้าน คือ 1) ด้านการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตร ประกอบไปด้วย ระบบการจัดการเรียนการสอน กิจกรรมเสริมหลักสูตร ระบบการวัดและประเมินผล ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ห้องเรียนและอุปกรณ์ ห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์ สถานฝึกปฏิบัติและแหล่งเรียนรู้ การได้รับข้อมูลข่าวสารสำคัญเกี่ยวกับหลักสูตรและการจัดการศึกษา การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา และ 2) ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน ประกอบไปด้วย การให้บริการห้องสมุด จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและสัญญาณ WiFi ระบบการให้บริการหอพัก การจัดสวัสดิการ รักษาพยาบาล ระบบการจัดการโรงอาหาร สถานที่พักผ่อนและออกกำลังกาย ระบบความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ คือ พอใจมาก = 5 คะแนน พอใจ = 4 คะแนน เฉยๆ = 3 คะแนน ไม่พอใจ = 2 คะแนน ไม่พอใจมาก = 1 คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่ตามกลุ่มสาขาวิชาแล้ว จะใช้คะแนนมาพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยมีวิธีการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) ตามเกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2545: 165-166) โดยแบ่งเป็นช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	(4.51-5.00)	หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	(3.51-4.50)	หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับพอใจ
คะแนนเฉลี่ย	(2.51-3.50)	หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ
คะแนนเฉลี่ย	(1.51-2.50)	หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ
คะแนนเฉลี่ย	(1.00-1.50)	หมายถึง นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับไม่พอใจมาก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลกลุ่มสาขาวิชา ผู้วิจัยทำการสืบค้นฐานข้อมูลภายในมหาวิทยาลัยมหิดลและวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม โดยใช้ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณากำหนดกลุ่มสาขาวิชา เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาการจัดกลุ่มสาขาวิชา

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เวลาในการศึกษาเอกสาร จัดเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2562 – มีนาคม พ.ศ. 2563 ดังนี้

4.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

4.3.1.1 จัดทำบันทึกข้อความขออนุมัติใช้ข้อมูลจากกองบริหารการศึกษ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล และเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบแบบสอบถามออนไลน์

4.3.1.2 ทำการค้นคว้าฐานข้อมูลผ่านระบบแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อดึงผลประเมินแบบสอบถามของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2560 ซึ่งจัดเก็บข้อมูลการประเมินผลตั้งแต่วันที่ 15 มีนาคม – 22 มิถุนายน พ.ศ. 2561 โดยตรวจสอบความครบถ้วนของจำนวนแบบสอบถามและคัดเลือกข้อมูลเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ครบถ้วน

4.3.1.3 ผู้วิจัยได้จัดข้อมูลผลประเมินตามรูปแบบการแบ่งระดับที่กำหนดตามช่วงคะแนนและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

4.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยจำแนกออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

4.3.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร ประกอบด้วยตัวแปร เพศ ส่วนงาน และกลุ่มสาขาวิชา โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.3.2.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในด้านการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตรและด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

4.3.2.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตรและด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน จำแนกตามตัวแปร เพศ โดยใช้การทดสอบแบบ (t-test)

4.3.2.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตรและด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน จำแนกตามตัวแปรตามกลุ่มสาขาวิชา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานว่ากลุ่มสาขาวิชาที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจในด้านการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตรและด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบันแตกต่างกัน

5 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ 3,806 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.50) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 31.50) และเมื่อจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่าเป็นนักศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมากที่สุด (ร้อยละ 60.67) รองลงมาคือ นักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 31.84) และนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (ร้อยละ 7.49) ตามลำดับ

5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในด้านการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตรและด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

5.2.1 ด้านการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}=4.04$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์ ($\bar{x}=4.19$) รองลงมา คือระบบการจัดการเรียนการสอนและสถานฝึกปฏิบัติแหล่งเรียนรู้ ($\bar{x}=4.12$) และถัดมาคือห้องเรียนและอุปกรณ์ ($\bar{x}=4.08$)

5.2.2 ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}=4.08$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือระบบความปลอดภัยภายในมหาวิทยาลัย ($\bar{x}=4.23$) รองลงมา คือการให้บริการห้องสมุด ($\bar{x}=4.22$) และถัดมาคือสถานที่พักผ่อนและออกกำลังกาย ($\bar{x}=4.11$)

5.3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตรและด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบันของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ และกลุ่มสาขาวิชา มีผลดังนี้

5.3.1 เพศ

ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตรอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}=35.99$ S.D.=6.83 และ $\bar{x}=36.15$ S.D.=6.23 ตามลำดับ) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตร จำแนกตามเพศ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบันอยู่ในระดับเฉยๆ ($\bar{x}=28.00$ S.D.=5.45 และ $\bar{x}=28.26$ S.D.=4.80 ตามลำดับ) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน จำแนกตามเพศ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3.2 กลุ่มสาขาวิชา

ผลจากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อด้านการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตรและด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เรียนอยู่ในกลุ่มสาขาวิชาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อทั้ง 2 ด้าน แตกต่างกัน ดังนี้

5.3.2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เรียนอยู่ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3.2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เรียนอยู่ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา การสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและการบริการของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2560 สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

6.1 ด้านการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตร นักศึกษามีความพึงพอใจในการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบันโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}=4.04$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำมากที่สุดสามอันดับแรก ได้แก่ การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา รองลงมาเป็นการได้รับข้อมูลข่าวสารสำคัญเกี่ยวกับหลักสูตรและการจัดการศึกษา และระบบอาจารย์ที่ปรึกษาตามลำดับ

การจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหิดลไม่ได้มีข้อกำหนดหรือเกณฑ์ที่เป็นรูปธรรมให้ทุกหลักสูตรจะต้องมีช่องทางในการ*อุทธรณ์*และ*ร้องทุกข์*ในเรื่องของการจัดการเรียนการสอน ทั้งนี้มหาวิทยาลัยมหิดลให้อิสระแก่หลักสูตรในการบริหารจัดการช่องทางการติดต่อเพื่อ*อุทธรณ์*และ*ร้องทุกข์*

สำหรับการได้รับข้อมูลข่าวสารสำคัญเกี่ยวกับหลักสูตรและการจัดการศึกษานั้น เนื่องจากรูปแบบการสื่อสารในปัจจุบันส่วนมากเป็นการสื่อสารทางเดียว เช่น ใช้เอกสารปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ในการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ของส่วนงานในการให้ข้อมูลหลักสูตรและการจัดการศึกษาเบื้องต้นแก่นักศึกษา เช่น ชื่อหลักสูตร วุฒิการศึกษา รายวิชาที่เรียน อาชีพที่ประกอบได้หลังสำเร็จการศึกษา กิจกรรมของหลักสูตร ทุนการศึกษา แต่ในขณะที่ปรัชญาการศึกษาที่เป็นตัวกำหนดวิธีการจัดการเรียนการสอนไม่ได้ถูกสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกับนักศึกษาอย่างที่ควรจะเป็น ซึ่งช่องทางการสื่อสารที่เป็นการสื่อสารทางเดียว ทำให้นักศึกษาไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเท่าที่ควรและอาจทำให้นักศึกษาบางส่วนเข้าไม่ถึงข้อมูลข่าวสารของหลักสูตร

มหาวิทยาลัยมหิดลได้มีการกำหนดให้นักศึกษาทุกคนต้องมีอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้คำแนะนำในการลงทะเบียนเรียน การดูแลการศึกษา และให้ข้อมูลอื่น ๆ กับนักศึกษา แต่ไม่ได้กำหนดอัตราส่วนอาจารย์ต่อนักศึกษาที่ชัดเจนอย่างเป็นระบบ ทำให้นักศึกษาบางส่วนไม่สามารถได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาได้

6.2 ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน นักศึกษามีความพึงพอใจในการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบันโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}=4.08$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำมากที่สุดสามอันดับแรก ได้แก่ ระบบการให้บริการห้องพัก รองลงมาเป็นจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและสัญญาณ WiFi และระบบการจัดการโรงอาหารตามลำดับ

ระบบการบริการห้องพักมีองค์ประกอบในหลายด้าน นอกจากความสะดวก สะอาด ปลอดภัยสำหรับนักศึกษา แล้ว การปรับปรุงตัวอาคารห้องพักและสภาพแวดล้อมก็เป็นสิ่งสำคัญที่มหาวิทยาลัยมหิดลควรคำนึงถึง เพื่อส่งเสริมให้ห้องพักเป็นศูนย์การศึกษาและอาศัยที่เหมาะสมแก่นักศึกษา

ในการบริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและสัญญาณ WiFi ของมหาวิทยาลัยมหิดลอาจไม่เพียงพอต่อการใช้งานของนักศึกษาในการเรียนลักษณะที่เป็นกลุ่มขนาดใหญ่ และสัญญาณอาจไม่ครอบคลุมพื้นที่บริเวณโดยรอบของมหาวิทยาลัยมหิดล

สำหรับระบบการจัดการโรงอาหาร แม้มหาวิทยาลัยมหิดลจะมีที่ตั้งโรงอาหารหลายแห่งแต่เนื่องจากการใช้ งานที่ผิดวัตถุประสงค์ของนักศึกษา เช่น ในช่วงที่มีการจัดสอบนักศึกษาส่วนใหญ่จะใช้โรงอาหารเป็นที่พักผ่อนหรือห้องเรียน รวมไปถึงจัดกิจกรรมต่าง ๆ

6.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตรและด้านบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน จำแนกตามเพศและกลุ่มสาขาวิชา สรุปได้ดังนี้

6.3.1 นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของ หลักสูตร และด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อารีรักษ์ มี แจ็ง (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านไม่ แตกต่างกัน

6.3.2 นักศึกษาในกลุ่มสาขาวิชาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนในภาพรวม ของหลักสูตร และด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน แตกต่างกัน ดังนี้

6.3.2.1 ด้านการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของหลักสูตร พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่เรียน อยู่ในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากลักษณะการจัดการเรียนการสอนของนักศึกษากลุ่ม สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีการใช้ห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์มากกว่านักศึกษากลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และ มนุษยศาสตร์ จึงส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

6.3.2.2 ด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถาบัน พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่เรียนอยู่ใน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างจากนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากนักศึกษากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มี ปริมาณการใช้งานด้านจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและสัญญาณ WiFi มากกว่ากลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ จึงส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

7 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1.1 มหาวิทยาลัยมหิดลควรมีการกำหนดให้ทุกหลักสูตร ระบุข้อมูลและช่องทางในการติดต่อสื่อสาร กับอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ในกรณีที่นักศึกษาต้องการ *อุทธรณ์* และ *ร้องทุกข์* โดยต้องระบุไว้ในเอกสารข้อมูล รายละเอียดหลักสูตรอย่างชัดเจน และต้องมีการสื่อสารให้นักศึกษาได้ทราบหรือเข้าถึงข้อมูลอย่างทั่วถึง

7.1.2 มหาวิทยาลัยมหิดลควรจัดทำข้อมูลข่าวสารสำคัญที่เกี่ยวกับหลักสูตรและการจัดการศึกษา อัน เป็นสาระสำคัญนอกเหนือจากข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นให้นักศึกษาทราบ เช่น ปรัชญาการศึกษาที่แสดงถึงวิธีการในการ จัดการเรียนรู้อันเป็นวิธีการตัดสินผลการศึกษา โดยเสนอข้อมูลในรูปแบบและช่องทางที่หลากหลาย มีความทันสมัย ตลอด ระยะเวลาตามแผนการศึกษา

7.1.3 มหาวิทยาลัยมหิดลควรพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้นักศึกษาสามารถ ขอรับการปรึกษาได้อย่างทั่วถึงในทุกวิทยาเขต

7.1.4 มหาวิทยาลัยมหิดลอาจสำรวจความต้องการของนักศึกษาต่อการรับบริการหอพัก เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้เป็นไปอย่างเหมาะสม

7.1.5 มหาวิทยาลัยมหิดลอาจสำรวจพื้นที่จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและสัญญาณ WiFi ว่ามีความครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกวิทยาเขตหรือไม่อย่างไร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มจุดให้บริการและรองรับนักศึกษาได้อย่างเหมาะสม

7.1.6 มหาวิทยาลัยมหิดลอาจสำรวจสถานที่ในการให้บริการแก่นักศึกษาว่ามีความเพียงพอต่อการใช้งานและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการใช้งานหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการต่อไป

7.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการจัดการเรียนการสอนและการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก

7.2.2 ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนและการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกให้ครอบคลุมทุกชั้นปี เพื่อพัฒนาการบริการให้เกิดความพึงพอใจแก่นักศึกษาทุกระดับชั้นปี

บรรณานุกรม

- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วาณี ทองเสวต. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2560). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- อารีรักษ์ มีแจ้ง. (2557). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการศึกษาในหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยนเรศวร. วารสารมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 6(3), 69-86 สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2562 จาก http://www.human.nu.ac.th/jhnu/journal_detail.php?m=4&a=1341

แนวทางการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยสำหรับการนำเสนอในการประชุมทางวิชาการหรือในวารสาร
ทางวิชาการเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน
มหาวิทยาลัยมหิดล

GUIDELINES FOR CREATING RESEARCH FOR PRESENTATION IN ACADEMIC CONFERENCES OR ACADEMIC
JOURNALS FOR CAREER ADVANCEMENT OF SUPPORTING EMPLOYEES IN MAHIDOL UNIVERSITY

อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา¹ และ อารีย์ ริวไสว²

บทคัดย่อ

บทความทางวิชาการ เรื่อง แนวทางการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยสำหรับการนำเสนอในการประชุมทางวิชาการหรือในวารสารทางวิชาการ เพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการนำเสนอถึงความหมายละเอียดขององค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยที่มีการกำหนดประเด็น ปัญหา และแนวทางการสร้างสรรค์ผลงานวิจัย ตามหลักวิชาการจนสามารถสรุปประเด็นการสร้างสรรค์ผลงานวิจัย ซึ่งเป็นการนำความรู้จากแหล่งต่าง ๆ มาประมวลร้อยเรียงเพื่อวิเคราะห์อย่างเป็นระบบและแสดงทัศนะทางวิชาการ โดยทั่วไปองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยเพื่อนำเสนอในการประชุมทางวิชาการหรือในวารสารทางวิชาการ ประกอบด้วย 1) ชื่อผลงานวิจัย 2) ชื่อเจ้าของผลงานวิจัย 3) บทคัดย่อ 4) คำสำคัญ 5) บทนำ 6) วัตถุประสงค์ของการวิจัย 7) ประโยชน์ที่ได้รับ 8) นิยามศัพท์เฉพาะ 9) การทบทวนวรรณกรรม 10) กรอบแนวคิดในการวิจัย 11) สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี) 12) วิธีดำเนินการวิจัย 13) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 14) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ 15) สรุปผลการวิจัย 16) อภิปรายผลการวิจัย 17) ข้อเสนอแนะ และ 18) บรรณานุกรม ซึ่งการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยเป็นการศึกษาค้นคว้าอย่างมีระบบด้วยวิธีวิทยาการวิจัยที่เป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้น ๆ และมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล คำตอบ หรือข้อสรุปรวมที่จะนำไปสู่ความก้าวหน้าทางวิชาการ หรือเอื้อต่อการนำวิชาการนั้นไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน และพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานและองค์กรต่อไป

คำสำคัญ : แนวทาง ผลงานวิจัย ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

This academic article on Guidelines for Creating Research for Presentation in Academic Conferences or Academic Journals for Career Advancement of Supporting Employees in Mahidol University aimed to present the detailed meaning of the key components in creating research that identify issues, problems, and guidelines to create research according to academic principles until summarizing the issues of research creation or knowledge from various sources for further processing,

¹ นักทรัพยากรบุคคล (ผู้ชำนาญการพิเศษ), สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล, E-mail : aphisit.kun@mahidol.ac.th

² นักทรัพยากรบุคคล, สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล, E-mail : aree.Riw@mahidol.ac.th

compilation, and systematic analysis and academic perspectives. Generally, the compositions of creating research to be presented in academic conferences or academic journals consisted of 1) Title, 2) Researcher's Name, 3) Abstract, 4) Keywords, 5) Introduction, 6) Objectives, 7) Expected Benefits, 8) Operational Definitions, 9) Literature Review, 10) Conceptual Framework, 11) Hypothesis (if any), 12) Methods, 13) Research Tools, 14) Data Analysis and Statistics, 15) Summary, 16) Discussion, 17) Suggestions and 18) Bibliography. The creation of research is a systematic study using the research methodology accepted in that field with clear objectives in order to obtain information, answers, or conclusions, leading to academic progression or facilitating application of that academic research to the practice and the potential development of employees and the organization.

Keywords: Guidelines, Research, Career advancement, Supporting Employees, Mahidol Universityฯ

บทนำ

การวิจัยเป็นขั้นตอนกระบวนการศึกษาหาความรู้อย่างเป็นระบบ และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในปัจจุบัน เพื่อหาข้อเท็จจริงของปรากฏการณ์ต่าง ๆ และประยุกต์กระบวนการทางวิทยาศาสตร์เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบโดยใช้หลักของเหตุผล อ้างอิงหลักการเพื่อหาข้อสรุปและนำไปใช้อย่างเป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อนำเสนอตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยได้กำหนด ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าของตนเองหรือองค์กรนั้น เป็นการตอบปรากฏการณ์ บริบท การแก้ปัญหา หรือการประเมิน และมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยที่สามารถอ้างอิงได้อย่างชัดเจน (เอกนถน บางทาไม้, ม.ป.ป) โดยใช้เครื่องมือในการประเมินอย่างมีคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการตามกระบวนการวิทยาศาสตร์ผ่านการตีความหมายอย่างถูกต้องและเกิดความเข้าใจ ตลอดจนการนำเสนออย่างมีรูปแบบครบถ้วนสมบูรณ์และเป็นสากล ซึ่งการวิจัยถือเป็นการพัฒนาภูมิปัญญาเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนางานให้ดีขึ้น ทั้งยังใช้ในการปรับตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของธรรมชาติและอารยธรรมของโลก การวิจัยได้มีบทบาทต่อการพัฒนาองค์การในด้านต่าง ๆ ผลการวิจัยที่ผ่านมาช่วยทำให้องค์การสามารถพึ่งพาตนเองในทางปัญญาดนเองไปได้อีกขั้นหนึ่ง และยังเป็นการสร้างรากฐานของการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้สามารถเข้าใจปัญหาขององค์กรเพื่อแก้ไขปัญหาคุอุปสรรคต่างๆ (สมพร พรหมรักษา, 2563)

การวิจัยในปัจจุบันนั้น เป็นที่รู้จักและเข้าใจกันอย่างแพร่หลายในวงการของนักวิชาการและบุคคลทั่วไป เนื่องจากการวิจัยเป็นเครื่องมือหรือวิธีการที่ดีที่สุดในปัจจุบัน เพื่อแสวงหาคำตอบและแสวงหาความรู้ของปัญหาต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานไม่รู้และต้องการแสวงหาคำตอบ (บุญเชิด โสภณ, ม.ป.ป.) การวิจัยทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจในธรรมชาติของผู้ปฏิบัติงาน และทำให้มนุษยชาติมีความเจริญก้าวหน้า มีการพัฒนา การความเจริญรุ่งเรืองอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ดังนั้น องค์การใดที่ให้ความสำคัญกับการวิจัยย่อมส่งผลทำให้้องค์การนั้นมีความเจริญรุ่งเรืองและพัฒนาและเป็นองค์การที่มีความเข้มแข็งในทุก ๆ ด้าน ความสำคัญของการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยในปัจจุบันอาจดูได้จากกรณีตัวอย่างผลงานวิจัยที่อยู่รอบตัวของเราที่ทำให้เรามีชีวิตอยู่ได้ มีความสุขและสะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากมาย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นผลผลิตที่เกิดจากการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยทั้งสิ้น ในประเทศที่้องค์การและผู้นำให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยต่างก็ทุ่มเททรัพยากรต่าง ๆ ให้กับการวิจัยเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่องอยู่

ตลอดเวลา และถือเป็นนโยบายสำคัญขององค์การที่จะต้องให้การสนับสนุน ทั้งนี้ เพื่อให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้า ดังที่ปรากฏให้เห็นในเชิงประจักษ์แก่สายตาคณะการอื่น ๆ ซึ่งองค์การนั้นแม้ว่าจะมีการพัฒนาสร้างสรรค์ผลงานวิจัยมาเป็นเวลานาน แต่การสร้างสรรค์ผลงานวิจัยก็ยังไม่เจริญก้าวหน้าเหมือนองค์การอื่น ๆ ที่พัฒนาแล้ว และยังไม่อาจใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ เพื่อผลักดันให้เกิดการพัฒนาและต่อยอด ซึ่งในช่วงที่ผ่านมาองค์การได้พยายามผลักดันให้ทุกส่วนงานให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพและใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยมีประโยชน์ในการช่วยให้เกิดวิทยาการใหม่ ๆ เพิ่มพูนมากยิ่งขึ้นทั้งทางด้านทฤษฎีและปฏิบัติสามารถใช้แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพถูกต้องและยุติธรรม ช่วยให้เข้าใจปรากฏการณ์และพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ดีขึ้น และสามารถใช้นำมาพยากรณ์ปรากฏการณ์และพฤติกรรมต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากกว่าการคาดคะเนแบบสามัญสำนึกสามารถช่วยในด้านกาหนดนโยบาย การวางแผนงาน การตัดสินใจปัญหาหรือการวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหารให้เป็นได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว สามารถตอบคำถามที่ยังคลุมเครือให้กระจ่างชัดยิ่งขึ้น ช่วยกระตุ้นความสนใจของผู้ปฏิบัติงานให้มีการใช้ผลการวิจัยและปฏิบัติงานค้นคว้าวิจัยต่อไป ทำให้ทราบข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งนำมาใช้เป็นประโยชน์เพื่อการปรับปรุงหรือพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ทำให้มีผลงานวิจัยเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะช่วยเหลือให้ทราบข้อเท็จจริงได้กว้างขวางและแจ่มชัดยิ่งขึ้น ช่วยกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานให้มีเหตุผล รู้จักคิด และค้นคว้าหาความรู้อยู่เสมอ และวิจัยช่วยให้มีเครื่องมือและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ซึ่งการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะทุกวันนี้ที่ทั่วโลกมีหลายอย่างใช้ไม่ว่าจะเป็นวิทยาการเป็นการพัฒนาหลาย ด้านขึ้นมาเกิดจากการวิจัยแล้วนำมาพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมอย่างมากมาย ที่ช่วยพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีศักยภาพอย่างสูงสุดและนำประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานภายในองค์การต่อไป

เนื้อหาสาระสำคัญ

ตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินเพื่อแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งผู้ชำนาญงาน ผู้ชำนาญงานพิเศษ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ พ.ศ. 2556 วันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2556 กำหนดให้ผลงานวิจัยเป็นผลงานทางวิชาการที่เป็นงานศึกษาหรืองานค้นคว้าอย่างมีระบบด้วยวิธีวิทยาการวิจัยที่เป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้น ๆ และมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล คำตอบ หรือข้อสรุปรวมที่จะนำไปสู่ความก้าวหน้าทางวิชาการ หรือเอื้อต่อการนำวิชาการนั้นไปประยุกต์ โดยผลงานวิจัยต้องไม่เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา เพื่อรับปริญญาหรือประกาศนียบัตรหรือวุฒิการศึกษาใด ซึ่งหมายความว่ารวมถึงห้ามผู้เสนอขอแต่งตั้งนำผลงานวิจัยที่ทำเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อรับปริญญาหรือประกาศนียบัตรหรือวุฒิการศึกษาใด มาเป็นผลงานวิจัยเพื่อขอแต่งตั้งตำแหน่ง เว้นแต่ผู้เสนอขอแต่งตั้งจะได้ทำการศึกษาวินิจฉัยขยายผลต่อจากเรื่องเดิมอย่างต่อเนื่อง จนปรากฏความก้าวหน้าทางวิชาการอย่างเห็นได้ชัดและจะพิจารณาเฉพาะส่วนที่ศึกษาเพิ่มเติมจากเดิมเท่านั้น รูปแบบผลงานวิจัย แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ 1) รายงานการวิจัยที่มีความครบถ้วน สมบูรณ์และชัดเจนตลอดทั้งกระบวนการวิจัย ทั้งนี้ ต้องไม่ใช่รายงานการวิจัยเพื่อส่งเฉพาะแหล่งทุนโดยไม่มีเผยแพร่ ประกอบด้วยการกำหนดประเด็นปัญหา วัตถุประสงค์ การท้าวรรณกรรมปริทัศน์ สมมติฐาน การเก็บรวบรวมข้อมูล การพิสูจน์สมมติฐาน การวิเคราะห์ข้อมูล การประมวลผล การสรุปและให้ข้อเสนอแนะ การอ้างอิง และอื่น ๆ และ 2) บทความวิจัยที่ประมวลสรุปกระบวนการวิจัยในผลงานชิ้นนั้น ให้มีความกระชับและสั้น สำหรับการนำเสนอในการประชุมทางวิชาการหรือใน

วารสารทางวิชาการ ประกอบด้วย การสร้างสมมติฐานหรือการกำหนดแนวคิด การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สอดคล้องกับสมมติฐานหรือแนวคิด วิธีการวิจัยที่เชื่อถือได้และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด การวิจารณ์เพื่อแสดงหลักการหรือข้อสรุปรวมที่จะนำไปสู่ความก้าวหน้าทางวิชาการหรือเอื้อต่อการนำวิชาการนั้นไปประยุกต์ การอ้างอิงที่เขียนตามระบบสากล และบทความที่แสดงสรุปข้างต้นยกเว้นการอ้างอิง ซึ่งผลงานวิจัยอาจเป็นรายงานการวิจัยที่เป็นต้นฉบับ (Original Article) หรือรายงานผู้ป่วย หรือข้อมูลสังเคราะห์ เป็นต้น แต่ไม่ใช่บทความย่อ (Abstract) หรือการนำเสนอโปสเตอร์ (Poster Presentation)

การเผยแพร่ผลงานวิจัย โดยเผยแพร่ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง คือ 1) เผยแพร่ในรูปของบทความวิจัยในวารสารทางวิชาการ ทั้งนี้ วารสารทางวิชาการนั้นอาจเผยแพร่เป็นรูปเล่ม สิ่งพิมพ์ หรือเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีกำหนดการเผยแพร่อย่างแน่นอนชัดเจน 2) เผยแพร่ในหนังสือรวมบทความวิจัยในรูปแบบอื่นที่มีกองบรรณาธิการประเมินและตรวจสอบคุณภาพ 3) นำเสนอเป็นบทความวิจัยต่อที่ประชุมวิชาการ ซึ่งภายหลังจากการประชุมทางวิชาการได้มีกองบรรณาธิการนำไปรวมเล่ม เผยแพร่ในหนังสือประมวลผลการประชุมทางวิชาการ (Proceeding) ของการประชุมทางวิชาการระดับชาติหรือนานาชาติ กรณีนำเสนอ Proceeding ขอให้ระบุรายละเอียดของวัน เวลา สถานที่จัดประชุม และแนบรายชื่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่กลั่นกรองบทความก่อนนำไปรวมเล่มเผยแพร่ในหนังสือประมวลผลการประชุมวิชาการ (Proceeding) และ 4) การเผยแพร่รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ที่มีรายละเอียดและความยาวต้องแสดงหลักฐานว่าได้ผ่านการประเมินคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิและแสดงหลักฐานว่าได้เผยแพร่ไปยังวงวิชาการและวิชาชีพนั้นและสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องในประเทศและต่างประเทศอย่างกว้างขวาง เมื่อได้เผยแพร่ตามลักษณะข้างต้นและได้มีการพิจารณาประเมินคุณภาพของงานวิจัยนั้นแล้ว การวางงานวิจัยนั้นมาแก้ไขปรับปรุงหรือเพิ่มเติมส่วนใดส่วนหนึ่งเพื่อนำมาเสนอขอแต่งตั้งตำแหน่ง และให้มีการประเมินคุณภาพงานวิจัยนั้นอีกครั้งหนึ่งจะกระทำมิได้

แนวทางการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยสำหรับการนำเสนอในการประชุมทางวิชาการหรือในวารสารทางวิชาการ เพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้เขียนขอแนะนำการเขียนผลงานวิจัยที่ประมวลสรุปกระบวนการวิจัยในผลงานชิ้นนั้นให้มีความกระชับและสั้นสำหรับการนำเสนอในการประชุมทางวิชาการหรือในวารสารทางวิชาการ โดยยึดแนวทางการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยตามหลักสากลที่ประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ตามที่กำหนด และยึดตามประกาศ ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อให้การสร้างสรรค์ผลงานวิจัยมีรูปแบบตามที่องค์การกำหนด การสร้างสรรค์ผลงานวิจัยเป็นการเล่าเรื่องราวเหตุการณ์และผลที่เกิดขึ้นในขณะที่ดำเนินการวิจัย รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและเกี่ยวข้องกับการวิจัยและเป็นประโยชน์ต่อพัฒนางานของผู้วิจัย และเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้วิจัย โดยเผยแพร่ผลงานวิจัยไปสู่สาธารณชนได้รับรู้เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ประโยชน์ในพัฒนางานของตน พัฒนางค์การ พัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพหรือเป็นแนวทางที่จะสร้างสรรค์ผลงานวิจัยต่อไป จากประสบการณ์ที่ผู้เขียนได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์หรือศึกษาศาสตร์มาเป็นเวลานาน ซึ่งจะพบจุดบกพร่องของผู้ปฏิบัติงาน คือ การสร้างสรรค์ผลงานวิจัยแต่ก็ยังไม่มีความคิดรวบยอด (Concept) สร้างสรรค์ผลงานวิจัยอย่างไร้หลักการที่ดีหรือไม่ว่าแต่ละประเด็นหรือแต่ละเรื่องความคิดรวบยอดอย่างไร เริ่มต้นไม่ถูก ไม่รู้จะเริ่มตรงไหน เมื่อเป็นเช่นนี้การสร้างสรรค์ผลงานวิจัยนั้น จะเป็นการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยอย่างไรจุดมุ่งหมายปลายทางหรือหลีกเลี่ยงวิธีการเขียนตาม ๆ กัน แบบผิด ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยต้องแสดงให้เห็นว่าการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยแต่ละประเด็นมีความคิดรวบยอดเป็นอย่างดี เพื่อที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดรวบยอดในการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยตรงกันและเป็นไปตามหลักการสร้างสรรค์ผลงานวิจัย ซึ่งจะช่วยให้การสร้างสรรค์ผลงานวิจัยมี

คุณภาพมากยิ่งขึ้น หรือเขียนอย่างมีความหมาย มีคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานและความก้าวหน้าในสายอาชีพของ
ผู้ปฏิบัติงานต่อไป

ผลงานวิจัยที่จะนำเสนอในการประชุมทางวิชาการหรือในวารสารทางวิชาการ จะต้องมีย่อหน้าไม่เกิน 15
หน้า เนื้อหาของผลงานวิจัย/บทความวิจัย (มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2563) ประกอบด้วย 1) พิมพ์ด้วยแบบอักษรที่เป็น
มาตรฐานแบบเดียวกันตลอดเล่ม โดยจัดพิมพ์ด้วยโปรแกรม Microsoft Word โดยจัดหน้ากระดาษมาตรฐานขนาด A4 2)
รูปแบบตัวอักษรใช้ TH SarabunPSK ขนาด 14 พอยต์ เนื้อเรื่องขนาด 18 พอยต์ ตัวหนา หัวข้อหลักอื่น ๆ ในผลงานวิจัย
ให้พิมพ์ไว้ริมซ้ายสุดของหน้ากระดาษ ขนาด 14 พอยต์ ตัวหนา เซียงorrothที่เป็นชื่อตำแหน่งทางวิชาการของผู้นิพนธ์และผู้
ร่วมวิจัย สถานศึกษา และที่อยู่ใช้ตัวอักษร ขนาด 12 พอยต์ 3) ตารางหรือภาพประกอบต่าง ๆ ที่อาจจำเป็นต้องใช้
ตัวพิมพ์ที่เล็กหรือย่อส่วน เพื่อให้ตารางหรือภาพประกอบนั้น ๆ อยู่ในกรอบของการวางรูปหน้ากระดาษ โดยคัดเลือก
เฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น ชื่อตารางให้อยู่ด้านบนของตาราง ส่วนชื่อภาพ แผนภูมิ และกราฟให้อยู่ด้านล่าง ขนาดตัวอักษร
ขนาด 12 พอยต์ 4) องค์ประกอบของผลงานวิจัย ขนาด 14 พอยต์ ประกอบด้วย บทนำ วัตถุประสงค์ของการวิจัย การ
ทบทวนวรรณกรรม สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี) วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย ข้อเสนอแนะจาก
การวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป และบรรณานุกรม 5) การวางรูปหน้ากระดาษ การเว้นระยะห่างจากริม
กระดาษให้เว้นระยะห่าง ด้านบนและด้านซ้ายเว้นห่างจากขอบกระดาษ 1 นิ้ว ด้านล่างและด้านขวามือเว้นห่างจาก
ขอบกระดาษ 1 นิ้ว นอกจากนี้ในหน้าแรกให้เว้นห่างจากขอบกระดาษด้านบน 1.5 นิ้ว 6) การลำดับหน้าและการพิมพ์เลข
หน้าเรื่องและส่วนประกอบตอนท้าย บทคัดย่อ/ABSTRACT ไปจนจบเล่ม ต้องใช้ตัวเลขเรียงตามลำดับโดยนับทุกหน้า
ส่วนการพิมพ์เลขหน้า ให้พิมพ์เลขหน้าไว้ด้านล่างสุดตรงกลางห่างจากขอบกระดาษล่างขึ้นมาประมาณ 0.75 นิ้ว 7) การ
พิมพ์หัวข้อและย่อหน้า เมื่อขึ้นหัวข้อใหญ่ให้พิมพ์หัวข้อโดยใช้ระบบตัวเลขกำกับ และพิมพ์ชื่อบทความด้านซ้าย โดย
ไม่ขีดเส้นใต้ ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 พอยต์ เท่ากับเนื้อหา แต่จะใช้อักษรตัวหนา หากมีการแบ่งหัวข้อ
ออกมาให้ใช้ระบบตัวเลข โดยเพิ่มตัวเลขและจุดทศนิยมตามลำดับ และ 8) หลักเกณฑ์การอ้างอิงเอกสาร ใช้ระบบนาม-ปี
(Name-Year System) ทั้งนี้ รูปแบบการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยที่จะนำเสนอในการประชุมทางวิชาการหรือในวารสารทาง
วิชาการนั้น จะเป็นไปตามที่องค์การที่จัดประชุมทางวิชาการนั้น ๆ หรือวารสารทางวิชาการนั้น ๆ กำหนด

มหาวิทยาลัยมหิดล ได้กำหนดรูปแบบของผลงานวิจัย เพื่อนำเสนอในการประชุมทางวิชาการหรือในวารสารทาง
วิชาการ ประกอบด้วย การสร้างสมมติฐานหรือการกำหนดแนวคิด การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสอดคล้องกับ
สมมติฐานหรือแนวคิด วิธีการวิจัยที่เชื่อถือได้และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด การ
วิจารณ์เพื่อแสดงหลักการหรือข้อสรุปที่นำไปสู่ความก้าวหน้าทางวิชาการหรือเอื้อต่อการนำวิชาการนั้นไปประยุกต์
การอ้างอิงที่เขียนตามระบบสากล และบทคัดย่อที่แสดงสรุปข้างต้นยกเว้นการอ้างอิง ดังนั้น เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา
สาระรูปแบบของผลงานวิจัย เพื่อนำเสนอในการประชุมทางวิชาการหรือในวารสารทางวิชาการ (มหาวิทยาลัยมหิดล,
2560) ผู้เขียนจึงขอเสนอแนวทางการสร้างสรรค์ผลงานวิจัย สารสำคัญขององค์ประกอบของการสร้างสรรค์ผลงานวิจัย

ปัญหาการสร้างสรรค์ผลงานวิจัย 1) ไม่รู้จะเริ่มต้นอย่างไร ขาดที่ปรึกษา 2) เกณฑ์การขอตำแหน่งมีมาตรฐาน
สูง 3) ไม่ทราบหลักเกณฑ์ ขั้นตอนดีพอ 4) ยังไม่มีผลงานที่ใช้ขอตำแหน่ง 5) ไม่กล้าลองผิดลองถูก 6) ไม่สนใจ ไม่
เห็นความสำคัญ 7) ไม่ได้รับการสนับสนุนจากส่วนงาน และ 8) ไม่มีเวลา

ประเด็นการสร้างสรรค์ผลงานวิจัย อาจได้มาจาก 1) จากการปฏิบัติงานหน้าที่ ผู้วิจัยต้องมองภารกิจหน้าที่ของ
ตนเองว่าประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายมากน้อยเพียงใดมีปัญหาคืออะไรบ้าง และการหาแนวทางการพัฒนางาน
ของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น “จากการปฏิบัติงานประจำสู่งานวิจัย หรือ From Routine to Research” 2) จาก

ความต้องการขององค์การ ผู้วิจัยที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยอาจจะได้รับมอบหมายจากผู้บริหารของส่วนงานให้วิเคราะห์สภาพปัญหา หรือความต้องการในการพัฒนาองค์การ เช่น การศึกษา ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาองค์การสู่ความเป็นเลิศ 3) จากการศึกษาทฤษฎีหรือผลการวิจัย อาจพบว่ามียุทธศาสตร์ แนวคิดหรือองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้น แล้วนักวิจัยเกิดความสนใจประเด็น และ 4) จากการศึกษาข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปจากรายงานการวิจัยในงานวิจัยบางครั้งอาจมีประเด็นในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านตัวแปร ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ด้านวิธีการดำเนินการวิจัย

ประเภทของการวิจัย สามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภท (เอกนถุน บางทาไม้, ม.ป.ป) คือ 1) การจำแนกตามข้อมูล (1) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นลักษณะการวิจัยที่เน้นการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในลักษณะตัวเลข มีการวิเคราะห์เหตุผลตามหลักการทางสถิติ และ (2) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นลักษณะการวิจัยที่เน้นศึกษาความรู้สึกนึกคิดตามบริบทต่าง ๆ ที่ข้อมูลตัวเลขไม่สามารถอธิบายได้ และ 2) จำแนกตามระเบียบวิธีวิจัย (1) การวิจัยเชิงประวัติศาสตร์ (Historical Research) เป็นการศึกษาข้อเท็จจริง เรื่องราวที่ผ่านมาแล้วในอดีต (Past) โดยการศึกษาจากเอกสาร ร่องรอยหลักฐานทางประวัติศาสตร์ (2) การวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เป็นการศึกษาสภาพข้อเท็จจริงในสภาพปัจจุบัน (Present) ตามปรากฏการณ์เหตุการณ์ที่เป็นจริงโดยไม่มี การควบคุม ตัวแปรหรือสถานการณ์ และ (3) การวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) เป็นการศึกษาที่แสวงหาข้อเท็จจริงจากความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผล (Cause-Effect Relationship) โดยมีการควบคุม ตัวแปรหรือสถานการณ์ตามที่กำหนดไว้ (มาเรียม นิลพันธุ์, 2554)

แนวทางการสร้างสรรค์ผลงานวิจัย โดยทั่วไปองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยเพื่อนำเสนอในการประชุมทางวิชาการหรือในวารสารทางวิชาการ รายละเอียด ดังนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ผลงานวิจัย

1. ชื่อผลงานวิจัย (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) ใช้ภาษาที่เป็นทางการ กระชับรัดกุม ชื่อเรื่องชัดเจนตรงไปตรงมา และครอบคลุมประเด็นของเรื่อง ครอบคลุมปัญหา/ตรงกับประเด็นปัญหาที่ศึกษา โดยระบุว่า จะศึกษาอะไรกับใคร/ของใคร ที่ไหน เมื่อไร ชื่อเรื่องไม่สั้นหรือยาวเกินไป ขึ้นต้นด้วยคำนามมากกว่ากริยา ไม่ใช่คำย่อ ภาษาที่ใช้ (ไทย, อังกฤษ) เป็นภาษาที่เชื่อถือได้ และเป็นประโยคที่สมบูรณ์ ข้อความ หรือวลีก็ได้

2. **ชื่อเจ้าของผลงานวิจัย** ใช้ชื่อจริงและไม่ใช้นามแฝง หากมีมากกว่า 2 คน ให้ใส่หมายเลขกำกับว่าใครเป็นผู้ดำเนินการหลักใครเป็นผู้ส่วนร่วมดำเนินการ

3. **บทคัดย่อ (Abstract)** เป็นส่วนที่สรุปย่อเรื่องราวทั้งหมดของงานวิจัย สิ่งสำคัญที่ควรนำเสนอ และเป็นเนื้อหาสาระส่วนที่นำเสนอวัตถุประสงค์การวิจัย ตัวแปร (Parameter) หรือสมมติฐาน วิธีการวิจัย และผลการวิจัยโดยสรุป ข้อเสนอแนะในการวิจัย และการนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อให้ผู้อ่านได้เห็นภาพรวมงานวิจัยทั้งหมดเป็นข้อความที่มีค่าสำคัญทั้งหมดในบทความวิจัย และเป็นข้อความสั้นกะทัดรัดไม่เยิ่นเย้อ ซึ่งส่วนใหญ่จะเขียนประมาณ 1-2 หน้า และต้องเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษประกอบกัน หรืออาจเป็นไปตามส่วนงานเจ้าของเรื่องนั้น ๆ กำหนด เช่น ไม่ควรเกิน 400 คำ เป็นต้น โดยยึดระเบียบการเขียนของสถาบันหรือส่วนงานนั้น ๆ

4. **คำสำคัญ (Keyword)** เป็นศัพท์เฉพาะทางที่เห็นแล้วเข้าใจได้ทันทีว่างานชิ้นนี้เกี่ยวกับอะไร จำนวนไม่เกิน 5 - 8 คำ

5. **บทนำ** เป็นส่วนที่ผู้เขียนจงใจให้ผู้อ่านเกิดความสนใจในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งสามารถใช้วิธีการ และเทคนิคต่าง ๆ โดยเริ่มจากบริบทปัจจุบันของสิ่งที่จะวิจัย ปัญหาที่เกิดขึ้นสำหรับสิ่งที่จะวิจัย และแนวทาง หรือหลักการที่จะแก้ปัญหา นั้น และชี้ให้เห็นความสำคัญของสิ่งที่จะวิจัย เช่น อาจใช้ภาษาที่กระตุน จูงใจ ผู้เขียนอาจหรือยกปัญหาที่กำลังเป็นที่สนใจ ขณะนั้นขึ้นมาอภิปราย หรืออาจจะกล่าวถึงประโยชน์ที่ผู้อ่านจะได้รับจากการอ่าน นอกจากจะเป็นส่วนที่ผู้สนใจผู้อ่านแล้ว ส่วนนำเป็นส่วนที่ผู้เขียนสามารถกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการเขียนบทความนั้น หรือให้คำชี้แจงที่มาของการเขียนบทความนั้น ๆ รวมทั้งขอบเขตของบทความนั้น เพื่อช่วยให้ผู้อ่านไม่คาดหวังเกินขอบเขตที่กำหนด ไม่ควรเขียนเยิ่นเย้อและนอกเรื่อง เพราะจะทำให้ผู้อ่านไขว้เขวได้ โดยมีข้อมูลอ้างอิงเพื่อความน่าเชื่อถือ การมีข้อมูลอ้างอิงจะทำให้งานวิจัยมีคุณค่าและบางครั้งทำให้การเขียนมีความสละสลวย มีเหตุมีผล มีความต่อเนื่องกันในแต่ละย่อหน้าผู้เขียนต้องเขียนให้ต่อเนื่องกัน ห้ามเขียนวกไปวนมา และสรุปเหตุผลที่ผู้วิจัยจะศึกษาในส่วนตัวของความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย หลักการเขียนแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ เริ่มจากสภาพปัจจุบันของสิ่งที่จะวิจัย ปัญหาที่เกิดขึ้นสำหรับสิ่งที่จะวิจัย แนวทาง หรือหลักการแก้ไขปัญหานั้น โดยเขียนให้ตรงประเด็นชี้ให้เห็นความสำคัญของสิ่งที่จะวิจัย ไม่เขียนเยิ่นเย้อและนอกเรื่อง มีข้อมูลอ้างอิงเพื่อความน่าเชื่อถือ ทำให้งานวิจัยมีคุณค่า มีเหตุ มีผล และมีคุณค่า มีความต่อเนื่องกันในแต่ละย่อหน้า และสรุปเหตุผลที่ผู้วิจัยจะศึกษา

6. **วัตถุประสงค์ของการวิจัย** เป็นการกำหนดว่าต้องการศึกษาในประเด็นใดบ้าง โดยมีความสอดคล้อง/สัมพันธ์กับชื่อเรื่องการวิจัย และระบุอย่างชัดเจนว่าต้องการศึกษาอะไร กับใคร ที่ไหน หากเรื่องที่วิจัยเกี่ยวข้องกับตัวแปรหลาย ๆ ตัว ควรเขียนแยกเป็นข้อ ๆ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและแจ่มชัดในตัวเอง และสามารถเก็บข้อมูลได้จริง ประเด็นนี้สำคัญมาก เพราะหากเขียนแล้ว ผู้วิจัยไม่รู้ หรือไม่สมารถที่จะเก็บข้อมูลได้จะทำให้การวิจัยประสบความสำเร็จล้มเหลวได้

7. **ประโยชน์ที่ได้รับ** เป็นคาดหวังว่าผลการวิจัยจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างไรบ้างต่อหน่วยงาน สังคม และวงวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยเขียนประโยชน์ที่ได้รับโดยตรงมากที่สุดและไปหาประโยชน์น้อยที่สุดจากการวิจัย และเขียนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ อาจจะเขียนพรรณนาเป็นย่อหน้าโดยไม่ต้องแยกเป็นข้อก็ได้ เช่น แนวทางพิจารณาผลในเชิงวิชาการ พิจารณาคูณค่าในเชิงวิชาชีพ พิจารณาส่งที่สังคมจะได้ประโยชน์จากเรื่องดังกล่าว เป็นต้น โดยไม่ขยายความเกินความเป็นจริง และต้องอยู่ในขอบข่ายของวัตถุประสงค์ที่ศึกษาเท่านั้น

8. **นิยามศัพท์** เป็นการให้ความหมายของตัวแปร หรือคำศัพท์ที่นำมาใช้ในการวิจัยให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้อ่านงานวิจัยกับผู้วิจัย คำที่ควรเขียนเป็นนิยามศัพท์เฉพาะควรเป็นตัวแปรหรือคำที่ผู้วิจัยเขียนบ่อยมากในงานวิจัยครั้งนั้น และเป็นนิยามที่ผู้วิจัยเขียนขึ้นเอง โดยศึกษาจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎี โดยนิยามตามตัวแปรที่จะ

ศึกษาและเนื้อหาที่วิจัยมีความชัดเจน เข้าใจได้ง่ายและผู้อ่านเข้าใจได้ตรงกัน ควรเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการ เช่น พฤติกรรม หมายถึง..... เป็นต้น

9. การทบทวนวรรณกรรม เป็นการนำเสนอแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยมองเห็นว่าประเด็นที่สนใจมีใครได้ศึกษาทำวิจัยมาแล้วบ้าง ผู้วิจัยมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถออกแบบวิธีดำเนินการวิจัยที่ชัดเจน และนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลวิจัย โดยผู้วิจัยควรเรียบเรียงสรุปเป็นกรอบแนวความคิด หลักการ ข้อเสนอแนะในการเขียน ควรเป็นการเรียบเรียงเนื้อหา เหมือนกับการเขียนบทความทางวิชาการแต่ไม่ควรคัดลอกเนื้อหาต่อกัน ประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ คือ 1) แนวความคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิจัย (Concepts and Theories) 2) ข้อมูลของหน่วยงานหรือองค์การ และ 3) เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Related Research Works) ประกอบด้วยงานวิจัยในประเทศ และงานวิจัย ต่างประเทศ

จุดมุ่งหมายของการทบทวนวรรณกรรม 1) ช่วยให้ผู้มองเห็นประเด็นที่จะทำวิจัยได้แจ่มชัดขึ้น 2) ช่วยให้ได้แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา 3) ช่วยให้กำหนดวิธีการวิจัยได้เหมาะสมกับคำถามการวิจัย 4) ช่วยให้ นิยามคำถามการวิจัย นิยามตัวแปร และกำหนดขอบเขตของการวิจัยได้แจ่มชัดและเหมาะสมมากขึ้น 5) ช่วยสร้าง กรอบความคิดในการวิจัย 6) ช่วยให้ผู้ตั้งสมมติฐานได้สมเหตุสมผล 7) ช่วยให้เลือกเทคนิคการสุ่มตัวอย่างได้เหมาะสม 8) ช่วยให้เลือกเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลได้เหมาะสม 9) ช่วยให้เลือกใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้องเหมาะสม 10) ช่วยให้ได้แนวทางในการแปรผล และอภิปรายผล และ 11) ช่วยให้ได้แนวทางในการเขียนรายงานการวิจัย

แหล่งของเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับการทบทวนวรรณกรรม 1) บทคัดย่อ ในแต่ละหน่วยงานใน ประเทศและต่างประเทศ เช่น Dissertation Abstracts International 2) รายงานการวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ 3) วารสารที่ เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เช่น วารสารวิธีวิทยาการวิจัย วารสารวิจัยทางสังคมศาสตร์ 4) หนังสือหรือตำรา 5) พจนานุกรม 6) คู่มือ เช่น Handbooks on Research on Teaching 7) รายงานประจำปี และ 8) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ฐานข้อมูลในการสืบค้น 1) Pro Quest Dissertation & Theses-A&I 2) Springer Link 3) Educational Resources Information Center (ERIC) 4) Scopus 5) ThaiLIS 6) Education Research Complete : EBSCO และ 7) Wilson

การนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 1) เกริ่นนำขอบเขตการนำเสนอ จะเสนอกี่ตอนและหัวข้อในแต่ละ ตอนมี อะไรบ้าง 2) ควรเขียนในเชิงสังเคราะห์ สรุปประเด็นที่ได้ในแต่ละตอนให้ชัดเจน 3) ควรมีการจัดลำดับการ นำเสนอ เช่น เรียงตามปีเพื่อให้เห็นพัฒนาการขององค์ความรู้ 4) การเขียนต้องใช้ภาษาเชิงวิชาการ มีความถูกต้องทาง ภาษา ประโยคสั้น กะทัดรัดและสื่อความหมาย 5) ควรเขียนให้เห็นความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน และเขียนให้เห็นถึงความ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานวิจัยของตน และ 6) หลังจากการนำเสนอ ควรมีการสรุปถึงกรอบแนวคิดการวิจัย

10. กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) (ถ้ามี) การสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย เป็น ขั้นตอนของการนำเอาตัวแปรและประเด็นที่ต้องการทำวิจัยมาเชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในรูปของคำบรรยาย แบบจำลองแผนภาพหรือแบบผสม ที่แสดงถึงแนวคิด ปรัชญา หลักการที่ต้องอ้างอิงตำราหรือเอกสารที่นำมาเป็นกรอบ แนวคิดด้วย งานวิจัยบางเรื่องที่ต้องใช้ทฤษฎีหลักการของนักวิชาการก็ควรมีกรอบการทำวิจัย บางเรื่องไม่ต้องมีกรอบก็ได้ เพราะหลักสำคัญของการทำวิจัยจะพิจารณาจากจุดมุ่งหมายของการวิจัย การวางกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ดีจะต้อง ชัดเจน แสดงทิศทางของความสัมพันธ์ของสิ่งที่ต้องการศึกษาหรือตัวแปรที่จะศึกษาและสามารถใช้เป็นกรอบในการ กำหนดขอบเขตของการวิจัย การพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย รูปแบบการวิจัย ตลอดจนวิธีการรวบรวมข้อมูลและ

วิเคราะห์ข้อมูล หลักสำคัญของการเขียนกรอบแนวคิดการวิจัย คือ 1) การกำหนดตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระไว้ด้านซ้ายมือ พร้อมทั้งใส่กรอบสี่เหลี่ยมไว้ เพื่อให้สามารถแยกแยะตัวแปรที่ต้องการศึกษาได้ 2) การกำหนดตัวแปรตามไว้ด้านขวามือ พร้อมทั้งใส่กรอบสี่เหลี่ยมไว้เพื่อให้สามารถแยกแยะตัวแปรที่ต้องการศึกษา และ 3) เขียนลูกศรชี้จากตัวแปรต้นแต่ละตัวมายังตัวแปรตามให้ครบทุกคู่ที่ต้องการศึกษา

11. สมมติฐานการวิจัย (Research hypothesis) (ถ้ามี) เป็นการคาดคะเนผลของการวิจัยไว้ล่วงหน้า โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่ออ้างอิงไปยังประชากร การกำหนด/เขียนสมมติฐานการวิจัย ควรเขียนหลังจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรียบร้อยแล้ว เพราะจะทำให้ผู้วิจัยมีเหตุผลในการกำหนดสมมติฐาน ถ้ามีสมมติฐานต้องสอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย (มักจะเรียงไว้เป็นข้อหลัง ๆ ในจุดมุ่งหมาย) และต้องทำการทดสอบสมมติฐานเพราะเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วอ้างอิง (Generalized) ไปยังประชากร ถ้าไม่มีการทดสอบสมมติฐานแสดงว่าข้อมูลที่เก็บมา เป็นข้อมูลเฉพาะของกลุ่มตัวอย่าง

หลักการกำหนดและทดสอบสมมติฐานการวิจัย 1) มีข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับตัวแปร และความสัมพันธ์ของตัวแปร จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) มีการสุ่มตัวอย่าง และ 3) ผู้วิจัยต้องการจะใช้วิธีการ การทดสอบสมมติฐาน

หลักการเขียนสมมติฐานการวิจัย 1) งานวิจัยจะมีสมมติฐานการวิจัย เมื่อวัตถุประสงค์การวิจัยเป็นการเปรียบเทียบ หรือมีลักษณะเป็นการเปรียบเทียบ 2) ต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3) สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่รู้จักทั่วไป หรือมีทฤษฎีงานวิจัยรองรับ และ 4) ใช้คำที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และเป็นข้อความที่คนทั่วไปเข้าใจได้ตรงกัน

12. วิธีดำเนินการวิจัย เป็นการให้รายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย การบรรยายลักษณะของประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ความสมบูรณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตด้านเนื้อหา และขอบเขตด้านระยะเวลาและสถานที่ศึกษา ดังนี้

1) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (1) หลักการกำหนดกลุ่มประชากร คือ เป็นใคร อยู่ที่ไหน มีจำนวนเท่าใด และ (2) หลักการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ เป็นใคร อยู่ที่ไหน มีจำนวนเท่าใด ได้มาอย่างไร โดยกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) กำหนดขนาดตัวอย่าง (Determining of Sample Size) ซึ่งเป็นส่วนแสดงรายละเอียดว่าประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงใครบ้าง ขอบเขตถึงไหน หากมีการใช้กลุ่มตัวอย่างต้องแสดงว่าได้กลุ่มตัวอย่างมาโดยการสุ่มแบบใด และมีจำนวนหน่วยตัวอย่างเท่าไร และต้องพิจารณาว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้สามารถให้ข้อมูลตามตัวแปรหรือวัตถุประสงค์ที่สนใจศึกษาครบทั้งหมดหรือยัง

2) ขอบเขตด้านเนื้อหา (1) ตัวแปรต้น หรือตัวแปรอิสระ (Independent variable) เป็นตัวแปรที่เป็นเหตุ (Cause) ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ต่างๆ ตัวแปรต้นเป็นสิ่งที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นหรือจัดกระทำ (Treatment) เช่น แบบฝึกทักษะ วิธีสอนแบบบทบาทสมมุติ เป็นต้น ตัวแปรต้นจะมีผลต่อตัวแปรตาม ค่าตัวแปรต้นมีส่วนกำหนดค่าตัวแปรตาม และ (2) ตัวแปรตาม (Dependent variable) เป็นตัวแปรซึ่งเป็นผลที่เกิดจากตัวแปรต้น เป็นสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการให้เกิดพฤติกรรมนั้นๆ ค่าตัวแปรตาม ผันแปรตามค่าของตัวแปรต้น

3) ขอบเขตด้านระยะเวลาและสถานที่ศึกษา ระบุช่วงระยะเวลาที่ศึกษาว่าการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยใช้เวลาเท่าไร เดือนไหนถึงเดือนไหน และระบุว่าสถานที่ที่ดำเนินการวิจัยอยู่ที่ไหน

13. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีอะไรบ้าง ให้ระบุลักษณะของเครื่องมือ จำนวนข้อ จำนวนตัวเลือก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เช่น แบบทดสอบ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต และมีขั้นตอนการสร้างหรือพัฒนาและตรวจสอบเครื่องมืออย่างไร แหล่งที่มาของข้อมูล (Data Sources) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

(Measurement) วิธีการตรวจสอบเครื่องมือ (Validity and Reliability) รวมถึงลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นส่วนแสดงรายละเอียดว่ามีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยกี่ชนิด แต่ละชนิดมีลักษณะเป็นอย่างไร มีวิธีการดำเนินการสร้างอย่างไร มีการหาคุณภาพและได้ผลเป็นอย่างไร มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมืออย่างไร อย่างไรก็ตามเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยอาจใช้วิธีอื่นจากงานวิจัยอื่นที่มีการสร้างและมีคุณภาพมาใช้ในการวิจัยได้ โดยอาจมีการหาคุณภาพซ้ำอีกครั้งก่อนนำไปรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป และมีการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างไร เมื่อใด ที่ไหนอย่างไร ผู้เก็บใครเป็นผู้ให้ข้อมูล อุปกรณ์บันทึกข้อมูล ซึ่งเป็นส่วนแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลว่า ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละขั้นตอนอย่างไร ในแต่ละขั้นตอนใช้เครื่องมือชุดไหนในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใครเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งการรวบรวมข้อมูลต้องครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาทั้งหมดด้วย

โครงสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ส่วนนำ คือ คำชี้แจง ได้แก่ โครงการวิจัย ชื่อโครงการวิจัย วัตถุประสงค์ ประโยชน์ ชี้แจงเหตุผลว่าทำไมจึงส่งแบบสอบถามมาให้เขาให้คำมั่นสัญญา บอกวิธีการส่งกลับ และระบุวันเวลาที่ส่งกลับ ส่วนที่ 2 คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามมีกี่ตอนและในแต่ละตอนควรมีคำชี้แจงในการตอบ และส่วนที่ 3 ข้อคำถาม ประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลที่ศึกษา

เทคนิคการเขียนข้อคำถามการวิจัย ควรใช้ภาษาง่าย ๆ เขียนด้วยประโยคสั้น ๆ เขียนให้ถูกต้องตามหลักภาษาแต่ละข้อเขียนให้มีประเด็นเดียว ควรหลีกเลี่ยงการถามนำ หลีกเลี่ยงการลำเอียงของคนตอบ ไม่ควรใช้ปฏิเสธซ้อนปฏิเสธ ใช้ภาษาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

14. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ เป็นส่วนแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดในการทำวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยอาจแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้เป็น 2 ส่วน คือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ และ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการวิจัย จะใช้วิธีการใด (1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปภาพรวมทั้งหมดของการวิจัย โดยนำเสนอในลักษณะบรรยายข้อมูล ส่วนการนำเสนอข้อมูลอาจจะเสนอในรูปแบบตาราง กราฟ ฯลฯ สถิติบรรยายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ค่าฐานนิยม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น และ (2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การวิจัยส่วนใหญ่จะศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งทำการสุ่มมาจากประชากร เมื่อได้ผลการวิจัยที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างว่ามีผลเป็นอย่างไร การศึกษากับประชากรก็จะได้ผลอย่างนั้นด้วย จึงเรียกว่าเป็นการอ้างอิงไปยังประชากร สถิติอ้างอิง ได้แก่ t-test, ANOVA, Chi-square ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Software) หรือไม่อย่างไร อย่างไรก็ตามงานวิจัยบางเรื่องอาจมีเกณฑ์ในการแปรผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยสามารถเขียนต่อท้ายจากหัวข้อการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ได้เลย

หลักการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปรผล 1) วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือสมมติฐานการวิจัย 2) การนำเสนอ อาจนำเสนอในรูปแบบตาราง แผนภูมิรูปภาพ กราฟ ฯลฯ โดยทั่วไปแล้วนิยมนำเสนอในรูปแบบที่นำเสนอประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนหัว (ส่วนที่เป็นชื่อตาราง) ส่วนเนื้อหา (แสดงข้อมูล เช่น ความถี่ ร้อยละ ฯลฯ) และส่วนที่เป็นการแปรผลหรืออธิบายผลของเนื้อหา 3) ควรมีการรวบรวมหลาย ๆ เรื่องเพื่อนำเสนอ เพราะจะทำให้ไม่สิ้นเปลืองพื้นที่ 4) การแปรผลควรนำเสนอต่อกันไปทีละเรื่อง เพราะจะทำให้ไม่สับสน และ 5) การแปรผลต้องอธิบายข้อมูลที่นำเสนอเท่านั้น ไม่ควรแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

15. สรุปผลการวิจัย บรรยายว่าจะเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างไร นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมทั้งการตีความมีการนำเสนอตารางและภาพประกอบเท่าที่จำเป็น ผลการวิเคราะห์ที่สำคัญในตารางหรือภาพประกอบต้องมีการบรรยายในส่วนที่เป็นข้อความด้วย มิใช่การเสนอตารางหรือรูปโดยไม่มีการบรรยาย ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง

ระเบียบวิธีเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ หลักการนำเสนอผลการวิจัยทั้ง 2 ระเบียบ ควรเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐาน วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย และควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาทางสถิติ หากมีตารางหรือกราฟควรอธิบายให้ชัดเจนว่าต้องการนำเสนอประเด็นอะไร

16. อภิปรายผลการวิจัย เป็นการบรรยายสรุปข้อค้นพบที่ตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบการอธิบายว่าข้อค้นพบมีความขัดแย้ง/สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยและผลงานวิจัยในอดีตอย่างไร พร้อมทั้งเหตุผลที่เป็นเช่นนั้น เพื่อให้คำวิจารณ์ แนะนำและอธิบายผลการวิจัยที่เกิดขึ้นให้ผู้อ่านเข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยควรเขียนเปรียบเทียบผลที่ได้จากการวิจัยกับผลที่ถูกรายงานไว้แล้วในงานของคนอื่น หรือการใช้ข้อมูลของคนอื่นที่ทำก่อนหน้านั้นมาสนับสนุนผลการทดลอง สันนิษฐาน หรือข้อสรุป เพื่อเพิ่มน้ำหนักความน่าเชื่อถือ การอภิปรายข้อจำกัด/ข้อบกพร่อง ข้อดีเด่น ซึ่งนำไปสู่ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติและข้อเสนอแนะในการวิจัย และควรแยกอภิปรายเป็นประเด็น โดยชี้ประเด็นว่าสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับทฤษฎีหรือผลการวิจัยที่คนอื่นทำไว้ (ได้จากการทบทวนวรรณกรรม) โดยยกเหตุผลมาประกอบการอภิปรายผล

17. ข้อเสนอแนะ เป็นส่วนของการนำเสนอความคิดเห็นของผู้วิจัยให้ผู้อ่านทราบว่า เมื่อนำงานวิจัยเรื่องนี้ไปใช้ ผู้วิจัยจะมีข้อเสนอแนะอะไรบ้าง และหากจะวิจัยในครั้งต่อไปผู้วิจัยจะเสนอแนะมุมให้นักวิจัยคนอื่นอย่างไร หัวข้อนี้มีความสำคัญกับตัวผู้วิจัยเป็นอย่างมาก เพราะเป็นการเล่าถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นทั้งทางบวกและทางลบ ปัญหาอุปสรรคที่ผู้วิจัยค้นพบในการวิจัย แนวทางการแก้ปัญหาอุปสรรค แนวทางการพัฒนา รวมทั้งการเรียนรู้ประสบการณ์ คุณค่าจากการทำวิจัยของผู้วิจัย ดังนั้น ข้อเสนอแนะทั่วไปมักจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อเสนอแนะจากการวิจัย อาจเป็นการเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการวิจัย การนำผลวิจัยไปปรับใช้หรือมีผู้ทางที่จะนำไปใช้ประโยชน์อย่างไรบ้าง ให้เสนอแนะว่าใคร หน่วยงานใด ควรจะดำเนินการอะไรต่อไป ข้อเสนอแนะต้องเป็นข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยเท่านั้น ไม่ใช่ข้อเสนอแนะในเชิงทฤษฎีที่ไม่ได้มาจากข้อค้นพบจากงานวิจัยและต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่วิจัย 2) ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยในครั้งต่อไป เป็นการนำเสนอประเด็นที่ควรนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ มีข้อควรระวังในการนำไปใช้ ประเด็นอะไรบ้าง ควรคำนึงถึงอะไรบ้าง ควรทำเรื่องอะไรบ้าง หรือควรเพิ่มตัวแปรอะไรบ้าง ควรปรับปรุงวิธีดำเนินการอย่างไร เครื่องมือในการวิจัยควรใช้แบบไหนแนะนำไปใช้อะไรบ้าง และข้อเสนอแนะว่าควรทำวิจัยอะไร อย่างไร และ 3) แนวทางการพัฒนา ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญของการสร้างสรรค์ผลงานวิจัย ว่าควรจะพัฒนาเรื่องใดบ้าง

18. เอกสารอ้างอิง/บรรณานุกรม (Reference) จะต้องมีการอ้างอิงหรือกล่าวถึงในบทความวิจัย โดยพิมพ์เรียงลำดับการอ้างอิงตามหมายเลขที่กำหนดไว้ภายในวงเล็บใหญ่ที่ได้อ้างอิงถึงในบทความ โดยไม่ต้องแยกภาษาและประเภทของเอกสารอ้างอิง ถ้าเป็นรูปแบบการอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้เป็นระบบ Vancouver หรือถ้าเป็นรูปแบบการอ้างอิงทางสังคมศาสตร์ให้เป็นระบบ American Psychological Association และบางสถาบันอาจใช้รูปแบบโดยเรียงตามตัวอักษร เช่น ชื่อผู้แต่ง/(ปีที่พิมพ์)/(ชื่องานเขียน./ครั้งที่พิมพ์ /: สถานที่พิมพ์ เป็นต้น

บทสรุป

การสร้างสรรค์ผลงานวิจัยเป็นขั้นตอนกระบวนการศึกษาหาความรู้อย่างเป็นระบบและเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปในปัจจุบัน เพื่อหาข้อเท็จจริงของปรากฏการณ์ต่าง ๆ และประยุกต์กระบวนการทางวิทยาศาสตร์เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบโดยใช้หลักของเหตุผล อ้างอิงหลักการเพื่อหาข้อสรุปและนำไปใช้อย่างเป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อนำเสนอตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยได้กำหนด เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล คำตอบ หรือข้อสรุปรวมที่จะนำไปสู่ความก้าวหน้าทาง

วิชาการ หรือเอื้อต่อการนำวิชาการนั้นไปประยุกต์ ซึ่งเป็นประโยชน์การศึกษาค้นคว้าของตนเองหรือองค์กรนั้น เป็นการตอบปรากฏการณ์ บริบท การแก้ปัญหา หรือการประเมิน และมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยที่สามารถอ้างอิงได้อย่างชัดเจน และทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจในธรรมชาติของผู้ปฏิบัติงานและทำให้มนุษย์ชาติมีความเจริญก้าวหน้า มีการพัฒนา การความเจริญรุ่งเรืองอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ดังนั้น หากองค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์ผลงานวิจัย ซึ่งจะส่งผลทำให้องค์กรนั้นมีความเจริญรุ่งเรืองและพัฒนาและเป็นองค์กรที่มีความเข้มแข็ง และเพื่อให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าดังที่ปรากฏให้เห็นในเชิงประจักษ์แก่สายตาองค์กรอื่น เพื่อผลักดันให้เกิดการพัฒนาและต่อยอด ซึ่งการให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์ผลงานวิจัยเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพนั้น มีประโยชน์ที่จะช่วยให้เกิดวิทยาการใหม่ ๆ เพิ่มพูนมากยิ่งขึ้น ทั้งทางด้านทฤษฎีและปฏิบัติสามารถใช้แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพถูกต้องและยุติธรรม ช่วยให้เข้าใจปรากฏการณ์และพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ดีขึ้น และสามารถใช้นำมาปรากฏการณ์และพฤติกรรมต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

การกำหนดรูปแบบของผลงานวิจัยเพื่อนำเสนอในการประชุมทางวิชาการหรือในวารสารทางวิชาการ ประกอบด้วย การสร้างสมมติฐานหรือการกำหนดแนวคิด การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสอดคล้องกับสมมติฐานหรือแนวคิด วิธีการวิจัยที่เชื่อถือได้และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด การวิจารณ์เพื่อแสดงหลักการหรือข้อสรุปรวมทั้งจะนำไปสู่ความก้าวหน้าทางวิชาการหรือเอื้อต่อการนำวิชาการนั้นไปประยุกต์ การอ้างอิงที่เขียนตามระบบสากล และบทคัดย่อที่แสดงสรุปข้างต้นยกเว้นการอ้างอิง ดังนั้น เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระรูปแบบของผลงานวิจัย เพื่อนำเสนอในการประชุมทางวิชาการหรือในวารสารทางวิชาการ ผู้เขียนจึงสรุปองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ผลงานวิจัย ประกอบด้วย 1) ชื่อผลงานวิจัย ใช้ภาษาที่เป็นทางการ กะทัดรัด ชื่อเรื่องชัดเจนตรงไปตรงมาและครอบคลุมประเด็นของเรื่อง ครอบคลุมปัญหา/ตรงกับประเด็นปัญหาที่ศึกษา โดยระบุว่าจะศึกษาอะไรกับใคร/ของใคร ที่ไหน เมื่อไร 2) ชื่อเจ้าของผลงานวิจัย ใช้ชื่อจริงและไม่ใช้นามแฝง หากมีมากกว่า 2 คน ให้ใส่หมายเลขกำกับว่าใครเป็นผู้ดำเนินการหลักใครเป็นผู้ร่วมดำเนินการ 3) บทคัดย่อ เป็นส่วนที่สรุปย่อเรื่องราวทั้งหมดของงานวิจัย สิ่งสำคัญที่ควรนำเสนอ และเป็นเนื้อหาสาระส่วนที่นำเสนอวัตถุประสงค์การวิจัย ตัวแปร หรือสมมติฐาน วิธีการวิจัย และผลการวิจัย โดยสรุป ข้อเสนอแนะในการวิจัย และการนำไปใช้ประโยชน์ 4) คำสำคัญ (Keyword) เป็นศัพท์เฉพาะทางที่เห็นแล้วเข้าใจได้ทันทีว่างานชิ้นนี้เกี่ยวกับอะไร จำนวนไม่เกิน 5 - 8 คำ 5) บทนำ เป็นส่วนที่ผู้เขียนจงใจให้ผู้อ่านเกิดความสนใจในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งสามารถใช้วิธีการ และเทคนิคต่าง ๆ โดยเริ่มจากบริบทปัจจุบันของสิ่งที่จะวิจัย ปัญหาที่เกิดขึ้นสำหรับสิ่งที่จะวิจัย และแนวทาง หรือหลักการที่จะแก้ปัญหานั้น และชี้ให้เห็นความสำคัญของสิ่งที่จะวิจัย 6) วัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นการกำหนดว่าต้องการศึกษาในประเด็นใดบ้าง โดยมีความสอดคล้อง/สัมพันธ์กับชื่อเรื่องการวิจัย และระบุอย่างชัดเจนว่าต้องการศึกษาอะไร กับใคร ที่ไหน 7) ประโยชน์ที่ได้รับ เป็นคาดหวังว่าผลการวิจัยจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างไรบ้างต่อหน่วยงาน สังคม และวิชาการที่เกี่ยวข้องอย่างไร 8) นิยามศัพท์ เป็นการให้ความหมายของตัวแปร หรือคำศัพท์ที่นำมาใช้ในการวิจัยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ระหว่างผู้อ่านงานวิจัยกับผู้วิจัย 9) การทบทวนวรรณกรรม เป็นการนำเสนอแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วย แนวความคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิจัย ข้อมูลองค์การ และเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 10) กรอบแนวคิดในการวิจัย เป็นการนำเอาตัวแปรและประเด็นที่ต้องการทำวิจัยมาเชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในรูปของคำบรรยาย แบบจำลองแผนภาพหรือแบบผสม ที่แสดงถึงแนวคิด ปรัชญา หลักการที่ต้องอ้างอิงตำราหรือเอกสารที่นำมาเป็นกรอบแนวคิด 11) สมมติฐานการวิจัย เป็นการคาดคะเนผลของการวิจัยไว้ล่วงหน้า โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่ออ้างอิงไปยังประชากร 12) วิธีดำเนินการวิจัย เป็นการแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย การบรรยายลักษณะของประชากร

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ความสมบูรณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตด้านเนื้อหา และขอบเขตด้านระยะเวลาและสถานที่ศึกษา 13) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยระบุลักษณะของเครื่องมือ จำนวนข้อ จำนวนตัวเลือก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และมีขั้นตอนการสร้างหรือพัฒนาและตรวจสอบเครื่องมืออย่างไร 14) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ เป็นส่วนแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดในการทำวิจัย 15) สรุปผลการวิจัย เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลพร้อมทั้งการตีความมีการนำเสนอตารางและภาพประกอบเท่าที่จำเป็น ผลการวิเคราะห์ที่สำคัญในตารางหรือภาพประกอบต้องมีการบรรยายในส่วนที่เป็นข้อความด้วย 16) อภิปรายผลการวิจัย เป็นการบรรยายสรุปข้อค้นพบที่ต่อบทสรุปองค์การวิจัย ประกอบการอธิบายว่าข้อค้นพบมีความขัดแย้ง/สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยและผลงานวิจัยในอดีตอย่างไร พร้อมทั้งเหตุผลที่เป็นเช่นนั้น เพื่อให้คำวิจารณ์ แนะนำและอธิบายผลการวิจัยที่เกิดขึ้นให้ผู้อ่านเข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้น 17) ข้อเสนอแนะ เป็นส่วนของการนำเสนอความคิดเห็นของผู้วิจัยให้ผู้อ่านทราบว่าเมื่อนำงานวิจัยเรื่องนี้ไปใช้ ผู้วิจัยจะมีข้อเสนอแนะอะไรบ้าง และหากจะวิจัยในครั้งต่อไปผู้วิจัยจะเสนอแนะให้นักวิจัยคนอื่นอย่างไร และจะมีแนวทางการพัฒนาอย่างไร และ 18) เอกสารอ้างอิง/บรรณานุกรม (Reference) จะต้องมีการอ้างอิงหรือกล่าวถึงในบทความวิจัย โดยพิมพ์เรียงลำดับการอ้างอิงตามหมายเลขที่กำหนดไว้ภายในวงเล็บใหญ่ที่ได้อ้างอิงถึงในบทความ ถ้าเป็นรูปแบบการอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้เป็นระบบ Vancouver หรือถ้าเป็นรูปแบบการอ้างอิงทางสังคมศาสตร์ให้เป็นระบบ American Psychological Association

เอกสารอ้างอิง

- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2563) *ลำดับชั้นในการวิจัย*. ค้นหาเมื่อ 18 เมษายน พ.ศ. 2563 จาก : https://www.moe.go.th/moe/upload/news_research/htmlfiles/9553-2977.html
- ธีระ ลินเดชาธิกร. (2555). *การเสนอรายงานผลการวิจัยเชิงปริมาณ*. ค้นหาเมื่อ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 จาก : http://rlc.nrct.go.th/ewt_dl.php?nid=664. กรุงเทพมหานคร.
- บุญเนติ โสภณ. (ม.ป.ป.). *คู่มือปฏิบัติการวิจัยเบื้องต้น*. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2560) *คำอธิบายการเขียนบทความวิจัย*. MAHIDOL R2R E-JOURNAL. ค้นหาเมื่อ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 จาก : https://r2r.mahidol.ac.th/admin/document/all_explain. นครปฐม
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2563). *คำแนะนำเพิ่มเติมสำหรับผู้ผ่านการตอบรับเข้าร่วมนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 และนานาชาติ ครั้งที่ 2 ประจำปี 2563*. (อัคราณา). เพชรบุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. (2555). *แนวทางการเขียนรายงานโครงการพิเศษออกแบบนิเทศศิลป์รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการออกแบบ ปีการศึกษา 2555*. (อัคราณา). กรุงเทพมหานคร.
- มาเรียม นิลพันธุ์. (2554). *การประเมินหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*. ปีที่ 4 : ธันวาคม 2554. นครปฐม.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2554). *เทคนิคการเขียนงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์*. (อัคราณา). กรุงเทพมหานคร.
- สน สุวรรณ. (2556). *การเขียนรายงานการวิจัยแบบฉบับสมบูรณ์*. สังกมแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ในแวดวงการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา. ค้นหาเมื่อ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 จาก : <https://suwanlaong.wordpress.com/2013/05/25/การเขียนรายงานการวิจัย>. กรุงเทพมหานคร.
- สมนึก ภัททิยธนี. (2557). *หลักการเขียนรายงานวิจัย 5 บท*. บทความวิชาการ. ปีที่ 20 ฉบับที่ 2 : ธันวาคม พ.ศ. 2557. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม.
- สมพร พรหมรักษา. (2563). *ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัยทางหลักสูตรและการสอน*. ค้นหาเมื่อ 18 เมษายน พ.ศ. 2563 จาก : <https://sites.google.com/site/sompornpromruksacn513/khwam-sakhay-laea-prayochn-khng-kar-wicay-thang-hlaksutr-laea-kar-sxn>
- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ(วช.).(2553) *คู่มือการเขียนรายงานการวิจัย*. คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2562). *การออกแบบการวิจัยเพื่อสร้างผลงานวิชาการที่มีคุณภาพเบื้องต้น*. วารสารบัณฑิตพัฒนสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2562) หน้า 133-163. อุบลราชธานี.
- อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา. (2562). *เทคนิคและวิธีการสร้างสรรค์ผลงานวิจัย*. เอกสารประกอบการบรรยาย ความก้าวหน้าในสายงานของสายสนับสนุน : การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย Routine to Research (R2R). กรุงเทพมหานคร.
- เอกรณ บงทาไม้. (ม.ป.ป.). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัย*. เอกสารประกอบการบรรยาย. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพมหานคร.

การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาตน พัฒนางาน สู่การพัฒนาองค์กร

KNOWLEDGE MANAGEMENT FOR SELF-DEVELOPMENT, JOB DEVELOPMENT TO ORGANIZATIONAL
DEVELOPMENT

วินัย เสาองค์¹ และ พวงเงิน ธนุพันธ์²

บทคัดย่อ

บทความทางวิชาการเรื่อง การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาตน พัฒนางาน สู่การพัฒนาองค์กร เป็นการนำเสนอถึงความหมายของการจัดการความรู้ วิธีการในการจัดการความรู้ ประโยชน์ของการจัดการความรู้ในการพัฒนาบุคคล พัฒนางาน และการพัฒนาองค์กร เนื่องจากปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ งานต่าง ๆ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้ความรู้มาสร้างผลผลิตให้เกิดมูลค่าเพิ่มมากยิ่งขึ้น และความรู้ที่วามันต้องเป็นความรู้ที่ถูกต้อง ไม่ใช่ความรู้ที่เกิดจากการคาดการณ์ หรือได้รับฟังมาเพียงบางส่วนจากผู้อื่นซึ่งยังไม่ได้มีการหาข้อเท็จจริงว่ามีความถูกต้อง หรือเป็นจริงอย่างไร การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการ ซึ่งวิธีการ หรือกระบวนการในการจัดการความรู้ครอบคลุมถึงเทคนิค กลไกต่าง ๆ มากมาย เพื่อสนับสนุนให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กลไกดังกล่าวได้แก่ การรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ที่ต่าง ๆ มารวมไว้ที่เดียวกัน การสร้างบรรยากาศให้คนคิดค้น เรียนรู้ สร้างความรู้ใหม่ ๆ การจัดระเบียบความรู้ในเอกสาร และการทำบันทึกรวบรวมรายชื่อผู้มีความรู้ในด้านต่าง ๆ และที่สำคัญ คือการสร้างช่องทาง และเงื่อนไขให้คนเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน เพื่อนำไปใช้พัฒนางานของตนให้สัมฤทธิ์ผล สำหรับบทความทางวิชาการเรื่อง การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาตน พัฒนางาน สู่การพัฒนา องค์กรนี้ ผู้เขียนได้ทำการสรุป ให้ผู้อ่านได้รู้และเข้าใจว่า ความรู้คืออะไร มีกี่ระดับ การจัดการความรู้คืออะไร วิธีการจัดการความรู้ทำอย่างไร และทำการจัดการความรู้แล้วได้ประโยชน์อย่างไรบ้าง โดยเริ่มจากวิธีการหรือกระบวนการง่าย ๆ ไปสู่กระบวนการที่ซับซ้อนขึ้น เพื่อที่ผู้อ่านจะได้นำไปทำการจัดการความรู้ในงานของตนต่อไป

คำสำคัญ : ความรู้ การจัดการความรู้ การพัฒนา

Abstract

Academic article titled Knowledge management for self-development, job development to organizational development Is a presentation of the meaning of knowledge management Methods of knowledge management The benefits of knowledge management in personal development, job development and organizational development Since the world has entered the knowledge economy, many jobs are necessary to use knowledge to create more value-added products. And that knowledge must be correct knowledge Not knowledge that is predicted Or only partially heard from others, which has not been found to be accurate. Or is it true? Knowledge management is an important process. And

¹ นักทรัพยากรบุคคล (ผู้ชำนาญการพิเศษ), สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล, E-mail : aphisit.kun@mahidol.ac.th

² นักทรัพยากรบุคคล, สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล, E-mail : aree.Riw@mahidol.ac.th

it is necessary to implement knowledge management processes or processes, covering a variety of techniques and mechanisms to support the work more efficiently Such mechanisms include The gathering of knowledge that is scattered in various places together Creating an atmosphere for people to innovate, create new knowledge, organize knowledge in documents And recording, compiling lists of knowledgeable people in various fields and most importantly creating channels And conditions for people to exchange knowledge between each other To be used to develop their work to be successful For academic articles titled Knowledge management for self-development, development work for the development of this organization, the author has summarized For readers to know and understand that What is knowledge? How many levels of knowledge management? How to manage knowledge? And how to manage knowledge and benefit By starting from simple methods or processes To more complex processes So readers can use it to manage knowledge in their work

Keywords: Knowledge, Knowledge Management, Ddevelopment

บทนำ

หลายหน่วยงานมีความต้องการที่จะให้บุคลากรของหน่วยงานทำการจัดการความรู้ ดังเช่นมหาวิทยาลัยมหิดล ได้กำหนดให้การทำกิจกรรมการจัดการเรียนรู้เป็นตัวชี้วัดหนึ่งของการทำข้อตกลงระหว่างส่วนงานกับมหาวิทยาลัย ในความคิดเห็นของผู้เขียนเห็นว่ายังมีหลายส่วนงานที่ยังมีการดำเนินการที่ไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งปัญหาดังกล่าวผู้เขียนสันนิษฐานว่าสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการที่บุคลากรโดยเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นเป้าหมายหลักของส่วนงานต่าง ๆ ที่ต้องทำการจัดการความรู้ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ในกระบวนการของการจัดการความรู้ หรือที่เรียกว่า ยังทำไม่เป็น เนื่องจาก การหาบทความ หรือหาข้อมูลจากนักวิชาการที่ทำการสรุปกระบวนการของการจัดการความรู้ให้ง่ายต่อความเข้าใจ มีกระบวนการทำที่ง่าย ไม่ซับซ้อน นั้นหายากมาก ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวผู้เขียนได้ทำการศึกษาหาความรู้จาก ทฤษฎี และบทความต่าง ๆ สรุปเป็นวิธีการจัดการความรู้เพื่อให้ผู้ที่อ่านบทความได้มีความเข้าใจถึงความหมายและวิธีการจัดการความรู้ เพื่อให้ผู้อ่านบทความสามารถทำการจัดการความรู้ได้ เพื่อให้ผู้อ่านบทความเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ และเพื่อเพิ่มจำนวนบุคลากรที่สามารถทำการจัดการความรู้ และประการสำคัญคือจะทำการจัดการความรู้ งานด้านการเงินและงบประมาณของสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน ต้นสังกัดของผู้เขียน ซึ่งงานดังกล่าวเป็นงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดที่ต้องดำเนินการมากมาย ซึ่งหากผู้ดำเนินการไม่มีประสบการณ์ และไม่มีการจัดการความรู้ไว้จะทำให้เกิดความผิดพลาดได้มาก รวมทั้งต้องใช้เวลาในการดำเนินการมาก สำหรับบทความทางวิชาการเรื่อง การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาตน พัฒนางาน สู่การพัฒนาองค์กร เป็นบทความทางวิชาการที่ผู้เขียนต้องการนำเสนอวิธีการ/กระบวนการการจัดการความรู้ในคน หรือในบุคลากรขององค์กร เพื่อให้ผู้อ่านมีความรู้ความเข้าใจและสามารถทำการจัดการความรู้ของตัวเอง โดยนำเสนอวิธีการแบบง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน ซึ่งจะช่วยให้ผู้อ่านสามารถนำความรู้จากบทความนี้ไปใช้และเกิดการพัฒนาตนเอง เกิดการพัฒนางานที่ทำ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรในที่สุด

ในการจัดการความรู้ที่เน้นวัตถุดิบหรือข้อมูลที่สำคัญที่จะนำมาใช้ได้แก่ “ความรู้” ซึ่งพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้คำนิยามว่า ความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติ ความรู้ เป็นพฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนรู้เพียงแต่เกิดความจำได้ โดยอาจจะเป็นการนึกได้หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน จำได้ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2550 : 24)

ความรู้มี 2 ประเภท คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาติญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ และความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ (พรณี สวนเพลง, 2552 : 15) และอลิศรา กฤษมา (2546, 20) สรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การรับรู้ ความคุ้นเคย ความเข้าใจ ตลอดจนข่าวสารซึ่งเป็นข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ที่ถูกต้องชัดเจน ซึ่งแต่ละคนอาจมีความรู้แตกต่างกันไปตามการรับรู้ ความเข้าใจ และความคุ้นเคยของแต่ละคน ซึ่งสอดคล้องกับสุวิทย์ ไพทยวัฒน์ (2550, 74) ที่ได้สรุปว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์รายละเอียดต่าง ๆ ที่ได้รับจากประสบการณ์ การเรียนรู้ มีความเข้าใจ นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์และประเมินผล ซึ่งได้จากการศึกษาค้นคว้าสังเกต และจากประสบการณ์ในการทำงาน สำหรับการเพิ่มพูนความรู้ นั้น เริ่มต้นจากระดับง่าย ๆ ก่อนแล้วเพิ่มความสามารถในการใช้ความคิดและพัฒนาสติปัญญาเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ โดยแบ่งออกเป็น 5 ชั้น คือ (1) ความรู้ (2) ความเข้าใจ (3) การนำความรู้ไปใช้ (4) การวิเคราะห์การสังเคราะห์ และ (5) การประเมินผล และความรู้ยังสามารถวัดได้โดยเครื่องมือที่ใช้ทดสอบความรู้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ แบบอัตนัย และแบบปรนัย (สมถวิล ผลสอาด , 2555 : 24) ซึ่งสอดคล้องกับ อัญชลี ศรีสมุทร(2552, 9) ที่ให้ความหมายของความรู้ หมายถึง ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ สามารถวัดได้ว่ามีหรือไม่

จากความหมายข้างต้นจะเห็นว่าความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า ประสบการณ์ การได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติ มีอยู่ 2 ประเภทคือ 1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาติญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ง่ายหรือที่เรียกว่าความรู้ที่เป็นนันทธรรม และ 2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ หรือที่เรียกว่าความรู้ที่เป็นรูปธรรม โดยความรู้ของบุคคลโดยทั่วไปจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับรู้ ซึ่งความสามารถในการรับรู้ของแต่ละคนมีหลายระดับ ดังที่ Bloom et al. (1956) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ (Cognitive) ของคน ว่า ประกอบด้วยความรู้ตามระดับต่าง ๆ รวม 6 ระดับ จากระดับความรู้ในขั้น ต่ำ ไปสู่ ระดับของความรู้ในระดับ ที่สูงขึ้นไป ดังนี้

1. ความรู้หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ เป็นความจำ ในสิ่งง่าย ๆ ไปถึงความจำที่มีความซับซ้อน

2. ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด คือความสามารถทางสติปัญญาในการขยายความรู้ความจำ ให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล

3. การนำไปปรับใช้ คือ สามารถนำความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องใด ๆ ที่มีอยู่ไปแก้ไขปัญหา

4. การวิเคราะห์ คือความสามารถและทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจ เป็นความสามารถในการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นส่วนย่อย เพื่อดูว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้นมีความสัมพันธ์กันหรือไม่

5. การสังเคราะห์เป็นความสามารถในการรวบรวมเนื้อหาสาระ หรือส่วนประกอบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นเรื่องราวเดียวเพื่อสร้างรูปแบบหรือโครงสร้าง

6. การประเมินผล เป็นความสามารถในการตัดสินเกี่ยวกับความคิด ค่านิยม ผลงาน คำตอบ โดยมีเกณฑ์เป็นฐานในการพิจารณาตัดสินการที่จะมีความรู้ถึงระดับที่ 6 นั้นต้องมีการฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะสามารถนำมาแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้

สำหรับความหมายของการจัดการความรู้ มีผู้เสนอความคิดเห็นที่น่าสนใจมากมายเช่น Trapp (1999, อ้างอิงใน พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547:29) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยงานต่าง ๆ จำนวนมาก ซึ่งมีการบริหารจัดการในลักษณะบูรณาการเพื่อก่อให้เกิดคุณประโยชน์ที่คาดหวังไว้ การจัดการความรู้จึงเป็นแนวคิดองค์รวมที่จะบริหารจัดการทรัพยากรที่เป็นความรู้ในองค์กร

ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช (2548,17) ได้ให้ความหมายของ “การจัดการความรู้” เป็นกระบวนการร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานย่อยขององค์กร เพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ขึ้นกว่าเดิม โดยมีเป้าหมายพัฒนางานและคน

สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548, 4) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด

ปณิดา พันภัย (2544,24) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลผล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างความรู้หรือ นวัตกรรมและจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่องค์การจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่ก็จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุล

Gates (1999) การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยงานต่าง ๆ จำนวนมากซึ่งมีการบริหาร จัดการ ในลักษณะของการบูรณาการ (Integrated) เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ที่คาดหวังไว้ การจัดการความรู้จึงเป็นแนวคิดองค์รวมที่จะจัดการบริหารจัดการทรัพยากรที่เป็นความรู้ในองค์กร

Sveiby (1997) การจัดการความรู้เป็นศิลปะของการสร้างคุณค่าจากสินทรัพย์ที่แต่ต้องไม่ได้ขององค์กร (Intangible assets)

วิชัย ประสิทธิ์วุฒิเวชช์ (2542) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่มีระบบระเบียบครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผนการจัดการความรู้จนถึงการประเมินผล

Hough & Duncan (1970) ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่าหมายถึงกิจกรรมของบุคคลซึ่งมีหลักและเหตุผล เป็นกิจกรรมที่บุคคลได้ใช้ความรู้ของตนเองอย่างสร้างสรรค์ เพื่อสนับสนุนให้ผู้อื่นเกิดการเรียนรู้และความผาสุก

Moore (1992) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ว่า คือ พฤติกรรมของบุคคลหนึ่งที่ยพยายามช่วยให้บุคคลอื่น ได้เกิดการพัฒนาตนในทุกด้านอย่างเต็มศักยภาพ

จากความหมายของการจัดการความรู้สรุปได้ว่า การจัดการความรู้เป็นกระบวนการ เปลี่ยนความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) ให้เป็น ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ด้วยวิธีอย่างเป็นระบบ เช่น ทำเป็นเอกสาร คู่มือ หรือสื่อรูปแบบต่าง ๆ การสอนงานแบบเป็นพี่เลี้ยง การถ่ายทอดโดยการฝึกอบรม หรือกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

กระบวนการจัดการความรู้ เป็นวิธีการหรือรูปแบบของการจัดการความรู้ มีผู้เสนอแนวคิดไว้หลายแบบดังนี้
แบบที่ 1 แนวคิดของ ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช

กระบวนการจัดการความรู้มี 6 กิจกรรม ดังนี้ 1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นต่องานหรือกิจกรรมขององค์กร 2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ 3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วน ให้เหมาะต่อการใช้งาน 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน 5) การนำประสบการณ์จากการใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาบันทึกไว้ 6) การจดบันทึก ขุมความรู้ แก่นความรู้ สำหรับไว้ใช้งาน

แบบที่ 2 แนวคิดของ ดร.ณพศิษฐ์ จักรพิทักษ์

กระบวนการจัดการความรู้มี 6 กิจกรรม ดังนี้ 1) การตรวจสอบและระบุหัวข้อความรู้ 2) การสร้างกรอบแนวคิดในการบริหาร 3) การวิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้ 4) การสร้างระบบสารสนเทศในการจัดการความรู้ 5) การจัดกิจกรรมในการจัดการความรู้ 6) การวัดประเมินผลการจัดการความรู้

แบบที่ 3 แนวของ ก.พ.ร.

กระบวนการจัดการความรู้มี 7 กิจกรรม ดังนี้ 1) การบ่งชี้ความรู้ คือ การระบุประเด็นความรู้ รูปแบบ และผู้รู้ที่สอดคล้องกับนโยบาย ขอบเขตและเป้าหมายขององค์กร 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ คือ การรวบรวมความรู้ใหม่ รักษาความรู้เดิม และกรองความรู้ที่ไม่ใช่ออกจากแหล่งรวบรวม 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ คือ การวิเคราะห์และคัดแยกความรู้เป็นกลุ่มประเด็นให้ง่ายต่อการเข้าถึงอย่างมีขั้นตอน 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ คือ การปรับปรุงให้ความรู้มีรูปแบบมาตรฐาน ไม่ซ้ำซ้อน มีความสมบูรณ์ มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ 5) การเข้าถึงความรู้ คือ การสร้างแหล่งเผยแพร่ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ คือ การนำความรู้เข้าสู่เวทีแลกเปลี่ยนที่มีฐานความรู้หรือฐานข้อมูลรองรับให้ง่ายต่อการเข้าถึงและสืบค้น 7) การเรียนรู้ คือ การใช้ความรู้เป็นส่วนหนึ่งของงานเป็นวงจรความรู้ที่มีการเรียนรู้และพัฒนาให้เกิดประสบการณ์ใหม่อยู่เสมอ

จากทั้ง 3 แนวคิดสรุปได้ว่ากระบวนการจัดการความรู้มีกิจกรรมที่สำคัญดังนี้

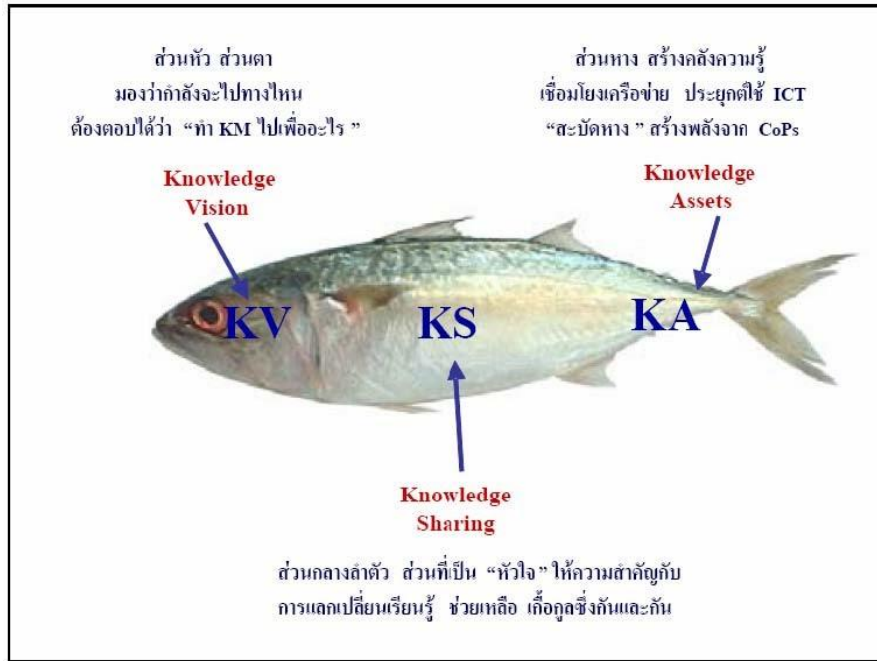
1. การบ่งชี้ความรู้ คือ การระบุประเด็นความรู้ รายละเอียด ขั้นตอน วิธีการตรวจสอบ ปัญหาและอุปสรรค ให้ชัดเจน
2. วิเคราะห์ สังเคราะห์ และแสวงหาความรู้ คือ วิเคราะห์ความถูกต้องของความรู้ที่จะดำเนินการ และหาความรู้เพิ่มเติมจากที่มีอยู่เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง สมบูรณ์และเป็นปัจจุบัน
3. กำหนดสารสนเทศในการบันทึกความรู้ คือ การกำหนดวิธีการที่จะบันทึกเพื่อนำเสนอ หรือเพื่อการเรียกใช้งาน เช่น จัดทำเป็นเอกสารโดยการเขียน หรือจัดบันทึกธรรมดา จัดทำเป็นคู่มือ หรือถ่ายทำเป็น วิดีโอ
4. การวัดประเมินผลและทำการปรับปรุงความรู้ คือ ประทำการประเมินผลการทำงานนั้นหลังจากมีการจัดการความรู้แล้ว ว่าการทำงานมีการพัฒนาขึ้นหรือไม่ เช่น การใช้เวลาในการทำงานน้อยลง ไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น หรือเกิดความผิดพลาดน้อยลง และทำการปรับปรุงเพิ่มเติมความรู้หากพบว่ามีข้อผิดพลาดบางอย่าง หรือเพิ่มเพื่อให้งานมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น

สรุป การจัดการความรู้คือการเปลี่ยนความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาติญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ ให้เป็น ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) คือความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ ด้วยวิธีอย่างเป็นระบบ เช่น ทำเป็นเอกสาร คู่มือหรือสื่อรูปแบบต่าง ๆ การสอนงานแบบเป็นพี่เลี้ยง การถ่ายทอดโดยการฝึกอบรม หรือกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยใช้กระบวนการคือ

1. การบ่งชี้ความรู้
2. วิเคราะห์ สังเคราะห์ และแสวงหาความรู้
3. กำหนดสารสนเทศในการบันทึกความรู้
4. การวัดประเมินผลและทำการปรับปรุงความรู้

จะเห็นว่าการดำเนินการจัดการความรู้ไม่ได้เป็นเรื่องที่ยากจนเกินไป แต่เมื่อมีการดำเนินงานแล้วจะพบว่าผู้ที่ทำการจัดการความรู้จะเกิดการพัฒนาในตนเองหลายประการเช่น มีความรู้เพิ่มเติมจากที่มีอยู่จากการทำงานที่ต้องหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อให้การจัดการความรู้มีความถูกต้อง สมบูรณ์และเป็นปัจจุบัน มีความสามารถและประสบการณ์ในการวิเคราะห์และสังเคราะห์มากขึ้น มีการทำงานที่เป็นระบบเป็นขั้นเป็นตอนมากขึ้นโดยใช้แนวทางของการจัดการความรู้ที่ดำเนินการไว้ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีการพัฒนามากขึ้นเช่น ใช้เวลาในการดำเนินการในเรื่องเดิมน้อยลงโดยเฉพาะงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนหลายขั้นตอน และไม่เกิดความผิดพลาดหรือมีความผิดพลาดน้อย เนื่องจากได้ดำเนินการตามที่เราที่ได้จัดการความรู้ไว้ซึ่งจะทำให้รู้ว่าจะเริ่มต้นอย่างไร รายละเอียดของงานที่ต้องทำมีอะไรบ้าง วิธีตรวจสอบความเรียบร้อยของงานต้องตรวจอะไรบ้าง รวมทั้งจะทราบปัญหาและอุปสรรคซึ่งจะหาทางป้องกันได้ แต่หากไม่มีการจัดการความรู้ไว้ ต้องเริ่มงานใหม่ทุกครั้ง และรายละเอียดของงานอาจไม่ถูกต้องครบถ้วน และจะเกิดความผิดพลาดได้เนื่องจากไม่มีวิธีหรือขั้นตอนของการตรวจสอบ ซึ่งถ้ามีการจัดการความรู้ในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่อง คนที่จะดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ คือ ใครก็ได้ โดยใช้คู่มือ หรือสารสนเทศต่าง ๆ ที่ทำไว้เป็นแนวทางในการดำเนินการ ซึ่งก็เกิดการพัฒนางาน และเมื่อบุคลากรขององค์กรโดยเฉพาะบุคลากร สายสนับสนุนสามารถทำการจัดการความรู้ได้แล้วการที่จะทำการจัดการความรู้ขององค์กรก็จะทำได้ไม่ยาก โดยดำเนินการตาม โมเดลปลา ที่ มีองค์ประกอบหลัก 3 ส่วน คือ

1. หัวปลา" (Knowledge Vision- KV) คือการกำหนดเป้าหมายของการทำการจัดการความรู้ และต้องสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ขององค์กร ซึ่งผู้ที่กำหนดเป้าหมายคือผู้บริหารองค์กร
2. ตัวปลา" (Knowledge Sharing-KS) เป็นขั้นตอนขอการดำเนินกิจกรรม และต้องมีทีมงานสำหรับทำหน้าที่กำหนดรูปแบบกิจกรรมและอำนวยความสะดวกในการทำกิจกรรม เช่นอำนวยความสะดวกในการค้นหาความรู้เพิ่มเติมอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ และประการสำคัญคือหาที่ปรึกษาในการทำกิจกรรม
3. หางปลา" (Knowledge Assets-KA) เป็นการจัดเก็บความรู้ที่ได้จากการทำกิจกรรมด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การจดบันทึกเป็นตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ผังมโนทัศน์ (Mind Map)



ที่มา : <https://sites.google.com/site/knowledgemanagementkmcdd/model-pla-thu>

และเมื่อองค์กรมีการจัดการความรู้ที่องค์กรแล้ว องค์กรก็จะเกิดการพัฒนาในที่สุด เนื่องจาก องค์กรมีผลงานมากขึ้นเนื่องจากบุคลากรใช้เวลาในการทำงานน้อยลง องค์กรประหยัดทรัพยากรที่เกิดจากการผิดพลาดในการทำงาน และประการสำคัญ การทำงานจะสามารถดำเนินต่อไปตลอดเวลาไม่เกิดการหยุดชะงักจากการหยุดงานของบุคลากร เนื่องจากสามารถบุคลากรสามารถทำงานการหมุนเวียนทดแทนกันได้

ข้อเสนอแนะ

ในการจัดการความรู้ที่ผู้เขียนขอเสนอแนะให้ผู้ที่ได้อ่านบทความทางวิชาการเรื่อง การจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาตน พัฒนางาน สู่การพัฒนาองค์กร นี้ ลองทำการจัดการความรู้โดยเริ่มจากทำเรื่องที่ยาก ๆ มีกระบวนการหรือขั้นตอนและรายละเอียดที่ไม่ซับซ้อน เพื่อให้มีความเข้าใจในวิธีการหรือกระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ เมื่อทำได้แล้วจึงทำการจัดการความรู้ในเรื่องที่ซับซ้อนมากขึ้น สำหรับผู้เขียนก็นำความรู้ที่เผยแพร่และเชิญชวนให้บุคลากรของสถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน ทำการจัดการความรู้ตามเป้าหมายของโครงการ “KM – R2R For Work Process Improvement” โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านการเงินและงบประมาณ ที่มีขั้นตอนการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียด ที่ซับซ้อน ตามที่กล่าวมาข้างต้น

ส่วนสรุป

การจัดการความรู้ทำได้ง่าย ๆ เพียง 4 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นตอนในการกำหนดความรู้/หัวข้อ กำหนดรายละเอียด กำหนดขั้นตอน กำหนดวิธีการตรวจสอบ ปัญหาและอุปสรรค (การบ่งชี้ความรู้)
2. หาความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้ความรู้ที่มีความถูกต้อง (วิเคราะห์ สังเคราะห์)
3. กำหนดหรือเลือกวิธีการ เครื่องมือที่จะทำการบันทึก (กำหนดสารสนเทศ)

4. ตรวจสอบประสิทธิภาพ และคุณภาพของการทำงาน เช่น เวลาที่ใช้ ความผิดพลาดที่เกิด ผู้อื่นทำแทนได้ไหม (การวัดประเมินผลและทำการปรับปรุงความรู้)

จะเห็นว่าการจัดการความรู้นั้นหากเรามีความรู้และเข้าใจในความหมายของความรู้ รู้และเข้าใจการจัดการความรู้ และเข้าใจในกระบวนการจัดการความรู้ และรู้และเข้าใจในกระบวนการจัดการความรู้ เราก็ทำการจัดการความรู้ ได้ ใน 4 ขั้นตอนข้างต้น และเมื่อทำการจัดการความรู้แล้ว เกิดประโยชน์มากมาย ต่อตนเอง ต่องาน และต่อองค์กร ดังนั้น เริ่มทำการจัดการความรู้ แล้วจะพบว่า จะเกิดการพัฒนาตน เกิดการพัฒนางาน สู่อการพัฒนาองค์กร ในที่สุด

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2553) เอกสารประกอบการบรรยาย การจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยรังสิต
- ณพิชญ์ จักรพิทักษ์ (2552). ทฤษฎีการจัดการความรู้", บริษัท ธนาเพรส จำกัด., กรุงเทพฯ.
- ปณิตา พันภัย. (2544). การบริหารความรู้ (Knowledge Management) : แนวคิดและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชารัฐ
ประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประพนธ์ ผาสุกยี่ด (2550) การจัดการความรู้ ฉบับขับเคลื่อน, สำนักพิมพ์ไยใหม่, กรุงเทพฯ.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2550). การจัดการความรู้. พิมพ์ครั้งที่ 1. สงขลา : เทมการพิมพ์สงขลา.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). การจัดการความรู้:พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ : ธรรมมลการพิมพ์.
- พรรณิ สวนเพลง. (2552). เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่นรายงาน
ประจำปี KM ประเทศไทย (สคส.) (2548). ISBN 974-93722-9-8
- วิจารณ์ พานิช. (2548). การจัดการความรู้กับการบริหารราชการไทย. กรุงเทพฯ
- วิชัย ประสิทธิ์วุฒิเวช (2542). การพัฒนาท้องถิ่น : สถานที่ท้องถิ่น, กรุงเทพมหานคร : บริษัท เซ็นเตอร์ดีสคัฟเวอรี จำกัด.
- สมถวิล ผลสอาด. (2555). การรับรู้ ของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเย็น อำเภอแปลงยาว
จังหวัดฉะเชิงเทรา. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง (พนัสนิคม),
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548). คู่มือจัดทำแผนการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ,
- อลิศรา กฤษมาณีต. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติต่อเด็กตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กของครู สังกัด
สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต, สาขาวิชาประชากรศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อัญชลี ศรีสมุทร. (2552). ความรู้ ทศนคติและการปฏิบัติของผู้ปกครองเกี่ยวกับโรคติดเชื้ออินเทอร์เน็ต ของเด็กวัยรุ่น.
วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาล
- Bloom, G.S., et al. (1956). Taxonomy of Educational Objectives Handbook I: Cognitive Domain. New York:
Longmans, Inc.
- Hough, J.B. and Duncan, K. (1970). Teaching description and analysis. In Morey, D., Maybury, M.T. and
Thuraisingham, B.M. Knowledge Management : Classic and
- Marquardt, M. (1996), Building the Learning Organization. New York: McGrawHill,
- Nonaka, kujiro and Takeuchi, Hirota. (2000), Classic work : Theory of Organizational Knowledge Creation.

การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อการให้บริการข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

DEVELOPMENT OF APPLICATION FOR INFORMATION TECHNOLOGY SERVICES
AT FACULTY OF SCIENCE, MAHIDOL UNIVERSITY

ปพิชญา นิเทศ¹ และ พิมพ์แพร ดีอาษา²

บทคัดย่อ

การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อการให้บริการข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อออกแบบและสร้างองค์ความรู้ด้านการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2) เพื่อพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับการให้บริการข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยการพัฒนาได้ใช้วงจรในการพัฒนาซอฟต์แวร์ Software Development Life Cycle (SDLC) เป็นกระบวนการในการพัฒนาซอฟต์แวร์ร่วมกับการใช้กระบวนการเพื่อการตัดสินใจ (Decision tree) ภาษาที่ใช้ในการพัฒนา ได้แก่ PHP JavaScript และฐานข้อมูล MySQL สำหรับการวิจัยครั้งนี้

ผลการวิจัยพบว่าในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อการให้บริการข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถสร้างองค์ความรู้ด้านการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกได้ 5 หมวดหมู่ ได้แก่ 1) ด้าน Network 2) ด้าน Computer Repair 3) ด้าน Software 4) ด้าน Operating System และ 5) ด้าน Printer ซึ่งแต่ละหมวดหมู่โปรแกรมประยุกต์เพื่อการให้บริการข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นสามารถให้ข้อมูลวิธีการตรวจสอบปัญหาเบื้องต้นและขั้นตอนวิธีการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้งานที่เข้ามาใช้โปรแกรมให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง เพื่อลดเวลาการรอคอยการแก้ไขปัญหาจากเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ที่มีอย่างจำกัด

คำสำคัญ : โปรแกรมประยุกต์ องค์ความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ แชนบอท

Abstract

The development of applications for information technology and services in the Faculty of Science, Mahidol University. The purposes of this research were: 1) To design and build knowledge regarding information technology services within the Faculty of Science, Mahidol University. 2) To develop applications for information technology information services in the Faculty of Science, Mahidol University. The development process uses software development lifecycle. Software Development Life Cycle (SDLC)

¹ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ งานพัฒนาระบบและเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ งานพัฒนาระบบและเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

has been conducting a software development process combined with decision-making processes (Decision tree). Development languages include PHP JavaScript and a MySQL database for this research.

The research revealed which in the development of applications for information technology services in the Faculty of Science, Mahidol University able to create knowledge in providing information technology information, divided into 5 categories which are: 1) Network 2) Computer 3) Software 4) Operating System and Printer. Each application category for the information technology services development can provide information on how to check basic problems and problem solving methods for users who use the program. The department to resolve problems that occur on their own. In order to reduce the waiting time for solving problems from the computer system staff with limited.

Keywords: Application Knowledge Information Technology Chatbot

1. บทนำ

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลได้ให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานภายในคณะวิทยาศาสตร์ งานพัฒนาระบบและเทคโนโลยี เป็นหนึ่งในส่วนงานภายใต้สังกัดสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีหน้าที่ให้บริการให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา พร้อมเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งทางด้าน Hardware Software และด้าน Network แต่ด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ที่มีอย่างจำกัดทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาหรือเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงทีแก่ผู้ปฏิบัติงานที่พบข้อสงสัยหรือพบปัญหา ซึ่งบางกรณีลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้นผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง โดยผู้ปฏิบัติงานไม่จำเป็นต้องโทรแจ้งหรือรอคำตอบในการแก้ไขปัญหาจากเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้พัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อการให้บริการข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นมาเพื่อเพิ่มการสร้างความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แล้วนำฐานความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนี้มาพัฒนา Chatbot ด้วย Decision tree algorithm และเป็นการเพิ่มช่องทางให้แก่ผู้ปฏิบัติงานภายในคณะวิทยาศาสตร์ ที่พบข้อสงสัยหรือปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ได้รับข้อมูลเบื้องต้นสำหรับวิธีการตรวจสอบการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง โดยสามารถลดการรอคอยเวลาของการตอบปัญหาจากเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ซึ่งข้อมูลที่ใช้ได้ตอบแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้เข้ามาใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อการให้บริการข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการรวบรวมข้อมูลและประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ที่ใช้แก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ปฏิบัติงานภายในคณะวิทยาศาสตร์มาเป็นระยะเวลากว่า 10 ปี

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อออกแบบและสร้างองค์ความรู้ด้านการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2.2 เพื่อพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับการให้บริการข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ (2562) กล่าวว่า วงจรการพัฒนากระบวน (System Development Life Cycle : SDLC) คือ การแบ่งขั้นตอนกระบวนการพัฒนาระบบงาน หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย เพื่อช่วยแก้ปัญหาทางธุรกิจหรือตอบสนองความต้องการขององค์กรโดยระบบที่จะพัฒนานั้นอาจเป็นการพัฒนาระบบใหม่หรือการปรับปรุงระบบเดิมให้ดีขึ้นก็ได้ การพัฒนาระบบแบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การค้นหาปัญหาขององค์กร (Problem Recognition) เป็นกิจกรรมแรกที่สำคัญที่ใช้เป็นการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงแก้ไขปัญหภายในองค์กรและให้มีประโยชน์มากที่สุด

2. การศึกษาความเหมาะสม (Feasibility Study) ว่าเหมาะสมหรือไม่ที่จะปรับเปลี่ยนระบบ โดยให้เสียค่าใช้จ่าย (Cost) และเวลา (Time) น้อยที่สุดแต่ให้ได้ผลลัพธ์ที่น่าพอใจ และหาความต้องการของผู้เกี่ยวข้องใน 3 เรื่อง คือ เทคนิคเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ บุคลากรและความพร้อม และความคุ้มค่า เพื่อให้นำเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาอนุมัติดำเนินการต่อไป

3. การวิเคราะห์ (Analysis) การรวบรวมข้อมูลของปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อนำไปออกแบบระบบ โดยวิเคราะห์จากระบบงานเดิม ความต้องการจากระบบใหม่ และนำมาวิเคราะห์เขียนเป็นแผนภาพผังงานระบบ (System Flowchart) และทิศทางการไหลของข้อมูล (Data Flow Diagram)

4. การออกแบบ เป็นการออกแบบโครงสร้างบนกระดาษ แล้วส่งให้ผู้ออกแบบระบบนำไปออกแบบ (System Design) ซึ่งขั้นตอนนี้จะเริ่มมีการระบุลักษณะการทำงานของระบบทางเทคนิค รายละเอียดคุณลักษณะอุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีที่ใช้ ชนิดฐานข้อมูลการออกแบบ เครือข่ายที่เหมาะสม ลักษณะของการนำข้อมูลเข้า ลักษณะรูปแบบรายงานที่เกิด และผลลัพธ์ที่ได้

5. การพัฒนาและทดสอบ (Development & Test) เป็นขั้นตอนการการเขียนโปรแกรม (Coding) เพื่อพัฒนาระบบจากแบบบนกระดาษให้เป็นระบบตามคุณลักษณะที่กำหนดไว้ จากนั้นทำการทดสอบหาข้อผิดพลาด (Testing) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

6. การติดตั้ง (Implementation) เป็นขั้นตอนการนำระบบที่พัฒนาจนสมบูรณ์มาติดตั้ง (Installation) และเริ่มใช้งานจริง ในส่วนนั้นนอกจากติดตั้งระบบใช้งานแล้ว ยังต้องมีการจัดเตรียมขั้นตอนการสนับสนุนส่งเสริมการใช้งานให้สามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ โดยจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมผู้ใช้งาน (Training) เอกสารประกอบระบบ (Documentation) และแผนการบริการให้ความช่วยเหลือ (Support) เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

7. การซ่อมบำรุงระบบ (System Maintenance) เป็นขั้นตอนการบำรุงรักษาระบบต่อเนื่องหลังจากเริ่มดำเนินการ ผู้ใช้ระบบอาจจะพบกับปัญหาที่เกิดขึ้นภายหลัง เช่น ปัญหาเนื่องจากความไม่คุ้นเคยกับระบบใหม่ จึงควรกำหนดแผนค้นหาปัญหาอย่างต่อเนื่อง ติดตามประเมินผล เก็บรวบรวมคำร้องขอให้ปรับปรุงระบบ วิเคราะห์ข้อมูลร้องขอให้ปรับปรุงระบบ

Oriol Vinyals และ Quoc V. Le (2015 อ้างโดย ชุมพล โมฆรัตน์ วรางคณา อุ่นชัย และ สุกัญญา มารแพ, 2016) กล่าวว่า แชนบอท เป็นแบบจำลองการสนทนาเป็นส่วนหนึ่งของการทำความเข้าใจภาษาธรรมชาติและความคิด

ของระบบคอมพิวเตอร์ แม้ว่าช่วงระยะก่อนหน้าี่การดำเนินงานดังกล่าวถูกจำกัดให้ใช้งานได้เฉพาะโดเมนและต้องมีกฎเกณฑ์และเงื่อนไขต้นแบบ ซึ่งในการออกแบบกรอบดำเนินงานของลำดับของแบบจำลองกำหนดให้มีการคาดเดาประโยชน์ถัดไปจากประโยชน์ก่อนหน้าหรือบริบทของประโยชน์ในการสนทนา โดยจุดแข็งของแบบจำลองที่สามารถที่จะเรียนรู้ตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุด ซึ่งสามารถลดความจำเป็นในการใช้งานกฎเกณฑ์และเงื่อนไขต้นแบบให้น้อยลง

สุนิสา ศรีแก้ว (2561) กล่าวว่า Chatbot เป็นเทคโนโลยีที่นิยมนำมาใช้คือแบบการที่ถูกกำหนดด้วยกฎต่าง ๆ หากเมื่อมีคำถาม จะมีกระบวนการแก้ไขปัญหาตามที่ถูกพัฒนาได้กำหนดกฎไว้ นอกจากนี้ Chatbot ส่วนใหญ่จะถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งานเฉพาะงานนั้น ๆ เท่านั้น เช่น การรับจองของร้านอาหาร ซึ่งวัตถุประสงค์หลักของเทคโนโลยี Chatbot เพื่อที่จะทำให้การบริการที่ต้องการการพูดคุยกลายเป็นระบบอัตโนมัติ แต่อย่างไรก็ดี Chatbot ยังไม่สามารถใช้ทดแทนการพูดคุยของมนุษย์ได้ทั้งหมด หากเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ซึ่งประเด็นนี้ถือว่าเป็นข้อจำกัดของเทคโนโลยี Chatbot

ชัชชัย แก้วตา และ อัจฉรา มหาวีรวัฒน์ (2553) กล่าวว่า กระบวนการทางด้านเหมืองข้อมูลนั้น (Data mining) ได้นำการตัดสินใจแบบโครงสร้างต้นไม้มาช่วยในการทำงานด้านการตัดสินใจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านระบบธุรกิจหรือด้านอื่น ๆ โดยปกติมักประกอบด้วยกฎในรูปแบบ “ถ้า เงื่อนไข แล้ว ผลลัพธ์” เช่น “If Income = High and Married = No THEN Risk = Poor” โดยลักษณะของการตัดสินใจแบบโครงสร้างต้นไม้มีลักษณะคล้ายกับต้นไม้กลับหัว โดยโหนดแรกสุดจะเป็นรากของต้นไม้ (Root node) แต่ละโหนดแสดงคุณลักษณะ (Attribute) แต่ละกิ่งจะแสดงค่าผลในการทดสอบและโหนดใบ (Leaf node)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อการให้บริการข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการข้อมูลในการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ภายใต้วัฏจักรในการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Life Cycle หรือ SDLC) มาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาซอฟต์แวร์ โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. กำหนดปัญหาและวางแผนระบบ (System Planning) โดยผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้ทราบถึงความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้น จึงได้ทำการรวบรวมปัญหาและขั้นตอนวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลากว่า 10 ปีที่ผ่านมาที่ใช้แก้ไขปัญหา

2. การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อให้สามารถครอบคลุมกับปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งอธิบายวิธีการแก้ไขปัญหาทั้งหมด โดยใช้กระบวนการเพื่อการตัดสินใจ (Decision tree) เข้าร่วมในการวิเคราะห์

3. การออกแบบระบบ (System Design) จากที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบฐานข้อมูล และออกแบบส่วนของการแสดงผล (User Interface) สำหรับผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ที่จะสามารถเพิ่มองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้

4. การพัฒนาระบบ (System Development) ผู้วิจัยได้พัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อการให้บริการข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้ภาษา PHP JavaScript เชื่อมต่อกับฐานข้อมูล MySQL

5. การทดสอบระบบ (System Testing) ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้ทำการทดสอบระบบพร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่แสดงขั้นตอนวิธีการแก้ไขปัญหา โดยใช้วิธีการ Functional Testing ในการทดสอบการทำงานของซอฟต์แวร์ว่าเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้

6. ติดตั้งระบบ (System Implementation) เมื่อทำการทดสอบการทำงานของระบบเรียบร้อยแล้วได้ออกแบบและวิเคราะห์ไว้ จึงนำระบบมาติดตั้งเพื่อพร้อมใช้งานจริง

7. บำรุงรักษาระบบ (System Maintenance) หลังจากที่ระบบถูกใช้งานจริง หากผู้ใช้งานพบปัญหาภายหลังหรือมีข้อเสนอแนะ ควรมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อนำมาปรับปรุงระบบให้ตรงตามความต้องการและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้งาน

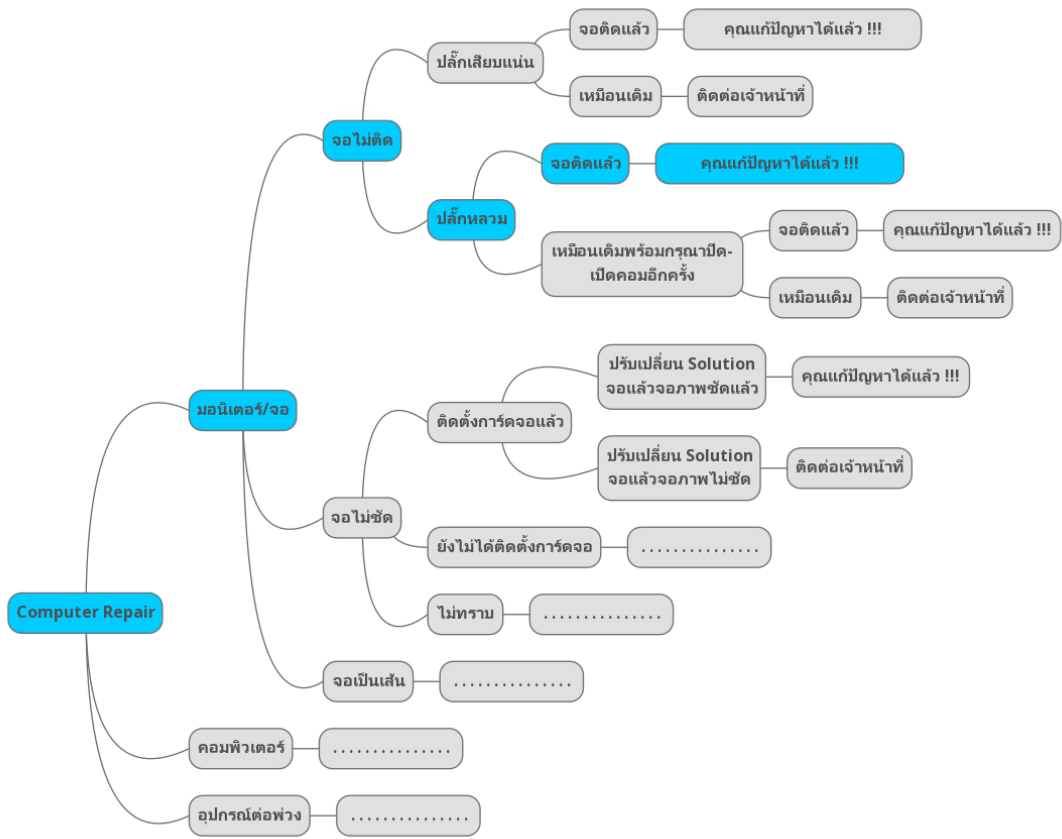
5. สรุปผลการวิจัย

จากการได้นำวงจรในการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Life Cycle หรือ SDLC) มาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาซอฟต์แวร์ ผู้วิจัยพบปัญหาความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการแก้ไขปัญหาที่มีอย่างจำกัด ทำให้มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาดังกล่าว จึงได้มีการดำเนินการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อให้บริการข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยการติดต่อสื่อสารในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ โดยข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาจากการสุ่มจำนวนการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ประจำปี 2561 ดังตารางที่ 1

ประเภทการแก้ไขปัญหา คอมพิวเตอร์	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
ด้าน Software	266	47.00
ด้าน Operating System	192	33.92
ด้าน Computer Repair	55	9.72
ด้าน Printer	38	6.71
ด้าน Network	15	2.65
รวม	566	100

ตารางที่ 1 สรุปลักษณะการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ประจำปี 2561

ผู้วิจัยได้นำมาออกแบบและวิเคราะห์ข้อมูลทำให้สามารถจำแนกออกได้ 5 หมวดหมู่ ได้แก่ 1) ด้าน Network 2) ด้าน Computer Repair 3) ด้าน Software 4) ด้าน Operating System และ 5) ด้าน Printer ซึ่งทั้ง 5 หมวดหมู่มีวิธีการตรวจสอบพร้อมวิธีการขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขเบื้องต้นกว่า 100 วิธีการ ที่จะทำให้ผู้ใช้งานสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง และเมื่อมีปัญหาหรือลักษณะอาการใหม่เกิดขึ้นที่นอกเหนือจากหมวดหมู่หรือรายการปัญหาที่ปรากฏเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์สามารถเพิ่มข้อมูลปัญหาพร้อมวิธีการแก้ไขใหม่ๆ เหล่านั้นในฐานความรู้ได้ตลอดเวลา



ภาพที่ 1 แสดงตัวอย่างกระบวนการตัดสินใจในหมวดหมู่ Computer Repair

จากการออกแบบและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยกระบวนการเพื่อการตัดสินใจ (Decision tree) ดังภาพที่ 1 ที่แสดงตัวอย่างขั้นตอนวิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหาของหมวดหมู่ Computer Repair จากปัญหาอนิเตอร์/จอ มีลักษณะจอภาพไม่ติด มีปลั๊กเสียบที่ไม่แน่น ทำให้มอนิเตอร์/จอ ไม่ติด

ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อให้บริการข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ภายใต้วงจรในการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Life Cycle หรือ SDLC) โดยมีผลลัพธ์จากการพัฒนาโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ส่วนของเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ สามารถเพิ่ม/แก้ไข/ลบรายการหมวดหมู่ข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ สามารถเพิ่ม/แก้ไข/ลบข้อความพร้อมขั้นตอนวิธีการตรวจสอบหรือการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ ดังภาพที่ 2 และ ภาพที่ 3

SC - Knowledge Management

เพิ่มข้อมูลในคลัง



ภาพที่ 2 หน้าจอของผู้ดูแลระบบส่วนหน้าของการจัดการหมวดหมู่

SC - Knowledge Management

เพิ่มข้อมูลในคลัง



ภาพที่ 3 หน้าจอผู้ดูแลระบบส่วนหน้าของการจัดการรายการปัญหา

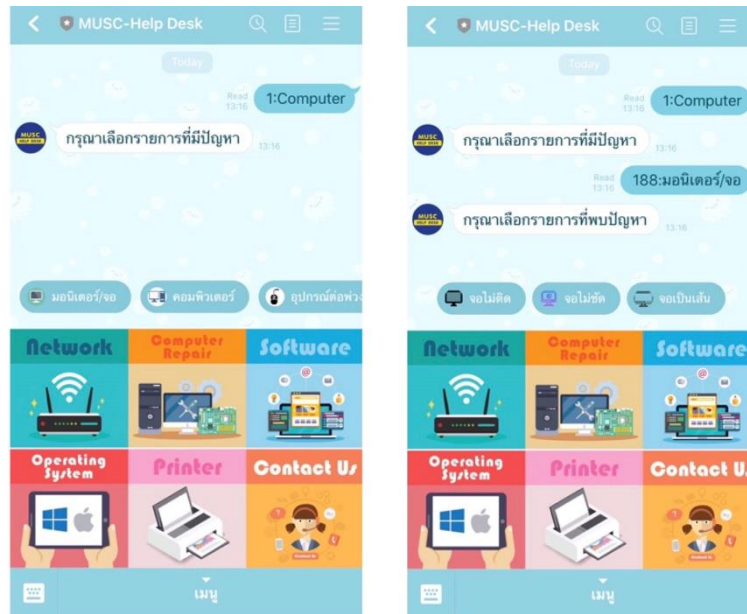
จากภาพที่ 2 เมื่อเลือกรายการหมวดหมู่ Computer แล้วจะเข้ามาสู่รายการปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหมวดหมู่ Computer ที่ทางผู้วิจัยได้รวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นภายในคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ดังภาพที่ 3 โดยแสดงรายการหมวดหมู่และรายการปัญหาพร้อมวิธีการตรวจสอบเบื้องต้นหรือวิธีการแก้ไขปัญหาซึ่งจะไปปรากฏที่หน้าจอของผู้ใช้งานทั่วไป

2. ส่วนของผู้ใช้งานทั่วไป สามารถเลือกรายการหมวดหมู่ที่พบปัญหา โดยเมื่อเลือกหมวดหมู่แล้วจะมีคำถามให้ผู้ใช้งานเลือก โดยแต่ละคำถามจะเป็นการบอกรายการตรวจสอบเบื้องต้นหรือวิธีการแก้ไขปัญหาแบบโต้ตอบไปมา ดังภาพที่ 5 ภาพที่ 6 และภาพที่ 7 แต่ถ้าหากผู้ใช้งานต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรงสามารถติดต่อได้ที่หมวดหมู่ Contact Us ได้ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ตอบปัญหาเพิ่มเติม



MUSC-Help Desk

ภาพที่ 4 โลโก้ของโปรแกรมประยุกต์เพื่อการให้บริการข้อมูลด้านสารสนเทศในไลน์แชทบอท



ภาพที่ 5 หน้าจอของผู้ใช้งานทั่วไปในการเลือกหัวข้อคำถามที่เกิดปัญหาพร้อมวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

จากภาพที่ 5 ผู้ใช้งานมีการเลือกหมวดหมู่ Computer Repair Chatbot จะถามกลับถึงรายการที่มีปัญหา โดยให้ผู้ใช้งานเลือกปัญหาที่เกิดขึ้น ได้แก่ 1) มอนิเตอร์/จอ 2) คอมพิวเตอร์ 3) อุปกรณ์ต่อพ่วง แล้วผู้ใช้งานเลือกรายการ มอนิเตอร์/จอ Chatbot จะตอบกลับถึงรายการที่พบปัญหา 1) จอไม่ติด 2) จอไม่ชัด 3) จอเป็นเส้น เมื่อผู้ใช้งานเลือก จอไม่ติด Chatbot จะทำการโต้ตอบให้ตรวจสอบลักษณะของปลั๊กว่าหลวมหรือไม่ ดังภาพที่ 6 โดยขั้นตอนนี้ผู้ใช้งานจะต้องทำการตรวจสอบปลั๊กของตัวเองว่าหลวมหรือไม่หลวม แล้วจึงจะตอบกลับ chatbot เพื่อดำเนินการขั้นต่อไปได้ เมื่อผู้ใช้งาน เลือกปลั๊กหลวม แล้วลองทำให้ปลั๊กแน่นจึงมีผลให้จอสามารถใช้งานได้ปกติ



ภาพที่ 6 หน้าจอของผู้ใช้งานทั่วไปในการเลือกหัวข้อคำถามที่เกิดปัญหาพร้อมวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น



ภาพที่ 7 หน้าจอของผู้ใช้งานทั่วไปในการเลือกหัวข้อคำถามที่เกิดปัญหาพร้อมวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

6. อภิปรายผลการวิจัย

จากการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เพื่อการให้บริการข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถทำให้รวบรวมข้อมูลของลักษณะอาการของปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างฐานความรู้ในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาสำหรับผู้ใช้งานซึ่งฐานข้อมูลความรู้สามารถต่อยอดเพิ่มพูนได้อีกในอนาคต และการนำฐานข้อมูลความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้บริการข้อมูลผ่านทางโปรแกรมประยุกต์นี้ทำให้ผู้ใช้งานสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรอการแก้ไขปัญหาจากเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์

7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1.1 ควรมีรายละเอียดหรือเอกสารแนบเพิ่มเติมแสดงขั้นตอนวิธีการตรวจสอบหรือแก้ไขอย่างละเอียดเพื่อรองรับผู้ใช้งานที่ไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

7.1.2 โปรแกรมประยุกต์เพื่อการให้บริการข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลควรสามารถแสดงผลบนอุปกรณ์ได้หลายชนิด (Multi Device)

7.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งต่อไป

7.2.1 ควรมีการสอบถามการใช้งานของผู้ใช้งานโปรแกรมภายในคณะวิทยาศาสตร์ โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จะสามารถใช้ปรับปรุงโปรแกรมให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้งานให้ได้มากที่สุด

บรรณานุกรม

- เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ (2562). วงจรการพัฒนาาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC). สืบค้นจาก <https://doi.dip.go.th/th/category/2019-02-08-08-57-30/2019-03-15-11-06-29>.
- ชัชชัย แก้วตา และ อัจฉรา มหาวีร์วัฒน์. (2553). การวินิจฉัยคดีด้วยเทคนิคต้นไม้ตัดสินใจ. 3rd. National Conference on Information Technology 2010, 3, 308-313.
- ชุมพล โมฆรัตน์, วรางคณา อุ๋นชัย, และ สุกัญญา มารแพ้ว. (2016). แอปพลิเคชันแชทบอทเพื่อการวินิจฉัยโรคเบาหวานด้วย ออนโทโลยี. The 20th International Computer Science and Engineering Conference 2016: Smart Ubiquitous Computing And Knowledge, 20, 519-524.
- สุนิสา ศรแก้ว. (2561). การยอมรับเทคโนโลยี Chatbot ในธุรกิจธนาคารในประเทศไทย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี,

แนวทางการสร้างสรรค์บทความทางวิชาการเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ ของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล

GUIDELINES FOR CREATING ACADEMIC ARTICLES FOR CAREER ADVANCEMENT OF SUPPORTING
EMPLOYEES IN MAHIDOL UNIVERSITY

อภิสิทธิ์ คุณวรกิจญา¹ และ นวลน้อย บุญชูสง²

บทคัดย่อ

บทความทางวิชาการ เรื่อง แนวทางการสร้างสรรค์บทความทางวิชาการเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการนำเสนอถึงความหมายละเอียดขององค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างสรรค์บทความทางวิชาการที่มีการกำหนดประเด็น และวิเคราะห์ประเด็นตามหลักวิชาการจนสามารถสรุปผลการวิเคราะห์หรือการนำความรู้จากแหล่งต่าง ๆ มาประมวลร้อยเรียงเพื่อวิเคราะห์อย่างเป็นระบบและแสดงทัศนะทางวิชาการ โดยทั่วไปองค์ประกอบของการสร้างสรรค์บทความทางวิชาการ ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนนำ เป็นส่วนที่ผู้เขียนตั้งใจให้ผู้อ่านเกิดความสนใจในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งสามารถใช้วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ตามที่ผู้เขียนจะเห็นสมควร 2) ส่วนสาระสำคัญของเรื่อง เป็นส่วนที่ผู้เขียนต้องคำนึงถึงประเด็นสำคัญ คือ การจัดลำดับเนื้อหาสาระ การเรียบเรียงเนื้อหาและการนำเสนอความคิดของผู้เขียน ซึ่งอาจเป็นลักษณะของการวิเคราะห์ วิพากษ์ วิจัย ข้อมูลและเนื้อหาสาระให้เป็นประเด็นที่เป็นส่วนของการริเริ่มสร้างสรรค์ของผู้เขียน 3) ส่วนสรุป เป็นลักษณะการเลือกประเด็นสำคัญของบทความทางวิชาการมาเขียนรวมกันอย่างสั้น ๆ ท้ายบท และ 4) ส่วนอ้างอิง เป็นการนำข้อความหรือผลงานของผู้อื่นมาใช้และระบุให้ชัดเจนว่าเป็นงานของใครทำเมื่อไรและนำมาจากไหน เป็นการให้เกียรติเจ้าของผลงานและประกาศให้ผู้อ่านรับรู้ว่ามีส่วนนั้นไม่ใช่ความคิดของผู้อื่น รวมทั้งเป็นการให้หลักฐานแก่ผู้อ่านเพื่อให้ผู้อ่านสามารถไปสืบเสาะแสวงหาความรู้เพิ่มเติมหรือติดตามตรวจสอบหลักฐานได้

คำสำคัญ : แนวทาง บทความทางวิชาการ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

This academic article on Guidelines for Creating Academic Articles for Career Advancement of Supporting Employees in Mahidol University aimed to present the detailed meaning of the key components in creating academic articles that identify issues and analyze issues according to academic principles until summarizing the analytic results or knowledge from various sources for further processing, compilation, and systematic analysis and academic perspectives. Generally, the compositions of creating academic articles consisted of 4 parts, namely 1) Introduction is the part that the author aims to motivate

¹ นักทรัพยากรบุคคล (ผู้ชำนาญการพิเศษ) สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล, E-mail : aphisit.kun@mahidol.ac.th

² นักทรัพยากรบุคคล (ผู้ชำนาญการพิเศษ) สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล, E-mail : nuanno.boo@mahidol.ac.th

the readers' attention to the subject. The methods and techniques of writing depend on the author's judgment. 2) Body is the essence of the content and the part required the author's consideration about key points, including content organization, content composing, and author's idea presentation, which possibly are characterized by the analysis, the criticism of the information and the content to be an issue that is a part of the author's initiative. 3) Summary is the selected key points and ideas of academic articles to be written briefly at the end of the chapter and 4) Reference is the section referring to other authors' texts or works by clearly identifying the name of the author, the date of publication, and the source. This is to honor the author and inform the readers about ideas of other authors as well as providing evidences so that readers can search for additional knowledge or follow the evidences.

Keywords: Guidelines, Academic Articles, Career advancement, Supporting employees, Mahidol University

บทนำ

บทความทางวิชาการเป็นการนำเสนอความรู้ ความคิดใหม่ ๆ รวมทั้งประสบการณ์ของผู้เขียนเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ บนพื้นฐานทางวิชาการหรืออาจเป็นการแสดงความคิดเห็นเชิงวิเคราะห์ วิจัยและวิชาการเพื่อนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ หรือเพื่อตั้งคำถามหรือประเด็นใหม่ ๆ ที่จะกระตุ้นให้ผู้อ่านเกิดความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นต่อไป บทความทางวิชาการจึงเป็นช่องทางหนึ่งที่จะเผยแพร่ความรู้ความคิดและประสบการณ์ของเขียนสู่สาธารณชน ซึ่งช่วยให้ผู้อ่านได้ทราบความคิดและความรู้ใหม่ ๆ ที่ผู้เขียนได้พัฒนาขึ้นและได้รับการยอมรับหรือไม่ยอมรับ หรือมีจุดอ่อน จุดเด่นประการใด ความรู้และความคิดเหล่านี้ควรจะได้มาจากผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยมาอย่างดีแล้วจนกระทั่งเกิดแนวคิดใหม่ ๆ ต่อเนื่องออกไป ในทิศทางที่สร้างสรรค์วิชาการเรื่องนั้น ๆ บทความทางวิชาการที่ดีจะมีส่วนช่วยกระตุ้นให้ผู้อ่านได้แนวคิดแนวทางในการนำความคิดนั้นไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบหนึ่ง หรือกระตุ้นให้ผู้อ่านเกิดการพัฒนาความคิดในเรื่องนั้น ๆ ต่อไป (เครือข่ายความคิด พันธมิตรความรู้, 2563) ซึ่งเป็นงานเขียนที่นำเสนอสาระความรู้และแนวความคิดต่าง ๆ ที่ผู้เขียนมีความรู้ความเข้าใจ และสะท้อนให้เห็นถึงความตื่นตัวทางวิชาการของผู้เขียนในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ มาถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อ่าน โดยบทความทางวิชาการที่นำเสนอต้องมีความสำคัญต่อผู้เขียนต่อวงการวิชาชีพและต่อสังคม ซึ่งนักวิชาการใหม่ ๆ จำนวนมากที่ขาดทักษะในการเขียนบทความทางวิชาการ ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการเขียนบทความทางวิชาการนั้น ผู้เขียนต้องการให้ผู้อ่านเกิดความรู้ความเข้าใจในหลักการเขียนบทความในเบื้องต้นแต่อย่างไร ซึ่งการที่จะเขียนบทความทางวิชาการได้ดีนั้นต้องเกิดจากการฝึกฝนสะสมประสบการณ์ โดยบทความวิชาการนั้นเป็นงานเขียนที่มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์หรือวิพากษ์ทัศนะหรือแนวคิดที่มีมาก่อนหน้านี้ หรือจะเป็นการเขียนเพื่อนำเสนอและเผยแพร่ความรู้ใหม่ให้ผู้อ่านเกิดความเชื่อถือและการปรับเปลี่ยนแนวคิดตามผู้เขียน ดังนั้น บทความทางวิชาการที่ดีจะต้องเน้นการให้ความรู้ที่มีหลักฐานประกอบมีเอกสารอ้างอิงอย่างชัดเจนถึงที่มาของข้อมูล (ศรีธญา เลิศพุทธรักษ์, 2559) โดยผู้เขียนจะต้องคำนึงถึง 1) ใคร (Who) จะเป็นผู้อ่านหลักบทความที่นำเสนอ 2) ประเด็นหรือเรื่องที่ต้องการจะเขียน (What) เพื่อที่จะได้เลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมและหยิบยกประเด็นได้ตรงตามความสนใจทั้งผู้เขียนและผู้อ่าน 3) ช่วงเวลาที่จะเผยแพร่บทความ (When) เพราะบทความที่ดีต้องทันสมัยทันเหตุการณ์มีข้อมูลปัจจุบันมานำเสนอ และการยกตัวอย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อให้ผู้อ่านได้รับประโยชน์ในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ 4) เหตุผลที่ต้องการนำเสนอเรื่องที่เขียน (Why) และ 5) การกำหนดประเด็นเพื่อวางโครงเรื่องที่จะ

เขียน (How) ว่าผู้เขียนต้องการเขียนก็ประเด็น มีประเด็นหลักประเด็นรองอย่างไรบ้าง ในแต่ละประเด็นจะเขียนถึงอะไร และจะนำเอกสารอ้างอิงมาประกอบการเขียนจากแหล่งไหนอ้างอิงมากน้อยเพียงใด ซึ่งการวางโครงเรื่องจึงมีความสำคัญมาก เพราะจะช่วยให้ผู้เขียนไม่หลงประเด็น ไม่เขียนซ้ำซาก และไม่สับสน และสำหรับการวางโครงเรื่องต้องกำหนดขอบเขตที่จะเขียนอย่างชัดเจน เนื้อเรื่องต้องมีความสัมพันธ์กันโดยผู้เขียนอาจเรียงตามลำดับความสำคัญหรือเรียงตามลำดับเหตุการณ์ก่อน-หลัง ทั้งนี้ ผู้เขียนต้องมีการค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้วจากฐานข้อมูล หนังสือวารสาร นิตยสาร หรือสื่ออื่น ๆ ที่มีความน่าเชื่อถือรวมทั้งข้อมูลจากประสบการณ์ นอกจากนี้ผู้เขียนสามารถเก็บข้อมูลเพิ่มเติมมาประกอบการเขียน เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้น การเขียนบทความทางวิชาการจึงเป็นงานเขียนที่แสดงให้เห็นถึงความรู้ของผู้เขียนและเจตนาของผู้เขียนที่จะให้ผู้อ่านได้รับความรู้ความเข้าใจในประเด็นที่ต้องการเขียน บทความที่ดีต้องมีความน่าสนใจ มีการใช้ภาษาที่เหมาะสม และการเขียนที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยการกำหนดชื่อเรื่อง วัตถุประสงค์ และเนื้อหาที่กระชับ สอดคล้องกัน และมีการอ้างอิงที่มาของข้อมูลจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ

บทความทางวิชาการเป็นงานเขียนวิชาการซึ่งมีการวิเคราะห์ประเด็นตามหลักวิชาการโดยมีการสำรวจวรรณกรรมนำมาสนับสนุนและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบจนสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ในประเด็นนั้นได้เนื้อหาเน้นหนักทางวิชาการโดยการเสนอความคิด วิทยาการแนวใหม่ การตีความ การค้นคว้าหาข้อเท็จจริงที่แปลกใหม่เสนอต่อผู้อ่าน โดยทั่วไปองค์ประกอบของบทความวิชาการ มี 4 ส่วน (สัญญา เคนาภูมิ, 2560) ได้แก่ (1) ส่วนนำ เป็นส่วนจูงใจให้ผู้อ่านเกิดความสนใจในเรื่องนั้น ๆ (2) ส่วนสาระสำคัญ ประเด็นสาระของบทความอาจเขียนในลักษณะใดลักษณะหนึ่งหรือผสมผสานกัน คือ องค์ประกอบกระบวนการ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ระบบและกลไก การเล่าเรื่อง การตีความ การวิเคราะห์แยกแยะ การวิเคราะห์ข้อดีและข้อเสีย การวิพากษ์ วิจารณ์ การสังเคราะห์ การให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนา และแบบผสมผสาน (3) ส่วนสรุป เป็นการย่อหรือการเลือกเก็บประเด็นสำคัญมาเขียนรวมกันไว้อย่างสั้น ๆ และ (4) ส่วนอ้างอิง การนำข้อความหรือผลงานของผู้อื่นมาใช้เพื่อสื่อว่าส่วนนั้นไม่ใช่ความคิดของผู้เขียน ซึ่งเป็นหลักฐานแก่ผู้อ่านให้สามารถไปสืบเสาะแสวงหาความรู้เพิ่มเติมหรือติดตาม ตรวจสอบหลักฐานได้ ซึ่งผลงานทางวิชาการเป็นเอกสารหรือหลักฐานที่จัดทำขึ้นจากความรู้ความสามารถทักษะและประสบการณ์ของผู้จัดทำ โดยการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ สังเคราะห์ วิจัยและนำไปใช้ในการแก้ปัญหาหรือพัฒนางานในหน้าที่จนเกิดผลต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา และเป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าทางวิชาการ และการเขียนบทความทางวิชาการนั้น เป็นศิลปะอย่างหนึ่งเนื่องจากเป็นการใช้ตัวอักษรในการสื่อความหมายจากผู้เขียนถึงผู้อ่าน เพื่อถ่ายทอดข้อความที่ผู้เขียนประสงค์จะให้ผู้อ่านได้รู้และเข้าใจ แต่จะประสบผลสำเร็จอย่างที่ต้องการได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับศาสตร์และศิลป์ของผู้เขียน อย่างไรก็ตามไม่ว่าการเขียนจะอยู่ในรูปของการแปลการเรียบเรียงหรือการเขียนขึ้นเอง ผู้เขียนควรคำนึงถึงประโยชน์และคุณค่าที่มีส่วนพัฒนาความรู้ให้กับมนุษยชาติอย่างมากมาย ซึ่งบทความทางวิชาการนั้นมีลักษณะเฉพาะ คือ ลีลาการเขียน ภาษาศัพท์ที่เป็นไปตามหลักวิชาการ บางครั้งผู้เขียนอาจเสนอแนวคิดใหม่เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการที่เชื่อถือเป็นที่ยอมรับในวงวิชาการ (ลลิตา กิตติประสาร, 2554 : 469) ซึ่งรูปแบบของบทความวิชาการ ประกอบด้วย การเกริ่นนำที่แสดงเหตุผลหรือที่มาของประเด็นที่ต้องการอธิบายหรือวิเคราะห์ กระบวนการอธิบายหรือวิเคราะห์ บทสรุป และการอ้างอิง บรรณานุกรมที่ครบถ้วนและสมบูรณ์บทความทางวิชาการเป็นภาพสะท้อนถึงความตื่นตัวทางวิชาการในการติดตาม วิทยาการใหม่ ๆ โดยการจัดระบบความคิดถ่ายทอดออกมาเป็นบทความวิชาการก่อให้เกิดการกระจายและพัฒนางาน ความรู้ในวงการวิชาการและหรือวิชาชีพเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ นักวิชาการไม่ว่าจะอยู่ในวงการวิชาการหรือวิชาชีพ จึงจำเป็นต้องมีความรู้และความสามารถในการเขียนบทความทางวิชาการ อย่างไรก็ตาม

บทความวิชาการมักจะมีลักษณะเฉพาะอยู่หลายประการ (วรางคณา จันทรคง, 2557) ได้แก่ (1) มีเนื้อหาสาระและวิธีการเขียนเหมาะแก่ผู้อ่าน (2) มีวิธีการเขียนที่ชวนให้อ่านทำให้เพลิดเพลินและชวนคิด (3) ต้องเป็นเรื่องที่ผู้อ่านส่วนมากกำลังสนใจอยู่ในขณะนั้น อาจเป็นปัญหาที่คนทั่วไปอยากทราบว่า จะดำเนินต่อไปอย่างไรหรือมีผลเช่นไรหรือเป็นเรื่องที่สอดคล้องกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์หรือเข้ายุคเข้าสมัย (4) มีการเรียบเรียงเนื้อหาสาระอย่างเหมาะสมเพื่อช่วยให้ผู้อ่านเกิดความกระจ่างในความรู้ความคิดที่น่าเสนอ (5) มีการนำเสนอความรู้หรือความคิดที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานทางวิชาการที่เชื่อถือได้ในเรื่องนั้น ๆ โดยมีหลักฐานทางวิชาการอ้างอิง (6) ต้องมีสาระแก่นสารอ่านแล้วได้ความรู้หรือความคิดเพิ่มเติมมิใช่เรื่องเลื่อนลอยเหลวไหลไร้สาระ (7) ต้องมีทัศนะ ข้อคิดเห็น และ/หรือข้อวินิจฉัยของผู้เขียนแทรกอยู่ด้วย (8) มีการวิเคราะห์ วิจารณ์ให้ผู้อ่านเห็นประเด็นสำคัญอันเป็นสาระประโยชน์ที่ผู้อ่านต้องการนำเสนอแก่ผู้อ่าน ซึ่งอาจจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์ส่วนตัวหรือประสบการณ์และผลงานของผู้อื่นมาใช้ (9) มีการอภิปรายให้แนวคิดแนวทางในการนำความรู้ความคิดที่น่าเสนอไปใช้ให้เป็นประโยชน์หรือมีประเด็นใหม่ ๆ ที่กระตุ้น ให้ผู้อ่านเกิดความต้องการสืบเสาะหาความรู้หรือพัฒนาความคิดในประเด็นนั้น ๆ และ (10) มีการอ้างอิงทางวิชาการและบอกแหล่งอ้างอิงทางวิชาการอย่างถูกต้องเหมาะสมตามหลักวิชาการและจรรยาบรรณของนักวิชาการ เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าการผลิตและเผยแพร่บทความวิชาการมีความสำคัญทั้งตัวผู้เขียนเองตลอดจนการพัฒนาความเป็นตัวตนทางวิชาการของศาสตร์นั้นให้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง (สัญญา เคนาภูมิ, 2560) ทั้งนี้ บทความทางวิชาการมีลักษณะสำคัญ คือ 1) มีการนำเสนอความรู้ ความคิดที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานทางวิชาการที่เชื่อถือได้ในเรื่องนั้น ๆ โดยมีหลักฐานทางวิชาการอ้างอิง 2) มีการวิเคราะห์ วิจารณ์ให้ผู้อ่านเห็นประเด็นสำคัญอันเป็นสาระประโยชน์ที่ผู้อ่านต้องการนำเสนอแก่ผู้อ่าน ซึ่งอาจจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์ส่วนตัวหรือประสบการณ์และผลงานของผู้อื่นมาใช้ 3) มีการเรียบเรียงเนื้อหาสาระอย่างเหมาะสม เพื่อช่วยให้ผู้อ่านเกิดความกระจ่างในความรู้ความคิดที่น่าเสนอ 4) มีการอ้างอิงทางวิชาการและให้แหล่งอ้างอิงทางวิชาการอย่างถูกต้อง เหมาะสมตามหลักวิชาการ และจรรยาบรรณของนักวิชาการ และ 5) มีการอภิปรายให้แนวคิด แนวทางในการนำความรู้ ความคิดที่น่าเสนอไปใช้ให้เป็นประโยชน์ หรือมีประเด็นใหม่ ๆ ที่กระตุ้นให้ผู้อ่านเกิดความต้องการสืบเสาะหาความรู้หรือพัฒนาความคิดในประเด็นนั้น ๆ ต่อไป (เครือข่ายความคิดพันธมิตรความรู้, 2563)

บทความทางวิชาการจึงเป็นการเขียนเชิงวิชาการที่น่าเสนอสาระ ความรู้ แนวคิดใหม่ ๆ ที่ผู้เขียนได้ใช้ความรู้ความเข้าใจและสะท้อนให้เห็นถึงความคิดเชิงสร้างสรรค์และตื่นตัวทางวิชาการ เพื่อการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ แล้วนำมาถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อ่าน รวมทั้งประสบการณ์ของผู้เขียนเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ บนพื้นฐานทางวิชาการหรืออาจเป็นการแสดงความคิดเห็นเชิงวิเคราะห์ วิจารณ์ และวิชาการเพื่อนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ หรือเพื่อตั้งคำถามหรือประเด็นใหม่ ๆ ที่จะกระตุ้นให้ผู้อ่านเกิดความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นต่อไป ซึ่งมีการวิเคราะห์ประเด็นตามหลักวิชาการ โดยการทบทวนวรรณกรรมเพื่อนำมาสนับสนุนและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบจนสามารถหาข้อสรุปแล้วการวิเคราะห์ในประเด็นนั้น ๆ แล้วได้นำเนื้อหาทางวิชาการที่น่าเสนอความคิด วิทยาการแนวใหม่ ซึ่งบทความทางวิชาการต้องมีความสำคัญต่อผู้เขียน ต่อวงการวิชาชีพและต่อมนุษยชาติ ซึ่งบทความทางวิชาการประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนนำ ส่วนสาระสำคัญ ส่วนสรุป และส่วนอ้างอิง

ตามประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินเพื่อแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งผู้ชำนาญงาน ผู้ชำนาญงานพิเศษ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ พ.ศ. 2556 วันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2556 กำหนดให้บทความทางวิชาการเป็นงานเขียนทางวิชาการ ซึ่งมีการกำหนดประเด็นที่ต้องอธิบายหรือวิเคราะห์อย่างชัดเจน และการวิเคราะห์ประเด็นตามหลักวิชาการ จนสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ในประเด็นนั้นได้ อาจเป็นการนำความรู้จากแหล่งต่าง ๆ มาประมวลร้อยเรียงเพื่อวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

และผู้เขียนแสดงทัศนะทางวิชาการของตนไว้อย่างชัดเจน โดยรูปแบบของบทความทางวิชาการมีความยาวไม่มากนัก ประกอบด้วย การนำความรู้ที่แสดงเหตุผลหรือที่มาของประเด็นที่ต้องการอธิบายหรือวิเคราะห์ กระบวนการอธิบายหรือวิเคราะห์ บทสรุป การอ้างอิงและบรรณานุกรมที่ครบถ้วนและสมบูรณ์ (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2556) และได้กำหนดการเผยแพร่ไว้ ดังนี้ 1) เผยแพร่ในรูปแบบของบทความทางวิชาการในวารสารทางวิชาการ ทั้งนี้ วารสารทางวิชาการนั้นอาจเผยแพร่เป็นรูปเล่ม สิ่งพิมพ์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีการกำหนดการเผยแพร่อย่างแน่นอน ชัดเจน 2) เผยแพร่ในหนังสือรวมบทความในรูปแบบอื่นที่มีกองบรรณาธิการประเมิน และตรวจสอบคุณภาพของบทความต่าง ๆ ในหนังสือเล่มนั้น และ 3) เผยแพร่ในหนังสือประมวลผลการประชุมทางวิชาการ (Proceeding) ของการประชุมทางวิชาการในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ ที่มีกองบรรณาธิการประเมินและตรวจสอบคุณภาพของบทความต่าง ๆ ที่นำเสนอในประชุมทางวิชาการ ขอให้ระบุรายละเอียดของวัน เวลา สถานที่จัดประชุมและแนบรายชื่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่กลั่นกรองบทความ ก่อนนำไปรวมเล่มเผยแพร่ในหนังสือประมวลผลการประชุมทางวิชาการ และเมื่อได้เผยแพร่ตามลักษณะข้างต้น โดยได้มีการพิจารณาประเมินคุณภาพของบทความทางวิชาการนั้นแล้ว การนำบทความทางวิชาการนั้นมาแก้ไข ปรับปรุงหรือเพิ่มเติมส่วนใดส่วนหนึ่ง เพื่อนำมาเสนอขอแต่งตั้งตำแหน่งและให้มีการประเมินคุณภาพบทความทางวิชาการนั้นอีกครั้งหนึ่งจะกระทำมิได้

การสร้างสรรคบทความทางวิชาการเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล จึงมีความสำคัญยิ่งต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ และการพัฒนางาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานหลายท่านอาจคิดว่าเป็นเรื่องไกลตัว และยากที่จะสร้างสรรคบทความทางวิชาการนี้ออกมาเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพได้และเพื่อพัฒนางานของตนเอง ผู้เขียนจึงได้นำเสนอการสร้างสรรคบทความทางวิชาการเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพนี้ขึ้นมา เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจถึงองค์ประกอบของการสร้างสรรคบทความทางวิชาการ และแนวทางการเขียนบทความทางวิชาการ เพื่อให้ง่ายต่อการลงมือปฏิบัติจริงในการสร้างสรรคบทความทางวิชาการ ซึ่งมีการกำหนดประเด็นต่าง ๆ ที่ครอบคลุมเนื้อหาสาระของการสร้างสรรคบทความทางวิชาการ

เนื้อหาสาระสำคัญ

องค์ประกอบของการสร้างสรรคบทความทางวิชาการ

โดยทั่วไปองค์ประกอบของการสร้างสรรคบทความทางวิชาการ ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนนำ ส่วนสาระสำคัญของเรื่อง ส่วนสรุป และส่วนอ้างอิง (สัญญา เคนาภูมิ, 2560) สาระสำคัญขององค์ประกอบของการสร้างสรรคบทความทางวิชาการ ดังนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงองค์ประกอบของการสร้างสรรคบทความทางวิชาการ

1. ส่วนนำ เป็นส่วนที่ผู้เขียนจงใจให้ผู้อ่านเกิดความสนใจในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งสามารถใช้วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ได้ตามที่ผู้เขียนจะเห็นสมควร เช่น อาจใช้ภาษาที่กระตุนและจูงใจผู้อ่านหรือยกปัญหาที่กำลังเป็นที่สนใจในขณะนั้น ขึ้นมาอภิปราย หรือตั้งประเด็นคำถามหรือปัญหาที่ท้าทายความคิดของผู้อ่านหรืออาจจะกล่าวถึงประโยชน์ที่ผู้อ่านจะได้รับจากการอ่าน เป็นต้น นอกจากนี้จะเป็นส่วนที่ใจผู้เขียนแล้ว ส่วนนำยังเป็นส่วนที่ผู้เขียนสามารถกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการเขียนบทความนั้นหรือชี้แจงที่มาของการเขียนบทความนั้น ๆ รวมทั้งขอบเขตของบทความนั้น เพื่อช่วยให้ผู้อ่านไม่คาดหวังเกินขอบเขตที่กำหนด นอกจากนี้ผู้เขียนอาจใช้ส่วนนำนี้ปูพื้นฐานที่จะเป็นในการอ่านเรื่องนั้น ให้แก่ผู้อ่านหรือให้กรอบแนวคิดที่จะช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจเนื้อหาสาระที่นำเสนอต่อไป

2. ส่วนสาระสำคัญของเรื่อง ถัดจากส่วนนำก็จะถึงส่วนที่เป็นการนำเสนอเนื้อหาสาระสำคัญของเรื่อง ซึ่งในส่วนนี้ผู้เขียนควรคำนึงถึงประเด็นสำคัญ ๆ คือ 1) การจัดลำดับเนื้อหาสาระ ผู้เขียนควรมีการวางแผนจัดโครงสร้างของเนื้อหา สาระที่จะนำเสนอ และจัดลำดับเนื้อหาสาระให้เหมาะสมตามธรรมชาติของเนื้อหาสาระนั้น การนำเสนอเนื้อหาสาระควรมี ความต่อเนื่องกัน เพื่อช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจสาระนั้นได้โดยง่าย 2) การเรียบเรียงเนื้อหา ในส่วนนี้ต้องอาศัยความสามารถของ ผู้เขียนในหลายด้านนอกเหนือจากความเข้าใจในเนื้อหาสาระ เช่น (1) ด้านการใช้ภาษา การเขียนบทความทางวิชาการ จะต้องใช้คำในภาษาไทยหรือหากคำในภาษาไทยนั้นยังไม่เป็นที่เผยแพร่หลายควรใส่คำภาษาต่างประเทศไว้ในวงเล็บ และ ในกรณีที่ไม่สามารถหาคำในภาษาไทยได้ จำเป็นต้องทับศัพท์ที่ควรเขียนคำนั้นให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของราชบัณฑิต สถาน ไม่ควรเขียนภาษาไทยและต่างประเทศปะปนกันในลักษณะที่เรียกว่าไทยคำอังกฤษคำ เพราะจะทำให้งานเขียนนั้นมี ลักษณะของความเป็นทางการ (Formal) ลดลง ดังนั้น ผู้เขียนบทความทางวิชาการ จำเป็นต้องพิถีพิถันในเรื่องการเขียน ตัวสะกดการันต์ต่าง ๆ ให้ถูกต้องตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน และตรวจทานงานของตนไม่ให้ผิดพลาด เพราะ งานนั้นจะเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการต่อไป (2) ด้านสไตล์การเขียน ผู้เขียนแต่ละท่านย่อมมีสไตล์การเขียนของตน ซึ่งจะ เป็นเอกลักษณ์และเป็นเสรีภาพของผู้เขียน อย่างไรก็ตามไม่ว่าผู้เขียนจะใช้สไตล์อะไร สิ่งที่ควรคำนึง คือ ผู้เขียนจะต้อง เขียนอธิบายเรื่องนั้น ๆ ให้ผู้อ่านเกิดความกระจ่างมากที่สุดและอาจต้องใช้เทคนิคต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น การจัดลำดับหัวข้อ การยกตัวอย่างที่เหมาะสม การใช้ภาษาที่กระชับชัดเจนและเหมาะสมกับผู้อ่าน เป็นต้น และ (3) ด้านวิธีการนำเสนอ การ นำเสนอเนื้อหาสาระให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่ายและได้อย่างรวดเร็ว จำเป็นต้องใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการนำเสนอเข้าช่วย เช่น การใช้สื่อประเภทภาพ แผนภูมิ ตาราง กราฟ เป็นต้น ผู้เขียนควรมีการนำเสนอสื่อต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและถูกต้องตาม หลักวิชาการ เช่น เขียนชื่อตารางการให้หัวข้อต่าง ๆ ในตาราง เป็นต้น และ (3) การวิเคราะห์ วิพากษ์ วิจารณ์ และการ นำเสนอความคิดของผู้เขียน บทความที่ดี ควรมีการนำเสนอความคิดเห็นของผู้เขียน ซึ่งอาจออกมาในลักษณะของการ วิเคราะห์ วิจารณ์ ข้อมูล เนื้อหาสาระ ให้เป็นประเด็นที่เป็นส่วนของการริเริ่มสร้างสรรค์ของผู้เขียน ซึ่งอาจจะนำเสนอไป พร้อมกับการนำเสนอเนื้อหาสาระหรืออาจจะนำเสนอก่อนการนำเสนอข้อมูลหรือเนื้อหาสาระก็ได้ แล้วแต่สไตล์การเขียน ของผู้เขียนหรือความเหมาะสมกับลักษณะเนื้อหาของเรื่องนั้น ๆ

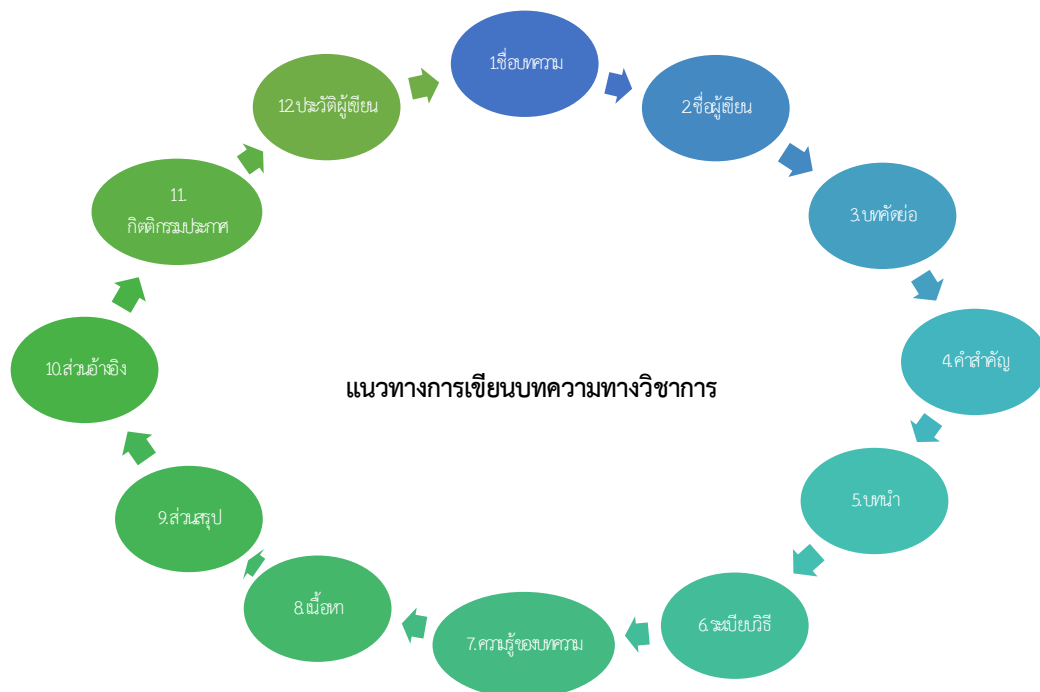
3. ส่วนสรุป บทความทางวิชาการที่ดีควรมีการสรุปประเด็นสำคัญ ๆ ของบทความนั้น ๆ ซึ่งอาจทำในลักษณะที่ เป็นการย่อ คือ การเลือกเก็บประเด็นสำคัญของบทความมาเขียนรวมกันไว้อย่างสั้น ๆ ทำยบท หรืออาจใช้วิธีการบอก ผลลัพธ์ว่า สิ่งที่กำลังกล่าวมามีความสำคัญอย่างไร สามารถนำไปใช้อะไรได้บ้าง หรือจะทำให้เกิดอะไรต่อไปหรืออาจใช้วิธีการ ตั้งคำถามหรือให้ประเด็นทิ้งท้ายกระตุ้นให้ผู้อ่านไปสืบเสาะแสวงหาความรู้หรือคิดค้นพัฒนาเรื่องนั้นต่อไป งานเขียนที่ดี ควรมีการสรุปในลักษณะใดลักษณะหนึ่งเสมอ

4. ส่วนอ้างอิง บทความทางวิชาการ เป็นงานที่เขียนขึ้นบนพื้นฐานของวิชาการที่ได้มีการศึกษา ค้นคว้า วิจัย มาแล้ว และการวิเคราะห์ วิจารณ์อาจมีการเชื่อมโยงกับผลงานของผู้อื่นจึงจำเป็นต้องมีการอ้างอิง เมื่อนำข้อความหรือ

ผลงานของผู้อื่นมาใช้ โดยการระบุให้ชัดเจนว่าเป็นงานของใคร ทำเมื่อไร และนำมาจากไหน เป็นการให้เกียรติเจ้าของงาน และประกาศให้ผู้อ่านรับรู้ ว่า ส่วนนั้นไม่ใช่ความคิดของผู้อื่น รวมทั้งเป็นการให้หลักฐานแก่ผู้อ่าน ให้ผู้อ่านสามารถไปสืบเสาะแสวงหาความรู้เพิ่มเติมหรือติดตามตรวจสอบหลักฐานได้ โดยทั่วไปการอ้างอิงทำได้หลายแบบที่นิยมกัน คือ การแทรกลงไปในเรื่อง อ้างอิงแบบลงเชิงบรรณและการทำงานบรรณานุกรม คือ 1) การอ้างอิงแบบแทรกลงไปในเรื่อง มี 2 ระบบ คือ (1) ระบบนามปี เป็นการอ้างอิงโดยลงชื่อผู้แต่ง ปีที่พิมพ์ และเลขหน้าของเอกสารที่อ้างอิง และ (2) ระบบหมายเลข ใช้วิธีระบุหมายเลขสำคัญเอกสารอ้างอิงที่เรื่องลำดับไว้ในบรรณานุกรมและบอกเลขหน้าของเอกสารที่นำมาอ้างอิง และ 2) การอ้างอิงแบบลงเชิงบรรณ มีหลายแบบ เช่น เป็นเชิงบรรณอ้างอิงซึ่งทำในรูปของข้อความที่แยกไว้ท้ายหน้า โดยลงชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์ และเลขหน้า บางกรณีอาจรวมไว้ท้ายบทก็ได้ นอกจากนี้เชิงบรรณอ้างอิงแล้ว ยังมีเชิงบรรณเสริมความหรือเชิงบรรณอธิบาย เพื่อให้คำอธิบายเพิ่มเติมและเชิงบรรณโยง ซึ่งใช้บอกแหล่งความรู้ที่ผู้อ่านจะหาได้จากส่วนอื่นของเรื่องที่เขียนนั้น เพื่อจะได้ไม่ต้องนำข้อมูลซึ่งเขียนแล้วมากล่าวซ้ำอีก นอกจากนี้ การอ้างอิงที่มีลักษณะเป็นการอิง คือ ไม่ได้นำผลงานส่วนใดส่วนหนึ่งมากล่าวอ้างโดยตรง แต่เป็นการนำความคิดหรือข้อมูลของเขามาเล่าก็ต้องอ้างชื่อเจ้าของผลงาน และบอกที่มาไว้ในบรรณานุกรม (ปรีชา ช่างขวัญยืน และคณะ, 2539 : 76)

แนวทางการเขียนบทความทางวิชาการ

การเขียนบทความทางวิชาการเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่คุณเขียนได้เผยแพร่ความรู้ ความคิด ทักษะ และประสบการณ์ออกสู่สาธารณชน ซึ่งจะช่วยให้คุณเขียนได้พัฒนาความรู้ใหม่ ๆ ให้เป็นที่ยอมรับ และการเขียนบทความทางวิชาการแต่ละประเภท มีเทคนิคและวิธีการที่เหมือนและแตกต่างกันออกไป สารสำคัญของแนวทางการเขียนบทความทางวิชาการ ดังนี้



แผนภาพที่ 2 แสดงแนวทางการเขียนบทความทางวิชาการ

- 1. ชื่อบทความ (Title)** การเขียนชื่อบทความทางวิชาการ ควรใช้ภาษาที่เป็นทางการ ชัดเจน ตรงไปตรงมา และครอบคลุมประเด็นของเรื่องนั้น ๆ
- 2. ชื่อผู้เขียน (Author)** ชื่อเจ้าของบทความทางวิชาการ ต้องใช้ชื่อจริง ไม่ใช่ชื่อนามแฝง ไม่ใช่คำนำหน้านาม และข้อมูลอื่น
- 3. บทคัดย่อ (Abstract)** บทคัดย่อในบทความทางวิชาการ เป็นการสรุปประเด็นเนื้อหาที่เป็นแก่นสำคัญ โดยเน้นประเด็นสำคัญของงานที่ต้องการนำเสนอ เขียนให้สั้น กระชับ มีความยาวไม่เกิน 10 ถึง 15 บรรทัด ประกอบด้วย เกริ่นนำ สิ่งที่ทำ และสรุปผล โดยผู้อ่าน อ่านแล้วเห็นภาพรวมทั้งหมดของบทความทางวิชาการ
- 4. คำสำคัญ (Keywords)** เป็นคำศัพท์เฉพาะทางที่ผู้อ่านเห็นแล้ว เข้าใจได้ทันทีว่างานชิ้นนี้เกี่ยวกับอะไร จำนวนไม่เกิน 5 - 8 คำ (สัญญา เคนาภูมิ, 2560)
- 5. บทนำ (Introduction)** บทนำเป็นส่วนที่ผู้เขียนตั้งใจให้ผู้อ่านเกิดความสนใจในเรื่องนั้น ๆ โดยใช้วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ตามสมควร เช่น ใช้ภาษาที่กระตุ้น จูงใจ หรือยกปัญหาที่กำลังเป็นที่สนใจขณะนั้นขึ้นมาอภิปรายหรืออาจจะกล่าวถึงประโยชน์ที่ผู้อ่านจะได้รับจากการอ่าน บทนำยังสามารถกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการเขียนบทความทางวิชาการนั้น หรือชี้แจงที่มาของการเขียนบทความทางวิชาการนั้น ๆ รวมทั้งขอบเขตของบทความนั้น เพื่อช่วยให้ผู้อ่านไม่คาดหวังเกินขอบเขตที่กำหนด ประกอบด้วย 1) ความเป็นมา เป็นการปูพื้นฐานบทความทางวิชาการที่เลือกมาเขียน 2) ความสำคัญ ประเด็นที่จะเขียนมีความสำคัญอย่างไร 3) หลักการและเหตุผล เหตุผลใดที่ผู้เขียนจึงเลือกประเด็นนี้ขึ้นมาเขียน 4) วัตถุประสงค์ ต้องการให้ผู้อ่านทราบเรื่องอะไรบ้าง โดยวัตถุประสงค์ต้องสอดคล้องกับเนื้อหา 5) ขอบเขต สิ่งที่ผู้เขียนบอกกล่าวผู้อ่านให้ทราบและเข้าใจถึงขอบเขตด้านเนื้อหาสาระ และ 6) คำจำกัดความ คำที่ผู้เขียนใช้เป็นความหมายที่แตกต่างจากความหมายทั่วไปหรือเป็นคำที่ผู้อ่านอาจจะไม่เข้าใจ
- 6. ระเบียบวิธี (Methodology)** เป็นการกล่าวถึงขั้นตอน ระเบียบวิธี และกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งในขั้นตอนนี้ผู้เขียนควรแสดงถึงโครงสร้างของความรู้ที่ผู้อ่านได้ทราบถึงเงื่อนไขหรือวิธีการที่ผู้เขียนนั้นได้กระทำขึ้น รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้อ่านประเมินความน่าเชื่อถือของระเบียบวิธีและยืนยันว่าสามารถศึกษาซ้ำได้โดยใช้ระเบียบวิธีเดียวกัน
- 7. ความรู้ของบทความ (Body of Knowledge)** ส่วนเนื้อเรื่องจะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ประกอบกัน ซึ่งศาสตร์ (Sciences) เป็นหลักวิชาการที่ต้องคำนึงถึงในการเขียน คือ กรอบแนวความคิดที่จะเขียนเพื่อแสดงให้เห็นความเชื่อมโยงของเหตุที่นำไปสู่ผล ส่วนศิลป์ (Art) เป็นการใชภาษาเพื่อนำเสนอ ลำดับความ บรรยาย วิธีการอ้างอิง สถิติ และข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการประกอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และควรคำนึงถึง 1) การจัดลำดับเนื้อหาสาระ ควรจัดลำดับเนื้อหาสาระให้เหมาะสมและควรมีความต่อเนื่องกันเพื่อช่วยให้เข้าใจสาระนั้นได้โดยง่าย 2) การเรียบเรียงเนื้อหา ต้องอาศัยความสามารถของผู้เขียนในหลายด้าน เช่น ภาษา วิธีการนำเสนอ การนำเสนอเนื้อหาสาระให้ผู้อ่านเข้าใจ จำเป็นต้องใช้เทคนิคต่าง ๆ เข้าช่วยในการนำเสนอ 3) การวิเคราะห์ วิพากษ์ วิจรณ์ เป็นไปอย่างมีหลักการและมีหลักฐานอ้างอิงอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ ความเป็นเหตุเป็นผลที่น่าเชื่อถืออ้างอิงข้อมูลที่เชื่อถือได้ และ 4) การใช้ภาษา จะต้องใช้คำในภาษาไทย หากคำในภาษาไทยนั้น ยังไม่เป็นที่แพร่หลาย ควรใส่คำภาษาต่างประเทศไว้ในวงเล็บ และกรณีที่ไม่สามารถหาคำในภาษาไทยได้ ควรเขียนคำนั้นให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของราชบัณฑิตยสถาน ไม่ควรเขียนภาษาไทยและภาษาต่างประเทศปะปนกัน เพราะจะทำให้งานเขียนนั้น มีลักษณะของความเป็นทางการ (Formal) ลดลง
- 8. ลักษณะของเนื้อหาบทความทางวิชาการ** การนำเสนอเนื้อหาสาระให้ผู้อ่านเข้าใจอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการตามรูปแบบวิธีการนำเสนอที่ผู้เขียนได้รวบรวมไว้ อาจเขียนออกมาในลักษณะใดลักษณะหนึ่งดังต่อไปนี้

8.1 บอกร่องค์ประกอบ (Composition) เป็นการนำเสนอองค์ประกอบของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผู้เขียนอาจจะนำเสนอความคิดของตนเอง ซึ่งอาจมาจากแรงบันดาลใจจากทฤษฎีหรือทฤษฎีหนึ่ง แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ผู้เขียนอาจนำมาพิจารณาค้นหาองค์ประกอบให้ชัดเจน อย่างไรก็ตามองค์ประกอบที่ผู้เขียนนำเสนอจำเป็นต้องยึดแนวคิด ทฤษฎี หรืองานวิจัย ซึ่งจะส่งผลให้บทความวิชาการนั้นได้รับความน่าเชื่อถือ และประเด็นที่จะนำมาเขียนควรเป็นประเด็นที่กำลังถกเถียงกันหรือประเด็นที่ยังคลุมเครือซึ่งต้องการรับรู้ความกระจ่างชัด เป็นต้น

8.2 อธิบายกระบวนการ (Process) เป็นขั้นตอนการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตั้งแต่ต้นจนสำเร็จหรือขั้นตอนของการดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตั้งแต่ต้นจนถึงสิ้นสุด กระบวนการจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับภารกิจแต่ละเรื่อง ซึ่งเป็นการอธิบายกระบวนการ เป็นการหยิบยกเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ผู้เขียนต้องการนำเสนอให้เห็นกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงานของสิ่งนั้นให้เห็นภาพชัดเจน และควรระบุให้ครอบคลุม โดยเขียนเรียบเรียงเป็นขั้นตอนอย่างละเอียด

8.3 อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Relationships between variables) จะต้องออกแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากปรากฏการณ์ หรือจากการจัดการความรู้ หรือจากการศึกษานำร่องอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง มาเรียบเรียงตามลำดับของการเกิดของตัวแปร/ปัจจัย จากนั้นให้อธิบายขยายความความสัมพันธ์ ซึ่งกันและกันของตัวแปร/ปัจจัยเหล่านั้น โดยผู้เขียนสามารถวางลำดับการเกิดและหรือความสัมพันธ์ของปัจจัยตามความคิดเชิงเหตุผลได้ เพราะถือว่าเป็นข้อสมมติฐานเบื้องต้น

8.4 อธิบายระบบและกลไก (System) วิธีการเชิงระบบเป็นการจัดองค์ประกอบของระบบในกรอบความคิดของตัวป้อนกระบวนการ กลไกควบคุม ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ และนำเสนอผังของระบบในรูปแบบของระบบที่สมบูรณ์ ซึ่งส่วนประกอบของระบบเป็นกรอบแนวคิดที่อธิบายกลไกของสิ่งต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันอย่างเป็นระเบียบ ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ 1) ตัวป้อน คือ องค์ประกอบของระบบใดระบบหนึ่งจะมีจำนวนหนึ่งและความสำคัญมากน้อยเพียงใดมักขึ้นอยู่กับความรู้ ความคิด และประสบการณ์ของผู้จัดระบบ 2) ประมวลผล คือ การจัดการความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบให้มีลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการบรรลุเป้าหมาย 3) ผลผลิต คือ ผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการดำเนินงานหากผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 4) กลไกควบคุม คือ กลไกหรือวิธีการที่ใช้ในการควบคุมหรือตรวจสอบกระบวนการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ 5) ข้อมูลป้อนกลับ คือ ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตกับจุดมุ่งหมายซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับไปสู่การปรับปรุงกระบวนการและตัวป้อน โดยดำเนินการ (1) วางกรอบแนวคิดการเขียน โดยนำเอากรอบแนวคิดเชิงระบบมาวางปัจจัยนำเข้ากระบวนการ ปัจจัยนำออก ผลลัพธ์ ข้อมูลย้อนกลับ ปัจจัยควบคุมหรือสภาพแวดล้อม (2) จากนั้นก็นำตัวแปรปัจจัยที่เราพิจารณาแล้วว่าสังเคราะห์เข้ากับขั้นตอนใดของระบบ (3) การอธิบายคุณลักษณะของปัจจัยนั้น และ (4) อธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยนั้นกับปัจจัยอื่นในระบบ เป็นต้น

8.5 เล่าเรื่องหรือพรรณนาความ (Narrative) การเล่าเรื่องเป็นเรียงความเป็นการบอกเรื่องราวเกี่ยวกับประสบการณ์การดำเนินการของสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการอธิบายข้อมูล การเขียนด้วยเทคนิคการเล่าเรื่อง ซึ่งเป็นการบอกเล่าเรื่องราวความรู้ต่าง ๆ ที่อยู่เกี่ยวกับบุคคล จากประสบการณ์การดำเนินชีวิต เรื่องที่ซาบซึ้งประทับใจ หรือได้จากการศึกษา การปฏิบัติงานที่สั่งสมเป็นทักษะแนวปฏิบัติที่ดี หรือจากพรสวรรค์ให้ผู้ปฏิบัติงานฟังเพื่อให้ผู้ฟังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานของตนเองได้ โดยกระบวนการเล่าเรื่องนี้จัดเป็นเครื่องมือ ด้านการจัดการความรู้ที่สามารถจัดเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่สัมผัสไม่ได้ ซึ่งการถ่ายทอดเรื่องราวสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น รูปแบบการเขียนเรื่องเล่า การเล่าเรื่อง ผ่านสื่อต่าง ๆ เป็นต้น

8.6 ตีความ (Interpretation) เป็นการพยายามให้ความหมายหรือการอธิบายความหมายที่แฝงหรือซ่อนอยู่ในเอกสารและหรือหลักฐานที่จะทำการตีความหรือกล่าวอีกนัย การตีความ เป็นการอธิบายความหมายแฝงของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การตีความกฎหมาย การตีความหมายข้อมูล การตีความหลักฐาน เป็นต้น

8.7 วิเคราะห์แยกแยะ (Identify analysis) เป็นการแยกแยะทางความคิดหรือทางวัตถุของสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อให้เห็นองค์ประกอบ เพื่อศึกษาแต่ละองค์ประกอบหรือว่าแยกแยะให้เห็นเพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดสิ่งนั้นหรือเรื่องนั้น และเวลาวิเคราะห์ต้องพยายามหาคำตอบว่าข้อความ บทความหรือเนื้อเรื่องนั้นให้ความรู้อะไรบ้าง โดยผู้เขียนแสดงความคิดเห็นอะไรให้ทราบบ้าง มีความรู้สึกอย่างไร

8.8 วิเคราะห์ข้อดีและข้อเสีย (Advantage and Disadvantage Analysis) เป็นการพิจารณาแยกแยะในรายละเอียดปลีกย่อยให้เห็นข้อดีและข้อเสียของสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เห็นภาพอย่างชัดเจนโดยอาจประยุกต์ใช้แนวคิด SWOT Analysis โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนเพื่อให้รู้ตนเอง รู้จักสภาพแวดล้อมชัดเจน และวิเคราะห์โอกาสอุปสรรค ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคตรวมทั้งผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง

8.9 วิพากษ์วิจารณ์ (Critical review) การวิจารณ์ (Review) เป็นการแสดงความคิดเห็นที่มีทั้งแง่บวกและแง่ลบหรือสรรเสริญและทำลาย ซึ่งลักษณะของงานวิจารณ์ที่ดีต้องเป็นบทวิจารณ์ที่ไม่มีอคติ แม้จะเป็นบทวิจารณ์ในเชิงลบต้องไม่ใช่ถ้อยคำหยาบคายและก้าวร้าวไม่ควรเขียนพาดพิงถึงบุคคลที่สาม ซึ่งอาจจะนำมาซึ่งความเสียหาย ส่วนการวิพากษ์ (Critical) เป็นกิจกรรมทางสติปัญญาเพื่อที่จะช่วยในการทำความเข้าใจหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งเป็นความสามารถในการสร้างและประเมินข้อสรุปจากหลักฐานหรือสภาวะการณ์ใดได้อย่างถูกต้องตามความเป็นจริง การวิพากษ์ประกอบด้วย (1) การคิดอย่างมีวัตถุประสงค์ (2) มีเหตุผล (3) เป้าหมายเป็นตัวกำหนดทิศทางการคิด (4) มีความสามารถในการวิเคราะห์อย่างระมัดระวังบนพื้นฐานของการใช้ข้อมูลอย่างมีตรรกะ และ (5) มีแนวคิดจากหลากหลายมุมมองงานเขียน สำหรับลักษณะการวิพากษ์อาจดำเนินการ ดังนี้ (1) ตั้งคำถามหรือสงสัยในปัญหาสำคัญและระบุปัญหานั้นให้มีความชัดเจน (2) การรวบรวมและประเมินข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งแนวคิดที่ยังเป็นนามธรรมเพื่อตีความปัญหานั้นให้ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ (3) กำหนดข้อสรุปอย่างมีเหตุผล ตรวจสอบกับแนวคิดและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง (4) รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ (5) เรียบเรียงประเด็นต่าง ๆ และเขียนออกมาในรูปของบทความวิชาการ

8.10 การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นกระบวนการหรือผลของการนำเอาปัจจัยสองอย่างหรือมากกว่าที่แยกกันอยู่โดยเฉพะความคิด จากนั้นนำมารวมกันเข้าเป็นหนึ่งซึ่งก่อให้เกิดสิ่งใหม่ขึ้นเป็นความรู้ใหม่หรือเป็นเครื่องมือใหม่ทางความคิด เช่น การรวมกันให้เป็นทฤษฎี การผสานความคิดให้กลายเป็นองค์รวมที่ซับซ้อนขึ้นบูรณาการให้เป็นองค์รวมก่อให้เกิดสิ่งใหม่ขึ้นมา การสังเคราะห์เป็นผลลัพธ์ของกระบวนการทางประวัติศาสตร์เมื่อปรากฏการณ์หนึ่งถูกแย้งจากอีกปรากฏการณ์หนึ่ง ก่อให้เกิดปรากฏการณ์ใหม่ขึ้น และปรากฏการณ์นี้ก็จะกลายเป็นตัวตั้งที่ถูกแย้งจากอีกปรากฏการณ์หนึ่งและสังเคราะห์เป็นปรากฏการณ์ใหม่ ซึ่งแนวคิดนี้สามารถนำมาอธิบายสิ่งต่าง ๆ ได้ดี เช่น อธิบายการเปลี่ยนแปลงของกระบวนทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ (Public administration paradigm) ที่เกิดขึ้นมาแล้ว 6 กระบวนทัศน์ เป็นต้น

8.11 เสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนา (Suggestion or Development guidelines) ข้อเสนอแนะ (Suggestion) เป็นข้อเสนอในการปรับปรุงกระบวนการวิธีการ สถานที่ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยีให้ดีขึ้น กล่าวคือ การเสนอทางออกที่ดีให้กับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยอาจต้องพิจารณาจากมูลเหตุหลาย ๆ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนการพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุด ทำนองเดียวกันกับแนวคิดการตัดสินใจ ซึ่งเป็นการพิจารณาตกลงใจชี้ขาดในการเลือกทางเลือกใด

ทางเลือกหนึ่งที่มีอยู่มากกว่า 1 ทางเลือก ในการจะดำเนินการเพื่อหาหนทางออกที่ดีที่สุดที่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยตั้งอยู่บนทฤษฎีทางเลือกนั้นมีโอกาสสำเร็จมากที่สุดหรือมีความเสี่ยงที่จะล้มเหลวต่ำที่สุด โดยการพิจารณาเลือกและตรวจสอบทางเลือกอย่างรอบคอบประกอบด้วย การระบุปัญหา การระบุข้อจำกัดของปัจจัย การพัฒนาทางเลือก การวิเคราะห์ทางเลือก การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ และ (7) การสร้างระบบควบคุมและประเมินผล

8.12 แบบผสมผสาน (Integrated) เป็นการเขียนที่สามารถนำหลักการและรูปแบบการเขียนจากหลายลักษณะมาผสมผสานเข้าด้วยกัน ซึ่งส่วนใหญ่จะมีลักษณะแบบผสมผสานกัน ทั้งนี้ งานลักษณะนี้จะทำให้เพิ่มรรถรสในการอ่านบทความทางวิชาการ ซึ่งบทความที่ดีควรเป็นบทความที่น่าเสนองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนสังคมและประเทศชาติ

9. ส่วนสรุป (Conclusions) บทความทางวิชาการที่ดีควรมีการสรุปประเด็นสำคัญนั้น ๆ ซึ่งอาจทำในลักษณะที่เป็นการย่อ คือ การเลือกเก็บประเด็นสำคัญของบทความนั้น ๆ มาเขียนรวมกันไว้อย่างสั้น ๆ ท้ายบท หรืออาจใช้วิธีการบอกผลลัพธ์ว่าสิ่งที่กล่าวมามีความสำคัญอย่างไร สามารถนำไปใช้อะไรได้บ้าง หรือจะทำให้เกิดอะไรต่อไป หรืออาจใช้วิธีการตั้งคำถามหรือให้ประเด็นทิ้งท้ายกระตุ้นให้ผู้อ่านไปสืบเสาะแสวงหาความรู้ หรือคิดค้นพัฒนาเรื่องนั้นต่อไป

10. ส่วนอ้างอิง เมื่อนำข้อความหรือผลงานของผู้อื่นมาใช้ โดยการระบุให้ชัดเจนว่าเป็นงานของใคร ทำเมื่อไร และนำมาจากไหน เป็นการให้เกียรติเจ้าของงาน และประกาศให้ผู้อ่านรับรู้ ว่า ส่วนนั้นไม่ใช่ความคิดของผู้อื่น รวมทั้งเป็นการให้หลักฐานแก่ผู้อ่าน ให้ผู้อ่านสามารถไปสืบเสาะแสวงหาความรู้เพิ่มเติมหรือติดตามตรวจสอบหลักฐานได้ ซึ่งมีข้อแตกต่างกัน คือ 1) เอกสารอ้างอิง (References) เป็นการรวบรวมเฉพาะรายการเอกสารที่ถูกอ้างไว้ในส่วนเนื้อเรื่องเท่านั้น ดังนั้นจำนวนรายการเอกสารที่อ้างอิงในส่วนท้ายเรื่องจึงต้องมีจำนวนเท่ากับที่ถูกอ้างไว้ในส่วนเนื้อเรื่อง และ 2) บรรณานุกรม (Bibliography) เป็นการรวบรวมรายการเอกสารที่ใช้อ้างอิงในส่วนเนื้อหาทั้งหมด รวมทั้งรายการเอกสารอื่นที่มีได้อ้างไว้ในส่วนเนื้อเรื่องมารวบรวมไว้ หากเห็นว่าเอกสารนั้นมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่เขียนและจะเป็นประโยชน์แก่ผู้อ่าน ดังนั้น จำนวนรายการเอกสารที่อ้างอิงในส่วนท้ายเรื่องจึงอาจมีมากกว่าจำนวนที่ถูกอ้างไว้ในส่วนเนื้อเรื่อง

11. การเขียนกิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements) หากผู้เขียนต้องเขียนกิตติกรรมประกาศเพื่อขอบคุณผู้ปฏิบัติงานหรือองค์การที่เกี่ยวข้องสามารถเขียนได้ โดยให้อยู่หลังเนื้อหาของบทความและก่อนเอกสารอ้างอิง

12. การเขียนประวัติผู้เขียนและผู้ร่วมเขียน ประกอบด้วย ชื่อ-สกุล ประวัติทางการศึกษา การปฏิบัติงาน ผลงานทางวิชาการที่ยอมรับ ตำแหน่งหน้าที่ การปฏิบัติงานปัจจุบัน

บทสรุป

บทความทางวิชาการ เป็นเอกสารซึ่งเรียบเรียงจากผลงานทางวิชาการของตนเองหรือของผู้อื่นในลักษณะที่เป็น การวิเคราะห์ วิจัยหรือเสนอแนวความคิดใหม่ ๆ จากพื้นฐานทางวิชาการนั้น ๆ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการนำเสนอความรู้ ความคิดใหม่ ๆ รวมทั้งประสบการณ์ของผู้เขียนเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ บนพื้นฐานของวิชาการในเรื่องนั้น ๆ หรืออาจจะเป็น การแสดงความคิดเห็นในเชิงวิเคราะห์ วิจัย วิชาการในเรื่องนั้น ๆ เพื่อนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ หรือ เพื่อตั้งคำถามหรือประเด็นใหม่ ๆ ที่จะกระตุ้นให้ผู้อ่านเกิดความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นต่อไป โดยทั่วไป องค์ประกอบของการสร้างสรรค์บทความทางวิชาการ ประกอบด้วย 1) ส่วนนำ เป็นส่วนที่ผู้เขียนตั้งใจให้ผู้อ่านเกิดความ

สนใจในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งสามารถใช้วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ได้ตามที่คุณเขียนจะเห็นสมควร 2) ส่วนสาระสำคัญของเรื่อง ถัดจากส่วนนำก็จะถึงส่วนที่เป็นการนำเสนอเนื้อหาสาระสำคัญของเรื่อง ซึ่งในส่วนนี้ผู้เขียนควรคำนึงถึงประเด็นสำคัญ ๆ 3) ส่วนสรุป บทความทางวิชาการที่ดีควรมีการสรุปประเด็นสำคัญ ๆ ของบทความนั้น ๆ ซึ่งอาจทำในลักษณะที่เป็นการย่อ และ 4) ส่วนอ้างอิง บทความทางวิชาการ เป็นงานที่เขียนขึ้นบนพื้นฐานของวิชาการที่ได้มีการศึกษา ค้นคว้า วิจัยมาแล้ว และการวิเคราะห์ วิจัยอาจมีการเชื่อมโยงกับผลงานของผู้อื่นจึงจำเป็นต้องมีการอ้างอิง เมื่อนำข้อความหรือผลงานของผู้อื่นมาใช้ ซึ่งแนวทางการเขียนบทความทางวิชาการ ประกอบด้วย 1) ชื่อบทความ 2) ชื่อผู้เขียน 3) บทคัดย่อ 4) คำสำคัญ 5) บทนำ 6) ระเบียบวิธี 7) ความรู้ของบทความ 8) ลักษณะของเนื้อหาบทความทางวิชาการ 9) ส่วนสรุป 10) ส่วนอ้างอิง 11) กิตติกรรมประกาศ และ 12) ประวัติผู้เขียนและผู้ร่วมเขียน สำหรับเป็นช่องทางหนึ่งที่จะเผยแพร่ความรู้ ความคิดและประสบการณ์สู่วงวิชาการและสาธารณชน และช่วยให้ผู้เขียนทราบว่าความคิดและความรู้ใหม่ ๆ ที่ตนได้พัฒนาขึ้นนั้น ได้รับการยอมรับหรือไม่ยอมรับหรือมีจุดอ่อน จุดเด่นประการใด ความรู้และความคิดเหล่านี้ควรจะได้ออกมาจากการที่ผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยมาอย่างดีแล้วจนกระทั่งเกิดแนวคิดใหม่ ๆ ต่อเนื่องออกไป ในทางที่จะสร้างสรรค์วิชาการเรื่องนั้น ๆ ให้งอกงามต่อไปอีก บทความทางวิชาการที่ดี ควรมีส่วนช่วยกระตุ้นให้ผู้อ่านได้แนวคิดแนวทางในการนำความคิดนั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบหนึ่ง หรือช่วยกระตุ้นให้ผู้อ่านเกิดการพัฒนาความคิดในเรื่องนั้น ๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เครือข่ายความคิด พันธมิตรความรู้. (2563). *การเขียนบทความทางวิชาการ*. เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2563 จาก <http://www.prakan2.com/km/?name=research&file=readresearch&id=30>
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (ม.ป.ป.) *ลักษณะของผลงานทางวิชาการที่ใช้ประกอบการพิจารณาแต่งตั้งตำแหน่งวิชาการตามมติของ ก.ม. (อัคราเนนา)*. กรุงเทพมหานคร.
- บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2536). *คู่มือการพิมพ์วิทยานิพนธ์*. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.
- ปรีชา ช่างขวัญยืน และคณะ. (2539). *เทคนิคการเขียนและผลิตตำรา*. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.
- พร้อมศักดิ์ บึงบัว. (2561). *การเขียนบทความวิชาการและการเขียนบทความการวิจัย*. เอกสารประกอบการบรรยาย (อัคราเนนา) มหาวิทยาลัยมหิดล. (2556). *ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินเพื่อแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งผู้ชำนาญการ ผู้ชำนาญการพิเศษ ผู้ชำนาญการพิเศษผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษ พ.ศ. 2556 ลงวันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2556*. มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม.
- ลลิตา กิตติประสาร. (2557). *เทคนิคการเขียนสาระสังเขป*. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.
- วรางคณา จันทร์คง. (2557). *บทความวิชาการกับบทความวิจัยเหมือนหรือต่างกันอย่างไร*. *จุลสารสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพออนไลน์*. ฉบับที่ 3 สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.
- ศรัณยา เลิศพุทธิรักษ์. (2559). *บทความวิชาการ*. ระบบการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยบูรพา. เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2563. จาก http://km.buu.ac.th/article/frontend/article_detail/183.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2560). *แนวทางการเขียนบทความทางวิชาการ*. *วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ปีที่ 34 ฉบับที่ 1 (มกราคม - เมษายน พ.ศ. 2560) : 1-31. ขอนแก่น.

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารองค์กร

GUIDELINES FOR CREATING ACADEMIC ARTICLES FOR CAREER ADVANCEMENT OF SUPPORTING
EMPLOYEES IN MAHIDOL UNIVERSITY

นฤมล จันทระเจ็ด¹ และ ศรารุช ปรีชาเดช²

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายถึงความสำคัญของสื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ต่อการสื่อสารและประชาสัมพันธ์องค์กร สื่อสังคมออนไลน์ เป็นรูปแบบการสื่อสารข้อมูลที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบของการสร้างและการเผยแพร่ข้อมูล โดยชนิดของสื่อสังคมออนไลน์ แบ่งเป็น 1) สำหรับให้ผู้ใช้งานได้มีพื้นที่ในการสร้างตัวตนขึ้นมาบนเว็บไซต์ และสามารถที่จะเผยแพร่เรื่องราวของตนผ่านทางอินเทอร์เน็ต 2) สำหรับสร้างและประกาศผลงาน เป็นสังคมสำหรับผู้ใช้ที่ต้องการแสดงออกและนำเสนอผลงานของตนเอง 3) สำหรับเก็บในสิ่งที่ชอบไว้บนเครือข่าย เป็นการสร้างที่คั่นหนังสือออนไลน์ 4) สำหรับที่ต้องการความคิดเห็น และการต่อยอดจากผู้ใช้ที่เป็นผู้มีความรู้ 5) สำหรับการเล่นเกมส์ออนไลน์ 6) สำหรับการประกอบอาชีพและใช้ในการทำงาน 7) สำหรับการเชื่อมต่อการสื่อสารหรือแบ่งปันข้อมูลระหว่างเครื่องผู้ใช้ด้วยกันเอง 8) สำหรับบุคคลหรือหน่วยงานสามารถสร้างข้อมูลและเปลี่ยนข้อมูล และ 9) สำหรับการแสดงตนว่าอยู่ เป็นการแสดงตำแหน่งที่อยู่ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารองค์กร จำเป็นเลือกชนิดของสื่อสังคมออนไลน์ที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร รวมทั้งการรักษาความเป็นกลาง และต้องไม่สร้างความแตกแยกในสังคม ดังนั้นการนำสื่อสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชน ด้วยความรู้สึกที่เป็นมิตร และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน

คำสำคัญ : สื่อสังคมออนไลน์, สื่อสารองค์กร, ประชาสัมพันธ์

Abstract

This article aims to explain the importance of social media as a useful tool for corporate communication and public relations. Social media is a form of data communication that uses information technology and communication. It involves various communication design both in the form of creating and disseminating information. Social media is divided into nine types: 1) Identity Network - users should have space to create identity on the website, and able to publish their stories via internet; 2) Creative Network – works for creating and publishing news and information, and expresses the perspective of the users to the society; 3) Passion Network – to keep things and create bookmarks online. 4) Collaboration Network – to discuss and integrate ideas and knowledge through specific topic to keen users; 5) Virtual

¹ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

² นักวิชาการศึกษา สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

Reality – is for online gaming; 6) Professional Network – is for the career professionals to cater their works effectively; 7) Peer to Peer – is intended for networking, communicating and sharing information among users; 8) Social Networking – is for every individual, section or department to create data and update information; and 9) Social Network Application – to show the location using social media in corporate communications required. The organization should choose the type of social media that corresponds to the context of the organizations including in maintaining the neutrality, and must not create divisions in the society. Therefore, the application of social media is to disseminate the information to the public with a friendly feeling.

Keywords: Social media, Corporate communication, Public relation

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของสื่อในยุคดิจิทัล เป็นยุคของการหลอมรวมเทคโนโลยีและเกิดสื่อใหม่ (New Media) ที่แยกระหว่างสื่อแต่ละประเภทแทบไม่ออก สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อที่มีความเป็นมายาวนานที่สุดและใช้นำเสนอข้อมูลข่าวสารได้รับอิทธิพลจากการพัฒนาของเทคโนโลยี จนต้องเกิดกระบวนการปรับตัวการหลอมรวมสื่อ เป็นการพัฒนาเทคโนโลยีที่วิวัฒนาการมาพบกันของเทคโนโลยี 3 ประเภท คือ เทคโนโลยีการแพร่ภาพและเสียง เทคโนโลยีการพิมพ์ และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ โดยมีเทคโนโลยี การสื่อสาร เป็นปัจจัยสนับสนุน (สุรสิทธิ์ วิทยารัฐ, 2551) ยุคข้อมูลข่าวสารสื่อใหม่ (New Media) ที่มีการหลอมรวมเทคโนโลยีอย่างสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เข้ามามีบทบาทต่อผู้คนในสังคมหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการสื่อสาร จากผลสำรวจการใช้สื่อใหม่ต่าง ๆ ระบุว่า Facebook Twitter Instagram หรือ Line ในยุคการหลอมรวมเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีในระบบ 4G ที่อยู่ในอุปกรณ์สื่อสารจะผสมผสานการนำเสนอข้อมูลและเทคโนโลยีในปัจจุบันเข้าไว้ด้วยกัน ทั้งบทบาทการเป็นโทรศัพท์มือถือ กล้องถ่ายรูป กล้องถ่ายภาพเคลื่อนไหว โปรแกรมการตัดต่อภาพและเสียง คอมพิวเตอร์ขนาดพกพาและการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา ที่ส่งผ่านข้อมูลในระบบไร้สายในอัตราความเร็วที่สูงชนิดพิเศษ

จากสถิติการใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วโลกพบว่า ในปี ค.ศ. 2020 มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประมาณ 4,540 ล้านคน คิดเป็น 59% ของประชากรทั่วโลกที่มีประมาณ 7,750 ล้านคน และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นอีกทำให้อินเทอร์เน็ตมีบทบาทในการสื่อสารมากขึ้น (<https://marketeeronline.co/archives/143663>) สำหรับประเทศไทย สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ ETDA ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2562 พบว่า จำนวนชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตในภาพรวม ทั้งผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ และคอมพิวเตอร์ มีจำนวน 52 ล้านคน หรือเท่ากับ 74% ของประชากรทั้งประเทศ โดยใช้อินเทอร์เน็ตมากถึง 9 ชั่วโมงต่อวัน และใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประมาณ 3 ชั่วโมงต่อวัน โดยสมาร์ทโฟนยังคงเป็นอุปกรณ์หลักที่ใช้อินเทอร์เน็ตนิยมใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โดยมี จำนวนผู้ใช้งานมากถึงร้อยละ 85.5 และมีจำนวนชั่วโมงการใช้งาน โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 6.2 ชั่วโมงต่อวัน สำหรับกิจกรรมยอดนิยม 5 อันดับแรก ที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตนิยมทำผ่าน อุปกรณ์เคลื่อนที่ ได้แก่ การพูดคุยผ่าน Social Network (ร้อยละ 86.8) รองลงมา เป็นการดูวิดีโอผ่าน YouTube (ร้อยละ 66.6), การอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 55.7), การค้นหาข้อมูล (ร้อยละ 54.7) และการทำ ธุรกรรมทางการเงิน (ร้อยละ 45.9) ตามลำดับในส่วนของสื่อสังคมออนไลน์ยอดนิยม 3 อันดับ พบว่า อันดับแรก ได้แก่ YouTube มีผู้ใช้งานมากถึงร้อยละ 97.3 รองลงมา คือ Facebook และ Line มีผู้ใช้งานคิดเป็น

ร้อยละ 94.8 และ 94.6 ตามลำดับ จากการสำรวจด้านความถี่ในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์แต่ละประเภท พบว่า Facebook ยังคง เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่มีการใช้งานบ่อยที่สุดเป็นอันดับ 1 รองลงมา เป็น Line และ YouTube โดยมีสัดส่วนของผู้ใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 84.2, 82.0 และ 76.9 ตามลำดับ การเปลี่ยนแปลงและสถิติการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กร เข้ามามีบทบาทในการประชาสัมพันธ์เพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563)

แนวคิดของสื่อสังคมออนไลน์

สื่อสังคม ออนไลน์ (Social Media) คือสื่อสังคมออนไลน์เป็นสื่อที่แพร่กระจายด้วยปฏิสัมพันธ์เชิงสังคม ทั้งนี้ social media จะอยู่ในรูปของข้อมูลข่าวสาร ภาพ เสียงและภาพเคลื่อนไหว สอดคล้องกับ แสงเดือน ผ่องพุ่ม (2556) ที่กล่าวถึงสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ว่า เป็นรูปแบบการสื่อสารข้อมูลที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง มีรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งการสร้างและการเผยแพร่ข้อมูล ปัจจุบันการใช้งานอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ประเภทสมาร์ทโฟน และอุปกรณ์พกพาที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน องค์กร หรือกลุ่มบุคคลได้นำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ประโยชน์ทั้งในการสื่อสารติดต่อกันภายในหน่วยงาน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารกับประชาชนมากขึ้นกล่าว โดยเฉพาะของรัฐในฐานะองค์กรที่ใช้อำนาจนิติบัญญัติโดยมีสมาชิกของรัฐ บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ควรนำช่องทางสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารกับสาธารณชน โดยอาจนำไปใช้งานร่วมกับสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบเดิม เช่น สื่อสิ่งพิมพ์โทรทัศน์วิทยุ เพื่อให้ข้อมูลและคำปรึกษาที่เกี่ยวข้อง กับกฎหมาย การนำเสนอข้อมูล และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการส่งเสริมธรรมาภิบาล ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้นโดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยตรง ทำให้ติดต่อสื่อสารกับประชาชนได้โดยตรงและใกล้ชิดมาก (พิชิต วิจิตรบุญยรักษ์, 2554) ซึ่งกานดา รุณนะ (2557) ได้แบ่งความสำคัญของคำว่า Social หมายถึงการแบ่งปันในสังคม อาจจะเป็นการแบ่งปันเนื้อหาสาระ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ หรือการปฏิสัมพันธ์ในสังคม การรวมกันเป็นกลุ่ม ส่วน media หมายถึง สื่อหรือเครื่องมือที่ใช้เพื่อการสื่อสาร ในปัจจุบันการสื่อสารทางสังคมออนไลน์สามารถแบ่งปันเนื้อหาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ซึ่งเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบการสื่อสารเดิมที่เป็นการสื่อสารทางเดียว (one to many) เป็นการสื่อสารที่สามารถมีผู้เข้าร่วมจำนวนมากขึ้น (many to many)

ชนิดของสื่อสังคมออนไลน์

เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ให้บริการตามเว็บไซต์สามารถแบ่งขอบเขตตามการใช้งานโดยดูที่ วัตถุประสงค์หลักของการเข้าใช้งาน และคุณลักษณะของเว็บไซต์ที่มีร่วมกัน กล่าวคือ วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้งานมีเป้าหมายในการใช้งานไปในทางเดียวกันมีการแบ่งประเภทของเครือข่ายสังคมออนไลน์ออกตามวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้งาน ดังนี้

1. การเขียนบล็อก เป็นระบบจัดการเนื้อหาแบบหนึ่ง ทำให้ผู้ใช้สามารถเขียนบทความหรือที่เรียกว่า โปสทำการเผยแพร่ได้โดยง่าย ไม่ยุ่งยากในการที่จะต้องเรียนรู้การเขียนภาษาคอมพิวเตอร์หรือการทำเว็บไซต์ การเรียงเนื้อหาจะเรียงจากเนื้อหาที่ใหม่ล่าสุด จากนั้นจะไล่เรียงไปตามลำดับของเวลา การเขียนบล็อกเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้อื่นสามารถเผยแพร่ความรู้ เรื่องราวได้อย่างเสรี ไม่มีขีดจำกัดเรื่องเทคนิค ทำให้มีบล็อกเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก



ภาพที่ 1 ตัวอย่างบล็อก

ที่มา <http://pompam41.blogspot.com/2015/11/web-blog.html>

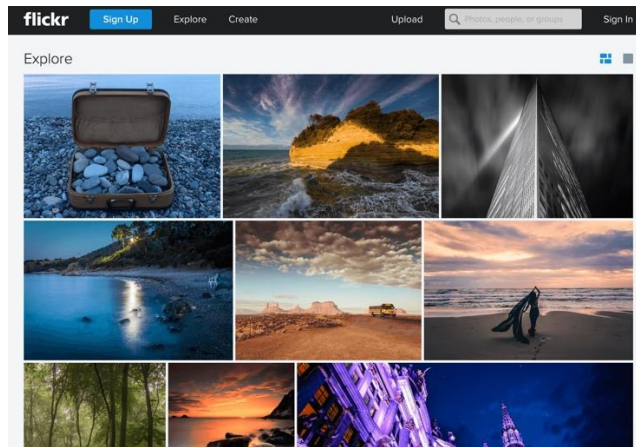
2. ไมโครบล็อก (Micro Blog) เครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้มีลักษณะเด่นโดยการให้ผู้ใช้โพสต์ข้อความจำนวนสั้นผ่านเว็บผู้ให้บริการ และสามารถกำหนดให้ส่งข้อความไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็ได้ เช่น Twitter, Blauk, Weibo, Tout, Tumblr



ภาพที่ 2 ตัวอย่างไมโครบล็อก

ที่มา <https://sites.google.com/a/damrong.ac.th/walun-khiaokhom-16202/brikar-blxk-laea-mikhor-blxk>

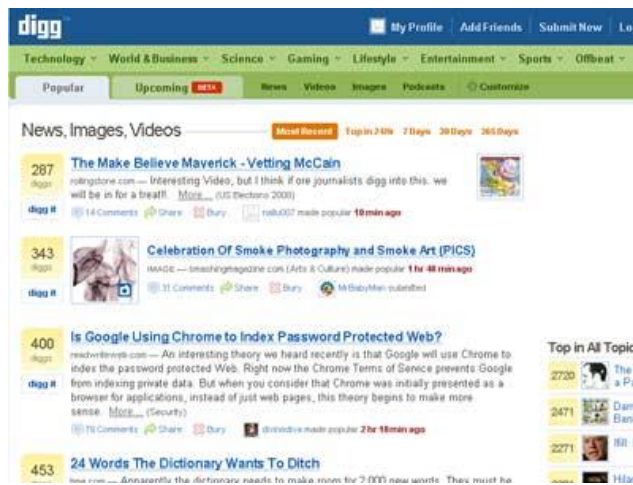
3. สร้างและประกาศผลงาน (Creative Network) เครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้ เป็นสังคมสำหรับผู้ใช้ที่ต้องการแสดงออกและนำเสนอผลงานของตัวเอง สามารถแสดงผลงานได้จากทั่วทุกมุมโลก จึงมีเว็บไซต์ที่ให้บริการพื้นที่เสมือนเป็นแกลเลอรี (Gallery) ที่ใช้จัดโชว์ผลงานของตัวเองไม่ว่าจะเป็นวิดีโอ รูปภาพเพลง อีกทั้งยังมีจุดประสงค์หลักเพื่อแชร์เนื้อหาระหว่างผู้ใช้เว็บที่ใช้ฝากหรือแบ่งปัน โดยใช้วิธีเดียวกันแบบเว็บฝากภาพ แต่เว็บนี้เน้นเฉพาะไฟล์ที่เป็นมัลติมีเดีย ซึ่งผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ประเภทนี้ ได้แก่ YouTube, Flickr, Multiply, Photobucket, Instagram, Vimero, Pinterest และ Slideshare เป็นต้น



ภาพที่ 3 Flickr

ที่มา <https://www.flickr.com/>

4. ความชอบในสิ่งเดียวกัน (Passion Network) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ทำหน้าที่เก็บในสิ่งที่ชอบไว้บนเครือข่าย เป็นการสร้างที่คั่นหนังสือออนไลน์ (Online Bookmarking) มีแนวคิดเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเก็บหน้าเว็บเพจที่ค้นไว้ในเครื่องคนเดียวก็นำมาเก็บไว้บนเว็บไซต์ได้ เพื่อที่จะได้เป็นการแบ่งปันให้กับคนที่มีความชอบในเรื่องเดียวกันสามารถใช้เป็นแหล่งอ้างอิงในการเข้าไปหาข้อมูลได้ และนอกจากนี้ยังสามารถโหวตเพื่อให้คะแนนกับที่คั่นหนังสือออนไลน์ที่ผู้ใช้คิดว่ามีประโยชน์และเป็นที่ยอมรับ ซึ่งผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่ Digg, Zickr, Ning, del.icio.us, Catchh และ Reddit เป็นต้น

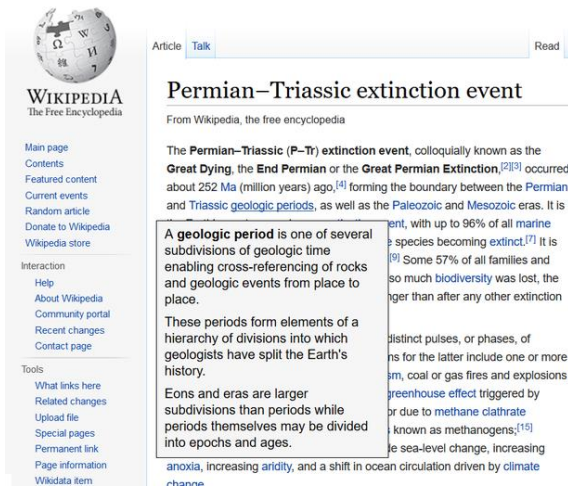


ภาพที่ 4 Digg

ที่มา <https://computer.howstuffworks.com/internet/social-networking/networks/digg.htm>

5. เวทีทำงานร่วมกัน (Collaboration Network) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ต้องการความคิดความรู้และการต่อยอดจากผู้ใช้ที่เป็นผู้มีความรู้ เพื่อให้ความรู้ที่ได้ออกมาได้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเกิดการพัฒนาในที่สุด ซึ่งแรงจูงใจที่เกิดขึ้นแล้ว คนที่เข้ามาในสังคมนี้มักจะเป็นคนที่มีความภูมิใจที่ได้เผยแพร่สิ่งที่ตนเองรู้ และทำให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม เพื่อรวบรวมข้อมูลความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ในลักษณะเนื้อหา ทั้งวิชาการ ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สินค้าหรือบริการ โดยส่วนใหญ่มักเป็นนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญ ผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ในลักษณะเวทีทำงานร่วมกัน

ในลักษณะเวทีทำงานร่วมกัน เช่น Wikipedia, Google earth , Google Maps, Google Groups, Yahoo Groups, Pantip เป็นต้น

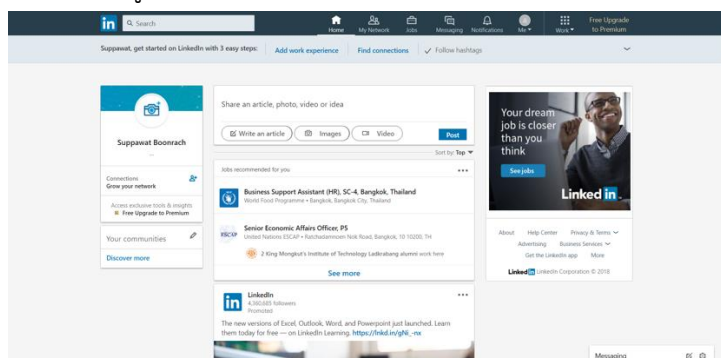


ภาพที่ 5 Wikipedia

ที่มา <https://addons.mozilla.org/fa/firefox/addon/wikipedia-peek/>

6. ประสบการณ์เสมือนจริง (Virtual Reality) เครื่องมือส่งคอมพิวเตอร์ประเภทนี้มีลักษณะเป็นเกมออนไลน์ (Online games) ซึ่งเป็นเว็บที่นิยมมากเพราะเป็นแหล่งรวบรวมเกมไว้มากมาย มีลักษณะเป็นวิดีโอเกมที่ใช้ผู้เล่นสามารถเล่นบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เกมออนไลน์นี้มีลักษณะเป็นเกม 3 มิติที่ผู้ใช้สามารถนำเสนอด้านตามบทบาทในเกม ผู้เล่นสามารถติดต่อปฏิสัมพันธ์กับผู้เล่นคนอื่น ๆ ได้เสมือนอยู่ในโลกแห่งความเป็นจริง สร้าง ความรู้สึกสนุกเหมือนได้สัมผัสของผู้เล่นที่ชอบในแบบเดียวกัน อีกทั้งยังมีกราฟิกที่สวยงามดึงดูดความสนใจและมีกิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้เล่นรู้สึกบันเทิง เช่น Second Life, Audition, Ragnarok, Pangya และ World of Warcraft เป็นต้น

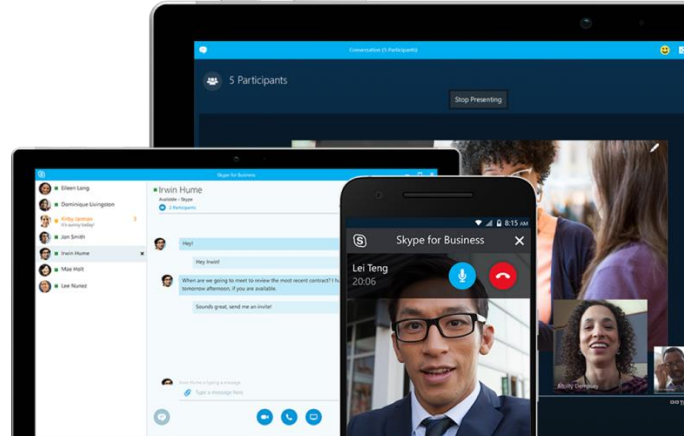
7. เครื่องมือเพื่อการประกอบอาชีพ (Professional Network) เป็นเครื่องมือส่งคอมพิวเตอร์ประเภทนี้เพื่อการทำงาน โดยจะเป็นการนำประโยชน์จากเครือข่ายส่งคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเผยแพร่ประวัติผลงานของตนเอง และสร้างเครือข่ายเข้ากับผู้อื่น นอกจากนี้บริษัทที่ต้องการคนมาร่วมงาน สามารถเข้ามาหาจากประวัติของผู้ใช้ที่อยู่ในเครือข่ายส่งคอมพิวเตอร์นี้ได้ ผู้ให้บริการเครือข่ายส่งคอมพิวเตอร์ประเภทนี้ได้แก่ LinkedIn เป็นต้น



ภาพที่ 6 LinkedIn

ที่มา LinkedIn.com

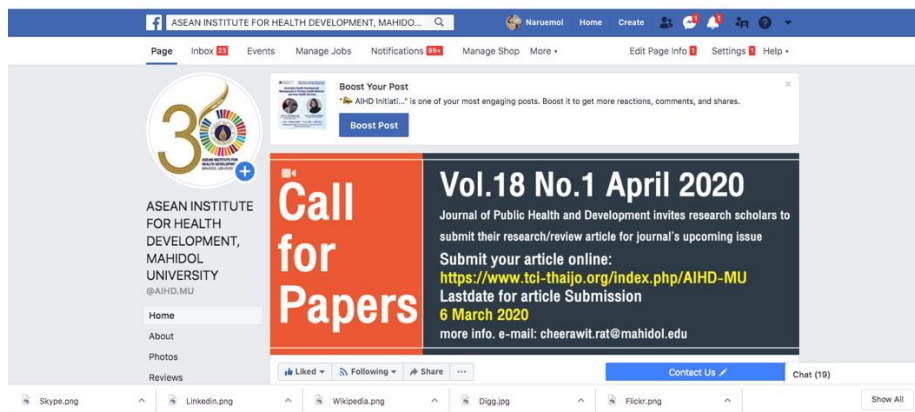
8. เครือข่ายที่เชื่อมต่อกันระหว่างผู้ใช้ (Peer to Peer : P2P) เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์แห่งการเชื่อมต่อกันระหว่างเครื่องผู้ใช้ด้วยกันเองโดยตรง จึงทำให้เกิดการสื่อสารหรือแบ่งปันข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่าง รวดเร็ว และตรงถึงผู้ใช้ทันที ซึ่งผู้ให้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ประเภทนี้ ได้แก่ Skype และ BitTorrent เป็นต้น



ภาพที่ 7 Skype

ที่มา <https://www.indir.com/haberler/turkiyede-de-ismetmelerin-yasakladigi-zoom-yerine-kullanilabilecek-alternatif-uygulamalar>

9. เครือข่ายสังคม (Social networking) เป็นเว็บไซต์ที่บุคคลหรือหน่วยงานสามารถสร้างข้อมูลและเปลี่ยนข้อมูล (สถานะของตน) เผยแพร่รูปภาพภาพเคลื่อนไหว โดยที่บุคคลอื่นสามารถเข้ามาแสดงความชอบหรือส่งต่อ หรือเผยแพร่ หรือแสดงความเห็น ได้ตอบการสนทนา หรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ ได้แก่ Facebook, Badoo, Google+, LinkedIn, Orkut



ภาพที่ 8 Facebook

ที่มา www.facebook.com/AIHD.MU/

10. โปรแกรมสังคม (Social network Application) การรับส่งข้อความสั้นจากมือถือ - SMS (text messaging) การแสดงตนว่าอยู่ ณ สถานที่ใด (Geo-spatial tagging) เป็นการแสดงตำแหน่งที่อยู่ พร้อมความเห็นและรูปภาพในสื่อสังคมออนไลน์การคุยโต้ตอบ การส่งรูปภาพ อารมณ์ และการแชร์ ได้แก่ Line, Facebook, Wechat, MSN เป็นต้น



ภาพที่ 9 Line

ที่มา <https://downloadkampret.blogspot.com/2017/02/line-for-pc-2017-free-download.html>

ประโยชน์ของสื่อสังคมออนไลน์

ประโยชน์ของสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้ทุกคนสามารถรับรู้ข่าวสาร ความเคลื่อนไหว หรือการประชาสัมพันธ์ ได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น สังเกตอย่างง่ายว่าสมัยนี้เวลาที่กระแสข่าวอะไรมาแรงมาก สื่อออนไลน์จะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้คนรับรู้ได้เป็นอันดับแรก ดังนั้นการสื่อสารออนไลน์จึงช่วยให้ทันกระแสของโลก กระแสสังคมได้รวดเร็วมาก อีกทั้งการเข้าถึงได้ทุกกลุ่มเป้าหมายโดยไม่จำเป็นต้องกำหนดเหมือนการสื่อสารผ่านทีวี วิทยุ หนังสือพิมพ์ เพราะว่าการสื่อสารในโลกออนไลน์ทุกคนสามารถรับรู้และสัมผัสเหมือนกันได้หมด มีความสะดวก รวดเร็ว ต่อการติดต่อสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยเรื่องงาน ส่งไฟล์งาน รูปภาพ วิดีโอ สื่อต่าง ๆ ถึงกันได้ง่าย ติดต่อหากันได้รวดเร็วไม่ต้องใช้เวลานานที่สำคัญยังสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้จากระยะไกลโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปหากันให้วุ่นวายอีกด้วย ช่วยสร้างรายได้หรือสร้างอาชีพ ช่วยสร้างข้อมูลเพื่อการตัดสินใจด้านต่าง ๆ ได้มากขึ้น เพราะการสื่อสารออนไลน์เราสามารถรับรู้เรื่องราว ไม่ว่าจะเป็นข่าวสาร การวิเคราะห์ ความน่าเชื่อถือ ข้อเท็จจริง เรียกว่าหากกำลังคิดตัดสินใจจะซื้อหรือทำอะไรซักอย่างเราสามารถสอบถามผู้รู้ได้ผ่านการสื่อสารออนไลน์พร้อมทั้งหาข้อมูล การขายของออนไลน์ การไลฟ์สด และอื่น ๆ เป็นช่องทางที่ช่วยเพิ่มเงินได้เป็นอย่างดีหากว่าเลือกใช้การสื่อสารออนไลน์ได้อย่างถูกวิธี เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก หากเป็นการติดต่อสื่อสารสมัยก่อนก็ต้องเสียเงินในการติดต่อเยอะ เช่น โทรศัพท์ ส่งจดหมาย โทรเลข เป็นต้น แต่การติดต่อสื่อสารผ่านโลกออนไลน์ไม่จำเป็นต้องเสียค่าอะไรสักบาทแคมีแอปฯ หรือโปรแกรมติดต่อจากนั้นก็ทำการเชื่อมต่อ Wi-Fi เท่านั้นก็สามารถพูดคุยติดต่อสื่อสารกันได้แล้ว และช่วยสร้างโลกใหม่ให้กับผู้คนได้ง่าย เช่น การเข้ากลุ่มนักวิ่ง กลุ่มนักเขียน เป็นต้น เป็นการเปิดโลกทัศน์ของตนเองให้กว้างมากกว่าที่เคยเป็น

ข้อพึงระวังในการใช้สื่อสังคมออนไลน์

การใช้สื่อสังคมออนไลน์นั้น นอกจากจะมีประโยชน์แล้ว ข้อพึงระวังในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ก็เป็นสิ่งที่ผู้ใช้จำเป็นต้องศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ([http:// www.ratchakitcha.soc.go.th /DATA/PDF/2562/A/069/T_0052.PDF](http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/069/T_0052.PDF)) ซึ่งกฎหมายฉบับนี้มีผลกระทบต่อผู้ใช้งานสื่อออนไลน์ในยุคดิจิทัล เป็นการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แต่ทว่าของกฎหมายฉบับนี้ กลับมุ่งเน้นไปที่องค์กร หน่วยงาน

หรือนิติบุคคลให้มีมาตรฐานในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสมและเพียงพอ เมื่อมีความจำเป็นต้องขอใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ก็เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบต่อการรักษาความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องสมบูรณ์ (Integrity) และความพร้อมใช้งาน (Availability) ของข้อมูลส่วนบุคคล ที่ก่อให้เกิดแนวโน้มให้เกิดผลกระทบเชิงลบหรือความเสียหายในระดับบุคคลหรือองค์กร โดยสาระสำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 นั้นแบ่งเป็นประเด็นดังนี้

1. เจ้าของข้อมูลต้องให้ความยินยอม (Consent) ในการเก็บรวบรวม การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่ผู้เก็บรวบรวม เจ้าของข้อมูลแจ้งไว้ตั้งแต่แรกแล้วเท่านั้น กล่าวคือ ต้องขออนุมัติจากเจ้าของข้อมูลก่อน เช่น หากแอปพลิเคชันหนึ่งจะเก็บข้อมูลบัตรเครดิตไว้ในระบบ ก็ต้องมีข้อความให้กดยืนยันเพื่อยินยอม พร้อมแจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม และ การใช้ หากเจ้าของข้อมูลไม่ยินยอมให้ใช้ข้อมูลบัตรเครดิต ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันนั้นก็ไม่สามารถใช้ข้อมูลบัตรเครดิตของเราได้

2. ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลต้องรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ไม่ให้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข หรือถูกเข้าถึงโดยผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับข้อมูล เช่น สถานพยาบาลจะต้องเก็บข้อมูลของผู้ป่วยให้เป็นความลับและไม่เปิดเผยให้กับผู้อื่น ธนาคารต้องเก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับรายการถอน

3. เจ้าของข้อมูลมีสิทธิถอนความยินยอม ขอให้ลบหรือทำลายข้อมูลเมื่อใดก็ได้ หากเป็นความประสงค์ของเจ้าของข้อมูล

ทั้งนี้ผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์จะต้องพึงระวัง ซึ่งเป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ก่อนจะให้ข้อมูลสำคัญ ควรมีการเก็บบันทึกเป็นหลักฐานไว้ หรือมีการขอสำเนาของเอกสารที่มีข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อใดพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลได้ถูกนำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ก็จะได้ใช้เป็นหลักฐานในการร้องเรียนต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ และมีสิทธิรอบคอบในการให้ข้อมูลส่วนบุคคลแก่เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน ที่มีการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล เช่น การทำงานของเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน ซึ่งหลายแอปพลิเคชันจะเชื่อมต่อระบบสมาชิกระหว่างกัน หากเห็นว่าไม่จำเป็นต้องให้ข้อมูลรายชื่อเพื่อนก็สามารถคลิกเพื่อไม่ยินยอม และยินยอมให้เฉพาะอีเมลเพื่อการเข้าระบบของแอปพลิเคชันนั้น ๆ ได้ กล่าวคือ เจ้าของข้อมูลต้องทำหน้าที่ “คุ้มครองข้อมูลของตนเอง” ด้วย ไม่ยินยอมหรือให้ข้อมูลโดยที่ยังไม่ได้ศึกษารายละเอียดของขอบเขตการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล และสำหรับองค์กรจะศึกษาขอบเขตของการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล มีระบบควบคุมการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล มีระบบยืนยันตัวตนของผู้ขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล รวมไปถึงต้องมีการกำหนดนโยบายสำหรับบุคคลภายในองค์กรที่ต้องเกี่ยวข้องกับการใช้งานข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับการยินยอมจากเจ้าของข้อมูลแล้ว เนื่องจากมีข้อบังคับต่าง ๆ ที่หากละเมิดแล้ว จะมีผลให้เกิดโทษอาญา โทษทางปกครอง ซึ่งมีโทษปรับมากถึง 5 ล้านบาท

แนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารองค์กร

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารองค์กรนั้น จะสามารถเพิ่มศักยภาพในการสื่อสารขององค์กรได้ เพราะเทคโนโลยีการสื่อสารรวมทั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้ประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น อีกทั้งมีการพัฒนาทักษะด้านสื่อสารสนเทศเพิ่มขึ้น (สลิตตา สาริบุตร, 2554) ดังนั้นการนำสื่อสังคมออนไลน์ จึงจำเป็นต้องมีแนวทางการทำงาน กล่าวคือ

1. ความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของข้อมูล การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในนามของหน่วยงาน ผู้เผยแพร่ต้องแสดงตำแหน่ง หน้าที่ สังกัด ให้ชัดเจน เพื่อความน่าเชื่อถือ แต่ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในการใช้งาน และแจ้งให้

ผู้บังคับบัญชาทราบและอนุมัติเห็นชอบเนื้อหาหาก่อนโพสต์ทุกครั้งเพื่อให้ผู้ติดตามสามารถใช้ดุลพินิจในการนำข้อมูลไปใช้อีกทั้งจะต้องพึงระมัดระวังการใช้ถ้อยคำและภาษา ควรใช้ภาษาให้ถูกต้อง สุภาพ และสร้างสรรค์

2. รูปแบบการสื่อสาร รูปแบบของข้อมูลที่สื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ควรมีลักษณะเกี่ยวข้องกับเรื่องราวของหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น วิสัยทัศน์ขององค์กร การแนะนำบุคลากร ศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของผู้บริหาร และข้าราชการ รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารหรือเนื้อหาที่ผ่านการตรวจสอบแล้วว่าสามารถเผยแพร่ได้ ไม่ใช่ความลับทางราชการ ในบางกรณีอาจเป็นคำอธิบายเกี่ยวกับภาวะวิกฤติหรือข้อความที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดีขึ้น หรือเนื้อหาโดยทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานแต่เป็นประเด็นร่วมสมัยที่น่าสนใจ

3. การโต้ตอบบนสื่อออนไลน์ งดเว้นการโต้ตอบด้วยความรุนแรง กรณีมีความคิดเห็นแตกต่าง ควรชี้แจงด้วยเหตุผลพร้อมคำนิยามถึงความเหมาะสม ตามกาลเทศะ พิจารณาความคิดเห็น ผลตอบรับ (Feedback) เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการทำงาน หรือเพื่อวางแผนจัดการ แก้ไขผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ พึงงดเว้นการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงานในการวิพากษ์วิจารณ์ ตลอดจนแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เป็นข้อมูลภายใน องค์กรหรืออาจส่งผลกระทบต่อองค์กร

4. การวางแผนอย่างเป็นระบบ มีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับผิดชอบในการบริหาร จัดการสื่อออนไลน์ในนามหน่วยงานโดยเฉพาะ (Corporate Communication) โดยมีการวางแผน ออกแบบกำหนดขอบเขตการนำเสนอบนสื่อออนไลน์ จะช่วยเพิ่มมูลค่าแก่หน่วยงาน และ/หรือ ข้อมูลเนื้อหา ของหน่วยงานได้มากยิ่งขึ้น

5. การนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ผลิตเนื้อหาอย่างสร้างสรรค์ (Content) นำเสนอข้อมูลที่ดี มีประโยชน์เกี่ยวกับภารกิจงาน ตรวจสอบก่อนส่งต่อ (Share) เพื่อสร้างบรรยากาศการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยนำเสนอเนื้อหาที่น่าสนใจ มีความหลากหลาย เช่น การใช้ตัวอักษร ภาพนิ่ง เสียง ภาพเคลื่อนไหว เป็นต้น นอกจากนี้จะเป็นประโยชน์ต่องาน แล้วยังเป็นประโยชน์แก่สาธารณชนอีกด้วย

6. การสร้างและเชื่อมความสัมพันธ์ภายในองค์กร ใช้สื่อออนไลน์เพื่อสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในหน่วยงาน ให้สื่อเปรียบเสมือนพื้นที่ ส่วนกลางเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้แข็งแกร่ง ผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล และให้เกียรติ

7. การรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรเสมอ ในปัจจุบันสื่อออนไลน์มีอิทธิพลต่อสังคมอย่างมาก แทบทุกด้าน โดยเฉพาะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นตัวกลางสื่อสารบอกกล่าว เรื่องราวของหน่วยงาน ผู้เผยแพร่ต้องคำนึงเสมอว่า ทุกสิ่งที่สื่อสารออกไปนั้นแสดงถึงภาพลักษณ์ ตัวตน ความเป็นมืออาชีพ ของหน่วยงาน ดังนั้น ความถูกต้องของเนื้อหาข้อมูล กาลเทศะ การใช้ภาษาที่สุภาพ เหมาะสม จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อภาพลักษณ์ ของหน่วยงาน

สรุป

สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์อย่างมากในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์องค์กร แต่ด้วยความที่เป็นสื่อใหม่หรือ new media ทำให้หน่วยงานที่นำมาใช้ยังขาดแนวทางและการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อการประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เต็มศักยภาพที่เครื่องมือเหล่านี้มีอยู่ สื่อสังคมออนไลน์ที่นำมาใช้ในการสื่อสารองค์กรนั้นเป็นการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งการสื่อสารแบบโต้ตอบระหว่างทีมงาน เช่น LINE จะเป็นการรับสารที่ชัดเจน มีการอ้างอิงและเก็บประวัติการสื่อสารได้ สามารถตอบโต้ได้ทันที ลดระยะเวลาและค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ การสื่อสารโดยใช้ Facebook สำหรับการรายงานความก้าวหน้าของกิจกรรมเชิงวิชาการ การเผยแพร่ข่าวสาร จะมีความรวดเร็ว

ตรวจสอบได้ รวมทั้งยังเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นเพื่อใช้ในการปรับปรุงอีกด้วย ทั้งนี้การศึกษาวิจัยการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการสื่อสารองค์กรยังมีจำนวนไม่มากนัก ให้เกิดความจำเป็นในการศึกษาวิจัยเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ในการวางแผนจัดการการใช้สื่อสังคมออนไลน์กับงานประชาสัมพันธ์องค์กรอย่างเป็นระบบ รวมทั้งองค์กรควรมีการดำเนินการในเรื่องของการกำหนดแผนและนโยบาย แนวทางการใช้งานที่ชัดเจน การฝึกอบรมและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการใช้งาน การตรวจสอบเนื้อหา และการมีคณะทำงานคอยให้ความช่วยเหลือ มุ่งเน้นการขับเคลื่อนประชาสัมพันธ์นำมาใช้กับภารกิจด้านการวิจัย การศึกษา และด้านบริการวิชาการ

เอกสารอ้างอิง

- กันทิมา คงสกลิตสุวรรณ และคณะ. (2561). อิทธิพลของสื่อสังคมออนไลน์ต่อองค์กร. วารสารเซนต์จอห์น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- พิชิต วิจิตรบุญยรักษ์. (2554). สื่อสังคมออนไลน์ : สื่อแห่งอนาคต. วารสารนักบริหาร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2563 จากเว็บไซต์ http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/069/T_0020.PDF
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2563 จากเว็บไซต์ [http:// www.ratchakitcha.soc.go.th /DATA/PDF/2562/A/069/T_0052.PDF](http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/069/T_0052.PDF)
- สลิตตา สาริบุตร. (2554). แนวทางการใช้สื่อการเรียนรู้และสื่อสังคมออนไลน์(Social Media) เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- สำนักประชาสัมพันธ์. (2561). กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ด้วยการใช้เฟซบุ๊ก (Facebook). กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสำนักประชาสัมพันธ์. คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- แสงเดือน ผ่องพุ่ม. (2556). สื่อสังคมออนไลน์ : แนวทางการนำมาประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ : สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- Apichat Puksawadde. (2015). The development of innovative strategic Public relations via online social media of the private sectors in Thailand. Bangkok: National Institute of Development Administration.
- Benthaus, J., Risius, M., & Beck, R.(2016). Social Media Management Strategies for Organizational Impression Management and Their Effect on Public Perception. Journal of Strategic Information Systems. 25, 127-139.
- Hrdinová, J., Helbig, N., & Peters, C. S. (2010). Designing social media policy for government:Eight essential elements. Center for Technology in Government, University atAlbany.
- Macnamara, J., &Zerfass, A. (2012). Social media communication in organizations: The challenges of balancing openness, strategy, and management. International Journal of Strategic Communication, 6(4), 287-308.
- Murray, W.M. (2013). The art of writing: staying abreast of change. Public Relations Tactics, 20(2), 23.
- Roshan, M., Warren, M., & Carr, R. (2016). Understanding the Use of Social Media by Organizations for Crisis Communication. Computers in Human Behavior. 63, 350-361.
- Smith.G.B., & Gallicano. T.D. (2015). Terms of Engagement: Analysing Public Engagement with Organizations Through Social Media. Computers in Human Behavior. 53,82-90.
- Sweetser, K. D., & Kelleher, T. (2011).A survey of social media use, motivation and leadershipamong public relations practitioners. Public Relations Review, 37(4), 425-428.

- Wakefield, R., & Wakefield, K. (2016). Social Media Network Behavior: A Study of User Passion and Affect. *Journal of Strategic Information Systems*. 25.140-156.
- Zarrella, D. (2010). *The Social Media Marketing Book*. Canada: O'Reilly Media

แนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อตอบสนองความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0

STUDENT DORMITORY DEVELOPMENT GUIDELINES TO MEET EXPECTATIONS
AND SATISFACTIONS OF MAHIDOL UNIVERSITY STUDENTS IN THAILAND 4.0

สิทธิศักดิ์เดช ศรีสุข¹ และ สมบูรณ์ ศิริสรธรวิทย์²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0 นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0 ต่อการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างและจัดลำดับความสำคัญ ของความคาดหวังและความพึงพอใจ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังและความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0

โดยผู้วิจัยใช้การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ที่พักอาศัยในหอพักนักศึกษาปีการศึกษา 2562 จำนวน 329 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows (Statistical package for the Social Sciences for Windows) โดยวิเคราะห์การหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ถึงระดับความคาดหวังและความพึงพอใจและเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคาดหวังกับความพึงพอใจ ด้วยการหาค่าสถิติทดสอบ t-test พิจารณาจาก Leven's Test for Equality of Variance และ F-test (One - Way ANOVA) และเปรียบเทียบ ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least Significant Difference) และการจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลโดยอาศัยแบบเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล Modified Priority Needs Index : PNI Modified

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.6 ในภาพรวมมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ในภาพรวมพบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อความคาดหวังที่มีความแตกต่างกับความพึงพอใจ ทั้ง 3 ด้าน เมื่อพิจารณาการจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลในภาพรวมพบว่ามีความสำคัญของการดำเนินการปรับปรุงสภาพกายภาพในหอพัก ขัอระบบแจ้งเหตุฉุกเฉินออนไลน์และตัวอาคารได้รับการซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัยพร้อมใช้งานเสมอ รองลงมาคือด้านการบริการและสวัสดิการในหอพัก ขื่อน้ำดื่มในหอพักฯสะอาดและเพียงพอและข้อมีการจัดหา

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² รองศาสตราจารย์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ อนุสาขาการบริหารองค์การ ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เครื่องอำนวยความสะดวกและเครื่องใช้ในหอพักนักศึกษา เช่น ตู้เย็น เต้าไมโครเวฟ โทรทัศน์ ตู้น้ำร้อน-น้ำเย็น เป็นต้น และด้านการบริหารงานในหอพัก ฝ่ายบริหารงานหอพักนักศึกษากับนักศึกษามีการร่วมกันแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในหอพักนักศึกษา

คำสำคัญ : ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ / ลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น / แนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษา

Abstract

This study of aimed to investigate the level of expectations and satisfaction of students in Thailand 4.0 towards the student dormitory development of Mahidol University's, to analyze the differences and prioritize expectations and satisfaction, to compare differences, expectations, and satisfaction, classified by personal factors, and to propose guidelines for the student dormitory development of Mahidol University's to meet expectations and satisfactions of students in Thailand 4.0.

The researcher used quantitative and qualitative research by using questionnaires and interview forms as tools for data collection. The sample group was 329 first year undergraduate residing in the dormitory in the academic year 2019. Descriptive statistics were used in analyzing the (frequency, percentage, mean) and standard deviation the expectations and satisfaction levels. The comparison of the difference between the average expectations and satisfaction was done by t-test by considering the Leven's Test for Equality of Variance and F-test (One-Way ANOVA) in comparing the differences in pairs the LSD test method (Least Significant Difference) was and the prioritization of data based on the data order was analyzed using the Modified Priority Needs Index: PNI Modified

The results showed that, most of the respondents were female (76.6%) in general, expectations and satisfaction were at a high level in all aspects. The results of the analysis of the differences between expectations and satisfaction revealed that the students had different opinions on expectations and satisfaction in all 3 aspects. Considering the prioritization of information, it was found that the most important priority index was the physical aspects of the dormitory, the online emergency notification system, and the building maintenance for safety should always be available. It was followed by services and welfare in the dormitory, clean and sufficient drinking water in the dormitory, and the provision of facilities and appliances, such as refrigerators, microwaves, televisions, hot-cold water dispensers etc. The dormitory administration and students have jointly resolved the conflicts that arose in the dormitory.

Keywords: Expectations / Satisfaction / Priority Of Requirement Needs / Student Dormitory Development Guidelines

1. บทนำ

หอพักนักศึกษา เป็นการจัดที่พักสำหรับนักศึกษาเพื่อรองรับนักศึกษาที่มีความยากลำบากในการเดินทางมายังมหาวิทยาลัย และขาดแคลนที่พักเนื่องจากเป็นนักศึกษาที่มาจากภูมิภาคอื่น ๆ ให้มาพักอาศัยอยู่ร่วมกัน แต่ในปัจจุบันหอพักนักศึกษาไม่ได้เป็นเพียงสวัสดิการที่พักอาศัยเท่านั้น แต่นับว่าเป็นเครื่องมือทางการศึกษา โดยมุ่งหวังที่จะใช้หอพักเป็นสถานที่ที่จะส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาการของนักศึกษาให้เป็นไปอย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพ หอพักนักศึกษาหลายแห่งเน้นการจัดหอพักให้เป็น “ศูนย์ศึกษาและอาศัย” Grimm (1993 อ้างโดย มนตรี แยมกสิกร, 2542) ซึ่งควรมีการพิจารณาการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับหอพักนักศึกษาให้มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ของสังคมปัจจุบันและควรมีสภาพการจัดการบริการที่แตกต่างจากหอพักทั่วไป เช่น การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษเล่าเรียน ความสะอาดและถูกสุขลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่อการพักอาศัยความปลอดภัย เครื่องมืออุปกรณ์ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ช่องทางการสื่อสารระหว่างนักศึกษาและผู้ปกครอง กิจกรรมนันทนาการที่ส่งเสริมความรู้และทักษะ เจ้าหน้าที่คอยดูแลความเป็นอยู่คอยให้คำปรึกษาทั้งเรื่องการเรียนและการดำเนินชีวิตภายในหอพัก สถานที่ออกกำลังกาย ร้านอาหารที่เน้นความสะอาดและประหยัด เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551)

หอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา คือที่พักอาศัยของนักศึกษาภายในพื้นที่ของมหาวิทยาลัย ที่นักศึกษา ที่ต้องการความสะดวกสบายในการเดินทาง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และประหยัดค่าใช้จ่าย รวมถึงยังเป็นสถานที่ที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ต่างๆ เช่น ด้านกิจกรรม ทักษะทางด้านสังคมต่างๆ เป็นต้น การสร้างสภาพแวดล้อมแห่งการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน รวมถึงการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นการพัฒนานักศึกษาให้มีทักษะความรู้ที่ไม่ได้มีอยู่แค่ในตำราเรียน (กิจกรรม Mahidol HIDEF, 2562) ที่มุ่งผลิตบัณฑิตในอนาคตให้มีทักษะความรู้ที่ประกอบไปด้วย 1) Health Literacy : ความเข้าใจและสามารถดำเนินชีวิตให้เป็นผู้มีสุขภาพดี 2) Internationalization : ความเป็นนานาชาติ 3) Digital Literacy : ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 4) Environmental Literacy : ความเข้าใจ และปฏิบัติเป็นในด้านสิ่งแวดล้อม 5) Financial Literacy: ความเข้าใจและปฏิบัติเป็นในด้านการเงิน เศรษฐกิจและธุรกิจที่ตอบสนองความหลากหลายของบริบททางการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเป็นยุคเทคโนโลยี Creative และ Innovation เน้นการสร้างให้คนไทยสามารถคิดเองได้ ดังนั้นหอพักจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิด Co-learning Space เพื่อการเรียนรู้ร่วมกันตลอด 24 ชั่วโมง โดยปัจจุบันการศึกษาอยู่ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ผู้เรียนสามารถแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากสื่อการสอนทุกรูปแบบ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัล โดยเน้นให้ผู้เรียนมีทักษะในการสืบค้นและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหอพักให้มีความปลอดภัย สะอาด สะดวกสบาย เพื่อเอื้อให้นักศึกษา ได้รับประสบการณ์เรียนรู้ มีทักษะทางสังคม และทักษะชีวิต โดยจัดกิจกรรมและที่พักให้เป็นศูนย์กลางการศึกษาและพัฒนานักศึกษา (Living Learning and Caring Center) เพื่อให้นักศึกษาเกิดความคิดสร้างสรรค์ เพื่อนำไปสู่จิตวิญญาณของผู้ประกอบการทางสังคม (Social Entrepreneurial Mind) Grimm (1993 อ้างโดย มนตรี แยมกสิกร, 2542)

จากเหตุดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อตอบสนองความคาดหวังความพึงพอใจของนักศึกษา ยุคไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการหอพักนักศึกษา ให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0 หรือนักศึกษาที่มีคุณลักษณะพึงประสงค์ตามหลัก Mahidol HIDEF นั่นเอง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0 ต่อการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

2.2 เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างและจัดลำดับความสำคัญ ของความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ของนักศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังและความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ต่อแนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ของนักศึกษา ยุคไทยแลนด์ 4.0

2.4 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

อนุชิต ัญญะวัชระ (2551) ได้ศึกษา ความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการให้บริการหอพักเอกชนของนักศึกษา ในหอพัก กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พบว่าระดับความคาดหวังและความเป็นจริงของนักศึกษาที่เข้าพักอาศัยต่อการให้บริการของหอพักเอกชน ด้านสุขลักษณะ ด้านความปลอดภัย ด้านสวัสดิการ และด้านสิ่งแวดล้อม ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก แต่ความเป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความเป็นจริง พบว่า ทั้งในภาพรวมและการจำแนกเป็นรายข้อ ความเป็นจริงแตกต่างกับความคาดหวังที่ระดับ นัยสำคัญ .05 การเปรียบเทียบปัจจัยทางด้านเพศ อายุ ระดับชั้นการศึกษา ภูมิภาค ลัทธิศาสนา ลักษณะหอพัก ระยะเวลาในการเข้าพัก และจำนวนเพื่อนร่วมห้องพักกับความคาดหวังในการให้บริการ พบว่า ไม่มีความแตกต่าง ยกเว้นด้านเพศ และความสะดวกสบายของการเดินทาง นักศึกษาหญิงมีความคาดหวังสูงมากกว่าเพศชาย

พิชญา พิศชนนชม (2553) ได้ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการให้บริการ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ในภาพรวมทุกด้าน นักศึกษามีความต้องการและความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อความต้องการและความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้แต่ต้องได้รับการปรับปรุงให้มีสภาพที่ดีกว่าปัจจุบัน

คำรบ คชภักดี (2555) ได้ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ความคาดหวังและแนวทางการจัดการหอพักแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง พบว่า สภาพปัจจุบัน ของแนวทางการจัดการหอพักแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความคาดหวังของนักศึกษา แนวทางการจัดการหอพักแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด สภาพปัจจุบัน ปัญหา ความคาดหวังและแนวทางการพัฒนา การจัดการหอพักแห่งการเรียนรู้ ของมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 1) ด้านการบริหารงานในหอพัก ปัญหาการบริหารงานหอพัก ได้แก่ ความไม่คล่องตัวในการบริหารงานหอพัก งบประมาณมีจำนวนจำกัด ควรแยกภารกิจหอพักเป็นหน่วยงานใหม่ และมหาวิทยาลัยควร สนับสนุนงบประมาณให้เพียงพอ 2) ด้านการบริการและสวัสดิการในหอพัก ปัญหาการบริหารและสวัสดิการ ได้แก่ สถานที่จำหน่ายอาหารช่วงค่ำ ระบบ อินเทอร์เน็ตไร้สาย สภาพของห้องแห่งการเรียนรู้ และระบบความปลอดภัยของหอพัก จึงควรจัดให้ มีบริการโรงอาหารบริเวณหอพักปรับปรุงห้องแห่งการเรียนรู้

เรียนรู้ให้มีความพร้อมในการให้บริการและ เพียงพอต่อความต้องการของนิสิต ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ อินเทอร์เน็ตไร้สาย และปรับปรุง ระบบความปลอดภัยของห้องพัก และ 3) ด้านการจัดกิจกรรม ในห้องพัก ปัญหาด้านการ จัดกิจกรรมในห้องพัก ได้แก่ นิสิตและคณะกรรมการนิสิตส่วนใหญ่ไม่ให้ความสำคัญในการเข้าร่วมกิจกรรมที่ห้องพักจัดขึ้น ไม่มีลานกิจกรรมบริเวณห้องพัก ไม่มีระเบียบ ที่เกี่ยวข้องในการจัดกิจกรรมนิสิตของห้องพัก ควรจัดให้มีลานกิจกรรมใน หอพัก เพื่อส่งเสริม ให้นิสิตได้ทำกิจกรรมร่วมกันและใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ตลอดจนออกกระเปาะที่เกี่วข้อง เพื่อ รองรับและสร้างแรงจูงใจในการจัดกิจกรรมของนิสิตหอพัก

สุจิตรา ธนพิทักษ์ (2559) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อส่วนประสม การตลาดบริการของห้องพักภูตวันเพลส จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มาใช้บริการห้องพักภูตวันเพลส จังหวัดเชียงใหม่จาก กลุ่มตัวอย่าง 164 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและใช้รถจักรยานยนต์ ตัดสินใจเข้าพัก เนื่องจากเพื่อน ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้องพัก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณารายด้าน พบว่าผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้าน ผลิตภัณฑ์ ด้านบุคคล ด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ นอกจากนี้ระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านผลิตภัณฑ์อยู่ใน ระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้าน การส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระหว่างระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต้องเร่งแก้ไขก่อนลำดับแรก เช่น ส่วนลดราคา ห้องพักเมื่อไม่ได้อยู่ การจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลครบถ้วน ปัจจัยด้านสถานที่ ได้แก่ ถนนของห้องพักต้องกว้างขวางรถ สามารถผ่านได้สะดวก ที่จอดรถต้องมีเพียงพอ และปลอดภัย ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ควรแก้ไขในลำดับต่อไปด้านบุคคล คือ พนักงานของห้องพักและพนักงานรักษาความปลอดภัยมีความซื่อสัตย์น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และมีความเอาใจใส่ ด้านราคา คือ ค่าประกันความเสียหาย ด้านลักษณะทางกายภาพคือสิ่งแวดล้อมในอาคาร เช่น ไฟทางเดิน ป้ายบอกทางหนีไฟ

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยไว้ 3 ด้านตามภาระงานของงานหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วยด้านการบริหารงานในหอพักนักศึกษา ด้านการบริการและสวัสดิการในหอพักนักศึกษา และด้านกายภาพในหอพักนักศึกษา เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลเพื่อตอบสนอง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ยุคไทยแลนด์ 4.0 หรือนักศึกษาที่มีคุณลักษณะพึงประสงค์ตามหลัก Mahidol HIDEF โดยผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยประกอบด้วยการวิจัย ด้านปริมาณ (Quantitative Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิง คุณภาพ (Qualitative Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูล สำคัญ (Key Informants) โดยอธิบายได้ดังนี้

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยดังนี้

ประชากร คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่พักอาศัยในหอพัก นักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา โดยมีประชากร จำนวนทั้งสิ้น 1,868 คน (ข้อมูลจากงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา. ณ วันที่ 1 กันยายน 2562)

กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane , 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 329 คน

4.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ ผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการหอพักนักศึกษาในปัจจุบัน จำนวน 1 คนโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection)

4.2 เครื่องมือการวิจัย

4.2.1 การวิจัยด้านปริมาณ

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended questions) และคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) ซึ่งแบ่ง ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นข้อความเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ คณะที่ศึกษาและศาสนา โดยกำหนดลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยให้เลือกตอบเป็นรายชื่อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ยุคไทยแลนด์ 4.0 ต่อการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วย 3 ด้าน ตามขอบข่ายภารกิจของงานหอพักนักศึกษาและตามหลักกิจกรรม Mahidol HIDEF ของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Linkert Rating scale)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะโดยลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นและปัญหาเร่งด่วนและแนวทางแก้ไขที่หอพักนักศึกษาจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทั้ง 3 ด้าน ตามขอบข่ายภารกิจของงานหอพักนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

4.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งคำถามจะครอบคลุมการบริหารงานหอพักนักศึกษาทั้ง 3 ด้านโดยมีจุดมุ่งหมายในการหาข้อสรุปร่วมกันเกี่ยวกับเกี่ยวกับปัญหา รวมถึงข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการศึกษาแนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0 โดยคำถามจะครอบคลุม 3 ด้านตามขอบข่ายภารกิจของงานหอพักนักศึกษาและตามหลักกิจกรรม Mahidol HIDEF ของมหาวิทยาลัยมหิดล

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

4.3.1.1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีเจ้าหน้าที่หอพักนักศึกษาแต่ละหอพักเป็นผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

4.3.1.2 ผู้วิจัยขอหนังสือขออนุญาตจากคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ถึงผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.3.1.3 เมื่อได้รับอนุญาตให้ดำเนินการเก็บข้อมูลได้ ผู้วิจัยเข้าพบหัวหน้างานหอพักนักศึกษา และเจ้าหน้าที่ประจำหอพักนักศึกษาเพื่อชี้แจงรายละเอียดและขอความร่วมมือในการเป็นผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมอธิบายเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถาม

4.3.1.4 ผู้วิจัยไปปรับแบบสอบถามคืนหลังจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้ว ตรวจสอบความครบถ้วน ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ ต่อไป

4.3.1.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาจัดระเบียบข้อมูล ลงรหัสและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องมือทางสถิติ ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows (Statistical package for the Social Sciences for Windows) เพื่อแปลผลและนำเสนอข้อมูล

4.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์

4.3.2.1 ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนัดหมายในการให้สัมภาษณ์

4.3.2.2 ผู้วิจัยแนะนำตนเอง และแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์และขออนุญาตจัดและบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์

4.3.2.3 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ตามประเด็นที่กำหนดไว้

4.3.2.3 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมเพื่อสรุป วิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ และนำเสนอข้อมูลต่อไป

4.4 สรุปผลการวิจัย

4.4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่พักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขต ศาลายา กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่พักอาศัยอยู่ในหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขต ศาลายา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.6 และเพศชาย จำนวน 77 คนคิดเป็นร้อยละ 23.4 และส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธมากถึงร้อยละ 95.1 รองลงมาคือศาสนาคริสต์และศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 2.1 ส่วนที่น้อยที่สุดคือศาสนาอื่นๆ จำนวน 2 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 0.6 และพบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือคณะวิศวกรรมศาสตร์ร้อยละ 9.7 รองลงมาคือคณะสาธารณสุขศาสตร์ ร้อยละ 9.1 ส่วนที่น้อยที่สุดคือคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะสัตวแพทยศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 2.1

4.4.2 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0 ต่อการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมนั้นพบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 ส่วนคือความคาดหวังต่อการพัฒนาหอพักนักศึกษานั้นมีค่าเฉลี่ย 4.09 และความพึงพอใจต่อการพัฒนาหอพักนักศึกษานั้นมีค่าเฉลี่ย 3.75 โดยพบว่าด้านกายภาพในหอพักนักศึกษามีระดับความคาดหวังมากที่สุด รองมาคือด้านการบริการและสวัสดิการในหอพักนักศึกษาและด้านการบริหารงานในหอพักนักศึกษาตามลำดับส่วนด้านความพึงพอใจ พบว่าด้านการบริหารงานในหอพักนักศึกษามีระดับความ

พึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านกายภาพในหอพักนักศึกษาและด้านการบริการ และสวัสดิการในหอพักนักศึกษาตามลำดับ

4.4.3 ความแตกต่างและจัดลำดับความสำคัญ ของความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ของนักศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อการพัฒนาหอพักนักศึกษา ในด้านการบริหารงาน การบริการและสวัสดิการ และด้านกายภาพในหอพักนักศึกษา ในภาพรวมพบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อความคาดหวังที่มีความแตกต่างกับความพึงพอใจ ทั้ง 3 ด้าน เมื่อพิจารณาการจัดลำดับความสำคัญของข้อมูล (Modified Priority Needs Index : PNI_{Modified}) ของความคาดหวังและความพึงพอใจ ภาพรวมพบว่ามีความสำคัญของการจัดการด้านกายภาพในหอพัก รองลงมาคือด้านการบริการและสวัสดิการในหอพักและด้านการบริหารงานในหอพัก ตามลำดับ

4.4.4 ความแตกต่างความคาดหวังและความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ต่อแนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ของนักศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0

4.4.4.1 จำแนกตามเพศ ด้านการบริหารงานในหอพัก พบว่านักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังต่อแนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษาไม่แตกต่างกันแต่มีความพึงพอใจต่อแนวทางแนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษาที่แตกต่างกันด้านการบริการและสวัสดิการในหอพักพบว่านักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังต่อแนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษาไม่แตกต่างกันแต่ความพึงพอใจต่อแนวทางแนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษามีความแตกต่างกันด้านกายภาพในหอพัก พบว่านักศึกษาเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อแนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษาที่ไม่แตกต่างกัน

4.4.4.2 จำแนกตามคณะที่ศึกษา ด้านการบริหารงานในหอพัก พบว่าคณะที่ศึกษาที่แตกต่างกันนั้นมีความคาดหวังที่ไม่แตกต่างกันแต่มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านบริการและสวัสดิการในหอพัก พบว่าคณะที่ศึกษาที่แตกต่างกันนั้นมีความคาดหวังและความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และด้านกายภาพในหอพักนักศึกษา พบว่าคณะที่ศึกษาที่ต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

4.4.4.3 จำแนกตามศาสนา ด้านการบริหารงานในหอพัก พบว่าศาสนาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ด้านบริการและสวัสดิการในหอพัก พบว่าศาสนาที่แตกต่างกันนั้นมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน ส่วนของความพึงพอใจนั้นพบว่าศาสนาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันและด้านกายภาพในหอพักนักศึกษา พบว่าศาสนาที่ต่างกันมีความคาดหวังที่ไม่แตกต่างกันแต่ในส่วนของความพึงพอใจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

4.4.5 แนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจ ของนักศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0

4.4.5.1 ด้านการบริหารงานในหอพัก ผลการแสดงความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักพบว่ามีความต้องการพัฒนาให้หอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา เป็นต้นแบบของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่แท้จริงโดยมุ่งหวังให้หอพักนักศึกษา เป็น Zero waste community ด้านการบริหารจัดการขยะ ซึ่งสอดคล้องกับ Mahidol HIDEF ในด้าน Environmental Literacy โดยตั้งเป้าหมายจะดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรมภายในระยะเวลา 1-2 ปี

4.4.5.2 ด้านการบริการและสวัสดิการในหอพัก มีแนวทางในการพัฒนาโดยการนำระบบดิจิทัลต่างๆ มาใช้งานไม่ว่าจะเป็นแอปพลิเคชัน หรือสมาร์ตล็อคเกอร์ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว มากขึ้น อีกทั้งการบริการด้านสุขภาพ

นั้น มีแนวทางที่จะดำเนินการให้ MU health center มาให้บริการอยู่ในพื้นที่บริเวณหอพักนักศึกษา เพื่อเป็นการรองรับการให้บริการนอกเวลาทำการ

4.4.5.3 ด้านกายภาพในหอพัก มีแนวทางที่จะทำการปรับปรุงอาคารหอพักนักศึกษาให้มีความมั่นคงแข็งแรง สวยงาม ทันสมัย พร้อมใช้งานโดยกำลังพิจารณาแนวทางในการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการรักษาและพัฒนาสภาพสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่นคุณภาพของอากาศและระบบการบำบัดน้ำเสียเพื่อเป็นการสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยมหิดล ในปัจจุบัน

4.5 อภิปรายผลการวิจัย

ระดับความคาดหวังของนักศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0 ต่อการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับพิชญา พิศพนวม (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จากผลการศึกษาพบว่าระดับความคาดหวังทั้งด้านการบริหารจัดการภายในหอพัก ด้านสภาพแวดล้อมและกายภาพ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างหอพักกับนักศึกษา มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0 ต่อการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับสุจิตรา ธนพิทักษ์ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ของหอพักภูตตะวันเพลส จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการของหอพัก มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษายุค ไทยแลนด์ 4.0 ต่อการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อความคาดหวังที่มีความแตกต่างกับความพึงพอใจ ทั้ง 3 ด้าน โดยที่นักศึกษานั้นมีความคาดหวังในด้านต่างๆ ของหอพักนักศึกษามากกว่าความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการภาพรวมในภายหลัง ซึ่งสอดคล้องใกล้เคียงกับงานวิจัยของ อนุชิต อัญญาวัชระ (2551) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความคาดหวัง และความเป็นจริงต่อการให้บริการหอพักเอกชนของนักศึกษาในหอพัก กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความเป็นจริง พบว่าทั้งในภาพรวมและการจำแนกเป็นรายข้อความเป็นจริงมีความแตกต่างกับความคาดหวัง

จัดลำดับความสำคัญของความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษา ยุคไทยแลนด์ 4.0 ต่อการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านกายภาพในหอพัก ในภาพรวมรายด้าน PNI = 0.20 พบว่ามีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นมากที่สุดคือข้อมีระบบแจ้งเหตุฉุกเฉินออนไลน์ รองลงมาคือข้อตัวอาคารได้รับการซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย พร้อมใช้งานเสมอ ตามลำดับ ด้านการบริการและสวัสดิการในหอพัก ในภาพรวมรายด้าน PNI = 0.10 พบว่ามีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นมากที่สุดคือข้อน้ำดื่มในหอพักสะอาดและเพียงพอ และข้อมีการจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกและเครื่องใช้ในหอพักฯ เช่น ตู้เย็น เตาไมโครเวฟ โทรทัศน์ตู้น้ำร้อน-น้ำเย็น เป็นต้น ด้านการบริหารงานในหอพัก ในภาพรวมรายด้าน PNI = 0.06 พบว่ามีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นมากที่สุดข้อ ฝ่ายบริหารงานหอพักฯ กับนักศึกษาควรมีการร่วมกันแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในหอพักนักศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงช่องว่างของ การประสานงาน การประชาสัมพันธ์ รวมถึงการรับรู้ ความร่วมมือต่างๆ ภายในหอพักระหว่างนักศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารงานในหอพักนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัย ของ Ziethaml และคณะ (1990) กล่าวว่าสำหรับความแตกต่างระหว่างความต้องการสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันกับความคาดหวัง (Zone of Tolerance) คือ การรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับไม่ตรงกับความคาดหวังไว้ (The Perceived Service Quality Gap) ช่องว่างนี้จะปรากฏขึ้นต่อเมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่แตกต่างกับการบริการที่ได้คาดหวังไว้ตาม Conceptual Model of Service Quality คือ “The Customer Gap”

เปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังและความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ต่อแนวทาง การพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ของนักศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0

จำแนกตามเพศ ด้านการบริหารงานในหอพัก พบว่านักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ ปกรณ์ (2557) ที่ศึกษาทัศนคติของนักศึกษาต่อการจัดบริการหอพักในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธ์วีภา ศุภโกศล (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่ามีความพึงพอใจ ในด้านกายภาพ ด้านบริหาร และด้านกิจกรรมภายในหอพักแตกต่างกัน

ด้านการบริการและสวัสดิการในหอพัก พบว่านักศึกษาเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ ปกรณ์ (2557) ที่ศึกษาทัศนคติของนักศึกษาต่อการจัดบริการหอพักในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกันส่วนความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐะปะนีย์ ตรีรัตนภรณ์ (2558) ทำการศึกษาเรื่องการเชื่อมโยงระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดไปยังระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์เพื่อช่วยในการตัดสินใจเลือกหอพักนอก กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พบว่าเพศของนักศึกษามีผลต่อการเลือกปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เช่น กระบวนการรักษาความปลอดภัยโดยเพศหญิงให้ความสำคัญกับกระบวนการรักษาความปลอดภัยมากกว่าเพศชาย เป็นต้น

ด้านกายภาพในหอพัก พบว่านักศึกษาเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังและความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ ลุ่มพนาสุรณ (2560) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการที่มีผลต่อการใช้บริการ เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าเพศที่ต่างกันนั้นทั้งโดยภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร ศรีเจริญ (2554) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาพยาบาลต่อการอยู่หอพักเกะยอ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา พบว่า นักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามคณะที่ศึกษา ด้านการบริหารงานในหอพัก พบว่าคณะที่ศึกษาที่ต่างกันนั้นมีความคาดหวัง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษญา พิศขวนชม (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะ ที่ศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจนั้นพบว่า แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมิต สัณฐกร (2545:173) กล่าวถึงการบริหารงานหอพัก คือ การให้บริการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น โดยทั่วไปหลักการให้บริการคือทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการและคุณภาพของบริการสามารถวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

ด้านบริการและสวัสดิการในหอพัก พบว่าคณะที่ศึกษาที่แตกต่างกันนั้นมีความคาดหวังและความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิพนธ์ เรืองศิริภูวนิช,วรรณณี เนียมหอม และสันติ ศรีสวนแดง (2560) ที่ทำการศึกษาร่วมคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่านักศึกษาที่ศึกษาในคณะที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลใจ ลีตระกูล (2556) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาในคุณภาพการให้บริการของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์ โดยกล่าวว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาในคุณภาพการให้บริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา และคณะ พบว่าทุกด้านแตกต่างกัน

ด้านกายภาพในหอพักนักศึกษา พบว่าคณะที่ศึกษาที่ต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์ พิศขวนชม (2553) ได้ทำการศึกษาร่วมความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะที่ศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อด้านการบริหารงานในหอพักด้านกายภาพไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามศาสนา ด้านการบริหารงานในหอพัก พบว่าศาสนาที่ต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร ศรีเจริญ (2557) ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะต่อการจัดบริการหอพักนิสิตโครงการเพชรในตม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่าโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยศ สันตสมบัติ (2556) ที่กล่าวว่าศาสนาเป็นกลไกในการสร้างเอกลักษณ์ เป็นพลังในทางบวก ที่ทำให้มนุษย์เราอยากประพฤติดี ประพฤติชอบ สอนให้เราเป็นคนดีของสังคมไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน

ด้านบริการและสวัสดิการในหอพัก พบว่าศาสนาที่ต่างกันนั้นมีความคาดหวัง ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ คำรบ คชภักดี (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ความคาดหวังและแนวทางการจัดหอพักแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง พบว่า นิสิตที่นับถือศาสนาที่ต่างกันมีความเห็นที่ต่างกันส่วนความพึงพอใจพบว่าศาสนาที่ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษฎี กัญจนกิตติ (2551) ได้ทำการศึกษาร่วมความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติที่มีต่อการบริการทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจมากโดยศาสนาที่ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ด้านกายภาพในหอพักนักศึกษา พบว่าศาสนาที่ต่างกันมีความคาดหวังที่ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรชาติ พนาวิวัฒน์ (2559) ผลการเปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ภาพรวม นักศึกษาที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีความต้องการและความคาดหวัง ต่อบัณฑิตวิทยาลัยในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ในส่วนของความพึงพอใจของนักศึกษาที่ต่างศาสนากันของมหาวิทยาลัยมหิดล ด้านกายภาพในหอพักนักศึกษา ที่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 95.1 และผู้นับถือศาสนาคริสต์และศาสนาอิสลาม ร้อยละ 2.1 ศาสนาอื่นร้อยละ 0.6 จึงอาจทำให้ความคิดเห็นด้านกายภาพหอพักนักศึกษา แตกต่างกัน

ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อแนวทางการพัฒนาหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ของนักศึกษายุคไทยแลนด์ 4.0 สามารถวิเคราะห์ได้ว่า เมื่อจำแนกตามเพศพบว่านักศึกษาเพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์ตามปัจจัยทางคณะที่ศึกษาพบว่านักศึกษาที่คณะต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านการบริการและสวัสดิการเท่านั้นที่มีความแตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่เรียนในคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความคาดหวังหรือความต้องการได้รับการบริการด้านกิจกรรมนักศึกษาที่ทันสมัยและรวดเร็วมา

ใช้ประกอบการให้บริการ ส่วนด้านศาสนาพบว่านักศึกษาที่นับถือศาสนาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นการให้บริการและสวัสดิการในหอพักที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ นักศึกษาที่นับถือศาสนาที่แตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับสภาพการจัดบริการทางด้านหอพักแตกต่างกัน เหตุจากนักศึกษาที่นับถือศาสนาพุทธอาจมีความคาดหวังมากกว่าศาสนาอิสลาม และอาจเป็นเพราะนักศึกษาที่นับถือศาสนาอิสลามมีวิถีชีวิตการใช้ชีวิตที่เรียบง่าย และจำนวนนักศึกษาที่นับถือศาสนาอิสลามมีจำนวนไม่เท่ากัน จึงทำให้ความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อการบริการและสวัสดิการในหอพักแตกต่างกัน โดยนักศึกษาทั่วไปที่ผ่านมานั้นยังไม่มี การรับรู้ค่านิยมการเรียนรู้ร่วมกัน ตามความมุ่งหวังของกิจกรรม Mahidol HIDEF ทั้งในด้านความเข้าใจและสามารถดำเนินชีวิตให้เป็นผู้มีสุขภาพดี ความเป็นนานาชาติ ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ความเข้าใจ และปฏิบัติเป็นในด้านสิ่งแวดล้อม ความเข้าใจและปฏิบัติเป็นในด้านการเงิน รวมถึงการเรียนรู้เรื่องเศรษฐกิจและธุรกิจที่ตอบสนองความหลากหลายของบริบททางการเงิน เป็นต้น

4.6 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยและข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

4.6.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ด้านการบริหารงานในหอพักนักศึกษา ผู้บริหารควรพิจารณาถึงแนวทางในการสนับสนุนและส่งเสริมแก่นักศึกษาในด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านกิจกรรม รวมถึงการรณรงค์และสร้างจิตสำนึก ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมภายในหอพักไม่ว่าจะเป็นในด้านการวางแผนงาน แผนงบประมาณหรือแผนบุคลากรเพื่อรองรับการพัฒนาในส่วนดังกล่าวให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษา และเชื่อมโยงไปสู่ กิจกรรม Mahidol HIDEF ในที่สุด

ด้านการบริการและสวัสดิการในหอพัก ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรกำหนดผู้รับผิดชอบในด้านต่างๆ เฉพาะด้านอย่างชัดเจน เพื่อการปรับปรุงและพัฒนางานในด้านความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ครุภัณฑ์ การจัดการระบบสมาร์ตลิฟท์ ออกเกอร์ กิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย (Health Literacy) ระบบการจองห้องพักออนไลน์ และการให้บริการของช่างซ่อมบำรุง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้อยู่อาศัยภายในหอพักมากขึ้น

ด้านกายภาพในหอพัก ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรบริหารจัดการองค์การ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด โดยการจัดสรรงบประมาณและจัดแผนงานต่างๆ รวมทั้งมอบหมายบุคลากรผู้รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการในส่วนของการปรับปรุงอาคาร ระบบรักษาความปลอดภัย ระบบกล้องวงจรปิด ระบบบัตรสมาร์ตการ์ด ให้มีความปลอดภัยทันสมัยมีประสิทธิภาพสูงที่สุดมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ การนำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายไปปฏิบัติได้จริง ทั้งในด้านการบริหารงานในหอพักนักศึกษา ด้านการบริการและสวัสดิการในหอพัก ด้านกายภาพในหอพัก จะช่วยปรับเปลี่ยนทัศนคติของนักศึกษา ที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษายุค 4.0 ได้ในอนาคต ด้วยการรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย การสนับสนุนกิจกรรมการศึกษา ที่สร้างคุณค่าต่อการเรียนรู้จากภายใน มากกว่าหอพักภายนอกมองที่ผลประโยชน์ด้านการเงินมากกว่าหอพักของมหาวิทยาลัย อันจะเชื่อมโยงไปสู่การสร้างความรู้ความผูกพันและค่านิยมการเรียนรู้ร่วมกัน ตามความมุ่งหวังของกิจกรรม Mahidol HIDEF ที่มุ่งผลิตนักศึกษาที่มีทักษะความรู้ที่ไม่ได้ มีอยู่แค่ในตำราเรียน อันประกอบไปด้วย 1) Health Literacy : ความเข้าใจและสามารถดำเนินชีวิตให้เป็นผู้มีสุขภาพดี 2) Internationalization : ความเป็นนานาชาติ 3) Digital Literacy : ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 4) Environmental Literacy : ความเข้าใจ และปฏิบัติเป็นในด้านสิ่งแวดล้อม 5) Financial Literacy: ความเข้าใจและปฏิบัติเป็นในด้านการเงิน เศรษฐกิจและธุรกิจที่ตอบสนองความหลากหลายของบริบททางการเงิน

4.6.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

ควรมีการประชาสัมพันธ์และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของหอพัก นักศึกษามากขึ้น ควรจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวก และเครื่องใช้ในหอพักนักศึกษา เช่น ตู้เย็น เต้าไมโครเวฟ โทรทัศน์ ตู้น้ำร้อน- น้ำเย็น และการจัดพื้นที่หรือบริเวณซักผ้า ตากผ้าให้เพียงพอ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษารวมถึงควรมีการพิจารณาถึงความเหมาะสมในการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ในส่วนที่ควรพิจารณาดำเนินการอย่างเร่งด่วน คือการจัดทำระบบแจ้งเหตุฉุกเฉินออนไลน์ และการปรับปรุงอาคารหอพักนักศึกษา เนื่องจากมีผลต่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ของนักศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา โดยพิจารณาดำเนินการ จัดทำแผนงานและแผนงบประมาณในส่วนดังกล่าว เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาในอนาคตต่อไป

ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงานในหอพักนักศึกษา ควรพิจารณาข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ ดังกล่าวร่วมกับนักศึกษา เพื่อแก้ไขปัญหาในส่วนนี้ให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เป็นการลดช่องว่างโดยตรงของทั้งสอง ฝ่ายให้น้อยลง เน้นการมีส่วนร่วมให้มากขึ้น เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษายุค 4.0 ได้ในอนาคต

4.6.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาองค์ประกอบการพัฒนาหอพักนักศึกษา ว่ามีปัจจัยใดที่จะส่งผลให้พัฒนาหอพักนักศึกษา ให้มีคุณภาพที่สูงขึ้น โดยแสวงหากลยุทธ์และศึกษามิติเพื่อการพัฒนาเพิ่มเติมในเชิงลึกมากยิ่งขึ้นด้วยการสนทนากลุ่มและ ควรมีการศึกษาเจาะลึกในแต่ละอาคารหอพัก เนื่องจากมีความแตกต่างทั้งด้านอายุการใช้งานของอาคารและเพศที่พักอาศัยที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลของปัญหาและแนวทางพัฒนาอาคารหอพักนักศึกษาได้ตรงความต้องการของนักศึกษาที่พักอาศัยอยู่ในแต่ละอาคารมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ กัญจนกิตติ. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาชาวต่างชาติที่มีต่อการบริการทางการศึกษาของ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์.คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิจกรรม Mahidol HIDEF.(2562). กิจกรรมเสริมหลักสูตรของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล.ประกาศนียบัตรมหาวิทยาลัยมหิดล พุทธศักราช 2562
- คำรบ คชภักดี.(2555).สภาพปัจจุบัน ปัญหา ความคาดหวัง และแนวทางการจัดการหอพักแห่งการเรียนรู้ของ มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขต พัทลุง. วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
- จิราภรณ์ ปกรณ์. (2557).ทัศนะของนักศึกษาต่อการจัดบริการหอพักในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าธนบุรี. วิทยานิพนธ์.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฐะปะนีย์ ตรีรัตนภรณ์. (2558). การเชื่อมโยงระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดไปยังระบบสารสนเทศทาง ภูมิศาสตร์เพื่อช่วยในการตัดสินใจเลือกหอพักนอก กรณีศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยวลัย ลักษณ์.หลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- ดลใจ ลีตระกูล. (2556). ความพึงพอใจของนักศึกษาในคุณภาพการให้บริการของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์.
- นิพนธ์ เรืองศิริคุณวิษ,วรรณิ เนียมหอม และคณะ. (2560). คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัย ศิลปากร.วิทยานิพนธ์.มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พัชร์วิภา ศุภโกศล (2546) ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. ปริญญานิพนธ์.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิชญา พิศชวนชม.(2553).ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษา ต่อการให้บริการหอพักนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ โจ้.ปัญหาพิเศษ.สำนักบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มนตรี แยมกสิกร.(2542). รายงานผลการวิจัยเรื่อง “รูปแบบหอพักนักศึกษาสำหรับมหาวิทยาลัยใน ประเทศไทย.” กรุงเทพมหานคร: ทบวงมหาวิทยาลัย, 2542. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์, 2550.
- ยศ สันตสมบัติ.(2556).มนุษย์กับวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วราภรณ์ ลุ่มพนาสุรณ์. (2560). ความพึงพอใจและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการที่มีผลต่อการ ใช้ บริการ เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ จังหวัดสมุทรปราการ.วิทยานิพนธ์.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วีรชาติ พนาวิวัฒน์. (2559). ความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศศิธร ศรีเจริญ. (2554). ความพึงพอใจของนักศึกษาพยาบาลต่อการอยู่หอพักเกาะยอ.วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดสงขลา.
- สมิต สัชฌุกร. (2545). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ:สายธารแม่ไฉ่.
- สุจิตรา ธนพิทักษ์. (2559). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของหอพัก ภูตะวันเพลส จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2551). มาตรฐานหอพักนักศึกษาและข้อเสนอเพื่อการพัฒนา. กรุงเทพฯ: ภัททิครีเอชั่น
อนุกิต อัญญาวัชร. (2551). ความคาดหวัง และความเป็นจริง ต่อการให้บริการหอพักเอกชนของนักศึกษาในหอพัก
กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

Yamane, Taro. (1967). Statistics : An Introductory Analysis. New York: Harper & Row.

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, and Leonard L. Berry (1990). Delivering Quality Service. Balancing
Customer Perceptions and Expectations New York.

ความพึงพอใจการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายแบบแอโรบิก บริเวณใต้ตึกกลม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

SATISFACTION OF THE AUDIOVISUAL SERVICE FOR AEROBIC EXERCISE
IN THE FACULTY OF SCIENCE, MAHIDOL UNIVERSITY

อภิชา พรหมแสง¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และเสนอแนะแนวทางการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายแบบแอโรบิก บริเวณใต้ตึกกลม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้าร่วมโครงการแอโรบิกเพื่อสุขภาพ ณ บริเวณใต้ตึกกลม เป็นผู้ปฏิบัติงานภายในคณะวิทยาศาสตร์ นักศึกษา และผู้สนใจ จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านโสตทัศนูปกรณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก แนวทางการพัฒนา ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาดูงานหาแนวทางพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และได้รับความสะดวกมากขึ้น ปรับปรุงอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ให้มีความสะดวกพร้อมใช้งาน มีความชัดเจนของเสียง และมีความดังที่เหมาะสม ควรปรับปรุงแสงสว่างและขนาดของสถานที่ให้เหมาะสมต่อการจัดกิจกรรม

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์, คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, การออกกำลังกายแอโรบิกเพื่อสุขภาพ

Abstract

The purpose of this research was to study satisfaction. Moreover, suggest guidelines for the development of audio-visual services for aerobic exercise the area under the circular building Faculty of Science Mahidol University. The samples were participants in the healthy aerobic project under the circular building. Is an internal practitioner of the Faculty of Science, students and interested persons, totaling 30 people. The instrument used in the research is a questionnaire. The statistics used for data analysis are mean and standard deviation.

The result of the research shows that the overall satisfaction of the project participants was at the highest level. When considering each aspect, it was found that the service provision of staff and the

¹ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, Email : apicha.pra@mahidol.ac.th

audiovisual aspects were at the highest level. As for the aspect of location is at a high level Development guidelines Should give staff the opportunity to study, look for ways to improve themselves. To increase work efficiency Able to work quickly and get more convenience Improve audiovisual equipment to be convenient and ready for use. There is clarity of sound. Moreover, has a suitable volume should improve the lighting and the size of the place to be appropriate for the activities.

Keywords: Satisfaction, audio-visual services, faculty of science Mahidol University, Aerobic Exercise for Health

1. บทนำ

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีวิสัยทัศน์ (Vision) เป็นผู้นำด้านการศึกษา วิจัย และนวัตกรรมทางวิทยาศาสตร์อย่างบูรณาการ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของมนุษยชาติ มีวัตถุประสงค์ (Objective) 1) พัฒนาหลักสูตรด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่ผลิตบุคลากรซึ่งมีทักษะการวิจัยเป็นที่ยอมรับในสากล หรือมีทักษะในการเป็นผู้ประกอบการ 2) สร้างผลงานวิจัยที่นำไปใช้ในกระบวนการแก้ปัญหาท้าทายของสังคม 3) ถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีสู่สังคม เพื่อความสุขและการเป็นอยู่ที่ดีของมนุษยชาติ 4) พัฒนานวัตกรรมและทรัพย์สินทางปัญญาที่สร้างรายได้ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ และ 5) พัฒนานักวิจัย คณาจารย์ บุคลากรที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล Global Talent โดยมีค่านิยมหลัก (Core Values) ประกอบด้วย ความเชี่ยวชาญวิชา (Mastery) ความสามัคคีรวมใจ (Unity) การใฝ่สัมฤทธิ์ (Success) และ การคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ยุทธศาสตร์ของคณะวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย แผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหิดล หนึ่งในกลยุทธ์นั้น คือ สร้างกำลังใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานโดยแรงจูงใจด้านสวัสดิการ การสร้างความผูกพันกับองค์กร ระบบการประเมินที่เชื่อถือได้ และธรรมาภิบาล

เพื่อระดมความร่วมมือและสร้างความผูกพันกับองค์กร สำหรับผู้ปฏิบัติงานให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างความตระหนักและพัฒนาเครือข่ายในการออกกำลังกายแบบแอโรบิกเพื่อสุขภาพ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้จัดโครงการ แอโรบิกเพื่อสุขภาพ ณ บริเวณใต้ตึกกลม มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม เป็นผู้ปฏิบัติงาน นักศึกษา และผู้สนใจ เพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของการออกกำลังกายเพื่อส่งเสริมสุขภาพและเป็นทางเลือกใหม่สำหรับการออกกำลังกาย “แอโรบิกเพื่อสุขภาพ” โดยสิ่งสำคัญที่จะทำให้กิจกรรมดำเนินไปได้นั้นมีความจำเป็นต้องใช้บริการโสตทัศนอุปกรณ์ของหน่วยโสตทัศนอุปกรณ์ งานพัฒนาระบบและเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจการให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายแบบแอโรบิก บริเวณใต้ตึกกลม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของโครงการแอโรบิกเพื่อสุขภาพ ณ บริเวณใต้ตึกกลม เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์ และกิจกรรมอื่นๆ ที่มาใช้บริการโสตทัศนอุปกรณ์ บริเวณใต้ตึกกลม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ให้เป็นที่พึงพอใจและเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

2.1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายแบบแอโรบิค บริเวณใต้ตึกกลม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2.2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายแบบแอโรบิค บริเวณใต้ตึกกลม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

3. ประโยชน์ที่ได้รับ

3.1. ทราบระดับความพึงพอใจของการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายแบบแอโรบิค บริเวณใต้ตึกกลม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

3.2. สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้เป็นแนวทางการให้บริการ พัฒนาปรับปรุงการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายแบบแอโรบิค บริเวณใต้ตึกกลม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และกิจกรรมอื่นๆที่ใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

4. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายแบบแอโรบิค บริเวณใต้ตึกกลม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Vroom (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมใน สิ่งนั้น ทฤษฎีด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายแนวความคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ดังนี้ ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือการบริการต่ำกว่าความหวัง ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่า ความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ (2551) ให้ความหมายสำหรับความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกที่ดีของลูกค้าหลังจากที่ได้ใช้สินค้าหรือบริการนั้นแล้ว พบว่าจริงตามที่คาดหวัง เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้ว นักการตลาดจะต้องพยายามทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ เกิดความภักดีในตราสินค้า และมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นอีก

สรชัย พิศาลบุตร (2551) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธีคือ 1) วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยตรง ทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจ

ที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นๆ 2) วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลาง หรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกต่อการตอบสนองตามความต้องการที่ตรงตามความคาดหวังระดับความพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการและความคาดหวัง

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Corral & Brewetor (1999) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึงลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับ ข้อกำหนด หรือความคาดหวังหรือ ความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้เสนอแนวคิดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

Etzel (2014) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้นควรจะคำนึงถึง 1) การตั้งความคาดหวังของผู้บริโภค 2) ควรวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 3) พยายามรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

นิติพล ภูตะโชติ (2551) กล่าวว่า เมื่อลูกค้าตัดสินใจใช้บริการแล้ว ลูกค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับจากงานบริการหลายอย่างซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้ 1) การดูแลเอาใจใส่ (Care, Take Care) ลูกค้าส่วนมากต้องการให้ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ให้ความสนใจเขา ให้บริการเขาเต็มความสามารถ ไม่ละเลยทอดทิ้ง ติดตามงานนั้นจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า 2) ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ (Hospitality) ความมีไมตรีจิตเพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยความจริงใจเป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนต้องการ ถ้าผู้ให้บริการปฏิบัติดีกับลูกค้าดีมากเท่าไร ก็จะทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการมากขึ้นเช่นกัน 3) ความซาบซึ้ง (Appreciation) ความซาบซึ้งในบุญคุณของผู้มีอุปการคุณ ลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด การให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าว่าลูกค้าคือบุคคลสำคัญ จะทำให้ผู้ทำงานในธุรกิจบริการตั้งใจทำงานเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ 4) ความพร้อมของผู้ให้บริการ (Readiness) ความพร้อมของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของงานบริการ คือต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความพร้อมของพนักงาน จะต้องมีความรู้ในเรื่องของงานเป็นอย่างดี และพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าทันที 5) เปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็น (Open Minded) ผู้ที่ทำงานในธุรกิจให้บริการจะต้องเปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำต่าง ๆ จากลูกค้าหรือ ผู้ที่เกี่ยวข้อง การรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่น ๆ จะทำให้เราได้ข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการให้ดีขึ้นและเหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น 6) ความกระตือรือร้น (Enthusiast) เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่มีความตื่นตัวและมีชีวิตชีวาไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ ดังนั้นผู้ที่ทำงานนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในเรื่องการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน ใช้ความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงอย่างรวดเร็ว ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลารอคอยนาน 7) ความประทับใจ (Impression) ความประทับใจในการบริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา เพราะลูกค้าจ่ายแพง สิ่งที่เขาควรจะได้รับคือความประทับใจในบริการ

ถ้าเขาไม่ได้รับความประทับใจ ก็เท่ากับว่าเขาได้รับบริการที่ไม่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป การสร้างความประทับใจนั้นต้องคำนึงถึง ความรู้ความสามารถของพนักงาน มีประสบการณ์ในการทำงาน และผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี 8) สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (Initiative) เนื่องจากธุรกิจบริการมีการแข่งขันกันสูง การปรับปรุง การเปลี่ยนแปลง และสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้าย่อมเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น เพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า 9) ความประณีตเรื่องบริการ (Neat and Nice) งานบริการเป็นงานที่ต้องทำความประณีต และคุณภาพอ่อนโยนในการให้บริการ งานบริการควรหลีกเลี่ยงการทำงานในลักษณะที่มีคุณภาพต่ำ เพราะจะทำให้เกิดปัญหา งานบริการที่ดีต้องมีมาตรฐานและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับว่าเป็นบริการระดับมืออาชีพ 10) มีคุณค่า (Value of Service) คุณค่าของงานให้บริการเกิดขึ้นจากคุณภาพภูมิของผู้นำใช้บริการ เพราะทำให้เขาได้รับการยกย่องและยอมรับในสังคม เหมาะสมกับเกียรติยศศักดิ์ศรี บารมี และตำแหน่งหน้าที่ในสังคม 11) ความปลอดภัย (Security) ลูกค้าต้องการความปลอดภัยทั้งชีวิต ทรัพย์สินและบริการสถานบริการใดที่มีความเสี่ยง ลูกค้าจะหลีกเลี่ยงไม่ไปใช้บริการ ลูกค้าจะเลือกไปใช้บริการที่มีความปลอดภัยสูง ถึงแม้ว่าราคาจะแพงกว่าลูกค้าก็เต็มใจที่จะจ่าย 12) ความจริงใจ (Sincerity) ผู้ให้บริการจะต้องให้ความจริงใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการไม่หวังแต่เพียงผลประโยชน์จากการทำธุรกิจ เมื่อลูกค้ามีปัญหาเกิดขึ้นจะต้องให้ความช่วยเหลือแนะนำ และมีความจริงใจที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี 13) การยอมรับนับถือ (Respect) เนื่องจากลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุดของธุรกิจให้บริการ การยอมรับนับถือ การยกย่อง การให้เกียรติ และการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง พนักงานจะต้องให้เกียรติลูกค้าทั้งต่อหน้า และลับหลัง 14) ตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา (Get Desire) สิ่งที่ลูกค้าปรารถนา คือ ความพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ เห็นคุณค่าของบริการที่เขาได้รับ

เบญชภา แจ้งเวชฉาย (2561) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคว่าได้รับการบริการที่ดีเลิศจริง (Excellent Service) ซึ่งตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ และสามารถตอบสนองความต้องการจนเกิดเป็นความพึงพอใจ รู้สึกคุ้มค่า ประทับใจและเกิดเป็นความจงรักภักดี

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ทำให้เกิดความพึงพอใจจากการใช้บริการ

4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันทมน ขำปากพลี (2555) ได้ทำการศึกษา ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี พบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่าปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ มีความคาดหวังไม่ต่างกัน ปัจจัยด้านอายุ พบว่าอายุมากจะมีความคาดหวังน้อย อายุน้อยจะมีความคาดหวังมาก และปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนมาก จะคาดหวังน้อย รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยจะมีความคาดหวังมาก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมปรารถนา นามขาม และ สมเกียรติ เขียวแก่ (2557) ได้ทำการศึกษา โครงการศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการให้บริการห้องประชุม สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า 1.กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ห้องประชุมเพื่อจัดกิจกรรมในนามหน่วยงาน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ และด้านการจัดเลี้ยง ตามลำดับ 2.กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ห้องประชุมเนื่องจากหน่วยงานจัดกิจกรรมเชิญให้เข้าประชุม มีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสถานที่ และด้านการจัดเลี้ยง ตามลำดับ

พัชรา กลิ่นเปี่ยม และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษา ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานธุรการคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ความคาดหวังและ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานธุรการอย่างมีนัยทางสถิติที่ 0.05

สุครัตน์ ปานดอนลาน และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ยอดชาย สายทอง (2562) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/การติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ศึกษา รวบรวมข้อมูล จากหนังสือ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายแบบแอโรบิก บริเวณใต้ตึกกลมคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

5.1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง : ประชากร คือ ผู้เข้าร่วมโครงการแอโรบิกเพื่อสุขภาพ บริเวณใต้ตึกกลม เป็นผู้ปฏิบัติงานภายในคณะวิทยาศาสตร์ นักศึกษา และผู้สนใจ จำนวน 30 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2563) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้าร่วมโครงการแอโรบิกเพื่อสุขภาพ บริเวณใต้ตึกกลม เป็นผู้ปฏิบัติงานภายในคณะวิทยาศาสตร์ นักศึกษา และผู้สนใจ จำนวน 30 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan อ้างใน วรณี แกมเกตุ, 2551)

5.2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการแอโรบิกเพื่อสุขภาพ บริเวณใต้ตึกกลม จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่

5.3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย 2 เดือน ระหว่างเดือน มีนาคม – เมษายน 2563

5.4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายแบบแอโรบิกบริเวณใต้ตึกกลม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยด้วยวิธีอ้างอิงเกณฑ์ในการแปรความออกเป็น 5 ระดับ และเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วน ประมาณค่าระดับออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 คะแนน อยู่ในระดับมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 คะแนน อยู่ในระดับมาก, ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 คะแนน อยู่ในระดับปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 คะแนน อยู่ในระดับน้อย, และค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 คะแนน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.5. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบหาความถูกต้อง ความเที่ยงเชิงเนื้อหา และคำนวณค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ได้ ค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.98

5.6. การเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร หนังสือ ตำรา สื่อทางอินเทอร์เน็ต และรวบรวมข้อมูลการวิจัยตามระยะเวลาที่กำหนด

5.7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ นำข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายแบบแอโรบิคบริเวณใต้ตึกกลม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มาวิเคราะห์ทางสถิติ หาค่าสถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

6. สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายแบบแอโรบิค บริเวณใต้ตึกกลมคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

2. อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมา อายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 อายุอยู่ระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 อายุอยู่ระหว่าง 50-60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30

3. ประเภทของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมา เป็นผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทวิชาการจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ประเภทอื่นๆจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และเป็นนักศึกษาจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

4. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายละเอียดแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 30 คน

สถานะภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	3	10.00
หญิง	27	90.00
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
20-29	7	23.30
30-39ปี	8	26.70

40-49ปี	10	33.30
50-60ปี	4	13.30
มากกว่า 60ปี	1	3.30
ประเภทของผู้ปฏิบัติงาน		
สายวิชาการ	3	10.00
สายสนับสนุน	21	70.00
นักศึกษา	2	6.70
อื่นๆ	4	13.30
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรี	21	70.00
สูงกว่าปริญญาตรี	9	30.00

ส่วนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจากแบบสอบถาม 3 ด้าน คือ ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายแบบแอโรบิค บริเวณใต้ตึกกลม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.35$, S.D.=0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=4.66$, S.D.=0.54) ด้านโสตทัศนูปกรณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$, S.D.=0.62) และด้านสถานที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.91) ตามลำดับ เมื่อนำมาพิจารณาในแต่ละด้านปรากฏผล ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.66$, S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.70$, S.D.=0.53) เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.66$, S.D.=0.54) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.63$, S.D.=0.55) ตามลำดับ

2. ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$, S.D.=0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อุปกรณ์พร้อมใช้งานอยู่เสมออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.56) อุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.66) อุปกรณ์มีความสะดวกในการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.63) อุปกรณ์มีความดังที่เหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.52) และอุปกรณ์มีความชัดเจนของเสียงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.72) ตามลำดับ

3. ด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะอาดของสถานที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.85) ส่วนหัวข้อขนาดของสถานที่ต่อจำนวน

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$, S.D.=1.02) และแสงสว่างของสถานที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$, S.D.=0.87) ตามลำดับ รายละเอียดแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 30 คน

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ประเมินความพึงพอใจด้านโสตทัศนูปกรณ์	4.30	0.62	มากที่สุด
1. อุปกรณ์พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.43	0.56	มากที่สุด
2. อุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน	4.33	0.66	มากที่สุด
3. อุปกรณ์มีความสะดวกในการใช้งาน	4.26	0.63	มากที่สุด
4. อุปกรณ์มีความชัดเจนของเสียง	4.23	0.72	มากที่สุด
5. อุปกรณ์มีความดังที่เหมาะสม	4.26	0.52	มากที่สุด
ประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.66	0.54	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจให้บริการ	4.70	0.53	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.63	0.55	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.66	0.54	มากที่สุด
ประเมินความพึงพอใจด้านสถานที่	4.11	0.91	มาก
9. ความสะอาดของสถานที่	4.23	0.85	มากที่สุด
10. แสงสว่างของสถานที่	4.00	0.87	มาก
11. ขนาดของสถานที่ต่อจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม	4.10	1.02	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.35	0.72	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้ใช้บริการได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะไว้ดังนี้ การเปลี่ยนพัดลมเนื่องจากที่มีอยู่ชำรุดแล้ว, ทำออกกำลังกายเร็วเกินไปสำหรับผู้สูงอายุตามไม่ทัน, บริเวณตึกกลม แสงน้อย พื้นลื่นพอสมควร เป็นอันตรายต่อผู้ออกกำลังกาย, เป็นกิจกรรมที่ดีสำหรับบุคลากร ได้ออกกำลังกายในหน่วยงาน, อุปกรณ์เครื่องเสียงดีมาก

7. การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่น่าเสนอไปข้างต้น มีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

7.1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านเพศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 ด้านประเภทผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุนจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และด้านอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.30 เป็นผู้มีส่วนร่วมในโครงการแอโรบิคเพื่อสุขภาพ ณ บริเวณใต้ตึกกลม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Vroom (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมใน

สิ่งนั้น ทฤษฎีด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

7.2. ประเมินความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ 1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจให้บริการ ($\bar{X}=4.70$, S.D.=0.53) 2.ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ อุปกรณ์พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.56) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายแนวความคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าไว้ ดังนี้ ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคลซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้า หรือการบริการต่ำกว่าความหวัง ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้า ผลที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการสูงกว่า ความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และ 3.ด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ ความสะอาดของสถานที่ ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.85) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Corral & Brewetor (1999) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึงลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

8. ข้อเสนอแนะการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

8.1 ข้อเสนอแนะการวิจัย ควรศึกษาปัจจัยด้านเพศต่อการเข้าร่วมโครงการแอโรบิคเพื่อสุขภาพ เนื่องจากผลการวิจัยมีความต่างด้านเพศมาก ด้านสถานที่ ขนาดของสถานที่ต่อจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมและแสงสว่างของสถานที่ ควรปรับปรุง ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ควรตรวจเช็คความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์อยู่เสมอ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรศึกษาแนวทางพัฒนาตนเอง เพื่อความพึงพอใจการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ศึกษาการใช้โสตทัศนูปกรณ์ในกิจกรรมอื่นๆ ของคณะวิทยาศาสตร์ เพื่อพัฒนาการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

9. แนวทางการพัฒนา

9.1. ด้านสถานที่ ขนาดของสถานที่ต่อจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม อาจจะต้องพิจารณาหาสถานที่ที่เหมาะสมมากขึ้น และควรปรับปรุงแสงสว่างของสถานที่ โดยติดตั้งเพิ่มเติมอุปกรณ์แสงสว่าง เช่น หลอดไฟ

9.2. ด้านโสตทัศนูปกรณ์ เพิ่มอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ เช่น เครื่องปรับแต่งเสียง ลำโพง เพื่อความชัดเจนของเสียง มีความดังที่เหมาะสม และจัดทำคู่มือการใช้งานอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์เพื่อความสะดวกพร้อมใช้งาน

9.3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาดูงานหาแนวทางพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ให้ตรงตามความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

บรรณานุกรม

- เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์. (2551). การจัดการทางการตลาด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรรณิ์ แกมเกต. (2551). วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ
- สุดารัตน์ ปานดอนลาน, ปรางค์ฉาย พันธุ์เพชร, รุ่งสุรีย์ สุวรรณมาลี. (2561). ความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บริการงานหอพักของนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี. บทความวิจัย. วารสาร Mahidol R2R e-Journal ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม – มิถุนายน 2561.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2551). การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับการขายบริการ. กรุงเทพฯ: พีซีพีรินทร์เทค.
- สมปรารถนา นามขาม, สมเกียรติ เขียวแก่. (2557). โครงการศึกษาความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้บริการห้องประชุม สถาบันวิจัยประชากรและสังคม: มหาวิทยาลัยมหิดล. ผลงาน R2R สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : พัฒนาการศึกษา.
- ยอดชาย สายทอง. (2562). ความพึงพอใจการให้บริการงานการเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. วิจัยสถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- พัชรา กลิ่นเปี่ยม, ธนวัน ธงวรรณฉัตร, รัตนาภรณ์ ปานยิ้ม. (2559). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานธุรการคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์: มหาวิทยาลัยมหิดล. การประชุมวิชาการประจำปี สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ ครั้งที่10 ประจำปี พ.ศ. 2559
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นัทธมน ขำปากพลี. (2555). ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2561). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Vroom, H.V. (1964). Work and motivation. Now York: Wiley and Sons Inc.
- Etzel, M.J. (2014). Marketing (12th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Corral, S And Brewerton, A. (1999). The Needs Professional's Handbook: Your Guide to Information Service Management. London: Library Association Publishing.

การศึกษาสภาพและปัญหาของการแจ้งข้อมูลการรับเช็ค งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

STUDY OF CONDITIONS AND PROBLEMS FOR CHEQUE INFORMING
FINANCIAL AND PROCUREMENT DIVISION, FACULTY OF SCIENCE, MAHIDOL UNIVERSITY

นัชชยนต์ เรือจักรรุ่งเรือง¹ และ สุนันทา สมวจิเลิศ²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาของการแจ้งข้อมูลการรับเช็ค และนำเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการแจ้งข้อมูลการรับเช็คของงานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ของบริษัท/ห้าง/ร้าน ที่เป็นคู่ค้าของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวนประชากร 519 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 221 ราย โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้ค่าร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทราบข้อมูลการรับเช็คโดยเจ้าหน้าที่แจ้งทางโทรศัพท์มากที่สุด (ร้อยละ 40.12), ช่องทางแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมที่ต้องการมากที่สุดคือ LINE (ร้อยละ 48.00) ส่วนใหญ่ทราบว่ามีการแจ้งข้อมูลบนเว็บไซต์ (ร้อยละ 59.73) แต่ไม่ทราบว่า QR Code ที่ทำให้สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้ (ร้อยละ 55.30) ในส่วนของข้อมูลการแจ้งรับเช็คบนเว็บไซต์โดยรวมมีความเหมาะสม (ร้อยละ 91.06) ทั้งในด้านความครบถ้วนเพียงพอของข้อมูล, ความถูกต้องของข้อมูล, ความชัดเจนของข้อมูล, ความถี่ในการแจ้งข้อมูล และรูปแบบการนำเสนอข้อมูล สำหรับข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูล และปรับปรุงความถี่ในการแจ้งข้อมูลให้สม่ำเสมอ

คำสำคัญ : สภาพ, ปัญหา, เช็ค, การแจ้งข้อมูล, งานคลังและพัสดุ

Abstract

The objectives of this research are to study the conditions and problems, and recommend the development and improvement for cheque informing of financial and procurement division, faculty of science, Mahidol University. The studied sample population were 519 vendor's staffs in total by using simple random sampling method, got 221 samples. The data was collected by the surveying using online questionnaires (Google Form) and analyzed by percentages. The results of the study found that the sample population receive the cheque information majority by phone call from staff (40.12%). The most requested additional informing channel was LINE (48.00%). Most of them know that the information was posted on the website (59.73%) but they do not know that there is a QR Code of the website (55.30%). As a result, the cheque information on the website is appropriated (91.06%) in completeness, accuracy,

¹ นักวิชาการเงินและบัญชี งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² นักวิชาการเงินและบัญชี งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

clarity, frequency of informing, and the data presentation. The recommendations are adding more informing channels, and improving the frequency of informing.

Keywords: Condition, Problem, Cheque, Informing, Financial and Procurement Division

1. บทนำ

Thailand 4.0 คือยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้น มนุษย์จึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พัฒนาเพื่อความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น องค์กรต่างๆ จึงต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลง โดยคิดค้นวิธีการพัฒนาองค์กรใหม่ๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอยู่เสมอ (จ๊อบบีเคเค, 2561) และการที่องค์กรใดๆ ก็ตามจะรองรับและพร้อมต่อการก้าวเข้าสู่ยุค 4.0 นั้น องค์กรเองก็ต้องสามารถนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาปรับใช้ในการทำงานขององค์กรมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานภายใน หรือการสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับลูกค้า (พสุ เดชะรินทร์, 2560) นอกจากนี้ การสื่อสารคือกลยุทธ์สำคัญที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า และทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ (ทรงธรรม ธีระกุล, 2548) ซึ่งการสื่อสารในปัจจุบันมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น มีการส่งข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (KRUIRAPORN, 2554) ผ่านตัวกลางคือ อินเทอร์เน็ต ที่เชื่อมโยงการสื่อสารของมนุษย์เข้าไว้ด้วยกัน และเป็นช่องทางที่ทำให้สามารถบริโภคข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว (Rogers, 1996 อ้างถึงใน นันทินี พิศวิสัย, 2558) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารนี้ ทำให้เราหันมาให้ความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และนำมาใช้ในวงการธุรกิจต่างๆ ส่งผลให้เราสามารถลดต้นทุน ลดเวลาในการติดต่อสื่อสาร และส่งเสริมให้เกิดการใช้งานทรัพยากรร่วมกัน ซึ่งเหมาะสมกับสภาพขององค์กรในปัจจุบันที่มีการแข่งขันที่ค่อนข้างสูง (รจนา ราชญา, 2556) รวมทั้งองค์กรทางการศึกษาด้วย

ปัจจุบัน งานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีขอบเขตหน้าที่ในการดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์ ค่าตอบแทนการสอน การใช้จ่ายเงินสต็อก การจัดจ้าง งานก่อสร้าง ปรับปรุง โครงการและทุนการศึกษาต่างๆ ซึ่งตั้งแต่เดือนเมษายน 2560 เป็นต้นมา งานคลังและพัสดุได้มีการจัดทำข้อมูลการจ่ายเงิน และเผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน (<http://science.mahidol.ac.th/scfn>) ในรูปแบบของไฟล์ PDF โดยแบ่งข้อมูลดังกล่าวออกเป็น 2 ประเภท คือ ข้อมูลการโอนเงินเข้าบัญชีสำหรับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ และข้อมูลการจ่ายเช็คสำหรับบริษัท/ห้าง/ร้าน เพื่อให้ผู้รับเงินสามารถตรวจสอบรายละเอียดการจ่ายเงินได้ด้วยตนเอง แต่ปัญหาเกี่ยวกับผู้รับเงินที่เป็นบริษัท/ห้าง/ร้าน ที่ไม่มาติดต่อขอรับเช็คตามกำหนดการ หรือเตรียมเอกสารประกอบการรับเช็คไม่ถูกต้อง ทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า มีเช็คค้างในระบบ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทั้งในด้านการบริหารจัดการ และด้านการสื่อสาร ซึ่งอาจส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน และองค์กรโดยรวม

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาสภาพและปัญหาของการแจ้งข้อมูลการรับเช็คของงานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการแจ้งข้อมูลการรับเช็ค ทั้งในส่วนของข้อมูล และช่องทางที่ใช้ในการแจ้งข้อมูล เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว และส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานทั้งในการบริหารจัดการ และการสื่อสารที่ดีมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาของการแจ้งข้อมูลการรับเช็คของงานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2.2 เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการแจ้งข้อมูลการรับเช็คของงานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดเรื่องการสื่อสาร (Communication)

กฤตภาส ใจหาญ (2559) กล่าวว่า การสื่อสาร (Communication) หมายถึงกระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่างๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะใช้กระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม หรือความจำเป็นของตนเองและคู่สื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิริยาตอบสนองต่อกัน บริบททางการสื่อสารที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร มี 4 ประการ ดังนี้

3.1.1 ผู้ส่งสาร (sender) หรือ แหล่งสาร (source) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสาร ที่เป็นผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยการแปลสารนั้นให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษาและอากัปกิริยาต่างๆ เพื่อสื่อสารความคิด ความรู้สึก ข่าวสาร ความต้องการ และวัตถุประสงค์ของตนไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการใดๆ หรือส่งผ่านช่องทางใดก็ตาม จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม เช่น ผู้พูด ผู้เขียน กวี ศิลปิน นักจัดรายการวิทยุ โฆษกกรัฐบาล องค์กร สถาบัน สถานีวิทยุกระจายเสียง สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ หน่วยงานของรัฐ บริษัท สถาบันสื่อมวลชน เป็นต้น

3.1.2 สาร (message) หมายถึง เรื่องราวที่มีความหมาย หรือสิ่งต่างๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ อารมณ์ ฯลฯ ซึ่งถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้ได้รับรู้ และแสดงออกมาโดยอาศัยภาษา หรือสัญลักษณ์ใดๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ เช่น ข้อความที่พูด ข้อความที่เขียน บทเพลงที่ร้อง รูปที่วาด เรื่องราวที่อ่าน ท่าทางที่สื่อความหมาย เป็นต้น

3.1.3 สื่อ หรือช่องทาง (media or channel) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่เป็นพาหนะของสาร ทำหน้าที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางทำหน้าที่นำสารไปสู่ผู้รับสาร

3.1.4 ผู้รับสาร (receiver) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่รับเรื่องราวข่าวสารจากผู้ส่งสาร และแสดงปฏิริยาตอบสนองกลับ (Feedback) ต่อผู้ส่งสาร หรือส่งสารต่อไปยังผู้รับสารคนอื่นๆ ตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร เช่น ผู้เข้าร่วมประชุม ผู้ฟังรายการวิทยุ กลุ่มผู้ฟังการอภิปราย ผู้อ่านบทความจากหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

3.2 คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี (Characteristics of Information) สารสนเทศที่ดีควรมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ (เกรียงไกร รักมิตร, 2543)

3.2.1 สารสนเทศที่ดีต้องมีความความถูกต้อง (Accurate) และไม่มีผิดพลาด

- 3.2.2 ผู้ที่มีสิทธิใช้สารสนเทศสามารถเข้าถึง (Accessible) สารสนเทศได้ง่ายในรูปแบบและเวลาที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้
- 3.2.3 สารสนเทศต้องมีความชัดเจน (Clarity) ไม่คลุมเครือ
- 3.2.4 สารสนเทศที่ดีต้องมีความสมบูรณ์ (Complete) บรรจุไปด้วยข้อเท็จจริงที่มีสำคัญครบถ้วน
- 3.2.5 สารสนเทศต้องมีความกะทัดรัด (Conciseness) หรือรัดกุม เหมาะสมกับผู้ใช่
- 3.2.6 กระบวนการผลิตสารสนเทศต้องมีความประหยัด (Economical) ผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจมักจะต้องสร้างดุลยภาพระหว่างคุณค่าของสารสนเทศกับราคาที่ใช้ในการผลิต
- 3.2.7 ต้องมีความยืดหยุ่น (Flexible) สามารถนำไปใช้ในหลายๆ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์
- 3.2.8 สารสนเทศที่ดีต้องมีรูปแบบการนำเสนอ (Presentation) ที่เหมาะสมกับผู้ใช่หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 3.2.9 สารสนเทศที่ดีต้องตรงกับความต้องการ (Relevant/Precision) ของผู้ทำการตัดสินใจ
- 3.2.10 สารสนเทศที่ดีต้องมีความน่าเชื่อถือ (Reliable) เช่น เป็นสารสนเทศที่ได้มาจากกรรมวิธีรวบรวมที่น่าเชื่อถือ หรือแหล่ง (Source) ที่น่าเชื่อถือ เป็นต้น
- 3.2.11 สารสนเทศที่ดีควรมีความปลอดภัย (Secure) ในการเข้าถึงของผู้ไม่มีสิทธิใช้สารสนเทศ
- 3.2.12 สารสนเทศที่ดีควรง่าย (Simple) ไม่สลับซับซ้อน มีรายละเอียดที่เหมาะสม (ไม่มากเกินไปจนความจำเป็น)
- 3.2.13 สารสนเทศที่ดีต้องมีความแตกต่างหรือประหลาด (Surprise) จากข้อมูลชนิดอื่นๆ
- 3.2.14 สารสนเทศที่ดีต้องทันเวลา (Just in Time: JIT) หรือทันต่อความต้องการ (Timely) ของผู้ใช่ หรือสามารถส่งถึงผู้รับได้ในเวลาที่ผู้ใช่ต้องการ
- 3.2.15 สารสนเทศที่ดีต้องเป็นปัจจุบัน (Up to Date) หรือมีความทันสมัย ใหม่ออยู่เสมอ มิเช่นนั้นจะไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว
- 3.2.16 สารสนเทศที่ดีต้องสามารถพิสูจน์ได้ (Verifiable) หรือตรวจสอบจากหลายๆ แหล่งได้ว่ามีความถูกต้อง

โดยสรุปกล่าวคือ ในการศึกษาสภาพและปัญหาของการสื่อสารข้อมูล หรือแจ้งข้อมูลนั้น ควรวิเคราะห์ตามองค์ประกอบของการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย ผู้ส่งสาร, สาร, สื่อ และผู้รับสาร แต่การศึกษาทางด้านบุคคลอาจมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก เนื่องด้วยความแตกต่างระหว่างบุคคล ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษาเพียง 2 องค์ประกอบที่สำคัญ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่องค์กรนั้นสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้ หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ได้แก่ สาร (ด้านข้อมูล) และสื่อ (ช่องทางการแจ้งข้อมูล) ซึ่งในส่วนของสาร (ด้านข้อมูล) ควรวิเคราะห์ตามคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดีประกอบด้วย เพื่อให้ข้อมูลที่นำมาใช้ในกระบวนการสื่อสาร หรือการแจ้งข้อมูล มีประสิทธิภาพมากที่สุด

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรัสโณม ศิริรัตน์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง และปัญหารายด้านเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร ช่องทางข่าวสาร และเนื้อหาข่าวสารตามลำดับ โดยสาเหตุหลัก ได้แก่ การสื่อสารทางวาจาทำให้ข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน รองลงมา คือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน ผู้ส่งข่าวสาร/ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหา คือควรแจ้งข่าวสารด้วย

การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยผ่านช่องทางต่างๆ และการประชุมบุคลากรทุกระดับเพื่อแจ้งข่าวสารสำคัญ รวมทั้งชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น

วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กรของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศาลายา พาวิลเลียน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการสื่อสารในองค์กรมากที่สุดคือ ด้านผู้ส่งสารและผู้รับสาร พนักงานมีหลักการยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง มีความเป็นมืออาชีพ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการสื่อสาร ส่วนใหญ่ใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการ พนักงานได้รับมอบหมายงานตามลำดับสายบังคับบัญชา และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสาร พนักงานใช้ภาษาพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวทางการพัฒนาการสื่อสารในองค์กร พบว่า ปัญหาเกิดจากประสิทธิภาพและความเหมาะสมของการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร ข้อเสนอแนะแนวทางการสื่อสารในองค์กร คือ เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้พนักงาน ปรับปรุงอุปกรณ์สื่อสารและใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพิ่มสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมพื้นที่การทำงาน และมีการประชุมแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานของแต่ละแผนก

วันทนา ชื่นฤทัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัทโอทิกานิ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นสภาพปัจจุบันของการสื่อสารภายในองค์กร มากที่สุดคือด้านผู้รับสาร มักจะปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด รองลงมา คือ ด้านผู้ส่งสาร สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและเพื่อนร่วมงานด้วยความเป็นกันเอง อันดับ 3 คือ ด้านสาร ถ้าเนื้อหาหรือข้อมูลใช้เป็นภาษาไทยทำให้เข้าใจง่ายและชัดเจนได้มากกว่าภาษาอื่น และลำดับสุดท้าย ด้านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร มักใช้วาจาในการพูด และสนทนาเป็นส่วนใหญ่ สำหรับปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดคือ ขาดทักษะในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษ ในการพูด และเขียน ส่วนแนวทางในการพัฒนาการสื่อสาร ควรมีการฝึกอบรมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ให้แก่พนักงานที่จำเป็นต้องติดต่อกับชาวต่างประเทศ พร้อมติดตามผล และประเมินผล ด้านช่องทางการสื่อสาร ควรเพิ่มวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรหลังจากสื่อสารด้วยวาจาและควรเพิ่มวิธีสื่อสารผ่านระบบเทคโนโลยีเพราะเป็นวิธีการสื่อสารที่ทันสมัย รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสภาพและปัญหาของการแจ้งข้อมูลการรับเช็ค คือ เจ้าหน้าที่ของบริษัท/ห้าง/ร้าน ที่เป็นลูกค้าของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวนประชากร 519 ราย (จำนวนลูกค้าทั้งหมดในปีงบประมาณ 2562) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (มารยาท โยทองยศ, 2561) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 221 ราย

4.2 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาสภาพและปัญหาของการแจ้งข้อมูลการรับเช็ค คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป โดยเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาของการแจ้งข้อมูลการรับเช็ค โดยเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ และคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้หาความเที่ยง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.4.1 จัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และส่งหนังสือพร้อมแนบ QR Code และ Web Address (URL) ของแบบสอบถามออนไลน์ ถึงเจ้าหน้าที่ของบริษัท/ห้าง/ร้านต่างๆ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม 2563 – 15 เมษายน 2563

4.4.2 นำผลสรุปจากแบบสอบถามออนไลน์ที่ได้มาตรวจสอบหาความสมบูรณ์และความถูกต้อง

4.4.3 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel และใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ เพื่อแจกแจงความถี่ของข้อมูล

5. สรุปผลการวิจัย

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย พบว่า คู่ค้าของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ส่วนใหญ่เป็นองค์กรประเภทบริษัท (ร้อยละ 90.50) โดยกลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี/การเงิน (ร้อยละ 63.35) เป็นกลุ่มคนที่มีช่วงอายุระหว่าง 23 – 40 ปี (Generation Y) (ร้อยละ 61.99) และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 76.47) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : แสดงข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ของคู่ค้าของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประเภทองค์กร		
บริษัท	200	90.50%
ห้างหุ้นส่วน	17	7.69%
ร้านค้า	2	0.90%
บุคคลธรรมดา	2	0.90%
รวม	221	100.00%
ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี/การเงิน	140	63.35%
เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย/การตลาด	29	13.12%
เจ้าหน้าที่ธุรการทั่วไป	44	19.91%
เจ้าของกิจการ	8	3.62%
รวม	221	100.00%
ช่วงอายุ		
23 - 40 ปี (Gen Y)	137	61.99%
41 - 55 ปี (Gen X)	75	33.94%
56 ปีขึ้นไป (Gen B)	9	4.07%
รวม	221	100.00%
ระดับการศึกษา		

ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	8.60%
ปริญญาตรี	169	76.47%
สูงกว่าปริญญาตรี	33	14.93%
รวม	221	100.00%

5.2 สภาพและปัญหาการแจ้งรับเช็คด้านช่องทางการแจ้งข้อมูล พบว่า คู่ค้าของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ทราบข้อมูลการรับเช็ค โดยผ่านทางเจ้าหน้าที่ของงานคลังและพัสดุแจ้งทางโทรศัพท์มากที่สุด รองลงมาคือ ผ่านทางเว็บไซต์งานคลังและพัสดุ, โทรศัพท์เข้ามาติดต่อเอง, เดินทางเข้ามาติดต่อเอง และอื่นๆ (ส่ง E-mail เข้ามาสอบถาม) (ร้อยละ 40.12, 29.64, 28.14, 1.50 และ 0.60 ตามลำดับ) โดยส่วนใหญ่ต้องการช่องทางแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม คือ LINE รองลงมาคือ E-mail และ Facebook (ร้อยละ 48.00, 46.15 และ 5.85 ตามลำดับ) และส่วนใหญ่ทราบว่ามีการแจ้งข้อมูลการรับเช็คบนเว็บไซต์ของงานคลังและพัสดุ (ร้อยละ 59.73) แต่ไม่ทราบว่า QR Code ที่ทำให้สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้รวดเร็ว (ร้อยละ 55.30 ของผู้ที่ทราบว่ามีการแจ้งรับเช็คบนเว็บไซต์) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : สภาพและปัญหาการแจ้งรับเช็คด้านช่องทางการแจ้งข้อมูลของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

สภาพและปัญหาด้านช่องทางการแจ้งข้อมูล	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ทราบข้อมูลการรับเช็คจากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
เจ้าหน้าที่แจ้งทางโทรศัพท์	134	40.12%
โทรศัพท์เข้ามาติดต่อเอง	94	28.14%
เว็บไซต์งานคลังและพัสดุ	99	29.64%
เดินทางเข้ามาติดต่อเอง	5	1.50%
อื่นๆ (ส่ง E-mail เข้ามาสอบถาม)	2	0.60%
รวม	334	100.00%
ช่องทางการแจ้งรับเช็คที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
Facebook	19	5.85%
LINE	156	48.00%
E-mail	150	46.15%
รวม	325	100.00%
การรับรู้ว่าการแจ้งรับเช็คผ่านเว็บไซต์งานคลังและพัสดุ		
ทราบว่ามีการแจ้งรับเช็คผ่านเว็บไซต์	132	59.73%
▪ ทราบว่ามี QR Code ที่ทำให้เข้าถึงเว็บไซต์ได้รวดเร็ว	59	44.70%
▪ ไม่ทราบว่า QR Code ที่ทำให้เข้าถึงเว็บไซต์ได้รวดเร็ว	73	55.30%
ไม่ทราบว่ามีการแจ้งรับเช็คผ่านเว็บไซต์	89	40.27%
รวม	221	100.00%

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการศึกษาจำนวนทั้งหมด 221 รายนั้น มีเพียง 132 ราย (ร้อยละ 59.73) ที่ทราบว่า งานคลังและพัสดุมีการแจ้งข้อมูลการรับเช็คผ่านทางเว็บไซต์ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาสภาพและปัญหาการแจ้งรับเช็คด้านข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเฉพาะกลุ่มที่ทราบว่ามีการแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ จำนวน 132 ราย และได้ผลการศึกษาดังข้อ 5.3 ดังนี้

5.3 สภาพและปัญหาการแจ้งรับเช็คด้านข้อมูล พบว่า ข้อมูลการแจ้งรับเช็คบนเว็บไซต์ของงานคลังและพัสดุในปัจจุบันโดยรวมมีความเหมาะสมทั้งในด้านความครบถ้วนเพียงพอของข้อมูล, ความถูกต้องของข้อมูล, ความชัดเจนของข้อมูล, ความถี่ในการแจ้งข้อมูล และรูปแบบการนำเสนอข้อมูล (ร้อยละ 93.18, 90.15, 98.48, 86.36, และ 87.12 ตามลำดับ) สำหรับด้านที่มีปัญหาหรือควรปรับปรุง สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ความถี่ในการแจ้งข้อมูล, รูปแบบการนำเสนอข้อมูล, ความถูกต้องของข้อมูล, ความครบถ้วนเพียงพอของข้อมูล, และความชัดเจนของข้อมูล (ร้อยละ 13.64, 12.88, 9.85, 6.82 และ 1.52 ตามลำดับ) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : สภาพและปัญหาการแจ้งรับเช็คด้านข้อมูลของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

สภาพและปัญหาด้านข้อมูล	เหมาะสม		ควรปรับปรุง		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ความครบถ้วนเพียงพอของข้อมูล	123	93.18%	9	6.82%	132	100.00%
ความถูกต้องของข้อมูล	119	90.15%	13	9.85%	132	100.00%
ความชัดเจนของข้อมูล	130	98.48%	2	1.52%	132	100.00%
ความถี่ในการแจ้งข้อมูล	114	86.36%	18	13.64%	132	100.00%
รูปแบบการนำเสนอข้อมูล	115	87.12%	17	12.88%	132	100.00%

6. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาสภาพและปัญหาของการแจ้งข้อมูลการรับเช็คของงานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

6.1 สภาพและปัญหาของการแจ้งข้อมูลการรับเช็คของงานคลังและพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

6.1.1 ด้านช่องทางการแจ้งข้อมูลการรับเช็ค ในปัจจุบันใช้การแจ้งข้อมูลผ่านเว็บไซต์งานคลังและพัสดุในรูปแบบของไฟล์ PDF และใช้วิธีการให้เจ้าหน้าที่โทรศัพท์แจ้งไปยังลูกค้าต่างๆ เพื่อให้เข้ามารับเช็คอีกช่องทางหนึ่ง ซึ่งจากสรุปผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ทราบข้อมูลการรับเช็ค โดยผ่านทางเจ้าหน้าที่แจ้งทางโทรศัพท์มากที่สุด (ร้อยละ 40.12) และทราบว่ามีการแจ้งข้อมูลการรับเช็คบนเว็บไซต์ของงานคลังและพัสดุ (ร้อยละ 59.73) แต่ไม่ทราบว่า QR Code ที่ทำให้สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้รวดเร็ว (ร้อยละ 55.30 ของผู้ที่ทราบว่ามีการแจ้งรับเช็คบนเว็บไซต์) ซึ่งจะเห็นได้ว่า ปัญหาด้านช่องทางการแจ้งข้อมูลส่วนใหญ่ คือการที่ลูกค้าทราบข้อมูลการแจ้งรับเช็คผ่านทางโทรศัพท์ มากกว่าการทราบข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ ซึ่งขัดแย้งกับสภาพปัจจุบันที่ใช้การแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์เป็นหลัก ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีช่วงอายุอยู่ใน Generation Y และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่เติบโตมากับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ก็ตาม นอกจากนี้สรุปผลการวิจัยเรื่องช่องทางเพิ่มเติมที่ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการให้แจ้งข้อมูลคือ LINE รองลงมาคือ E-mail (ร้อยละ 48.00 และ 46.15 ตามลำดับ) แสดงให้เห็นถึง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของคู่ค้าที่ต้องการติดตามข้อมูลผ่านช่องทางที่มีการแจ้งเตือน และสามารถโต้ตอบได้ หรือการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) มากกว่าการติดตามข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ที่เป็นการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลวรรณ ใจทัศน์กุล (2557) และงานวิจัยของจรัสโฉม ศิริรัตน์ (2559) ที่พบว่า ปัญหาของการสื่อสารเกิดจากการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร ซึ่งควรเลือกให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับสารเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด

6.1.2 ด้านข้อมูลการแจ้งรับเช็ค ในปัจจุบันการแจ้งข้อมูลด้วยไฟล์ PDF บนเว็บไซต์นั้น จะลงรายละเอียดของเช็คต่างๆ ได้แก่ วันที่หน้าเช็ค, ชื่อบริษัท/ห้าง/ร้าน, เลขที่ใบแจ้งหนี้/ใบกำกับภาษี, จำนวนเงิน, จำนวนภาษีหัก ณ ที่จ่าย พร้อมทั้งแจ้งวันที่เริ่มจ่ายเช็ค และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นอกจากนี้บนหน้าเว็บไซต์จะมีข้อมูลรายการเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการรับเช็ค และตัวอย่างหนังสือมอบอำนาจการรับเช็ค ซึ่งจากสรุปผลการวิจัย พบว่าข้อมูลการแจ้งรับเช็คบนเว็บไซต์ของงานคลังและพัสดุ โดยรวมมีความเหมาะสม (ร้อยละ 91.06) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี แต่จะพบว่าปัญหาด้านข้อมูล หรือส่วนที่ควรปรับปรุงมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ความถี่ในการแจ้งข้อมูล รองลงมาคือ รูปแบบการนำเสนอข้อมูล และความถูกต้องของข้อมูล (ร้อยละ 13.64, 12.88 และ 9.85 ตามลำดับ) ซึ่งควรมีการปรับปรุงในด้านต่างๆ ตามข้อเสนอแนะที่ได้รับเพื่อให้การแจ้งข้อมูลการรับเช็คมีประสิทธิภาพมากที่สุด

6.2 การเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการแจ้งข้อมูลการรับเช็คของงานคลังและพัสดุ คณะ
วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

6.2.1 ด้านช่องทางการแจ้งข้อมูลการรับเช็ค ควรเพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลให้สอดคล้องกับผลการวิจัย ได้แก่ LINE หรือ E-mail หรือช่องทางอื่นๆ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้การแจ้งข้อมูลการรับเช็คมีประสิทธิภาพมากที่สุด

6.2.2 ด้านข้อมูลการแจ้งรับเช็ค ควรปรับปรุงด้านความถี่ในการแจ้งข้อมูลให้สม่ำเสมอ โดยอาจกำหนดตารางเวลาในการแจ้งข้อมูลให้ชัดเจน เช่น อัปเดตข้อมูลทุกวันจันทร์ เป็นต้น, ด้านรูปแบบการนำเสนอข้อมูล ควรปรับปรุงให้เหมาะสม เพื่อให้ดูรายการเช็คต่างๆ ได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น เช่น มีระบบที่สามารถค้นหาชื่อบริษัท/ห้าง/ร้านได้ เป็นต้น และด้านความถูกต้องของข้อมูล ควรมีการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนการนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไปในเรื่อง การศึกษาและพัฒนาช่องทางการแจ้งข้อมูลการรับเช็ค โดยอ้างอิงจากผลการวิจัยในครั้งนี้ เลือกพัฒนาช่องทางให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของลูกค้า เพื่อให้การแจ้งข้อมูลการรับเช็คมีประสิทธิภาพมากที่สุด

บรรณานุกรม

- กฤตภาส ใจหาญ. (2559). องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร. สืบค้นจาก <http://krittapatnot2545.blogspot.com/2016/01/4-1.html>
- จรัสโสม ศิริรัตน์. (2559). ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วารสารบรรณศาสตร์ มศว, 9(1), 57-66.
- นันทินี พิศวิลัย. (2558). พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร และความพึงพอใจของผู้ใช้เว็บไซต์ www.ginraidee.com ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บริษัท จัดหางาน จ๊อบบีเคเค ดอท คอม จำกัด. (2560). 4 ขั้นตอนการพัฒนาความสามารถให้ทันยุค Thailand 4.0. สืบค้น จาก <https://www.jobbk.com/variety/detail/4645>
- พสุ เดชะรินทร์. (2560). องค์กร 4.0. สืบค้นจาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/640476>
- มารยาท โยทองยศ และผศ.ปราณีสวัสดิสิริศัพท์. (2562). การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย. สืบค้นจาก <http://www.fsh.mi.th/km/wp-content/uploads/2014/04/resch.pdf>
- รจนา ราชญา. (2556). การศึกษาแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์ www.studentloan.rmutl.ac.th สำหรับงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่.
- วันทนา ชื่นฤทัย. (2554). การศึกษาแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัทโอทิกานี (ไทยแลนด์) จำกัด. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2(2), 120-127.
- วิไลวรรณ ใจทัศน์กุล. (2557). การสื่อสารในองค์กรของศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศาลายา พาววิลเลียน. Academic Services Journal Prince of Songkla University, 25(3), 32-38.
- เสมอ นิมเงิน. (2562). Generation กับพฤติกรรมการรับข่าวสาร. สืบค้นจาก http://www.prd.go.th/download/article/article_20180904112336.pdf
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). Generation Thai & ICT. สืบค้นจาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/Documents/info/Infographic59/16.ICT/2.ICT.pdf>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). เทคนิคการสุ่มตัวอย่างและการประมาณค่า. สืบค้นจาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/Toneminute/files/55/A3-16.pdf>
- KRUJIRAPORN. (2554). การสื่อสารข้อมูลและเครือข่ายคอมพิวเตอร์. สืบค้นจาก http://koonkrujiraporn.blogspot.com/2011/07/2_20.html

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

FACTOR AFFECTING SATISFACTION OF DOCUMENT UNIT ADMINISTRATIVE AND CLERICAL DIVISION,
FACULTY OF SCIENCE MAHIDOL UNIVERSITY

มณฑนะ มั่นคงวงศ์ศิริ¹ และ ชมพูนุท อินทรपालิต²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ หน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ หน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 191 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ในขณะที่ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลของกลุ่มตัวอย่าง

คำสำคัญ : หน่วยสารบรรณ ความพึงพอใจ

Abstract

The purpose of this research was as follows: 1) to study the satisfaction levels of document unit administrative and clerical division Faculty of Science Mahidol University. And 2) to study factor affecting satisfaction of document unit administrative and clerical division, Faculty of Science Mahidol University. The sample was comprised of 191 members of support worker Faculty of Science Mahidol University. Obtained by stratified random sampling. The tool used for data collection was a questionnaire. The

¹ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ผู้อำนวยการ) งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research found that 1) the factor which affecting the satisfaction of document unit administrative and clerical division, Faculty of Science Mahidol University, as a whole, were at a high level. They were put in order, base on their average descending scores, as follows personnel aspect, duration aspect, system aspect, quality of service aspect, and environmental aspect. And 2) factor affecting the satisfaction of document unit administrative and clerical division. They were put in order, base on their influences that affecting satisfaction descending scores. As follows personnel aspect, quality of service aspect. On the other hand, the duration aspect, system aspect, and environmental aspect do not influence that affecting satisfaction of document unit administrative and clerical division, Faculty of Science Mahidol University.

Keywords: Document Unit, Satisfaction

1. บทนำ

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ, 2557)

งานบริการเป็นงานที่มีประโยชน์ต่อทุกหน่วยงาน เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง การพัฒนาการบริการเป็นความมุ่งหวังเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยจะมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นเรื่องคุณภาพการให้บริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากที่สุด ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นตัวบ่งชี้การให้บริการของหน่วยงานนั้นๆได้เป็นอย่างดี (สุรเดช พฤษมาศและคณะ, 2552)

หน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีหน้าที่สำคัญในการบริการด้านต่างๆ ได้แก่ 1.ด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บเอกสาร จนถึงการทำลายเอกสาร 2.การรับจดหมาย/พัสดุ จากไปรษณีย์ และนำจ่ายให้กับบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ 3. การประสานงาน เช่น การจองห้องประชุม , การนัดหมายของรองคณบดีฝ่ายบริหาร เป็นต้น หน่วยสารบรรณให้บริการแก่บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

จากความสำคัญของความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งผลของการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของหน่วยสารบรรณ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของการบริการ ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ (ภานุเดช เพียรความสุขและคณะ, 2558) หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอ การบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลแสดงออกโดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่ ดังนั้นบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญ และมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอย่างยิ่ง เพราะลักษณะของการบริการ จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ และสิ่งที่สร้างความประทับใจหรือพึงพอใจในขั้นแรกของการบริการ คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีใบหน้ายิ้มแย้มเสมอพูดจาไพเราะและแต่งกายให้เรียบร้อย

2. ระบบบริการ หมายถึง กิจกรรม ขั้นตอนหรือกระบวนการในการดำเนินการของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการดำเนินการนั้น ระบบการบริการจะต้องไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากสลับซับซ้อนให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ มีความเป็นธรรม เสมอภาค และเชื่อถือได้โดดเด่นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด

3. สภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต สามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ เป็นรูปธรรมและนามธรรม รวมถึงสภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันต่อผู้ปฏิบัติงาน ในขณะที่ทำงาน ได้แก่ อาคารสถานที่ บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น

4. คุณภาพการให้บริการ คือ สิ่งชี้วัดถึงระดับความสามารถในการให้บริการผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวมที่แสดงถึงกระบวนการการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการบน

พื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยกระบวนการการทำงานจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ และกระบวนการการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ต้องลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและลดค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

5. ระยะเวลาบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้เกิดความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ โดยมุ่งเน้นที่คุณภาพคือ มีความตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการรับบริการไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวก มีความรวดเร็ว เข้าถึงบริการได้ง่าย

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนิกันต์ วงษ์กรณ์ (2555) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลระแงง อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลระแงง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 2.ด้านระบบบริการ 3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 1) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1.ด้านคุณภาพในการให้บริการ 2.ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ 3.ด้านระบบการบริการและด้านระยะเวลาบริการ 4.ด้านความสะดวกในการบริการ 5.ด้านสภาพแวดล้อม 2) ผู้วิจัยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัว พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.242 ส่วนปัจจัยอื่นๆ พบว่าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ณัฐธา เสวกวิหารี (2560) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความชำนาญของบุคลากร 2.ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ 3. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ 4.ปัจจัยด้านบุคคลและที่จอดรถ 5.ปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย 6. ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด ผู้วิจัยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัว พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ มีทั้งหมด 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และความชำนาญของบุคลากร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคลและที่จอดรถ และปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนปัจจัยอื่นๆ พบว่าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

อุไรวรรณ สมบัติศิริ (2557) พบว่า การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

4. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านระบบการให้บริการ 3. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ 4. ด้านระยะเวลาการให้บริการ 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากรที่ใช้การวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 366 คน (ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2562)

5.1.2 กลุ่มตัวอย่างจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 191 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งเป็นแผนการสุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.2 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สังกัด จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับการบริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ หน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) มีจำนวน 15 ข้อ ซึ่งกำหนดคะแนนคำตอบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยสารบรรณ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) มีจำนวน 1 ข้อ ซึ่งกำหนดคะแนนคำตอบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้หาความเที่ยง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

5.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

5.3.1.1 ขอความร่วมมือจากบุคลากรสายสนับสนุนในการตอบแบบสอบถาม

5.3.1.2 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ

5.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้เมื่อผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้สถิติในการวิจัยดังนี้

5.3.2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.3.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบการถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise regression) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อหาชุดตัวแปรของสมการและอิทธิพลของตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ

6. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล” ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

6.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและ ธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตามแนวคิดของ Likert Rating Scales สามารถแปลผลได้ดังนี้

5.00 – 4.50	มีความเห็นด้วยระดับมากที่สุด
4.49 – 3.50	มีความเห็นด้วยระดับมาก
3.49 – 2.50	มีความเห็นด้วยระดับปานกลาง
2.49 – 1.50	มีความเห็นด้วยระดับน้อย
1.49 – 1.00	มีความเห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

6.3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

สัญลักษณ์ที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

X ₁	หมายถึง	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
X ₂	หมายถึง	ด้านระบบการให้บริการ
X ₃	หมายถึง	ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ
X ₄	หมายถึง	ด้านระยะเวลาการให้บริการ
X ₅	หมายถึง	ด้านคุณภาพการให้บริการ

Y	หมายถึง	ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ
		คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
a	หมายถึง	ค่าคงที่ของการพยากรณ์
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
*	หมายถึง	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5
**	หมายถึง	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1
df	หมายถึง	ระดับชั้นความเป็นอิสระ degree of freedom
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F- distribution
Sig.	หมายถึง	ค่า significant (ระดับนัยสำคัญ)

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสังกัด จำนวน 191 คน ดังแสดงในตารางที่ 1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสังกัด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	157	82.20
ชาย	34	17.80
รวม	191	100
อายุ		
20 – 30 ปี	32	16.75
31 – 40 ปี	68	35.60
41 – 50 ปี	69	36.13
50 ปีขึ้นไป	22	11.52
รวม	191	100
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	7.33
ปริญญาตรี	139	72.77
ปริญญาโท	37	19.37
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.52
รวม	191	100
สังกัด		
สำนักงานคณบดี	115	60.21
ภาควิชา	76	39.79
รวม	191	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82.20 รองลงมาคือ เพศชายคิดเป็นร้อยละ 17.80 ส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.13 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.60 น้อยที่สุด คือ อายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.52 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา คือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.77 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 19.37 น้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 0.52 ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมาสังกัดสำนักงานคนบตี คิดเป็นร้อยละ 60.21 รองลงมาคือ สังกัดภาควิชา คิดเป็นร้อยละ 39.79

6.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณงานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการจำแนกตามรายด้านและโดยภาพรวม

ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.93	0.83	มาก	1
2. ด้านระบบการให้บริการ	3.78	0.85	มาก	3
3. ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	3.41	0.92	ปานกลาง	5
4. ด้านระยะเวลาการให้บริการ	3.82	0.90	มาก	2
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.66	0.83	มาก	4
โดยรวม	3.72	0.87	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.83) รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.90) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.92)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.97	0.74	มาก	1
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.95	0.87	มาก	2
3. ความรู้ความสามารถและทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.92	0.82	มาก	3
4. การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดมีความรวดเร็วฉับไว	3.86	0.87	มาก	4
โดยรวม	3.93	0.83	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.74) รองลงมา คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.87) และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดมีความรวดเร็วฉับไว ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.83)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้บริการ ด้านระบบการให้บริการ

ด้านระบบการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
1. กระบวนการและขั้นตอนเป็นระบบชัดเจน	3.62	0.82	มาก	4
2. การให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	3.82	0.84	มาก	3
3. การประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว เช่น การประสานงานทางโทรศัพท์	3.86	0.85	มาก	1
4. สามารถให้คำแนะนำเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.83	0.88	มาก	2
โดยรวม	3.78	0.85	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านระบบการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว เช่น การประสานงานทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.85) รองลงมา คือ สามารถให้คำแนะนำเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.88) และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ กระบวนการและขั้นตอนเป็นระบบชัดเจน ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.82)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ

ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
1. มีที่นั่งพักให้แก่ผู้มาติดต่อ	3.24	0.99	ปานกลาง	3
2. มีอุปกรณ์/ เครื่องมือสำนักงานไว้บริการ เช่น เทรียมปากกา ไว้พร้อมให้บริการ	3.54	0.83	มาก	1
3. สถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.45	0.95	ปานกลาง	2
โดยรวม	3.41	0.92	ปานกลาง	

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์/ เครื่องมือสำนักงานไว้บริการ เช่น เทรียมปากกา ไว้พร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.83) รองลงมา คือ สถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความสะอาด

และเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.95) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีที่นั่งพักให้แก่ผู้มาติดต่อ ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.99)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ

ด้านระยะเวลาการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
1. การให้บริการที่รวดเร็ว	3.86	0.91	มาก	1
2. การมาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตรงต่อเวลา และทุ่มเทเวลาให้แก่การบริการ	3.79	0.88	มาก	2
โดยรวม	3.83	0.90	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านระยะเวลาการให้บริการโดยรวมนี้อันดับอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การให้บริการที่รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.91) รองลงมาคือ การมาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตรงต่อเวลา และทุ่มเทเวลาให้แก่การบริการ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.88)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
1. ความสะดวก รวดเร็ว หรือ ไม่ล่าช้าในการให้บริการ	3.73	0.85	มาก	1
2. การให้บริการไม่มีข้อบกพร่อง หรือต้องแก้ไขใหม่	3.59	0.80	มาก	2
โดยรวม	3.66	0.83	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมนี้อันดับอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความสะดวก รวดเร็ว หรือ ไม่ล่าช้าในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.85) รองลงมา คือ การให้บริการไม่มีข้อบกพร่อง หรือต้องแก้ไขใหม่ ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.80)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยสารบรรณ

ตัวแปรตาม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของหน่วยสารบรรณ	3.59	0.69	มาก

ตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตามข้อมูลตารางที่ 7 พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.69)

6.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและ ธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) แบบการถดถอยแบบขั้นตอน (stepwise regression) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการใช้บริการ กับความพึงพอใจในการใช้บริการของหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรปัจจัยเป็นตัวพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Source of variation	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	46.51	2	23.26	100.20	0.00**
Residual	43.64	188	0.23		
Total	90.15	190			

การวิเคราะห์ผลจากตารางที่ 9 มีการตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่สามารถนำมาอธิบายความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

H_1 : ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำมาใช้ในการอธิบายความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

จากการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นั้น ผลการทดสอบตามตารางที่ 8 ได้ค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำมาใช้ในการอธิบายความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลได้อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 10 แสดงการค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่ใช้ในการพยากรณ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.70	0.49	0.49	0.49
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านคุณภาพการให้บริการ	0.72	0.52	0.51	0.48

จากตารางที่ 10 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน ตัวแปรพยากรณ์ จำนวน 2 ปัจจัย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณ เท่ากับ 0.70 และ 0.72 นั่นคือ เมื่อนำปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ ปัจจัยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพียงด้านเดียวเข้าไปในสมการ จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.70 มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์เท่ากับ 0.49 เมื่อเพิ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ ด้านคุณภาพการให้บริการเข้าไปในสมการ จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.72 มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์เท่ากับ 0.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Coefficients					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Std. Error		
(Constant)	1.02	0.19		5.43	0.00**
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.43	0.08	0.46	5.27	0.00**
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	0.25	0.08	0.29	3.28	0.00**

จากตารางที่ 11 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านระบบการให้บริการ สามารถร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเท่ากับ 0.43 และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเท่ากับ 0.25 ส่งผลทางบวกต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.72 ค่าสัมประสิทธิ์ การพยากรณ์ (R²) เท่ากับ 0.52 สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ร้อยละ 52

และจากตารางสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้ $Y = 1.02 + 0.43X_1 + 0.25X_2$

7. อภิปรายผลการวิจัย

7.1 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า หน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ มีที่นั่งพักให้แก่ผู้มาติดต่ออย่างไม่เพียงพอ อีกทั้งสถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ควรมีความสะอาดและเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ชนิ กานต์ วงษ์กรณ์ (2555) ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 2.ด้านระบบบริการ 3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

7.2 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ภาณุเดช เพ็ญความสุข และคณะ (2558) ที่พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี ด้านสภาพแวดล้อมน้อยที่สุด

7.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ โดยสามารถพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ถูกต้อง ร้อยละ 52

ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ดังนั้นถ้าหน่วยสารบรรณสามารถพัฒนาการบริการของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นจะยิ่งเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของหน่วยสารบรรณ มากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ดังนั้นถ้าหน่วยสารบรรณสามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นจะยิ่งเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของหน่วยสารบรรณ มากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า

8.1 ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มากที่สุด ดังนั้น หน่วยสารบรรณ ควรให้ความสำคัญ ในเรื่องช่องทางการติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น เพิ่มช่องทางการติดต่อทาง แอปพลิเคชัน “ไลน์” เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

8.2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหน่วยสารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นปัจจัยรองอันดับสอง ดังนั้น หน่วยสารบรรณ ควรให้ความสำคัญ ในเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีแบบแผนชัดเจน เช่น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เพื่อลดความผิดพลาดให้การทำงาน เป็นต้น

8.3 ควรแก้ไขด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ เช่น ควรเพิ่มพื้นที่นั่งพักให้แก่ผู้ติดต่อ, เตรียมอุปกรณ์/เครื่องมือสำนักงานให้พร้อมใช้งาน เป็นต้น

8.4 ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรนำข้อมูลการวิจัยที่ได้ของแต่ละปีมาเปรียบเทียบกันเพื่อพิจารณาว่า หน่วย
สารบรรณ งานบริหารและธุรการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีการพัฒนาปรับปรุง แก้ไขหรือไม่ และได้
มีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการอย่างไร แนวทางที่แก้ไขสามารถแก้ไขปัญหาได้เพียงใด

บรรณานุกรม

- ชนิการ วงษ์กรณ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอ
นายายอาม จังหวัดจันทบุรี. ปรินฤรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,
วิทยาการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐฐา เสวกวิหारी. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามธิบดี. คั่นคว้าอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญเกียรติ การเวกพันธุ์ และคณะ (2557). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. [http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=](http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่)
การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่.
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ สำนักส่งเสริมวิชาการ
และงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, มหาวิทยาลัยราช
ภัฏอุบลราชธานี.
- สุรเดช พฤกษมาศและคณะ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและวัดผล
มหาวิทยาลัยสยาม. สยามวิชาการ, 10(2), 87-96.
- อุไรวรรณ สมบัติศิริ. (2557). การศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชม
งคลรัตนโกสินทร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

การพัฒนาระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ งานพัฒนาระบบและเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

THE DEVELOPMENT OF COMPUTER AND MATERIALS WAREHOUSE SYSTEM
SYSTEM DEVELOPMENT AND TECHNOLOGY, FACULTY OF SCIENCE, MAHIDOL UNIVERSITY

พิมพ์แพรว ตีอาษา¹ และ ปพิชญา นิเทศ²

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและพัฒนาระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ งานพัฒนาระบบและเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และ 2) ศึกษาความพึงพอใจของระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ งานพัฒนาระบบและเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล การพัฒนาระบบระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ใช้กระบวนการพัฒนาระบบแบบ System Development Life Cycle (SDLC) และรวบรวมข้อมูลความต้องการของระบบโดยศึกษาจากเอกสาร และสอบถามจากเจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์และมีการพัฒนาระบบในรูปแบบ เว็บแอปพลิเคชัน โดยใช้ภาษา PHP เชื่อมต่อกับฐานข้อมูล MySQL ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สามารถจัดการข้อมูลวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการยืม-คืน และซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ สถานะยืม-คืนวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และบันทึกการเบิกจ่ายวัสดุคอมพิวเตอร์ และสามารถออกรายงาน ได้แก่ รายงานการยืม-คืนวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ การทดสอบความถูกต้องของข้อมูลทั้งในส่วนของการนำเข้าและการแสดงผลมีความถูกต้องสมบูรณ์ และในการศึกษาความพึงพอใจของการใช้งานระบบโดยใช้แบบสอบถาม พบว่า มีผลประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67)

คำสำคัญ : ยืม-คืน, วัสดุ, ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

Abstract

This research aims to 1) study and development of computer and materials warehouse system, systems development and technology, Faculty of Science, Mahidol University 2) study the satisfaction of development of computer and materials warehouse system, systems development and technology, Faculty of Science, Mahidol University. The development of computer and material warehouse system using System Development Life Cycle (SDLC) and collecting data on system requirements by studying documents And inquiring from computer staff and developed as a web application using the PHP language connecting to the MySQL database. Research results are the staff can provide computer lending and maintenance service by using data from the developed system, including information and status of lending computer service, record of computer materials withdrawal from the warehouse and related

¹ เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² นักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

reports. Validation tests, both for import and display, are completely accurate. And result of studying the satisfaction of system by using the questionnaire, found that the system satisfaction evaluation was at the highest level (mean 4.67)

Keywords: Lending, Materials, Computer

1. บทนำ

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีการจัดตั้งหน่วยบริการคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร สังกัดงานพัฒนาระบบและเทคโนโลยี ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดูแลซ่อมบำรุง แก้ไขปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในคณะฯ โดยต้องมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ และอะไหล่สำหรับการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ รวมทั้งมีการให้บริการยืมวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรภายในคณะฯ ซึ่งในปัจจุบันเจ้าหน้าที่จะใช้การบันทึกจำนวนวัสดุต่าง ๆ รวมทั้งบันทึกการยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ในรูปแบบกระดาษ ทำให้บางครั้งเกิดปัญหาวัสดุสูญหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้บันทึกข้อมูลทันทีเมื่อมีการเบิกวัสดุไปใช้ และเมื่อเจ้าหน้าที่ต้องการแก้ไขข้อมูล หรือค้นหาข้อมูลในแฟ้มเอกสารจะค่อนข้างยุ่งยาก เนื่องจากมีเอกสารจำนวนมาก ทำให้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานทั้งในด้านระยะเวลา และขั้นตอนการทำงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ให้เป็นระบบ โดยพัฒนาระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ช่วยอำนวยความสะดวกในการบันทึกข้อมูล เรียกดู และตรวจสอบข้อมูลวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้การบริหารจัดการระบบวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ รวมทั้งการดำเนินงานทั้งในด้านระยะเวลา และขั้นตอนการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาและพัฒนาระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ งานพัฒนาระบบและเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ งานพัฒนาระบบและเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชลิตา จันทจิรโกวิท และศรีนวล พงมณี (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อขายสินค้า หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในเขตเทศบาลตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลการตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบต้นแบบระบบสารสนเทศเพื่อขายสินค้า ในภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก 2) ผลทดสอบการใช้งานต้นแบบระบบสารสนเทศเพื่อขายสินค้า ในภาพรวมสามารถใช้งานได้ในระดับดี 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบสารสนเทศเพื่อขายสินค้าอยู่ในระดับดีมาก

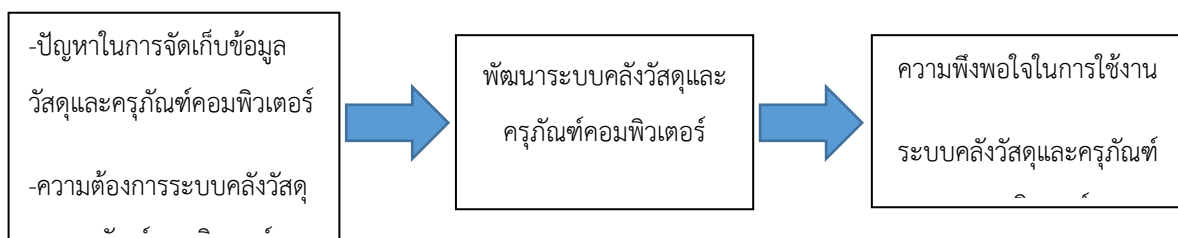
รัตนพล นาคสังข์ และจินดาพร อ่อนเกตุ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบยืม-คืนวัสดุและครุภัณฑ์ออนไลน์ โรงเรียนบ้านมอสมบูรณมีตรางภาพที่ 189 โดยระบบถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนนำไปใช้ในการบริหารจัดการการยืม-คืนวัสดุและครุภัณฑ์ การพัฒนาระบบใช้กระบวนการพัฒนาระบบแบบ System development Life Cycle (SDLC) และมีการพัฒนาระบบในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน โดยใช้ภาษา PHP เชื่อมต่อกับฐานข้อมูล MySQL ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์สามารถกรอกข้อมูลการยืมวัสดุและครุภัณฑ์ออนไลน์และตรวจสอบผลการยืม-คืนได้ นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่สามารถจัดการข้อมูล ผู้ใช้งานระบบ ข้อมูลวัสดุและครุภัณฑ์ ข้อมูลการยืม-คืนวัสดุและครุภัณฑ์ และสามารถออกรายงานต่าง ๆ ได้ และในการศึกษาความพึงพอใจของการใช้งานระบบโดยใช้แบบสอบถามพบว่า มีผลประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57)

กนิษฐา ปิติฤทธิ์ และเพ็ญศรี อมรศิลป์ชัย (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบคลังพัสดุ กรณีศึกษาฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต 3 จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้วงจรการพัฒนาระบบแบบจำลองน้ำตก ซึ่งพัฒนาระบบในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชัน ประกอบไปด้วยส่วนการใช้งานของผู้ดูแลระบบ ผู้ใช้งานทั่วไป หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ และผู้บริหาร ผลการศึกษาพบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบคลังพัสดุ โดยการประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 สรุปได้ว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่ง 1) สามารถสืบค้นหาข้อมูลและตรวจสอบพัสดุกงเหลือได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น 2) ได้ข้อมูลพัสดุก่อนข้างเป็นปัจจุบัน

ศิริเรือง พัฒน์ช่วย (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาต้นแบบระบบคลังวัสดุ กรณีศึกษา : กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี โดยการพัฒนาระบบใช้ MySQL เป็นโปรแกรมการจัดการฐานข้อมูล ใช้ภาษา HTML ร่วมกับ PHP เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบ ผลการศึกษาพบว่า ระบบสามารถทำงานได้ครบทั้งหมด 12 เมนู ตั้งแต่กระบวนการรับส่งวัสดุเข้าคลัง จนกระทั่ง เบิกจ่ายวัสดุและระบบควบคุมการเบิกจ่ายเมื่อเสร็จสิ้นออกมาในรูปแบบรายงานนำเสนอหน่วยงานทราบ รวมถึงผู้บริหาร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงาน

โดยสรุปกล่าวคือ ในการพัฒนาระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์นั้น ควรเริ่มจากการศึกษาปัญหาและความต้องการระบบ เพื่อนำมาใช้เป็นขอบเขตในการพัฒนาระบบ และหลังจากพัฒนาระบบเสร็จสิ้น ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานระบบ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพ ได้กรอบแนวความคิดดังนี้

กรอบแนวความคิด



4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ขอบเขตการวิจัย

4.1.1 ขอบเขตด้านข้อมูล ศึกษาปัญหาในการจัดเก็บข้อมูลแบบเดิม ศึกษาความต้องการในการใช้ระบบจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง สอบถามจากเจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ และพัฒนาระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ โดยใช้

หลักการพัฒนาระบบแบบ System Development Life Cycle (SDLC) โดยให้ระบบสามารถจัดเก็บข้อมูล เมื่อมีการเยี่ยม-คืนวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ รวมทั้งคลังอะไหล่ที่ใช้ในการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ สามารถตรวจสอบและค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้

4.1.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาปัญหาเพื่อนำมาพัฒนาระบบ โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) คือ เอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ได้แก่ รายงานบันทึกการเยี่ยม-คืนวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และรายการวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์จำนวน 1 คน และนักวิชาการคอมพิวเตอร์จำนวน 5 คน รวมทั้งหมด 6 คน สังกัด งานพัฒนาระบบและเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์คือ การเขียนโปรแกรมด้วยภาษา PHP และ โปรแกรมฐานข้อมูล MySQL โดยใช้หลักการพัฒนาระบบแบบ SDLC (Software Development Life Cycle)

4.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้งานระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้งานระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์, ด้านประโยชน์จากการใช้ระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และด้านความคิดเห็นต่อการพัฒนาระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ โดยใช้มาตราวัดประมาณค่า Rating Scale แสดงระดับการให้ความสำคัญ 5 ระดับ ตามทฤษฎีของ Likert

2) ข้อเสนอแนะ ใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบอย่างอิสระ การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้หาความเที่ยง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 1) ผู้วิจัยนำระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์สาธิตวิธีการใช้งาน และให้กลุ่มตัวอย่างทดลองใช้งาน
- 2) แจกแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้งาน และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3) นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบหาความสมบูรณ์และความถูกต้อง และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ต่อไป

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (รัชภูมิ สมสมัย, 2555)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

5. สรุปผลการวิจัย

5.1 การพัฒนาระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ตามหลักการการพัฒนาระบบแบบ SDLC (Software Development Life Cycle) ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1) การกำหนดปัญหา ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นปัญหาที่เกิดจากการใช้งานแบบฟอร์มในรูปแบบกระดาษ เพื่อบันทึกข้อมูลการยืม-คืนวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากในการค้นหาและตรวจสอบข้อมูล ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะแก้ปัญหาโดยพัฒนาระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกดูข้อมูลการยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ รวมทั้งตรวจสอบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสำรองซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ได้ เพื่อให้การบริหารจัดการการยืม-คืนวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) การวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ และสอบถามความต้องการของผู้ใช้ระบบ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ พบว่า ผู้ใช้ต้องการระบบแบบเว็บแอปพลิเคชันที่สามารถล็อกอินเข้าใช้งานได้ทุกที่ เจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์สามารถกรอกแบบฟอร์มการยืมวัสดุและครุภัณฑ์ผ่านระบบได้ เจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์สามารถเก็บข้อมูลวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และข้อมูลการยืม-คืนวัสดุและครุภัณฑ์อย่างเป็นระบบ

3) การออกแบบ ผู้วิจัยได้ออกแบบระบบกระบวนการทำงาน ฐานข้อมูล และส่วนติดต่อผู้ใช้งาน

4) การพัฒนา ผู้วิจัยพัฒนาระบบในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน โดยใช้ภาษา PHP ในการเขียนโปรแกรม และเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลโปรแกรมระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL และพัฒนาระบบตามที่ได้ออกแบบไว้

5) การทดสอบ ผู้วิจัยได้ทดสอบการทำงานของแต่ละกระบวนการโดยสร้างข้อมูลจำลองขึ้นมาเพื่อตรวจสอบการทำงานของระบบงาน และเมื่อพบข้อผิดพลาด ได้มีการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และเมื่อระบบเสร็จสิ้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจริงบางส่วนมาทดสอบการทำงานของระบบ

6) การนำระบบไปใช้ ผู้วิจัยได้นำระบบไปให้เจ้าหน้าที่และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้งานระบบ และสำรวจความพึงพอใจจากผู้ใช้งานหลังจากที่ได้ทดลองใช้งาน

7) การบำรุงรักษา ผู้วิจัยได้สอบถามเจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับการใช้งานระบบ เพื่อที่หากเกิดข้อผิดพลาดจะได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ สามารถทำงานได้ดังนี้

- ตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ
- ระบบการบันทึกการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เมื่อมีการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และต้องเบิกวัสดุคอมพิวเตอร์ในการซ่อมบำรุง ต้องบันทึกการเบิกวัสดุคอมพิวเตอร์ รายละเอียดผู้แจ้งซ่อม แสดงสถานะการซ่อม เช่น รอเบิกจ่าย กำลังซ่อม ซ่อมเสร็จสิ้นแล้ว รายละเอียดอุปกรณ์วัสดุที่ใช้ในการซ่อม จำนวนวัสดุคอมพิวเตอร์ที่เบิกจ่าย
- ระบบการขอใช้งานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ทางหน่วยงานมีการให้บริการยืม-คืนคอมพิวเตอร์พกพา แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และเครื่องพิมพ์เอกสาร ระบบจะบันทึกการขอใช้งานโดยระบุรายละเอียดผู้ขอใช้บริการยืมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ พร้อมแสดงสถานะของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ว่ามีบริการยืมและคืนครุภัณฑ์แล้วหรือไม่ หากผู้ใช้คืนจะดำเนินการกรัดรับคืนเรียบร้อยแล้ว
- ระบบครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เป็นการบันทึกรายละเอียดข้อมูลครุภัณฑ์ที่ทางหน่วยงานให้บริการยืม-คืนโดยสามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข รายละเอียดได้

- ระบบรายการอุปกรณ์ เป็นการบันทึกรายละเอียดข้อมูลวัสดุคอมพิวเตอร์ที่ไว้ให้บริการซ่อมบำรุง โดยแสดงรายละเอียดและรูปภาพของอุปกรณ์ต่าง ๆ แสดงจำนวนคงเหลือของวัสดุคอมพิวเตอร์ สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข รายละเอียดได้

- รายงานของระบบวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ได้แก่ รายงานการยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ , รายงานการซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่มีการเบิกจ่ายวัสดุคอมพิวเตอร์, รายงานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ, รายงานวัสดุคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

ระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ มีตัวอย่างหน้าจอระบบดังนี้

#	หัวข้องานซ่อม	รายละเอียด	ครุภัณฑ์	ผู้ส่งซ่อม	วันที่ส่ง	
1	HDD เสีย เสร็จ	เปลี่ยน HDD	9561134100000219810	สมจิตร ศรีฤทธิ์	08-01-2020 11:51	✕
2	ต้องการปลั๊กต่อ เสร็จ	ใช้ประชุม K102	-	วัชร ใจช็อกุล	08-01-2020 13:40	✕
3	ยืมแฟลชไดร์ เสร็จ	ใช้ประชุม K102	-	วัชร ใจช็อกุล	08-01-2020 14:40	✕

ภาพที่ 2 หน้าต่างแสดงรายการแจ้งซ่อม

ภาพที่ 2 หน้าต่างแสดงรายการแจ้งซ่อม รายละเอียดของผู้ใช้บริการและแสดงสถานะการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ว่า กำลังซ่อม รออุปกรณ์ หรือเสร็จสิ้นแล้ว

#	ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	วันที่	ผู้ใช้	สถานะ
1	notebook HP (0959077-410000031523-0)	20-12-2019 ถึง 22-12-2019	วารกรณ์ เมือบศรี	✓ รับคืนแล้ว
2	notebook HP (0959077-410000031523-0)	20-12-2019 ถึง 20-12-2019	วารกรณ์ เมือบศรี	✓ รับคืนแล้ว
3	notebook HP (0959077-410000031523-0)	20-12-2019 ถึง 06-01-2020	วารกรณ์ เมือบศรี	✓ รับคืนแล้ว
4	notebook HP (0959077-410000031522-0)	07-01-2020 ถึง 07-01-2020	นัยยภัท เรือครุ่งเรือง	✓ รับคืนแล้ว
5	notebook HP (0959077-410000031522-0)	08-01-2020 ถึง 09-01-2020	วัชร ใจช็อกุล ประชุมห้อง K102 โทร 5037	✓ รับคืนแล้ว

ภาพที่ 3 หน้าต่างแสดงรายการขอใช้งานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ภาพที่ 3 หน้าต่างแสดงรายการขอใช้งานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ รายละเอียดของผู้ใช้บริการและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ถูกยืมใช้บริการ และแสดงสถานะว่ารับคืนแล้วหรือไม่

#	ชื่อ	ครุภัณฑ์	รายละเอียด	รูป	ประเภท	***
1	notebook HP	0959077-41000031523-0	notebook HP 3			
2	Mac air	0959116410000316490	Macbook Air CPU : Intel i5			
3	notebook HP ไม่พร้อมใช้งาน	0959077-41000031522-0	notebook HP 2			
4	notebook HP	0959077-41000031525-0	notebook HP 5			
5	Asus	0956113-41000021981-0	asus Ultrabook			
6	Asus	0956113-41000021982-0	asus Ultrabook			

ภาพที่ 4 หน้าต่างแสดงรายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการยืม-คืน

ภาพที่ 4 หน้าต่างแสดงรายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการยืม-คืน รายละเอียดของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ พร้อมรูปภาพประกอบ สถานะของเครื่องว่าถูกใช้งานอยู่หรือไม่ และสามารถพิมพ์รายงานแสดงจำนวนและรายละเอียดของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

#	อุปกรณ์	รายละเอียด	จำนวน	ใช้ไป	คงเหลือ	รูปภาพ	***
1	เมาส์	Logitech	10	0	10		
2	คีย์บอร์ด	คีย์บอร์ด Logitech K120 แบบ USB	10	0	10		
3	ปลั๊กรางไฟ	ปลั๊กรางไฟ 8 จุด	3	0	3		
4	RAM	RAM 4 GB ddr2	5	0	5		
5	Harddisk Seagate	Harddisk Seagate 1TB	5	1	4		
6	Flash drive kington	Flash drive kington 16 GB	4	0	4		

ภาพที่ 5 หน้าต่างแสดงรายการวัสดุคอมพิวเตอร์สำหรับการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

ภาพที่ 5 หน้าต่างแสดงรายการวัสดุคอมพิวเตอร์สำหรับการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ รายละเอียดของวัสดุคอมพิวเตอร์ พร้อมรูปภาพประกอบ แสดงจำนวนทั้งหมดของวัสดุคอมพิวเตอร์และจำนวนคงเหลือ และสามารถพิมพ์รายงานแสดงจำนวนและรายละเอียดของวัสดุคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

Booking

สังกัด: ภาควิชากายวิภาคศาสตร์

ชื่อ - นามสกุล: วราภรณ์ เมือบศรี

ตั้งแต่วันที่: [] ถึง: []

รายละเอียด: []

อุปกรณ์: [+เพิ่ม]

notebook HP (0959077-41000031523-0)

notebook HP (0959077-41000031523-0)

Save Close

ภาพที่ 6 หน้าต่างแสดงหน้าต่างการขอยืม-คืน ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ภาพที่ 6 แสดงหน้าต่างการขอยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ โดยเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้บันทึกรายละเอียดของผู้มาขอใช้
บริการขอยืม-คืน โดยระบบครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ต้องการใช้งานได้

New Job

สังกัด: ภาควิชาเทคโนโลยีชีวภาพ

ชื่อ - นามสกุล: ชลธิดา ทองคำ

หัวข้องานซ่อม: computer เปิดไม่ได้

เลขครุภัณฑ์: 0956113-410000021981-0

รายละเอียด: Ram เสียต้องเปลี่ยนใหม่

สถานะ: รออุปกรณ์

อะไหล่: [+เพิ่ม]

RAM จำนวน 1

Save Close

ภาพที่ 7 หน้าต่างแสดงการแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ภาพที่ 7 หน้าต่างแสดงการแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ โดยเจ้าหน้าที่เป็นผู้กรอกรายละเอียดการซ่อมแซมที่ต้องมีการ
เบิกวัสดุคอมพิวเตอร์โดยระบบวัสดุคอมพิวเตอร์ที่ใช้ซ่อมบำรุง พร้อมระบุสถานะการซ่อมว่า กำลังซ่อม รออุปกรณ์ หรือ
เสร็จสิ้นแล้ว

#	ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	วันที่	ผู้ใช้	สถานะ
1	notebook HP (0959077-41000031522-0)	07-01-2020 ถึง 07-01-2020	นัชณภัศ เราชัยรุ่งเรือง	✓ รับคืนแล้ว
2	notebook HP (0959077-41000031522-0)	08-01-2020 ถึง 09-01-2020	วัชร ใจชื้อกุล ประชุมห้อง K102 โทร 5037	✓ รับคืนแล้ว
3	notebook HP (0959077-41000031526-0)	08-01-2020 ถึง 09-01-2020	วัชร ใจชื้อกุล ประชุมห้อง K102 โทร 5037	✓ รับคืนแล้ว
4	Asus (0956113-41000021982-0)	08-01-2020 ถึง 09-01-2020	วัชร ใจชื้อกุล ประชุมห้อง K102 โทร 5037	✓ รับคืนแล้ว
5	Asus (0956113-41000021981-0)	08-01-2020 ถึง 09-01-2020	วัชร ใจชื้อกุล ประชุมห้อง K102 โทร 5037	✓ รับคืนแล้ว
6	notebook HP (0959077-41000031522-0)	17-01-2020 ถึง 23-01-2020	มาลีนา รังษิ	✓ รับคืนแล้ว

ภาพที่ 8 หน้าต่างแสดงรายงานระบบวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ภาพที่ 8 หน้าต่างแสดงรายงานระบบวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งจะมีทั้งหมด 2 รายการ คือ รายงานยืม-คืน ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ และรายงานการซ่อมบำรุง สามารถเลือกช่วงเวลาที่ต้องการและค้นหาได้ และสามารถแปลงเป็นไฟล์ Excel ได้

5.2 การทดสอบประสิทธิภาพของระบบ

ในส่วนของการศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์วิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ตามแนวคิดของ Likert Rating Scales สามารถแปลผลได้ดังนี้

5.2.1 ผลการวิจัยการใช้งานระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์จำแนกตามรายด้าน และโดยภาพรวม ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามรายด้านและโดยภาพรวม

ระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพของระบบ	4.50	0.24	มากที่สุด
2. ด้านประโยชน์จากการใช้งาน	4.58	0.58	มากที่สุด
3. ด้านความคิดเห็นต่อการพัฒนาระบบ	4.92	0.20	มากที่สุด
โดยรวม	4.67	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า การใช้งานระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบมากที่สุด ($\bar{x} = 4.92$, S.D. = 0.20) รองลงมาคือ ด้านประโยชน์จากการใช้งาน ($\bar{x} = 4.58$, S.D. = 0.58) และน้อยที่สุดคือ ด้านคุณภาพของระบบ ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.24)

5.2.2 ผลการวิจัยการใช้งานระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ด้านคุณภาพของระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์รายข้อ ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับด้านคุณภาพของระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์รายข้อ

ด้านคุณภาพของระบบ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การออกแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	4.67	0.52	มากที่สุด
2. รูปแบบการป้อนข้อมูลมีความครบถ้วน	4.50	0.55	มากที่สุด
3. การป้อนข้อมูลมีความครบถ้วน	4.17	0.41	มาก
4. รูปแบบของตัวอักษรอ่านง่าย และสวยงาม	4.83	0.41	มากที่สุด
5. ภาษาที่ใช้สามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน ตรงประเด็น	4.33	0.82	มาก
6. เมนู คำสั่งต่างๆ สามารถเข้าใจได้ง่าย	4.83	0.41	มากที่สุด
7. การเชื่อมโยงของเมนู คำสั่งมีความถูกต้อง	4.33	0.52	มาก
8. ระบบสามารถติดตามการยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ได้	4.67	0.52	มากที่สุด
9. ระบบสามารถแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์พร้อมรายละเอียดการเบิกวัสดุคอมพิวเตอร์ได้	4.50	0.55	มากที่สุด
10. เอกสารรายงานมีความถูกต้อง และครบถ้วน สามารถนำไปใช้งานได้	4.17	0.75	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ มีความเห็นด้วยมากที่สุดว่า ระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์มีรูปแบบของตัวอักษรอ่านง่าย และสวยงาม และเมนู คำสั่งต่างๆ สามารถเข้าใจได้ง่าย ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.41) รองลงมาคือ การออกแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน และระบบสามารถติดตามการยืม-คืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ได้ ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.52) และเห็นด้วยน้อยที่สุดว่า การป้อนข้อมูลมีความครบถ้วน และเอกสารรายงานมีความถูกต้อง และครบถ้วน สามารถนำไปใช้งานได้ ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.75)

5.2.3 ผลการวิจัยการใช้งานระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ด้านประโยชน์จากการใช้งานของระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับด้านประโยชน์จากการใช้งานของระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ด้านประโยชน์จากการใช้งานของระบบ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การใช้ระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ทำให้ค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	4.67	0.52	มากที่สุด
2. การใช้ระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ช่วยลดข้อผิดพลาดในการจัดทำรายงาน	4.50	0.84	มากที่สุด
3. โดยรวมแล้วระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน	4.67	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ มีความเห็นด้วยมากที่สุดว่า การใช้ระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ทำให้ค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และโดยรวมแล้วระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.52) และรองลงมาคือ การใช้ระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ช่วยลดข้อผิดพลาดในการจัดทำรายงาน ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.84)

5.2.4 ผลการวิจัยการใช้งานระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ด้านความคิดเห็นต่อการพัฒนาระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับด้านความคิดเห็นต่อการพัฒนาระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ด้านความคิดเห็นต่อการพัฒนาระบบ	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่า ควรพัฒนาระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ให้สามารถใช้งานหน่วยงานอื่นๆด้วยหรือไม่	4.83	0.41	มากที่สุด
2. ท่านคิดว่า ควรนำระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ไปพัฒนาต่อยอดเพื่อใช้ในวัสดุสำนักงาน/วัสดุงานบ้านต่อไปหรือไม่	5.00	0.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ มีความเห็นด้วยมากที่สุดว่า ควรนำระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ไปพัฒนาต่อยอดเพื่อใช้ในวัสดุสำนักงาน/วัสดุงานบ้านต่อไป ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.00) รองลงมาคือ ควรพัฒนาระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ให้สามารถใช้งานหน่วยงานอื่นๆ ด้วย ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.41)

6. อภิปรายผลการวิจัย

การพัฒนาระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ งานพัฒนาระบบและเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยได้ศึกษาปัญหาการใช้ระบบเดิมโดยใช้การวิจัยเอกสาร ศึกษากระบวนการทำงานของการยืม-คืนวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และศึกษาความต้องการของการใช้งานระบบ จากนั้นนำไปวิเคราะห์และออกแบบ และพัฒนาระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ โดยระบบจะช่วยอำนวยความสะดวกในการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และการยืม-คืนวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ การซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ที่มีการเบิกจ่ายวัสดุ รายงานการยืม-คืนวัสดุและรายงานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ทั้งปัจจุบันและย้อนหลัง โดยเบื้องต้นการกรอกข้อมูลต่างๆ จะดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่เป็นผู้กรอกรายละเอียดข้อมูลวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ การยืม-คืนวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

เมื่อนำระบบไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ ทดลองใช้งานระบบและทำแบบสอบถามประสิทธิภาพระบบพบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 โดยด้านความคิดเห็นต่อการพัฒนาระบบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.92 ซึ่งผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ เห็นว่าควรนำระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ไปพัฒนาต่อยอดเพื่อใช้ในวัสดุสำนักงาน/วัสดุงานบ้านต่อไป ส่วนด้านประโยชน์จากการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ซึ่งผู้วิจัยต้องปรับระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ให้สามารถลดข้อผิดพลาดในการจัดทำรายงานเอกสารประกอบได้ ด้านคุณภาพของระบบของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 ซึ่งต้องปรับในเรื่องเอกสารรายงานให้มีความถูกต้อง และครบถ้วน สามารถนำไปใช้งานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนพล นาคสังข์ และจินดาพร อ่อนเกตุ (2560) ที่พัฒนาระบบยืม-คืนวัสดุและครุภัณฑ์ออนไลน์ โดยใช้หลักการ System development Life Cycle (SDLC) ในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน และพบว่า มีผลประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบอยู่ในระดับมากที่สุด

7. ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากข้อเสนอของผู้ทำแบบสอบถามควรรนำระบบคลังวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ พัฒนาระบบต่อยอดเพื่อใช้ในวัสดุสำนักงาน/วัสดุงานบ้านในแต่ละภาควิชาและหน่วยงานต่อไป และปรับปรุงแก้ไขพัฒนาระบบในด้านคุณภาพของระบบให้การป้อนข้อมูลมีความครบถ้วนถูกต้อง เอกสารรายงานมีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้งานได้จริง และภาษาที่ใช้สามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน ตรงประเด็น และควรให้ผู้ใช้บริการสามารถยืม-คืนวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ได้ด้วยตัวเอง โดยสามารถเข้าระบบเพื่อกรอกข้อมูลการยืมใช้งานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ด้วยตัวเองได้ สามารถให้ผู้ยืม-คืน วัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ติดตามตรวจสอบสถานะการขอยืมวัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ได้

เอกสารอ้างอิง

- กนิษฐา ปิติฤทธิ์ และเพ็ญศรี อมรศิลป์ชัย. (2559). ระบบคลังพัสดุ กรณีศึกษาฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานพัฒนาที่ดินเขต 3 จังหวัดนครราชสีมา. บทความวิจัย การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 วิทยาลัยนครราชสีมา.
- ชลิดา จันทจิระโกวิท และศรีนวล พงษ์มณี. (2561). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อขายสินค้า หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ในเขตเทศบาลตำบลแม่สรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย. บทความวิจัย การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9.
- รัชภูมิ สมสมัย. (2555). ที่มาของเกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ย (\bar{x}) จากคะแนนแบบ Rating Scale. สืบค้นจาก <https://somorpoom.files.wordpress.com/2012/03>.
- รัตนพล นาคสังข์ และจินดาพร อ่อนเกตุ. (2560). การพัฒนาระบบยืม-คืนวัสดุและครุภัณฑ์ออนไลน์ โรงเรียนบ้านมอสมบูรณมิตร์ภาพที่ 189. บทความวิจัย การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ศิริเรือง พัฒน์ช่วย. (2552). การพัฒนาต้นแบบระบบคลังวัสดุ กรณีศึกษา : กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. งานค้นคว้าอิสระสาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

การสกัดสารสีกลุ่มแอนโธไซยานินในพืชดอก

EXTRACTION OF ANTHOCYANIN PIGMENTS FROM FLOWER PLANTS

นภสร ชาบาง¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) วิธีการสกัดสารสีกลุ่มแอนโธไซยานินในพืชดอก (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวิธีการสกัดสารสีกลุ่มแอนโธไซยานินในพืชดอก และ (3) นำเสนอแนวทางการหาวิธีการสกัดสารสีกลุ่มแอนโธไซยานินในพืชดอก กลุ่มตัวอย่างพืชดอก 3 ชนิด ได้แก่ อัญชัน บานไม่รู้โรย และกล้วยไม้ โดยการทดลองเปรียบเทียบ 3 วิธี ได้แก่ สกัดโดยใช้ น้ำ เอทานอล และ เอทานอล ผสม 0.1% กรดไฮโดรคลอริก เป็นตัวทำละลาย

ไซยานิดิน และ เดลฟินิดิน เป็นสารสีในกลุ่มแอนโธไซยานิน พบมากในดอกไม้ และผลไม้บางชนิด การนำแอนโธไซยานินไปใช้ประโยชน์จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาสภาวะที่เหมาะสมในการสกัด โดยในการสกัดสารแอนโธไซยานินในพืชดอก (อัญชัน บานไม่รู้โรย กล้วยไม้) จะใช้สารละลายสกัด 3 ชนิด คือ น้ำ เอทานอล และ 0.1% กรดไฮโดรคลอริกในเอทานอล เพื่อหาสารไซยานิดิน และเดลฟินิดิน ในพืชดอกทั้ง 3 ชนิด เมื่อสกัดด้วยวิธีการสกัดแบบการหมัก (Maceration extraction) พบว่าสารละลาย 0.1% กรดไฮโดรคลอริกในเอทานอล สามารถสกัดสารแอนโธไซยานินได้สูงกว่าเอทานอล และน้ำ จากการตรวจสอบสารสกัดนี้ด้วย HPLC พบว่ามี ไซยานิดิน ในดอกอัญชัน และเดลฟินิดิน ในดอกบานไม่รู้โรย โดยมีค่า retention time ที่ 17.755 และ 15.404 นาที ตามลำดับ ผลการวิจัยพบว่า ตัวทำละลายมีผลต่อวิธีการสกัดสารสีกลุ่มแอนโธไซยานินในพืชดอก และวิธีการสกัดแบบการหมักโดยใช้ 0.1% กรดไฮโดรคลอริกในเอทานอล เป็นวิธีที่เหมาะสมสำหรับการสกัดสารสีกลุ่มแอนโธไซยานินในพืชดอก

คำสำคัญ : การสกัด พืชดอก ตัวทำละลาย ไซยานิดิน และ เดลฟินิดิน

Abstract

The objectives of this research were (1) extraction of Anthocyanin pigments from flower plants (2) studying on factor that effect on Anthocyanin pigments extraction from flower plants and (3) present extraction methods for Anthocyanin pigments from flower plants. The sample of this study consist of Butterfly Pea, Globe Amaranth and Orchid. Extraction method was studied by comparing three extraction solvents using water, ethanol and 0.1% HCl in ethanol.

Cyanidin and Delphinidin are mainly anthocyanin pigments in flowers and fruits. In the industrial level, optimum extracting condition is necessary. Anthocyanin extraction from flower plants (Butterfly Pea, Globe Amaranth and Orchid) was studied by using three solvents: H₂O, Ethanol and 0.1% HCl in Ethanol. Maceration extraction method was applied, it was found that 0.1% HCl in Ethanol can be extract

¹ นักวิทยาศาสตร์ สังกัดกลุ่มสาขาวิชาชีววนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ฐานชีวภาพอัจฉริยะ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, email : napason.cha@mahidol.ac.th

the highest total anthocyanin contents than ethanol and water. From HPLC experiment, the retention time of Cyanidin in Butterfly pea and Delphinidin in Globe Amaranth were stated at 17.755 and 15.404 minutes, respectively.

The results of this research showed that type of solvents have an effect on the extraction process. 0.1% hydrochloric acid in ethanol was suitable for extraction of Anthocyanins pigments from flower plants.

Keywords: Extraction, Flower Plants, Solvent, Cyanidin and Delphinidin

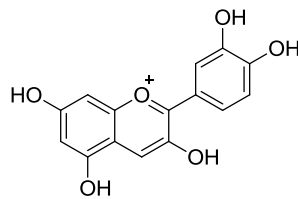
1. บทนำ

ตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560-2579 ที่ช่วยผลิตและพัฒนาความสามารถ และศักยภาพของมนุษย์ รวมทั้งยกระดับผลงานวิจัยให้กับประเทศ โดยมีกลยุทธ์เน้นสร้างระบบนิเวศการวิจัยและนวัตกรรม ที่ทำให้เกิดการสร้างผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในสังคมและเชิงพาณิชย์แบบครบวงจร ด้วยการสนับสนุนบุคลากรที่มีศักยภาพ ทรัพยากร และสถานที่ อีกทั้งคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ยังมีวิสัยทัศน์เพื่อจะมุ่งเป็น คณะวิทยาศาสตร์ชั้นนำในระดับสากล ที่เน้นผลิตผลงานวิจัยคุณภาพสากล โดยเพิ่มประสิทธิภาพการวิจัยที่มุ่งเน้นก่อน ประโยชน์ต่อสังคมนั้น จึงสอดคล้องกับจุดประสงค์ของการผลิตและพัฒนางานวิจัยเพื่อสนับสนุนผลผลิตทางการเกษตรของเกษตรกรประเทศไทย

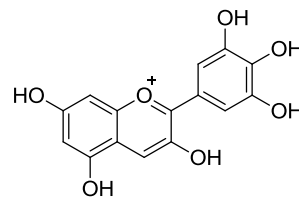
ในปัจจุบันประเทศไทยเป็นแหล่งผลิตไม้ดอกไม้ประดับที่สำคัญติดอันดับโลก เนื่องจากประเทศไทยตั้งอยู่ใน คาบสมุทรอินโดจีนซึ่งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของทวีปเอเชีย อยู่ในเขตร้อน ทำให้มีอุณหภูมิสูงตลอดปี ลักษณะภูมิประเทศที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดของประเทศไทย คือ ภูเขาสูง ที่ราบสูง และที่ราบลุ่มตอนกลาง ซึ่งสภาพพื้นที่ที่ราบซึ่ง น้ำท่วมถึงอันอุดมสมบูรณ์และภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน ทำให้ประเทศไทยมีความเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับ เกษตรกรรม และการปลูกพืชต่าง ๆ โดยสภาพภูมิอากาศและพื้นที่ที่เหมาะสมทำให้พบว่าประเทศไทยมีความ หลากหลายทางชีวภาพของสิ่งมีชีวิต โดยเฉพาะพืชไม้ดอกไม้ประดับ ที่มีลักษณะดอกสวยงาม ทั้งไม้ยืนต้นขนาดใหญ่ ไม้พุ่ม และไม้ล้มลุก บางชนิดมีดอกสวยงามที่ใช้ประดับตกแต่งอาคารสถานที่ บางชนิดปลูกเพื่อตัดดอกนำไปใช้ ประโยชน์โดยตรง ทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศไทยมีการเจริญเติบโตลดลง ส่งผลให้การซื้อ ขายของพืชดอกลดลงตามไปด้วย ทำให้ส่งผลกระทบต่อเกษตรกรผู้ปลูกพืชไม้ดอกไม้ประดับ เนื่องจากผลผลิตทางการ เกษตรตกต่ำ ทำให้เกิดแนวคิดการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับพืชดอก จึงได้ดำเนินการวิจัยและพัฒนาผลผลิตทาง การเกษตรเพื่อให้มีประโยชน์มากยิ่งขึ้น โดยพืชดอกที่น่าสนใจ ที่คนไทยรู้จักคุ้นเคยมานานเพราะมีประโยชน์ใช้สอย มากมาย เป็นดอกไม้ที่สามารถหาซื้อได้ตลอดปี และยังมีราคาปลูกอย่างหลากหลาย ได้แก่ อัญชัน (Blue Pea) มี ชื่อทางวิทยาศาสตร์คือ *Clitoria tematea* Linn. จัดอยู่ในวงศ์ Fabaceae ซึ่งเป็นพืชวงศ์ของถั่ว ลักษณะลำต้นเป็น ไม้ล้มลุก สามารถพบได้ทั่วไปในป่าโล่งแจ้ง หรือในที่กึ่งร่ม ทั้งป่าเบญจพรรณในพื้นที่ลุ่มจนถึงป่าดิบเขาสูง โดยนิยม นำมาใช้ประโยชน์ทางเครื่องสำอาง หรือใช้เป็นสีผสมอาหารและเครื่องดื่ม จากการรวบรวมข้อมูลงานวิจัยทาง วิทยาศาสตร์พบว่า ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับฤทธิ์ทางเภสัชวิทยาจากส่วนต่างๆ ของอัญชันเป็นจำนวนมาก มีการทดสอบ ในสัตว์ทดลอง โดยพบว่าสารสกัดชนิดต่างๆ ที่ได้ จากส่วนลำต้นเหนือดิน ใบ ดอก และรากของอัญชันมีฤทธิ์กระตุ้น การเรียนรู้และความจำ ช่วยคลายความเครียดและวิตกกังวล ช่วยในการนอนหลับ ลดน้ำตาลในเลือด แก้ไข้ แก้ปวด

และด้านการอักเสบ บานไม่รู้โรย (*Gomphrena globosa*) เป็นไม้ดอกที่มีชื่อทางวิทยาศาสตร์ว่า *Gomphrena globosa* L. อยู่ในวงศ์ *Amaranthaceae* สามารถพัฒนาเพื่อผลิตเป็นไม้ดอกกระถางได้ เนื่องจากดอกมีสีสันสวยงาม ดอกบานทนนาน ลักษณะที่สำคัญ คือ ดอกมีลักษณะคงความสดของ สีได้ยาวนาน แมื่อดอกจะเหี่ยวแห้งไปแล้ว จึงมักนำมาใช้เป็นดอกไม้แห้ง เพื่อใช้ประดับตกแต่ง กล้วยไม้ (Orchid) มีชื่อทางวิทยาศาสตร์ว่า *Orchid* เป็นพืชใบเลี้ยงเดี่ยว ในวงศ์ *Orchidaceae* เป็นไม้ตัดดอกยอดนิยม ได้แก่ กล้วยไม้สกุลหวาย (*Dendrobium*) เนื่องจากมีลักษณะดอกและสีสันลวดลายสวยงาม เป็นไม้ตัดดอกที่มีอายุการใช้งานได้นาน กล้วยไม้เป็นพืชเศรษฐกิจที่มีความสำคัญของไทย เนื่องจากเป็นไม้ส่งออกขายต่างประเทศทำรายได้เข้าประเทศ ทั้งนี้พบว่าพืชดอกทั้งสามชนิดดังกล่าวนี้ว่าเป็นพืชที่สามารถเพาะปลูกได้ง่าย เจริญเติบโตได้ดี รวมทั้งมีประโยชน์ด้านสรรพคุณต่างๆ มากมาย

การนำพืชดอกมาสกัดเพื่อให้ได้สารสีนั้นเป็นหนึ่งในวิธีการเพิ่มมูลค่าผลผลิตทางการเกษตร ทั้งนี้จากการศึกษาเบื้องต้นพบว่าพืชดอกมีสารสำคัญที่ชื่อว่า ไซยานิดิน (Cyanidin) และ เดลฟินิดิน (Delphinidin) ซึ่งเป็นสารที่อยู่ในกลุ่ม แอนโทไซยานิน (anthocyanin) ที่มีประโยชน์มากมาย อันได้แก่ ช่วยต้านอนุมูลอิสระ โดยมีการวิจัยพบว่าแอนโทไซยานินมีประสิทธิภาพในการต้านอนุมูลอิสระสูงกว่าวิตามินซีและอีถึง 2 เท่า ลดอาการอักเสบ ช่วยปกป้องหลอดเลือด กระตุ้นการไหลเวียนของเลือด ลดคอเลสเตอรอลในเลือด และลดความเสี่ยงในการเป็นโรคหัวใจ หลอดเลือดได้ นับว่าสารสีในพืชดอกมีประโยชน์ในด้านสุขภาพอย่างหลากหลาย จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการจัดทำเรื่องนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป



ไซยานิดิน (Cyanidin)



เดลฟินิดิน (Delphinidin)

รูปที่ 1 แสดงโครงสร้างทางเคมีของสาร ไซยานิดิน (Cyanidin) และเดลฟินิดิน (Delphinidin)

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาวิธีการสกัดสารสีกลุ่มแอนโทไซยานินในพืชดอก
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวิธีการสกัดสารสีกลุ่มแอนโทไซยานินในพืชดอก
- 2.3 เพื่อนำเสนอแนวทางการหาวิธีการสกัดสารสีกลุ่มแอนโทไซยานินในพืชดอก

3. ทบทวนวรรณกรรม

แนวความคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ทฤษฎีการเลือกตัวอย่างพืชดอก

ในการคัดเลือกตัวอย่างพืชดอก จะคัดเลือกจากพืชดอกที่คนไทยรู้จักคุ้นเคยมานานเพราะมีประโยชน์ใช้สอยมากมาย เป็นดอกไม้ที่สามารถหาซื้อได้ตลอดปี มีการปลูกอย่างหลากหลาย และยังเป็นพืชดอกทางเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศไทย อีกทั้งพืชดอกดังกล่าวต้องมีสารสีในกลุ่มแอนโทไซยานิน ที่เป็นรงควัตถุหรือสารสี ที่ให้สีแดง

ม่วง และน้ำเงิน ใช้เป็นสารสีธรรมชาติในอาหาร จึงมีคุณสมบัติเป็นโภชนเภสัช เป็นสารต้านอนุมูลอิสระ ช่วยชะลอความเสื่อมของเซลล์ ช่วยลดอัตราเสี่ยงของการเกิดโรคหัวใจและเส้นเลือดอุดตันในสมอง ดังนั้นจึงได้ศึกษาพืชดอกชนิดต่างๆ ที่มีสารสีกลุ่มดังกล่าว โดยเลือกตัวอย่างพืชดอก 3 ชนิด ได้แก่ อัญชัน บานไม่รู้โรย และกล้วยไม้สกุลหวาย (Dendrobium)

3.2 ทฤษฎีการสกัดสารสีในพืชดอก

ขั้นตอนการเตรียมพืชดอกเพื่อนำมาสกัด

นำส่วนดอกของพืช มาทำความสะอาด และผึ่งในแดด หรือตะแกรงโปร่ง เพื่อระบายน้ำและป้องกันเชื้อรา หลังจากนั้นนำไปผึ่งลมเพื่อให้ส่วนดอกแห้ง หรือนำไปอบในตู้อบ โดยใช้อุณหภูมิประมาณ 50 องศาเซลเซียส แต่การอบโดยใช้ความร้อนมีข้อเสีย คือ พืชจะได้รับความร้อนโดยตรง ซึ่งอาจทำลายสารสำคัญบางชนิดในส่วนดอก เมื่อส่วนดอกแห้งให้นำไปบดเป็นผง โดยใช้เครื่องบดไฟฟ้า

ขั้นตอนการสกัดสาร ใช้วิธีการหมัก (Maceration) ซึ่งเป็นวิธีนี้เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุด **เป็นการหมักส่วนดอกที่บดได้ขนาดตามต้องการในตัวทำละลายที่เหมาะสม** โดยทำการคัดเลือกตัวทำละลายที่เหมาะสมกับสารในพืช วิธีนี้มีข้อดีคือ สารสกัดจะไม่ถูกความร้อนโดยตรง ทำให้โอกาสในการสลายตัวของสารสกัดลดลง ข้อเสียของวิธีนี้คือจะสิ้นเปลืองตัวทำละลายปริมาณมาก

3.3 ทฤษฎีการวิเคราะห์สารสี

วิเคราะห์สารสีที่ได้จากดอกของพืช โดยอาศัยการวิเคราะห์โดยใช้เครื่อง High Performance Liquid Chromatography (HPLC) เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่สามารถแยกสารและวิเคราะห์สารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับแยกสารประกอบที่สนใจที่ผสมอยู่ในตัวอย่าง โดยถูกตรวจวัดสัญญาณด้วยเครื่องตรวจวัด (Detector) สัญญาณที่บันทึกได้จากตัวตรวจวัดจะมีลักษณะเป็นพีค ซึ่งจะเรียกว่า โครมาโตแกรม โดย HPLC สามารถทดสอบได้ทั้งเชิงคุณภาพ และทดสอบเชิงปริมาณ โดยการเปรียบเทียบกับสารมาตรฐาน

4. สมมุติฐานการวิจัย

วิธีการสกัดสารมีผลต่อการสกัดสารสีในกลุ่มแอนโธไซยานิน (ไซยานิดิน และ เดลฟินิดิน) ในพืชดอกหรือไม่

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

คัดเลือกตัวอย่างพืชดอก ที่คนไทยรู้จักคุ้นเคยมานานเพราะมีประโยชน์ใช้สอยมากมาย เป็นดอกไม้ที่สามารถหาซื้อได้ตลอดปี มีการปลูกอย่างหลากหลาย และยังเป็นพืชดอกทางเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศไทย อีกทั้งพืชดอกดังกล่าวต้องมีสารสีในกลุ่มแอนโธไซยานิน ที่เป็นรงควัตถุหรือสารสี ที่ให้สีแดง ม่วง และน้ำเงิน จึงได้ทำการศึกษาพืชดอกชนิดต่างๆ ที่มีสารสีกลุ่มดังกล่าว จึงได้ทำการเลือกตัวอย่างพืชดอก 3 ชนิด ได้แก่ อัญชัน บานไม่รู้โรย และกล้วยไม้ ที่มีลักษณะสีของดอกเป็นสีแดง ม่วง หรือน้ำเงิน ที่มีลักษณะคล้ายสีของรงควัตถุกลุ่มแอนโธไซยานิน โดยนำตัวอย่างมาทำการทดลองน้ำหนักตัวอย่างละ 10 กรัม

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

5.2.1 ขั้นตอนการสกัด

ใช้วิธีการสกัดวิธีการหมัก (Maceration) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุด เพื่อไม่ให้สารแอนโธไซยานินที่อยู่ในส่วนดอกถูกความร้อนโดยตรง ทำให้โอกาสในการสลายตัวของสารแอนโธไซยานินลดลง

อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย: หลอดทดลอง เครื่องบดไฟฟ้า กรวยแก้ว กระจาดขกรอง และเครื่องกลั่นระเหยสารแบบหมุน (Rotary evaporator)

สารเคมีที่ใช้ในงานวิจัย: ตัวทำละลายชนิดต่างๆ (ได้แก่ น้ำ เอทานอล และ 0.1% กรดไฮโดรคลอริก) ไตรฟลูออโรอะซิติก แอซิด และอะซิโตนไนโตรล

5.2.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์หาปริมาณของสารกลุ่มแอนโธไซยานิน

ใช้เครื่อง HPLC รุ่น Waters 2695-UV 2487&PDA2996 ในการวิเคราะห์หาสารในกลุ่มแอนโธไซยานิน ได้แก่ ไซยานิดิน (Cyanidin) และเดลฟินิดิน (Delphinidin), คอลัมน์ : Acclaim™ 120 Dionex Bonded Silica Product C18, ความยาวคอลัมน์ : 4.6x150 มิลลิเมตร, ปริมาตรที่ใช้ฉีด : 5 ไมโครลิตร, ตัวตรวจวัดสัญญาณ : Waters 996 Photodiode Array Detector, อัตราการไหล : 0.6 มิลลิเมตรต่อนาที

วิเคราะห์ด้วยระบบ Gradient reversed phase HPLC ในเฟสเคลื่อนที่ 2 ระบบ ได้แก่ ระบบที่ 1 : น้ำผสมกับ 0.1% ไตรฟลูออโรอะซิติก แอซิด ระบบที่ 2 : น้ำผสมอะซิโตนไนโตรล ในอัตราส่วน 56:44 วิเคราะห์โดยใช้ระบบ : 80% ระบบที่ 1 ในนาทีที่ 1 – 40% ระบบที่ 1 ในนาทีที่ 26, ใช้ระบบ 80% ระบบที่ 1 ไปอีก 4 นาที อัตราการไหล 0.6 มิลลิเมตรต่อนาที รวมใช้เวลาวิเคราะห์ 40 นาที โดยใช้ตัววัดสัญญาณที่ความยาวคลื่น 517 นาโนเมตร

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

5.3.1 ขั้นตอนการสกัด

วิธีดำเนินการวิจัยโดยเริ่มต้นจากขั้นตอนการสกัดพืชดอกทั้ง 3 ชนิด ได้แก่ อัญชัน บานไม่รู้โรย และกล้วยไม้ โดยเริ่มจากนำดอกไม้ทั้ง 3 ชนิด ไปตากแดดให้แห้ง แล้วนำมาบดให้ละเอียดด้วยเครื่องบดไฟฟ้า หลังจากนั้นนำดอกไม้ที่บดได้แต่ละชนิดใส่ในหลอดทดลอง เติมตัวทำละลายต่าง ๆ ซึ่งได้หาวิธีการสกัดสารสีกลุ่มแอนโธไซยานินในพืชดอกด้วยตัวทำละลายที่แตกต่างกันออกไป ได้จำนวน 3 วิธี ได้แก่

วิธีที่ 1 สกัดโดยใช้ น้ำ เป็นตัวทำละลาย

วิธีที่ 2 สกัดโดยใช้ เอทานอล เป็นตัวทำละลาย

วิธีที่ 3 สกัดโดยใช้ เอทานอล ผสม 0.1% กรดไฮโดรคลอริก เป็นตัวทำละลาย

แช่ทิ้งไว้เป็นเวลา 1 วัน กรองแยกระหว่างส่วนสกัด และกากพืชดอกออกจากกัน หลังจากนั้นนำส่วนสกัดไปทำให้แห้งด้วยเครื่องกลั่นระเหยสารแบบหมุน จะได้ส่วนสกัดของพืชดอกในแต่ละวิธี เพื่อนำไปวิเคราะห์หาสารสีกลุ่มแอนโธไซยานิน ได้แก่ ไซยานิดิน (Cyanidin) และเดลฟินิดิน (Delphinidin) โดยใช้เครื่อง HPLC ในการวิเคราะห์สารตัวอย่างดังกล่าว

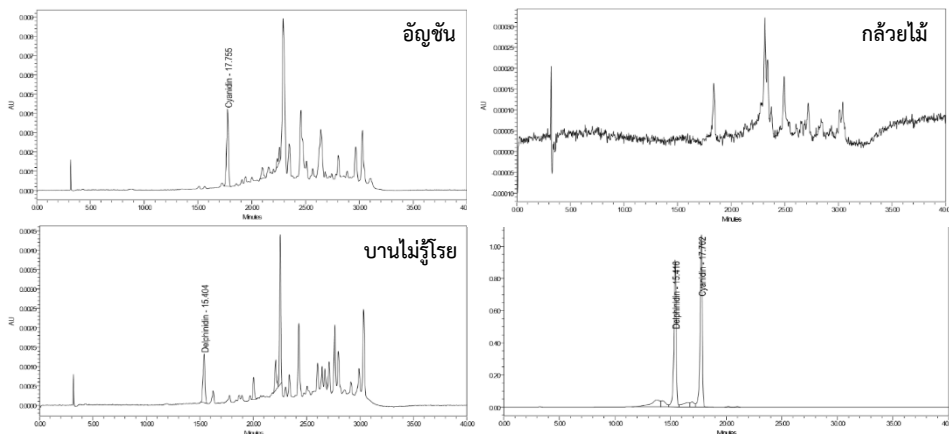
5.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์หาสารกลุ่มแอนโธไซยานิน ได้แก่ ไซยานิดิน (Cyanidin) และ เดลฟินิดิน (Delphinidin) โดยใช้เครื่อง HPLC ในการวิเคราะห์ พบว่าสารที่ถูกแยกออกมาได้นี้จะถูกตรวจวัดสัญญาณด้วยเครื่องตรวจวัด (Detector) สัญญาณที่บันทึกได้จากตัวตรวจวัดจะมีลักษณะเป็นพีค ซึ่งจะเรียกว่า โครมาโตแกรม ซึ่งโครมาโตแกรมจะสามารถบอกได้ว่าในพืชดอกทั้งอัญชัน บานไม่รู้โรย และกล้วยไม้ ที่สกัดนั้นมีสารไซยานิดิน และเดลฟินิดิน หรือไม่มี โดยการเปรียบเทียบกับสารมาตรฐาน

6. สรุปผลการวิจัย และวิเคราะห์ผลการวิจัย

จากการศึกษาหาวิธีการสกัดสารสีกลุ่มแอนโทไซยานินในพืชดอก โดยได้ศึกษาวิธีการสกัดจำนวน 3 วิธี และวิเคราะห์หาปริมาณสารแอนโทไซยานิน ได้แก่ ไซยานิดิน (Cyanidin) และ เดลฟินิดิน (Delphinidin) วิเคราะห์โดยใช้เครื่อง HPLC โดยการเตรียมเฟสเคลื่อนที่ระบบที่ 1 : น้ำผสมกับ 0.1% ไตรฟลูออโรอะซิติก แอซิด ระบบที่ 2 : น้ำผสมอะซิโตนไนโตรเจน ในอัตราส่วน 56:44 ที่มีเปอร์เซ็นต์ 80% ระบบที่ 1 ในเวลาที่ 1 – 40% ระบบที่ 1 ในเวลาที่ 26, ใช้ระบบ 80% ระบบที่ 1 ไปอีก 4 นาที อัตราการไหล 0.6 มิลลิเมตรต่อนาทีโดยได้ทำการวิเคราะห์เทียบกับสารมาตรฐาน ไซยานิดิน (Cyanidin) และ เดลฟินิดิน (Delphinidin)

จากผลการทดลองวิเคราะห์สารสกัดด้วย วิธีที่ 1 และ วิธีที่ 2 สกัดโดยใช้ น้ำ เป็นตัวทำละลาย และเอทานอล เป็นตัวทำละลาย ตามลำดับ ด้วยเครื่อง HPLC เมื่อนำโครมาโตแกรมที่ได้จากการวิเคราะห์สารสกัดด้วยวิธีที่ 1 สกัดโดยใช้ น้ำ เป็นตัวทำละลาย และวิธีที่ 2 สกัดโดยใช้ เอทานอล เป็นตัวทำละลาย เมื่อเปรียบเทียบกับโครมาโตแกรมสารมาตรฐาน ไซยานิดิน (Cyanidin) และ เดลฟินิดิน (Delphinidin) ไม่พบพิกของสารทั้งสองชนิดดังกล่าวในสารสกัดทั้ง 3 ชนิด จากดอกอัญชัน บานไม่รู้โรย และกล้วยไม้ แต่เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับวิธีที่ 3 ซึ่งเป็นการสกัดโดยใช้เอทานอล ผสม 0.1% กรดไฮโดรคลอริก เป็นตัวทำละลาย กลับพบพิกของสารไซยานิดิน ในดอกอัญชัน และเดลฟินิดิน ในดอกบานไม่รู้โรย โดยมีค่า retention time ที่ 17.755 และ 15.404 นาที ตามลำดับ



รูปที่ 2 แสดง HPLC-PDA Chromatogram ของสารสกัดที่ใช้เอทานอลเป็นตัวทำละลายของ อัญชัน บานไม่รู้โรย และกล้วยไม้ ตามลำดับ และสารมาตรฐาน ไซยานิดิน (Cyanidin) และ เดลฟินิดิน (Delphinidin) ที่ความยาวคลื่น 517 นาโนเมตร

7. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการสกัดสารสีกลุ่มแอนโทไซยานินในพืชดอก รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวิธีการสกัดสารสีกลุ่มแอนโทไซยานินในพืชดอก ได้แก่ อัญชัน บานไม่รู้โรย และกล้วยไม้ จากการทดลองใช้วิธีการสกัดโดยวิธีการหมัก (Maceration) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุด รวมทั้งเป็นวิธีที่ไม่ทำให้สารแอนโทไซยานินที่อยู่ในส่วนดอกถูกความร้อนโดยตรง ทำให้โอกาสในการสลายตัวของสารแอนโทไซยานินลดลงนั้น พบว่าวิธีที่ 3 ซึ่งเป็นการสกัดโดยใช้ เอทานอล ผสม 0.1% กรดไฮโดรคลอริก เป็นตัวทำละลาย เป็นวิธีการสกัดที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการวิเคราะห์สารกลุ่มแอนโทไซยานิน เนื่องจากผลการทดลองที่ได้จากการวิเคราะห์โครมาโตแกรมจากเครื่อง

HPLC พบพีคของสารสารไซยานิดิน (Cyanidin) และเดลฟินิดิน (Delphinidin) ดังกล่าว ดังนั้น ตัวทำละลายที่เหมาะสมจึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวิธีการสกัดสารสีกลุ่มแอนโธไซยานิน

8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิธีการสกัดสารสีกลุ่มแอนโธไซยานินในพืชดอก รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวิธีการสกัดสารสีกลุ่มแอนโธไซยานินในพืชดอก ได้แก่ อัญชัน บานไม่รู้โรย และกล้วยไม้ นั้น แนวทางการพัฒนาสามารถพัฒนางานวิจัยได้โดยนำวิธีการสกัดสารสีจากพืชที่ได้ โดยการใช้ เอทานอล ผสม 0.1% กรดไฮโดรคลอริก เป็นตัวทำละลาย ไปใช้ในการสกัดสารสีพืชดอก หรือผลไม้ชนิดอื่นๆ ที่มีสารสีในกลุ่มแอนโธไซยานิน โดยเฉพาะผลไม้เป็นตัวอย่างที่น่าสนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากสามารถนำผลไม้ที่ทราบว่าชนิดใดมีสารสีดังกล่าวมาเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการนำผลไม้ขึ้นนั้นมาแปรรูปในฤดูกาลที่ผลไม้ล้นตลาดเพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าในกรณีราคาผลไม้ตกต่ำ รวมทั้งยังสามารถสกัดสารสีกลุ่มแอนโธไซยานินที่ได้ นำไปใช้เป็นส่วนผสมในผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่น่าสนใจ เช่น เวชสำอาง ผลิตภัณฑ์อาหาร เป็นต้น ซึ่งถือเป็นการพัฒนางานวิจัยในขั้นต่อไป

บรรณานุกรม

- รศ ชูชาติ อารีจิตรานุสรณ์. (2544). เครื่องมือวิทยาศาสตร์ (4). ขอยแก่น: หจก. โรงพิมพ์ คลังนานาวิทยา.
- พิสิษฐ์พงษ์ หมื่นประเสริฐดี. (2560). คู่มืองานพัฒนากระบวนการอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้เครื่องมือ High Performance Liquid Chromatography (HPLC) (1). คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- ฐิติพร ปิงยศ. กล้วยไม้สมันไพรใช้เป็นยา. สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์.
- พิชานันท์ ลีแก้ว. อัญชัน ประโยชน์ที่ควร. สำนักงานข้อมูลสมุนไพร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Sarkara, R. Kundua, A. Banerjeeb, K. Sahaa, S. (2018). Anthocyanin composition and potential bioactivity of karonda (*Carissa carandas L.*) fruit: An Indian source of biocolorant. Food Science and Technology, 93, 673–678.
- Supanwadee, T. Thunya, T. (2018). Effect of Acute Gamma Irradiation on Gomphrena Hybrid *in vitro*. Thai Journal of Science and Technology, 6, 605–613.
- Liliana, S. José, G. C. Ovidio, A. Coralia, O. (2012). Anthocyanin Composition of Wild Colombian Fruits and Antioxidant Capacity Measurement by Electron Paramagnetic Resonance Spectroscopy. J. Agric. Food Chem, 60, 1397–1404.

ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดกระแสไฟฟ้าแรงสูงขัดข้อง ภายในพื้นที่มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

THE FACTORS OF THE HIGH VOLTAGE FAULTS IN MAHIDOL UNIVERSITY, SALAYA CAMPUS

ชนะโชติ เกษภรณ์¹ และ สุริยัน จันทร์เงิน²

บทคัดย่อ

มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา มีสถานีไฟฟ้าย่อยขนาดแรงดัน 115,000/22,000 โวลต์ ทำหน้าที่ลดระดับแรงดันไฟฟ้าเพื่อป้อนกระแสไฟฟ้าในระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูง 22,000 โวลต์ ให้กับส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา ประกอบด้วยคณะ วิทยาลัย สถาบัน โครงการ ศูนย์ มหิดลสิทธาคาร และสำนักงานอธิการบดีโดยมีระยะทางของสายส่งในระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูงประมาณ 8,000 เมตร มีหม้อแปลงระบบจำหน่าย ขนาดต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 91 ชุด

โดยกองกายภาพและสิ่งแวดล้อม ได้ดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูง 22,000 โวลต์ ภายในมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อป้องกัน และลดจำนวนเหตุไฟฟ้าขัดข้องที่จะเกิดขึ้นรวมถึงสามารถลดพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากไฟฟ้าขัดข้อง เมื่อเกิดเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องเกิดขึ้นภายในระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูง 22,000 โวลต์ แต่แต่ละครั้ง จำเป็นจะต้องตัดกระแสไฟฟ้าในระบบฯ ส่งผลให้มีส่วนงานที่ได้รับผลกระทบเป็นจำนวน 24 ส่วนงาน พื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจะแคบลงเหลือเพียง 1-2 ส่วนงาน หรือถ้าเกิดปัญหาจากการจ่ายกระแสไฟฟ้าของวงจรใด วงจรหนึ่งก็สามารถเปลี่ยนมาใช้อีกวงจรหนึ่งได้ และเพิ่มประสิทธิภาพของระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูงให้สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้อย่างมั่นคง และมีเสถียรภาพ

โดยทำการวิเคราะห์ จากรวบรวมข้อมูลสถิติไฟฟ้าขัดข้องตั้งแต่ พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561 (ก่อนปรับปรุง และหลังปรับปรุงเปรียบเทียบ) พิจารณาแยกตามสาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องรวมทั้งหมด 85 ครั้ง แบ่งได้เป็น 5 สาเหตุดังนี้ 1.สาเหตุดับจากภายนอกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2.สาเหตุจากสัตว์ 3.สาเหตุจากต้นไม้ 4.สาเหตุจากอุปกรณ์ชำรุดตามอายุการใช้งาน 5.ไม่ทราบสาเหตุ หลังจากการปรับปรุงระบบ สามารถลดจำนวนครั้งของเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องลดลง เมื่อเทียบกับสถิติไฟฟ้าขัดข้องจำนวน 1 ปี พ.ศ. 2560 (ก่อนปรับปรุง) กับ สถิติไฟฟ้าขัดข้อง พ.ศ. 2561 (หลังปรับปรุง) พบว่าลดลงเฉลี่ยใน 1 ปี จำนวน 11 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 64.71 และสามารถลดพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจาก 24 ส่วนงาน เหลือเพียง 1- 2 ส่วนงานเท่านั้น (เทียบจากเหตุที่เกิดขึ้นในบริเวณเดียวกัน) ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังว่าในอนาคตจะมีการศึกษาความคุ้มค่าของการลงทุนการปรับปรุงระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้าแรงสูง 22,000 โวลต์ ให้เป็นระบบควบคุมการสั่งการระยะไกลแบบ Scada และศึกษาความคุ้มค่าในการเพิ่มแหล่งจ่ายกระแสไฟฟ้าในระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้า 115,000 โวลต์ กรณี สถานีไฟฟ้าย่อยมหิดล ศาลายา ไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้

คำสำคัญ : ระบบจำหน่ายไฟฟ้า เหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง สถิติ

Abstract

Mahidol University, Salaya Campus, had the 115,000/22,000 voltage electrical sub-station providing the electricity for the facilities in the campus including the faculties, the colleges, the institutes, the projects, Sithakorn Center and the Office of President. The length of the power transmission line was about 8,000 meters. There were the 91 sets of the different sizes of the transformers receiving the current from the high voltage power transmission system of the university.

The Utility and Building Section, Physical and Environmental Division, Mahidol University that installed the 22KV guard covers in the high voltage power transmission in order to reduce the faults and to improve the 22,000 voltage power transmission system for time efficiency. The areas affected by the faults were reduced since the power must be cut off for 24 units with 52 transformers. The number of the affected areas was reduced to about two. The circuits could also be switched if any circuit has any error. The performance of the high voltage transmission system was also improved in order to transmit the power securely and stably.

By analyzing the electricity error data collected for 2013 – 2017 (before and after the improvements) and categorized according to the causes of the 88 faults, there were the five causes as follows: 1) the causes outside the Provincial Electricity Authority, 2) the animals, 3) the trees, 4) the devices deteriorated normally, and 5) the unknown causes. After the improvements, the annually average number of the errors was reduced to 11 (64.71 percent) and the number of the areas affected by the faults was reduced to about two (as compared to the same areas).

Keywords: power transmission system, faults, statistics

1. บทนำ

มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา มีสถานีไฟฟ้าย่อยขนาดพิกัดแรงดัน 115,000 /22,000 โวลต์ ทำหน้าที่ลดระดับแรงดันกระแสไฟฟ้าเพื่อป้อนกระแสไฟฟ้าในระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูง แรงดันพิกัด 22,000 โวลต์ ให้กับส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา ประกอบด้วย คณะ วิทยาลัย สถาบัน โครงการ ศูนย์ มหิดลสิทธาคาร และสำนักงานอธิการบดี โดยมีระยะทางของสายส่งไฟฟ้าในระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูงประมาณ 8,000 เมตร และมีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาดต่างๆ ที่รับไฟฟ้าจากระบบจำหน่ายของมหาวิทยาลัยเป็นจำนวนทั้งสิ้น 91 ชุด ซึ่งหน่วยงานทั้งหมดได้ให้บริการด้านการศึกษาการเรียนการสอน การวิจัย การประชุมสัมมนาภายในประเทศและระหว่างประเทศ และโรงพยาบาล เพื่อให้กิจกรรมดังกล่าวสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ความมั่นคงของระบบไฟฟ้าจึงมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งปัจจุบันระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้า ภายในมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา ถูกแบ่งออกเป็น 2 วงจร (Feeder) วงจรที่ 1 จ่ายไฟฟ้าให้กับพื้นที่รับไฟฟ้าจำนวน 15 ส่วนงาน หม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 52 ชุด, วงจรที่ 2 จ่ายไฟฟ้าให้กับพื้นที่รับไฟฟ้าจำนวน 13 ส่วนงาน หม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 39 ชุด ในกรณีที่เกิดเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องหรืออุปกรณ์ต่างๆ ในระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูงชำรุด เสียหายจำเป็นต้องมีการตัดกระแสไฟฟ้าเพื่อความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน ในการซ่อมแซม

บำรุงรักษา โดยการตัดกระแสไฟฟ้าแต่ละครั้ง ต้องตัดทั้งวงจรซึ่งส่งผลกระทบต่อพื้นที่ รับไฟฟ้าเป็นบริเวณกว้าง และใช้
ระยะเวลานาน

งานสาธารณูปโภคและระบบอาคาร กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม ที่ผู้วิจัยสังกัดอยู่ ได้รับมอบหมายให้
รับผิดชอบในระบบสาธารณูปโภคหลักของมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา จึงได้ดำเนินการโครงการปรับปรุงระบบจำหน่าย
ไฟฟ้าแรงสูง แรงดัน 22,000 โวลต์ และโครงการติดตั้งการครอบอุปกรณ์ป้องกัน (Guard Cover) ในระบบจำหน่ายแรง
สูง 22,000 โวลต์ ภายในมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อลดจำนวนครั้ง และลดระยะเวลา รวมถึงแก้ไขปัญหาในการตัด
กระแสไฟฟ้าเป็นบริเวณกว้าง และจำกัดพื้นที่ ที่จะได้รับผลกระทบจากเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้แคบลง หรือถ้าเกิด
ปัญหาที่ระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้าของวงจรใดวงจรหนึ่ง ก็สามารถทำการย้ายโหลดมาใช้อีกวงจรหนึ่งได้ โดยหลังจาก
ดำเนินโครงการดังกล่าวแล้วเสร็จจึงดำเนินการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องภายในพื้นที่
มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษา และวิเคราะห์หาสาเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องในพื้นที่ มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา
- 2.2 เพื่อศึกษาการลดพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ จากเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องระบบจำหน่ายไฟฟ้า 22,000 โวลต์
ภายในมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา ก่อนการปรับปรุงฯ และหลังการปรับปรุง
- 2.3 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า 22,000 โวลต์ ให้มีความมั่นคงและมี
เสถียรภาพมากยิ่งขึ้น

3. ขอบเขตการวิจัย

เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงของพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากระบบจำหน่ายไฟฟ้า 22,000 โวลต์ ของ
มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายาขัดข้อง โดยการศึกษาดังกล่าวนำมาพัฒนาการออกแบบ ควบคุมระบบไฟฟ้าแรงสูง ให้
สามารถลดจำนวนครั้ง และลดพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ เมื่อเกิดเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ในวงกว้างให้แคบลง และยังคง
เน้นย้ำความปลอดภัยในระหว่างปฏิบัติงาน อีกทั้งจะสามารถลดระยะเวลาที่แก้ไขเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
การศึกษานี้จะพิจารณาพื้นที่ ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งที่เกิดจาก อุปกรณ์ของระบบจำหน่ายไฟฟ้า และที่เกิดจาก
สภาพแวดล้อม ที่อยู่ในพื้นที่ของสถานีจำหน่ายไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา โดยจะทำการรวบรวมสถิติไฟฟ้า
ขัดข้อง สาเหตุที่ทำให้เกิดไฟฟ้าขัดข้อง ระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้องจำถึงแก้ไขแล้วเสร็จ ก่อนปรับปรุง และหลังปรับปรุง
จากนั้นนำมาเปรียบเทียบผลต่างเพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อีกทั้งยังศึกษาผลการ
ดำเนินที่ได้แก้ไขไปแล้วนั้น

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

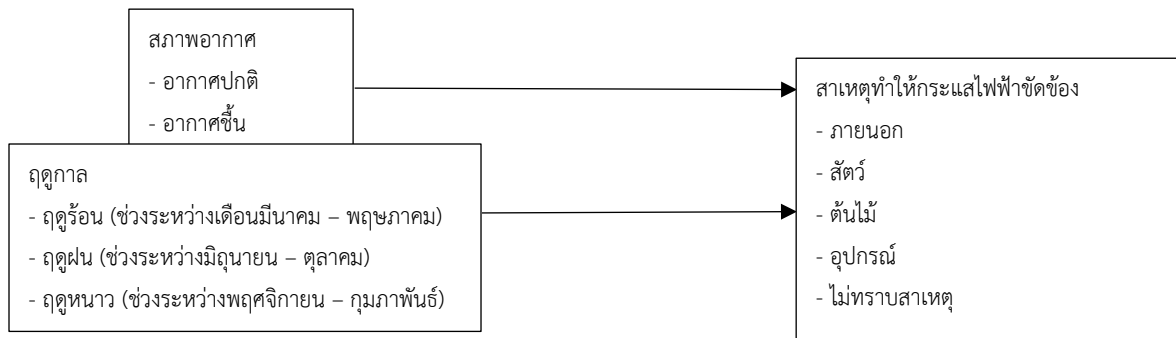
- 4.1 ทำให้ทราบถึงสาเหตุของการเกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและมี
ประสิทธิภาพ
- 4.2 ลดจำนวนครั้งและระยะเวลาของการเกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง

4.3 สามารถพัฒนาบำรุงรักษาอุปกรณ์ในระบบจำหน่าย ให้มีสภาพพร้อมใช้งาน และลดความเสี่ยงต่อความเสียหาย ในอนาคต

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาอุปกรณ์ในระบบจำหน่ายไฟฟ้า ภายในมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา พบว่า อุปกรณ์เช่น Disconnect switch, Drop Out Fuse อุปกรณ์ประกอบเครื่องวัดมิเตอร์ไฟฟ้าแรงสูง บุษซึ่ง หม้อแปลงไฟฟ้า เป็นอุปกรณ์ที่ไม่มีฉนวนในการป้องกัน สัตว์ เช่น นก หนู งู และกระรอก ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะดำเนินการติดตั้งการ์ดครอบอุปกรณ์ป้องกัน (Guard Cover) ในระบบจำหน่ายแรงสูง 22 เควี

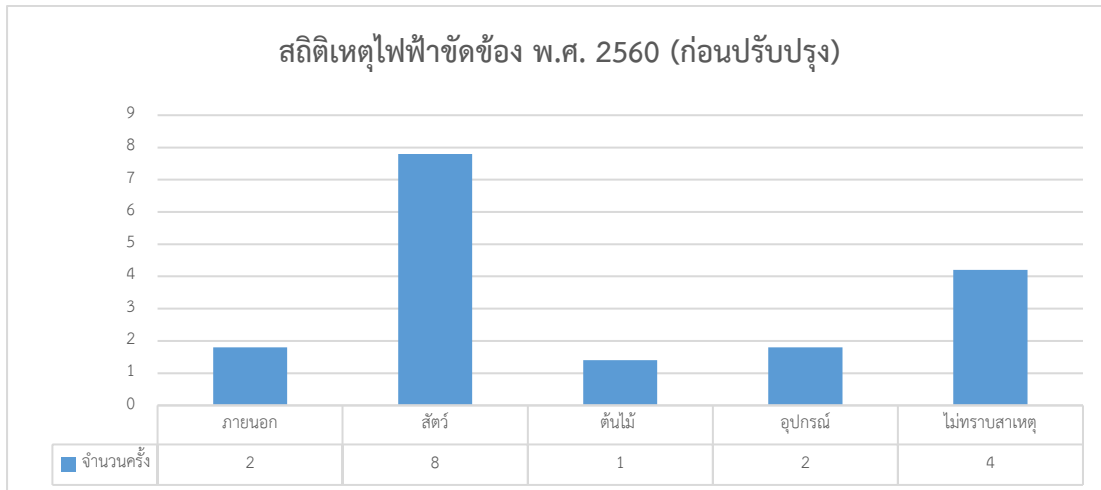
ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูง 22,000 โวลท์ (Loop line) เพื่อปรับปรุงและแก้ไขให้สามารถจำกัดพื้นที่ได้รับผลกระทบจากเหตุไฟฟ้าขัดข้องมีจำนวนแคบลง และลดระยะเวลาในการแก้ไขอุปกรณ์ที่ชำรุดให้น้อยลงที่สุด ออกแบบตามแนวความคิดของทฤษฎี loop ring เพื่อให้ระบบจำหน่ายฯ ทั้ง 2 วงจรสามารถเชื่อม หากันได้ (TIE Load) ติดตั้งอุปกรณ์ตัดตอนแรงสูง Load break switch Sf6, Ring main unit เพื่อเป็นอุปกรณ์ตัดตอนไฟฟ้าแรงสูงกลางไลน์หลัก ไลน์แยก หรือบริเวณที่เกิดปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง ของระบบจำหน่ายฯ และ อีกทั้งยังเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัยต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยตัวอุปกรณ์ดังกล่าว เป็นอุปกรณ์ที่สามารถ ปลด – สับ วงจร ได้อย่างรวดเร็ว และมีการล็อกตำแหน่งของหน้าสัมผัสกลไกภายใน เพื่อให้เกิดความมั่นใจ ในการปฏิบัติงานปลด – สับ ไฟฟ้าขณะมีโหลดได้ และมีวิธีการดับอาร์ค โดยใช้ตัวกลางคือ ก๊าซ SF 6 ทั้งนี้



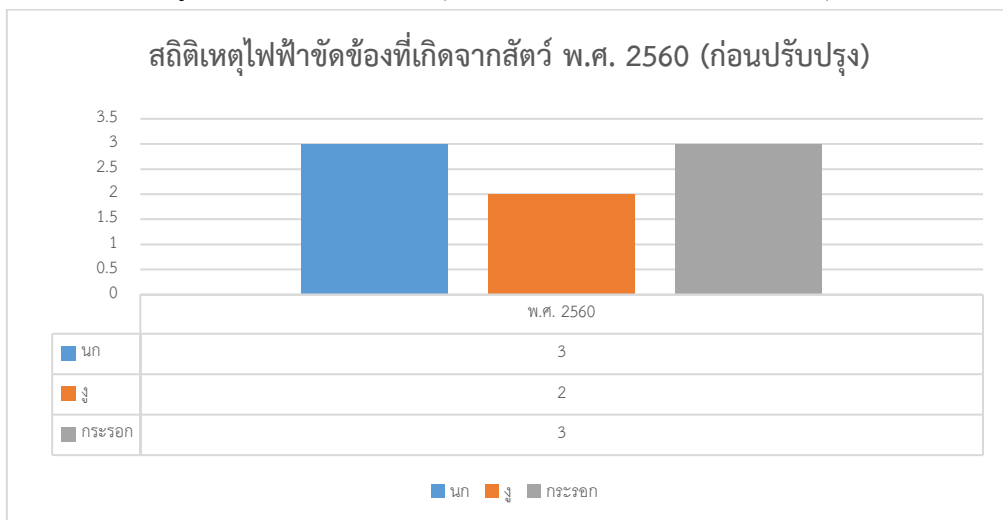
รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

6. วิธีการวิจัย

ทำการรวบรวม สถิติเหตุไฟฟ้าขัดข้องภายในพื้นที่มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา โดยใช้วิธีการจัดบันทึกในรูปแบบไฟล์ Excel เพื่อใช้เป็นข้อมูล ตั้งแต่ พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2560 รวมระยะเวลา 5 ปี (ก่อนปรับปรุง) พบว่ามีจำนวนกระแสไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมดจำนวน 85 ครั้ง โดยใน พ.ศ. 2560 มีกระแสไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมดจำนวน 17 ครั้ง ใช้เวลาในการแก้ไขตั้งแต่ 30 นาที – 7 ชั่วโมง และมีส่วนงานที่ได้รับผลกระทบไม่น้อยกว่า 24 ส่วนงานต่อครั้ง โดยสามารถจำแนกสาเหตุของการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ เป็น 5 สาเหตุหลัก 1.) เกิดจากภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 2 ครั้ง 2.) เกิดจากสัตว์ เช่น นก หนู งู กระจอก จำนวน 8 ครั้ง 3.) เกิดจากต้นไม้ จำนวน 1 ครั้ง 4.) เกิดจากอุปกรณ์ชำรุด หรือเสื่อมสภาพ จำนวน 2 ครั้ง 5.) ไม่ทราบสาเหตุ 4 ครั้ง โดยใน พ.ศ. 2561 (หลังปรับปรุง) พบว่ามีจำนวนกระแสไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมด ใน พ.ศ. 2561 จำนวน 6 ครั้ง โดยการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องในแต่ละครั้ง ใช้เวลาตั้งแต่ 30 นาที – 7 ชั่วโมง และมีส่วนงานที่ได้รับผลกระทบประมาณ 1 – 2 ส่วนงานต่อครั้ง ได้ เป็น 5 สาเหตุหลัก 1.) เกิดจากภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 0 ครั้ง 2.) เกิดจากสัตว์ เช่น นก หนู งู กระจอก จำนวน 2 ครั้ง 3.) เกิดจากต้นไม้ จำนวน 1 ครั้ง 4.) เกิดจากอุปกรณ์ชำรุด หรือเสื่อมสภาพ จำนวน 0 ครั้ง 5.) ไม่ทราบสาเหตุ 3 ครั้ง



รูปที่ 2 กราฟแสดงสถิติเหตุไฟฟ้าขัดข้อง พ.ศ. 2560 (ก่อนปรับปรุง)



รูปที่ 3 กราฟแสดงสถิติเหตุไฟฟ้าขัดข้องที่เกิดจากสัตว์ พ.ศ. 2560 (ก่อนปรับปรุง)

ระบบจำหน่ายไฟฟ้า ภายในมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา พบว่า อุปกรณ์เช่น Disconnect switch, Drop Out Fuse อุปกรณ์ประกอบเครื่องวัดมิเตอร์ไฟฟ้าแรงสูง CT VT บุษซึ่ง หม้อแปลงไฟฟ้า เป็นอุปกรณ์ที่ไม่มีฉนวนซึ่งเมื่อสัตว์ เช่น นก หนู งู และกระรอก ไปสัมผัสโดนอุปกรณ์จะส่งผลให้เกิดกระแสไฟฟ้าลัดวงจรบ่อยครั้งเพื่อป้องกันและลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นอีก ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะดำเนินการติดตั้งการครอบอุปกรณ์ป้องกัน (Guard Cover) ในระบบจำหน่ายแรงสูง 22 เควี



รูปที่ 4 แสดง Guard Cover อุปกรณ์ในระบบจำหน่ายไฟฟ้า



รูปที่ 5 แสดงการติดตั้ง Guard Cover Disconnect switch , Guard Cover Drop Out Fuse



รูปที่ 6 แสดงการติดตั้ง Guard Cover อุปกรณ์ประกอบเครื่องวัดมิเตอร์ไฟฟ้าแรงสูง CT VT



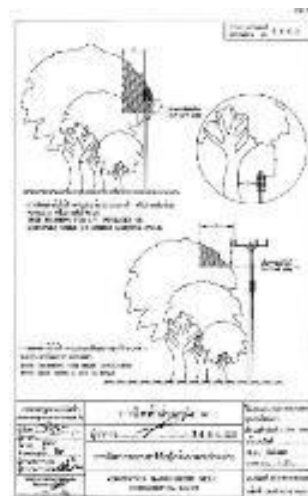
รูปที่ 7 แสดงการติดตั้ง Guard Cover บุษชิง หม้อแปลงไฟฟ้า



รูปที่ 8 แสดงการติดตั้ง Guard Cover Snake Guard

ระบบจำหน่ายไฟฟ้าภายในมหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา เป็นระบบเหนือนดิน ปีกเสาพาดสายไปบนพื้นที่ เพื่อจ่ายกระแสไฟฟ้าให้กับส่วนงานต่างๆ ลักษณะสภาพแวดล้อมมีต้นไม้ปกคลุม เมื่อต้นไม้เจริญเติบโตกิ่งไม้มีโอกาสที่จะสัมผัสโดนกับสายไฟฟ้าแรงสูง หรือเมื่อเกิดลมกรรโชกแรง อาจส่งผลให้เกิดเหตุกิ่งไม้หักทับสายไฟฟ้า ส่งผลให้เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง ตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดว่า ระยะห่างของสายไฟฟ้าแรงสูงกับกิ่งไม้ควรมีระยะห่างจากกันไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการตรวจสอบระยะห่างของต้นไม้ใต้แนวสายไฟฟ้าแรงสูง โดยผู้วิจัยได้จัดทำการศึกษาตรวจสอบประจำปีทุก 1 เดือน หากมีส่วนงานไหนที่มีต้นไม้เข้าใกล้แนวระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูง จะแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตัดแต่งกิ่งไม้ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป

ข้อมูลทั่วไป		ข้อมูลสายไฟฟ้า		ข้อมูลต้นไม้	
ชื่อโครงการ	การตรวจสอบระยะห่างของต้นไม้ใต้แนวสายไฟฟ้าแรงสูง	ประเภทสาย	สายแรงสูง 15KV	ชนิดต้นไม้	ต้นยาง
สถานที่	มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา	ขนาดสาย	ขนาด 15KV	ขนาดต้นไม้	ขนาด 10-15 ซม.
ผู้วิจัย	ดร.วิภาดา วัฒนศิริธรรม	ระยะห่าง	ระยะห่าง 1.50 เมตร	ระยะห่าง	ระยะห่าง 1.50 เมตร
ผู้ร่วมวิจัย	ดร.วิภาดา วัฒนศิริธรรม	ผลการตรวจสอบ	พบกิ่งไม้เข้าใกล้แนวสาย	ผลการตรวจสอบ	พบกิ่งไม้เข้าใกล้แนวสาย
ผู้ตรวจสอบ	ดร.วิภาดา วัฒนศิริธรรม	วันที่ตรวจสอบ	วันที่ 15/10/2563	วันที่ตรวจสอบ	วันที่ 15/10/2563



รูปที่ 9 แสดง มาตรฐานการตัดแต่งกิ่งไม้ใต้แนวสายไฟฟ้า



รูปที่ 10 แสดง แนวกิ่งไม้ได้แนวระบบจำหน่ายไฟฟ้า

เพื่อปรับปรุงและแก้ไขให้สามารถจำกัดพื้นที่ได้รับผลกระทบจากเหตุไฟฟ้าขัดข้องมีจำนวนแคบลง และลดระยะเวลาในการแก้ไขอุปกรณ์ที่ชำรุดให้น้อยลงที่สุด ออกแบบตามแนวความคิดของทฤษฎี loop ring เพื่อให้ระบบจำหน่ายฯ ทั้ง 2 วงจรสามารถเชื่อมหากันได้ (TIE Load) ติดตั้งอุปกรณ์ตัดตอนแรงสูง Load break switch Sf6, Ring main unit เพื่อเป็นอุปกรณ์ตัดตอนไฟฟ้าแรงสูงกลางไลน์หลัก ไลน์แยก หรือบริเวณที่เกิดปัญหาไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้งของระบบจำหน่ายฯ ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะดำเนินการโครงการปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูง 22,000 โวลต์ (Loop line)



รูปที่ 11 แสดงการเดินท่อลอดชนิด Horizontal Directional Drilling (HDD.) ท่อ HDPE PE.80 PN.10 Class 1. ขนาด 140 mm.



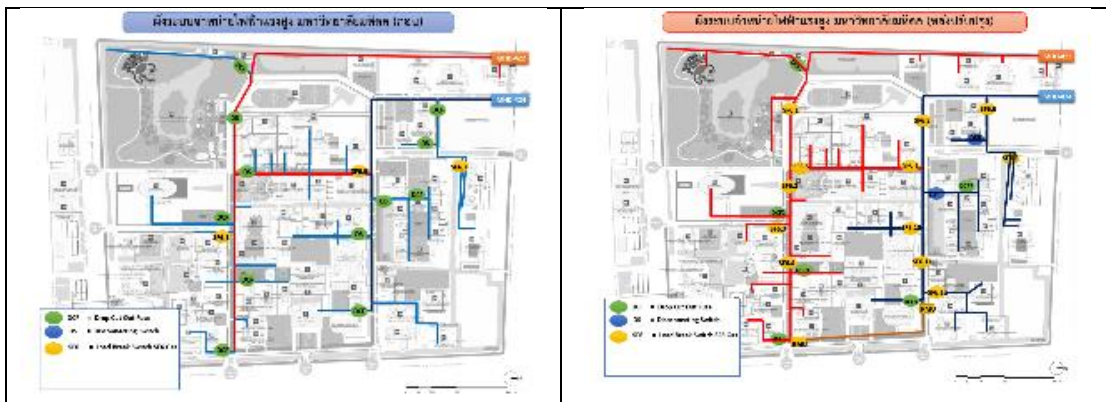
รูปที่ 12 แสดงการทำงานติดตั้งอุปกรณ์ตัดต่อกระแสไฟฟ้าแรงสูง Load Break Switch SF6 Gas



รูปที่ 13 แสดงการทำงานติดตั้งอุปกรณ์ตัดต่อกระแสไฟฟ้าแรงสูง Load Break Switch SF6 Gas



รูปที่ 14 แสดงการทำงานติดตั้งอุปกรณ์ตัดต่อกระแสไฟฟ้าแรงสูง Ring Main Unit 24 kv 1 in 1 Out

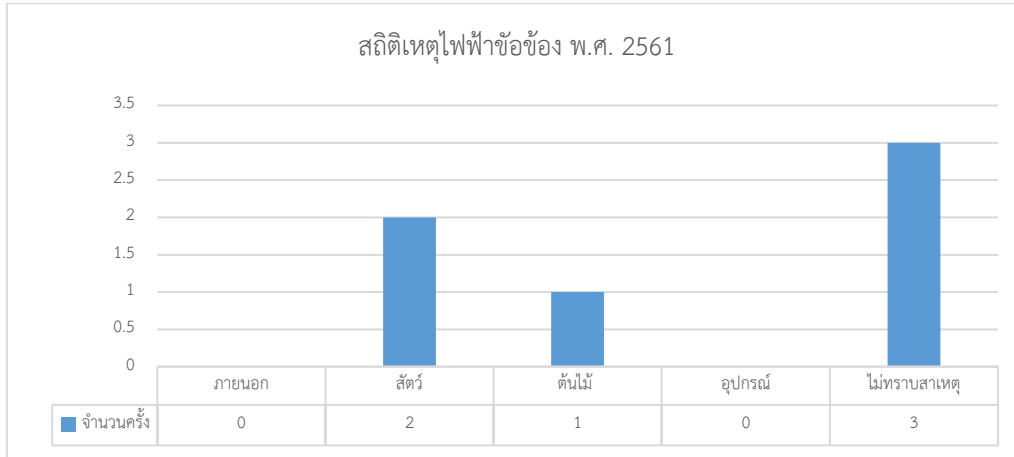


รูปที่ 15 แสดงผังระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูง ก่อน และ หลังปรับปรุง

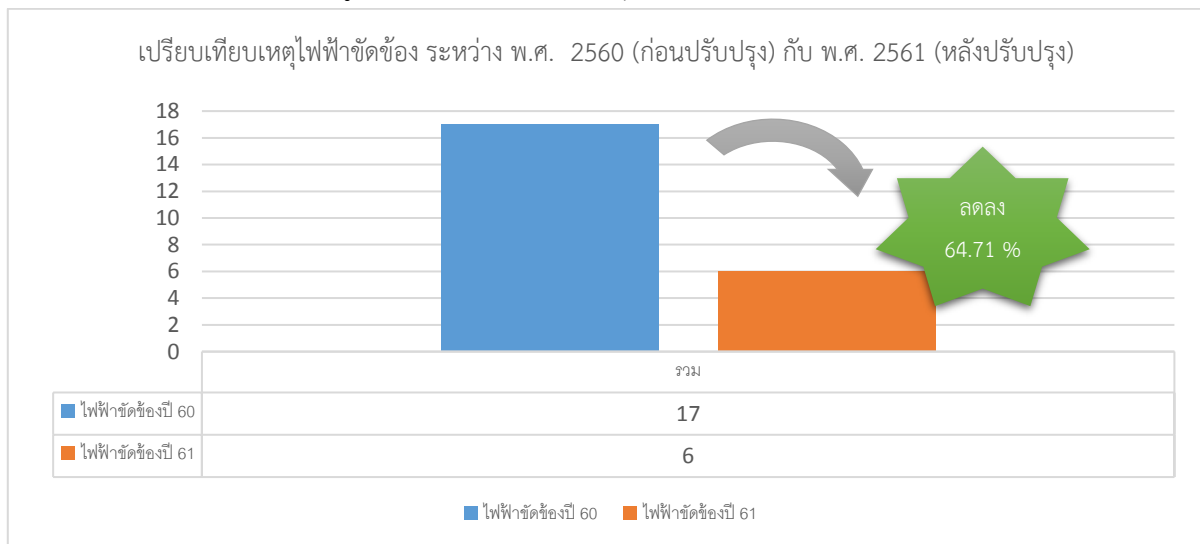
7. ผลการศึกษาวิจัยและการอภิปรายผล

หลังจากดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูง แรงดัน 22,000 โวลต์ ณ มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา งบประมาณประจำปี 2560 แล้วเสร็จ ผู้ทำวิจัยได้นำข้อมูลสถิติระบบจำหน่ายไฟฟ้า 22,000 โวลต์ ชัดข้อง โดยเก็บสถิติไฟฟ้าขัดข้อง ปี 2560 (ก่อนปรับปรุง) เป็นระยะเวลาจำนวน 1 ปี มีเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 17 ครั้ง แบ่งเป็น สาเหตุที่เกิดจากภายนอกร้อยละ 10.59 สาเหตุเกิดจากสัตว์ร้อยละ 45.88 สาเหตุเกิดจากต้นไม้ร้อยละ 8.24 สาเหตุเกิดจากอุปกรณ์ชำรุดตามการใช้งานร้อยละ 10.59 และไม่ทราบสาเหตุร้อยละ 24.71 ซึ่งนำมาเปรียบเทียบกับสถิติไฟฟ้าขัดข้อง พ.ศ. 2561 (หลังปรับปรุง) มีเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 6 ครั้ง กล่าวคือเห็นผลลดลงจำนวน

11 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 64.71 และสามารถลดพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจาก 24 ส่วนงาน เหลือ 1- 2 ส่วนงาน (เทียบจากเหตุที่เกิดขึ้นในบริเวณเดียวกัน) ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าวนี้จะทำให้เห็นว่าสอดคล้องกับ การค้นคว้า อิศระ เรื่อง วิเคราะห์เหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี วสัน เรื่อง ศรี 2553



รูปที่ 16 กราฟแสดงสถิติเหตุไฟฟ้าขัดข้อง พ.ศ. 2561



รูปที่ 17 กราฟเปรียบเทียบเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ระหว่าง พ.ศ. 2560 (ก่อนปรับปรุง) กับ พ.ศ. 2561 (หลังปรับปรุง)

8. สรุปผลการศึกษวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดไฟฟ้าแรงสูงขัดข้องพบว่าสาเหตุที่เกิดจากภายนอกร้อยละ 10.59 สาเหตุเกิดจากสัตว์ร้อยละ 45.88 สาเหตุเกิดจากต้นไม้ร้อยละ 8.24 สาเหตุเกิดจากอุปกรณ์ชำรุดตามการใช้งานร้อยละ 10.59 และ ไม่ทราบสาเหตุร้อยละ 24.71

ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบสถิติไฟฟ้าขัดข้องจำนวน 1 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2560 (ก่อนปรับปรุง) กับ สถิติไฟฟ้าขัดข้อง พ.ศ. 2561 (หลังปรับปรุง) ผลจากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดกระแสไฟฟ้าแรงสูงขัดข้อง ภายในพื้นที่ มหาวิทยาลัยมหิดล สามารถช่วยลดจำนวนการเกิดเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ถึง 11 ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ 64.71 และยังสามารถลดพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ จากเดิมครั้งละ 24 ส่วนงาน เหลือแค่ 1- 2 ส่วนงาน

เท่านั้น การตรวจสอบระยะห่างของต้นไม้ได้แนวสายไฟฟ้าแรงสูง เป็นประจำทุกเดือน เพื่อแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตัดแต่งกิ่งไม้ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป อีกทั้งกองกายภาพและสิ่งแวดล้อม ได้นำผลจากการปรับปรุงระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้า 22,000 โวลต์ มาปฏิบัติอย่างเคร่งครัด จริงจัง เพื่อป้องกันการเกิดเหตุกระแสไฟฟ้าชัตข้องบ่อยครั้ง

9. ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้

อุปกรณ์ตัดตอนไฟฟ้าแรงสูง Load Breaker Switch SF6 GAS เป็นอุปกรณ์ตัดต่อไฟฟ้าโดยใช้ SF6 ในการดับอาร์ค ที่ผ่านมาในอดีตการสั่งการและการปฏิบัติการแก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าชัตข้อง จะดำเนินการโดยส่งเจ้าหน้าที่พร้อมรถกระเช้าออกไปตรวจสอบหาสาเหตุของไฟฟ้าชัตข้อง ทั้งนี้อุปกรณ์ที่ออกแบบและติดตั้งไว้ยังสามารถรองรับการเชื่อมต่อระบบการควบคุมสั่งการ ระยะไกล ระบบ Scada FRTU ที่จะสามารถควบคุมสั่งการ ได้จากสถานีไฟฟ้าย่อยๆ และยังสามารถเห็นสถานะการปลด - สับ ของอุปกรณ์ตัดตอนไฟฟ้าแรงสูงในพื้นที่ทั้งหมด เพื่อลดระยะเวลาในการแก้ไขเหตุไฟฟ้าชัตข้อง และเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อีกด้วย

10. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

10.1 ศึกษาความคุ้มค่าในการเพิ่มแหล่งจ่ายกระแสไฟฟ้าในระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้า 115,000 โวลต์ กรณีสถานีไฟฟ้าย่อยมทิดล ศาลายา ไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้

10.2 ศึกษาสาเหตุของเหตุไฟฟ้าชัตข้องในระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้า 22,000 โวลต์ กรณีที่เกิดขึ้นโดยไม่ทราบสาเหตุ ซึ่งมีอัตราการเกิดขึ้นสูง ถึง 3 ครั้ง จาก จำนวนเหตุไฟฟ้าชัตข้องทั้งหมดของ พ.ศ. 2561 จำนวน 6 ครั้ง

10.3 ศึกษาความคุ้มค่าของการลงทุนการปรับปรุงระบบจำหน่ายกระแสส่งจ่ายกระแสไฟฟ้าแรงสูง 22,000 โวลต์ ให้เป็นระบบควบคุมการสั่งการระยะไกลแบบ Scada

เอกสารอ้างอิง

- วสัน เรืองศรี 2553 วิเคราะห์เหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี การค้นคว้า อิศระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ.2553
- ทวี ไชยโคตร 2554 เอกสารประกอบการสอนการส่งและจ่ายไฟฟ้า วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
- วิทยาลัยเทคนิคสระบุรี โครงสร้างของระบบกำลังไฟฟ้า http://www.sbt.ac.th/new/sites/default/files/3104-2008_unit_02.pdf

การใช้โปรแกรมจัดการพลังงาน เพื่อลดค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุด อาคารศูนย์การเรียนรู้มหิดล มหาวิทยาลัยมหิดล

USING THE POWER MANAGEMENT PROGRAM FOR REDUCTION OF MAXIMUM ELECTRICITY DEMAND AT
MAHIDOL LEARNING CENTER BUILDING, MAHIDOL UNIVERSITY

สุริยัน จันทร์เงิน¹ และ พงษ์ธร เชียงเห็น²

บทคัดย่อ

มหาวิทยาลัยมหิดล มีการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการพลังงาน เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การเป็นมหาวิทยาลัยเชิงนิเวศน์ (Eco-University) โดยได้จัดทำโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้งานพลังงานภายใต้กำกับสำนักงานอธิการบดี ณ อาคารศูนย์การเรียนรู้มหิดล เพื่อลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าลง จากการกำหนดค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) ที่มีผลต่อการคำนวณค่าไฟฟ้ารวมรายเดือน ซึ่งจะขึ้น - ลง ตามการใช้งานระบบไฟฟ้าช่วงระยะเวลา 15 นาที และนำค่าที่สูงสุดภายในเดือนนั้นๆ มาเป็นฐานในการคำนวณค่าไฟฟ้ารายเดือน และสามารถบริหารจัดการรวมทั้งควบคุมปริมาณการใช้งานระบบปรับอากาศ ซึ่งสัดส่วนการใช้พลังงานหลักอยู่ที่ระบบปรับอากาศร้อยละ 51.63 ระบบไฟฟ้าแสงสว่างร้อยละ 11.92 และระบบอื่นๆ ร้อยละ 36.44 ของการใช้พลังงานไฟฟ้าทั้งหมดของอาคาร การคำนวณค่าไฟฟ้าตามอัตราค่าไฟฟ้า TOU (Time of Use Rate - TOU) ที่กำหนดใช้ในปัจจุบันสะท้อนถึงต้นทุนไฟฟ้าอย่างแท้จริงกล่าวคือ ในช่วงที่มีความต้องการไฟฟ้าสูง On Peak ค่าไฟฟ้าจะสูง แต่ในช่วงที่มีความต้องการไฟฟ้าต่ำ Off Peak ค่าไฟฟ้าจะต่ำ

จากการบันทึกข้อมูลการพลังงานไฟฟ้าของอาคาร ตั้งแต่ปี 2560 – 2561 เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับก่อน และหลังการทำโครงการ โปรแกรมจัดการพลังงานจะกำหนดค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุด (maximum electricity demand) : >500 kW หมายถึง เครื่องปรับอากาศจะได้รับการควบคุม โดยตัดวงจรไฟฟ้าในส่วนของคอมเพรสเซอร์ให้หยุดการทำงานเมื่อค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุด >500 kW ช่วงระยะเวลา 3-5 นาที เพื่อควบคุม และลดค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) โดยจะยังคงระดับอุณหภูมิภายในห้องไว้ที่ 22-25 °C

เมื่อติดตั้งพร้อมใช้งานได้เปรียบเทียบผลประหยัดพลังงานไฟฟ้าหลังจากติดตั้งโปรแกรมจัดการพลังงาน ในช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือนมิถุนายน 2562 เป็นระยะเวลา 6 เดือนทำให้สามารถควบคุม และลดค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) ได้กว่า 300 kW./เดือน หรือคิดเป็นอัตราเฉลี่ยร้อยละ 43.22 อีกทั้งยังลดค่าไฟฟ้าเป็นจำนวนเงิน 233,715.39 บาท/เดือน หรือคิดเป็นอัตราเฉลี่ยร้อยละ 37.76 ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period) อยู่ที่ 14 เดือนโดยประมาณ ข้อเสนอแนะการพัฒนาและนำไปใช้ในส่วนของโปรแกรม สามารถใช้ได้กับเครื่องปรับอากาศ ระบบขนาดเล็ก ไปจนถึงระบบขนาดใหญ่ ซึ่งสามารถใช้ได้กับทุกอาคารภายในมหาวิทยาลัยฯ หรือส่วนงานภายนอกอีกด้วย

คำสำคัญ : มหาวิทยาลัยเชิงนิเวศน์ การจัดการพลังงาน ค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand)

Abstract

Mahidol University, as an Eco-university, fully promotes and supports power management. The university creates a project which improves the efficiency in power use under Office of the President at Mahidol Learning Center.

Today, Time of Use Rate (TOU) is used to calculate the electricity bills, and it truly reflects electricity costs. When the electricity demand is on peak, the electric bill is high because the Electricity Authority must invest in power plant, power distribution system and fuel both the expensive kind and the cheap kind sufficient to the peak electricity demand. On the other hand, when the electricity demand is off-peak, the electric bill is low as any additional cost is unnecessary, only cost of fuel in electricity generation is needed. Thus, the electric cost is low. In fact, the off-peak electric cost is less than half than the on peak electric cost.

The power management program sets the maximum electricity demand to less than 500 kW which means that the air conditioner will be controlled. If the electricity demand is more than 500 kW, in order to control and reduce the peak electricity demand, the electrical circuit in the compressor will be cut out for 3-5 minutes while maintaining the temperature of 22-25° C. As a result, after setting the power management program for 6 months, from January to June, 2019, the peak electricity demand is significantly lower to 300 kW/month or the average of 43.22%. Moreover, the electricity bill has gone down to 233,715.39 Baht/month or 37.76% which means the payback period becomes around 14 months.

Keywords: Eco-university, the power management, the peak electricity demand

1. บทนำ

พลังงานเป็นสิ่งจำเป็นของมนุษย์ในโลกปัจจุบันทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น แหล่งพลังงานค่อยๆเปลี่ยนไป ต้องอาศัยเทคโนโลยีในการผลิตมากยิ่งขึ้น จากน้ำมันปิโตรเลียมไปเป็นพลังงานแสงอาทิตย์ เป็นต้น ประเทศไทยมีแหล่งพลังงานผลิตหลายประเภทด้วยกันแต่อาจจะมีปริมาณค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ เนื่องด้วยสภาพแวดล้อมและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้พลังงานทางเลือกเป็นช่องทางที่น่าสนใจเพราะนอกจากจะช่วยลดมลภาวะจากการใช้น้ำมัน หรือใช้พลังงานไฟฟ้ามากเกินไป การเลือกใช้พลังงานทางเลือกยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหิดล มีแนวโน้มการใช้พลังงานไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น สืบเนื่องจากมีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการขยายตัวของกลุ่มอาคาร เพื่อรองรับปริมาณนักศึกษา บุคลากร ที่เพิ่มขึ้นจึงส่งผลให้เกิดความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้ามากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งระบบการจัดการพลังงานในแต่ละกลุ่มอาคารแต่ละพื้นที่ยังไม่สอดคล้องกับการบริหารจัดการพลังงาน ทั้งนี้กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน กระทรวงพลังงาน มีการดำเนินการอนุรักษ์พลังงานตามกฎหมายการอนุรักษ์พลังงานภายใต้พระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ.2535 (และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2550) สำหรับโรงงานควบคุมและอาคารควบคุม ได้มีการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน และการใช้

พลังงานทดแทน การใช้พลังงานที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ซึ่งมหาวิทยาลัยมหิดล ได้เข้าร่วมและจัดทำโครงการอนุรักษ์พลังงาน การบริหารจัดการพลังงาน เพื่อลดค่าใช้จ่ายของงบประมาณในแต่ละปี โดยจากข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้าของอาคารศูนย์ การเรียนรู้มหิดล พ.ศ. 2560 มีค่าไฟฟ้ารวมทั้งสิ้น 7,420,410.18 บาท ต่อปี และใน พ.ศ. 2561 มีค่าไฟฟ้ารวมทั้งสิ้น 7,485,585.34 บาท ต่อปี จะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มการใช้พลังงานไฟฟ้าที่สูงขึ้นในทุกๆ ปี แนวโน้มการขยายตัวของกลุ่ม อาคาร การเพิ่มขึ้นของการใช้พลังงานไฟฟ้า จึงมีแนวคิดที่จะแก้ไข ปรับปรุง แนวทางการบริหารจัดการการใช้พลังงาน อย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งเพื่อลดค่าใช้จ่าย โดยจากการคิดอัตราค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีการคิดแบบ TOD และ TOU โดยแยกอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลา On Peak และ Off Peak อัตราจะแตกต่างกัน ซึ่งเป็นทางเลือกให้กับผู้ประกอบการหรือผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถบริหารจัดการการใช้พลังงานตามช่วงเวลาเพื่อลด ปริมาณการใช้ไฟฟ้าของอาคาร ทำให้ค่าความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) ซึ่งจะขึ้น - ลง ตามการใช้งาน ระบบไฟฟ้าช่วงระยะเวลา 15 นาที และนำค่าที่สูงสุดภายในเดือนนั้นๆ มาเป็นฐานในการคำนวณค่าไฟฟ้า

จากข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้าของทั้งอาคารส่วนใหญ่ระบบปรับอากาศจะมีค่าการใช้พลังงานมากที่สุด ซึ่ง สัดส่วนการใช้พลังงานหลักอยู่ที่ระบบปรับอากาศร้อยละ 51.63 ระบบไฟฟ้าแสงสว่างร้อยละ 11.92 และระบบอื่นๆ ร้อย ละ 36.44 ของการใช้พลังงานไฟฟ้าทั้งหมดของอาคาร การลดการใช้พลังงานไฟฟ้าจึงควรคำนึงถึงการจัดการระบบปรับ อากาศเป็นอันดับแรก ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการจัดการพลังงานระบบปรับอากาศ จึงได้ศึกษาและค้นคว้า ข้อมูลจากสถิติการใช้พลังงานไฟฟ้าของอาคาร เพื่อใช้งานโปรแกรมจัดการพลังงานในการควบคุม และลดค่าความ ต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) อีกทั้งเพื่อรวบรวมสถิติการใช้พลังงาน ค่าพารามิเตอร์ต่างๆ ในระบบของ อาคารศูนย์การเรียนรู้มหิดล ซึ่งจะมีผลต่อการคำนวณอัตราค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ทั้งนี้เมื่อติดตั้งโปรแกรมจัด การพลังงานแล้วการใช้งานจะยังคงอุณหภูมิความเย็นของเครื่องปรับอากาศอยู่ในช่วง 22-25 °C ภายในห้อง และตัว อาคาร โดยหวังว่าแนวคิดนี้จะเป็นต้นแบบและองค์ความรู้ที่จะนำไปต่อยอด พัฒนาการดำเนินงานของโปรแกรมให้เห็นผล ประหยัดและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ประโยชน์ของการใช้โปรแกรมจัดการพลังงาน เพื่อควบคุมและจัดการความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด ค่าความ ต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) จะเป็นตัวกำหนดค่าไฟฟ้าที่สูงขึ้น หรือลดลงตามปริมาณการใช้งานโดยใน ระบบจะตรวจจับค่าความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) ทุกๆ 15 นาที และนำค่าสูงสุดหนึ่งค่า มาใช้เป็นฐาน ในการคำนวณค่าไฟฟ้าประจำเดือนนั้นๆ ซึ่งหากสามารถควบคุมให้ค่าความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) อยู่ ในจำนวนที่ต่ำจะส่งผลให้ค่าไฟฟ้าในเดือนนั้นๆ ลดลงอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ ผลการใช้โปรแกรมจัดการพลังงานก่อน และหลังติดตั้ง
- 2.2 เพื่อควบคุมระบบการทำงานของเครื่องปรับอากาศ ภายในอาคารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3 ขอบเขตการวิจัย

ศึกษาการใช้งานโปรแกรมจัดการพลังงาน และควบคุมการทำงานของเครื่องปรับอากาศ คอมเพรสเซอร์ ภายใน อาคาร เพื่อลดค่าความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) ในระบบ ให้มีค่าที่ไม่สูงเกินกว่าที่กำหนด อีกทั้ง ประสิทธิภาพอุณหภูมิความเย็นจะยังคงอยู่ในช่วง 22-25 °C ณ อาคารศูนย์การเรียนรู้มหิดล มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 เพื่อลดค่าใช้จ่ายพลังงานไฟฟ้า โดยการใช้งานโปรแกรมจัดการพลังงาน ลดค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) ในระบบของอาคารศูนย์การเรียนรู้มทิดล

4.2 ลดค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) โดยวัดในรูปของความต้องการพลังงานไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุด และใช้ค่าสูงสุดในรอบเดือนมาคำนวณค่าไฟฟ้า กิโลวัตต์ (kW) จะต้องไม่สูงกว่าค่าที่กำหนด

4.3 สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเปิด-ปิด เครื่องปรับอากาศ คอมเพรสเซอร์ภายในอาคารศูนย์การเรียนรู้มทิดล เพื่อหลีกเลี่ยงการเปิดใช้งานเครื่องปรับอากาศ คอมเพรสเซอร์ที่มีความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงพร้อมๆ กัน และควบคุมอุณหภูมิให้สม่ำเสมอ

4.4 สามารถรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้า พฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าของอาคาร จากการใช้งานโปรแกรมจัดการพลังงาน เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาต่อยอด แนวคิดการจัดการพลังงานต่อไป

4.5 เพื่อให้อาคารศูนย์การเรียนรู้ เป็นอาคารต้นแบบในด้านการจัดการการใช้พลังงานให้กับอาคาร ส่วนงานอื่นๆ

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากสัดส่วนการใช้พลังงานไฟฟ้าทั้งหมดของอาคารจะเห็นได้ว่าระบบปรับอากาศมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้ามากที่สุด ดังนั้นการพัฒนา กำหนดแนวทางการจัดการพลังงานภายในอาคาร จึงคำนึงถึงการจัดการพลังงานไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องกับระบบปรับอากาศ เพื่อที่จะได้เห็นความแตกต่างในการบริหารจัดการพลังงานอย่างชัดเจน และคุ่มค่าที่จะเลือกลงทุนกับการพัฒนาระบบการจัดการ การกำหนดระดับการควบคุมการใช้เครื่องปรับอากาศแบบอัตโนมัติ สามารถกำหนดเงื่อนไขของค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) ซึ่งจะขึ้น - ลง ตามการใช้งานระบบไฟฟ้าช่วงละทุก ๆ 15 นาที และนำค่าที่สูงสุดภายในเดือนนั้นๆ มาเป็นฐานในการคำนวณค่าไฟฟ้า และค่าอุณหภูมิภายในและภายนอกอาคาร การควบคุมการใช้เครื่องปรับอากาศภายในอาคารศูนย์การเรียนรู้มทิดล มีกำหนดระดับเงื่อนไขการควบคุมการใช้เครื่องปรับอากาศ จำนวน 100 เครื่อง ดังนี้

1. กำหนดค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุด (High Accumulated Maximum Demand : > kW)

จาสถิติการใช้กำลังไฟฟ้าตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2560 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2561 มีค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุดของอาคารศูนย์การเรียนรู้มทิดล เฉลี่ยอยู่ที่ 676.5 kW สามารถกำหนดระดับการควบคุมตั้งแต่ร้อยละ 20-50 จากค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุด ขึ้นอยู่กับสภาพการใช้งาน และสมรรถนะของเครื่องปรับอากาศ มีค่าประมาณ 176.5 kW ซึ่งการกำหนดเงื่อนไขระดับการควบคุมระดับนี้จะยังคงความเย็นในสถานที่นั้นๆ อยู่ในเกณฑ์ ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้อยู่ในบริเวณนั้น จึงกำหนดค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุด (High Accumulated Maximum Demand : >500 kW หมายถึง เครื่องปรับอากาศจะได้รับการควบคุม โดยตัดไฟวงจรในส่วนของคนอร์รี่ร้อนให้หยุดการทำงานเมื่อค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุด >500 kW ช่วงระหว่าง 3-5 นาที จากช่วงเวลาของค่าพลังงานไฟฟ้าสูงสุดของ 5 นาที (Sub Accumulate Max. Demand) เพื่อควบคุม และลดค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) และใช้ค่าสูงสุดในรอบเดือนมาคำนวณค่าไฟฟ้า ซึ่งมีหน่วยเป็นกิโลวัตต์ (kW) จะต้องไม่สูงกว่าค่าที่กำหนดในโปรแกรมจัดการพลังงาน

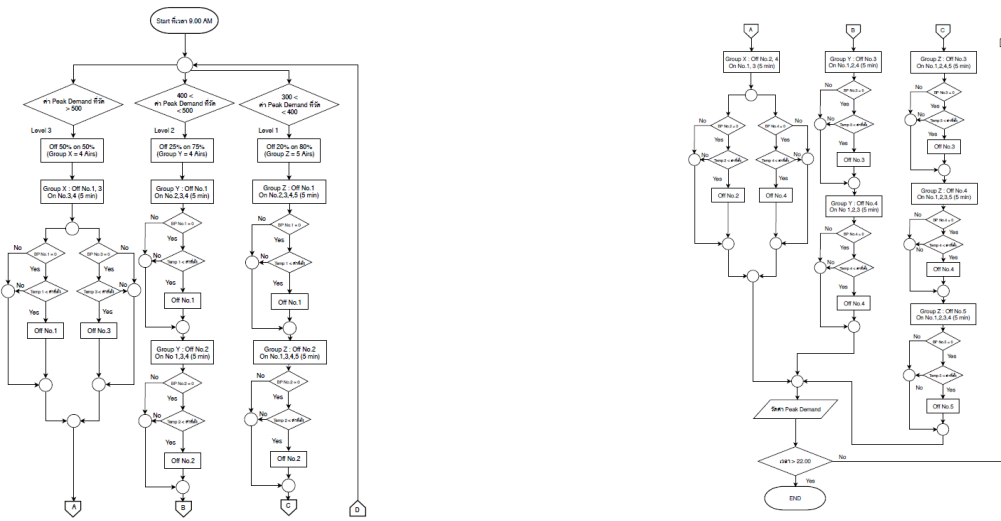
2. กำหนดค่าอุณหภูมิภายนอกอาคารที่ < 40 °C

ค่าอุณหภูมิที่ต้องการของผู้ใช้งานส่วนใหญ่อยู่ที่ 22-25 °C เครื่องปรับอากาศจะทำงานตามระดับอุณหภูมิภายในที่กำหนด เช่นที่ระดับ 22 °C ส่วนการควบคุมการใช้เครื่องปรับอากาศด้วยกำหนดค่าอุณหภูมิ เครื่องปรับอากาศ

จะได้รับการควบคุมจากอุปกรณ์ควบคุมในระบบเมื่อค่าอุณหภูมิถึงระดับตามเงื่อนไข $< 40\text{ }^{\circ}\text{C}$ หมายถึง คอยล์ร้อนจะ
ได้รับคำสั่งให้หยุดการทำงานชั่วคราว ระหว่าง 4-7 นาที โดยทำงานสัมพันธ์กับเงื่อนไขของค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้า
สูงสุด

3. กำหนดระยะเวลาการควบคุมได้ตามต้องการ

ในสถานประกอบการอาคารควบคุมรวมถึงอาคารศูนย์การเรียนรู้หิตล มีภาระการใช้กระแสไฟฟ้ากับอุปกรณ์
ไฟฟ้าต่อเนื่องตลอดเวลาทั้งกลางวันและกลางคืน สำหรับเครื่องปรับอากาศภายในอาคารศูนย์การเรียนรู้หิตล สามารถ
หยุดการใช้งานบางขณะ หรือบางช่วงเวลาได้ เช่น กำหนดเงื่อนไขให้เครื่องปรับอากาศหยุดทำงานตั้งแต่เวลา 24.00 น ถึง
8.30 น.



รูปที่ 1 หลักการทำงานของโปรแกรมจัดการพลังงาน

6. วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้รวบรวมสถิติการใช้พลังงานไฟฟ้าของอาคารศูนย์การเรียนรู้หิตล ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2560 ถึง
เดือนธันวาคม พ.ศ. 2561 เป็นเวลา 2 ปี โดยเปรียบเทียบข้อมูลความต้องการไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) ค่าสูงสุด
เดือนเมษายน 2561 อยู่ที่ 834 kW. ค่าต่ำสุดเดือนธันวาคม 2561 อยู่ที่ 356 kW. อัตราเฉลี่ยค่าพลังไฟฟ้าสูงสุดของทั้ง 2
ปี ระหว่าง 356 – 834 kW. อยู่ที่ 676.5 kW./เดือน

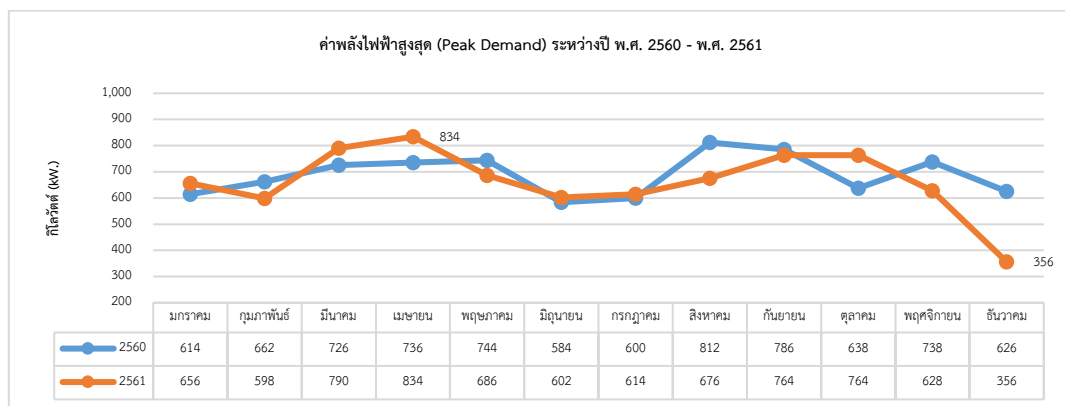
เมื่อคิดตามอัตราค่าไฟฟ้า TOU (Time of Use Rate) ประเภทอัตราค่าไฟฟ้า กิจการขนาดกลาง 3212 ราคา
รวมค่า Ft. ค่าบริการ และภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวนเงินสูงสุดเดือนกันยายน 2560 จำนวน 767,385.43 บาท จำนวนเงิน
ต่ำสุดเดือนธันวาคม 2561 จำนวน 336,021.04 บาท อัตราเฉลี่ยค่าไฟฟ้าของทั้ง 2 ปีอยู่ที่ 621,083.15 บาท/เดือน โดย
ใช้ข้อมูลจากบิลเรียกเก็บเงินรายเดือนจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยการวิจัยจะใช้การเปรียบเทียบผลต่างค่าพลังงาน
ไฟฟ้าก่อน และหลัง เป็นระยะเวลา 6 เดือนเปรียบเทียบกัน โดยข้อมูลจะนำมาจากใบเสร็จเรียกเก็บค่าไฟฟ้า และจากโ
แกรมจัดการพลังงาน

ตารางที่ 1 ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าของอาคาร ปี พ.ศ. 2560

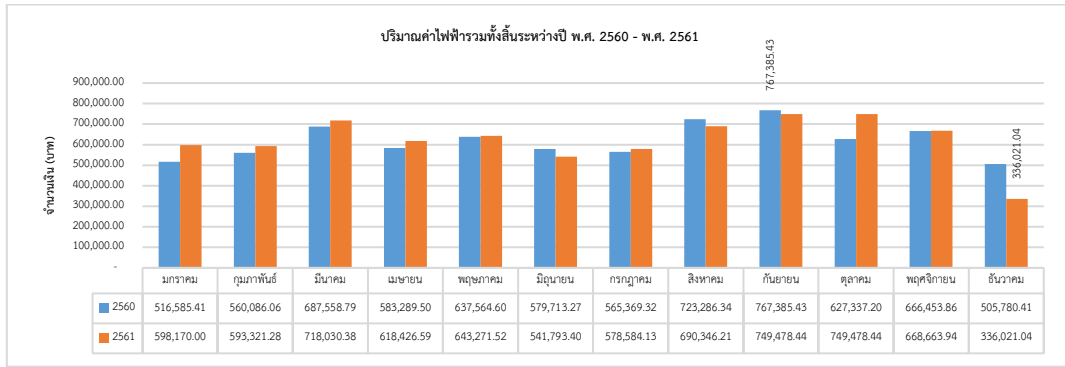
ปี	เดือน	จำนวนหน่วย (หลังไฟฟ้าสูงสุด)		จำนวนหน่วย (หลังไฟฟ้า)					รวมจำนวนเงินทั้งสิ้น (บาท)			
		P	จำนวนเงิน (P*74.14) (A)	P	จำนวนเงิน (P*4.1283) (B)	OP	H	จำนวนเงิน (OP+H)*2.6107 (C)	ค่าบริการ (D)	FT (E)	รวม (A+B+C+D+E)	รวม VAT 7%
ค่าพลังงานไฟฟ้าอาคารศูนย์การเรียนรู้บัณฑิต ประเภทอัตรา 3212												
ปี 2560	มกราคม	614	45,521.96	88,240	364,281.19	23,360	23,820	123,172.83	312.24	50,498.12	482,790.10	516,585.41
	กุมภาพันธ์	662	49,080.68	93,780	387,151.97	25,060	29,400	142,178.72	312.24	55,278.70	523,444.92	560,086.06
	มีนาคม	726	53,825.64	121,880	503,157.20	30,880	27,540	152,517.09	312.24	67,233.87	642,578.31	687,558.79
	เมษายน	736	54,567.04	93,100	384,344.73	25,780	37,060	164,056.39	312.24	58,150.03	545,130.37	583,289.50
	พฤษภาคม	744	55,160.16	104,580	431,737.61	28,880	28,060	148,653.26	312.24	40,008.50	595,854.77	637,564.60
	มิถุนายน	584	43,297.76	96,140	396,894.76	27,020	25,920	138,210.46	312.24	36,927.12	541,788.10	579,713.27
	กรกฎาคม	600	44,484.00	88,300	364,528.89	25,400	34,240	155,702.15	312.24	36,644.74	528,382.54	565,369.32
	สิงหาคม	812	60,201.68	120,820	498,781.21	32,580	29,460	161,967.84	312.24	45,294.42	675,968.54	723,286.34
	กันยายน	786	58,274.04	120,240	496,386.79	32,320	41,640	193,087.37	312.24	30,877.80	717,182.64	767,385.43
	ตุลาคม	638	47,301.32	97,800	403,747.74	27,120	34,260	160,244.77	312.24	25,309.62	586,296.45	627,337.20
	พฤศจิกายน	738	54,715.32	108,280	447,012.32	28,000	28,300	146,982.41	312.24	26,168.22	622,854.07	666,453.86
	ธันวาคม	626	46,411.64	75,160	310,283.03	22,280	29,780	135,913.04	312.24	20,227.98	472,691.97	505,780.41

ตารางที่ 2 ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าของอาคาร ปี พ.ศ. 2561

ปี	เดือน	จำนวนหน่วย (หลังไฟฟ้าสูงสุด)		จำนวนหน่วย (หลังไฟฟ้า)					รวมจำนวนเงินทั้งสิ้น (บาท)			
		P	จำนวนเงิน (P*74.14) (A)	P	จำนวนเงิน (P*4.1283) (B)	OP	H	จำนวนเงิน (OP+H)*2.6107 (C)	ค่าบริการ (D)	FT (E)	รวม (A+B+C+D+E)	รวม VAT 7%
ค่าพลังงานไฟฟ้าอาคารศูนย์การเรียนรู้บัณฑิต ประเภทอัตรา 3212												
ปี 2561	มกราคม	656	48,635.84	95,760	395,326.01	26,240	26,780	138,419.31	312.24	23,656.02	559,037.38	598,170.00
	กุมภาพันธ์	598	44,335.72	97,740	403,500.04	24,460	25,260	129,804.00	312.24	23,446.14	554,505.87	593,321.28
	มีนาคม	790	58,570.60	113,980	470,543.63	29,360	35,800	170,113.21	312.24	28,483.26	671,056.43	718,030.38
	เมษายน	834	61,832.76	97,180	401,188.19	26,320	26,740	138,523.74	312.24	23,888.16	577,968.78	618,426.59
	พฤษภาคม	686	50,860.04	103,620	427,774.45	27,660	28,920	147,713.41	312.24	25,471.80	601,188.34	643,271.52
	มิถุนายน	602	44,632.28	85,360	352,391.69	24,580	25,420	130,535.00	312.24	21,522.24	506,348.97	541,793.40
	กรกฎาคม	614	45,521.96	91,340	377,078.92	25,080	28,900	140,925.59	312.24	23,105.88	540,732.83	578,584.13
	สิงหาคม	676	50,118.64	114,100	471,039.03	30,400	27,460	151,055.10	312.24	27,341.64	645,183.37	690,346.21
	กันยายน	764	56,642.96	117,040	483,176.23	31,440	41,540	190,528.89	312.24	30,213.18	700,447.14	749,478.44
	ตุลาคม	764	56,642.96	117,040	483,176.23	31,440	41,540	190,528.89	312.24	30,213.18	700,447.14	749,478.44
	พฤศจิกายน	628	46,559.92	110,140	451,849.35	28,480	30,760	153,129.48	312.24	26,931.42	624,919.57	668,663.94
	ธันวาคม	356	26,393.84	49,080	201,350.70	14,540	24,120	99,932.23	312.24	13,950.66	314,038.35	336,021.04



รูปที่ 2 กราฟแสดงค่าพลังไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) ระหว่างปี พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2561



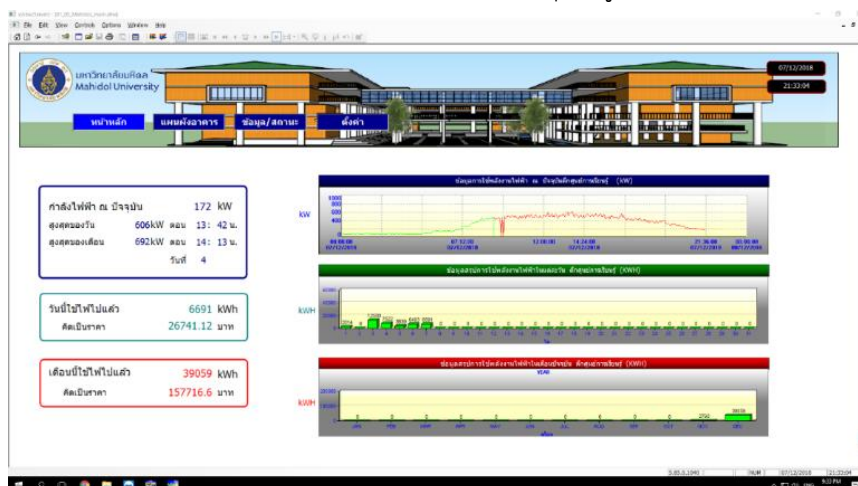
รูปที่ 3 กราฟแสดงปริมาณค่าไฟฟ้ารวมทั้งสิ้นระหว่างปี พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2561

เมื่อโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้งานพลังงานอาคารภายใต้กำกับสำนักงานอธิการบดี ณ อาคารศูนย์การเรียนรู้มหิดล มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา งบประมาณปี พ.ศ. 2561 จำนวนเงิน 3,288,000 บาท ได้ดำเนินการแล้วเสร็จโดยมีรายละเอียดของโครงการคือติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าแรงสูง High Voltage เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าแรงต่ำ Low Voltage และติดตั้งอุปกรณ์ส่งสัญญาณวัดค่าอุณหภูมิภายในห้อง รวมถึงติดตั้งชุดควบคุมโปรแกรมจัดการพลังงาน อุปกรณ์ตัดต่อวงจรการทำงานชุดคอมพิวเตอร์ เครื่องปรับอากาศ จำนวน 100 ชุด โดยตัวโปรแกรมสามารถวัดค่าพลังงานไฟฟ้า กำลังไฟฟ้าสูงสุด ค่าพารามิเตอร์ต่างๆ ได้โดยแยกกลุ่มโหลดการใช้ไฟฟ้าเครื่องปรับอากาศเป็นโซน กลุ่มชั้น เพื่อง่ายต่อการบริหารจัดการข้อมูลการใช้พลังงาน และเริ่มการใช้งานควบคุมการทำงานเครื่องปรับอากาศโดยใช้โปรแกรมจัดการพลังงาน ตั้งแต่ เดือนมกราคม 2562 จนถึงปัจจุบัน โดยโปรแกรมจัดการพลังงานมีหลักการทำงานคือ

Step ที่ 1 เมื่อค่าความต้องการไฟฟ้าสูงสุดในแต่ละวัน มีค่ามากกว่า 300-400 kW. ระบบจะสั่งตัดการทำงานของคอมพิวเตอร์ ที่ร้อยละ 20 เป็นเวลา 3-5 นาที โดยจะยังคงรักษาอุณหภูมิไว้ที่ 22-25 °C

Step ที่ 2 เมื่อค่าความต้องการไฟฟ้าสูงสุดในแต่ละวัน มีค่ามากกว่า 400-500 kW. ระบบจะสั่งตัดการทำงานของคอมพิวเตอร์ ที่ร้อยละ 25 เป็นเวลา 3-5 นาที โดยจะยังคงรักษาอุณหภูมิไว้ที่ 22-25 °C

Step ที่ 3 เมื่อค่าความต้องการไฟฟ้าสูงสุดในแต่ละวัน มีค่ามากกว่า 500 kW. ขึ้นไประบบจะสั่งตัดการทำงานของคอมพิวเตอร์ ที่ร้อยละ 50 เป็นเวลา 3-5 นาที โดยจะยังคงรักษาอุณหภูมิไว้ที่ 22-25 °C



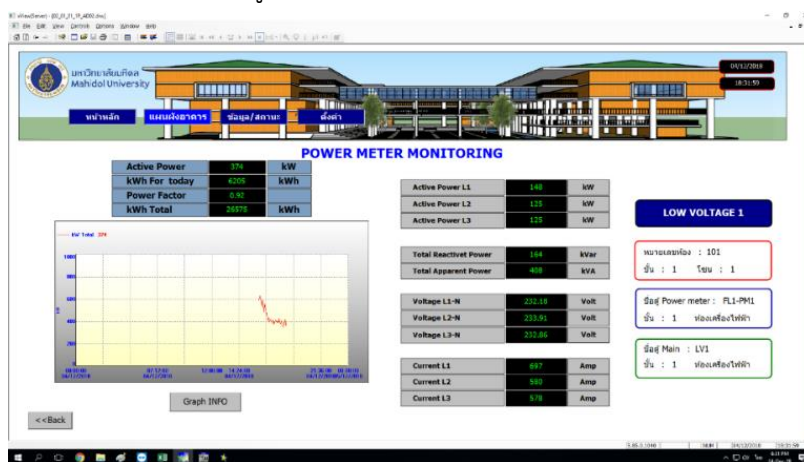
รูปที่ 4 โปรแกรมจัดการพลังงาน หน้าหลัก



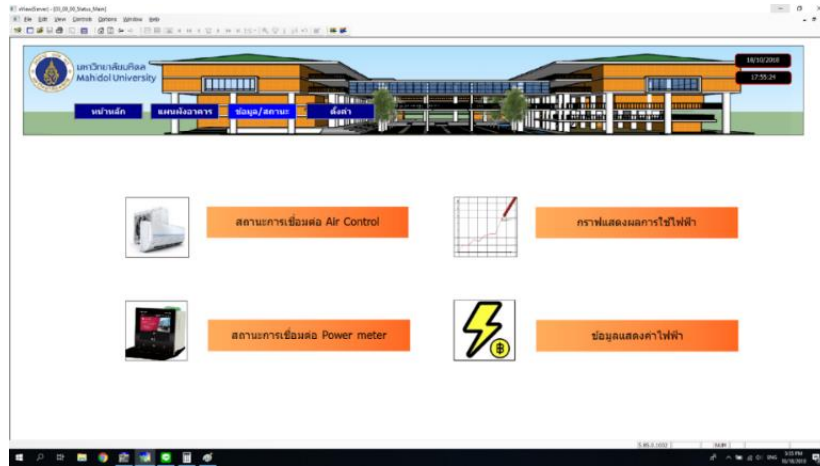
รูปที่ 5 โปรแกรมจัดการพลังงาน แผนผังอาคาร



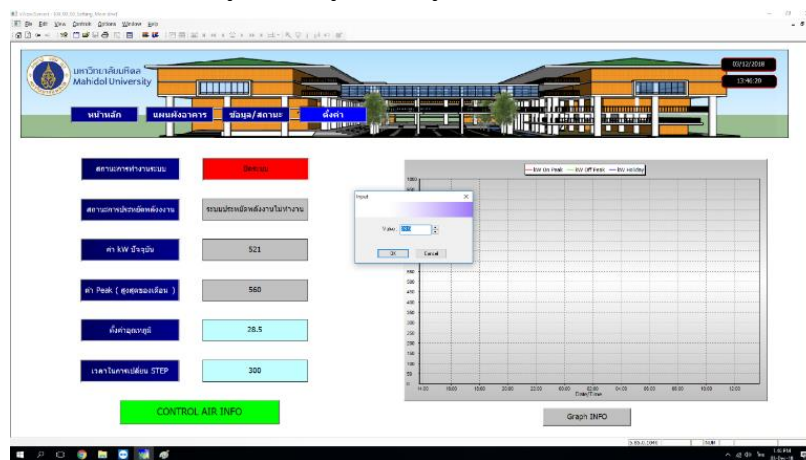
รูปที่ 6 Power Meter แต่ละชั้น



รูปที่ 7 รายละเอียดของ Power meter แต่ละตัว



รูปที่ 8 เมนูแสดงข้อมูล / สถานะต่างๆ



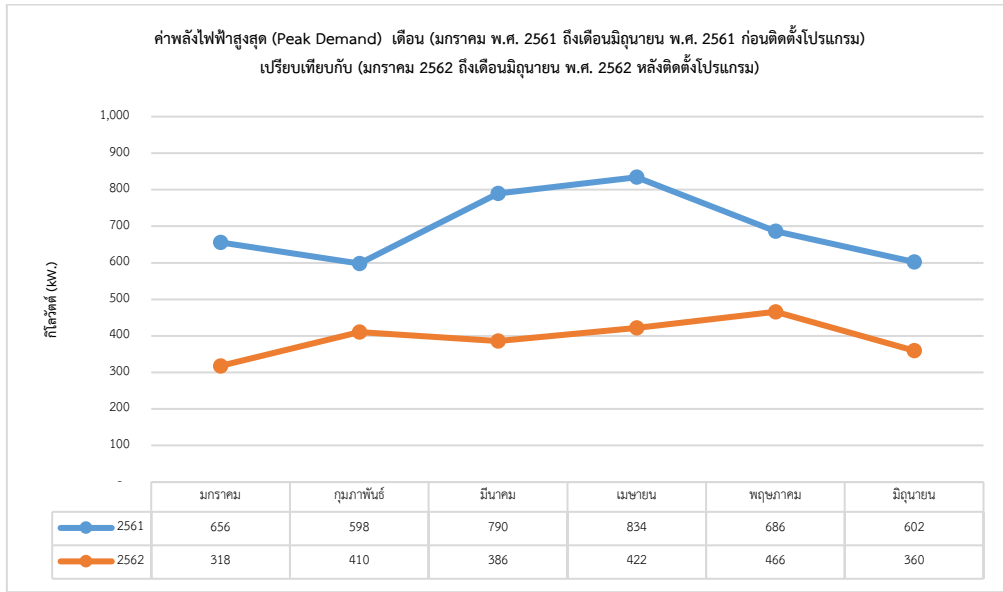
รูปที่ 9 การตั้งค่าอุณหภูมิ และเวลาในการตัดแอร์แต่ละครั้ง

7. ผลการศึกษาวิจัยและอภิปรายผล

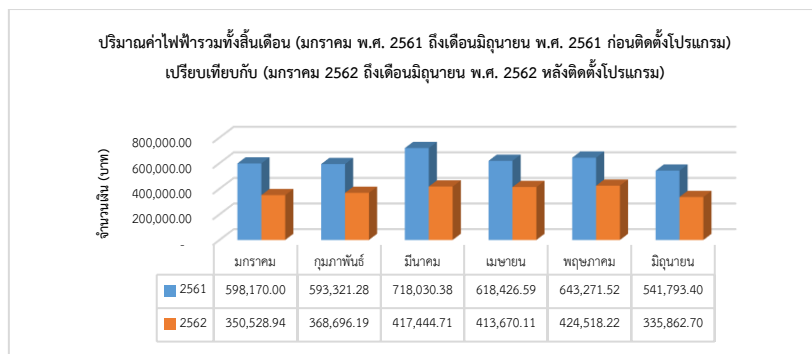
หลังจากใช้งานโปรแกรมจัดการพลังงาน ข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้าของอาคารศูนย์การเรียนรู้ เดือนมกราคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 จำนวน 6 เดือน เปรียบเทียบกับเดือนมกราคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 จำนวน 6 เดือน จากบิลเรียกเก็บเงินรายเดือนที่ได้จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้าจากโปรแกรมจัดการพลังงาน แสดงให้เห็นตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าของอาคาร ปี พ.ศ. 2562

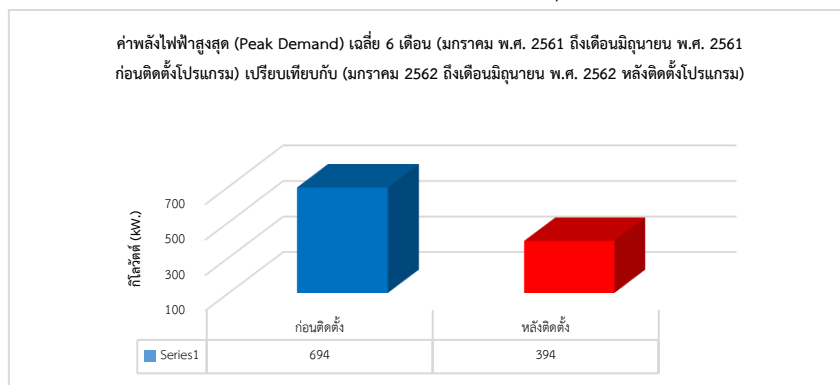
ปี	เดือน	จำนวนหน่วย (พลังไฟฟ้าสูงสุด)		จำนวนหน่วย (หลังไฟฟ้า)				รวมจำนวนเงินทั้งสิ้น (บาท)				
		P	จำนวนเงิน (P*74.14) (A)	P	จำนวนเงิน (P*4.1025) (B)	OP	H	จำนวนเงิน (OP+H)*2.5849 (C)	ค่าบริการ (D)	FT (E)	รวม (A+B+C+D+E)	รวม VAT 7%
ค่าพลังงานไฟฟ้าอาคารศูนย์การเรียนรู้รหัส 3212 ประเภทอัตรา 3212												
ปี 2562	มกราคม	318	23,576.52	55,400	227,278.50	16,480	17,080	86,749.24	312.24	10,319.36	327,597.14	350,528.94
	กุมภาพันธ์	410	30,397.40	56,920	233,514.30	15,120	20,100	91,040.18	312.24	10,688.24	344,575.88	368,696.19
	มีนาคม	386	28,618.04	65,500	268,713.75	17,780	22,760	104,791.85	312.24	12,300.64	390,135.24	417,444.71
	เมษายน	422	31,287.08	66,460	272,652.15	18,060	18,420	94,297.15	312.24	11,941.04	386,607.58	413,670.11
	พฤษภาคม	466	34,549.24	67,900	278,559.75	18,900	18,040	95,486.21	312.24	12,161.44	396,746.00	424,518.22
	มิถุนายน	360	26,690.40	49,067	201,296.01	15,720	21,253	95,572.36	312.24	9,980.64	313,890.37	335,862.70



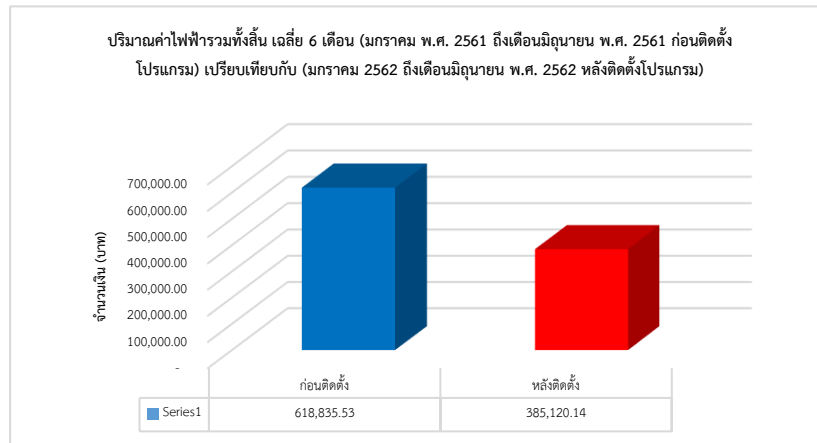
รูปที่ 10 กราฟแสดงค่าพลังไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) (มกราคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 ก่อนติดตั้งโปรแกรม) เปรียบเทียบกับ (มกราคม 2562 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 หลังติดตั้งโปรแกรม)



รูปที่ 11 กราฟแสดงปริมาณค่าไฟฟ้ารวมทั้งสิ้นเดือน (มกราคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 ก่อนติดตั้งโปรแกรม) เปรียบเทียบกับ (มกราคม 2562 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 หลังติดตั้งโปรแกรม)



รูปที่ 12 กราฟแสดงค่าพลังไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) เฉลี่ย 6 เดือน (มกราคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 ก่อนติดตั้งโปรแกรม) เปรียบเทียบกับ (มกราคม 2562 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 หลังติดตั้งโปรแกรม)



รูปที่ 13 กราฟแสดงปริมาณค่าไฟฟ้ารวมทั้งสิ้น เฉลี่ย 6 เดือน (มกราคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 ก่อนติดตั้งโปรแกรม) เปรียบเทียบกับ (มกราคม 2562 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 หลังติดตั้งโปรแกรม)

จากข้อมูลการเปรียบเทียบการใช้พลังงานไฟฟ้าหลังจากติดตั้งโปรแกรมจัดการพลังงาน เพื่อลดค่าความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) อาคารศูนย์การเรียนรู้มหิดล จะเห็นว่าค่ากำลังไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) ของแต่ละเดือนค่าพลังไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) เฉลี่ย 6 เดือน (ม.ค. 2561 - มิ.ย. 2561 ก่อนติดตั้งโปรแกรม) เปรียบเทียบกับ (ม.ค. 2562 - มิ.ย. 2562 หลังติดตั้งโปรแกรม) ลดลงจากเดิม 300 kW./เดือน คิดเป็นอัตราเฉลี่ยร้อยละ 43.22

ส่วนปริมาณค่าไฟฟ้ารวมทั้งสิ้น เฉลี่ย 6 เดือน (ม.ค. 2561 - มิ.ย. 2561 ก่อนติดตั้งโปรแกรม) เปรียบเทียบกับ (ม.ค.2562-มิ.ย.2562 หลังติดตั้งโปรแกรม) ลดลงจากเดิม 233,715.39 บาท/เดือน คิดเป็นอัตราเฉลี่ยร้อยละ 37.76 หากนำจำนวนเงินที่สามารถลดค่าพลังงานไฟฟ้ามาคิดระยะเวลาคืนทุน (Payback Period) ของมูลค่างานโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้งานพลังงานอาคารภายใต้กำกับสำนักงานอธิการบดี ณ อาคารศูนย์การเรียนรู้มหิดล มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา งบประมาณปี พ.ศ. 2561 จำนวนเงิน 3,288,000 บาท ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period) คือระยะเวลาที่ทำให้มูลค่าเงินปัจจุบันมีค่าเท่ากับเงินลงทุนของโครงการ

$$f = \sum_{j=1}^m Rt \geq Co$$

โดยที่ Co = เงินลงทุนเริ่มแรก
Rt = รายรับสุทธิในคาบที่ t ของการลงทุนทางเลือกนั้น
m = ค่าน้อยที่สุดของโครงการนั้น ที่ทำให้สมการเป็นจริง

$$\begin{aligned} \text{หา Payback Period (เดือน)} &= \frac{\text{เงินลงทุนเริ่มแรก}}{\text{ค่าไฟฟ้าที่ลดลง}} \\ &= \frac{3,288,000}{233,715.39} \\ &= 14 \text{ เดือน} \end{aligned}$$

จากการศึกษาปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าของอาคารศูนย์การเรียนรู้มหิดล พบว่าซึ่งสัดส่วนการใช้พลังงานหลักอยู่ที่ระบบปรับอากาศร้อยละ 51.63 ระบบไฟฟ้าแสงสว่างร้อยละ 11.92 และระบบอื่นๆ ร้อยละ 36.44 ของการใช้

พลังงานไฟฟ้าทั้งหมดของอาคาร การเลือกติดตั้งโปรแกรมจัดการพลังงานเพื่อควบคุมระบบปรับอากาศจึงเห็นผลมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลของการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิทยานิพนธ์ การศึกษาวิธีการลดพลังงานของคอมพิวเตอร์เมื่อชุดคอยล์เย็นอยู่ต่ำกว่าคอยล์ร้อน อภิเดช บุญเจือ พ.ศ. 2554

8. สรุปผลการวิจัย

ผลจากการใช้โปรแกรมจัดการพลังงานในช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 เป็นระยะเวลา 6 เดือนทำให้สามารถควบคุม และลดค่าความต้องการไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) 300 kW./เดือน หรือคิดเป็นอัตราเฉลี่ยร้อยละ 43.22 อีกทั้งยังเกิดผลประหยัดพลังงานไฟฟ้าเป็นจำนวนเงิน 233,715.39 บาท/ต่อเดือน หรือคิดเป็นอัตราเฉลี่ยร้อยละ 37.76 จากการเลือกที่จะใช้โปรแกรมจัดการพลังงาน บริหารจัดการ ควบคุมการทำงานระบบปรับอากาศ ที่เป็นโหลดพลังงานไฟฟ้าส่วนใหญ่ของอาคาร ส่งผลให้ค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) ที่มีผลต่อการคำนวณค่าไฟฟ้ารวมรายเดือนลดลงอย่างเห็นผลได้ชัดเจน

ตลอดระยะเวลาที่ใช้งานโปรแกรมจัดการพลังงาน ในด้านประสิทธิภาพการทำความเย็น อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในห้อง อาคารศูนย์การเรียนรู้มหิดล ยังคงมีการควบคุมอุณหภูมิให้อยู่ในช่วง 22-25 °C เห็นได้ว่าโครงการดังกล่าวเห็นผลการลดลงของค่าความต้องการไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand) และค่าพลังงานไฟฟ้า (บาท) ลดลงจากการใช้โปรแกรมจัดการพลังงานภายในระยะเวลา 6 เดือน จึงเห็นควรใช้โครงการนี้เป็นโครงการต้นแบบ และควรนำไปประยุกต์ใช้ต่อยอดให้กับอาคาร ส่วนงานอื่นๆ ภายในพื้นที่มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อลดการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

9. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

2.1 ควรมีการนำโปรแกรมจัดการพลังงานนี้ ไปประยุกต์ใช้กับอาคาร ส่วนงานต่างๆ เพื่อร่วมกันปรับปรุง แก้ไข นำมาต่อยอดการจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจุบันได้มีการนำโปรแกรมจัดการพลังงานไปต่อยอดและใช้งานที่อาคารมหิดลสิทธาคาร

2.2 การพัฒนาและนำไปใช้ในส่วนของโปรแกรม สามารถใช้ได้กับเครื่องปรับอากาศ ระบบขนาดเล็ก ไปจนถึงระบบขนาดใหญ่ ซึ่งสามารถใช้ได้กับทุกอาคารภายในมหาวิทยาลัยฯ หรือส่วนงานภายนอกอีกด้วย

2.3 เพื่อศึกษาความคุ้มค่าในการลงทุน โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้งานพลังงานอาคารภายใต้กำกับสำนักงานอธิการบดี ณ อาคารศูนย์การเรียนรู้มหิดล มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

10. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

10.1 ควรมีการพัฒนาโปรแกรมให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และสามารถเรียกดูข้อมูลได้ทันที หรือเข้าสู่ระบบแบบออนไลน์ได้ Web Browser หรือ Application

10.2 ควรนำกรอบแนวคิดการใช้โปรแกรมจัดการพลังงานไปพัฒนาเพื่อใช้ควบคุมระบบไฟฟ้าประเภทอื่นๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน มาตรการด้านไฟฟ้า เรื่องอัตราค่าไฟฟ้า ตามช่วงเวลา ของการใช้
หรือ ทีโอยู (Time of Use Rate - TOU) <http://www.eppo.go.th/index.php/th/electricity/define-electricity/tou>

เบญจพร อภิวงค์งาม 2559 เทคนิคการลดค่าใช้จ่ายด้านไฟฟ้าในกระบวนการผลิตถั่วแระญี่ปุ่นแช่แข็ง วารสาร
วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อภิเดช บุญเจือ 2554 การศึกษาวิธีการลดพลังงานของคอมเพรสเซอร์เมื่อชุดคอยล์เย็นอยู่ต่ำกว่าคอยล์ร้อน วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล คณะวิศวกรรมเครื่องกล มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชลวิทย์ เพ็ญผาสุข 2554 การจัดการพลังงานไฟฟ้าอาคารแบบบูรณาการ กรณีศึกษาอาคารกรมการกงสุล สารนิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีอาคาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

พฤติกรรมการณ์เลือกห้องพักที่อยู่อาศัยภายนอกมหาวิทยาลัยของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

BEHAVIOR OF HOUSING OUTSIDE DORMITORY SELECTION OF STUDENT IN THE FACULTY OF
MANAGEMENT SCIENCE, COMMUNITY MANAGEMENT SILPAKORN UNIVERSITY PETCHABURI INFORMATION
TECHNOLOGY CAMPUS

วรินทร์ ปฐมวัชรภรณ์¹ และ รชกร วชิรลีโรดม²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการณ์เลือกห้องพักที่อยู่อาศัยภายนอกมหาวิทยาลัยของ
นักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการชุมชน
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 132 คน ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ
แบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบคำถาม กำหนดมาตรวัด แบบมาตราส่วนประมาณค่า ทุกข้อมีค่าคะแนนคำตอบ
เป็น 5 ระดับ ส่วนสถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยที่มีผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการณ์เลือกห้องพักที่อยู่อาศัยของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ สาขา
การจัดการชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในทั้งหมดรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อมาดู
รายด้านพบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านราคา โดยผลรวมอยู่ในระดับมาก ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยผลรวมอยู่ใน
ระดับมาก ด้านส่งเสริมการขาย โดยผลอยู่ในระดับมาก และด้านสถานที่ โดยผลรวมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

คำสำคัญ : หอพัก , การตัดสินใจเลือกเช่าหอพัก, ห้องพัก

Abstract

The purpose of this research was to study the dormitory selection behavior of student of the Faculty
of Management Science, Silpakorn University Petchaburi Information Technology Campus. The sample group
use in this student of the Faculty of Management Science, Community Management Science silpakorn
Universitu Petchaburi Information Technology Campus, 132 people. The tools for data collection are part of
the response to the needs of users and the use of users at the best5 level. Statistics for standard analysis.
With the results of the student, it is found that the behavior of choosing a dormitory of students at the Faculty
of Management Science Community Management Silpakorn University Petchaburi Information Technology
Campus. Including all aspects at a high level and when looking at each aspect, it was found that all 4 factors

¹ กศศึกษา สาขาวิทยาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ รชกร วชิรลีโรดม สาขาวิทยาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

found that the overall price was at a high level. Product and services. In which the sum is at a high level Promotion which the result is at a high level and the place. In which the sum is at a high level respectively

Keywords: Dormitory, Decision Making to Choose Dormitory, Room Rental

1. บทนำ

มหาวิทยาลัยศิลปากร มีนโยบายในการกระจายโอกาสทางการศึกษาไปสู่ภูมิภาค จึงขยายเขตการศึกษาไปตั้งวิทยาเขตแห่งใหม่ที่จังหวัดเพชรบุรี ใช้ชื่อว่า วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ตั้งอยู่บนเลขที่ 1 หมู่ที่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีพื้นที่ 621 ไร่ เริ่มก่อสร้างเมื่อปีพุทธศักราช 2540 ที่ตั้งวิทยาเขตสารสนเทศ แห่งนี้มีความเหมาะสมทั้งทางภูมิศาสตร์ และศักยภาพของสภาพแวดล้อมทางกายภาพทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการลงทุนเกี่ยวกับการพัฒนาพื้นที่ดิน ตลอดจนระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสาธารณูปโภค/ สาธารณูปการ เพราะอยู่ติดถนนใหญ่ เส้นทางสำคัญจากกรุงเทพฯ มุ่งสู่ภาคใต้ ในพื้นที่มีบึงน้ำจืดขนาดใหญ่ อุดมด้วยพันธุ์ไม้นานาพรรณ พื้นที่โดยรอบข้างเคียง มีโรงเรียนวิทยาลัย เกษตรกรรมและเทคโนโลยี กรมปศุสัตว์ ฯลฯ อีกทั้งจังหวัดเพชรบุรี ยังเป็นศูนย์กลางบริเวณภาคกลางตอนล่างที่ติดต่อกับภาคใต้ตอนบน เป็นจังหวัดที่มี ทรัพยากรทางเศรษฐกิจ สังคม ศิลปวัฒนธรรมมีสถาปัตยกรรมเก่าแก่ที่ทรงคุณค่าหลายแห่ง ชีวิตความเป็น อยู่ของ ประชาชนในพื้นที่ สอดคล้องกับเป้าหมายในการเปิดบริการทางการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ ขึ้นใหม่ ซึ่งมีหลักการที่สืบเนื่อง มาจากสาขาวิชาต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยมีการเปิดดำเนินการมาแล้ว สามารถร่วมเปิดสอนเป็นวิชาศึกษาทั่วไปได้ สร้างความพร้อมให้ สาขาวิชาที่จะเปิดขึ้นใหม่ เจริญพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว การดำเนินการจัดการเรียนการสอน ณ วิทยาเขตแห่งนี้ใช้รูปแบบผสมผสาน ระหว่างวิทยาเขตสารสนเทศกับ มหาวิทยาลัยแบบดั้งเดิม คือมีทั้งด้านการเรียนการสอน การวิจัย และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยใช้ระบบสารสนเทศ เข้ามาสนับสนุนการเรียนการสอน และกิจกรรมด้านอื่น ๆ ของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร รวมทั้งเป็นศูนย์กลางการให้ บริการทางวิชาการ แก่สังคมตามพันธกิจการจัดการศึกษาสาขาต่าง ๆ (มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.2561) ทำให้มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักศึกษา ที่ต้องการเข้ามาศึกษาต่อในวิทยาเขตเพชรบุรี ทั้งในจังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดใกล้เคียง จึงเกิดความ ต้องการทางด้านที่อยู่อาศัยขึ้น หอพักจึงถือเป็นสถานที่ที่ได้รับความนิยมของนักศึกษาที่อยู่นอกพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี เพราะถือเป็นที่พักอาศัยที่มีความสะดวกสบายรองจากบ้านที่อยู่อาศัย จึงถือได้ว่าเป็นบ้านหลังที่สองของนักศึกษาเหมาะสำหรับนักศึกษาที่ต้องการศึกษาต่อมหาวิทยาลัยไกลบ้าน และในทุก ๆ ปีจะมีนักศึกษาเข้ามาศึกษาต่ออย่างต่อเนื่อง หอพักจึงเป็นที่พักอาศัยชั่วคราวได้อย่างดี โดยทางมหาวิทยาลัยจะมีหอพักให้สำหรับนักศึกษา แต่ก็ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาที่เพิ่มขึ้นมาเป็นจำนวนมากขึ้นในทุกปี ดังนั้นการเลือกหอพัก จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้นักศึกษาตัดสินใจในการเลือกหอพักโดยรอบมหาวิทยาลัย

ปัจจุบันมีการก่อสร้างหอพักบริเวณรอบ ๆ มหาวิทยาลัย จำนวนมาก ทำให้นักศึกษาที่ต้องการพักอาศัยสามารถเลือกหอพักให้ตรงตามความต้องการของตนเองได้ ตั้งแต่ เรื่องทำเลที่ตั้ง ราคา บริการ ความปลอดภัย และความความสะดวกสบาย เป็นหลัก ทำให้เกิดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหอพักที่อยู่อาศัย เพื่อให้หอพักที่อยู่อาศัยเป็นทางเลือกให้กับนักศึกษา ได้เลือกอาศัยในหอพักที่สามารถสนองตอบความต้องการได้มากที่สุด ด้วยเหตุนี้ผู้จัดทำวิจัยจึงต้องการศึกษาพฤติกรรมในการเลือกหอพักที่อยู่อาศัยภายนอกของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เพื่อนำมาเป็นแนวคิดและแนวทางสำหรับการ

ตัดสินใจเลือกหอพักที่อยู่อาศัย และเป็นผลดีต่อเจ้าของหอพักที่ต้องการปรับปรุงหอพักให้ตรงตามความต้องการของนักศึกษาต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกหอพักที่อยู่อาศัยภายนอกมหาวิทยาลัยของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2558

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2558 เป็นปีที่ 70 ในรัชกาลปัจจุบัน พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยหอพัก จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ดังต่อไปนี้ มาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2558” มาตรา 2 พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันประกาศ ในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป มาตรา 3 ให้ยกเลิกพระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 มาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้ “หอพัก” หมายความว่า สถานที่ที่รับผู้พักตามพระราชบัญญัตินี้เข้าพักอาศัยโดยมีการเรียกเก็บ ค่าเช่า “ผู้พัก” หมายความว่า ผู้ซึ่งอยู่ระหว่างการศึกษาศึกษาในสถานศึกษาในระดับไม่สูงกว่าปริญญาตรี และมีอายุไม่เกินยี่สิบห้าปี “หอพักสถานศึกษา” หมายความว่า หอพักที่ผู้ประกอบการหอพักเป็นสถานศึกษา “หอพักเอกชน” หมายความว่า หอพักที่ผู้ประกอบการหอพักเป็นบุคคลทั่วไปซึ่งไม่ใช่สถานศึกษา “สถานศึกษา” หมายความว่า โรงเรียน วิทยาลัย สถาบัน มหาวิทยาลัยที่จัดการศึกษาในระบบ ตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ ทั้งนี้ ไม่หมายความรวมถึงสถาบันหรือมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่จัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา “ผู้ประกอบการหอพัก” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบการหอพัก ตามพระราชบัญญัตินี้ “ผู้จัดการหอพัก” หมายความว่า ผู้มีหน้าที่ควบคุมดูแลหอพักสถานศึกษาหรือหอพักเอกชน ตามพระราชบัญญัตินี้ “เงินประกัน” หมายความว่า เงินที่ผู้พักวางไว้กับผู้ประกอบการหอพักเพื่อประกันความเสียหายที่ผู้พักก่อให้เกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินที่ผู้ประกอบการหอพักจัดไว้ให้ผู้พักใช้สอย “กฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด” หมายความว่า กฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษ กฎหมายว่าด้วย วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท กฎหมายว่าด้วยการป้องกันการใช้สารระเหย และกฎหมายว่าด้วย มาตรการในการปราบปรามผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า เทศบาลองค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง ทั้งนี้ ไม่หมายความรวมถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัด “คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการส่งเสริมกิจการหอพัก “นายทะเบียน” หมายความว่า

- (1) นายกเทศมนตรี สำหรับในเขตเทศบาล
- (2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
- (3) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำหรับในเขตกรุงเทพมหานคร
- (4) นายกเมืองพัทยา สำหรับในเขตเมืองพัทยา

(5) ผู้บริหารท้องถิ่นหรือหัวหน้าคณะผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมาย จัดตั้ง สำหรับในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น “พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการ ตามพระราชบัญญัตินี้ “รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ มาตรา 5 ให้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกกฎกระทรวงเพื่อปฏิบัติการ ตามพระราชบัญญัตินี้ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ และออกกฎกระทรวง กำหนดค่าธรรมเนียมไม่เกินอัตราท้ายพระราชบัญญัตินี้ ลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม กับออกประกาศ กำหนดแบบ บัตรประจำตัวนายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่

มาตรฐานและตัวชี้วัดการกำกับดูแลหอพัก

ผลจากการศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์ พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2507 รวมทั้งกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องจึงได้ กำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดการจัดการหอพักโดยแบ่งออกเป็น

ตัวชี้วัดขั้นพื้นฐาน (Primary Indicators) หมายถึง ข้อกำหนดหรือเงื่อนไขที่มีความสำคัญ และเป็นภารกิจที่ ตอบสนองความจำเป็นเบื้องต้นในการจัดบริการหอพักที่ส่งเสริมสวัสดิภาพภาพและพิทักษ์เด็กและเยาวชนให้ได้รับ การบริการหอพัก เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ที่ดีและการพักอาศัยอย่างมีคุณภาพชีวิต (Living and Learning Center) ทั้งนี้เพื่อกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้อง กำกับดูแลและส่งเสริมให้หอพักต่าง ๆ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบต้อง ดำเนินการอย่างเคร่งครัด

ตัวชี้วัดขั้นพัฒนา (Performance Indicators) หมายถึง ข้อกำหนดหรือเงื่อนไขที่มี ความสำคัญ และเป็น ภารกิจที่มีการจัดการเกี่ยวกับกิจการหอพักก้าวหน้ามากกว่ามาตรฐาน ตัวชี้วัดขั้นพื้นฐาน และกำหนดให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอาจกระทำหรือเลือกทำตาม ศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด (The Marketing Mix) หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่ง บริษัทนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าเป้าหมาย (Philip Kotler, 2003) ส่วนผสมทาง การตลาดเป็นแนวคิดที่สำคัญ ซึ่งมีบทบาทสำคัญทางการตลาด เนื่องจากเป็นการรวมการตัดสินใจทางการตลาด ทั้งหมด เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้ธุรกิจสอดคล้องกับความต้องการของตลาดเป้าหมาย เราเรียกส่วนผสม ทางการตลาดว่า 4 P's ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะทำหน้าที่ร่วมกันในการสื่อสารทางการตลาดให้แก่ผู้รับสารอย่างมี ประสิทธิภาพ

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่น่าเสนอกับผู้บริโภคเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ผลิตภัณฑ์ประกอบด้วยสินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ (Utility) มี คุณค่า (Value) จึงจะสามารถขายได้

2. ราคา (Price) เป็นสิ่งที่กำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปของเงิน ซึ่งผู้บริโภคมักเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) กับราคา (Price) ดังนั้นผู้ที่กำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น คุณค่าที่รับรู้ในสายตาของ ลูกค้า ต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการแข่งขันจากผู้ผลิตอื่น ๆ

3. สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place/Distribution) หมายถึง โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรมหรือสถานที่บริการ เพื่อการเข้าถึงลูกค้า เพื่อการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ไปยังตลาด

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขายกับผู้บริโภค เพื่อสร้างทัศนคติและสร้างแรงจูงใจในการซื้อสินค้าและบริการ โดยอาศัยเครื่องมือต่าง ๆ ได้แก่ การโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย การประชาสัมพันธ์ การลดราคา การให้คูปอง เป็นต้น

นางสาวลัดดาวัลย์ ประกอบมูล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักของนักศึกษามหาวิทยาลัย ในจังหวัดปทุมธานี” ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 18 - 22 ปี มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตภาคกลาง และส่วนใหญ่อยู่ที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ในภาพรวมพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง มีความเห็นในด้านราคาอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับความสำคัญมาก ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

นางกาญจนา บุญภักดี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “การเลือกอยู่ห้องพักของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกอยู่ห้องพักของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านราคา ด้านกฎระเบียบ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบริการและสวัสดิการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นพบว่า นักศึกษาเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกอยู่ห้องพัก ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงจะให้ความสำคัญมากกว่าเพศชาย ส่วนปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ด้านราคา ด้านบริการและสวัสดิการ ด้านกฎระเบียบ และด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

นายชัชวาล เวศย์วรุตม์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักอาศัยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม” ผลการวิจัย พบว่า 1) ส่วนประสมทางการตลาดของการตัดสินใจการเลือกพักอาศัยในห้องพักของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนประสมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านบริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านลักษณะห้องพัก ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน 2) ทัศนคติของการตัดสินใจการเลือกพักอาศัยในห้องพักของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อ ด้านการปฏิบัติ และด้านความรู้อยู่ในระดับมากทุกด้าน และ 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจการเลือกพักอาศัยในห้องพักของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน มีผลทำให้การตัดสินใจการเลือกพักอาศัยในห้องพักของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักศึกษา สาขาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 194 คน ประกอบด้วย

- 1.1 นักศึกษา ปี 1 ประจำปี 2562 จำนวน 70 คน
- 1.2 นักศึกษา ปี 2 ประจำปี 2561 จำนวน 44 คน
- 1.3 นักศึกษา ปี 3 ประจำปี 2560 จำนวน 38 คน
- 1.4 นักศึกษา ปี 4 ประจำปี 2559 จำนวน 42 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้จากการสุ่มประชากร จำนวน 194 คน ตามตารางของตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน ธีรภูมิ เอกะกุล, 2543)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน

ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

(ที่มา : Robert V. Krejcie and Earyle W. Morgan. 1970 อ้างใน ธีรภูมิ เอกะกุล, 2543)

เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยสร้างจากเอกสาร วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ พร้อมทั้งศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย เอกสาร วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และแบบสอบถามต่าง ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือให้ได้ข้อความครอบคลุมวัตถุประสงค์ประสงค์ที่ต้องการศึกษาโดยมีแบ่ง 3 ส่วนคือ

1. ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ เป็นลักษณะคำถามให้เลือกให้ตอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ
2. ตอนที่ 2 ปัจจัยการตัดสินใจเลือกหอพักที่อยู่อาศัย เป็นคำถามแบบเลือกตอบคำถาม กำหนดมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ทุกข้อมีค่าเป็น 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ
3. ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Question) เพื่อผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นของการเลือกหอพักที่อยู่อาศัย และความต้องการส่วนอื่น ๆ ในหอพักที่อยู่อาศัย

การรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลของการศึกษารั้งนี้ จากการใช้แบบสอบถาม รายละเอียด ดังนี้

1. ผู้วิจัยวางแผนในการเก็บรวบรวมข้อมูล พิจารณาจากแหล่งเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางสำหรับการทำการศึกษาวิจัย
2. ผู้วิจัยเตรียมความพร้อมและตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม และเตรียมเอกสารขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลไปยังนักศึกษา สาขาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
3. ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามไปให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 132 ชุด
4. ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลแล้วทำการลงรหัสและนำไปประมวลผลค่าสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป
5. นำผลข้อมูลที่ได้มาประมวลผล และนำเสนอผลการศึกษางานวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามแบ่งออกเป็นส่วนๆ ดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสข้อมูล เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ค่าสถิติตามโปรแกรม Spss ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ จำแนกตามค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมาย โดยเสนอในรูปแบบตารางดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) พร้อมนำเสนอผลในรูปแบบความเรียงประกอบตาราง
ตอนที่ 2 ปัจจัยการตัดสินใจเลือกหอพักที่อยู่อาศัยของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เป็นคำถามแบบเลือกตอบคำถาม กำหนดมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ทุกข้อมีค่าคะแนนคำตอบเป็น 5 ระดับ จำนวน 4 หัวข้อใหญ่ จำนวน 18 ข้อ วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พร้อมนำเสนอผลในรูปแบบความเรียงประกอบตาราง
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด (Open ended Question) เพื่อผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นของการเลือกหอพักที่อยู่อาศัย และความต้องการส่วนอื่น ๆ ในหอพักที่อยู่อาศัย แล้วทำการวิเคราะห์เนื้อหาด้วยการพรรณนา

5. สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลพื้นฐาน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 132 คน พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53 มีอายุ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีศึกษาอยู่ในระดับชั้น ปี 4 คิดเป็นร้อยละ 30.3 และมีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.1

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เรื่อง พฤติกรรมการเลือกห้องพักที่อยู่อาศัยของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกห้องพักที่อยู่อาศัยของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกห้องพักที่อยู่อาศัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ผลิตภัณฑ์และบริการ	3.98	0.99	มาก
ราคา	4.23	0.90	มาก
สถานที่	3.75	1.13	มาก
ส่งเสริมการขาย	3.78	1.17	มาก

ข้อมูลปัจจัยการตัดสินใจเลือกห้องพักที่อยู่อาศัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาปัจจัยทั้ง 4 ด้านพบว่า ด้านราคาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านผลิตภัณฑ์และบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านส่งเสริมการขายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกห้องพักที่อยู่อาศัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ชื่อเสียงของห้องพัก	3.77	1.16	มาก
ความครบครันของเฟอร์นิเจอร์ภายในห้อง	4.10	0.85	มาก
การออกแบบห้องพักและความสวยงาม	3.87	1.18	มาก
มี wifi บริการฟรี	4.30	0.92	มาก
มีโทรทัศน์และโมโครเวฟ	3.77	1.07	มาก
มีการจัดสรรพื้นที่ในห้องอย่างเป็นสัดส่วน	4.07	0.95	มาก
ราคาของห้องพักที่อยู่อาศัย	4.32	0.87	มาก
ค่าน้ำ-ไฟ มีความเหมาะสม	4.23	0.95	มาก
การจัดเก็บค่าเช่าก่อนเข้าพัก	4.19	0.94	มาก
การเก็บค่าประกันห้องพักที่เหมาะสม	4.15	0.97	มาก
การเก็บเงินส่วนกลาง	4.19	0.89	มาก
ห้องพักตั้งอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย	3.74	1.19	มาก
สะดวกต่อการคมนาคม	3.95	0.99	มาก
สภาพแวดล้อมบริเวณห้องพักดี	3.99	1.06	มาก
ห้องพักตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน	3.38	1.26	ปานกลาง
ห้องพักตั้งอยู่ใกล้ตลาดหรือศูนย์การค้า	3.65	1.30	มาก
มีส่วนลดค่าเช่าสำหรับบุคคลที่อยู่มาอย่างยาวนาน	3.99	1.17	มาก
การประชาสัมพันธ์โดยโปสเตอร์ต่าง ๆ	3.55	1.21	มาก

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาผลที่ได้เป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกห้องพักที่อยู่อาศัย มากที่สุด คือ มี wifi บริการฟรี มีรองลงมา คือ ความครบครันของเฟอร์นิเจอร์ภายในห้อง มีการจัดสรรพื้นที่ในห้องอย่างเป็นสัดส่วน การออกแบบห้องพักและความสวยงาม และมีโทรทัศน์และไมโครเวฟ และ ชื่อเสียงของห้องพัก มีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ

ด้านราคา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาผลที่ได้เป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกห้องพักที่อยู่อาศัย มากที่สุด คือ ราคาของห้องพักที่อยู่อาศัย รองลงมา คือ ค่าน้ำ-ไฟ มีความเหมาะสม การจัดเก็บค่าเช่าก่อนเข้าพักและการเก็บเงินส่วนกลาง และการเก็บค่าประกันห้องพักที่เหมาะสม มีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ

ด้านสถานที่ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาผลที่ได้เป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกห้องพักที่อยู่อาศัย มากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมบริเวณห้องพักดี รองลงมา คือ สะดวกต่อการคมนาคม ห้องพักตั้งอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย และ ห้องพักตั้งอยู่ใกล้ตลาดหรือศูนย์การค้าตามลำดับ มีความคิดเห็นในระดับมาก ยกเว้นห้องพักตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการขาย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาผลที่ได้เป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกห้องพักที่อยู่อาศัย มากที่สุด คือ มีส่วนลดค่าเช่าสำหรับบุคคลที่อยู่มาอย่างยาวนาน และรองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์โดยโปสเตอร์ต่าง ๆ มีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ

6. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมการเลือกห้องพักที่อยู่อาศัยของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ผู้ศึกษาสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ข้อมูลปัจจัยการตัดสินใจเลือกห้องพักที่อยู่อาศัย ที่นักศึกษาให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากและเป็นลำดับแรก คือ ด้านราคา ต้องมีราคาที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษา ทั้งราคาเช่ารายเดือน ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าส่วนกลาง และค่าประกันห้องพักที่เหมาะสม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกห้องพักที่อยู่อาศัยของนักศึกษาอย่างที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวลัดดาวัลย์ ประกอบมูล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักของนักศึกษามหาวิทยาลัย ในจังหวัดปทุมธานี” ผลการศึกษา พบว่า มีความเห็นในด้านราคาอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อมูลปัจจัยที่การตัดสินใจเลือกห้องพักที่อยู่อาศัย ที่นักศึกษาให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากและเป็นลำดับสอง คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มี wifi บริการฟรี ความครบครันของเฟอร์นิเจอร์ภายในห้อง มีการจัดสรรพื้นที่ในห้องอย่างเป็นสัดส่วน การออกแบบห้องพักและความสวยงาม มีโทรทัศน์และไมโครเวฟ และ ชื่อเสียงของห้องพัก มีผลต่อการเลือกอยู่ห้องพักที่อยู่อาศัยนั้น เพราะนักศึกษาต้องการความสะดวกสบาย ไม่ยุ่งยาก มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันและพร้อมเข้าอยู่ได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวลัดดาวัลย์ ประกอบมูล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเช่าห้องพักของนักศึกษามหาวิทยาลัย ในจังหวัดปทุมธานี” ผลการศึกษา พบว่า รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับความสำคัญมาก

ข้อมูลปัจจัยการตัดสินใจเลือกห้องพักที่อยู่อาศัย ที่นักศึกษาให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากและเป็นลำดับสาม คือ ด้านส่งเสริมการขาย มีส่วนลดค่าเช่าสำหรับบุคคลที่อยู่มาอย่างยาวนาน มีผลต่อการเลือกอยู่ห้องพักที่อยู่อาศัยนั้น เพราะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาตัดสินใจเลือกพักที่ห้องพักนี้ และเป็นการจูงใจให้นักศึกษาอยู่ต่อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนายชัชวาล เวศย์วรุฒม์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักอาศัยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม” ผลการศึกษา พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าอยู่ในระดับมาก

ข้อมูลปัจจัยการตัดสินใจเลือกห้องพักที่อยู่อาศัย ที่นักศึกษาให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากและเป็นลำดับสุดท้าย คือ ด้านสถานที่ ต้องมีสภาพแวดล้อมบริเวณห้องพักที่ดี สะดวกต่อการคมนาคม ตั้งอยู่ใกล้มหาวิทยาลัย และใกล้ตลาดหรือศูนย์การค้า มีผลต่อการเลือกอยู่ห้องพักที่อยู่อาศัยนั้น เพราะเป็นผลตอบแทนของนักศึกษา ความสะดวกสบายในการเดินทาง และการซื้อของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนางกาญจนา บุญภักดิ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “การเลือกอยู่ห้องพักของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง” ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกอยู่ห้องพักของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก

7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยสามารถ สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเลือกห้องพักที่อยู่อาศัยของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ปัจจัยในทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น เจ้าของห้องพักบริเวณรอบ ๆ มหาวิทยาลัย ควรให้บริการที่ครอบคลุมกับความต้องการของนักศึกษา ในเรื่องราคาของห้องพักที่อยู่อาศัยต้องไม่แพงจนเกินไป มี wifi บริการฟรี สภาพแวดล้อมบริเวณห้องพักโดยรอบต้องสะอาด ระเบียบเรียบร้อย และมีส่วนลดสำหรับบุคคลที่อยู่มาอย่างยาวนาน เพื่อเป็นทางเลือกในการตัดสินใจเลือกห้องพักของนักศึกษา และเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริการของห้องพักต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพฤติกรรมการเลือกห้องพักที่อยู่อาศัยภายนอกของนักศึกษาคณะอื่น ๆ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
2. ควรศึกษาแบบเจาะลึก เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ สืบค้นพฤติกรรมการเลือกห้องพักที่อยู่อาศัยของนักศึกษา เพื่อทราบถึงความต้องการที่หลากหลายอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- กาญจนา บุญภักดิ์. “การเลือกอยู่หอพักของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.” รายงานการวิจัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2554.
- ซัชวาล เวศย์วรุฒม์. “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักอาศัยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม.” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS พิมพ์ครั้งที่ 17. นนทบุรี : เอส.อาร์. ฟรินติ้ง แมสโปรดักส์, 2560.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี, 2543 “พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2558.” **ราชกิจจานุเบกษา** เล่ม 132, ตอนที่ 32 ก (22 เมษายน 2558): 1-22. มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี. “ประวัติความเป็นมา.” เข้าถึงเมื่อ 16 กันยายน 2562. จาก <http://www.pitc.su.ac.th/>
- มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี. “ประวัติความเป็นมา.” เข้าถึงเมื่อ 16 กันยายน 2562. จาก <https://www.su.ac.th/th/pechaburi.php>
- ลัดดาวัลย์ ประกอบมูล. “ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกเช่าหอพักของนักศึกษามหาวิทยาลัย ในจังหวัดปทุมธานี.” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2557
- สำนักมาตรฐานการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.(2549). “มาตรฐานหอพัก.” เข้าถึงเมื่อ 16 กันยายน 2562. จาก http://www.dla.go.th/work/e_book/eb1/std210550/11/11.htm
- Kotler, P. **Marketing management : upper saddle river**. New Jersey : Prentice Hall.,2003

องค์การแห่งความสุขของฝ่ายจัดหาสายงานอำนวยการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROCUREMENT SECTION AS A HAPPY WORKPLACE IN THE DIVISION OF ADMINISTRATION, PROVINCIAL
ELECTRICITY AUTHORITY

บัญญัติ เข้มทอง ¹

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง องค์การแห่งความสุขของฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งความสุขของฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งความสุขจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำนวน 86 คน ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งความสุขของฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.95$ S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่า ความสุขด้านจิตใจ ความสุขด้านสังคม ความสุขด้านศาสนา ความสุขด้านสมอง ความสุขด้านผ่อนคลาย และความสุขด้านสมอง เรียงตามลำดับ ส่วนความสุขด้านร่างกายและมีความสุขด้านการเงิน จะอยู่ในระดับ ปานกลาง และการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งความสุขจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ในพบว่า ด้านเพศและระดับการศึกษาความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งความสุขไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ ระดับขั้นตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งความสุขแตกต่างกัน

คำสำคัญ : องค์การแห่งความสุข / ฝ่ายจัดหาสายงานอำนวยการ / การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Abstract

The research on Procurement Section as a Happy Workplace in the Division of Administration, Provincial Electricity Authority aimed to 1) to study the level of opinions towards being a happy workplace in the division of administration, Provincial Electricity Authority 2) to study the comparison of opinions towards being a happy workplace classified by personal factors. The sample consisted of 86 procurement staff, division of administrative, Provincial Electricity Authority. This research used quantitative research methods, which data collection tools are questionnaires. The quantitative data analysis used statistics, frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results of the research found that the opinions towards the level of opinions towards being a happy workplace in the division of administration, Provincial Electricity Authority are at a high level ($\bar{x} = 3.95$, S.D. = 0.41) When considering each aspect, it was found out that; Mental happiness, social happiness, religious happiness, brain happiness, relaxing happiness, respectively, and physical happiness and financial happiness were at a moderate level. Moreover when comparing opinions towards being a happy organization classified by personal factors, it was found that gender and education level had no different opinions towards being a happy organization. Regarding age, position rank, average monthly income, and working age, there are differences in opinions towards being a happy workplace.

Keywords: Happy Workplace / Procurement Section / Division of Administration, Provincial Electricity Authority

1. บทนำ

เนื่องจากสังคมในยุคปัจจุบัน ได้มีการแข่งขันที่สูงขึ้น องค์การมุ่งหวังให้ผลงานเกิดประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพสูง เพื่อจะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และ ประสบความสำเร็จ โดยการที่องค์การจะประสบความสำเร็จได้นั้น ทรัพยากรบุคคลคือตัวขับเคลื่อนให้องค์การมุ่งไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ หลายองค์การจึงได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับ "บุคลากร" เพิ่มมากขึ้น โดยมุ่งเน้นที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งในที่นี้ก็คือ ทำอย่างไรให้พนักงานมีความสุข มีสุขภาพที่ดี แล้วทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความรักและผูกพันต่อองค์การ

ความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วประกอบกับการพัฒนาประเทศไทยให้เจริญยิ่งขึ้น ทำให้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาที่เหมาะสมกับบริบท การเตรียมความพร้อมและสร้างภูมิคุ้มกันของประเทศไทยให้แข็งแรง เพื่อให้สามารถปรับตัวและรองรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555–2559) ได้จัดทำขึ้นในช่วงเวลาที่ประเทศไทยต้องเผชิญกับสถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงกว่าช่วงที่ผ่านมา ในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8–10 สังคมไทย ได้เผชิญเหตุหลัก "ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง" ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ไปประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับปัจเจก ครอบครัว ชุมชน สังคม จนถึงระดับประเทศ ซึ่งได้ มีส่วนเสริมสร้างภูมิคุ้มกันและช่วยให้สังคมไทยสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ในระยะของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 ทุกภาคส่วนในสังคมไทยมีความเห็นตรงกัน ได้น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งให้เกิดภูมิคุ้มกันและมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม เพื่อให้การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วน ทั้งในระดับชุมชนระดับภาค และระดับประเทศในทุกขั้นตอนของแผนฯ อย่างกว้างขวางและต่อเนื่องเพื่อร่วมกัน กำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาประเทศ รวมทั้งร่วมจัดทำรายละเอียดยุทธศาสตร์ของแผนฯ เพื่อมุ่งสู่ "สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในฐานะองค์กรภาครัฐ ผู้ผลิตและให้บริการพลังงานไฟฟ้ารายใหญ่ ให้แก่ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตจำหน่าย 73 จังหวัดทั่วประเทศไทย ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่ไปกับการดำเนินงานเพื่อก้าวสู่ PEA 4.0 โดยเห็นอย่างรูปธรรมคือการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ปี 2557-2566 มุ่งมั่นที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม นอกจากนี้ ในแผนการดำเนินการของผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำปี 2561 ยังมุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการส่งเสริมนวัตกรรม สร้างสรรค์ธุรกิจใหม่ รองรับเทคโนโลยี การบริการที่เป็นเลิศ โปร่งใส มุ่งสู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงอีกด้วย ดังนั้น การที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะพัฒนาทรัพยากรให้ดียิ่งขึ้นได้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำให้บุคลากรภายในมีความสุขในการปฏิบัติงาน จึงเป็นที่มาขององค์การแห่งความสุขที่เป็นแนวคิดที่มุ่งดำเนินงานกับกลุ่มเป้าหมายหลักคือ “คนทำงานในองค์กร” ที่ถือเป็นกำลังหลักและกำลังสำคัญของทั้งครอบครัว องค์กร ชุมชน และสังคม เมื่อคนในองค์กรมีความสุข ก็จะส่งผลให้กับงานขององค์กรที่จะมีประสิทธิภาพด้วย คนในครอบครัว ชุมชน มีความสุข สามัคคี จะส่งผลต่อสังคมที่มีความสุขด้วยเช่นกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญ เมื่อบุคคลมีความสุข ก็จะส่งผลให้องค์กรพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งการที่บุคคลนั้นจะเกิดความสุขมีหลายปัจจัยด้วยกัน หนึ่งในนั้นที่สำคัญก็คือ ได้รับการให้คุณค่าทางจิตใจ ได้รับการยอมรับนับถือ ได้แสดงความเห็นและความต้องการมีส่วนร่วม จนเกิดความพึงพอใจ ความภาคภูมิใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและประสบผลสำเร็จ โดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้เล็งเห็นความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งความสุข จึงได้สร้างแนวทางการสร้างสุขในที่ทำงานขึ้นเป็น 8 ประการ คือ 1. ความสุขทางด้านร่างกาย(Happy Body) 2. ความสุขทางด้านจิตใจ(Happy Heart) 3. ความสุขทางด้านสังคม(Happy Society) 4. ความสุขด้านผ่อนคลาย (Happy Relax) 5. ความสุขด้านสมอง (Happy Brain) 6. ความสุขด้านศาสนา(Happy Soul) 7. ความสุขด้านการเงิน(Happy Money) 8. ความสุขด้านครอบครัว(Happy Family)

สิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ได้นั้น บุคลากรในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย ซึ่งการสร้างความสุขในองค์กร จะทำให้บุคลากรเกิดความสุขในการทำงาน และส่งผลให้บุคลากรรักองค์กรและพร้อมจะทุ่มเทกำลังและความสามารถพัฒนาศักยภาพของตนและเกิดการเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อผลักดันให้องค์กรนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาองค์การแห่งความสุขของฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นสถานที่ที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงสิ่งที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรมีความสุข เพื่อทราบถึงองค์การแห่งความสุขและปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขโดยผู้วิจัยได้เล็งเห็นว่าข้อมูลและผลการศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและจะเสริมสร้างความสุขในการทำงานต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขของฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

องค์การแห่งความสุข (Happy workplace) หมายถึง องค์กรที่มีการจัดการในการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดี เกื้อหนุนให้บุคลากรในองค์กรมีความสุขในการทำงานทั้งด้านร่างกายและด้านจิตใจ มีความรัก ความ

สามัคคีซึ่งกันและกัน มีกระบวนการพัฒนาคนอย่างมีเป้าหมายและให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้คนมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และนำพาองค์กรไปสู่การเจริญเติบโต

องค์กรแห่งความสุข เป็นแนวคิดหลักที่มุ่งดำเนินงานกับกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ “คนทำงานในองค์กร” ที่ถือเป็นบุคคลสำคัญและเป็นกำลังหลักของทั้งครอบครัว องค์กร ชุมชน และสังคม มีการส่งเสริมและพัฒนา นโยบาย การสร้างองค์ความรู้และการขับเคลื่อนเครือข่ายในการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงาน ด้วยเป็นความสำคัญว่า เมื่อคนทำงานในองค์กรมีความสุข ย่อมส่งผลดีต่อผลประกอบการหรือผลผลิตขององค์กร ความผาสุกในครอบครัว ชุมชน ส่งผลต่อสังคมที่มีความสุขที่ยั่งยืน

กล่าวโดยสรุป องค์กรแห่งความสุข คือ องค์กรที่สนับสนุน และสามารถกระตุ้น จูงใจ สร้างความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจให้ทุกคนในองค์กร สร้างความรู้สึกให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมปฏิบัติภารกิจขององค์กร ให้บรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางสำคัญในการสร้างความสุขจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม ทรัพยากรด้านสุขภาพในที่ทำงาน รวมถึงการเชื่อมโยงกับชุมชน

ฝ่ายจัดหา (ฝจท.) Procurement Department เป็นหน่วยงานในสังกัดสายงานอำนวยการ มีภารกิจหลักในการให้บริการจัดหาพัสดุ อุปกรณ์ งานจ้างบริการ งานเช่า และครุภัณฑ์ ตามแผนจัดหาพัสดุหลัก-รองประจำปี รายการจัดหาตามหนังสืองบประมาณประจำปี หรือตามที่ได้รับอนุมัติหลักการให้จัดหา โดยมีหน่วยงานภายใต้สังกัดฝ่ายจัดหา 3 หน่วยงานได้แก่ กองจัดหาในประเทศ (กจน.) , กองจัดหาในประเทศ (กจด.) และกองวางแผนพัสดุ (กวม.)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีจำนวนทั้งหมด 110 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 สิงหาคม 2562)

4.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกวิธีตามสูตรของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) โดยใช้วิธีการคำนวณและ ได้เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการแบบง่าย (Simple Random Sampling)

4.3 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาการเป็นองค์กรแห่งความสุขของฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับขั้นตำแหน่งตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ซึ่งคำถามเป็นแบบแสดงรายการ (Checklist) โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

4.3.2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งสุขของฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขของฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ ใช้ในการวัดระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งสุข ข้อความแต่ละข้อ จะมีทางเลือกให้ตอบ 5 ระดับ คือ

- 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความน้อย
- 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความปานกลาง
- 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความมาก
- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความมากที่สุด

4.3.3 ข้อเสนอแนะต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นทั่วไป

4.4 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ค่าความเชื่อมั่นจะต้องมากกว่า 0.7 ขึ้นไป โดยมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือของข้อคำถามเกี่ยวกับองค์การแห่งความสุขของฝ่ายจัดหา สายงานอำนาจการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเท่ากับ 0.918

4.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสารงานวิจัยด้วยตนเอง มีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

4.5.1 ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 86 ชุด โดยนำแบบสอบถาม ไปถามบุคลากรของฝ่ายจัดหา สายงานอำนาจการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้วยตนเองพร้อมกับชี้แจงรายละเอียด และวัตถุประสงค์ในการวิจัยในครั้งนี้

4.5.2 ผู้วิจัยจะรับแบบสอบถามกลับคืนหลังจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้ว แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ว่าถูกต้องครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้ไปส่งวิเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้เป็นภาพรวมในการตอบคำถามการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและนำไปลงข้อมูล เพื่อวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและนำเสนอด้วยตารางการบรรยาย ผู้วิจัยจึงได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.6.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบุคลากร การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยสถิติร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

4.6.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งความสุขของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งความสุขของฝ่ายจัดหา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์การแปรผลตามวิธีการคำนวณโดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของอัตราภาคขั้น แปลความหมายโดยนำคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับการเป็นองค์การแห่งความสุข ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.67-5.00 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งความสุขอยู่ในระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 2.34-3.66 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งความสุขอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00-2.33 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นต่อการเป็นองค์การแห่งความสุขอยู่ในระดับต่ำ

4.6.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นทั่วไป นั้น ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์โดยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

4.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

4.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับขั้นตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ด้วยสถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency)

4.7.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งสุขของฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขของฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุข

4.7.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ จะใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis)

5. สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็น ร้อยละ 65.1 และเป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 ด้านอายุนั้นส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.7 และ ช่วงอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.7 และช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.4 ต่อมาระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.2 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 12.8 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7 ต่อมาตามระดับขั้นตำแหน่ง พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับ 5-7 คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาเป็นระดับ 3-4 คิดเป็นร้อยละ 30.2 ถัดมาเป็นระดับ 8.10 คิดเป็น 17.4 และระดับ 11 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.5 ต่อมารายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.6 ถัดมารายได้ต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.9 และ รายได้ต่อเดือน 40,001-60,000 บาท คิดเป็น 15.1 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.3 ถัดมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.4 ถัดมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.6 และระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี และ 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 7

ตาราง 5.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	30	34.9
หญิง	56	65.1
รวม	86	100.0

จากตาราง 5.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายจัดหา สายงานอำนาจการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็น ร้อยละ 65.1 และเป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9

ตาราง 5.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายจัดหา สายงานอำนาจการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตาม อายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	23	26.7
30-39 ปี	23	26.7
40-49 ปี	15	17.4
50 ปีขึ้นไป	25	29.1
รวม	86	100.0

จากตาราง 5.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายจัดหา สายงานอำนาจการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า มีช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.7 และ ช่วงอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.7 และช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.4

ตาราง 5.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายจัดหา สายงานอำนาจการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	7.0
ปริญญาตรี	69	80.2
ปริญญาโท	11	12.8
รวม	86	100

จากตาราง 5.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายจัดหา สายงานอำนาจการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.2 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 12.8 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7

ตาราง 5.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายจัดหา สายงานอำนาจการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามระดับขั้นตำแหน่ง

ระดับขั้นตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ 3-4	26	30.2
ระดับ 5-7	42	48.8
ระดับ 8-10	15	17.4
ระดับ 11 ขึ้นไป	3	3.5
Total	86	100

จากตาราง 5.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายจัดหา สายงานอำนาจการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับ 5-7 คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาเป็นระดับ 3-4คิดเป็นร้อยละ 30.2 ถัดมาเป็นระดับ 8.10 คิดเป็น 17.4 และระดับ 11 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตาราง 5.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายจัดหา สายงานอำนาจการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20,000 บาท	22	25.6
20,001 - 40,000 บาท	33	38.4
40,001 - 60,000 บาท	13	15.1
60,001 บาท ขึ้นไป	18	20.9
รวม	86	100

จากตาราง 5.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายจัดหา สายงานอำนาจการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาก็คือ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.6 ถัดมารายได้ต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.9 และ รายได้ต่อเดือน 40,001-60,000 บาท คิดเป็น 15.1

ตาราง 5.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายจัดหา สายงานอำนาจการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	10	11.6
2 -5 ปี	20	23.3
6 - 10 ปี	15	17.4
11 - 15 ปี	6	7
16 - 20 ปี	6	7
21 ปี ขึ้นไป	29	33.7
รวม	86	100.0

จากตาราง 5.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายจัดหา สายงานอำนาจการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.3 ถัดมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.4 ถัดมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.6 และระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี และ 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 7

ระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขของฝ่ายจัดหา สายงานอำนาจการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขของฝ่ายจัดหา สายงานอำนาจการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้ง 8 ด้าน ระดับการเป็นองค์กรเห็นความสุขอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสุขด้านจิตใจ (Happy Heart) อยู่ในระดับสูง $\bar{X} = 4.43$ รองลงมา คือ ความสุขด้านสังคม (Happy Society) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.36$) และ ความสุขด้านศาสนา (Happy Soul) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.20$) ถัดไปคือความสุขด้านสมอง (Happy Brain) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.98$) ต่อมา คือ ความสุขด้านผ่อนคลาย (Happy Relax) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.96$) ต่อมา คือ ความสุขด้านครอบครัว (Happy Family) อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.83$) ต่อมา คือ ความสุขด้านร่างกาย (Happy Body) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.57$) และความสุขด้านการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$)

ตาราง 5.7 ตารางสรุประดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขของฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค

องค์กรแห่งความสุข	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
ความสุขด้านร่างกาย (Happy Body)	3.57	0.67	ปานกลาง
ความสุขด้านจิตใจ (Happy Heart)	4.43	0.54	สูง
ความสุขด้านสังคม (Happy Society)	4.36	0.57	สูง
ความสุขด้านผ่อนคลาย (Happy Relax)	3.96	0.54	สูง
ความสุขด้านสมอง (Happy Brain)	3.98	0.57	สูง
ความสุขด้านศาสนา (Happy Soul)	4.20	0.51	สูง
ความสุขด้านการเงิน (Happy Money)	3.31	0.74	ปานกลาง
ความสุขด้านครอบครัว (Happy Family)	3.83	0.63	สูง
รวม	3.95	0.41	สูง

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขจำแนกตามเพศในภาพรวม พบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสูง โดยอยู่ในความสุขด้านจิตใจ ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมา คือ ความสุขด้านสังคม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.36$) และ ความสุขด้านศาสนา อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ. เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสูง โดยอยู่ในความสุขด้านจิตใจ ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมา คือ ความสุขด้านสังคม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.36$) และ ความสุขด้านศาสนา อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.20$)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขจำแนกตามอายุในภาพรวม พบว่า มีการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขจำแนกตามอายุไม่แตกต่างกันอยู่จำนวน 6 ด้าน คือ ความสุขด้านร่างกาย ความสุขด้านจิตใจ ความสุขด้านสังคม ความสุขด้านผ่อนคลาย ความสุขด้านสมอง และความสุขด้านครอบครัว และความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขที่แตกต่างกัน มีจำนวน 2 ด้านคือ ความสุขด้านศาสนา (Sig = 0.14) และ ความสุขด้านการเงิน (Sig = 0.00)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดในภาพรวม พบว่า มีการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขจำแนกตามระดับชั้นตำแหน่งในภาพรวม พบว่า มีการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขจำแนกตามระดับชั้นตำแหน่งที่ไม่แตกต่างกัน อยู่จำนวน 5 ด้าน คือ ความสุขด้านร่างกาย ความสุขด้านจิตใจ ความสุขด้านผ่อนคลาย ความสุขด้านสมอง และความสุขด้านครอบครัว และความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขที่แตกต่างกัน อยู่จำนวน 3 ด้าน คือ ความสุขด้านสังคม (Sig = 0.030) ความสุขด้านศาสนา (Sig = 0.008) และความสุขด้านการเงิน (Sig = 0.003)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในภาพรวม พบว่า มีการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ไม่แตกต่างกัน อยู่จำนวน 5 ด้าน คือ ความสุขด้านร่างกาย ความสุขด้านจิตใจ ความสุขด้านสังคม ความสุขด้านผ่อนคลาย และความสุขด้านสมอง และความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขที่แตกต่างกัน อยู่จำนวน 3 ด้านคือ ความสุขด้านศาสนา (Sig = 0.030) ความสุขด้านการเงิน (Sig = 0.001) และความสุขด้านครอบครัว (Sig = 0.014)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขจำแนกตามอายุการปฏิบัติงานในภาพรวม พบว่า มีการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขจำแนกตามอายุการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อยู่จำนวน 6 ด้าน คือ ความสุขด้านร่างกาย ความสุขด้านจิตใจ ความสุขด้านสังคม ความสุขด้านผ่อนคลาย ความสุขด้านสมอง และความสุขด้านครอบครัวและความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขที่แตกต่างกัน มีจำนวน 2 ด้านคือ ความสุขด้านศาสนา (Sig = 0.036) และ ความสุขด้านการเงิน (Sig = 0.000)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อความความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับองค์กรแห่งความสุขของฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นให้หน่วยงานจัดให้มีการประชุม สัมมนา เพื่อเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความสามัคคีในหน่วยงาน และหน่วยงานควรจัดให้มีการอบรมวัฒนธรรมในสำนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานที่เข้ามาใหม่ได้รู้จักพนักงานรุ่นพี่ และมีสัมมาคารวะกับพนักงานรุ่นพี่หน่วยงาน

6. อภิปรายผลการวิจัย

ระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขของฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขของฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่ามีอยู่ 6 ด้าน ที่อยู่ในระดับสูง คือ ความสุขด้านจิตใจ ความสุขด้านสังคม ความสุขด้านผ่อนคลาย ความสุขด้านสมอง ความสุขด้านศาสนา และความสุขด้านครอบครัว ส่วนอีก 2 ด้าน จะอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความสุขด้านร่างกาย และความสุขด้านการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของว่าที่ร้อยตรี เด่นชัย อาทิตย์เจริญ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ องค์กรแห่งความสุขของโรงเรียนศรีบุญยานนท์ ผลการวิจัยพบว่า องค์กรแห่งความสุขของโรงเรียนศรีบุญยานนท์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยพบว่ามีอยู่ 5 ด้าน ที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านคุณธรรม(Happy Soul) ด้านน้ำใจงาม(Happy Heart) ด้านการหาความรู้(Happy Brain) ด้านครอบครัวที่ดี(Happy Family) และด้านความสุขขององค์กรและสังคม(Happy Society) ส่วนอีก 3 ด้าน จะอยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขทางด้านความสุขด้านร่างกาย ความสุขด้านจิตใจ ความสุขด้านสังคม ความสุขด้านผ่อนคลาย ความสุขด้านสมอง ความสุขด้านศาสนา ความสุขด้านการเงิน และความสุขด้านครอบครัว ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ กิติพัฒน์ ดามาพงษ์ (2559) ได้

ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความสุข ความพึงพอใจ ต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร สสส. มีระดับความสุขในการทำงานตามแนวคิดขององค์กรแห่งความสุข ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร สสส. ตามแนวองค์กรแห่งความสุขของบุคลากร ในด้าน Happy Family , Happy Society และ Happy Worklife มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับความผูกพันต่อองค์กร และมีความใกล้เคียงกับ พรณรงค์ ว่องสุนทร ,เกษมชาติ นเรศเสณีย์ และวิมล หอมยิ่ง (2554) การศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อความสุขในการทำงานของพนักงานเพื่อศึกษาว่าระดับความสุขในการทำงานของพนักงานมีความสุขอยู่ที่ระดับใด เพื่อเปรียบเทียบ ความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ ในการวิจัยพบว่าพนักงานจะมีความสุขและมีปัจจัยที่เอื้อต่อความสุข คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน ความคาดหวังในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาเรื่ององค์การแห่งความสุขของฝ่ายจัดหา สายงานอำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ส่งเสริมบุคลากรให้ดูแลสุขภาพร่างกายของตนเอง ไม่ว่าจะเรื่องคุณค่าทางโภชนาการ การพักผ่อน ตรวจสอบสุขภาพประจำปี รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมการออกกำลังกายเพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ห่างจากโรคภัยไข้เจ็บอย่างสม่ำเสมอ และเพื่อให้มีร่างกายที่แข็งแรงและจิตใจที่พร้อมจะปฏิบัติงาน
- 2) ควรมีการรณรงค์ให้บุคลากรจัดทำบัญชีรายรับ – รายจ่ายของตนเอง เพื่อให้รับรู้และวางแผนการดำเนินชีวิตของตนเอง และเพิ่มเรื่องสวัสดิการทางการเงินของฝ่าย เพื่อเพิ่มความมั่นคง และคอยแก้ไขในช่วงที่บุคลากรมีความจำเป็นในการใช้
- 3) ควรเพิ่มการจัดอบรม การประชุม การสัมมนา มากยิ่งขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการแสดงความคิดเห็นซึ่งกันและกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความรักและความสามัคคีในหน่วยงาน
- 4) รณรงค์ให้บุคลากรในฝ่ายจัดหา เข้าร่วมกิจกรรมทางพุทธศาสนา มั่นทำบุญทำทาน และเพิ่มการอบรมวัฒนธรรมไทยในสำนักงาน เพื่อให้พนักงานที่เข้ามาใหม่ได้รู้จักพนักงานรุ่นพี่ และมีสัมมาคารวะกับพนักงานรุ่นพี่ในหน่วยงาน.

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานและพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตมากยิ่งขึ้น

ฯลฯ

บรรณานุกรม

- กัญยาภักษณ์ พระระนะพันธ์ (2556) : การเป็นองค์กรแห่งความสุขกับการจัดการความรู้ และการมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล, (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล)
- กิตติพัฒน์ ดามาพงษ์ (2559) : ความสุข ความพึงพอใจ ต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.), การค้นคว้าอิสระของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ) สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ขวัญเมือง แก้วดำเกิง (2556) : ก้าวไปสู่องค์กรสุขภาวะ ก้าวไปเป็น Happy Workplace ความรู้สำหรับนักสร้างสุข กรุงเทพฯ, สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.
- จินดาวรรณ รามทอง,(2558) : ความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ : การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุตามกลุ่มประสบการณ์ทำงาน, วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ชนิสรา ร่มเชื่อน, (2559) : แนวทางการสร้างองค์กรสุขภาวะของเมืองพัทยา, งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ (2551) : แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน. กรุงเทพฯ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ
- ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ (2553) : ผู้จัดการแผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ
- ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ (2558) : Happy Workplace on Logistics. วารสาร Happy Workplace, ศูนย์ส่งเสริมสุขภาวะองค์กร สำนักงานสนับสนุนสุขภาวะองค์กร. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ
- นภัส จิตต์ธีรภาพ, (2554) : ปัจจัยส่วนบุคคล ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารแห่งหนึ่ง, งานวิจัยส่วนบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พิกุล พุ่มช้าง, (2559) : การวิเคราะห์องค์ประกอบการเป็นองค์กรแห่งความสุขของสถานศึกษา : การวิเคราะห์โมเดลเปรียบเทียบการศึกษาขั้นพื้นฐานและอุดมศึกษา, วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- พรณรงค์ ว่องสุนทร, เกษมชาติ นเรศเสนีย์ และวิมล หอมยิ่ง (2554) ปัจจัยที่เอื้อต่อความสุขในการทำงานของพนักงานในส่วนการผลิตหัวอ่านเขียนบริษัท เวสเทิร์นดิจिटอล (ประเทศไทย) จำกัด, (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์จังหวัดปทุมธานี)
- ไพรัช จันทสุวรรณโณ (2555) : รูปแบบองค์กรแห่งความสุขและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน), (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา)

- มุกิตา คงกระพันซ์,(2554) : การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่, วิทยานิพนธ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ ภาควิชาเอกชนบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปกร
- รุ่งนภา ชุณหวรชัย (2556) : แนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งความสุข “คึกฤทธิ์อาร์คิเทค” (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ประโยชน์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น)
- วีรญา ศิริจรรยาพงษ์ (2556) : วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหาร สาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล
- ว่าที่ร้อยตรีเด่นชัย อาทิตย์เจริญชัย (2558) : องค์กรแห่งความสุขของโรงเรียนศรีบุญยานนท์, การค้นคว้าอิสระของ การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปกร
- ศศิธร เหล่าเที่ยง (2557) : อิทธิพลของกิจกรรมสร้างสุขในองค์กรตามแนวทางการความสุข 8 ประการ ที่มีผลต่อความสุขใน การทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานและความตั้งใจในการลาออกของพนักงานเอกชน, วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ทางการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปกร.
- สมคิด ปิ่นทอง (2556) : รูปแบบการจัดการกีฬาแห่งประเทศไทยให้เป็นองค์กรแห่งความสุข, (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎี บัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)
- สิรินทร แซ่ฉั่ว (2553) : ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อ และกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์)
- อภิชัย มงคล และคณะ (2554) : ความสุขและสุขภาพจิตในบริบทของสังคมไทย วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย
- Pescud Melanie and other “Employers’ views on the promotion of workplace health and wellbeing: a qualitative study.” Article of WESTERN Australia, 15,1 (2015) : 1-10

แบบจำลองการจัดการอาหารปลอดภัยสำหรับผู้บริโภคโดยใช้เทคนิคกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น

FOOD SAFETY MANAGEMENT MODEL FOR CUSTOMER USING ANALYTIC HIERARCHY PROCESS

พันธกานต์ กาฬพันธ์¹ ไกรศักดิ์ เกษร² และ อรสา เตติวัฒน์³

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจการเลือกซื้ออาหารปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค และ 2) เพื่อพัฒนาแบบจำลองการจัดการอาหารปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค งานวิจัยนี้เริ่มจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 12 ท่าน เพื่อกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจ แล้วทำการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น ผลการวิเคราะห์พบว่าแบบจำลองการจัดการอาหารปลอดภัยสำหรับผู้บริโภคในการตัดสินใจการเลือกซื้ออาหารปลอดภัย โดยวิเคราะห์จากค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยหลักเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยด้านความปลอดภัย (0.438) ปัจจัยด้านคุณภาพของผลผลิต (0.290) ปัจจัยด้านฤดูกาล (0.113) ปัจจัยด้านความพร้อมจัดส่งหลังการเก็บเกี่ยวตามอายุผลผลิต (0.096) และปัจจัยด้านความพร้อมการขนส่ง (0.068) การวิจัยนี้ช่วยให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจเลือกซื้ออาหารปลอดภัยจากเกษตรกร และทำให้เกษตรกรทราบถึงปัจจัยเพื่อผลิตผลผลิตได้ตรงความต้องการของผู้บริโภค ส่งผลทำให้เกษตรกรมีรายได้จากการเพาะปลูก อีกทั้งยังช่วยลดความเสียหายของผลผลิตที่เสื่อมคุณภาพและไม่ได้มาตรฐาน

คำสำคัญ : อาหารปลอดภัย, การจัดการ, กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น

Abstract

The objects of this research were 1) to investigate the factors used in deciding to buy safe food for consumers and 2) to develop the model of safe food management for consumers. This research began with reviewing related documents and research. After that, the data was collected from 12 experts to determine the decision factors. Then, data were analyzed using hierarchical analysis techniques. The results showed that the food safety management model for consumers to make safe food purchasing decisions by analyzing the weight value, The importance of the main factors in order from highest to lowest, were safety factor (0.438), product quality factor (0.290), seasonal factors (0.113), delivery availability factors after harvest according to the age of the product (0.096) and transportation readiness factors (0.068). This research could help consumers make decisions to choose to buy food safety from farmers. And help farmers to know the determinant factors

¹ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

² อาจารย์ รศ.ดร. ประจำคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

³ อาจารย์ ผศ.ดร. ประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

to produce products that meet consumers' needs. As a result, farmers would have income from cultivation. It also helped to reduce damage to deteriorated and non-standardized products.

Keywords: Food Safety, Management System, Analytic Hierarchy Process

1. บทนำ

อาหารเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่อาหารก็ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของมนุษย์ หากอาหารเหล่านั้นมีสารที่เป็นอันตรายปนเปื้อนอยู่ในอาหาร หรือสารที่อนุญาตให้ใช้ในอาหารได้แต่มีปริมาณมากเกินไปที่กฎหมายกำหนดก่อให้เกิดอันตรายกับผู้บริโภค สาเหตุของอาหารที่มีสารปนเปื้อนคือ เกิดจากการใช้สารเคมีในกระบวนการผลิตอาหารเพื่อให้ได้ปริมาณมากขึ้นตามความต้องการของผู้บริโภค แต่ปัญหาการใช้สารเคมีในอาหารเป็นปัญหาใหญ่ที่สร้างผลกระทบต่อผู้บริโภคและเกษตรกร เพราะเมื่อสารเคมีเข้าไปสะสมในร่างกายก่อให้เกิดโรคต่าง ๆ อย่างเช่น โรคมินามาตะ ที่เกิดจากการปนเปื้อนของสารปรอท หรือโรคอีโต อีโต ที่เกิดจากการปนเปื้อนของสารแคดเมียม ซึ่งสารปนเปื้อนเหล่านี้เป็นอันตรายต่อสุขภาพของมนุษย์ สาเหตุที่เกษตรกรต้องใช้สารเคมีเพื่ออยากจะได้เพิ่มรายได้ให้มากขึ้น จึงมักปลูกผักนอกฤดูกาลซึ่ง การปลูกผักนอกฤดูกาลจะทำให้ได้ราคาดีกว่า แต่การปลูกผักนอกฤดูกาลนั้นจะต้องใช้สารเคมีในปริมาณที่มากเพื่อให้ได้ผลผลิตที่สวยงาม ในปริมาณที่มากพอต่อความต้องการ ทำให้เกษตรกรมีปัญหาเรื่องเงินลงทุนที่ต้องเสียเพิ่มเพื่อซื้อสารเคมีและยาฆ่าแมลงมาใช้ในการทำเกษตร ดังนั้น มนุษย์จึงต้องการอาหารปลอดภัย ซึ่งหมายถึง อาหารที่ไม่มีสารปนเปื้อนจากสารเคมีหรือยาฆ่าแมลง มีความปลอดภัยเมื่อนำมาบริโภค

จากรายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการบูรณาการอาหารปลอดภัย ประจำปีงบประมาณ 2561 พบว่า ผลการตรวจวิเคราะห์ผักและผลไม้สด ตรวจพบสารตกค้างไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานร้อยละ 57.9 แบ่งเป็นกลุ่มผักสดจำนวน 60 ตัวอย่าง พบการตกค้างไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานร้อยละ 66.7 ผักในกลุ่มเสี่ยงได้แก่ คะน้า มะเขือยาว ถั่วฝักยาวและมะเขือเปราะ ชนิดของสารที่ตกค้างที่มีอัตราการตรวจพบในผักสดสูงสุดคือ Cypermethrin, Chlorpyrifos และ Acetamiprid กลุ่มผลไม้สดจำนวน 80 ตัวอย่าง พบการตกค้างไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานร้อยละ 48.8 ผลไม้ในกลุ่มเสี่ยงได้แก่ ชมพู ส้มและลำไย ชนิดของสารที่ตกค้างที่มีอัตราการตรวจพบในผลไม้สูงสุดคือ Carbendazim, Azoxystrobin และ Cypermethrin และกลุ่มผักสมุนไพรและผักพื้นบ้านจำนวน 100 ตัวอย่าง พบการตกค้างไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานร้อยละ 60.0 โดยมีสาเหตุการตรวจพบสาร Methamidophos ซึ่งเป็นวัตถุอันตรายทางการเกษตรชนิดที่ 4 ในใบกระเพรา 1 ตัวอย่าง ผักสมุนไพรและผักพื้นบ้านที่เป็นกลุ่มเสี่ยง ได้แก่ ใบกะเพรา ใบแมงลัก ใบโหระพา ใบสะระแหน่ ผักแพว ใบบัวบก และผักชีฝรั่ง ชนิดของสารที่ตกค้างที่มีอัตราการตรวจพบในผักสมุนไพรและผักพื้นบ้านสูงคือ Acetamiprid, Cypermethrin และ Chlorpyrifos (สำนักงานคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร, 2562) จากรายงานสรุปผลการดำเนินงานของโครงการบูรณาการอาหารปลอดภัย แสดงให้เห็นว่ายังคงมีการใช้สารเคมี ยาฆ่าแมลงมาฉีดพ่นในผลผลิตทางการเกษตรซึ่งสารเหล่านี้ก่อให้เกิดอันตรายและส่งผลกระทบต่อสุขภาพเมื่อรับประทานเข้าไป

ผู้บริโภคตระหนักถึงอันตรายจากเคมีเกษตรที่ใช้ในผลผลิตทางการเกษตร จึงหันมาบริโภคอาหารปลอดภัยซึ่งคืออาหารที่ปราศจากสารเคมีและปลอดภัยต่อตัวผู้บริโภค ซึ่งผลผลิตทางการเกษตรอินทรีย์เริ่มที่เป็นที่สนใจและเป็นที่ต้องการต่อผู้บริโภค เริ่มมีแหล่งการซื้อขายเกิดขึ้นทำให้ตัวผู้บริโภคสนใจอยากจะทำเองแต่ผู้บริโภคบางกลุ่มไม่ทราบแหล่งที่ผลิตแน่ชัดหรือตามหาแหล่งผลิตไม่พบ ทำให้ยากต่อการที่จะได้รับการบริโภค ขณะเดียวกันเกษตรกรบางส่วนเริ่มหันมาทำการเกษตรแบบอินทรีย์ เนื่องจากปัญหาเรื่องเงินลงทุน และปัญหาเรื่องสารเคมีที่ส่งผลต่อสุขภาพ แต่การทำ

การเกษตรอินทรีย์นั้นก็ประสบปัญหาเรื่องการขอรับรองมาตรฐานเกษตรอินทรีย์ที่มีค่าใช้จ่ายสูง และระยะเวลาในการปรับเปลี่ยน อีกทั้งผู้ประกอบการรายใหญ่ อย่างเช่น โรงพยาบาลหรือโรงแรม ได้เริ่มใช้ส่วนประกอบอาหารที่ปลอดภัยในการประกอบอาหารให้กับสถานประกอบการ แต่มีแหล่งการผลิตน้อยและไม่เพียงพอต่อความต้องการ เกษตรกรบางกลุ่มนำสินค้าปลอดภัยไปขายในตลาด แต่เกิดปัญหาคือไม่มีตลาดรองรับสินค้า และเกษตรกรไม่ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับอาหารปลอดภัย

ปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานมากขึ้นเพื่อให้ง่ายต่อการนำเสนอข้อมูล และมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นมาประยุกต์เพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ ซึ่งเป็นเทคนิคที่ใช้ในการแบ่งองค์ประกอบของปัญหาออกเป็น ส่วน ๆ ในรูปของแผนภูมิลำดับชั้น แล้วทำการให้ค่าน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบแล้วนำมาคำนวณค่าน้ำหนัก เพื่อนำไปสู่ลำดับความสำคัญของแต่ละทางเลือกว่าทางเลือกใดมีค่าสูงสุดแล้วนำมาประกอบการตัดสินใจ (สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ, มปป) กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นเหมาะที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้ออาหารปลอดภัย ซึ่งต้องเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือก เพื่อนำไปประกอบการวางแผนการเพาะปลูกผลผลิตให้ได้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค

จากปัญหาที่เกิดขึ้นและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาและพัฒนาแบบจำลองการจัดการอาหารปลอดภัยในส่วนของผู้บริโภค และใช้โปรแกรม Microsoft Excel มาช่วยในการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นในการหาค่าลำดับความสำคัญของปัจจัยและค่าน้ำหนัก เพื่อช่วยให้ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจและเลือกซื้ออาหารปลอดภัยจากเกษตรกร และทำให้เกษตรกรทราบถึงปัจจัยเพื่อที่จะผลิตผลผลิตได้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค และยังส่งผลทำให้เกษตรกรมีรายได้จากการเพาะปลูก อีกทั้งยังช่วยลดความเสียหายของผลผลิตที่เสื่อมคุณภาพและไม่ได้มาตรฐาน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจการเลือกซื้ออาหารปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค
- 2.2 เพื่อพัฒนาแบบจำลองการจัดการอาหารปลอดภัยเพื่อผู้บริโภคโดยใช้เทคนิคกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

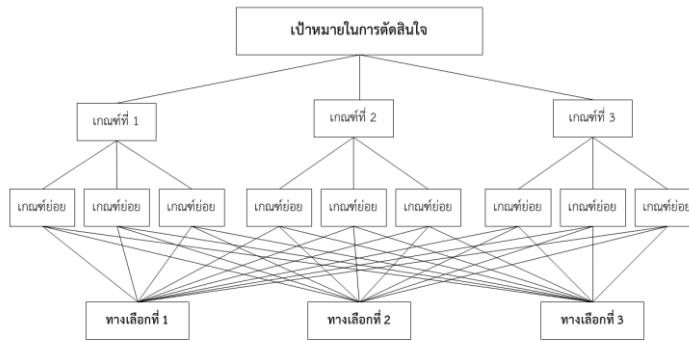
อาหารปลอดภัย หมายถึง อาหารที่ได้มีการจัดเตรียม ประชุม และกินอย่างถูกต้องตามวิธีการและวัตถุประสงค์ของอาหารนั้น ๆ แล้วไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้บริโภค เพื่อให้ผู้บริโภคปลอดภัยจากอันตรายที่มาจากอาหาร ได้แก่ อันตรายทางชีวภาพ อันตรายทางเคมี และอันตรายทางกายภาพ (สำนักส่งเสริมและสนับสนุนอาหารปลอดภัย, 2557) ในงานวิจัยนี้ได้ศึกษาอาหารปลอดภัยประเภทพืชผัก เนื่องจากผักเป็นวัตถุดิบหลักในการประกอบอาหาร ผลผลิตจากผักสามารถนำมาประกอบอาหารได้หลายส่วน อย่างเช่น ใบ ราก ผล เมล็ดและดอก การเลือกซื้อผักมีหลายวิธี แบ่งเป็น 1) การเลือกซื้อตามฤดูกาล จะได้ผักที่มีคุณภาพ ลดความเสี่ยงการบริโภคผักปนเปื้อนสารเคมี 2) การเลือกซื้อจากสี ขนาด รูปร่าง และ 3) เลือกซื้อตามชนิดของผัก เช่น ผักที่เป็นใบ ควรเลือกสีเขียวสด ไม่เหี่ยว ไม่มีรอยช้ำ

กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytic Hierarchy Process : AHP) เป็นเทคนิคหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งได้รับการนิยมน้อยมากและเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย โดยแบ่งองค์ประกอบออกเป็น ส่วน ๆ ในรูป

ของแผนภูมิลำดับชั้น ให้ค่าน้ำหนักของแต่ละองค์ประกอบแล้วนำมาคำนวณหาค่าน้ำหนัก เพื่อให้ได้ลำดับความสำคัญของทางเลือกแล้วนำทางเลือกที่มีค่าสูงที่สุดนำมาประกอบการตัดสินใจ (สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ, มปป)

วิธีหา AHP ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนสำคัญดังต่อไปนี้ (อดิศักดิ์ ธีรานุพัฒน์ และชูศรี เที้ยศิริเพชร, 2554)

3.1 การแยกปัญหาและการสร้างลำดับชั้น เริ่มด้วยการแยกปัญหาที่ซับซ้อนให้อยู่ในรูปของลำดับชั้นส่วนย่อยในระดับชั้นที่สูงสุดคือ เป้าหมายที่ใช้ตัดสินใจ ส่วนย่อยซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจเรียกเกณฑ์ ส่วนย่อยในระดับรองเรียกว่า เกณฑ์ย่อย และระดับล่างสุดของลำดับชั้นเรียกว่าทางเลือกของการตัดสินใจ (Saaty, 1990) ดังภาพ 1



ภาพ 1 โครงสร้างกระบวนการวิเคราะห์ตามลำดับชั้น

3.2 การให้ดุลยพินิจเชิงเปรียบเทียบเพื่อคำนวณลำดับความสำคัญ แบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอนย่อย คือ การเปรียบเทียบคู่ (Pairwise Comparison) การคำนวณหาค่าน้ำหนัก (Weight Calculation) และการตรวจสอบความสอดคล้องของดุลยพินิจ (Consistency Check)

3.2.1 การเปรียบเทียบคู่ จะเป็นการเปรียบเทียบคู่เริ่มจากระดับล่างสุด (ระดับทางเลือก) และสิ้นสุดที่ระดับสอง (ระดับที่หนึ่งของเกณฑ์) หลังจากทีส่วนย่อยทั้งหมดได้ถูกเปรียบเทียบตามมาตรฐานส่วนมูลฐาน AHP 1-9 ดังตารางที่ 1 แล้ว ต่อไปจะเป็นการสร้างเมทริกซ์การเปรียบเทียบคู่

ตารางที่ 1 แสดงมาตรฐานส่วนมูลฐาน AHP 1-9 ที่มา: Saaty (1996)

ดุลยพินิจ (Verbal Judgments)	สเกลที่ใช้เปรียบเทียบ
มีความสำคัญเท่ากัน (Equally Preferred)	1
มีความสำคัญกว่าบ้าง (Moderately Preferred)	3
มีความสำคัญกว่ามาก (Strongly Preferred)	5
มีความสำคัญกว่าค่อนข้างมาก (Very Strongly Preferred)	7
มีความสำคัญกว่าอย่างยิ่ง (Extremely Preferred)	9
ค่ากลางระหว่างระดับความเข้มข้นของอิทธิพลตามที่กล่าวมาข้างต้น	2,4,6,8

3.2.2 การคำนวณค่าน้ำหนัก หลังจากได้สร้างเมทริกซ์เปรียบเทียบคู่แล้ว ใช้กระบวนการทางคณิตศาสตร์เพื่อคำนวณเวกเตอร์ลักษณะเฉพาะ (Eigenvector) และค่าลักษณะเฉพาะที่มากที่สุด (Largest Eigenvalue) ของแต่ละเมทริกซ์เวกเตอร์ลักษณะเฉพาะจะให้ค่าน้ำหนักความสำคัญ ส่วนค่าลักษณะเฉพาะจะถูกนำมาใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของดุลยพินิจ

3.2.3 การตรวจสอบความสอดคล้องของดุลยพินิจ โดยคำนวณอัตราส่วนความสอดคล้อง (Consistency Ratio : CR) ค่าของ CR ถ้าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.10 ถือว่ายอมรับได้ ถ้ามากกว่า 0.10 ถือว่ายอมรับไม่ได้จะต้องทำการทบทวนการให้ค่าน้ำหนักคะแนนเปรียบเทียบในเกณฑ์นั้นใหม่ จนได้ค่า CR ที่สามารถยอมรับได้

3.3 การสังเคราะห์เพื่อให้ได้ลำดับความสำคัญโดยรวม โครงสร้างลำดับความสำคัญในแต่ละระดับชั้นจะได้มาจากการคำนวณลำดับความสำคัญแบบครอบคลุมระดับความสำคัญที่ได้จากชุดของดุลยพินิจแต่ละชุดจะถูกเรียกว่าลำดับความสำคัญแบบเฉพาะที่ ซึ่งคำนวณได้จากการคูณค่าน้ำหนักความสำคัญเฉพาะที่ เข้ากับค่าน้ำหนักความสำคัญแบบครอบคลุมของส่วนประกอบที่อยู่เหนือขึ้นไป

3.4 การวิเคราะห์ความไว เมื่อได้ผลสังเคราะห์แล้ว ผู้ตัดสินใจสามารถทำการวิเคราะห์ความไวต่อไปได้ การวิเคราะห์ความไวเป็นการทดสอบเสถียรภาพของผลลัพธ์ โดยการเปลี่ยนแปลงลำดับความสำคัญของเกณฑ์ต่าง ๆ (อดิศักดิ์ธีรานุพัฒน์และชูศรี เที้ยศิริเพชร, 2554)

ตัวอย่างงานวิจัยที่มีการประยุกต์ใช้ AHP ในงานวิจัย มีดังนี้ กัญฉิกา ผลชอบ (2559) ได้ประยุกต์ใช้ AHP ในการคัดเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายเนื้อปูม้า สสำรวจและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างร้านอาหารจำนวน 10 ร้าน ใช้ปัจจัยที่จะนำมาตัดสินใจ 7 ปัจจัย จากนั้นทำการหาระดับความสำคัญ แล้วนำผลคะแนนมาเปรียบเทียบความสำคัญของเกณฑ์มาทำการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น ผลการศึกษา พบว่าผู้บริโภคได้ให้ลำดับความสำคัญเรียงลำดับจาก 3 ลำดับแรกคือ คุณภาพสินค้าสดใหม่รสชาติดี (0.375) ราคาที่สามารถต่อรองได้ (0.143) และสามารถสั่งซื้อสินค้าได้ตลอดเวลา (0.124) เมื่อนำค่าน้ำหนักความสำคัญแต่ละปัจจัยมาพิจารณาร่วมกับค่าระดับคะแนนของทางเลือก ช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ค้าส่ง (0.690) มีค่าระดับคะแนนทางเลือกมากที่สุด รองลงมาคือ ช่องทางการจัดจำหน่ายตัวแทนจำหน่าย (0.462) และช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ค้าปลีก (0.447) ตามลำดับ ธารรัตน์ รันตกุล และคณะ (2561) ประยุกต์ใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (AHP) มาช่วยวิเคราะห์ในการตัดสินใจคัดเลือกซัพพลายเออร์ในการจัดส่งวัตถุดิบอาหารทะเล ภายใต้ปัจจัยหลัก 4 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยหลักมากที่สุดคือ ด้านราคา (0.446) ผลผลิตภัณฑ์และคุณภาพ (0.237) สถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย (0.106) และการบริการ (0.053) ตามลำดับ ทองสุข ภูตาเศษ (2559) ได้ทำการศึกษาลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ร้านอาหารใช้ในการเลือกซื้อวัตถุดิบ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นร้านอาหารในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีจำนวน 10 ร้าน ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของปัจจัย แบ่งเป็นปัจจัยหลักและปัจจัยย่อยซึ่งได้มาจากการรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่า ความสำคัญค่ามากที่สุด คือ ด้านผลผลิตภัณฑ์และคุณภาพมี (54%) ด้านราคา (25%) ด้านการบริการ (14%) และด้านสถานที่และช่องจัดจำหน่าย (7%) ตามลำดับ และในการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญในปัจจัยย่อยทั้งหมดในทุก ๆ ด้าน พบว่า ค่าน้ำหนักมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ความสด สะอาด (31.32%) สินค้าที่ได้รับมาตรฐาน (12.42%) ราคาถูกและมีเงื่อนไขชำระเงิน (7%) ตามลำดับ อนุชิต อังศิริ และคณะ (2558) ประยุกต์ใช้การตัดสินใจแบบหลายเงื่อนไขร่วมกับระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ในการหาทำเลที่เหมาะสมสำหรับคัดเลือกเป็นจุดรับซื้อน้ำมันปาล์มย่อยในพื้นที่อำเภอเสกกา จังหวัดบึงกาฬ และใช้กระบวนการวิเคราะห์แบบระดับชั้น เป็นกฎเกณฑ์ในการตัดสินใจ ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาเป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบตามหลักการของ GIS เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจมี 11 เกณฑ์ จากนั้นพิจารณาค่าน้ำหนักด้วย AHP ซึ่งข้อมูลของค่าคะแนนสำหรับแต่ละปัจจัย และค่าน้ำหนักของปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจจะนำมาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อจัดลำดับความสำคัญของแต่ละพื้นที่ ผลการศึกษาพบว่า พื้นที่สีแดงแสดงถึงทำเลที่เหมาะสมสำหรับคัดเลือกเป็นจุดรับซื้อน้ำมันปาล์มย่อย เมธี เอกะสิงห์ และคณะ (2550) ได้นำกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นมาประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจเลือกปลูกผักปลอดสารพิษของกลุ่มเกษตรกรในจังหวัดเชียงใหม่ นำ

โปรแกรมร่วมตัดสินใจ (รตส.) มาร่วมใช้ในการคำนวณ ผลการคำนวณค่าน้ำหนักพบว่า กลุ่มเกษตรกรที่ร่วมตัดสินใจให้ความสำคัญแก่หลักเกณฑ์ด้านการมีตลาดรองรับและราคาขายทั้งสองฤดูกาลการผลิต โดยเฉพาะในฤดูหนาวได้ให้ความสำคัญแก่ราคาขายมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านศัตรูพืชและปริมาณผลผลิตนั้นได้ให้ความสำคัญระดับสูงสำหรับการตัดสินใจในฤดูฝน V.F. Pangkey, S.L.H.V.J Lapian and F. Tumewu (2016) ได้นำกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นมาประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในการเลือกร้านชาสมุนไพร 5 ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจมี 5 ปัจจัยคือ ราคา รสชาติ บรรยากาศในร้าน ราคาโปรโมชั่น และประสบการณ์ และทางเลือก 3 ทางคือ ร้าน Share Tea ร้าน Cha Time และร้าน Tea Presso ผลการศึกษาพบว่า ร้าน Share Tea เป็นร้านชาสมุนไพรที่ผู้บริโภคชื่นชอบมากที่สุด (0.52) รองลงมาคือร้าน Cha ime (0.29) และร้าน Tea Presso (0.19) ตามลำดับ โดยค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยด้านรสชาติมากที่สุด (0.44) รองลงมาคือปัจจัยด้านราคา (0.25) และปัจจัยด้านบรรยากาศในร้าน (0.14) จากการเปรียบเทียบค่าน้ำหนักผ่านกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น พบว่าปัจจัยด้านรสชาติเป็นปัจจัยที่มีผลสำหรับผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกซื้อชาสมุนไพรจากร้านที่ชื่นชอบ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้นำกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล พิจารณาลำดับความสำคัญของปัจจัยหลักและปัจจัยย่อยเพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้ออาหารปลอดภัย พร้อมทั้งแสดงแผนที่แสดงพิกัดตำแหน่งของเกษตรกรที่ผลิตอาหารปลอดภัยเพื่ออำนวยความสะดวก

4. สมมติฐานที่เกี่ยวข้อง

- 4.1 ปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้ออาหารปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค
- 4.2 ปัจจัยด้านคุณภาพและผลผลิตส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้ออาหารปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญที่มีอำนาจในการตัดสินใจในการจัดการอาหารปลอดภัยสำหรับผู้บริโภคจำนวนทั้งสิ้น 12 ท่าน โดยการเลือกตัวอย่างประชากรแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542) ประกอบด้วย นักวิชาการที่เกี่ยวข้อง 2 ท่าน ผู้บริหาร 1 ท่าน เจ้าหน้าที่สาธารณสุข 3 ท่าน และกลุ่มผู้บริโภค ผู้ประกอบการ อาสาสมัครร่วมในงานวิจัยจำนวน 6 ท่าน

5.2 เครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถามการให้ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยแต่ละคู่ โดยจะต้องพิจารณาเปรียบเทียบปัจจัยแรกกับปัจจัยหลังว่ามีความสำคัญมากกว่า น้อยกว่า หรือเท่ากัน ดังภาพที่ 1 เป็นการเปรียบเทียบปัจจัยหลักซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยความปลอดภัย ปัจจัยคุณภาพของผลผลิต ปัจจัยฤดูกาล ปัจจัยความพร้อมจัดส่ง และปัจจัยความพร้อมการขนส่ง ผู้เชี่ยวชาญจะวงกลมใส่ตัวเลขในแต่ละข้อ อย่างเช่น หากให้ค่าน้ำหนักในปัจจัยหลักด้านความปลอดภัย สำคัญกว่าสูงสุดกว่าปัจจัยหลักด้านคุณภาพของผลผลิต ผู้ตอบแบบสอบถามจะวงกลมที่เลข 9

เปรียบเทียบค่าน้ำหนักของปัจจัยหลัก
วิธีเรียง โปดค่าเครื่องหมาย ○ ลงในช่องตัวเลขที่ห้ามขีดฆ่าหรือขีด

ปัจจัยหลัก	ค่ามาตรฐานของการเปรียบเทียบ												ปัจจัยหลัก					
	มีค่าสำคัญมากกว่า						เท่ากัน		มีค่าสำคัญน้อยกว่า									
ความปลอดภัย	○ 8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	คุณภาพของผลผลิต	
ความปลอดภัย	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ฤดูกาล
ความปลอดภัย	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพร้อมจัดส่ง
ความปลอดภัย	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพร้อมการขนส่ง
คุณภาพของผลผลิต	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ฤดูกาล
คุณภาพของผลผลิต	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพร้อมจัดส่ง
คุณภาพของผลผลิต	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพร้อมการขนส่ง
ฤดูกาล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพร้อมจัดส่ง
ฤดูกาล	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพร้อมการขนส่ง
ความพร้อมจัดส่ง	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ความพร้อมการขนส่ง

ภาพที่ 1 ตัวอย่างแบบสอบถามหาค่าน้ำหนักในปัจจัยหลัก

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

5.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยทำการศึกษาจากเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้กับการเลือกซื้ออาหารปลอดภัย จำนวน 12 ท่าน โดยการสัมภาษณ์ตามหลักการของวิธีการเชิงลำดับขั้น จากนั้นทำการสร้างแบบสอบถามเพื่อเปรียบเทียบหาค่าน้ำหนักของปัจจัยหลักและปัจจัยย่อย

5.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการหาค่าน้ำหนักของแต่ละปัจจัย นำค่าน้ำหนักที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย และนำค่าน้ำหนักที่ได้ใส่ลงในเมทริกซ์แล้วทำการทำการเปรียบเทียบทีละคู่ จะได้ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้ออาหารปลอดภัย

ขั้นตอนการคำนวณหาค่าน้ำหนักใน AHP โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel มาช่วยในการคำนวณหาผลลัพธ์ของกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับขั้น เพื่อให้ได้ผลที่แม่นยำที่สุด มีขั้นตอน ดังนี้

4.1 สร้างตารางเมทริกซ์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยหลักที่ใช้ในการตัดสินใจเป็นรายคู่ ดังตาราง

ตารางที่ 2 ตารางเมทริกซ์เปรียบเทียบปัจจัยหลักที่ใช้ในการตัดสินใจเป็นรายคู่

เกณฑ์	คุณภาพของผลผลิต	ความปลอดภัย	ฤดูกาล	จัดส่งหลังเก็บเกี่ยว	การขนส่ง
คุณภาพของผลผลิต	1	1/8	7	1	1
ความปลอดภัย	8	1	9	9	9
ฤดูกาล	1/7	1/9	1	1/5	1/4
จัดส่งหลังเก็บเกี่ยว	1	1/9	5	1	2
การขนส่ง	1	1/9	4	1/2	1

จากตารางในพื้นที่สี่เหลี่ยมเป็นค่าตัวเลขที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ สำหรับช่องพื้นที่สีขาวผู้วิเคราะห์มาใส่ค่าเอง โดยเป็นค่าส่วนกลับของเกณฑ์ที่จับคู่เหมือนกัน โดยค่าตัวเลขในแนวเส้นทแยงมุม (ช่องพื้นที่สีเขียว) ประกอบด้วยเลข 1 เท่านั้น เนื่องจากเป็นเกณฑ์แต่ละตัวที่เปรียบเทียบกันเอง

4.2 การคำนวณหาค่าน้ำหนักเกณฑ์ มีขั้นตอนดังนี้

- 1) รวมค่าตัวเลขการเปรียบเทียบทุกตัวที่อยู่ในแนวตั้งของตาราง ดังตาราง

ตารางที่ 3 ผลรวมแต่ละคอลัมน์ของตารางเมทริกซ์

เกณฑ์	คุณภาพของผลผลิต	ความปลอดภัย	ฤดูกาล	จัดส่งหลังเก็บเกี่ยว	การขนส่ง
คุณภาพของผลผลิต	1	1/8	7	1	1
ความปลอดภัย	8	1	9	9	9
ฤดูกาล	1/7	1/9	1	1/5	1/4
จัดส่งหลังเก็บเกี่ยว	1	1/9	5	1	2
การขนส่ง	1	1/9	4	1/2	1
ผลรวมแนวตั้ง	11.143	1.458	26	11.7	13

2) นำผลรวมที่ได้จากข้อ 1) มาหารด้วยตัวเลขที่ได้จากการเปรียบเทียบในแถวแนวตั้งของตัวเอง จากนั้นทำการบวกตัวเลขที่ได้ในแถวนอน

3) ทำการหารผลรวมที่ได้จากข้อ 2) ด้วยตัวเลขที่ได้จากจำนวนเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 5 การคำนวณในข้อ 1) – 3) เป็นการทำให้ Normalize และค่าที่ได้จะเป็นค่า Eigenvector ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การคำนวณค่า Eigenvector

เกณฑ์	คุณภาพของผลผลิต	ความปลอดภัย	ฤดูกาล	จัดส่งหลังเก็บเกี่ยว	การขนส่ง	Eigenvector ค่าเฉลี่ย (ผลรวมแถวนอน/5)
คุณภาพของผลผลิต	0.090	0.086	0.269	0.085	0.075	0.121
ความปลอดภัย	0.718	0.686	0.346	0.769	0.679	0.640
ฤดูกาล	0.013	0.076	0.038	0.017	0.019	0.033
จัดส่งหลังเก็บเกี่ยว	0.090	0.076	0.192	0.085	0.151	0.119
การขนส่ง	0.090	0.076	0.154	0.043	0.075	0.088
ผลรวมแนวตั้ง	1	1	1	1	1	1

4.3 การตรวจสอบความสอดคล้องกันของเหตุผล (Consistency Ratio : CR) เป็นการเปรียบเทียบเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ โดยที่ ถ้าค่าของ CR ถ้า ≤ 0.1 ถือว่ายอมรับได้ ถ้า > 0.1 ถือว่ายอมรับไม่ได้จะต้องทำการทบทวนการให้ค่าน้ำหนักใหม่

จากตารางเมทริกซ์การเปรียบเทียบรายคู่ในตารางที่ 3 นำมาคำนวณหาค่า CR โดยนำค่าในตารางเมทริกซ์คูณกับค่า Eigenvector ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลรวมแนวนอนของค่าระดับความสำคัญ

เกณฑ์	คุณภาพของผลผลิต	ความปลอดภัย	ฤดูกาล	จัดส่งหลังเก็บเกี่ยว	การขนส่ง	ผลรวม
คุณภาพของผลผลิต	1 * 0.121	1/8 * 0.640	7 * 0.033	1 * 0.119	1 * 0.088	0.636
ความปลอดภัย	8 * 0.121	1 * 0.640	9 * 0.033	9 * 0.119	9 * 0.088	3.762
ฤดูกาล	1/7 * 0.121	1/9 * 0.640	1 * 0.033	1/5 * 0.119	1/4 * 0.088	0.167
จัดส่งหลังเก็บเกี่ยว	1 * 0.121	1/9 * 0.640	5 * 0.033	1 * 0.119	2 * 0.088	0.650
การขนส่ง	1 * 0.121	1/9 * 0.640	4 * 0.033	1/2 * 0.119	1 * 0.088	0.470

นำผลรวมในตารางที่ 5 มาหารกับค่า Eigenvector จากตารางที่ 3

$$= \frac{\begin{bmatrix} 0.636 & 3.762 & 0.167 & 0.650 & 0.470 \\ 0.121 & 0.640 & 0.033 & 0.119 & 0.088 \end{bmatrix}}{\begin{bmatrix} 5.254 & 5.881 & 5.101 & 5.463 & 5.336 \end{bmatrix}}$$

4.4 คำนวณหาค่า λ_{max} โดยนำค่าผลรวมของผลหารมาหาค่าเฉลี่ย จะได้

$$\lambda_{max} = (5.254+5.881+5.101+5.463+5.336) / 5$$

$$\lambda_{max} = 5.413$$

4.5 หาค่าดัชนีวัดความสอดคล้อง (Consistency Index: CI) จากสูตร เมื่อ N = 5 จะได้

$$CI = (\lambda_{max} - n) / (n-1)$$

$$CI = 0.103$$

4.6 หาค่าความสอดคล้องกันของเหตุผล (Consistency Ratio : CR) คำนวณได้จากอัตราส่วนเปรียบเทียบระหว่างค่า CI ที่คำนวณได้จากตารางเมทริกซ์กับค่า RI เมื่อ N = 5 จะได้ ค่า RI = 1.12

$$CR = CI / RI$$

$$CR = 0.092$$

สรุปค่า CR = 0.092 ซึ่ง < 0.1 ดังนั้นความสอดคล้องของการเปรียบเทียบอยู่ในค่าที่ยอมรับได้

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 ผลการศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้ออาหารปลอดภัย

จากการศึกษาและรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้รวบรวมปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้ออาหารปลอดภัยซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลักและปัจจัยย่อย มีรายละเอียดดังนี้

6.1.1 ปัจจัยหลักความปลอดภัย เป็นปัจจัยที่เกษตรกรได้รับรองมาตรฐานความปลอดภัย ประกอบด้วยปัจจัยย่อย คือ

- 1) ระดับ Platinum หมายถึง ปลอดภัยระดับเกษตรกรอินทรีย์
- 2) ระดับ Gold หมายถึง ปฏิเสธการใช้สารเคมีแต่ไม่สามารถควบคุมพื้นที่รอบข้างได้
- 3) ระดับ Silver หมายถึง ควบคุมพื้นที่ใช้สารเคมีได้บ้าง แต่ใช้ในระดับและช่วงเวลาที่เหมาะสม

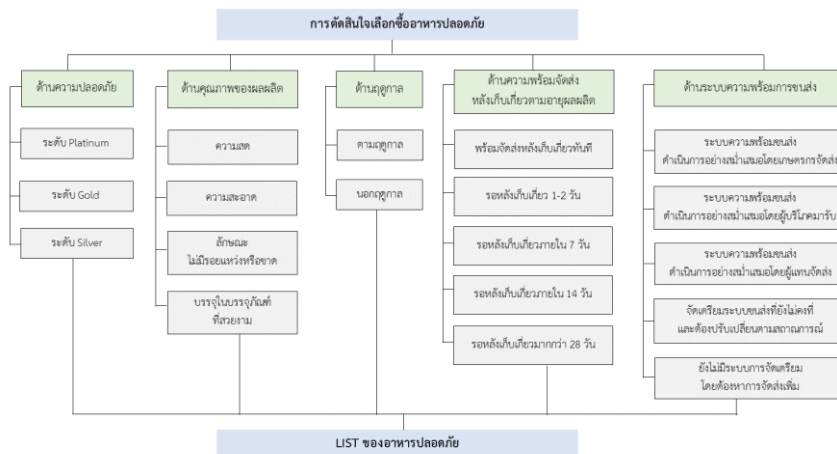
กับการเก็บเกี่ยวผลผลิตหรือได้มาตรฐาน GAP

6.1.2 ปัจจัยหลักด้านคุณภาพของผลผลิต ประกอบด้วยปัจจัยย่อย คือ ความสด ความสะอาด ลักษณะ ไม่มีรอยแห้ง ขาด และบรรจุในบรรจุภัณฑ์ที่สวยงาม

6.1.3 ปัจจัยหลักด้านฤดูกาล ประกอบด้วยปัจจัยย่อย คือ ตามฤดูกาล และนอกฤดูกาล

6.1.4 ปัจจัยหลักด้านความพร้อมจัดส่งหลังเก็บเกี่ยวตามอายุผลผลิต ประกอบด้วยปัจจัยย่อย คือ พร้อมจัดส่งทันที รอภายใน 1-2 วัน รอภายใน 7 วัน รอภายใน 14 วัน รอภายใน 21 วัน และรวมมากกว่า 28 วัน

6.1.5 ปัจจัยหลักด้านระบบความพร้อมการขนส่ง ประกอบด้วยปัจจัยย่อย คือ ระบบความพร้อมขนส่ง ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอโดยเกษตรกรจัดส่งเอง ผู้บริโภครับเอง ผู้แทนจัดส่ง จัดเตรียมระบบขนส่งที่ยังไม่คงที่และต้องปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ และยังไม่มียุทธศาสตร์การจัดเตรียมโดยต้องหาการจัดส่งเพิ่ม



ภาพที่ 2 แผนภูมิลำดับชั้นการตัดสินใจเลือกซื้ออาหารปลอดภัย

6.2 ผลการพัฒนาแบบจำลองการจัดการอาหารปลอดภัยสำหรับผู้บริโภคโดยใช้เทคนิคกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น

การคำนวณค่าน้ำหนักของปัจจัยหลักและปัจจัยย่อยจากความคิดเห็นที่ได้จากแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 12 ท่าน แต่ในภาพที่ 3 จะแสดงผลการให้ค่าน้ำหนัก 1 ท่าน เมื่อนำมาคำนวณหาค่าอัตราสอดคล้องกัน (CR = 0.111826/1.12 = 0.09) ซึ่งมีค่าไม่เกิน 0.1 แสดงว่าเกณฑ์การเปรียบเทียบของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกันดี จากนั้นผู้วิจัยได้นำค่าน้ำหนักของปัจจัยแต่ละปัจจัยจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 12 ท่าน มาหาค่าน้ำหนักเฉลี่ย

เกณฑ์	คุณภาพของผลผลิต	ความปลอดภัย	ฤดูกาล	จัดส่งหลังเก็บเกี่ยว	การขนส่ง
คุณภาพของผลผลิต	1	1/8	7	1	1
ความปลอดภัย	8	1	9	9	9
ฤดูกาล	1/7	1/9	1	1/5	1/5
จัดส่งหลังเก็บเกี่ยว	1	1/9	5	1	2
การขนส่ง	1	1/9	5	1/2	1
ผลรวมแนวตั้ง	11.143	1.458	27	11.7	13

เกณฑ์	คุณภาพของผลผลิต	ความปลอดภัย	ฤดูกาล	จัดส่งหลังเก็บเกี่ยว	การขนส่ง
คุณภาพของผลผลิต	0.0897	0.0857	0.2593	0.0855	0.0758
ความปลอดภัย	0.1719	0.6857	0.3333	0.7692	0.6818
ฤดูกาล	0.0128	0.0762	0.0370	0.0171	0.0152
จัดส่งหลังเก็บเกี่ยว	0.0897	0.0762	0.1852	0.0855	0.1515
การขนส่ง	0.0897	0.0762	0.1852	0.0427	0.0758
	1	1	1	1	1

ภาพที่ 3 ตัวอย่างค่าคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ 1 ท่าน ที่ได้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการหาค่าเฉลี่ยน้ำหนักของแต่ละปัจจัยที่คำนวณจาก AHP ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 12 ท่าน สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 8 ซึ่งพบว่าปัจจัยหลักด้านความปลอดภัยมีคะแนนความสำคัญสูงสุด (0.438) รองลงมาคือปัจจัยหลักด้านคุณภาพของผลผลิต (0.290) ปัจจัยหลักด้านฤดูกาล (0.113) ปัจจัยหลักด้านความพร้อมจัดส่งหลังเก็บเกี่ยว (0.096) และปัจจัยหลักด้านความพร้อมในการขนส่ง (0.068) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าคะแนนความสำคัญของปัจจัย

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ยปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อย
ด้านคุณภาพและผลผลิต	0.290	
- ความสด		0.326
- ความสะอาด		0.466
- ลักษณะไม่มีรอยแห้ว ขาด		0.109
- บรรจุในบรรจุภัณฑ์สวยงาม		0.100
ด้านความปลอดภัย	0.438	
- ระดับ Platinum		0.695
- ระดับ Gold		0.226
- ระดับ Silver		0.079
ด้านฤดูกาล	0.113	
- ตามฤดูกาล		0.775
- นอกฤดูกาล		0.233
ความพร้อมจัดส่งหลังเก็บเกี่ยวตามอายุผลผลิต	0.096	
- พร้อมจัดส่งทันที		0.437
- รอ 1 - 2 วัน		0.256
- รอภายใน 7 วัน		0.151
- รอภายใน 14 วัน		0.084
- รอภายใน 21 วัน		0.042
- รอมากกว่า 28 วัน		0.030
ด้านระบบความพร้อมการขนส่ง	0.068	
- ระบบความพร้อมขนส่งดำเนินการอย่างสม่ำเสมอโดยเกษตรกรจัดส่งเอง		0.367
- ระบบความพร้อมขนส่งดำเนินการอย่างสม่ำเสมอโดยผู้บริโภคมารับเอง		0.142
- ระบบความพร้อมขนส่งดำเนินการอย่างสม่ำเสมอโดยผู้แทนจัดส่ง		0.309
- จัดเตรียมระบบขนส่งที่ยังไม่คงที่และต้องปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์		0.075
- ยังไม่มีระบบการจัดเตรียมโดยต้องหากการจัดส่งเพิ่ม		0.040

7. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาแบบจำลองการจัดการอาหารปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค พบว่า ปัจจัยหลักและปัจจัยย่อยที่ผลต่อการเลือกซื้ออาหารปลอดภัย คือ ด้านคุณภาพของผลผลิต (ความสด ความสะอาด ลักษณะไม่มีรอยแห้ว ขาด และบรรจุในบรรจุภัณฑ์สวยงาม) ด้านความปลอดภัย (ระดับ Platinum ระดับ Gold และระดับ Silver) ด้านฤดูกาล (ตามฤดูกาลและนอกฤดูกาล) ด้านความพร้อมจัดส่งหลังการเก็บเกี่ยวตามอายุผลผลิต (พร้อมจัดส่งทันที รอภายใน 1-2 วัน รอภายใน 7 วัน รอภายใน 14 วัน รอภายใน 21 วัน รอมากกว่า 28 วัน) และด้านความพร้อมการขนส่ง (ระบบความพร้อมขนส่ง

ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอโดยเกษตรกรจัดส่งเอง ระบบความพร้อมขนส่งดำเนินการอย่างสม่ำเสมอโดยผู้บริโภครับเอง ระบบความพร้อมขนส่งดำเนินการอย่างสม่ำเสมอโดยผู้แทนจัดส่ง จัดเตรียมระบบขนส่งที่ยังไม่คงที่และต้องปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ และยังไม่มียุทธศาสตร์การจัดเตรียมโดยต้องการจัดส่งเพิ่ม) รวมทั้งสิ้น 20 ปัจจัยย่อย ภายใต้ปัจจัยหลัก 5 ด้าน ส่วนผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักของปัจจัยหลักและปัจจัยย่อยด้วยวิธีการ AHP พบว่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยหลัก เรียงจากลำดับมากไปลำดับน้อย ดังนี้ ปัจจัยด้านความปลอดภัย (0.438) ปัจจัยด้านคุณภาพของผลผลิต (0.290) ด้านฤดูกาล (0.113) ปัจจัยด้านความพร้อมจัดส่งหลังการเก็บเกี่ยวตามอายุผลผลิต (0.096) และด้านความพร้อมการขนส่ง (0.068) จากผลวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้ออาหารสำหรับผู้บริโภค และเป็นที่ยืนยันว่าอาหารที่ผู้บริโภคซื้อมีความปลอดภัยจากสารเคมี

8. ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ประยุกต์ใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นในแบบจำลองการจัดการอาหารปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีค่าคะแนนความสำคัญมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความปลอดภัย รองลงมาคือด้านคุณภาพและผลผลิต ด้านฤดูกาล ด้านความพร้อมจัดส่งหลังการเก็บเกี่ยวตามอายุผลผลิต และด้านความพร้อมการขนส่ง ตามลำดับ แนวทางการพัฒนาต่อยอดงานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้วิเคราะห์ในประเภทอาหารปลอดภัยอื่นๆ เช่น ผลไม้ เนื้อสัตว์ ฯลฯ ควรหาปัจจัยอื่น ๆ ในการประกอบการตัดสินใจ เช่น ระยะทางจากผู้บริโภคถึงแหล่งผลิตสินค้า ราคา และปริมาณที่ต้องการ ในการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของ AHP ไม่ควรมีจำนวนปัจจัยมากเกินไป เนื่องจากผู้ตอบแบบประเมินเกิดความสับสนในการให้ค่าน้ำหนักของปัจจัย และอาจทำให้ไม่มีความสอดคล้องของเหตุผลได้ อาจจะศึกษาเพิ่มเติมด้วยกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์แบบฟัซซี (Fuzzy) ซึ่งสามารถแปลงข้อมูลเชิงคุณภาพให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ภายใต้ความไม่แน่นอนในการตัดสินใจเพื่อหาทางเลือกที่เหมาะสมและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กัณณิกา ผลชอบ. (2559). การประเมินและคัดเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายเนื้อปูม้าที่เหมาะสมโดยใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (AHP). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน, คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทองสุข ภูตาเศษ. (2559). การศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการเลือกซื้อวัตถุดิบของร้านอาหารโดยใช้วิธีกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น กรณีศึกษา : ประเภท เนื้อสด อาหารทะเลสด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน, คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนรัตน์ รันตกุล และคณะ. (2561). ปัจจัยในการตัดสินใจคัดเลือกซัพพลายเออร์ในการจัดส่งวัตถุดิบอาหารทะเล กรณีศึกษาร้าน ABC. การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9. หน้า 1429-1439
- เมธี เอกะสิงห์ และคณะ. (2550). การประยุกต์ใช้กระบวนการวิเคราะห์เป็นลำดับชั้น (AHP) ในการตัดสินใจเลือกปลูกผักปลอดสารพิษของกลุ่มเกษตรกร. รายงานการประชุมวิชาการ ศวพค ปี 2550, หน้า 55-65.
- สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ. (มปป). กระบวนการวิเคราะห์ตามลำดับชั้น. สืบค้นจาก http://www.dti.or.th/download/150319174753_3ahp4.pdf
- สำนักงานคุณภาพและความปลอดภัยอาหาร. (2562). รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการบูรณาการอาหารปลอดภัย (Food Safety) ประจำปีงบประมาณ 2561. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี : กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข
- สำนักส่งเสริมและสนับสนุนอาหารปลอดภัย. (2557). ความรู้เกี่ยวกับอาหาร ความปลอดภัยด้านอาหาร สารปนเปื้อนในอาหารและผลกระทบต่อร่างกายเนื่องจากการบริโภคอาหารที่มีสารปนเปื้อน. สืบค้นจากเว็บไซต์ <https://www.foodsafety.moph.go.th/th/food-safety/general-detail.php?id=161&pcid=325&pcpage=5&group=1-019-001>
- อดิศักดิ์ อธิฐานพัฒน์และชูศรี เที้ยศิริเพชร. (2554).การจัดลำดับความสำคัญของมาตรวัดและกระบวนการหลักของโซ่อุปทานโดยวิธีแบบจำลองกระบวนการตัดสินใจแบบวิเคราะห์ลำดับ. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. ฉบับที่ 127 (มกราคม – มีนาคม), หน้า 1-32.
- อนุชิต อังศิริ และคณะ. (2558). การใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในการคัดเลือกจุดรับซื้อปาล์มน้ำมันย่อยในพื้นที่อำเภอเขกา จังหวัดบึงกาฬ. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 34. หน้า 362-368
- V.F. Pangkey, S.L.H.V.J Lapijan and F.Tumewu.(2016). The Analytical Hierarchy Process (AHP) of Consumer Purchase Decision in Selecting Bubble Tea Shop. Jurnal EMBA, 4(2), 323-331
- Saaty, T.L. (1990). Multicriteria decision making: The analytic hierarchy process, RWS Publications, Pittsburgh.
- Saaty, T.L. (1996). Decision making with dependence and feedback: The analytic network process, RWS Publications, Pittsburgh.

แนวทางสู่การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคลากร Generation X และ Y เพื่อให้เกิดความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

GUIDELINES FOR WORKFORCE COLLABORATION BETWEEN GENERATION X AND Y TO PROMOTE
HAPPINESS AND EMPLOYEE ENGAGEMENT

รัชพงศ์ ตัณฑสุทธิ¹ และ วฤศพร ญัฐรุจิโรจน์²

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัย 1) ศึกษาระดับความสุขในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กร 2) ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 3) นำเสนอแนวทางสู่การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคลากร Generation X และ Generation Y ของบุคลากรใน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย T-Test การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก และระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยเกี่ยวกับตนเอง ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพ สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 35.1 ($R^2=0.351$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 3) แนวทางสู่การปฏิบัติงานร่วมกัน คือ ต้องเข้าใจและยอมรับในความแตกต่างของกันและกัน สร้างความผูกพันต่อองค์กร ปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล สนุกทฤษฎีศาสตร์ การได้รับการดูแลและชื่นชมจากหัวหน้างาน ทำงานเป็นทีม และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น

คำสำคัญ : ความสุขในการทำงาน / ความผูกพันต่อองค์กร / เจเนอเรชั่น

Abstract

The objectives of this research 1) To study the level of happiness at work and the level of employee engagement. 2) To study the factors of happiness at work affecting employee engagement. 3) To introduce guidelines for workforce collaboration between generation X and Y of Thai Industrial Standards Institute to promote happiness and employee engagement. This research is quantitative and qualitative research, the sample group is 388. The statistic used are percentage mean T-Test multiple regression method and content analysis. The results revealed that 1) The happiness level of work was at a high level and the engagement is moderate. 2) Self-factor working environment factors and relationship factor able to predict the employee engagement 35.1% ($R^2=0.351$) with statistical significance at the level of 0.01 and 3) The guidelines for

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ) คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

workforce collaboration is to understand and accept the differences of each other, Create an engagement, Adapting to the digital age, Aesthetics, Received care and admiration from the supervisor, Team work and Give an opportunity to comment.

Keywords: Happiness at work / employee engagement / Generation

1. บทนำ

ปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งของทุกองค์กรในปัจจุบันนี้ คือ การบริหารความแตกต่างระหว่างบุคลากรต่างวัยที่มีแนวคิด ความต้องการ ที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะบุคลากรช่วงวัย Generation X และ Generation Y ที่เป็นประชากรกลุ่มใหญ่ที่สุด และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาองค์กร จากการสำรวจตัวอย่าง 1,350 คนในสหรัฐอเมริกา ในปี 2014 พบว่าความไม่พอใจที่ไม่ได้รับการแก้ไขระหว่างบุคลากรต่างวัยในที่ทำงาน เป็นสาเหตุสำคัญของความขัดแย้งและตึงเครียดในองค์กรซึ่งจะบั่นทอนความสามารถในการผลิตลงถึง 12% โดยพบว่า คนทำงานเสียเวลาอย่างน้อย 5 ชั่วโมงต่ออาทิตย์ไปกับเรื่องของความขัดแย้งกับเพื่อนต่างวัยที่ไม่ได้รับการแก้ไขจนเป็นเรื่องเรื้อรัง ส่งผลโดยตรงให้คนทำงานไม่มีความสุขในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง หรืออาจถึงขั้นลาออกจากงาน (David Maxfield, 2015) แต่หากมองในมุมบวกจะเห็นว่าความแตกต่างสามารถเปลี่ยนเป็น “พลังที่สร้างสรรค์” ขององค์กรได้ หากสามารถ “สมานความต่าง” ให้อยู่ร่วมกัน ใช้ข้อดีทดแทนข้อด้อยของแต่ละช่วงวัย ซึ่งนับเป็นเรื่องที่ทำนายประการหนึ่งของผู้บริหารทุกองค์กร แต่ไม่ว่าองค์กรจะสร้างกลไกในการทำงานร่วมกันแบบใดก็ตาม สิ่งสำคัญที่สุดในการวัดและประเมินผลความสำเร็จของกลไกนั้นคือ “ความสุขในการทำงาน” และ “ความผูกพันต่อองค์กร” ของบุคลากรที่ทำงาน หากองค์กรสามารถเพียงทำให้บุคลากรทำงานร่วมกันได้แต่ยังไม่มีความสุข ย่อมยังไม่นับเป็นความสำเร็จที่น่าภูมิใจ และเมื่อใดที่บุคลากรทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขจนก่อให้เกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่น ย่อมทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อความสำเร็จขององค์กรโดยไม่มีข้อแม้ มีความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรของตนแม้จะมีข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์กรอื่นก็ตาม จึงนับเป็นความสำเร็จที่น่าภาคภูมิใจอย่างยิ่งย่น ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงแนวทางสู่การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคลากร Generation X และ Y เพื่อให้เกิดความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเป็นกรณีศึกษา เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานราชการอื่นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร Generation X และ Generation Y ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร Generation X และ Generation Y ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์ อุตสาหกรรม

2.3 เพื่อนำเสนอแนวทางสู่การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคลากร Generation X และ Generation Y ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เพื่อให้เกิดความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความสุขตามความหมายของศาสนา จิตวิทยา สังคมวิทยา แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน และความพึงพอใจในงานของนักวิชาการไทยและต่างประเทศรวมทั้งสิ้น 16 ราย นำมาสังเคราะห์หาปัจจัยร่วมโดยนำแนวคิดจากนักวิชาการที่คิดเหมือนกันตั้งแต่ 4 รายขึ้นไป (คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 25 ของนักวิชาการทั้งหมด) มาตั้งต้นเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน หลังจากนั้นจึงแบ่งหมวดหมู่ให้เป็นปัจจัยความสุข 4 ประการ ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับตนเอง งาน สัมพันธภาพ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการสังเคราะห์ที่ได้คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ดังนี้

1) ปัจจัยเกี่ยวกับตนเอง มี 4 ปัจจัย ได้แก่ สุขภาพกาย ความริ่รรมย์ในงาน อารมณ์ทางบวก และการมีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ

2) ปัจจัยเกี่ยวกับงาน มี 6 ปัจจัย ได้แก่ ค่าตอบแทน ได้เลื่อนตำแหน่ง รักในงานที่ทำ งานที่ท้าทาย งานที่มีความมั่นคงในอาชีพ และงานที่ช่วยเหลือสังคม

3) ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพ มี 3 ปัจจัย ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์ที่ดี การได้เป็นที่ยอมรับ และความสมดุลในชีวิตการทำงานกับครอบครัว

4) ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มี 7 ปัจจัย ได้แก่ นโยบายการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน การมีส่วนร่วมกับเป้าหมายองค์กร อิสระในการตัดสินใจ โอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ในงาน ความยุติธรรมในงาน และความหลากหลายในที่ทำงาน

นักวิชาการที่มีความเห็นสอดคล้องกับผลการสังเคราะห์ข้างต้นมีจำนวน 15 ราย ได้แก่ Robert Half (2016), ศิรินันท์ (2012), ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน (2008), รวมศิริ (2007), Diener (2009), Rego and Cunha (2008), Warr (2007), Kjerulf (2007), Dierendonk (2005), Gavin and Mason (2004), Beck (2004), Manion (2003), Heylighen (1999), Luthans (1988), และ Vroom (1964)

3.2 ความผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของนักวิชาการไทยและต่างประเทศรวมทั้งสิ้น 13 ราย นำมาสังเคราะห์หาปัจจัยร่วมโดยนำแนวคิดจากนักวิชาการที่คิดเหมือนกันตั้งแต่ 4 รายขึ้นไป (คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30.76 ของนักวิชาการทั้งหมด) มารวมกันเป็นปัจจัยลักษณะการแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กร หลังจากนั้นจึงแบ่งหมวดหมู่โดยเป็น 2 ลักษณะ คือ เชิงความรู้สึกนึกคิด และทัศนคติ และ เชิงพฤติกรรม มาสร้างเป็นกรอบหัวข้อในการสังเคราะห์ ผลการสังเคราะห์ที่ได้ คือ ลักษณะการแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1) เชิงความรู้สึกและทัศนคติ ได้แก่

1.1) มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เชื่อมั่นในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และรู้สึกสำนึกในบุญคุณขององค์กร

1.2) มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2) เชิงพฤติกรรม ได้แก่

2.1) ทำงานอย่างกระตือรือร้น พุ่มพเพร่างกาย แรงใจทำงานให้องค์กรด้วยความเต็มใจ มีผลงานดีสม่ำเสมอ

2.2) จงรักภักดีต่อองค์กร อยู่ทำงานในองค์กรต่อไปด้วยความเต็มใจแม้มีข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น หรืออยู่ด้วยความจำเป็นก็ตาม รวมถึงไม่กระทำการใดที่ทำให้รู้สึกผิดต่อองค์กร

นักวิชาการที่มีความเห็นสอดคล้องกับ ผลการสังเคราะห์ข้างต้น มีจำนวน 13 ราย ได้แก่ Cabonara (2013), Mercer (2008), Tower Watson (2008), DDI (2015), David Sirota (2005), Robinson และคณะ (2004), The Gallup (2003), Aon Hewitt (2003), Harter และคณะ (2002), Schaufeli (2002), Maslach และคณะ (1997), Allen และ Meyer (1990) และ Mowday (1982)

3.3 การแบ่งช่วงเวลาเกิดของ Generation X และ Generation Y

ผู้วิจัยสังเคราะห์ช่วงเวลาเกิดของ Generation X จากนักวิชาการไทยและต่างประเทศเทศรวมทั้งสิ้น 13 ราย ผลที่ได้คือ ช่วงเวลาเกิดของเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์เป็น ค.ศ. 1961 – 1981 หรือ พ.ศ. 2504 – 2524 หรือหมายถึงบุคลากรที่จะมีอายุ 39-59 ปี ในปี พ.ศ.2563

ผู้วิจัยสังเคราะห์ช่วงเวลาเกิดของ Generation Y จากนักวิชาการไทยและต่างประเทศเทศรวมทั้งสิ้น 12 ราย ผลที่ได้คือ ช่วงเวลาเกิดของเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์เป็น ค.ศ. 1982 – 2002 หรือ พ.ศ. 2525 – 2545 หรือหมายถึงบุคลากรที่จะมีอายุ 18-38 ปี ในปี พ.ศ.2563

4. สมมติฐานการวิจัย ปัจจัยเกี่ยวกับตนเองกับ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพ และปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร Generation X และ Generation Y ใน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ : กำหนดประชากร โดยสุ่มแบบเจาะจงเฉพาะบุคลากร Generation X และ Y ขนาดของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม จำนวนคือ 388 คน ผู้วิจัยทำการศึกษาทั้งประชากร

5.1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ : กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยสุ่มแบบเจาะจงว่าเป็นผู้บริหารระดับสูง จำนวน 2 ท่าน ผู้บริหารระดับรองลงมา 5 ท่าน รวมเป็น 7 ท่าน

5.2 เครื่องมือการวิจัย

5.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ : เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มี 3 ส่วน ส่วนที่หนึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปจำนวน 7 ข้อ ส่วนที่สองวัดระดับความสุขในการทำงาน ดัดแปลงจากแบบสำรวจ Happinometer ของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล มีจำนวน 31 ข้อ ส่วนที่สามวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร ดัดแปลงจาก Allen และ Meyer (1990) มีจำนวน 25 ข้อ เกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละข้อใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ ไลเคิร์ท

5.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ : เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง ที่ผู้วิจัยสร้างเอง จำนวน 10 ข้อ

แบบสอบถามมีการตรวจสอบคุณภาพ โดยพิจารณาจากค่าดัชนี IOC ที่มีค่ามากกว่า 0.67 ขึ้นไป ผลที่ได้คือ 1.0 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาชที่มากกว่า 0.7 ขึ้นไป ผลที่ได้อยู่ในช่วง 0.8-0.9 ส่วนแบบสัมภาษณ์ ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ผลผ่าน

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ผู้วิจัยเสนอโครงการวิจัยพร้อมแบบสอบถามให้คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน สาขาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อทำการพิจารณาและภายหลังจากที่ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยมีหนังสือถึงเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมเพื่อขออนุญาตส่งแบบสอบถามโดยตรงไปยังพนักงานเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานเพื่อเก็บข้อมูล และขอเข้าสัมภาษณ์ผู้บริหาร โดยมีการแจ้งสิทธิของผู้เข้าร่วมการวิจัย หลังจากนั้นแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งวิธีแจกแบบสอบถามแบบกระดาษและแบบอิเล็กทรอนิกส์ (ออนไลน์) และนัดหมายรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

5.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาสรุปผลในเบื้องต้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการสัมภาษณ์ หลังจากนั้นจะติดต่อนัดหมายการเข้าสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด โดยขออนุญาตการบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์ แล้วจึงทำการถอดเทปการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูล

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

5.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติแบบที (T-Test) เพื่อให้ได้ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง และใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการนำเข้า (Enter Method) เพื่อวิเคราะห์ความสามารถในการพยากรณ์ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งในภาพย่อยและภาพรวม โดยกำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

5.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) นำไปสู่การตีความ (Interpretation) เพื่อหาข้อสรุปนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนาในการอภิปรายต่อไป

6. สรุปผลการวิจัย

6.1 การศึกษาระดับความสุขในการทำงาน ของบุคลากร Generation X และ Generation Y ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ระดับความสุขในการทำงาน ของบุคลากร Generation X และ Generation Y ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “มาก” (\bar{X} = 3.42, S.D.=0.48) และเมื่อจำแนกตามตามรายด้าน พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับ “มาก” (\bar{X} = 3.64, S.D.=0.50) รองลงมาคือ ปัจจัยเกี่ยวกับตนเอง ปัจจัยเกี่ยวกับงาน และปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับ “ปานกลาง” (\bar{X} = 3.38, 3.37 และ 3.18 ตามลำดับ , S.D.=0.59, 0.51 และ 0.67 ตามลำดับ)

6.2 การศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากร Generation X และ Generation Y ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากร Generation X และ Generation Y ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (\bar{X} = 2.76, S.D.=0.52) และเมื่อจำแนกตามตาม

รายด้าน พบว่า ความผูกพันในเชิงความรู้สึกและทัศนคติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับ “ปานกลาง” (\bar{X} =2.78, S.D.=0.56) รองลงมา คือ ความผูกพันในเชิงพฤติกรรม อยู่ในระดับ “ปานกลาง” (\bar{X} =2.74, S.D.=0.54)

6.3 การศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร Generation X และ Generation Y ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานที่ส่งผลถึงความผูกพันต่อองค์กร

กลุ่ม	ตัวแปร	b	Std. b	β	t	Sig.
กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด (n=285)	ค่าคงที่	0.946	0.204		4.644	0.000**
	ปัจจัยเกี่ยวกับตนเอง	0.237	0.075	0.270	3.173	0.002**
	ปัจจัยเกี่ยวกับงาน	-0.030	0.066	-0.029	-0.459	0.647
	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ภาพ	0.163	0.079	0.158	2.062	0.040*
	ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.205	0.054	0.262	3.770	0.000**
R=0.593 R ² =0.351 R ² _{adj} =0.342 Overall F=37.924 Sig F=0.000						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางข้างต้นสรุปการทดสอบสมมติฐานโดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการนำเข้า (Enter method) พบว่า พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับตนเอง ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยเกี่ยวข้องสัมพันธ์ภาพ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเจนเนอเรชั่น X และเจนเนอเรชั่น Y ในสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ได้ร้อยละ 35.1 (R² = 0.351) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับตนเอง (β =0.270) ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน (β =0.262) และปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ภาพ (β =0.158) มีผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร Generation X และ Generation Y ใน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงาน (β = -0.029) มีผลทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร Generation X และ Generation Y ใน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน โดยมี ปัจจัยเกี่ยวกับตนเอง ที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ดีที่สุด

ผลการวิเคราะห์สามารถเขียนสมการพยากรณ์ทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

ความผูกพันต่อองค์กร = 0.270 (ปัจจัยเกี่ยวกับตนเอง) - 0.029 (ปัจจัยเกี่ยวกับงาน) + 0.158 (ปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ภาพ) + 0.262 (ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน)

6.4 การนำเสนอแนวทางสู่การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคลากร Generation X และ Generation Y ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เพื่อให้เกิดความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

ด้วยกลุ่มคน Generation Y เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่สุดที่เข้าสู่การทำงานในองค์กร จึงเป็นกลุ่มคนที่มีปัญหาในการปรับตัวเข้าสู่ระบบการทำงานราชการมากที่สุด ในขณะที่ Generation X ได้ผ่านจุดนั้นมาแล้ว ดังนั้นหลักการปฏิบัติงานร่วมกันที่สำคัญคือ Generation X ในฐานะรุ่นพี่ จะต้องทำความเข้าใจถึงแนวคิดของ Generation Y รวมถึง

ผู้บริหารต้องเข้าใจในความแตกต่างระหว่าง Generation X และ Generation Y การบริหารแบบเดิมที่เคยได้ผลกับ Generation X อาจไม่เหมาะสมกับ Generation Y เสมอไป ผู้บริหารต้องหาทางบริหารแบบผสมผสานความแตกต่างทั้งหลายให้ลงตัวโดยเน้นไปที่รูปแบบการทำงานของ Gen Y เนื่องจากเป็นรูปแบบการทำงานในอนาคตที่จะเติบโตไปพร้อม ๆ กับ องค์การ รูปแบบดังกล่าวควรเป็นรูปแบบการทำงานบนแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อตอบสนองนโยบาย Thailand 4.0 ในการที่จะเตรียมประเทศไทยเข้าสู่ Thailand Digital ตามนโยบายดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy) ของรัฐบาล นอกจากการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานแล้ว อีกสิ่งสำคัญที่สำนักงานต้องทำการส่งเสริม คือ การมีกิจกรรมร่วมกันระหว่างพี่และน้อง โดยเฉพาะกิจกรรมที่นอกเหนือจากงาน เป็นกิจกรรมแนวสุนทรียศาสตร์ คือ กิจกรรมที่ดำเนินไปเพื่อความรู้สึกที่ดีระหว่างพี่กับน้อง ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

7. อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยจะนำเสนอตามลำดับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

7.1 ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร Generation X และ Generation Y ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ผลการวิจัยพบว่าระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร Generation X และ Generation Y ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม อยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับ “มาก” อภิปรายได้ว่าการทำให้บุคลากรในสำนักงานมีความสุขมากที่สุดต้องคำนึงถึงปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพเป็นอันดับแรก เพราะหากบุคลากรภายในสำนักงานมีการติดต่อสัมพันธ์ที่ดี ได้เป็นอย่างดี และมีคามสมดุลในชีวิตการทำงานกับครอบครัวแล้วจะทำให้บุคลากรในสำนักงานมีความสุขมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่า ท่านมีความสุขกับครอบครัวของท่าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับ “มากที่สุด” อภิปรายได้ว่าเป็นเพราะกลุ่ม Generation X ถึงจะเป็นผู้ที่ทำงานหนักแต่ก็ให้ความสำคัญกับครอบครัวพอ ๆ กัน (Work-Life Balance) (ชานนท์ ศิริธร, 2554) ในขณะที่ Gen Y ก็เป็นผู้ที่ต้องการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวเช่นกัน (รัชฎาและอ้อยอุมา, 2548)

7.2 ระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร Generation X และ Generation Y ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ผลการวิจัยพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร Generation X และ Generation Y ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม อยู่ในระดับ “ปานกลาง” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความผูกพันเชิงความรู้สึกและทัศนคติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับ “ปานกลาง” อภิปรายได้ว่าการทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การได้นั้น สำนักงานต้องทำให้บุคลากรให้มีทัศนคติที่ดีต่อสำนักงาน เชื่อมมั่นเป้าหมาย ค่านิยมของสำนักงาน รู้สึกสำนึกในบุญคุณของสำนักงาน และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงาน และเมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่า ท่านเชื่อว่าพนักงานควรจะต้องจงรักภักดีต่อองค์การที่ท่านทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับ “มาก” โดยพบว่า Generation X มีระดับความผูกพันต่อองค์การที่มากกว่า Generation Y หนึ่งขั้น อภิปรายได้ว่าเป็นเพราะ Generation X เป็นบุคลากรอาวุโสที่ทำงานร่วมกับองค์การมานานจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนอายุน้อย (Hrebiniak and Alutto, 1991) และบุคลากร Generation X ในปัจจุบันเป็นทั้งหมดเป็นบุคลากรอาวุโส เป็นหัวหน้างาน ผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ที่ผ่านการคัดกรองระดับหนึ่งแล้วว่าเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ เชื่อมมั่นในเป้าหมาย

ค่านิยมขององค์กร ในขณะที่ Generation Y ส่วนใหญ่เพิ่งเริ่มทำงานที่ สมอ.ได้ไม่เกิน 5 ปี เนื่องจากการรับเข้าจำนวนมากเพื่อทดแทนภาวะการเกษียณอายุ ทำให้ Generation Y ส่วนใหญ่อาจยังไม่ผ่านบททดสอบต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากนัก อีกทั้งจากการศึกษาพบว่า Generation Y มักจะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าเจนเนอร์เรชั่นอื่น (กังวาน ยอดวิศิษฐ์ศักดิ์, 2557)

7.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร Generation X และ Generation Y ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ผลการวิจัยพบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการนำเข้า (Enter Method) พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับตนเอง ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเจนเนอร์เรชั่น X และเจนเนอร์เรชั่น Y ในสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ได้ร้อยละ 35.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงาน ($\beta = -0.029$) มีผลทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร Generation X และ Generation Y ใน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อภิปรายได้ ดังนี้

7.3.1 ปัจจัยเกี่ยวกับตนเอง

การที่บุคลากรมีคุณภาพจิตใจที่ดี มีความคิดบวก มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ จะสามารถทำงานได้อย่างรื่นรมย์ แม้จะมีปัญหาอุปสรรคในงานก็ไม่ได้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความท้อถอย ยอมแพ้ หรือกลายเป็นคนคิดลบต่องานต่อองค์กร เนื่องจากผู้ที่มีบุคลิกลักษณะดังกล่าวคือผู้ที่มีการรับรู้คุณค่าในตนเองสูง ตระหนักได้ถึงความสามารถที่ตนเองมี มีความมั่นใจ มีความสามารถในงานที่ทำ จึงอาจกล่าวได้ว่าผู้ที่มีปัจจัยเกี่ยวกับตนเองสูง เปรียบเสมือนเมล็ดพันธ์ที่ดี ไม่ว่าจะหว่านลงในดินแบบใดก็สามารถเจริญเติบโตเป็นต้นไม้ใหญ่ต่อไปได้ด้วยตนเอง หากสำนักงานได้บุคลากรเช่นนี้มาร่วมในองค์กรมาก ๆ จะส่งผลสูงที่สุดในการทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และทำให้องค์กรสามารถเจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็ว มั่นคง และยั่งยืน สอดคล้องกับ Coopersmith, (1981) การรับรู้คุณค่าในตนเอง เป็นความรู้สึกตระหนักในคุณค่าของตนเอง อีกทั้งยังเป็นที่ยอมรับได้จากบุคคลอื่น ๆ โดยรับรู้จากคำพูดจา การแสดงออก ความคิดของบุคคลนั้น ๆ บุคคลที่มีการรับรู้คุณค่าในตนเองสูงจะมีความกระตือรือร้น เชื้อมั่นตนเอง ไม่หวั่นไหวต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ มองโลกในแง่ดี เคารพตนเอง เคารพผู้อื่น ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น มีความพึงพอใจในตนเอง สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลรอบข้าง

7.3.2 ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานในเรื่องสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ภายใต้นโยบายการบริหารงานที่ดี ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน ได้รับอิสระในการตัดสินใจ ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามเป้าหมายของสำนักงาน และมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ จะทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับ Aon Hewitt Associates (2003) ที่พบว่าโอกาสเติบโตในหน้าที่การงาน (Career Opportunity) และโอกาสเรียนรู้และพัฒนาตนเองของพนักงาน (Learning and Development) ซึ่งทำให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน และเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด และเป็นการเพิ่มความผูกพันให้กับพนักงานมากกว่าด้านอื่น ๆ

7.3.3 ปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพ

ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรทั้งในที่ทำงานและที่บ้าน สมดุลระหว่างงานและครอบครัว ความรู้สึกถึงการได้เป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร จะทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อสำนักงาน สอดคล้องกับข้อมูลเชิง

คุณภาพที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลมากลำดับต้น ๆ ต่อความผูกพันต่อองค์กรคือ ความสัมพันธ์ภายในสำนักงาน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรต้องสนับสนุนให้เกิดสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคลากรในสำนักงาน โดยมีแบบอย่างที่ดีจากผู้บริหารระดับบน เพื่อจะได้ถ่ายทอดไปสู่ ผู้ปฏิบัติระดับล่างต่อไปสอดคล้องกับ The Gallup (2020) พบว่าความผูกพันในองค์กรมาจากผู้บริหารระดับสูง พนักงานจะมองผู้บริหารองค์กรเป็นตัวอย่างในการตั้งรูปแบบและความคาดหวังในการปฏิบัติงาน พวกเขาสามารถสัมผัสได้ว่าผู้นำให้ความสำคัญกับความผูกพันของพนักงานหรือไม่ และอีกหนึ่งประเด็นสำคัญคือการแบ่งเวลาทำงานให้สมดุลกับชีวิตครอบครัว เพราะพื้นฐานความสุขในชีวิตมาจากครอบครัวที่มีความสุข คอยสนับสนุนให้กำลังใจยามที่พบอุปสรรคในการทำงานสอดคล้องกับ ลักขณา (2530) ที่กล่าวว่า ครอบครัวที่มีความรักความเข้าใจ จะส่งผลให้สมาชิกมีสุขภาพจิตดี ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ สร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นได้ดี

7.3.4 ปัจจัยเกี่ยวกับงาน

ค่าตอบแทน การได้เลื่อนตำแหน่ง การได้ทำในงานที่รัก งานที่ท้าทาย งานที่มีความมั่นคง รวมถึงงานที่มีส่วนช่วยเหลือสังคม ส่งผลทางลบ แต่ไม่มีอิทธิพลในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อภิปรายได้ว่าเมื่อแยกพิจารณาเป็น Generation X และ Generation Y พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับงานไม่มีอิทธิพลในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรทั้งสองเจนเนอเรชัน กล่าวคือไม่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร อาจเป็นเพราะปัจจัยเกี่ยวกับงาน จัดเป็นเพียงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเบื้องต้นในงาน แต่ไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจเพิ่มขึ้นจนถึงระดับเป็นความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับ Frederick Herzberg (1959) ผู้คิดทฤษฎี 2-Factor Theory กล่าวว่าค่าตอบแทน การได้เลื่อนตำแหน่ง งานที่มีความมั่นคง สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายขององค์กร การกำกับดูแลขององค์กร และความสัมพันธ์ภายในองค์กร เป็นเพียงปัจจัยป้องกันความไม่พึงพอใจ แต่ไม่ได้ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

7.4 การนำเสนอแนวทางสู่การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคลากร Generation X และ Generation Y ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เพื่อให้เกิดความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการศึกษาสามารถนำมาอภิปรายได้ว่า Generation Y เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่สุดที่เข้าสู่การทำงานในองค์กร จึงเป็นกลุ่มคนที่มีปัญหาในการปรับตัวเข้าสู่ระบบการทำงานราชการมากที่สุด ในขณะที่ Generation X ได้ผ่านจุดนั้นมาแล้ว ดังนั้นหลักในการปฏิบัติงานร่วมกันที่สำคัญคือ Generation X ในฐานะรุ่นพี่ จะต้องทำความเข้าใจถึงแนวคิดของคนกลุ่ม Generation Y สอดคล้องกับ จรินทร์ อาสาธรรม (2555) กล่าวว่า Generation Y มีจุดอ่อนคือไม่ชอบกฎเกณฑ์ ต้องการความเป็นอิสระ มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงมากเกินไป และยังขาดประสบการณ์ เราจึงเห็นคนกลุ่มนี้จึงมีพฤติกรรมบางอย่างที่คนรุ่นก่อนไม่มี และอาจมีผลกระทบต่อการทำงาน นอกจากนี้ผู้บริหารองค์กรต้องเข้าใจในความแตกต่างระหว่าง Generation X และ Generation Y ทางบริหารแบบผสมผสานให้ลงตัวโดยเน้นไปที่รูปแบบการทำงานของ Gen Y เนื่องจากเป็นรูปแบบการทำงานในอนาคตที่จะเติบโตไปพร้อม ๆ กับ องค์กร และ Gen Y ดังนี้

7.4.1 เข้าใจถึงความแตกต่าง โดยการยอมรับว่าคนเราถูกหล่อหลอมมาไม่เหมือนกัน คนที่มีความเชื่อหรือทัศนคติต่อชีวิตที่ไม่เหมือนเรา ไม่ใช่ไม่ดีเสมอไป สิ่งที่เคยทำมาและถูกต้องในอดีต อาจไม่เหมาะสมกับในปัจจุบัน เพราะทุกอย่างย่อมมีการเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตรงกับ Simons (2009) ที่กล่าวว่า การขาดความรู้ความเข้าใจในคุณลักษณะของเจนเนอเรชันที่แตกต่างกันอย่างเพียงพอ อาจก่อให้เกิดอุปสรรคในการทำงานร่วมกัน

7.4.2 การสร้างความผูกพันต่อองค์กร ผู้ที่มีความรักความผูกพันต่อองค์กรเดียวกันย่อมมีความรักความสามัคคีกัน ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานให้สำเร็จลุล่วง สอดคล้องกับ กมลพร สอนศรี และพสนัน นิมิตไชยนนท์ (2558) ที่

พบว่าข้าราชการ/พนักงานราชการรุ่น Generation Y มีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่มาก โดยเฉพาะในประเด็น ท่านพร้อมที่จะให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ถูกต้องที่เกี่ยวกับองค์การแก่บุคคลภายนอก และท่านยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพื่อพัฒนาองค์การ ซึ่งเป็นลักษณะการแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์การ

7.4.3 การปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล บุคลากร Gen X จะต้องปรับตัวให้เข้ากับแพลตฟอร์มที่เหมือนออกแบบให้กับ Gen Y นี้ เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานในอนาคตที่ทุกหน่วยงานเดินไปสู่เส้นทางเดียวกัน สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(2560) ที่กล่าวว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด เพิ่มทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล เช่น การประสานการจัดเก็บและประมวลผลผ่านระบบคลาวด์ อุปกรณ์สมาร์ตโฟน

7.4.4 สุนทรียศาสตร์ งานไม่ใช่ทั้งหมดของชีวิต คือ สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อจิตใจและพฤติกรรม หากมุ่งเน้นสภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมเพียงการทำงาน พนักงานย่อมมีแต่ความตึงเครียด ขาดการปฏิสัมพันธ์ ก่อให้เกิดความบกพร่องทางจิตใจ การคำนึงถึงความรู้สึกพนักงาน สนับสนุนในสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความเบิกบานใจ อิ่มเอิบใจ สร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบครอบครัว ย่อมทำให้พนักงานที่ทำงานในสภาพแวดล้อมเช่นนี้เป็นคนที่จิตใจเบิกบาน มีความคิดที่ประณีตสุขุมขึ้น เป็นคนดี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และทำงานร่วมกันได้อย่างดี สอดคล้องกับ Daft (2001, อ้างโดย ชิตชนก แดงอ่อน) ที่กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การแบบครอบครัว เน้นการมีส่วนร่วม อะลุ่มอล่วย ช่วยเหลือกันและกัน วัฒนธรรมองค์การรูปแบบนี้จะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกรักองค์การแบบครอบครัว และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ

7.4.5 การได้รับการดูแลและชื่นชมจากหัวหน้างาน เป็นเรื่องที่สำคัญมากที่หัวหน้างาน Gen X จะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เข้ากับลูกน้อง Gen Y พยายามเข้าใจในความแตกต่างทั้งด้านความคิด พฤติกรรม การพูดจา และค่านิยมของ Gen Y ที่มีปฏิสัมพันธ์กับคนในองค์การไม่ค่อยดี เพราะไม่สนใจให้ความสำคัญตามลำดับขั้นสายบังคับบัญชา แต่จะใช้ความเป็นเพื่อนในการทำงาน (Bruce Tulgan, 2009) ควรถ่ายทอดจุดเด่นของ Gen X ให้เป็นตัวอย่าง เช่น การมุ่งมั่นทำงาน มีความอดทน การมองโลกตามความเป็นจริง รวมถึงการให้คำชื่นชมอย่างทันท่วงทีเวลาที่ Gen Y คนใดได้ปฏิบัติงานที่ยากให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพื่อให้เขาารู้สึกดีกับตัวเอง พวกเขาจะกระตือรือร้นมุ่งมั่น และพยายามรังตัวเองให้อยู่ในวิถีที่เคยได้รับการยอมรับเช่นนั้น สอดคล้องกับ สวนีย์ แก้วมณี (2549) ที่กล่าวว่า การได้รับการยกย่องชมเชยนั้นจะทำให้พนักงานเห็นคุณค่าในตนเอง และเกิดแรงผลักดันในการทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน

7.4.6 การทำงานเป็นทีม ด้วยลักษณะนิสัยของ Gen X ที่เป็นคนมุ่งมั่น สามารถทำงานได้สำเร็จด้วยตัวเอง จึงไม่ค่อยเห็นการทำงานเป็นทีมในเจเนอเรชันนี้ แต่ Gen Y เป็นคนที่ชอบทำงานเป็นทีมมากกว่าทำคนเดียว เนื่องจากยึดถือเรื่องเพื่อนเป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้นสำนักงานต้องสนับสนุนการทำงานเป็นทีมซึ่งอาจจะเป็นการทำงานร่วมกันในรูปแบบคณะกรรมการ หรือทีมเฉพาะกิจ เพื่อให้บุคลากรรู้จักกัน คุ่นเคย และได้ทำงานร่วมกัน จนพัฒนากลายเป็นความผูกพันที่จะช่วยเหลือกันและกันต่อไปในอนาคต สอดคล้องกับแนวคิดของ The Gallup organization (2006, อ้างโดย กัญญิกา สุระโคตร, 2559) ที่กล่าวว่าการทำงานเป็นทีม เป็นแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์การ

7.4.7 เปิดโอกาสให้ Gen Y ได้แสดงความคิดเห็น โดยเฉพาะในเรื่องที่สำคัญ ๆ หรือมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน หรือเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการทำงานของสำนักงาน สอดคล้องกับ รัชฎา และอ้อยอุมา (2548) ที่ได้ศึกษาพบว่า Gen Y ต้องการงานที่พวกเขาได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ซึ่งส่งผลให้ผู้นั้นเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วม รู้สึกถึงการยอมรับในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์การ และหากวิธีที่เสนอได้มีการนำไปใช้ ยิ่งก่อให้เกิดความภาคภูมิใจที่จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีอย่างสม่ำเสมอ

8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

8.1 ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในเชิงนโยบาย

8.1.1 สำนักงานควรมีนโยบายให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในสำนักงาน ให้เป็นผู้ที่มีคุณภาพจิตใจที่ดี มีความคิดบวก มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ มีการรับรู้คุณค่าในตนเอง

8.1.2 สำนักงานควรมีนโยบายเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กรในทุกระดับ ตำแหน่ง และระหว่างบุคลากรกับองค์กรด้วย ทั้งนี้ ต้องมีการประเมิน ติดตามผลระยะยาว และมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน

8.1.3 สำนักงานควรมีนโยบายปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านอาคารสถานที่ทำงาน ที่จอดรถ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพลักษณะของสำนักงาน คุณค่าของเครื่องหมายมาตรฐาน ชื่อเสียง ความนิยมชมชอบของประชาชน เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน และด้านความยุติธรรมในงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในผู้บริหารและเกิดความมั่นคงในการทำงาน

8.1.4 สำนักงานควรมีนโยบายปรับปรุงในด้านค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้น เช่น การเพิ่มค่าเบี้ยประชุม ค่าปรับตามกฎหมาย ค่าเบี้ยเลี้ยง เงินรางวัลประจำปี (โบนัส) ฯลฯ และการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมโดยพิจารณาทั้งหลักอาวุโส และหลักความสามารถ นอกจากนี้ควรมีนโยบายส่งเสริมให้เกิดการคิดค้นรูปแบบงานที่ทำหายมากขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสแสดงศักยภาพ และได้สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจสำหรับบุคลากรที่มีความสามารถ

8.2 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการนำไปปฏิบัติ

8.2.1 เสริมสร้างความเข้าใจ

(1) เข้าใจตนเอง ก่อนอื่นเราต้องรู้จักตัวเราเองให้มากที่สุดก่อน รู้จักข้อดี ข้อเสียของตนเอง และรู้ว่าควรปรับปรุงแก้ไขข้อเสียอย่างไรให้ดีขึ้น และจะใช้ข้อดีให้เป็นประโยชน์อย่างไร เมื่อเรารู้จักตนเองดีแล้วจะทำให้ประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีขึ้นว่า ควรทำหรือไม่ควรทำอะไร อะไรที่ทำแล้วได้ประโยชน์หรือทำแล้วเกิดโทษ

(2) เข้าใจผู้อื่น เมื่อรู้จักตัวเองดีแล้วก็ควรทำความเข้าใจในผู้อื่นด้วยเช่นกัน การเข้าใจผู้อื่นนี้ยังหมายถึงรวมถึงการใส่ใจ ให้ความสำคัญต่อกัน และเคารพกันและกันด้วย เมื่อเข้าใจถึงข้อดี ข้อเสียของผู้อื่นแล้ว ทำให้สามารถปรับตัวทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น สนับสนุนในจุดแข็ง ช่วยอุดช่องโหว่ในจุดอ่อนให้แก่กันและกัน

(3) ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เมื่อรู้ทั้งเราและเขาแล้ว ก็ต้องรู้จักยอมรับว่าในโลกนี้ไม่มีใครเหมือนกัน ทุกคนมีความคิดเป็นของตนเอง แต่ทุกคนต้องรู้จักยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยเช่นกัน การเห็นต่างอาจไม่ใช่สิ่งผิด แต่เป็นการทำให้เรามองได้รอบด้านมากขึ้น วิเคราะห์ปัญหาได้ดีขึ้น

8.2.2 เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและองค์กรใน 3 ระดับ

(1) ระดับองค์กร (Organization level) เป็นการร่วมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและองค์กรผ่านทั้งกิจกรรมในงานที่ทำอยู่ และกิจกรรมนอกเหนือจากงาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร อาจ อาทิเช่น โครงการ CEO see you ให้ผู้บริหารระดับสูงมีเวลาพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนในทุก ๆ เรื่องกับพนักงาน

(2) ระดับกอง (Department Level) เป็นการร่วมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับทีมงานในแต่ละกอง มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน เสริมสร้างความไว้วางใจกันและกัน สร้างความเข้มแข็งในทีม ทำให้เกิดความสมัครสมานกลมเกลียวระหว่างบุคลากรภายในกอง

(3) ระดับบุคคล (Individual Level) เป็นการร่วมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นสิ่งสำคัญที่สุด และเกิดขึ้นตลอดเวลาที่มีการปฏิสัมพันธ์กันทั้งในเรื่องงาน และเรื่องนอกเหนือจากงาน ผู้บังคับบัญชา Generation X ที่จะต้องทำความเข้าใจเหล่าผู้ใต้บังคับบัญชา Generation Y ปรับทัศนคติให้ยึดถือพนักงานแต่ละคนเปรียบเสมือนเป็นพาร์ทเนอร์ ไม่ใช่แค่ลูกน้องที่ต้องทำตามคำสั่งอย่างเดียว ควรให้โอกาสแสดงความคิดเห็น ให้อำนาจการตัดสินใจ และแสดงความชื่นชม และให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

8.2.3 ส่งเสริมให้เกิดความผูกพันในองค์กร ในทุกมิติ

อาจใช้ตัวอย่างปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานจากงานวิจัยนี้ หรือนำเอา Best practice ในการทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของหน่วยงานอื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ ที่สำคัญต้องมีผู้รับผิดชอบงาน มีการวัดและประเมินผลความผูกพันต่อองค์กรเป็นระยะ ติดตามผลเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น อัตราการเข้าออกของพนักงาน อัตราการเข้าร่วมกิจกรรมภายในของสำนักงาน กิจกรรมภายนอก กิจกรรมอาสา เป็นต้น มีการรวบรวมข้อมูล แปรผล กำหนดเกณฑ์ที่เป็นค่าเป้าหมาย ผลที่ได้ในปัจจุบัน แล้วจัดทำเป็นรายงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ

8.3 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

- 8.3.1 ขยายขอบเขตการศึกษาไปสู่ระดับกระทรวงเพื่อเพิ่มความหลากหลายของประชากร
- 8.3.2 ปรับปรุงกรอบแนวคิดในการวิจัย เพิ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตาม
- 8.3.3 การปรับปรุงข้อคำถามในการวิจัยให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ได้จากการสังเคราะห์
- 8.3.4 เพิ่มจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และเพิ่มความหลากหลายของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

บรรณานุกรม

กั้ววาล ยอดวิเศษศักดิ์. (2557). การสร้างความผูกพันของพนักงาน โดยแนวคิดองค์การแห่งความสุขในกลุ่มคน Gen-Y. WMS Journal of Management ปีที่ 3,ฉบับที่ 2: 1-10.

- กัญฉิกา สุระโคตร. (2559). ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูโรงเรียนขนาดกลางในอำเภอแก่งหางแมว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรีเขต 1. (งานนิพนธ์)
- กมลพร สอนศรี และพชชนัน นิรมิตไชนนธ์. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ/พนักงานราชการ Generation Y. กรุงเทพฯ: วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2558.
- จรินทร์ อาสาทรงธรรม. (2555). โลจิสติกส์กับการจัดการคลังสินค้าที่ดี. วารสารนักบริหาร ปีที่32 ฉบับที่ 1 : 163-168.
- ชิดชนก แดงอ่อน. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลวิภาวดีกับการแสดงพฤติกรรมด้านสมรรถนะหลัก. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชานนท์ ศิริธร. (2554). การเปิดรับสื่อและการยอมรับนวัตกรรมของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชฎา อสิสนธิสกุล และอ้อยอุม่า รุ่งเรือง. (2548). การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) เพื่อการประยุกต์ใช้ในที่ทำงาน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รวมศิริ เมนะโพธิ. (2550). เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุข กรณีศึกษา นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพมนุษย์และองค์กร, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลักขณา สรวิวัฒน์. (2530). จิตวิทยาเบื้องต้น. โอเดียนสโตร์, กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0. ค้นข้อมูลเมื่อ เมษายน 2563 จาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/article/4._rabbraachkaarai_thyainbribthaithyaelnd-4-0.pdf
- สวนีย์ แก้วมณี. (2549). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน. วารสารการบริหารสำหรับนักบริหารงานบุคคลมืออาชีพ, 27 (3), หน้า 10-16.
- ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต, กาญจนา ตั้งชลทิพย์, สุภรต์ จรัสสิทธิ์, เฉลิมพล สายประเสริฐ, พอดดา บุญศิริณะ และวรรณภา อารีย์. (2555). คู่มือการวัดความสุขด้วยตนเอง HAPPINOMETER. นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน. (2551). ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน . โครงการประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace): กรณีศึกษาประชาชนอายุ 18-60 ปีที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. ค้นข้อมูลเมื่อ ธันวาคม 2562 จาก <https://www.ryt9.com/s/abcp/416085>
- Allen, N.J., and Meyer, J.P. (et al.). (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*. 63 : 1-8.
- Aon Hewitt Associates. (2003). "Overview". Retrieved August , 2019 from:<http://was4.hewitt.com/hewitt/about/overview/index.htm>. (12 October2008).
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Beck Robert, C. 2004. *Motivation: Theories and Principles*. 15th ed. New Jersey: Pearson Education.

- Bruce Tulgan. (2009). Not Everyone Gets A Trophy: How to manage Generation Y. Jossey-Bass; 1st edition (March9, 2009).
- Cabonara, Scott. (2013). Manager's Guide to Employee Engagement. Wisconsin McGraw-Hill.
- Coopersmith, S. (1981). The antecedent of self-esteem. Palo Alto, CA: Consulting Psychology Press.
- David Maxfield. (2015). The great generational divide. Strategic HR Review, Vol. 14 Issue: 4, Retrieved July 27, 2019 from <https://doi.org/10.1108/SHR-05-2015-0039>
- David Sirota. (2005). The enthusiastic employee. 1st edition (January 30, 2005)
- Development Dimensions International. (2005). Employee engagement : The key to realizing competitive advantage (Online). Available : http://www.ddi.com/pdf/ddi_employee_engagement_mg.pdf
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. Psychological Bulletin, 95, 542-575.
- Diener, E. (2009). The science of well-being: The collected works of Ed Diener. New York: Springer.
- Dierendonk, D.V. (2005). The construct validity of Ruff's Scales of Psychological Well-being and its extension with spiritual well-being. Personality and Individual Differences. s, 36(3),629-643.
- Gavin, J., & Mason, R. (2004). The virtuous organization: The value of happiness in the workplace. Organization Dynamics. 33, 379-392.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T.L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. Journal of applied psychology, 87(2), 268-279.
- Herzberg, Frederick, Mausner, Bernard and Snyderman, Barbara B. (1959). The Motivation. 2nd ed. New York: John Wiley & Sons.
- Heylighen, F. (1999). Happiness. Retrieved January, 2010 from <http://pespmc1.vub.ac.be/happines.html>
- Hrebiniak, L. G. , & Alutto, J. K. (1972). Personal and role-related factors in the development of organizational commitment. Administrative Science Quarterly. 17(12), 555-573.
- Kjerulf, A. (2007). Praise for Happy Hour is 9 to 5. Petersburg. Alexander.
- Luthans, Fred. (1998). Organizational Behavior. 8th ed. New York: McGraw-Hill.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. Jossey-Bass.
- Manion, J. (2003). Joy at work: Creating a Positive Workplace. Journal of Nursing Administration.
- Mowday, R. T., Porter, L. M., & Steer, R. M. (1982). Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover. New York: Academic Press.
- Mercer. (2008). Mercer engaging employee to drive global business success: insights from Mercer's what's working research. New York
- Rego, Armenio and Cunha, Miguel Pina e. (2008). Authentizotic Climates and Employee Happiness: Pathways to Individual Performance?. Journal of Business Research. 61 (July): 739-752.

- Robert Half. The secrets of the happiest companies and employees. Retrieved April, 2020 from <https://www.roberthalf.co.uk/sites/roberthalf.co.uk/files/pdf/noindex/robert-half-united-kingdom-its-time-we-all-work-happy-2017.pdf>
- Robinson, D., Perryman, S., & Hayday, S. (2004). The drivers of employee engagement. UK: Institute for Employment studies.
- Simons, A. (2009). Changing workplace demographics: T+B+Y+X = Opportunity, CPA Practice Management Forum, May, 15-23.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of happiness studies*, 3, 71-92.
- The Gallup. (2020). เมื่อผู้บริหารไม่มีความผูกพัน พนักงานก็จะไม่มีความผูกพันเช่นกัน. Retrieved April, 2020 from <http://wow.in.th/8j9O>
- Tower Watson. (2008). Turbocharging Employee Engagement.
- Vroom, Victor H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Warr, P. (2007). Searching for happiness at work. *The Psychologist*, 20(12), 726-729.

ผลกระทบที่เกิดจากตลาดโต้รุ่งนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม

THE IMPACT OF NAKHON PATHOM NIGHT MARKET MUEANG DISTRICT, NAKHON PATHOM PROVINCE

นฤพล ลภีรัตนากุล¹ และ นรินทร์ สังข์รักษา²

บทคัดย่อ

ศึกษาการศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาผลกระทบจากตลาดโต้รุ่งนครปฐมที่มีผลต่อชุมชนของพระ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับพื้นที่จำนวน 12 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า

ผลกระทบจากตลาดโต้รุ่งนครปฐม ทั้งด้านบวก ได้แก่ ด้านสังคม นักท่องเที่ยวเข้ามาทำให้เกิดเจอผู้คนมากมาย เป็นแหล่งพบปะเพื่อน ทำกิจกรรมกับครอบครัว ด้านเศรษฐกิจ แหล่งสร้างรายได้ให้แก่คนในชุมชน เกิดการว่าจ้างงานให้แก่ผู้คนในชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม มีการปรับปรุงพัฒนาสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น ปรับภูมิทัศน์สวยงามคนในชุมชนร่วมกันรักษาความสะอาด ด้านการคมนาคม ตลาดในชุมชน ทำชุมชนของพระ เป็นชุมชนหนึ่งที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ในเมืองมีรถสัญจรไปมา เป็นพื้นที่ได้รับให้สะดวกแก่คนในชุมชนไม่ต้องเดินทางไปตลาดอื่น สามารถเดินทางทั้งการเดินทาง การปั่นจักรยานไปยังตลาดได้ง่าย

ผลกระทบด้านลบจากการมีตลาดโต้รุ่งในชุมชนของพระ ด้านสังคม เกิดความขัดแย้งระหว่างคน ในชุมชนและคนนอกชุมชน คนในชุมชนไม่สามารถเข้าไปขายของในตลาดได้ ซึ่งประโยชน์ที่แท้จริงควรเป็นของคนในชุมชนเป็นหลัก ด้านสิ่งแวดล้อม เกิดฝุ่นควันละออง ควันรถ และกลิ่น จากการทำอาหารเข้ามาภายในบริเวณที่อยู่อาศัย เกิดเสียงรบกวนจากการใช้เสียงภายในบริเวณ ตลาด มีขยะ และเสียงที่ว่างบริเวณรอบที่อยู่อาศัย ด้านการคมนาคม เกิดปัญหาการจราจรติดขัด เดินทางไม่สะดวก ไม่มีพื้นที่ในการจอดรถยนต์ส่วนตัวบริเวณหน้าบ้าน ด้านสาธารณสุข กลิ่นอาหาร ควันรถยนต์ ควันบุหรี่ ได้ส่งผลกระทบต่อปัญหาสุขภาพ โรคติดต่อต่างๆ ของคนในชุมชน

คำสำคัญ : ผลกระทบทางบวก ผลกระทบทางลบ ตลาดในชุมชน

Abstract

Study this study The objective is to study the impact of Nakhon Pathom Night Market that affects Ong Phra community, Mueang District, Nakhon Pathom Province. Is a qualitative study Through in-depth interview with 12 people involved in the area, content analysis was conducted. The study found that The positive impact of the Nakhon Pathom night market, which is the society of tourists, causes to encounter many people. A place to meet friends Do activities with the family on the economy, a source of income for the people in the community Employment to people in the community Environmental With improvements

¹ศึกษา สาขาวิชาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. นรินทร์ สังข์รักษา สาขาวิชาการจัดการชุมชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

in the development of the environment Adjust the beautiful landscape, people in the community together to keep clean. Regarding the transportation, the market in the community made the Ong Phra community a community that is located in the city area, with cars traveling around as a convenient area for people in the community to not have to travel to other markets. Able to travel on foot Biking to the market is easy. The negative impact of the night market in the Ong Phra community on social issues caused conflicts between people. In communities and people outside the community People in the community are unable to enter the market. Which benefits In fact, it should belong mainly to people in the community. Environmental Dust, smoke, car smoke and cooking odors enter the residential areas. There is noise from the noise in the market, there is waste and waste of space around the residence. Transportation Traffic congestion, inconvenience There is no space for private parking in front of the house. For public health, the smell of food, car fumes and cigarette smoke can affect health problems. Various communicable diseases among people in the community

Keywords: Positive impact, Negative impact, Community market

1. บทนำ

การท่องเที่ยว เป็นการใช้เวลาพักผ่อนหย่อนใจของมนุษย์เพื่อหาความสุขและความเพลิดเพลิน จากการเดินทางแหล่งท่องเที่ยว ช่วยให้มีความสุขกายและสุขภาพจิตใจที่สดชื่นขึ้น การท่องเที่ยวยังช่วยเปิดประสบการณ์แปลกใหม่จากการเดินทางรวมถึงการท่องเที่ยวช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและผู้คนในชุมชน การท่องเที่ยวนั้นเป็นของคู่กับมนุษย์มาตลอดซึ่งเห็นได้ชัดจากหลายๆพื้นที่นั้นให้ความสำคัญแก่พื้นที่เพื่อเพิ่มมูลค่าและสร้างรายได้ให้แก่คนในชุมชนด้วย รวมทั้งสิ่งที่อำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น การบริการที่จอดรถ การบริหารการจัดการอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะทำให้มองเห็นถึงปัญหาและเกิดการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา รวมถึงในโลกของสื่อต่างๆนั้นมันแพร่หลายอย่างรวดเร็ว นั้นทำให้เกิดการแพร่หลายและเป็นที่รู้จักมากขึ้น เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว

การท่องเที่ยวนั้นสามารถทำให้มนุษย์เกิดความผ่อนคลาย ลดปัญหาความเครียด เกิดแรงกระตุ้น ได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ และมาตรฐานการครองชีพดีขึ้น แต่การท่องเที่ยวนั้นสร้างผลกระทบด้วย เช่น ด้านมลภาวะ ด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาขยะ ความสะอาด มลพิษทางอากาศ

ทั้งทางบวกและทางลบ ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษา ผลกระทบดังกล่าวเพื่อนำผลการศึกษานำเสนอผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไขต่อไป

2. วัตถุประสงค์ (objective)

เพื่อศึกษาความต้องการชุมชนของตลาดได้รุ่งบริเวณองค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม

3. วิธีการดำเนินงานการศึกษา (Educational operation methods)

เพื่อศึกษาผลกระทบด้านบวกและด้านลบของตลาดโต้รุ่งนครปฐม โดยใช้วิธีการดำเนินวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจงและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามแนวทางการวิเคราะห์ตามแนวทางทฤษฎีตามแนวทางการวิเคราะห์ตามแนวทางการวิเคราะห์ของข้อมูลเชิงคุณภาพ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การเปลี่ยนแปลงทางสังคม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างทางสังคมและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบหรือแบบแผนความสัมพันธ์ภายในโครงสร้าง ซึ่งมีความซับซ้อนแตกต่างกันในแต่ละสังคม อาจกล่าวโดยรวมน่า สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเกิดจากปัจจัยภายในของสังคมและปัจจัยภายนอกสังคมหรือทั้งสองปัจจัยทำงานร่วมกัน (วิภาดา ศุภรัฐปรีชา, 2553:8-9) ในขณะเดียวกันนักจิตวิทยาได้อธิบายเปลี่ยนแปลงทางสังคมไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงทางสังคมทุกอย่างที่เกิดขึ้นสังคมจะต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งที่เป็นอยู่ตามธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจึงเป็นลักษณะธรรมชาติของสังคม ซึ่งจะไม่มีผลรุนแรงในระยะสั้น แต่ในระยะยาวอาจทำให้สังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก เช่นการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร การย้ายถิ่นฐานเข้ามาอยู่ในชุมชน

การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมของสังคม วัฒนธรรมที่เป็นวิถีชีวิตของคนในสังคม วัฒนธรรมประกอบด้วย 2 ส่วน คือ วัฒนธรรมที่เป็นวัตถุ ได้แก่ สถาปัตยกรรมและวัฒนธรรมที่ไม่ใช่วัตถุ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมมีความหมายใกล้เคียงกันต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องไม่หยุดนิ่ง เพียงแต่จะเร็วหรือช้า และมีทิศทางการเปลี่ยนแปลงผันไปอย่างไร นักวิชาการแต่ละท่านใช้คำแตกต่างกัน บางท่านใช้คำว่า “การเปลี่ยนแปลงทางสังคม” อันหมายรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านสังคมและวัฒนธรรม เพราะถือว่าสังคมเป็นระบบใหญ่ มีวัฒนธรรมเป็นระบบย่อย เมื่อสังคมเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมก็เปลี่ยนแปลงโดยอัตโนมัติ (สิน พันธุ์พินิจ, 2545: 61)

4. ผลการศึกษา (Study results)

การศึกษานี้ มีผลการศึกษา จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

- 1.ผลกระทบข้อดีและข้อเสียของตลาดโต้รุ่งนครปฐม
- 2.การจัดการตลาดโต้รุ่งนครปฐม
- 3.การเปลี่ยนแปลงพื้นที่ที่มีผลกระทบต่อชุมชน
- 4.ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อตลาดโต้รุ่งนครปฐม

4.1 การจัดการตลาดโต้รุ่งนครปฐม

จากการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และการสังเกต สามารถสรุปผลการศึกษาการจัดการตลาดโต้รุ่งนครปฐมได้ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ นายกิตติพันธ์ พรหมพันธ์ เจ้าของร้านกิจการขายฮอตดีออกและขนมรังผึ้ง เนื่องจากร้านที่กิตติพันธ์ เป็นร้านขายฮอตดีออกที่มีชื่อเสียงภาพในองค์พระปฐมเจดีย์ มีการผลิตที่ได้มาตรฐานมีคุณภาพ สด สะอาดทำครั้งต่อครั้งให้ลูกค้า และอร่อยถูกปาก จึงทำให้มีลูกค้าประจำเข้ามาตลอด พร้อมกับดึงดูดนักท่องเที่ยวแถวนั้น เนื่องจากมีกลิ่นหอมของแป้งและไส้กรอกที่อบวันต่อวัน และมีการตกแต่งร้านที่เรียบง่ายจึงทำ

ให้เข้าถึงตลอด ซึ่งเหมาะสมแก่การเก็บข้อมูล เข้าถึงง่ายเป็นไปด้วยความสะดวก ใช้การเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง และแบบลูกบอลหิมะ

เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ถึงแม้ว่านักคิดตีพิมพ์ แต่การจะเก็บข้อมูลได้เพื่อความเหมาะสมต่อระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ดังนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจึงต้องมีความรวดเร็วและละเอียดที่สุดเพื่อให้ข้อมูลมีความละเอียดมากที่สุด สมบูรณ์และครบถ้วนมากที่สุดโดยเครื่องมือ ดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

2. การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจง โดยการไปสัมภาษณ์ที่เกี่ยวข้องกับการแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงเกี่ยวกับตลาดได้รู้ เพื่อหาทราบข้อมูลเบื้องต้น ถึงสาเหตุและผลกระทบที่เกิดขึ้น

3. การสังเกต นอกจากการสัมภาษณ์แล้ว การสังเกตเป็นเครื่องมือที่สามารถเก็บข้อมูลอย่างง่ายและสามารถเก็บได้ตลอดเวลา โดยการสังเกตบริเวณรอบๆข้างเพื่อมองถึงปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาขยะล้น ปัญหามลภาวะ ปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

4. อุปกรณ์สำหรับการบันทึกข้อมูล

4.1 เครื่องบันทึกเสียง เพื่อใช้บันทึกข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์ และป้องกันไม่ให้ข้อมูลตกหล่น

4.2. กล้องถ่ายรูป เพื่อใช้ในการบันทึกภาพระหว่างการสัมภาษณ์ และศึกษาถึงปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดและชัดเจนยิ่งขึ้น

4.3 เครื่องเขียนและกระดาษสำหรับจดบันทึกข้อมูล เป็นอุปกรณ์ที่ช่วยในการจดบันทึกและจำเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นและนำมาบันทึกข้อมูล เพื่อทราบถึงหัวข้อและประเด็นสำคัญต่างๆ และนำข้อมูลเหล่านั้นมาเชื่อมโยงกันและเข้าด้วยกัน ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดและชัดเจนขึ้น

การรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงที่หนึ่งดำเนินการค้นคว้าจากเอกสาร และช่วงที่สองทำการศึกษาจากภาคสนาม

การศึกษาจากเอกสาร เป็นการค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ หรือบทความต่างๆที่เกี่ยวข้องผลกระทบ หรือปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ที่มีผู้ศึกษาไว้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำมาวิเคราะห์ถึงผลกระทบและปัญหาของตลาดได้รู้ จังหวัดนครปฐม

การควบคุมคุณภาพใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

คณะกรรมการทำหน้าที่จัดการตลาดได้รู้นครปฐม

การดำเนินงานบริหารการจัดการตลาดได้รู้นครปฐม ดำเนินการด้วยกลุ่มคณะกรรมการ ประกอบไปด้วยประธานและคณะกรรมการ จำนวน 15 คน ซึ่งมาจากการคัดเลือกกันในกลุ่มพ่อค้าแม่ค้าในชุมชน มีการแบ่งการทำงานที่การทำงานออกเป็นฝ่าย ได้แก่ ประธาน เลขา อนุประธาน และคณะกรรมการ ที่มาจากการโหวตของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทำงานร่วมกับเทศบาลนครปฐม คือ เรื่องของการขออนุญาตในการใช้พื้นที่ การดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่ และการจัดกิจกรรมต่างๆภายในบริเวณตลาดได้รู้นครปฐม

ผลการศึกษา

เพื่อการศึกษาถึงปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นของตลาดโต้รุ่ง จังหวัดนครปฐม โดยผู้ศึกษาได้เลือกพื้นที่การศึกษาคือ ตลาดโต้รุ่งในองค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม เนื่องจากมีประวัติและความเป็นมาอย่างยาวนานกว่า 40 ปีแล้วนั้น ยังมีร้านค้าต่างๆมากมายคอยดึงดูดนักท่องเที่ยวและผู้ที่มาทำบุญ ไหว้พระด้วย อีกทั้งในจังหวัดนครปฐมนั้นมีการเลี้ยงสุกรมากที่สุดในประเทศไทย และมีการนำมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ต่างๆ ให้เลือกซื้อเลือกหามากมายไม่ว่าจะเป็น หมูหยอง หมูแผ่น กุนเชียง เป็นต้น ซึ่งจากการศึกษาผลกระทบด้านบวกและด้านลบของตลาดโต้รุ่ง จังหวัดนครปฐม แบ่งออกได้เป็น 4 ประเภทดังนี้

- 1.ผลกระทบข้อดีและข้อเสียของตลาดโต้รุ่งนครปฐม
- 2.การจัดการตลาดโต้รุ่งนครปฐม
- 3.การเปลี่ยนแปลงพื้นที่ที่มีผลกระทบต่อชุมชน
- 4.ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อตลาดโต้รุ่งนครปฐม

1.ผลกระทบข้อดีและข้อเสียของตลาดโต้รุ่งนครปฐม

ผลกระทบข้อดีและข้อเสียของตลาดโต้รุ่ง จังหวัดนครปฐมมีดังนี้

ผลกระทบด้านบวก

จากการศึกษาผลกระทบด้านบวกจากตลาดโต้รุ่งจังหวัดนครปฐม มีผลกระทบทางบวก ได้แก่ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการคมนาคม มีดังนี้

ด้านสังคม นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาทำให้เกิดสีสัน กลายเป็นแหล่งพบปะผู้คนมากมายหลายตา ได้มี มนุษย์สัมพันธ์เพิ่มขึ้น พบเจอผู้คนมากขึ้น เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์เจอกันของคนหลายกลุ่ม ไม่ว่าจะเด็ก ผู้ใหญ่ หรือผู้สูงอายุ เป็นที่ใช้เวลาร่วมกับเพื่อน ครอบครัว รับประทานอาหาร พักผ่อนหย่อนใจ รวมถึงเกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติ ชาวต่างชาติ ประกอบด้วยชาวจีน ชาวเมียนมาร์ และชาวยุโรป ตลาดยังสร้างชื่อเสียงให้กับชุมชน ให้เป็นที่รู้จักแก่ผู้อื่น สร้างจุดเด่นให้ชุมชน

ด้านเศรษฐกิจ เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจ เป็นแหล่งสร้างรายได้ ให้แก่คนในชุมชนและบุคคลทั่วไป มีความหลากหลายในการซื้อขายสินค้าหลายประเภท จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่า มีการจับจ่ายใช้สอยเพิ่มขึ้นในบริเวณพื้นที่นี้ มีความคึกคักและตื่นตัวของเศรษฐกิจ รายได้ส่วนใหญ่มาจาก การท่องเที่ยว สร้างรายได้ให้แก่จังหวัด มีเงินเข้ามาหมุนเวียนในจังหวัดเพิ่มขึ้น รวมถึงเกิดการว่าจ้างงานกระจายรายได้ให้แก่ผู้คนที่อยู่ในและนอกชุมชน จนส่งผลต่อการขยายตัวของตลาด ทำให้มีร้านค้ากว่า 20 ร้าน

ด้านสิ่งแวดล้อม จากการศึกษพบว่าตลาดมีส่วนช่วยในการสร้างความสนุกสนานครึกครื้น จากเสียงดนตรี เพิ่มบรรยากาศ และยังเกิดการปรับปรุงพัฒนาสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น ปรับภูมิทัศน์ของแหล่งท่องเที่ยวให้ดึงดูดนักท่องเที่ยวและสวยงามขึ้น โดยเฉพาะช่วงเทศกาลต่างๆ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างแก่นักท่องเที่ยวและคนในชุมชน รวมถึงสร้างจิตสำนึกให้แก่ผู้คน ร่วมกันรักษาความสะอาด อนุรักษ์สถานที่ และอนุรักษ์ธรรมชาติ

ด้านการคมนาคม จากการวิจัยพบว่าตลาดมีส่วนทำให้เกิดการอำนวยความสะดวกแก่คนในชุมชน และคนทั่วไป โดยไม่ต้องเดินทางเพื่อไปที่อื่นเพื่อซื้ออาหารหรือสินค้าต่างๆ ตลาดมีสินค้าหลากหลายจึงตอบโจทย์ความต้องการซื้อของ

ผู้คน ทำให้ไม่ต้องเดินทางไปไหนไกล สามารถหาซื้อได้ใกล้ตัว สะดวกและรวดเร็ว และสามารถเดินทางทั้งการเดินทาง การปั่นจักรยานไปยังตลาดได้ง่าย

ผลกระทบด้านลบ

ผลกระทบด้านลบจากการมีตลาด จากการศึกษาผลกระทบด้านลบจากตลาดได้รุ่งนครปฐมต่อชุมชนของพระมีผลกระทบทางลบ ได้แก่ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการคมนาคม และด้านสาธารณสุข มีดังนี้

ด้านสังคม เกิดความขัดแย้งระหว่างคนในชุมชนและคนนอกชุมชนเสียงแตกเป็น 2 เสียง มีผู้ที่ไม่พอใจในการมีตลาดและผู้พอใจในการมีตลาด รวมทั้งความไม่พอใจต่อการจัดการตลาดของคณะกรรมการ เพราะเกิดจากได้ผลประโยชน์และเสียผลประโยชน์ของแต่ละฝ่าย จึงสร้างความขัดแย้ง โดยเฉพาะการเข้ามาได้ประโยชน์จากชุมชนจากคนนอกชุมชน ในขณะที่คนในชุมชนไม่สามารถเข้าไปขายของในตลาดได้ ซึ่งประโยชน์ที่แท้จริงควรเป็นของคนในชุมชนเป็นหลัก

ด้านสิ่งแวดล้อม จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลพบว่า เกิดฝุ่นควันละออง ควันรถ และกลิ่นจากการทำอาหารเข้ามาภายในบริเวณที่อยู่อาศัย เกิดเสียงรบกวนจากการใช้เสียงภายในบริเวณตลาด มีขยะเกิดขึ้นแม้ตลาดจะมีการทำความสะอาดแต่ในบางครั้งยังมีเศษขยะหลงเหลือ และเสียงพื้นที่ว่างบริเวณรอบที่อยู่อาศัยบริเวณหน้าบ้านมีคนทิ้งขยะ หรือบางครั้งชนกระถางต้นไม้หน้าบ้านเสียหาย รวมถึงเสียงดังจนดีกว่าสีทู่ทำให้กระทบเวลาของการพักผ่อน

ด้านการคมนาคม เกิดปัญหาการจราจรติดขัด เดินทางไม่สะดวก ไม่มีพื้นที่ในการจอดรถยนต์ ส่วนตัวบริเวณหน้าบ้าน ต้องนำไปจอดที่อื่น เนื่องจากตลาดได้ปิดถนนเส้นทางสัญจรไปเพื่อใช้ในการเปิด ตลาด รวมถึงมีผู้คนเดินทางเข้ามาในตลาดแห่งนี้มาก ก่อให้เกิดปัญหาการติด รถเยอะ มีรถจอดบริเวณตาม ข้างทางจำนวนมาก และถนนสายนี้มีความคับแคบ (ถนน 2 เลน)

ด้านสาธารณสุข การอยู่ในพื้นที่แออัด และจากกลิ่นอาหาร ควันรถยนต์ ได้ส่งผลต่อปัญหาสุขภาพ โรคติดต่อต่างๆ ของคนในชุมชน เช่น โรคหวัด ภูมิแพ้ ผู้คนจำนวนมากที่เข้ามาไม่สามารถรู้ได้ว่าเจ็บป่วย ด้วยโรคติดต่อหรือไม่ และมีคนบางส่วนสูบบุหรี่ ซึ่งอาจส่งผลต่อสุขอนามัยของคนที่อยู่ในตลาดและคนที่อาศัยอยู่บริเวณโดยรอบตลาด

2.การจัดการตลาดได้รุ่งนครปฐม

คณะกรรมการการทำหน้าที่การจัดการตลาดได้รุ่งนครปฐม

การดำเนินงานบริหารการจัดการตลาดได้รุ่งนครปฐม ดำเนินการด้วยกลุ่มคณะกรรมการ ประกอบไปด้วยประธานและคณะกรรมการ จำนวน 15 คน ซึ่งมาจากการคัดเลือกกันในกลุ่มพ่อค้าแม่ค้าในชุมชน มีการแบ่งการทำงานที่การทำงานออกเป็นฝ่าย ได้แก่ ประธาน เลขา อนุประธาน และคณะกรรมการ ที่มาจากการโหวตของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทำงานร่วมกับเทศบาลนครปฐม คือ เรื่องของการขออนุญาตในการใช้พื้นที่ การดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่ และการจัดกิจกรรมต่างๆภายในบริเวณตลาดได้รุ่งนครปฐม

ด้านร้านค้า

มีการตกลงการแบ่งพื้นที่เช่าร้านเท่าๆกันโดยแบ่งเป็นล็อตๆของคิวของแต่ละร้านกับคณะกรรมการดูแลตลาดทำการจองคิวผ่านเฟสบุ๊ค โดยผู้ที่ขายไม่สามารถไปยุ่งเกี่ยวกับพื้นที่ของผู้ขายอื่นได้ และผู้ที่ต้องเช่าต้องเป็นผู้ขายจริงๆเท่านั้น ไม่สามารถให้ผู้อื่นมาเช่าได้ เงินจากค่าเช่าพื้นที่ร้านละ 60 บาท ต่อเดือนจะถูกนำไปใช้จ่ายในการพัฒนาตลาดและค่าน้ำค่าไฟ รวมถึงค่าใช้จ่ายเงินบุคลากรที่จัดการดูแลตลาด

การจัดการเปิดและปิดตลาด

ตลาดได้รุ่งนครปฐมเปิดขายทุกวัน ตั้งแต่เวลา 17.00 น. ถึงเวลา 01.00 น. บริเวณด้านหน้าองค์พระพ่อค้าและแม่ค้าต้องมาจัดวางสินค้าเพื่อเตรียมเปิดร้านเวลา 16.00 น. และทำการจัดเก็บสินค้าเวลา 00.00 น. และเริ่มทำความสะอาดตั้งแต่ 00.00 ถึง 01.00 น. เพื่อให้เกิดความสะอาดและคืนพื้นที่แก่การจราจรหรือการทำกิจกรรมต่างๆของวัด

ด้านการสื่อสารและอำนวยความสะดวก

มีการจัดประจักษ์ประชาสัมพันธ์ แจกข้อมูล ข่าวสาร สามารถมาติดต่อสอบถามได้บริเวณกลางตลาดได้รุ่งนครปฐม เป็นชุมชนสำหรับติดต่อประชาสัมพันธ์ มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลและให้ข้อมูล รวมถึงแจ้งประกาศเสียงตามสายจากที่นี้ และคอยแจ้งเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นภายในตลาด ของหาย จอรถติดระเบียบ โดยมีการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการดำเนินการทางด้านกฎหมาย

ด้านที่จอดรถ

มีการจัดเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย มาจากอาสา ของจังหวัดนครปฐม โดยทำงานร่วมกับวัดและเจ้าหน้าที่ตำรวจ และเพื่อให้สอดคล้องกับความเรียบร้อยของผู้จอดรถและสัญจร คอยแจ้งจุดห้ามจอดเพื่อไม่ให้เกิดการขัดขวางเส้นทางจราจร โดยจะแบ่งพื้นที่ของถนนทำเป็นพื้นที่จอดรถ

ด้านรักษาความสะอาด

จัดการด้วยการเก็บเงินรายเดือนของผู้ค้าขายในตลาดโดยจะแบ่งเป็นผู้จัดการขยะที่ตลาดจัดหามาได้ 20 บาท ของเจ้าหน้าที่รัฐ 20 บาท มีการทำความสะอาด 3 รอบ เก็บเงินรายเดือนโดยคณะกรรมการ เพื่อจ่ายค่าดูแลรักษาความสะอาดให้เทศบาล และหน่วยงานเอกชนเพื่อจัดการดูแลรักษาความสะอาดให้แก่พื้นที่บริเวณวัดอีกด้วย

3.การเปลี่ยนแปลงพื้นที่ที่มีผลกระทบต่อชุมชน

ผลกระทบจากการมีตลาดพื้นที่ที่มีผลกระทบต่อชุมชนของพระ

จากการจัดการตลาดได้รุ่งนครปฐม มาเป็นเวลา 20 กว่าปี ส่งผลให้มีจำนวนร้านค้าที่เพิ่มขึ้น และมีผู้เข้ามาซื้อสินค้า ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่มากขึ้น ได้ส่งผลกระทบต่อชุมชนของพระปฐมเจดีย์ เป็นชุมชนที่อยู่บริเวณโดยรอบตลาดได้รุ่งนครปฐมซึ่งจากการศึกษาผลกระทบจากการมีตลาดได้รุ่งนครปฐมต่อชุมชนของพระ มีผลกระทบ ได้แก่ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการคมนาคม และด้านสาธารณสุข มีดังนี้

ด้านสังคม

เกิดความขัดแย้งระหว่างคนในชุมชนและคนนอกชุมชนเสียงแตกเป็น 2 เสียง มีผู้ที่ไม่พอใจในการมีตลาดและผู้พอใจในการมีตลาด รวมทั้งความไม่พอใจต่อการจัดการตลาดของคณะกรรมการ เพราะเกิดจากได้ผลประโยชน์และเสียผลประโยชน์ของแต่ละฝ่าย จึงสร้างความขัดแย้ง โดยเฉพาะการเข้ามาได้ประโยชน์จากชุมชนจากคนนอกชุมชน ในขณะที่คนในชุมชนไม่สามารถเข้าไปขายของในตลาดได้ ซึ่งประโยชน์ที่แท้จริงควรเป็นของคนในชุมชนเป็นหลัก

ด้านสิ่งแวดล้อม

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลพบว่า เกิดฝุ่นควันละออง ควันรถ และกลิ่นจากการทำอาหารเข้ามาภายในบริเวณที่อยู่อาศัย เกิดเสียงรบกวนจากการใช้เสียงภายในบริเวณตลาด มีขยะเกิดขึ้นแม้ตลาดจะมีการทำความสะอาดแต่ในบางครั้ง

ยังมีเศษขยะหลงเหลือ และเสียพื้นที่ว่างบริเวณรอบที่อยู่อาศัย บริเวณหน้าบ้านมีคนทิ้งขยะ หรือบางครั้งจนกระทั่ง
ต้นไม้หน้าบ้านเสียหาย รวมถึงเสียงดังจนตึกกว่าสี่ทึ่มทำให้กระทบเวลาของการพักผ่อน

ด้านการคมนาคม

เกิดปัญหาการจราจรติดขัด เดินทางไม่สะดวก ไม่มีพื้นที่ในการจอดรถยนต์ส่วนตัวบริเวณหน้าบ้าน ต้องนำไปจอด
ที่อื่น เนื่องจากตลาดได้ปิดถนนเส้นทางสัญจรไปเพื่อใช้ในการเปิดตลาด รวมถึงมีผู้คนเดินทางเข้ามาในตลาดแห่งนี้มาก
ก่อให้เกิดปัญหาการติด รถเยอะ มีรถจอดบริเวณตามข้างทางจำนวนมาก และถนนสายนี้มีความคับแคบ (ถนน 2 เลน)

ด้านสาธารณสุข

การอยู่ในพื้นที่แออัด และจากกลิ่นอาหาร ควันรถยนต์ ได้ส่งผลต่อปัญหาสุขภาพ โรคติดต่อต่างๆ ของคนใน
ชุมชน เช่น โรคหวัด ภูมิแพ้ ผู้คนจำนวนมากที่เข้ามาไม่สามารถรู้ได้ว่าเจ็บป่วยด้วยโรคติดต่อหรือไม่ และมีคนบางส่วนสูบ
บุหรี่ ซึ่งอาจส่งผลต่อสุขอนามัยของคนที่อยู่ในตลาดและคนที่อาศัยอยู่บริเวณโดยรอบตลาด

4.ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อตลาดได้รุ่งนครปฐม

จากการวิจัยพบว่า ตลาดยังขาดในเรื่องของการสร้างจุดเด่นให้แก่ตัวตลาดเอง และการแก้ไขปัญหาและ
มลภาวะที่เกิดขึ้นได้ไม่ครบถ้วน โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1. อยากให้ตลาดเพิ่มการสัญจรทางเรือรับส่งคนเข้ามาเพิ่ม พาไปเที่ยวแหล่งท่องเที่ยว
2. ตลาดขายแต่ของเดิมๆ ของกินของเล่น ของมือ 2 ทั่วไป อยากให้มีสินค้าแปลกใหม่มาจำหน่าย สินค้าควรมี
คุณภาพมากขึ้น รวมทั้งความสะอาด และคุณภาพของวัตถุดิบ
3. ควรส่งเสริมการลงทุนเพื่อการค้าขายของชาวบ้านมากขึ้น
4. อยากให้ตลาดจัดการเรื่องควินจากอาหารหรือกลิ่นอื่นๆ ได้ดีขึ้นมากกว่านี้
5. ตลาดขาดการพัฒนาอยู่แบบเดิมๆ อยากให้ตลาดมีจุดเด่นๆหรือดึงดูดนักท่องเที่ยวมากขึ้น
6. แก้ปัญหาการติด เช่น มีบริการรถรับส่งเพิ่มขึ้นน่าจะช่วยรถปัญหาทางการจราจรได้
7. อยากให้มีการกวาดขนวินัยทางจราจรมากขึ้น รถบางคันจะมาจอดซื้อของ จอดขวางทาง รถคันหลัง มันไปไม่ได้
8. อยากให้มีงานศิลปะในตลาด จัดแสดงจัดโชว์ ให้คนทั่วไปได้รับชม
9. ควรลดจำนวนตลาดลงเหลือเพียงหนึ่งวัน เพื่อลดผลกระทบต่อคนที่อาศัยอยู่ในชุมชน

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า ผลกระทบด้านบวกของเศรษฐกิจทำให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ ซึ่งตรงกับ
สถานการณ์ในชุมชน คือตลาดมีส่วนช่วยให้เศรษฐกิจในพื้นที่ดีขึ้น ผู้คนสามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้นจากพื้นที่ตรงนี้ รวมถึง
มีการว่าจ้างงานในพื้นที่เพิ่มขึ้น มีการจับจ่ายใช้สอยบริเวณพื้นที่จากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในตลาดได้รุ่งจังหวัดนครปฐม
กระตุ้นการดูแลรักษาพัฒนาพื้นที่เพื่อรองรับและดึงดูดนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีวิวัฒนาการ ชาร์ลส์ ดาร์วิน
(Charles Darwin) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงของสังคมเป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นขั้นตอนตามลำดับ
จากขั้นหนึ่งไปสู่ขั้นหนึ่ง ในลักษณะที่มีการพัฒนาและก้าวหน้ากว่าขั้นที่ผ่านมา มีการเปลี่ยนแปลงจากสังคมที่มี
รูปแบบเรียบง่ายไปสู่รูปแบบที่สลับซับซ้อนมากขึ้น และมีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ จากชุมชนที่อยู่อาศัยแบบเรียบ
ง่ายถูกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทำให้ชุมชนพัฒนาและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น และยังคงสอดคล้องกับ

Herbert Spencer ที่เสนอว่า มนุษย์ที่มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมใหม่ๆ ได้เป็นอย่างดีจะมีชีวิตอยู่รอดตลอดไป และนำไปสู่การพัฒนาที่ดีขึ้นต่อไป จะเห็นได้ว่าชุมชนมีการก่อสร้าง เพิ่มเติมและพัฒนาพื้นที่ให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลาตั้งแต่มีการก่อตั้งตลาด ไม่ว่าจะเป็นถนน ทางเดิน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ก็ถูกเพิ่มขึ้น ปรับเป็นแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น คนในชุมชนก็เกิดการพัฒนาระดับชีวิตที่อยู่อาศัยปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับและปรับตัวเพื่อการท่องเที่ยว อำนาจความสะดวกรวดเร็วด้านการคมนาคมของกลุ่มคนบางกลุ่ม ผลกระทบด้านลบในพื้นที่ได้แก่ เกิดความขัดแย้งระหว่างกลุ่มคนหลายกลุ่ม สอดคล้องกับทฤษฎีโครงสร้าง Robert K. Merton ที่ได้จำแนกหน้าที่ทางสังคมไว้ 3 รูปแบบ 1) หน้าที่หลัก (Manifest) 2) หน้าที่รอง (Latent) 3) หน้าที่ที่ไม่พึงปรารถนา (Dysfunctional) หน้าที่ของบางโครงสร้างของสังคมอาจมีประโยชน์ต่อคนส่วนใหญ่ แต่ขณะเดียวกันคนบางส่วนอาจได้รับประโยชน์เพียงน้อยนิดหรืออาจไม่ได้รับผลประโยชน์เลย ซึ่งรวมไปถึงอาจจะมีคนบางกลุ่มหรือบางส่วนของสังคมได้รับผลเสียจากการทำงานของโครงสร้างสังคมนั้นก็ได้ เช่นเดียวกับการที่เกิดการปรับเปลี่ยนพื้นที่โดยตลาดสร้างผลประโยชน์ให้แก่คนกลุ่มหนึ่ง ตลาดก็ยังทำให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเสียผลประโยชน์ด้วย เมื่อมีผู้ได้ผลประโยชน์และเสียผลประโยชน์ เกิดการเอาเปรียบกัน ทำให้เกิดเป็นความขัดแย้งในสังคมในที่สุด และยิ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Talcott Parsons ความสัมพันธ์ที่คงที่ของแต่ละส่วนจะเป็นปัจจัยทำให้ระบบสังคมเกิดความสมดุล (Equilibrium) ส่วนในด้านการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เกิดจากความสมดุลถูกทำลายลง เพราะองค์ประกอบของสังคมคือ บุคลิกภาพ (Personality) อินทรีย์ (Organism) และวัฒนธรรม (Culture) เกิดความแตกกร้าว โดยมีสาเหตุมาจากทั้งสาเหตุภายนอกในระบบสังคม เช่น การเกิดสงคราม การแพร่กระจายของวัฒนธรรม การที่ชุมชนเปิดรับคนนอกเข้ามาจัดการในชุมชน เช่น เรื่องการค้าขาย การดูแล ออกความเห็นต่าง เข้ามาเผยแพร่วัฒนธรรมภายนอก โดยที่ไม่ได้อยู่ในชุมชน เป็นส่วนก่อให้เกิดความไม่พอใจของคนในชุมชนขึ้น คนในชุมชนดั้งเดิมบางกลุ่มไม่พอใจในการเปลี่ยนแปลงภายในชุมชน ทั้งด้านวิถีชีวิต ด้านความเชื่อ ค่านิยมต่างๆ ที่ต้องเปลี่ยนไปจากการรับวัฒนธรรมภายนอก มีกลิ่นและฝุ่นละอองเพิ่มขึ้นในพื้นที่ เกิดเสียงรบกวน เกิดขยะ มลพิษ การเสียพื้นที่บริเวณรอบบ้านของผู้อยู่อาศัย ปัญหาการจราจรติดขัด และผลกระทบด้านลบต่อสุขภาพ จะให้ได้ว่าผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ พิไท ตาทอง (2554) อากาศรอบ ๆ ตัวถ้าเป็นพิษหายใจเข้าไปก็เกิดเป็นโรคเกี่ยวกับระบบหายใจ การถ่ายทิ้งของเสีย ถ้าไม่มีระบบเก็บกำจัดที่ถูกต้องก็จะเป็นที่น้ำรังเกียจ ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน เป็นแหล่งแพร่กระจายเชื้อโรค ในการประกอบอาชีพต่าง ๆ สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสมก็จะเกิดโรคที่เกี่ยวกับการประกอบอาชีพนั้น ๆ ได้ ในยามพักผ่อนนอนหลับถ้ามีกลิ่นเหม็นรบกวน และมีเสียงดังรบกวนหรือที่เรียกว่ามลพิษทางเสียงทำให้การหลับนอนพักผ่อนได้ไม่เต็มที่ก็เกิดอาการอ่อนเพลียเจ็บไข้ได้ง่ายและถ้ามีความเครียดอีกด้วยอาจทำให้เกิดสุขภาพจิตไม่ดี และหากแหล่งที่อยู่อาศัยมีสภาพสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมลงผลกระทบต่อระบบนิเวศน์ก็จะมีอย่างมากมาย และผลเสียก็จะมาสู่มนุษย์ทั้งในการดำเนินชีวิตแต่ละวันและทั้งการเกิดโรคร้ายไข้เจ็บอีกด้วย

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาผลกระทบด้านบวกจากตลาดได้รุ่งจังหวัดนครปฐม มีผลกระทบทางบวก ได้แก่ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการคมนาคม มีดังนี้

ด้านสังคม นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาทำให้เกิดสีสัน กลายเป็นแหล่งพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ได้มี มนุษย์สัมพันธ์เพิ่มขึ้น พบเจอผู้คนมากขึ้น เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์เจอกันของคนหลายกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเด็ก ผู้ใหญ่ หรือผู้สูงอายุ เป็นที่ใช้เวลาร่วมกับเพื่อน ครอบครัว รับประทานอาหาร พักผ่อนหย่อนใจ รวมถึงเกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

ระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติ ชาวต่างชาติ ประกอบด้วยชาวจีน ชาวเมียนมาร์ และชาวยุโรป ตลาดยังสร้างชื่อเสียงให้กับชุมชน ให้เป็นที่รู้จักแก่ผู้อื่น สร้างจุดเด่นให้ชุมชน

ด้านเศรษฐกิจ เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจ เป็นแหล่งสร้างรายได้ ให้แก่คนในชุมชนและบุคคลทั่วไป มีความหลากหลายในการซื้อขายสินค้าหลายประเภท จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่า มีการจับจ่ายใช้สอยเพิ่มขึ้นในบริเวณพื้นที่นี้ มีความคึกคักและตื่นตัวของเศรษฐกิจ รายได้ส่วนใหญ่มาจาก การท่องเที่ยว สร้างรายได้ให้แก่จังหวัด มีเงินเข้ามาหมุนเวียนในจังหวัดเพิ่มขึ้น รวมถึงเกิดการว่าจ้างงานกระจายรายได้ให้แก่ผู้คนที่ทั้งในและนอกชุมชน จนส่งผลต่อการขยายตัวของตลาด ทำให้มีร้านค้ากว่า 20 ร้าน

ด้านสิ่งแวดล้อม จากการศึกษาพบว่าตลาดมีส่วนช่วยในการสร้างความสนุกสนานครึกครื้น จากเสียงดนตรี เพิ่มบรรยากาศ และยังเกิดการปรับปรุงพัฒนาสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น ปรับภูมิทัศน์ของแหล่งท่องเที่ยวให้ดึงดูดนักท่องเที่ยวและสวยงามขึ้น โดยเฉพาะช่วงเทศกาลต่างๆ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างแก่นักท่องเที่ยวและคนในชุมชน รวมถึงสร้างจิตสำนึกให้แก่ผู้คน ร่วมกันรักษาความสะอาด อนุรักษ์สถานที่ และอนุรักษ์ธรรมชาติ

ด้านการคมนาคม จากการศึกษาพบว่าตลาดมีส่วนทำให้เกิดการอำนวยความสะดวกแก่คนในชุมชน และคนทั่วไป โดยไม่ต้องเดินทางเพื่อไปที่อื่นเพื่อซื้ออาหารหรือสินค้าต่างๆ ตลาดมีสินค้าหลากหลายจึงตอบโจทย์ความต้องการซื้อของผู้คน ทำให้ไม่ต้องเดินทางไปไหนไกล สามารถหาซื้อได้ใกล้ตัว สะดวกและรวดเร็ว และสามารถเดินทางทั้งการเดินทาง การปั่นจักรยานไปยังตลาดได้ง่าย

ผลกระทบด้านลบจากการมีตลาด จากการศึกษาผลกระทบด้านลบจากตลาดนครปฐมต่อชุมชนของค์พระ มีผลกระทบทางลบ ได้แก่ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการคมนาคม และด้านสาธารณสุข มีดังนี้

ด้านสังคม เกิดความขัดแย้งระหว่างคนในชุมชนและคนนอกชุมชนเสียงแตกเป็น 2 เสียง มีผู้ที่ไม่พอใจในการมีตลาดและผู้พอใจในการมีตลาด รวมทั้งความไม่พอใจต่อการจัดการตลาดของคณะกรรมการ เพราะเกิดจากได้ผลประโยชน์และเสียผลประโยชน์ของแต่ละฝ่าย จึงสร้างความขัดแย้ง โดยเฉพาะการเข้ามาได้ประโยชน์จากชุมชนจากคนนอกชุมชน ในขณะที่คนในชุมชนไม่สามารถเข้าไปขายของในตลาดได้ ซึ่งประโยชน์ที่แท้จริงควรเป็นของคนในชุมชนเป็นหลัก

ด้านสิ่งแวดล้อม จากการศึกษาพบว่า เกิดฝุ่นควันละออง ควันรถ และกลิ่นจากการทำอาหารเข้ามาภายในบริเวณที่อยู่อาศัย เกิดเสียงรบกวนจากการใช้เสียงภายในบริเวณตลาด มีขยะเกิดขึ้นแม้ตลาดจะมีการทำความสะอาดแต่ในบางครั้งยังมีเศษขยะหลงเหลือ และเสียพื้นที่ว่างบริเวณรอบที่อยู่อาศัย

บริเวณหน้าบ้านมีคนทิ้งขยะ หรือบางครั้งชนกระถางต้นไม้หน้าบ้านเสียหาย รวมถึงเสียงดังจนดีกว่าสี่ทุ่มทำให้กระทบเวลาของการพักผ่อน

ด้านการคมนาคม เกิดปัญหาการจราจรติดขัด เดินทางไม่สะดวก ไม่มีพื้นที่ในการจอดรถยนต์ส่วนตัวบริเวณหน้าบ้าน ต้องนำไปจอดที่อื่น เนื่องจากตลาดได้ปิดถนนเส้นทางสัญจรไปเพื่อใช้ในการเปิดตลาด รวมถึงมีผู้คนเดินทางเข้ามาในตลาดแห่งนี้มาก ก่อให้เกิดปัญหาการติด รถเยอะ มีรถจอดบริเวณตามข้างทางจำนวนมาก และถนนสายนี้มีความคับแคบ (ถนน 2 เลน)

ด้านสาธารณสุข การอยู่ในพื้นที่แออัด และจากกลิ่นอาหาร ควันรถยนต์ ได้ส่งผลต่อปัญหาสุขภาพ โรคติดต่อต่างๆ ของคนในชุมชน เช่น โรคหวัด ภูมิแพ้ ผู้คนจำนวนมากที่เข้ามาไม่สามารถรู้ได้ว่าเจ็บป่วยด้วยโรคติดต่อหรือไม่ และมีคนบางส่วนสูบบุหรี่ ซึ่งอาจส่งผลต่อสุขภาพของคนที่อยู่ในตลาดและคนที่อาศัยอยู่บริเวณโดยรอบตลาด

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ อยากให้ตลาดเพิ่มการสัญจรทางเรือรับส่งคนเข้ามาเพิ่ม พาไปเที่ยวแหล่งท่องเที่ยว ตลาดขายแต่ของเดิมๆ ของกินของเล่น ของมือ 2 ทั่วไป อยากให้มีสินค้าแปลกใหม่มาจำหน่าย สินค้าควรมีคุณภาพ ควรส่งเสริมการลงทุนเพื่อการค้าขายของชาวบ้านมากขึ้น อยากให้ตลาดจัดการเรื่องควันจากอาหารหรือกลิ่นอื่นๆ ได้ดีขึ้นมากกว่านี้ ตลาดขาดการพัฒนาอยู่แบบเดิมๆ อยากให้ตลาดมีจุดเด่นๆหรือดึงดูดนักท่องเที่ยวมากขึ้น แก้ปัญหาจอดรถ เช่น มีบริการรถรับส่งเพิ่มขึ้นน่าจะช่วยแก้ปัญหาทางการจราจรได้ อยากให้มีการกวดขันวินัยทางจราจรมากขึ้น รถบางคันจะมาจอดซื้อของ จอดขวางทาง รถคันหลังมันไปไม่ได้ อยากให้มีงานศิลป์ในตลาด จัดแสดงจัดโชว์ ให้คนทั่วไปได้รับชม ควรลดจำนวนตลาดลงเหลือเพียงหนึ่งวัน เพื่อลดผลกระทบต่อคนที่อาศัยอยู่ในชุมชน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดบริการรถยนต์และรถจักรยานยนต์หรือเพิ่มการเดินทางสัญจรให้มากขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดและลดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นได้
2. ควรออกมาตรการควบคุมดูแลวัสดุที่ใช้ในการประกอบอาชีพของพ่อค้าแม่ค้าและผู้ประกอบการอื่นๆเพื่อไม่ให้สร้างมลพิษที่มากเกินไป
3. ควรจัดการให้คนในชุมชนได้สิทธิพิเศษมากกว่าผู้ประกอบการภายนอก ได้ใช้ประโยชน์จากตลาดมากกว่าบุคคลภายนอก เพื่อป้องกันปัญหาการเอาเปรียบที่เกิดขึ้นระหว่างคนภายนอกและภายใน
4. ควรออกมาตรการการดูแลพื้นที่ ป้องกันและฟื้นฟูไม่ให้เสื่อมโทรม สร้างบทลงโทษแก่ผู้ที่ฝ่าฝืน หรือกระทำผิด เพื่อรักษาผลประโยชน์ของชุมชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะต่อคนในชุมชน

1. คนในชุมชนควรจัดประชุมคนในชุมชน เพื่อแสดงออกถึงความต้องการต่างๆ และส่งไปยัง คณะกรรมการที่ดูแลตลาดได้รู้จนครบถ้วน เพื่อปรับหาแนวทางแก้ไข
2. คนในชุมชนมีการประสานงานหรือทำงานร่วมกับตลาดเพื่อจัดการแก้ไขและแนวทางของตลาดให้ เป็นไปตามความต้องการของชุมชนและเสียงข้างมาก

ข้อเสนอแนะต่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการจัดการตลาดได้รู้จนครบถ้วนเพื่อสร้างประโยชน์ที่เท่าเทียม ลดความขัดแย้งในชุมชน
2. ควรศึกษาแนวทางพัฒนาตลาดได้รู้จนครบถ้วนให้มีความโดดเด่น มีเอกลักษณ์ และเป็นจุดสนใจมากขึ้น
3. ควรศึกษาพฤติกรรมการพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดได้รู้จนครบถ้วน เพื่อให้ได้ข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจวางแผน พัฒนา จัดการตลาดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

กิตติประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยการให้ความช่วยเหลือแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ นรินทร์สังข์ รักษาที่สละเวลาให้คำปรึกษา ให้กำลังใจ ช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ให้คำแนะนำแนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่และขอขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่านที่ให้คำชี้แนะปรับปรุงและแก้ไข

ขอขอบคุณ คุณประพจน์ จิตวิวัตร สละเวลาให้ข้อมูลในการดำเนินงานวิจัย รวมถึงขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับพื้นที่ที่ให้ความช่วยเหลือในการดำเนินวิจัย จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบคุณเพื่อนที่คอยช่วยเหลือ คอยสอบถามให้ข้อมูล คอยให้กำลังใจ และขอบคุณครอบครัวที่คอยให้กำลังใจ ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำยามลำบากเสมอมา

บรรณานุกรม

- ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงของสังคม. (2562). เข้าถึงเมื่อ 24 พฤศจิกายน. เข้าถึงได้จาก https://www.baanjommyut.com/library_2/extension-3/social_change/02.html
- วิคเนียร์ มายอร์. (2555). “การศึกษาแรงจูงใจการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนรักษะวารินและบ่อน้ำร้อนพรรั้ง จังหวัดระนอง ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาดา ศุภรัฐปรีชา. (2553). “ผลกระทบจากการท่องเที่ยวต่อสังคมและวัฒนธรรมในชุมชน วัดเกต เชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวัฒนธรรมบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนพพร นุตสาระและคณะ. (2559). “วิถีชีวิตการดำรงอยู่วัฒนธรรมกลุ่มชาติพันธุ์ อำเภอบางบาล จังหวัดแม่ฮ่องสอน” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาดนตรีและศิลปะการแสดง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ศุภจิตา ก้อนศิลา. (2555). “ผลกระทบจากกาพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว : กรณีศึกษาสามพันโบก ตำบลเหล่างาม อำเภอน้ำโง จังหวัดอุบลราชธานี” การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กติกา เมฆสุต. (2562). ทฤษฎีบริหารจัดการของ Henry Fayol. เข้าถึงเมื่อ 24 พฤศจิกายน. เข้าถึงได้จาก <http://katikamek.blogspot.com/2018/01/henry-fayol.html>.
- วรรณชน จันทิษฐ์. (2552). “ พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยศึกษากรณีตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ .
- การท่องเที่ยวคืออะไร. (2554). เข้าถึงเมื่อ 22 สิงหาคม. เข้าถึงได้จาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/toi/029820161/2011/07/06/entry-1>
- ผลกระทบด้านบวกและด้านลบของเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมของเกาะสมุย. (2558). เข้าถึงเมื่อ 22 สิงหาคม. เข้าถึงได้จาก <https://www.slideshare.net/piyanatpatitang/ss-45892969>
- วิรัตน์ คำศรีจันทร์. (2556). การเรียนรู้และเข้าถึงชุมชนด้วยการอ้างอิง. เข้าถึงเมื่อ 22 สิงหาคม. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/428764?fbclid=IwAR0> งานวิจัยการออกแบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้องค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม
- จี ร วรรณ นก เอี้ยง ทอง - 2017 เข้าถึงเมื่อ 25 สิงหาคม เข้าถึงได้จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/VESTSU/article/view/92146>
- พิไท ตาทอง. (2554). ความรู้ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม. เข้าถึงเมื่อ 21 สิงหาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.yala.ac.th/links/pitai/Link/Link%202.htm>
- ความหมายของระบบเศรษฐกิจ (2555). เข้าถึงเมื่อ 20 สิงหาคม. เข้าถึงได้จาก <https://www.openrpthailand.org/viewtopic.php?t=240&>

SILPAKORN UNIVERSITY



คณะวิทยาการจัดการ
Faculty of Management Science

**โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8
ประจำปี 2563**

“Green Growth: Management, Environmental
and Social Sustainability”

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Faculty of Management Science
Silpakorn University