วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

EAU Heritage Journal

ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

Social Science and Humanities

ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 ประจำเดือน กันยายน-ธันวาคม 2561 / Vol. 8 No. 3 September-December ISSN 2286-6183

นโยบายการจัดพิมพ์

วารสาร EAU Heritage เป็นวารสารราย 4 เดือน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชียจัดพิมพ์ขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้ในสาขาวิชาด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าและเปิดโอกาสให้นักศึกษา นักวิจัย คณาจารย์ ตลอดจนนักวิชาการทั่วไป ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้มีโอกาสเผยแพร่ผลงานให้เป็นที่รู้จักต่อสาธารณชน และได้แลกเปลี่ยนความรู้ในวิทยาการด้านต่าง ๆ

บทความที่เสนอเพื่อตีพิมพ์

บทความที่เสนอเพื่อพิจารณาต้องเป็นบทความวิชาการหรือบทความวิจัยทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศอื่น เรื่องที่จะได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านกระบวนการพิจารณากลั่นกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ท่าน (Double-blind peer review) ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องก่อนลงตีพิมพ์ และต้องเป็นบทความที่ยังไม่เคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาในวารสารอื่น ๆ (การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งบทความโดยตรง) บทความที่ได้รับการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิและทำการปรับแก้ให้ถูกต้องแล้วจึงจะได้รับการตีพิมพ์ลงในวารสารฯ

การเตรียมต้นฉบับ

ต้นฉบับที่เสนอเพื่อพิจารณาลงตีพิมพ์ ต้องมีรูปแบบดังต่อไปนี้

1. พิมพ์ด้วยกระดาษ A4 ความยาวไม่เกิน 15 หน้า
2. รูปแบบตัวอักษรให้ใช้ Angsana new ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และขนาดของตัวอักษร หากเป็นชื่อเรื่องใช้ตัวอักษรขนาด 20 หัวข้อต่าง ๆ ใช้ตัวอักษรขนาด 16 และส่วนเนื้อหาทั่วไปใช้ตัวอักษรขนาด 15
3. รูปแบบการจัดหน้า และจัดแนวข้อความชิดซ้าย (ไม่ต้องปรับขวา)
4. เขียนชื่อ ตำแหน่ง สถานที่ทำงานและที่อยู่ของผู้เขียนอย่างชัดเจน โดยแยกออกจากส่วนต้นฉบับและบทคัดย่อ
5. แนบบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมาพร้อมกับบทความ โดยกำหนดความยาวของบทคัดย่อไม่เกิน 15 บรรทัด พร้อมทั้งกำหนดคำสำคัญ (key words) ไม่เกิน 6 คำ
6. แยกไฟล์ตาราง รูปภาพ ที่ประกอบในเนื้อหาบทความ และส่งมาพร้อมกับไฟล์บทความ

การอ้างอิงและการเขียนเอกสารอ้างอิง

ในกรณีที่ผู้เขียนต้องการระบุแหล่งที่มาของข้อมูลในเนื้อเรื่อง ให้ใช้วิธีการอ้างอิงแบบนามปี (APA) โดยระบุชื่อผู้แต่ง ปีพิมพ์ และเลขหน้าที่ข้อมูลปรากฏอยู่ (ชื่อ นามสกุล, ปีพิมพ์, เลขหน้า) ตัวอย่างเช่น

(ธวัชชัย สันติวงษ์, 2540, น. 142)

(Fuchs, 2004, p. 21)

ส่วนการเขียนรายการอ้างอิงท้ายเล่ม ให้ใช้ระบบการอ้างอิงแบบ APA ตัวอย่างการเขียนรายการอ้างอิง มีดังนี้

1. หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). *ชื่อหนังสือ* (ครั้งที่พิมพ์). เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์หรือหน่วยงานที่พิมพ์.

ประคอง กรรณสูต. (2541). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

Sharp, W. F. (1985). *Investment* (3rd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

2. ชื่อบทในหนังสือรายงานการประชุม

Hay, S. P. (1975). Political parties and the community-society continuum. In W. N. Chambers & W. D. Burnham (Eds.)., *The American party systems Stage of political development* (2 nd ed.). New York: Oxford University Press.

สุไร พงษ์ทองเจริญ. (2539). สาระสำคัญเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา. *ในเอกสารการสอนชุดวิชาการสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2, หน่วยที่ 9). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

3. วารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. *ชื่อวารสาร*, ปีที่(ฉบับที่), เลขหน้า.

สุจินต์ สิมารักษ์. (2550) หลากหลายปัญหาการเลี้ยงโคนมในประเทศไทย. *วารสารเศรษฐกิจการเกษตร, 27*(2), 53-57.

4. หนังสือพิมพ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปี, เดือน วันที่). ชื่อบทความ. *ชื่อหนังสือพิมพ์*, หน้า.

ศรีสกุล ลีวาพีระพันธ์. (2545, กรกฎาคม 11). จับทีวีใส่กระเป๋าเขาทำกันอย่างไร?. *มติชน*, หน้า 19.

5. วิทยานิพนธ์

กอบกุล สรรพกิจจำนง. (2541). *การวิจัยเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนานโยบายการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย*. ดุษฎีนิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

6. สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต

ชื่อผู้เขียน. (ปีที่เผยแพร่เอกสาร). *ชื่อเรื่อง*. ค้นจาก (ระบุ URL ที่สืบค้นบนอินเทอร์เน็ต).

มานพ แก้วผกา. (2549). *เศรษฐกิจพอเพียง กับการค้าเสรีไปด้วยกันได้จริงหรือ*. ค้นจาก http://www.ftawatch.org

Prizker,T. J. (1989). *An early fragment from central Nepal*. Retrieved from http://www.ingress.com/-astranart/pritzker.html

การบอกรับเป็นสมาชิก

ผู้สนใจสามารถติดต่อบอกรับเป็นสมาชิกได้ที่ กองบรรณาธิการวารสาร EAU Heritage อัตราค่าสมัครเป็นสมาชิกปีละ 800 บาท

สถานที่ติดต่อ

ผู้สนใจเสนอบทความหรือบอกรับเป็นสมาชิก สามารถติดต่อได้ที่

กองบรรณาธิการวารสาร EAU Heritage
อาคาร ชวน ชวนิชย์ ชั้น 4 ห้อง C423
200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก ต.รังสิต อ.ธัญบุรี
จ.ปทุมธานี 12110
โทรศัพท์: 0-2577-1028 ต่อ 377
e-mail address: eau_heritage@eau.ac.th

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
EAU Heritage Journal

ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
Social Science and Humanities

ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 ประจำเดือน กันยายน-ธันวาคม 2561 / Vol. 8 No. 3 September-December 2018 **ISSN 2286-6183**

ความเป็นมา

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย (EAU Heritage) ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เดิมมีกำเนิดพร้อมฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ด้วยความหลากหลายของบทความและต้องการให้มีความชัดเจนของการเป็นแหล่งข้อมูล จึงได้มีการบริหารจัดการแยกออกจากฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2554 โดยใช้การนับเวลาการเผยแพร่ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 ฉบับที่ 1 เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ ในปี พ.ศ. 2557 ได้เริ่มเผยแพร่วารสารเป็นฉบับออนไลน์จนถึงปัจจุบัน ต่อมาในปี พ.ศ. 2559 ได้มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มการออกเผยแพร่วารสารเป็นปีละ 3 ฉบับ (ราย 4 เดือน) และในปีที่ 7 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2560) ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตวารสารจากตัวเล่มหนังสือเป็นการผลิตแบบ CD ในปีที่ 8 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน2561) ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตอีกครั้ง โดยการผลิตเป็น Flash Drive ส่งมอบให้สมาชิก หากไม่ได้สมัครสมาชิก สามารถสืบค้นเพื่ออ้างอิงหรืออ่านบทความได้ที่ https://eauheritage.eau.ac.th/ หรือสืบค้นได้จากฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index Center: TCI)

ปัจจุบันวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ได้ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) โดยได้รับการรับรองคุณภาพจัดให้เป็นวารสารกลุ่มที่ 2 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2562

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่บทความวิจัย (Research Paper) บทความวิชาการ (Academic Paper) ที่มีคุณภาพของอาจารย์ประจำ บุคคลภายนอก ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิ ในสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้แก่ สาขาบริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิทยาการจัดการ ภาษาศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ปรัชญา ศาสนา และสาขาที่เกี่ยวข้อง

2. เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการแก่สังคม โดยสนับสนุนให้อาจารย์ประจำ และบุคคลภายนอกนำเสนอผลงานวิชการในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิทยาการจัดการ ภาษาศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ปรัชญา ศาสนา และสาขาที่เกี่ยวข้อง

นโยบายการรับบทความ

กองบรรณาธิการวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชียฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีความยินดีรับตีพิมพ์บทความสาขาบริหารธุรกิจ บัญชี เศรษฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ วิทยาการจัดการ ภาษาศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ปรัชญา ศาสนา และสาขาที่เกี่ยวข้อง เป็นภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ดังนี้

1. ผลงานวิชาการที่ส่งมาขอตีพิมพ์ ต้องไม่เคยเผยแพร่ในสิ่งพิมพ์อื่นใดมาก่อน และต้องไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น

2. การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งบทความโดยตรง กองบรรณาธิการฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการรับหรือปฏิเสธบทความเข้าสู่กระบวนการประเมินคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิ บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านการพิจารณากลั่นกรองคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Double Blind Review) และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการ

3. ข้อความที่ปรากฏภายในบทความแต่ละเรื่องที่ตีพิมพ์ในวารสารเล่มนี้ เป็นความคิดเห็นส่วนตัวของผู้เขียนแต่ละท่านไม่เกี่ยวข้องกับกองบรรณาธิการและคณาจารย์ท่านอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยแต่อย่างใด ความรับผิดชอบด้านเนื้อหา และการตรวจร่างบทความแต่ละเรื่องเป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน หากมีความผิดพลาดใดๆ ผู้เขียนจะต้องรับผิดชอบบทความของตนเอง

4. ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ถือเป็นลิขสิทธิ์ของวารสาร

5. ผู้ประสงค์จะส่งบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารฯ สามารถส่งบทความออนไลน์ได้ที่ https://eauheritage.eau.ac.th/ หรือ https://www.tci-thaijo.org/

หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม สามารถติดต่อกองบรรณาธิการวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย อาคาร ชวน ชวนิชย์ ชั้น 4 ห้อง C423
เลขที่ 200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110
โทรศัพท์ 0-2577-1028 ต่อ 377, 378 อีเมล์ eau_heritage@eau.ac.th

ผู้สนใจส่งบทความกรุณาอ่านรายละเอียดการส่งบทความ ซึ่งระบุไว้ใน website https://eauheritage.eau.ac.th/ และ https://www.tci-thaijo.org/

กำหนดการเผยแพร่

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กำหนดออกเผยแพร่ราย 4 เดือน ปีละ 3 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1: มกราคม-เมษายน (กำหนดออก เมษายน)

ฉบับที่ 2: พฤษภาคม-สิงหาคม (กำหนดออก สิงหาคม)

ฉบับที่ 3: กันยายน-ธันวาคม (กำหนดออก ธันวาคม)

การจัดพิมพ์

ผลิตเป็นอิเล็กทรอนิกส์ (Flash Drive) และเผยแพร่ฉบับ Online ที่ website https://eauheritage.eau.ac.th/ และ https://www.tci-thaijo.org/

แหล่งผลิต

ศูนย์ผลิตเอกสารทางวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย/ กองบรรณาธิการวารสารฯ

ที่ปรึกษา	อาจารย์โชติรัส ชวนิชย์	อธิการบดี
	อาจารย์สุภกัญญา ชวนิชย์	รองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุษยมาส สินธุประมา	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
คณะที่ปรึกษากองบรรณาธิการ (Editorial Advisory Board)	ศาสตราจารย์ อุดม วโรตม์สิกขดิตถ์	ราชบัณฑิต
	รองศาสตราจารย์ ครรชิต มาลัยวงศ์	ราชบัณฑิต
	รองศาสตราจารย์ บุญมี เณรยอด	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ประธานบรรณาธิการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุษยมาส สินธุประมา	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
บรรณาธิการ	อาจารย์นันทิยา จรูญแสง	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
กองบรรณาธิการ	รองศาสตราจารย์ เชาว์ โรจนแสง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
	ศาสตราจารย์กิตติคุณ สุเทพ เชาวลิต	เลขที่ 3 ซ.จินตะเวช ถ.สุทธิสารวินิจฉัย ห้วยขวาง กรุงเทพฯ
	รองศาสตราจารย์ โคริน เฟื่องเกษม	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
	รองศาสตราจารย์ นภาลัย สุวรรณธาดา	เลขที่ 50/335 ถ.แจ้งวัฒนะ ต.บางพูด อ. ปากเกร็ด จ.นนทบุรี
	รองศาสตราจารย์ อรุณีประภา หอมเศรษฐี	ประธานสภาวิชาชีพกิจการการแพร่ภาพและการกระจายเสียง
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประภาส ภาวินันทน์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชญาพิมพ์ อุสาโห	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
	Mr.O. Leorard Trudo	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
	Mr.Joseph C. Gumbel	สำนักงานทนายความบำรุง
เลขานุการ	นางสาวพิมพ์ลดา พิทักษ์เศรษฐการ	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
ออกแบบปก/จัดรูปเล่ม	อาจารย์วิลาวรรณ สุขมาก	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
	นางสาวพิมพ์ลดา พิทักษ์เศรษฐการ	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
พิสูจน์อักษรประจำฉบับ	นางสาวพิมพ์ลดา พิทักษ์เศรษฐการ	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
	นายคีตกานต์ มัธหา	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
	นางสาวเสาวลักษณ์ ชัยสิทธิ์	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

จรรยาบรรณการตีพิมพ์

บทบาทและหน้าที่ของผู้นิพนธ์

1. ผู้นิพนธ์ต้องรับรองว่าผลงานที่ส่งมานั้นเป็นผลงานใหม่ และไม่เคยตีพิมพ์ที่ใดมาก่อน

2. ผู้นิพนธ์ต้องรายงานข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการทำวิจัย ไม่บิดเบือนข้อมูลหรือให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ

3. ผู้นิพนธ์ต้องอ้างอิงผลงานของผู้อื่น หากมีการนำผลงานเหล่านั้นมาใช้ในผลงานตัวเอง รวมทั้งจัดทำรายการอ้างอิงท้ายบทความให้ครบถ้วน

4. ผู้นิพนธ์ต้องเขียนบทความวิจัยให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดไว้ใน Template ของวารสาร

5. ผู้นิพนธ์ที่มีรายชื่อปรากฏในบทความทุกคน ต้องเป็นผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินการวิจัยจริง

บทบาทและหน้าที่ของบรรณาธิการวารสาร

1. บรรณาธิการวารสารมีหน้าที่พิจารณาคุณภาพของบทความ เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่ตนรับผิดชอบ

2. บรรณาธิการต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้นิพนธ์ และ ผู้ประเมินบทความ แก่บุคคลใดๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ

3. บรรณาธิการต้องตัดสินใจคัดเลือกบทความมาตีพิมพ์หลังจากผ่านกระบวนการประเมินบทความแล้ว โดยพิจารณาจากความสำคัญ ความใหม่ ความชัดเจน และความสอดคล้องของเนื้อหากับนโยบายของวารสารเป็นสำคัญ

4. บรรณาธิการต้องไม่ตีพิมพ์บทความที่เคยตีพิมพ์ที่อื่นมาแล้ว

5. บรรณาธิการต้องไม่ปฏิเสธการตีพิมพ์บทความ เพราะความสังสัยหรือไม่แน่ใจ โดยต้องหาหลักฐานมาพิสูจน์ข้อสงสัยนั้นๆ ก่อน

6. บรรณาธิการต้องไม่มีประโยชน์ทับซ้อนกับผู้นิพนธ์ ผู้ประเมิน และทีมบริหาร

7. บรรณาธิการต้องมีการตรวจสอบบทความในด้านการคัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) อย่างจริงจัง โดยใช้โปรแกรมที่เชื่อถือได้ เพื่อให้แน่ใจว่าบทความที่ลงตีพิมพ์ในวารสารไม่มีการคัดลอกผลงานของผู้อื่น

8. หากตรวจพบการคัดลอกผลงานของผู้อื่นในกระบวนการประเมินบทความ บรรณาธิการต้องหยุดกระบวนการประเมิน และติดต่อผู้นิพนธ์หลักทันทีเพื่อขอคำชี้แจงประกอบการ “ตอบรับ” หรือ “ปฏิเสธ” การตีพิมพ์บทความนั้นๆ

จรรยาบรรณการตีพิมพ์
(Publication Ethics)

บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ

1. ผู้ประเมินบทความต้องรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลบางส่วนหรือทุกส่วนของบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาแก่บุคคลอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง ในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ

2. หลังจากได้รับบทความจากกองบรรณาธิการวารสารฯ ผู้ประเมินบทความตระหนักว่าตัวเองอาจมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้นิพนธ์ เช่น เป็นผู้ร่วมโครงการ หรือรู้จักผู้นิพนธ์เป็นการส่วนตัว หรือเหตุผลอื่นๆ ที่ทำให้ไม่สามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างอิสระได้ ผู้ประเมินบทความควรแจ้งให้บรรณาธิการวารสารทราบ และปฏิเสธการประเมินบทความนั้นๆ

3. ผู้ประเมินบทความ ควรประเมินบทความในสาขาวิชาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ โดยพิจารณาความสำคัญของเนื้อหาในบทความที่จะมีต่อสาขาวิชานั้น ๆ คุณภาพของการวิเคราะห์และความเข้มข้นของผลงาน ไม่ควรใช้ความคิดเห็นส่วนตัวที่ไม่มีข้อมูลรองรับมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินบทความวิจัย

4. ผู้ประเมินต้องระบุผลงานวิจัยที่สำคัญๆ และสอดคล้องกับบทความที่กำลังประเมิน แต่ผู้นิพนธ์ไม่ได้อ้างถึง เข้าไปในการประเมินบทความด้วย นอกจากนี้ หากมีส่วนใดของบทความที่มีความเหมือน หรือซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่นๆ ผู้ประเมินต้องชี้แจงให้บรรณาธิการทราบด้วย

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กุลพร หิรัญบูรณะ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศาสตราจารย์เกียรติคุณ กุลวดี มกราภิรมย์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ จตุพร บานชื่น	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จันทิมา ฤก์เลื่อนฤทธิ์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ จีระพันธุ์ พูลพัฒน์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ฉลองศรี พิมลสมพงศ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ชลิดา ศรมณี	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชัชพล ไชยพร	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ไชยยศ เหมะรัชตะ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ เชาว์ โรจนแสง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ณกร อินทร์พยุง	มหาวิทยาลัยบูรพา
รองศาสตราจารย์ ดำรงค์ ฐานดี	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ตระกูล มีชัย	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธีระวัฒน์ จันทึก	มหาวิทยาลัยศิลปากร
รองศาสตราจารย์ นพพร แหยมแสง	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ นิตยา เงินประเสริฐศรี	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ บุญมี พันธุ์ไทย	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปรณัฐ กิจรุ่งเรือง	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประสพชัย พสุนนท์	มหาวิทยาลัยศิลปากร
รองศาสตราจารย์ พรธิดา วิเศษศิลปานนท์	มหาวิทยาลัยมหิดล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พลอย สืบวิเศษ	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ไพฑูรย์ คงสมบูรณ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เมธินี วงศ์วานิช รัมภกาภรณ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รัตติกรณ์ จงวิศาล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ วินัย ดำสุวรรณ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ ไกรสุรพงศ์	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ สมเกียรติ วันทะนะ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ สุทธิวรรณ ตันติรจนาวงศ์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ สุพัตรา จุณณะปิยะ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ สุพัตรา จิตตเสถียร	มหาวิทยาลัยนเรศวร
รองศาสตราจารย์ เสน่ห์ จุ้ยโต	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ โสวัตรี ณ ถลาง	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
อาจารย์ อรนันท์ กลั่นทปุระ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ อัจฉราพรรณ จรัสวัฒน์	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ อรัญญา ตุ้ยคำภีร์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อัครเดช ไชยเพิ่ม	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ อนันต์ชัย คงจันทร์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทบรรณาธิการ

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เป็นวารสารที่เผยแพร่บทความวิจัย และบทความวิชาการ ของนักวิจัย นักศึกษา ตอลดจนคณาจารย์ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีกำหนดเผยแพร่ปีละ3 ฉบับ ปัจจุบันวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้ดำเนินงานมาเป็นปีที่ 8 โดยบทความที่ได้รับการคัดเลือกให้ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารฉบับนี้ ได้ผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิผู้เชี่ยวชาญตามสาขาวิชาแล้วทั้งสิ้น

วารสารฯ ฉบับนี้เป็นฉบับปิดท้ายปี พ.ศ. 2561 ประกอบด้วยบทความทั้งหมด 30 เรื่อง แบ่งเป็น บทความวิชาการ 6 เรื่อง บทความวิจัย 24 เรื่อง และบทแนะนำหนังสือ 1 เรื่อง ทุกบทความมีเนื้อหาที่สามารถนำไปต่อยอดและขยายองค์ความรู้ในทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ได้ต่อไป

กองบรรณาธิการ ขอขอบพระคุณผู้นิพนธ์บทความทุกท่านที่ให้ความสนใจในการส่งบทความวิจัย และบทความวิชาการ มาตีพิมพ์เผยแพร่ ตลอดจนขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการประเมินบทความสำหรับผู้สนใจนำบทความตีพิมพ์เผยแพร่ลงในวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สามารถดูรายละเอียดและส่งบทความได้ที่เว็บไซต์ของวารสาร https://eauheritage.eau.ac.th/หรือ https://www.tci-thaijo.org/

บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความวิชาการ

1 ■ การอนุวัติการกฎหมายของประเทศไทยเกี่ยวกับความร่วมมือในการควบคุมมลพิษทางทะเลจากปฏิบัติการของเรือ
Thailand's Implementation & Co-operation in the Control of Marine Pollution from Operation of Vessels
พิชชา ใจสมคม

13 ■ ครอบครัวแหว่งกลาง
Skipped-Generation Households
ศรัณย์ ฤกษ์รัตนประทีป และ อาจินต์ สงทับ

20 ■ E-CRM: การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในยุคสังคมดิจิทัลของธุรกิจศัลยกรรมความงาม
E-CRM: Customer Relationship Management in the Digital Age of Cosmetic Surgery Business
อภิษฎา ดินม่วง และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข

31 ■ การสร้างตราสินค้าผ่านประสาทสัมผัส: กลยุทธ์สำหรับธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่
Sensory Branding: Strategy for Modern Trade
อังคาร คะชาวังศรี, กฤษดา เชียรวัฒนสุข และ วรวลัญช์ วุฒิ

40 ■ การพัฒนาการคิดวิเคราะห์ในการจัดการเรียนรู้ภาคปฏิบัติทางการพยาบาล
The Development of Analytical Thinking in the Nursing Practicum
มาลี คำคง

51 ■ จิตตปัญญาศึกษากับการสร้างเสริมสุขภาวะจิตวิญญาณในนักศึกษาพยาบาล
Promotion of Contemplative Education and Spiritual Well-Being in Nursing Students
วรินทร์ลดา จันทวีเมือง, อุษณีย์ เพชรรัชตะชาติ, กาญจน์สุนภัส บาลทิพย์ และ สกุนตลา แซ่เตียว

สารบัญ

บทความวิจัย

70 ■ เสน่ห์การท่องเที่ยวไทยผ่านการวิเคราะห์ภาพถ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เผยแพร่ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ภายใต้กรอบแนวคิดของสำนักสัญญะวิทยา: กรณีศึกษา กระบี่ กรุงเทพมหานคร โคราช พัทยา และ อยุธยา
Thai Tourism Attraction through a Content Analysis of Photographs from the Foreign Tourists that were Posted via Online Social Networking Based on Semiotic Tradition Conceptual Framework: A Case Study of Krabi, Bangkok, Korat, Pattaya and Ayutthaya
อุษา ศิลป์เรืองวิไล

87 ■ อิทธิพลของภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร
Effects of Thai Airasia Airline Image and Service Quality on Passengers' Service Usage Behavior
ณิศรา ระวียัน และ นิศากร สมสุข

100 ■ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล
Factors Affecting the Acceptance of Doing Banking Transactions on Smartphones in Bangkok and its Vicinity
จักรพงษ์ ลีลาธนาคีรี และ ธัญวรัตน์ สุวรรณะ

112 ■ ความท้าทายในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว เพื่อรับประเทศไทย 4.0
The Challenge to Develop the 3 Star Hotel Business for Thailand 4.0
ผุดผ่อง อาสิงสมานันท์

122 ■ ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการกับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในกรุงเทพมหานครฯ
Relationship between Marketing Mix for Service Business and Decision-Making Processes of Buying Foreign-Branded Cosmetics in Bangkok
ศิลาทิพย์ วงษ์สำราญจริง และ กนกพร ชัยประสิทธิ์

สารบัญ

131 ■ การบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ของประเทศไทย
Risk Management of Primary Schools in the Special Zone within the Southern Border Provinces of Thailand
สุขะมุกข์ เรืองอ่อน และ ประกอบ คุณารักษ์

144 ■ ชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา
Multimedia Instructional Packages for the Reading Skills for Primary Education Students
ฐาปนี เครืออนันต์ และ นฤมล เทพนวล

156 ■ หนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี
The Development of Augmented Reality Books in Broadcast Subjects for Undergraduate Students
ศักดินนท์ พุ่มพฤกษ์ และ นฤมล เทพนวล

168 ■ พฤติกรรมการประหยัดของนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร
Saving Behaviors of the Grade Six Students in Samut Sakhon Primary Educational Service Area Office
วรุณรัตน์ คุ้มแสง และ กมล โพธิเย็น

179 ■ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1
The Administrative Factors Affecting the Efficiency School Management under the Nakornphathom Primary Educational Service Area Office 1
จินดาขวัญ ถิ่นวงษ์แดง และ ปิยะนาถ บุญมีพิพิธ

190 ■ นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายกับการรวมตัวกันเป็นอาเซียน
Secondary-school Students and their Knowledge of the Asian Economic Community (AEC)
ดนัย ปัตตพงศ์ และ ทนงศักดิ์ เหมือนเตย

สารบัญ

205 ■ The Development of Speaking Skills of Students at the Primary Level Using Storytelling Elements as a Tool
การพัฒนาทักษะการพูดสำหรับนักเรียนระดับประถมศึกษาโดยใช้การเล่าเรื่องเป็นเครื่องมือ
Woraya Rodvinij

219 ■ การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม
The Study of the Mathematics Learning Achievement of Mathayomsuksa Five Students on Probability by Using SSCS Model and Questioning
เกษศิรินทร์ ขันธศุภ, ชานนท์ จันทรา และ ทรงชัย อักษรคิด

232 ■ การบริหารจัดการการส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรี
Administration for Promotion of the New Theory of Agriculture in Thanyaburi District
กิรณา ระศรี และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

241 ■ การบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมา
The Public Relations Administration for Promoting Farmers in Terms of the Sustainable Agriculture in Nakhon Ratchasima Province
กวินพัฒน์ เอี่ยมโคกสูง และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

251 ■ การบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
Administration Enhancement System of the Leadership Characteristics of Cadets of the Chulachomklao Royal Military Academy
วรวุฒิ แสงทอง และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

264 ■ การประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา
Instructional Leadership Competency Assessment for Principals
ชัชรินทร์ ชวนวัน

สารบัญ

281 ■ ปัจจัยที่อธิบายความพร้อมของหน่วยงานหลักในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
Factors Illustrating the Readiness of Core Organizations' Performance According to the Strategies of 2012 – 2016 National Tourism Plan for Developing Tourism of Pattaya City, Chonburi
วันชัย จึงวิบูลย์สถิตย์ และ วรเดช จันทรศร

295 ■ การบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทรา ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Administration for Public Assistance by Temples in Chachoengsao Province According to the Sufficiency Economy Philosophy
พระมหาปิยะบุตร วงศ์กันทราภัย และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

308 ■ การบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Administration of Exports at the Bangkok Port According to the Sufficiency Economy Philosophy
ชำนาญ ไชยฤทธิ์ และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

320 ■ การบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Administration of Housing Loans by the Government Savings Bank According to the Sufficiency Economy Philosophy
ชาติชาย พยุหนาวีชัย และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

332 ■ การบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทอง ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Administration of organic rice production of Angthong Province According to the Sufficiency Economy Philosophy
ธวัช ทองโอภาส และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

340 ■ นโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
Educational Development Policies on the Sufficiency Economy Philosophy in Pathum Thani Province
พีรพงศ์ กนกเลิศวงศ์

สารบัญ

351 ■ การศึกษาโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการช่วยเหลือเด็กและเยาวชน
This Project: A Study of Public and Private Structures to Help Children and Youth
สุกิจ อยู่ในธรรม

แนะนำหนังสือ

361 ■ Logical Thinking คิดอย่างมีตรรกะ ชนะทุกเงื่อนไข
นันทิยา จรูญแสง

การอนุวัติการกฎหมายของประเทศไทยเกี่ยวกับความร่วมมือในการควบคุมมลพิษทางทะเลจากปฏิบัติการของเรือ
Thailand's Implementation as Regard to the Issue of Co-operation on the Control of Marine Pollution from Operation of Vessels

พิชชา ใจสมคม
Pitcha Jaisomkom
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Faculty of Law, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

มลพิษทางทะเลที่เกิดจากปฏิบัติการของเรือนั้นส่งผลกระทบการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นอันมาก และเพื่อแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากมลพิษจากปฏิบัติการของเรือจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นรัฐเจ้าของธง (flag state) รัฐท่าเรือ (port state) หรือรัฐชายฝั่ง (coastal state) ความร่วมมือหนึ่งของมนุษย์ในการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นคือการมีกฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางทะเล ใช้ร่วมกันดังเช่น อนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล (United Nations Convention on the Law Of the Sea--UNCLOS) และอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยการป้องกันมลพิษจากเรือ ค.ศ. 1973 และพิธีสาร ค.ศ. 1978 (International Convention for the Prevention of Pollution from Ships 1973 as Modified by the Protocol of 1978: MARPOL 73/78) ซึ่งในบทความนี้จะเรียกว่า UNCLOS และ MARPOL 73/78 ประเทศไทยในฐานะที่เป็นภาคีของอนุสัญญาทั้งสองฉบับมีพันธกรณีที่จะต้องอนุวัติการกฎหมายภายในของตนเอง บทความนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา การอนุวัติการกฎหมายของประเทศไทยในประเด็นเกี่ยวกับความร่วมมือในการควบคุมภาวะมลพิษทางทะเลจากการปฏิบัติการของเรือตาม UNCLOS และ MARPOL 73/78 ซึ่งขณะนี้ประเทศไทยยังไม่ได้อนุวัติการกฎหมายที่เกี่ยวกับความร่วมมือในการควบคุมมลพิษจากปฏิบัติการของเรือแต่อย่างใด

คำสำคัญ: มลพิษทางทะเล, ปฏิบัติการของเรือ, รัฐเจ้าของธง, รัฐท่าเรือ, รัฐชายฝั่ง

Abstract

Marine pollution from the operation from vessels has a great impact on the living of human life. In resolving the environmental problem from the pollution cause by the operation of vessels, it needs cooperation of various parties, such as flag states, port states and coastal states. Cooperation of people in handling the environmental problem is to enact environmental law for common use, such as the United Nations Convention on the Law Of the Sea--UNCLOS and the International Convention for the Prevention of Pollution from Ships 1973 as modified by the Protocol of 1978 : MARPOL 73/78, hereinafter referred to as UNCLOS and MARPOL 73/78. Thailand as a party to both conventions has an obligation to the implementation of domestic legislation therefor. This article is to study the implementation of Thailand's domestic laws as regard to the issue of

cooperation for the control of marine pollution from the operation of vessels under UNCLOS and MARPOL 73/78. Up to this date, Thailand has not yet taken any action to such an effect.

Keywords: marine pollution, operation of vessels, flag state, port state, coastal state

บทนำ

ทะเลเป็นแหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นแหล่งอาหาร แหล่งแร่ธาตุ แหล่งเชื้อเพลิง แหล่งพันธุกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบนิเวศ (พิชชา ใจสมคม, 2552) และยังเป็นแหล่งคมนาคมหลักที่ใช้ในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เนื่องจากส่วนใหญ่ของพื้นผิวโลกเป็นพื้นผิวน้ำ ทะเลจึงมีความสำคัญเนื่องจากเป็นเส้นทางเดินเรือที่เชื่อมต่อภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกัน ซึ่งการเดินเรือนั้นก่อให้เกิดมลพิษทางทะเลได้หลายทาง (โชติกา วิทยาวรากุล, 2557) ไม่ว่าจะเป็นมลพิษที่เกิดขึ้นจากการกระทำโดยไม่จงใจของมนุษย์ เช่น มลพิษที่เกิดจากอุบัติการณ์ทางเรือ กรณีเรือโดนกันชนหินโสโครก หรือเป็นมลพิษที่เกิดจากการกระทำโดยจงใจของมนุษย์ดังเช่น มลพิษที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการของเรือไม่ว่าจะเป็นมลพิษที่รั่วไหลจากอุปกรณ์ที่ใช้ในการเดินเรือ เก็บกัก หรือสูบถ่ายน้ำมัน การรั่วไหลระหว่างสูบถ่ายน้ำมันกลางทะเลจากเรือใหญ่ไปสู่เรือเล็ก หรือระหว่างเรือเทียบท่า เป็นต้น (ดวงเด่น นาคสีหราช, 2557)

ผลกระทบจากมลพิษทางทะเลที่เกิดจากปฏิบัติการของเรือนั้นนั้นส่งผลกระทบเป็นวงกว้างทั้งต่อสุขภาพอนามัย การดำรงชีวิตของมนุษย์ ความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอันนำมาซึ่งปัญหาด้านเศรษฐกิจและสังคม และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทางทะเลอันเกิดจากการปล่อยทิ้งน้ำมันออกจากเรือนั้นมีหลากหลายและสามารถแพร่กระจายไปได้เป็นวงกว้างด้วยอิทธิพลของกระแสน้ำ คลื่น และลมซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิ่งมีชีวิตและสิ่งแวดล้อมในทะเลโดยทั่วไปตลอดจนกระทบต่อห่วงโซ่อาหารในทะเลตั้งแต่แพลงตอน ปลา นก และสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมในทะเลและอาจส่งผลต่อมนุษย์ในท้ายที่สุด (Peace,1993) แม้ว่าภาวะมลพิษจากแหล่งต่างๆ ที่ปล่อยลงสู่ทะเลนั้น มลพิษจากเรือมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 12 เมื่อเทียบกับมลพิษจากแหล่งอื่นก็ตาม แต่หากขาดการป้องกันและควบคุมที่มีประสิทธิภาพแล้วภาวะมลพิษจากเรือจะเพิ่มขึ้นและก่อความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมทางทะเลและการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประเทศต่างๆ ตระหนักถึงความสำคัญในการควบคุมมลพิษที่เกิดขึ้นจากเรือ หลายประเทศมีกฎหมายภายในที่ออกมาเพื่อควบคุมมลพิษจากการเดินเรือแต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหามลพิษที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง มลพิษทางทะเลที่เกิดจากปฏิบัติการของเรือนั้นสามารถเกิดขึ้นบริเวณใดก็ได้เพราะมลพิษเกิดจากตัวเรือซึ่งสามารถเคลื่อนที่ได้ทั้งในบริเวณที่อยู่ภายในเขตอำนาจแห่งชาติของรัฐ (national juristic of state) อันได้แก่ทะเลอาณาเขต (territorial sea) เขตเศรษฐกิจจำเพาะ (exclusive economic zone) และไหล่ทวีป (continental shelf) ของรัฐชายฝั่ง และบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตอำนาจแห่งชาติของรัฐ อันได้แก่ ทะเลหลวง (high seas) (จุมพต สายสุนทร, 2550) จึงเป็นการยากที่จะควบคุมภาวะมลพิษจากเรือโดยวิธีการจำกัดพื้นที่โดยใช้มาตรการป้องกันและควบคุมจากรัฐชายฝั่ง รัฐท่าเรือหรือโดยควบคุมจากรัฐเจ้าของธงเรือเพียงอย่างเดียว เช่นกรณีที่ภาวะมลพิษทางทะเลจากปฏิบัติการของเรือเกิดขึ้นในพื้นที่อยู่นอกเหนือเขตอำนาจแห่งชาติของรัฐเช่นทะเลหลวง (high seas) ซึ่งรัฐเจ้าของธงเรือจะมีบทบาทในการป้องกันและควบคุมมลพิษจากเรือที่ชักธงก็ตาม แต่ความเสียหายยังคงเกิดขึ้นกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและท้ายที่สุดผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ดังนั้นการควบคุมภาวะมลพิษจากปฏิบัติการของเรือจึงมีความสำคัญ มาตรการทางกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะควบคุมมลพิษและรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเลได้แต่เพื่อให้การควบคุมมลพิษจากปฏิบัติการของเรือและ

การรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเลมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องระหว่างรัฐต่างๆ ทั้งรัฐเจ้าของธงเรือ (flag state) รัฐชายฝั่ง (coastal stat) รัฐเจ้าของท่าเรือ (port state) หรือรัฐต่างๆ อยู่รอบๆ ฝั่งทะเลย่อมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งและควรถือเป็นแนวนโยบายและนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติร่วมกันระหว่างรัฐทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลกในการควบคุมมลพิษทางทะเลจากปฏิบัติการของเรือ ซึ่งผู้เขียนจะได้นำเสนอถึงการอนุวัติการกฎหมายของประเทศไทยเกี่ยวกับความร่วมมือในการควบคุมภาวะมลพิษทางทะเลจากปฏิบัติการของเรือในบทความนี้ ซึ่งก่อนจะนำเสนอถึงการอนุวัติการกฎหมายของประเทศไทย ผู้เขียนขอนำเสนอเกี่ยวกับแนวความคิดและหลักความร่วมมือในการควบคุมภาวะมลพิษทางทะเลจากการปฏิบัติการของเรือตามอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล (United Nations Convention on the Law Of the Sea—UNCLOS) และอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยการป้องกันมลพิษจากเรือ ค.ศ. 1973 และพิธีสาร ค.ศ. 1978 (International Convention for the Prevention of Pollution from Ships 1973 as modified by the Protocol of 1978: MARPOL 73/78) ซึ่งในบทความนี้จะเรียกว่า UNCLOS และ MARPOL 73/78

แนวความคิดและหลักความร่วมมือในการควบคุมภาวะมลพิษทางทะเลจากการปฏิบัติการของเรือตาม UNCLOS และ MARPOL 73/78

1. แนวความคิดในการควบคุมมลพิษจากปฏิบัติการของเรือ

แนวความคิดในการควบคุมมลพิษทางทะเลจากปฏิบัติการของเรือนั้น มีที่มาจากแนวความคิดพื้นฐาน ของการคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเลที่ถือว่ามนุษย์เป็นศูนย์กลางของสิ่งแวดล้อม (antropocentic approach) (จุมพต สายสุนทร, 2550) ที่มองว่าการคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมนั้นเป็นไปเพื่อสวัสดิภาพของมนุษย์ทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นสุขภาพ อนามัยเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ดังนั้นหากมนุษย์ตระหนักถึงสวัสดิภาพของตนเองทั้งปัจจุบันและอนาคตแล้วก็จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมของมนุษย์ให้อยู่ในสภาพที่ดีที่สุดทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของมนุษย์เองและการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นดังเช่นกรณีมลพิษที่เกิดจากปฏิบัติการของเรือนั้น การแก้ปัญหาตามแนวความคิดนี้ก็คือ ความร่วมมือกันของมนุษย์ที่อาศัยอยู่ตามที่ต่างๆ ทั่วโลก และแนวความคิดที่ว่ามนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อม (ecocentic approach) (จุมพต สายสุนทร, 2550) ที่ถือว่ามนุษย์เป็นเพียงส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างจากพืช สัตว์และสิ่งอื่นๆ ที่เป็นส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อม ดังนั้นมนุษย์จึงไม่มีอำนาจที่จะกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อประโยชน์ของมนุษย์แต่เพียงอย่างเดียวและที่สำคัญคือมนุษย์ไม่มีสิทธิทำลายสิ่งแวดล้อมเพื่อประโยชน์ของมนุษย์เอง แต่มนุษย์มีหน้าที่ที่จะต้องคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมไว้ตลอดเวลาเพื่อให้สิ่งแวดล้อมยังคงมีอยู่ต่อไปเพื่อประโยชน์ของสิ่งแวดล้อมในอนาคต ดังนั้นตามแนวความคิดนี้ การกระทำของมนุย์จึงต้องสอดคล้องกลมกลืนกับสิ่งแวดล้อมและไม่ควรกระทบกระเทือนต่อส่วนอื่นๆ ของสิ่งแวดล้อมที่ไม่ใช่มนุษย์ไม่ว่าจะเป็น พืช สัตว์ น้ำ อากาศ ทะเล เป็นต้น(จุมพต สายสุนทร, 2550) จากแนวคิดพื้นฐานทางสิ่งแวดล้อมทั้งสองแนวจึงนำมาซึ่งหลักการทางสิ่งแวดล้อมในการควบคุมภาวะมลพิษทางทะเลจากปฏิบัติการของเรือ

2. หลักความร่วมมือในการควบคุมมลพิษทางทะเลจากปฏิบัติการของเรือตาม UNCLOS และ MARPOL 73/78

ในการควบคุมมลพิษทางทะเลจากปฏิบัติการของเรือมีหลักการทางสิ่งแวดล้อมที่ควรนำมาพิจารณาหลายหลักแต่หลักความร่วมมือระหว่างประเทศในการคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเลเป็นหลักการสำคัญที่จะหยิบยกขึ้นมาในบทความนี้ เนื่องจากมลพิษที่เกิดจากปฏิบัติการของเรือนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกๆ พื้นที่ทางทะเลทั้งบริเวณที่อยู่ในเขตอำนาจแห่งชาติของรัฐและบริเวณที่เลยเขตอำนาจแห่งชาติของรัฐออกไป ดังเช่นกรณีของภาวะมลพิษที่เกิดจากปฏิบัติการของเรือซึ่งเกิดขึ้นได้ในทุกพื้นที่ทางทะเลที่เรือนั้นแล่นผ่าน ดังนั้นหลักความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อป้องกัน ลด ควบคุมและกำจัดภาวะมลพิษของสิ่งแวดล้อมดังกล่าวจึงเป็นหลักการที่สำคัญ (เขมจุฑา สุวรรณจินดา, 2558) ทั้งในส่วนของการป้องกัน การแก้ปัญหามลพิษที่เกิดขึ้น รวมถึงการฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมที่ได้รับผลกระทบจากภาวะมลพิษทางทะเลที่เกิดจากปฏิบัติการของเรืออีกด้วย และจากแนวความคิดด้าน

สิ่งแวดล้อมที่ต้องอาศัยความร่วมมือกันของมวลมนุษย์ที่อาศัยอยู่ตามที่ต่างๆ ของโลก ในการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น ประกอบกับความพยายามในการรวบรวมจารีตประเพณีระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิและพันธกรณีของรัฐต่างๆ ในการใช้ทะเล จึงนำมาซึ่งกฎเกณฑ์ซึ่งเป็นกฎหมายและเป็นที่มาของ UNCLOS และ MARPOL 73/78 ซึ่งรัฐต่างนำมาปฏิบัติในการควบคุมภาวะมลพิษทางทะเลจากปฏิบัติการของเรือ ซึ่งหลักความร่วมมือนี้สามารถแยกพิจารณาเป็นความร่วมมือด้านต่างๆ ดังนี้

2.1. ความร่วมมือตาม UNCLOS ปฏิบัติการของเรือซึ่งเกิดในพื้นที่ทางทะเลซึ่งส่งผลกระทบเป็นวงกว้างไปสู่พื้นที่ทางทะเลบริเวณต่างๆ และรวมไปถึงรัฐชายฝั่งและรัฐท่าเรือได้ ความร่วมมือในระดับภูมิภาคเพื่อคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเลจากภาวะมลพิษที่เกิดจากปฏิบัติการของเรือจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งหากพิจารณาตาม UNCLOS แล้วจะเห็นว่าความร่วมมือของรัฐภาคีในระดับภูมิภาคในการคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเลโดยไม่จำกัดว่าแหล่งกำเนิดมลพิษจะมาจากแหล่งใด จึงเป็นหลักการสำคัญซึ่งรวมถึงความร่วมมือในการในการคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเลที่เกิดจากปฏิบัติการของเรือ

UNCLOS ได้กำหนดประเด็นความร่วมมือไว้ 4 เรื่อง กล่าวคือ ความร่วมมือในการแจ้งให้ทราบถึงความเสียหายที่ใกล้จะถึงหรือเกิดขึ้นแล้ว ความร่วมมือในการจัดทำแผนฉุกเฉินต่อต้านภาวะมลพิษ การศึกษาโครงการวิจัยและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ตลอดทั้งเกณฑ์ทางวิทยาศาตร์สำหรับการจัดทำข้อบังคับ ประเด็นความร่วมมือดังกล่าวเป็นประเด็นความร่วมมือขั้นต่ำซึ่งรัฐจะร่วมมือกันในเรื่องนั้นๆ แต่ก็ไม่ห้าม หากรัฐต่างๆ จะร่วมมือกันในด้านอื่นนอกเหนือที่กำหนดไว้ใน UNCLOS (เขมจุฑา สุวรรณจินดา, 2558) เช่นหากรัฐจะร่วมมือกันในการกำหนดมาตรการป้องกัน การควบคุมมลพิษทางทะเลที่เกิดจากเรือ การบังคับใช้กฎหมายร่วมกัน ระหว่างรัฐไม่ว่าจะเป็นรัฐชายฝั่ง รัฐเจ้าของธงเรือ รัฐท่าเรือ รวมไปถึงการฟื้นฟูเยียวยาความเสียหายที่เกิดจากมลพิษทางทะเลที่เกิดจากฏิบัติการของเรือ เพื่อให้การคุ้มครองสิ่งแวดล้อมทางทะเลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ

ก. ความร่วมมือในการพัฒนากฎเกณฑ์ระหว่างประเทศ เมื่อพิจารณาข้อที่กำหนดให้รัฐร่วมมือกันทั้งในระดับโลกและในกรณีที่เหมาะสมในระดับภูมิภาค ไม่ว่าโดยตรงหรือโดยผ่านองค์การระหว่างประเทศรวมทั้งแนวปฏิบัติและวิธีดำเนินการระหว่างประเทศที่ได้รับการเสนอแนะซึ่งสอดคล้องกับ UNCLOS เพื่อการคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเลโดยคำนึงถึงลักษณะเฉพาะภูมิภาค แต่อย่างไรก็ตามความร่วมมือในระดับภูมิภาคดังกล่าวเป็นความร่วมมือที่ไม่ได้มีลักษณะบังคับ แต่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของรัฐนั้นในการปฏิบัติตามพันธกรณีของความร่วมมือตามข้อ 197 UNCLOS (ข้อ 197 United Nations Convention on the Law Of the Sea) ว่าจะร่วมมือในระดับโลกหรือในระดับภูมิภาคตามความเหมาะสมของแต่ละภูมิภาคหรือไม่ในการคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเล ทำให้เห็นได้ว่าพันธกรณีดังกล่าวนี้ไม่ได้จำกัดแหล่งที่มาของมลพิษ ดังนั้นสาระสำคัญของความร่วมมือดังกล่าวจะครอบคลุมแหล่งกำเนิดมลพิษทุกแหล่ง (เขมจุฑา สุวรรณจินดา, 2558) ซึ่งรวมถึงมลพิษที่เกิดจากปฏิบัติการของเรือด้วย และความร่วมมือในระดับโลกหรือระดับภูมิภาคดังกล่าวก็ไม่ได้จำกัดว่าต้องเป็นสนธิสัญญาที่มีผลผูกพันตามกฎหมายระหว่างประเทศเท่านั้น ความร่วมมือนั้นอาจเป็นเพียงกฎเกกณฑ์ มาตรฐาน แนวปฏิบัติและวิธีการดำเนินการที่ได้รับการเสนอแนะในระดับโลกหรือระดับภูมิภาคก็ได้ แต่ทั้งนี้ สนธิสัญญา กฎเกณฑ์ มาตรฐาน แนวปฏิบัติและวิธีการดำเนินการดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับ UNCLOS ตามที่กำหนดไว้ใน 197 ของ UNCLOS (เขมจุฑา สุวรรณจินดา, 2558)

ข. ความร่วมมือในการแจ้งให้ทราบถึงความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม ที่กำหนดว่าเมื่อรัฐได้รู้ถึงกรณีที่สิ่งแวดล้อมทางทะเลตกอยู่ภายใต้ภยันตรายจากความเสียหายที่ใกล้จะถึงหรือได้รับความเสียหายจากมลพิษแล้วให้รัฐนั้นแจ้งแก่รัฐอื่นๆ ซึ่งรัฐนั้นเห็นว่าน่าจะได้รับผลกระทบจากความเสียหายเช่นว่านั้นทราบโดยทันที รวมทั้งแจ้งให้องค์การระหว่างประเทศที่มีอำนาจทราบด้วย ตามข้อ 198 UNCLOS (ข้อ 198 United Nations Convention on the Law Of the Sea) จะเห็นได้ว่าพันธกรณีของรัฐในการแจ้งให้ทราบถึงความเสียหายที่ใกล้จะถึงนี้ไม่ได้จำกัดเฉพาะความเสียหายที่ใกล้จะถึงหรือเกิดขึ้นแล้วในดินแดนของรัฐเท่านั้นแต่ขยายรวมไปถึงนความเสียหายที่ใกล้จะถึงหรือเกิดขึ้นแล้วในดินแดนของรัฐอื่นด้วย

(เขมจุฑา สุวรรณจินดา, 2558) สืบเนื่องจากพันธกรณีในการแจ้งให้ทราบถึงความเสียหายที่ใกล้จะถึงหรือเกิดขึ้นแล้วตามข้อ 198 UNCLOS ข้างต้น ซึ่งกำหนดให้รัฐที่ได้รับความกระทบกระเทือน ตามขีดความสามารถของตนและองค์การระหว่างประเทศที่มีอำนาจ ร่วมมือกันเท่าที่จะเป็นไปได้ในการขจัดผลของภาวะมลพิษและป้องกันหรือลดความเสียหายให้เหลือน้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายนี้ ให้รัฐร่วมกันและพัฒนาและส่งเสริมแผนฉุกเฉินสำหรับตอบสนองอุบัติการณ์ภาวะมลพิษในสิ่งแวดล้อมทางทะเล ตามข้อ 199 UNCLOS (ข้อ 199 United Nations Convention on the Law Of the Sea)

ค. ความร่วมมือในการทำวิจัยและแลกเปลี่ยนข้อมูล ตามข้อ 200 UNCLOS (ข้อ 200 United Nations Convention on the Law Of the Sea) ความร่วมมือในระดับโลกหรือในระดับภูมิภาคอีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญในการคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเลซึ่งรวมถึงการควบคุมมลพิษทางทะเลจากปฏิบัติการของเรือให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นก็คือ ความร่วมมือในการศึกษาวิจัยและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างรัฐโดยเฉพาะรัฐที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกันดังเช่น ภูมิภาคอาเซียน ที่กำหนดให้รัฐร่วมมือกันไม่ว่าโดยตรงหรือโดยผ่านองค์การระหว่างประเทศที่มีอำนาจเพื่อความมุ่งประสงค์ในการส่งเสริมการศึกษา การดำเนินโครงการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ และการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข้อสนเทศและข้อมูลที่ได้มาเกี่ยวกับภาวะมลพิษของสิ่งแวดล้อมทางทะเล ให้รัฐเหล่านั้นเพียรพยายามที่จะเข้าร่วมอย่างจริงจังในโครงการระดับภูมิภาคหรือระดับโลกเพื่อให้ได้รับความรู้สำหรับการประเมินสภาพและขอบเขตของภาวะมลพิษ การเผชิญกับภาวะมลพิษ รวมทั้งเส้นทาง ความเสี่ยง และการแก้ไขภาวะมลพิษนั้น ซึ่งความร่วมมือในการวิจัยหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารดังกล่าวย่อมเป็นประโยชน์ต่อทุกรัฐในการประเมินถึงลักษณะและขอบเขตของมลพิษ การควบคุมมลพิษ รวมถึงผลกระทบอันจะเกิดขึ้นจากมลพิษและการแก้ไขมลพิษดังกล่าว ดังเช่นกรณีของการควบคุมมลพิษที่เกิดจากปฏิบัติการของเรือ หากมีความร่วมมือในการศึกษาวิจัยและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการควบคุมมลพิษที่เกิดจากปฏิบัติการของเรือ การควบคุมมลพิษ ความเสี่ยงในการเผชิญมลพิษ รวมถึงการแก้ไขสถานการณ์มลพิษที่เกิดขึ้นก็จะทำให้การควบคุมมลพิษทางทะเลจากปฏิบัติการของเรือเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (เขมจุฑา สุวรรณจินดา, 2558)

ง. ความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือแก่รัฐกำลังพัฒนา เพื่อให้การควบคุมมลพิษทางทะเลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ข้อ 202 UNCLOS (ข้อ 202 United Nations Convention on the Law Of the Sea) กำหนดให้รัฐที่พัฒนาแล้วอาจให้ความช่วยเหลือแก่รัฐกำลังพัฒนาโดยเฉพาะความในด้านวิทยาศาสตร์และด้านเทคนิค เพื่อคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเลตลอดทั้งการป้องกัน ลดและควบคุมภาวะมลพิษทางทะเลโดยความช่วยเหลือดังกล่าว

ความร่วมมือตาม UNCLOS นั้นเป็นความร่วมมือขั้นต่ำที่รัฐภาคีควรจะมีครอบคลุมความร่วมมือทั้ง 4 ด้านซึ่งได้ระบุไว้ใน 197 ถึงข้อ 202 แต่หากรัฐภาคีมีความประสงค์ในการกำหนดความร่วมมือในระดับโลกหรือในระดับภูมิภาคในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากความร่วมมือในการแจ้งให้ทราบถึงความเสียหายที่ใกล้จะถึงหรือเกิดขึ้นแล้ว ความร่วมมือในการทำแผนฉุกเฉินต่อต้านภาวะมลพิษ การศึกษาวิจัยและการแลกเปลี่ยนข้อมูล การกำหนดเกณฑ์ทางวิทยาที่ศาสตร์ที่เหมาะสมเพื่อจัดทำข้อบังคับก็สามารถทำได้ตราบเท่าที่ไม่ขัดกับ UNCLOS (เขมจุฑา สุวรรณจินดา, 2558)

2.2 ความร่วมมือตามพันธกรณี MARPOL 73/78 ของรัฐในระดับภูมิภาคเพื่อคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเลจากภาวะมลพิษจากปฏิบัติการของเรือ MARPOL 73/78 ซึ่งจะกล่าวถึงรายละเอียดของมลพิษประเภทต่างๆ จากเรือ เช่น น้ำมัน ของเหลวที่เป็นพิษ สารอันตราย น้ำเสีย และขยะ เป็นต้น โดยจะปรากฏอยู่ในภาคผนวกต่างๆ ของอนุสัญญา (จุมพต สายสุนทร, 2550) และในฐานะที่ MARPOL เป็นสนธิสัญญา รัฐที่เข้าเป็นภาคีแห่ง MARPOL 73/78 จึงมีพันธกรณีระหว่างประเทศโดยตรงที่ต้องผูกพันตามข้อบังคับในภาคผนวกต่างๆ ของ MARPOL 73/78 โดยเฉพาะภาคผนวกที่มีลักษณะบังคับ (mandatory) ซึ่งได้แก่ภาคผนวกที่ 1 ว่าด้วยมลพิษน้ำมันและภาคผนวกที่ 2 ว่าด้วยของเหลวที่เป็นพิษบรรจุหีบห่อ ส่วนภาคผนวกที่ III- VI นั้นรัฐภาคีแห่ง MARPOL 73/78 เลือกที่จะผูกพันหรือไม่ก็ได้ (optional) (จุมพต สายสุนทร, 2550) แต่เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของ MARPOL 73/78 คือการป้องกัน

และการควบคุมภาวะมลพิษต่างๆ จากเรือเป็นสำคัญ ดังนั้นพันธกรณีของรัฐภาคีแห่ง MARPOL 73/78 จึงเป็นพันธกรณีของรัฐเจ้าของธงเรือเป็นสำคัญที่จะต้องประกันว่าการก่อสร้าง อุปกรณ์ สิ่งติดตั้ง การดำเนินการและวัสดุของเรือนั้นเป็นไปตามข้อบังคับต่างๆ ของ MARPOL 73/78 อย่างเคร่งครัด(จุมพต สายสุนทร, 2550) ประเทศไทยเข้าเป็นภาคีในอนุสัญญา MARPOL 73/78 เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 และอนุสัญญาฉบับนี้มีผลใช้บังคับกับประเทศไทยเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 (ดวงเด่น นาคสีหราช, 2557) ดังนั้นประเทศไทยจึงมีพันธกรณีในการอนุวัติการกฎหมายในประเด็นเรื่องความร่วมมือ

MARPOL 73/78 มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันมลพิษทางทะเลที่เกิดจากเรือ ทั้งที่เกิดจากการเดินเรือและจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับเรือ และครอบคลุมสิ่งที่ก่อมลพิษแก่สิ่งแวดล้อมทางทะเล ซึ่งอนุสัญญาฉบับนี้จะวางกฎระเบียบให้รัฐภาคีต้องดำเนินการเพื่อลด และป้องกันมลพิษจากเรือโดยจะต้องมีมาตรการลงโทษเรือที่ชักธงของตนที่ละเมิดกฎเกณฑ์ นั่นหมายถึงรัฐภาคีจะต้องออกกฎเกณฑ์ข้อบังคับเรือของตนให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ระหว่างประเทศเกี่ยวกับมลพิษทางทะเล โดยให้รัฐภาคีมีพันธกรณีในการดำเนินการดังนี้

ก. รัฐเจ้าของธงเรือ (flag state) เนื่องจากพันธกรณีของรัฐภาคีแห่ง MARPOL 73/78 เป็นการป้องกันและควบคุมมลพิษต่างๆ จากเรือเป็นสำคัญ ดังนั้นพันธกรณีของรัฐภาคีแห่ง MARPOL 73/78 จึงเป็นพันธกรณีแห่งรัฐเจ้าของธงเรือที่จดทะเบียนกับตนเป็นสำคัญในการบังคับการตามมาตรการต่างๆ ที่กำหนดไว้ใน MARPOL 73/78 ในการป้องกัน ลดและควบคุมภาวะมลพิษที่เกิดจากปฏิบัติการของเรือ

ข. รัฐท่าเรือ (port State) วิธีหนึ่งในการแก้ปัญหาที่เกิดจากรัฐเจ้าของธงเรือไม่สามารถควบคุมเรือที่ชักธงของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ความร่วมมือกับรัฐท่าเรือซึ่งตามข้อ 218 UNCLOS (ข้อ 218 United Nations Convention on the Law Of the Sea) กำหนดว่าเมื่อเรืออยู่ในท่าเรือหรือท่าเรือนอกชายฝั่งของรัฐโดยสมัครใจ รัฐนั้นอาจทำการสอบสวนและหากมีหลักฐานยืนยันก็สามารถดำเนินกระบวนพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวกับการปล่อยทิ้งใดๆ จากเรือนั้นลงสู่ทะเลนอกน่านน้ำภายใน ทะเลอาณาเขตหรือเขตเศรษฐกิจจำเพาะของรัฐนั้นซึ่งเป็นการฝ่าฝืนหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานระหว่างประเทศที่ใช้บังคับอยู่หรือที่กำหนดขึ้นโดยองค์การระหว่างประเทศที่มีอำนาจในกรณีของ MARPOL 73/78 โดยองค์การพาณิชย์นาวีระหว่างประเทศ (IMO) (จุมพต สายสุนทร, 2550) และหากการปล่อยทิ้งข้างต้นกระทำลงในทะเลที่เป็นน่านน้ำภายในทะเลอาณาเขตหรือเขตเศรษฐกิจจำเพาะของรัฐอื่น รัฐเจ้าของท่าเรือดังกล่าวจะไม่สามารถสอบสวนและดำเนินกระบวนการพิจารณาได้ เว้นแต่จะได้รับการร้องขอจากรัฐนั้นหรือจากรัฐเจ้าของธงหรือจากรัฐซึ่งได้รับความเสียหายหรือที่ถูกคุกคามจากการปล่อยทิ้งที่ฝ่าฝืนดังกล่าว หรือเว้นแต่การปล่อยทิ้งนั้นได้ก่อให้เกิดหรือน่าจะเกิดภาวะมลพิษในน่านน้ำภายใน ทะเลอาณาเขตหรือเขตเศรษฐกิจจำเพาะของรัฐเจ้าของท่าเรือดังกล่าวเสียเอง (ข้อ 218 United Nations Convention on the Law Of the Sea)

ค. รัฐชายฝั่ง(coastal state) เนื่องจากรัฐชายฝั่งได้รับผลกระทบโดยตรงจากภาวะมลพิษที่เกิดจากปฏิบัติการของเรือ เมื่อเรืออยู่ในท่าเรือหรือท่าเรือนอกชายฝั่งของรัฐชายฝั่งโดยสมัครใจ รัฐชายฝั่งนั้นอาจดำเนินกระบวนพิจารณาเกี่ยวกับการฝ่าฝืนกฎหมายและข้อบังคับใดๆ ของรัฐชายฝั่งที่ออกตามอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ.1982 UNCLOS หรือกฎเกณฑ์หรือมาตรฐานระหว่างประเทศที่ใช้บังคับอยู่เพื่อป้องกันลดและควบคุมภาวะมลพิษที่เกิดจากเรือเช่น MARPOL 73/78 ในเมื่อการฝ่าฝืนนั้นเกิดขึ้นในทะเลอาณาเขตหรือเขตเศรษฐกิจจำเพาะของรัฐชายฝั่งนั้นเอง (ข้อ 220 วรรค 1 United Nations Convention on the Law Of the Sea UNCLOS) ในกรณีที่มีเหตุแน่ชัดให้เชื่อได้ว่าเรือที่แล่นอยู่ในเขตเศรษฐกิจจำเพาะหรือทะเลอาณาเขตของรัฐชายฝั่งได้ทำการฝ่าฝืนในเขตเศรษฐกิจจำเพาะซึ่งกฎเกณฑ์และมาตรฐานระหว่างประเทศที่ใช้บังคับอยู่เพื่อป้องกันลดและควบคุมภาวะมลพิษที่เกิดจากเรือเช่น MARPOL 73/78 หรือกฎหมายหรือข้อบังคับของรัฐนั้นซึ่งสอดคล้องกับและทำให้กฎเกณฑ์และมาตรฐานเช่นว่านั้นมีผลใช้บังคับ รัฐชายฝั่งอาจกำหนดให้เรือนั้นให้ข้อสนเทศเกี่ยวกับลักษณะพิเศษของตนและท่าที่จดทะเบียน ท่าที่จอดแวะครั้งสุดท้ายและท่าที่จะไปจอดแวะต่อไป และข้อสนเทศที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อที่จะตัดสินว่าได้เกิด

การฝ่าฝืนขึ้นหรือไม่ (ข้อ 220 วรรค 3 United Nations Convention on the Law Of the Sea) และหากมีการฝ่าฝืนดังกล่าวในเขตเศรษฐกิจจำเพาะหรือทะเลอาณาเขตของรัฐซึ่งส่งผลให้มีการปล่อยทิ้งอย่างมากอันก่อให้เกิดหรือคุกคามว่าจะก่อให้เกิดภาวะมลพิษอย่างมากต่อสิ่งแวดล้อมทางทะเล รัฐนั้นอาจดำเนินการตรวจสอบทางกายภาพในเรื่องที่เกี่ยวกับการฝ่าฝืนนั้นได้ หากเรือดังกล่าวปฏิเสธที่จะให้ข้อสนเทศหรือหากข้อสนเทศที่เรือนั้นให้มาแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดจากสถานการณ์จริงและหากสถานการณ์แห่งกรณีนั้นยืนยันการตรวจสอบเช่นว่านั้นว่าเป็นการถูกต้อง (ข้อ 220 วรรค 5 United Nations Convention on the Law Of the Sea) เมื่อมีหลักฐานแน่ชัดว่าเรือที่แล่นอยู่ในเขตเศรษฐกิจจำเพาะหรือทะเลอาณาเขตของรัฐชายฝั่งดังกล่าวได้ฝ่าฝืนกฎหมายและข้อบังคับของรัฐชายฝั่งที่ออกตามอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ. 1982 หรือมาตรฐานระหว่างประเทศที่ใช้บังคับอยู่เพื่อป้องกันลดและควบคุมภาวะมลพิษที่เกิดจากเรือเช่น MARPOL 73/78 อันส่งผลให้เกิดการปล่อยทิ้งที่ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวงต่อแนวชายฝั่งทะเลหรือผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องของรัฐชายฝั่งหรือแก่ทรัพยากรใดๆ ของทะเลอาณาเขตหรือของเขตเศรษฐกิจจำเพาะของรัฐชายฝั่งนั้น รัฐชายฝั่งเช่นว่านั้นอาจดำเนินกระบวนพิจารณารวมทั้งกักเรือนั้นตามกฎหมายของตนโดยมีพยานหลักฐานยืนยันเช่นนั้น(ข้อ 220 วรรค 6 United Nations Convention on the Law Of the Sea)

ดังนั้นการป้องกัน การลดและควบคุมภาวะมลพิษทางทะเลจากเรือซึ่งรวมถึงมลพิษที่เกิดจากปฏิบัติการของเรือจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ซึ่งนอกเหนือจากความจริงจังของรัฐที่มีเขตอำนาจเหนือเรือโดยตรง ได้แก่รัฐเจ้าของธงรัฐชายฝั่งและรัฐเจ้าของท่าเรือเกี่ยวกับการป้องกัน การลดและควบคุมภาวะมลพิษทางทะเลจากเรือแล้ว (จุมพต สายสุนทร, 2550) จะเห็นได้ว่าความร่วมมือระหว่างรัฐเจ้าของธงเรือ รัฐท่าเรือและรัฐชายฝั่ง เป็นอีกประเด็นมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความร่วมมือในระดับภูมิภาคระหว่างรัฐที่มีอาณาเขตทางทะเลประชิดติดกัน ดังเช่นประเทศในภูมิภาคอาเซียน

การอนุวัติการกฎหมายของประเทศไทยในการควบคุมมลพิษทางทะเลจากปฏิบัติการของเรือในประเด็นเรื่องความร่วมมือ

ประเทศไทยในฐานะที่เป็นภาคี UNCLOS และ MARPOL 73/78 ควรพิจารณาในการอนุวัติการกฎหมายสำหรับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เกี่ยวกับความร่วมมือของรัฐในภูมิภาคนี้ในการควบคุมมลพิษทางทะเลที่เกิดจากปฏิบัติการของเรือ

1. ความร่วมมือตาม UNCLOS กล่าวคือ ความร่วมมือตามข้อ 197 UNCLOS (ข้อ 197 United Nations Convention on the Law Of the Sea) ว่าจะร่วมมือในระดับโลกหรือในระดับภูมิภาคตามความเหมาะสมของแต่ละภูมิภาคหรือไม่ในการคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเล ความร่วมมือในการแจ้งให้ทราบถึงความเสียหายที่ใกล้จะถึงหรือเกิดขึ้นแล้วตามข้อ 198 UNCOS (ข้อ 198 United Nations Convention on the Law Of the Sea) ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวจะทำให้การคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเลที่เกิดจากเรือมีประสิทธิภาพเพราะการแจ้งให้ทราบถึงความเสียหายนั้นไม่ได้จำกัดเฉพาะความเสียหายที่ใกล้จะถึงหรือเกิดขึ้นแล้วในดินแดนของรัฐเท่านั้นแต่ขยายรวมไปถึงความเสียหายที่ใกล้จะถึงหรือเกิดขึ้นแล้วในดินแดนของรัฐอื่นในภูมิภาคด้วย (เขมจุฑา สุวรรณจินดา, 2558) ความร่วมมือในการศึกษาวิจัยและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างรัฐโดยเฉพาะรัฐที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกันดังเช่น ภูมิภาคอาเซียน ซึ่งหลักการดังกล่าวได้ปรากฏในข้อ 200 UNCLOS (ข้อ 200 United Nations Convention on the Law Of the Sea) ความร่วมมือของรัฐในการกำหนดเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์เพื่อจัดทำกฎเกณฑ์ มาตรฐาน ตลอดทั้งแนวปฏิบัติและวิธีการดำเนินงานในระดับโลกและระดับภูมิภาค ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการควบคุมมลพิษทางทะเลจากปฏิบัติการของเรือ กล่าวคือ ให้รัฐร่วมมือกันไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยผ่านองค์การระหว่างประเทศที่มีอำนาจ ในการกำหนดเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ที่เหมาะสมเพื่อจัดทำและแจงรายละเอียดของหลักเกณฑ์มาตรฐานและแนวปฏิบัติ และวิธีการที่ได้รับการเสนอแนะเพื่อการป้องกัน การลดและการควบคุมภาวะมลพิษของสิ่งแวดล้อมทางทะเลที่เกิดจากปฏิบัติการของเรือตามข้อ 201 UNCLOS (ข้อ 201 United Nations Convention on

the Law Of the Sea) หรือความร่วมมือด้านอื่นๆ ที่รัฐภาคีประสงค์ในการกำหนดความร่วมมือในระดับโลกหรือในระดับภูมิภาคในด้านอื่นๆ นอกเหนือจากความร่วมมือในการแจ้งให้ทราบถึงความเสียหายที่ใกล้จะถึงหรือเกิดขึ้นแล้ว ความร่วมมือในการทำแผนฉุกเฉินต่อต้านภาวะมลพิษ การศึกษาวิจัยและการแลกเปลี่ยนข้อมูล การกำหนดเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ที่เหมาะสมเพื่อจัดทำข้อบังคับ ก็สามารถทำได้ตราบเท่าที่ไม่ขัดกับ UNCLOS

2. ความร่วมมือตาม MARPOL นอกเหนือจากความร่วมมือตาม UNCLOS แล้ว ยังมีอนุสัญญาระหว่างประเทศเพื่อป้องกันภาวะมลพิษจากเรือ ค.ศ.1973 (International Convention for the Prevention of Pollution from Ships) พร้อมทั้งพิธีสาร ค.ศ.1978 เกี่ยวกับอนุสัญญาระหว่างประเทศเพื่อการป้องกันภาวะมลพิษจากเรือ ซึ่งจะกล่าวถึงรายละเอียดของมลพิษประเภทต่างๆ จากเรือ เช่น น้ำมัน ของเหลวที่เป็นพิษ สารอันตราย น้ำเสีย และขยะ เป็นต้น โดยจะปรากฏอยู่ในภาคผนวกต่างๆ ของอนุสัญญา และในฐานะที่ MARPOL เป็นสนธิสัญญา รัฐที่เข้าเป็นภาคีแห่ง MARPOL 73/78 จึงมีพันธกรณีระหว่างประเทศโดยตรงที่ต้องผูกพันตามข้อบังคับในภาคผนวกต่างๆ ของ MARPOL 73/78 โดยเฉพาะภาคผนวกที่มีลักษณะบังคับ (mandatory) ซึ่งได้แก่ภาคผนวกที่ 1 ว่าด้วยมลพิษน้ำมัน และภาคผนวกที่ 2 ว่าด้วยของเหลวที่เป็นพิษ ส่วนภาคผนวกที่ 3- 4 นั้นรัฐภาคีแห่ง MARPOL 73/78 เลือกที่จะผูกพันหรือไม่ก็ได้ (optional) แต่เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของ MARPOL 73/78 คือการป้องกันและการควบคุมภาวะมลพิษต่างๆ จากเรือเป็นสำคัญ ดังนั้นพันธกรณีของรัฐภาคีแห่ง MARPOL 73/78 จึงเป็นพันธกรณีของรัฐเจ้าของธงเรือเป็นสำคัญที่จะต้องประกันว่า การก่อสร้าง อุปกรณ์ สิ่งติดตั้ง การดำเนินการและวัสดุของเรือนั้นเป็นไปตามข้อบังคับต่างๆ ของ MARPOL 73/78 อย่างเคร่งครัดหรือไม่ (จุมพต สายสุนทร, 2550) MARPOL 73/78 มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันมลพิษทางทะเลที่เกิดจากเรือ ทั้งที่เกิดจากการเดินเรือและจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับเรือ และครอบคลุมสิ่งที่ก่อมลพิษแก่สิ่งแวดล้อมทางทะเล ซึ่งอนุสัญญาฉบับนี้จะวางกฎระเบียบให้รัฐภาคีต้องดำเนินการเพื่อลด และป้องกันมลพิษจากเรือ โดยจะต้องมีมาตรการลงโทษเรือที่ชักธงของตนที่ละเมิดกฎเกณฑ์ นั่นหมายถึงรัฐภาคีจะต้องออกกฎเกณฑ์ข้อบังคับเรือของตนให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ระหว่างประเทศเกี่ยวกับมลพิษทางทะเลโดยดำเนินการในฐานะรัฐเจ้าของธงเรือ (flag state) รัฐท่าเรือ (port state) รัฐชายฝั่ง (coastal state) กล่าวคือ

ก. รัฐเจ้าของธงเรือ (flag state) รัฐภาคีแห่ง MARPOL 73/78 มีพันธกรณีในการบังคับการตามมาตรการต่างๆ ที่กำหนดไว้ใน MARPOL 73/78 ในการป้องกันลดและควบคุมมลพิษที่เกิดจากปฏิบัติการของเรือ ตามภาคผนวกต่างๆ เช่นรัฐเจ้าของธงเรือจะต้องควบคุมการปล่อยทิ้งน้ำมันในภาคผนวกที่ 1 ในกรณีของเรือบรรทุกน้ำมัน (oil tanker) ที่จะต้องไม่อยู่ในพื้นที่พิเศษซึ่งหมายถึงทะเลที่มีลักษณะพิเศษจำเป็นต้องมีวิธีการที่เป็นพิเศษในการป้องกันมลพิษจากเรือ (Annex 1, Regulation 1 (4). 4 International Convention for the Prevention of Pollution from Ships 1973 as modified by the Protocol of 1978: MARPOL 73/78) ที่รัฐเจ้าของธงเรือจะต้องควบคุมมาตรฐานการออกแบบ การก่อสร้างและอุปกรณ์ประจำเรือ การตรวจสอบ (survey) และการออกใบรับรอง (certificate) เพื่อใช้ในการควบคุมการปล่อยมลพิษน้ำมันจากเรือ (Annex 1, Regulation 20 Paragraph 6 OIL RECORD BOOK International Convention for the Prevention of Pollution from Ships 1973 as modified by the Protocol of 1978: MARPOL 73/78) โดยมีรายละเอียดของการตรวจสอบก่อนที่จะนำเรือออกไปใช้งานในกรณีเรือใหม่หรือก่อนที่จะออกใบรับรองสำหรับเรือที่ใช้อยู่แล้ว โดยการตรวจสอบดังกล่าวจะต้องครอบคลุมถึงการตรวจสอบโครงสร้าง (structure) อุปกรณ์ (equipment) ระบบ (system) สิ่งติดตั้ง (fitting) การดำเนินการ (arrangements) และวัสดุ (Material) ของเรือเพื่อให้มั่นใจได้ว่าสิ่งต่างๆ ดังกล่าวจะเป็นไปตามข้อกำหนดของภาคผนวกที่ 1 (1978 Protocol Annex 1, Regulation 4 Paragraph1 (a) SURVEYS AND INSPECTIONS นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบอุปกรณ์และปั๊มที่เกี่ยวข้อง ระบบท่อ (piping system) ตลอดทั้งระบบควบคุมและติดตามการปล่อยทิ้งน้ำมัน (oil discharge monitoring and control system) ระบบล้างน้ำมันดิบ (crude oil washing system) อุปกรณ์แยกน้ำมันออกจากน้ำ (oily-water separating equipment)

และระบบกรองน้ำมัน (oil filtering system) ว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของภาคผนวกที่ 1 นี้และยังอยู่ในสภาพที่ทำงานได้ดีอยู่หรือไม่ ซึ่งระบบการตรววสอบดังกล่าวจะต้องกระทำอย่างต่ำ 1 ครั้งในระหว่างระยะเวลาการมีผลใช้บังคับของใบรับรอง และในกรณีเช่นว่านี้การตรวจสอบดังกล่าวจะต้องกระทำไม่ก่อน 6 เดือนและไม่ช้ากว่า 6 เดือนหลังจากวันที่ครบกำหนดครึ่งอายุของใบรับรองดังกล่าว ซึ่งการตรวจสอบดังกล่าวของรัฐเจ้าของธงนั้นต้องบันทึกไว้ในใบรับรองการป้องกันมลพิษน้ำมันระหว่างประเทศ (1973) ด้วย (1978 Protocol Annex 1, Regulation 4 Paragraph 1 (C) SURVEYS AND INSPECTIONS และต้องกระทำโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐเจ้าของธงเรือนั้น แต่ทั้งนี้รัฐเจ้าของธงอาจมอบหมายการตรวจสอบเช่นว่านั้นให้แก่ผู้ตรวจสอบ (surveyors) ที่แต่งตั้งขึ้นเพื่อการนั้นหรือให้แก่องค์การที่รัฐเจ้าของธงเรือนั้นรับรองก็ได้

ข. รัฐท่าเรือ (port state) วิธีหนึ่งในการแก้ปัญหาที่เกิดจากรัฐเจ้าของธงเรือไม่สามารถควบคุมเรือที่ชักธงของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือการให้ความสำคัญกับรัฐท่าเรือในกรณีของ MARPOL 73/78 โดยองค์การพาณิชย์นาวีระหว่างประเทศ (IMO) (จุมพต สายสุนทร, 2550) และหากการปล่อยทิ้งข้างต้นกระทำลงในทะเลที่เป็นน่านน้ำภายใน ทะเลอาณาเขตหรือเขตเศรษฐกิจจำเพาะของรัฐอื่น รัฐเจ้าของท่าเรือดังกล่าวจะไม่สามารถสอบสวนและดำเนินกระบวนพิจารณาได้ เว้นแต่จะได้รับการร้องขอจากรัฐนั้นหรือจากรัฐเจ้าของธงหรือจากรัฐซึ่งได้รับความเสียหายหรือที่ถูกคุกคามจากการปล่อยทิ้งที่ฝ่าฝืนดังกล่าว หรือเว้นแต่การปล่อยทิ้งนั้นได้ก่อให้เกิดหรือน่าจะเกิดภาวะมลพิษในน่านน้ำภายใน ทะเลอาณาเขตหรือเขตเศรษฐกิจจำเพาะของรัฐเจ้าของท่าเรือดังกล่าวเสียเองนอกจากนี้รัฐเจ้าของท่าเรือสามารถร้องขอให้รัฐเจ้าของธงหรือผู้ที่รัฐเจ้าของธงมอบหมายทำการซ่อมแซมหรือสำรวจสภาพของเรือและอุปกรณ์ที่ไม่สอดคล้องกับรายการที่ระบุไว้ในใบรับรองอย่างมีนัยสำคัญหรือมีสภาพไม่เหมาะสมที่จะออกเดินทางเพราะจะทำให้เกิดอันตรายต่อสิ่งแวดล้อมทางทะเลได้ ซึ่งหากเรือดังกล่าวไม่ปฏิบัติตามก็อาจทำให้ถูกถอนใบรับรองได้ ในกรณีนี้รัฐท่าเรือมีหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ตรวจสอบหรือองค์การดังกล่าวเท่าที่จำเป็นเพื่อให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับ และรัฐเจ้าของท่าเรือจะต้องทำให้แน่ใจได้ว่าเรือดังกล่าวจะไม่ออกจากท่า จนกว่าจะได้ไปยังท่าซ่อมแซมเรือที่ใกล้ที่สุด โดยไม่คุกคามหรือไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสิ่งแวดล้อมทางทะเล (1978 Protocol Annex 1, Regulation 4 Paragraph 3 SURVEYS AND INSPECTIONS 3) จะเห็นได้ว่ามาตรการดังกล่าวดังกล่าวเป็นการให้รัฐเจ้าของท่าเรือเข้ามามีบทบาทในการช่วยตรวจสอบการควบคุมการรั่วไหลของน้ำมันจากปฏิบัติการของเรืออีกทางหนึ่งนอกเหนือจากรัฐเจ้าของธงเรือเพื่อแก้ปัญหาในกรณีรัฐเจ้าของธงไม่สามารถบังคับเหนือเรือนั้นได้ แต่หากเรือนั้นได้เข้ามาจอดในท่าเรือก็จะทำให้รัฐท่าเรือต้องแจ้งแก่รัฐเจ้าของธงเรือหรือองค์การที่รัฐเจ้าของธงมอบอำนาจให้ถึงการรั่วไหลของน้ำมันนั้น โดยรัฐท่าเรือจะต้องไม่อนุญาตให้เรือนั้นออกจากท่าจนกว่าจะเรือนั้นจะได้ซ่อมแซมและไม่เกิดความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมทางทะเล

ค. รัฐชายฝั่ง (coastal state) ตาม MARPOL 73/78 ได้กำหนดให้รัฐชายฝั่ง ในกรณีของแท่นขุดเจาะทั้งแบบลอยน้ำและแบบติดกับที่ ซึ่งอยู่ในความหมายของเรือตาม MARPOL 73/78 (MARPOL 73/78, Article 3 Paragraph 1 (a),(b))ในการที่จะให้ประกันว่าเรือดังกล่าวได้มีสิ่งติดตั้ง (installations) ตามสมควรเท่าที่ทำได้เพื่อให้มั่นใจว่ามีการกักเก็บเศษน้ำมันไว้บนเรือและจะปล่อยทิ้งยังสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับกากน้ำมัน (reception facilities) หรือได้กระทำตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้ว และในกรณีของการควบคุมน้ำมันในพื้นที่พิเศษ (Annex 1, Regulation 1 (10) DEFENITIONS 10) มีการควบคุมการปล่อยทิ้งน้ำมันเง้มงวดกว่าบริเวณอื่นใดและกำหนดให้เรือที่อยู่ในพื้นที่พิเศษจะต้องกักเก็บเศษน้ำมันไว้บนเรือและต้องนำไปปล่อยทิ้งยังสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับกากน้ำมัน (reception facilities) ซึ่งหน้าที่ในการจัดให้มีสถานที่สำหรับรับกากน้ำมันจากเรือ MARPOL 73/78 กำหนดให้เป็นหน้าที่ของรัฐชายฝั่งรอบๆ พื้นที่พิเศษหรือรัฐท่าเรือเป็นผู้จัดหา (ANNEX 1, Regulation 10 Paragraph 7 (a) METHODS FOR THE PREVENTION OF OIL POLLUTION FROM SHIPS WHILE OPERATING IN SPECIAL AREAS)

มาตรการตาม MARPOL73/78 นั้นให้ความสำคัญกับการป้องกัน การลดและควบคุมมลพิษทางทะเลจากจากเรือซึ่งรวมถึงมลพิษที่เกิดจากปฏิบัติการของเรือ

นั้นให้ความสำคัญกับการควบคุมมลพิษจากรัฐเจ้าของธงเป็นสำคัญแต่เนื่องจากมลพิษจากปฏิบัติการของเรือนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกพื้นที่ทางทะเลดังนั้น การให้ความสำคัญเกี่ยวกับประเด็นเรื่องความร่วมมือด้านต่างๆ กับรัฐท่าเรือและรัฐชายฝั่งในการควบคุมมลพิษจากปฏิบัติการของเรือร่วมกันก็จะทำให้การควบคุมมลพิษจากปฏิบัติการของเรือมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งประเทศในภูมิภาคโดยเฉพาะ ASEAN อาจทำความร่วมมือระหว่างกันเนื่องจากประเทศในอาเซียนยกเว้นประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวที่ไม่ได้เข้าร่วมเป็นภาคี MARPOL 73/78 จึงทำให้ประเทศในภูมิภาคอาเซียนมีพันธกรณีในเรื่องความร่วมมือระหว่างกันไม่ว่าจะเป็นความร่วมมือในระดับโลกหรือในระดับภูมิภาคตามความเหมาะสมของแต่ละภูมิภาคหรือไม่ในการคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเล ความร่วมมือในการแจ้งให้ทราบถึงความเสียหายที่ใกล้จะถึงหรือเกิดขึ้นแล้ว ความร่วมมือในการทำวิจัยและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างรัฐ ความร่วมมือในการกำหนดเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์เพื่อจัดทำกฎเกณฑ์ มาตรฐาน ตลอดทั้งแนวปฏิบัติและวิธีการดำเนินงานในระดับโลกและระดับภูมิภาค ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการควบคุมมลพิษทางทะเลจากปฏิบัติการของเรือ หรือความร่วมมือด้านอื่นๆ ซึ่งกำหนดไว้ใน UNCLOS หรือความร่วมมือระหว่างรัฐเจ้าของธงเรือ (flag state) รัฐท่าเรือ (port state) หรือรัฐชายฝั่ง (coastal state) ในภูมิภาคในการป้องกัน ลด มลพิษทางทะเลที่เกิดจากปฏิบัติการของเรือตาม MARPOL 73/78 ซึ่งเกิดขึ้นในบริเวณต่างๆ ในทะเล ไม่ว่าจะเป็นเขตเศรษฐกิจจำเพาะ เขตต่อเนื่อง ทะเลหลวงหรือแม้แต่เขตเศรษฐกิจจำเพาะของรัฐอื่นซึ่งจะทำให้การคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเลมีประสิทธิภาพ หรือความร่วมมือในระดับภูมิภาคเกี่ยวกับความรับผิดทางแพ่งต่อความเสียหายจากมลพิษน้ำมันอันเกิดจากเรือในภูมิภาค ซึ่งประเทศไทยหรือประเทศในภูมิภาคอาเซียนสามารถทำความตกลงในด้านความร่วมมือดังกล่าวได้อยู่แล้วเนื่องจากความร่วมมือที่กำหนดไว้ใน UNCLOS และ MARPOL 73/78 เป็นความร่วมมือขั้นต่ำที่กำหนดให้ภาคีต้องปฏิบัติตามเท่านั้น

สรุป

จากแนวความคิดพื้นฐานของการคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเลที่ถือว่ามนุษย์เป็นศูนย์กลางของสิ่งแวดล้อม (antropocentic approach) (จุมพต สายสุนทร, 2550) จึงมีความพยายามในการคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อประโยชน์ของมนุษย์ในการมีสวัสดิภาพที่ดีทั้งด้านร่างกาย อนามัย เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและความน่ารื่นรมย์ และแนวความคิดที่ว่ามนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อม (ecocentic a pproach) (จุมพต สายสุนทร, 2550) ที่ทำให้มนุษย์มีหน้าที่ในการคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมไว้ตลอดเวลาเพื่อให้สิ่งแวดล้อมยังคงมีอยู่ต่อไปเพื่อประโยชน์ของสิ่งแวดล้อมในอนาคตและการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมตามแนวความคิดทั้งสองนี้ก็คือ ความร่วมมือกันของมนุษย์ที่อาศัยอยู่ตามที่ต่างๆ ทั่วโลก อันนำมาซึ่งหลักการทางสิ่งแวดล้อมในการควบคุมภาวะมลพิษทางทะเลจากปฏิบัติการของเรือ เช่น หลักการคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเล หลักความรับผิดชอบของรัฐต่อสิ่งแวดล้อมทางทะเล หลักความร่วมมือระหว่างประเทศในการคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเล และหลักการระงับข้อพิพาทด้านสิ่งแวดล้อมโดยสันติวิธีนั้น

หลักการด้านสิ่งแวดล้อมดังกล่าวนั้นเป็นจารีตประเพณีระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิและพันธกรณีของรัฐต่างๆ ในการใช้ทะเล ซึ่งไม่ได้มีสภาพบังคับ แต่ด้วยความพยายามที่จะทำให้กฎเกณฑ์ทางสิ่งแวดล้อมต่างๆ เหล่านั้นให้เป็นหลักกฎหมายระหว่างประเทศที่มีสภาพบังคับต่อรัฐภาคีของสนธิสัญญา ในส่วนของการคุ้มครองและรักษาสิ่งแวดล้อมทางทะเลจากภาวะมลพิษของแหล่งต่างๆ จึงเป็นที่มาของ อนุสัญญาว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ. 1982 (UNCLOS) ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ทางกฎหมายทั่วไปในการป้องกัน การลดและการควบคุมมลพิษจากเรือโดยเน้นที่เขตอำนาจของรัฐต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่นรัฐชายฝั่ง (coastal state) รัฐเจ้าของท่าเรือ (port state) และรัฐเจ้าของธง (flag state) เป็นกรอบทั่วไปของอนุสัญญาระหว่างประเทศเพื่อป้องกันภาวะมลพิษจากเรือ ค.ศ. 1973 (International Convention for the Prevention of Pollution from Ships) พร้อมทั้งพิธีสาร ค.ศ.1978 เกี่ยวกับอนุสัญญาระหว่างประเทศเพื่อการป้องกันภาวะมลพิษจากเรือ (Protocol of 1978 Relating to the

International Convention for the Prevention of Pollution from Ships) รวมกันเรียกว่า MARPOL 73/78 ซึ่งกล่าวถึงรายละเอียดของมลพิษประเภทต่างๆ จากเรือ เช่น น้ำมัน ของเหลวที่เป็นพิษ สารอันตราย น้ำเสีย และขยะ เป็นต้น โดยจะปรากฏอยู่ในภาคผนวกต่างๆ ของอนุสัญญา (จุมพต สายสุนทร, 2550) และในฐานะที่ MARPOL 73/78 เป็นสนธิสัญญา รัฐที่เข้าเป็นภาคีแห่ง MARPOL 73/78 จึงมีพันธกรณีระหว่างประเทศโดยตรงที่ต้องผูกพันตามข้อบังคับในภาคผนวกต่างๆ ของ MARPOL 73/78 โดยเฉพาะภาคผนวกที่มีลักษณะบังคับ (mandatory) ซึ่งได้แก่ภาคผนวกที่ 1 ว่าด้วยมลพิษน้ำมัน และภาคผนวกที่ 2 ว่าด้วยของเหลวที่เป็นพิษบรรจุหีบห่อ (จุมพต สายสุนทร, 2550)

ประเทศไทยในฐานะที่เข้าเป็นภาคีในอนุสัญญา UNCLOS และ MARPOL 73/78 จึงมีพันธกรณีที่จะต้องอนุวัติการตามอนุสัญญาดังกล่าว แต่การจะบังคับให้มาตรการทางกฎหมายดังกล่าวสามารถป้องกัน ลด และควบคุมมลพิษทางทะเลที่เกิดจากเรือได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้นความร่วมมือด้านต่างๆ ระหว่างประเทศในภูมิภาคที่ใช้ประโยชน์จากทะเลร่วมกันจึงเป็นสิ่งสำคัญ หลายประเทศเป็นภาคี UNCLOS และ MARPOL 73/78 ควรจะมีมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความร่วมมือในการควบคุมมลพิษจากปฏิบัติการของเรือในประเด็นดังกล่าว ซึ่งมีที่มาจากแนวความคิดสำคัญในการคุ้มครองสิ่งแวดล้อมทางทะเลนั่นก็คือความร่วมมือกันของมนุษย์ที่อาศัยอยู่ตามที่ต่างๆ ทั่วโลก ดังนั้นประเทศไทยในฐานะที่เป็นภาคีของอนุสัญญา UNCLOS และ MARPOL 73/78 จึงมีหน้าที่อนุวัติการกฎหมายเกี่ยวกับความร่วมมือในการควบคุมมลพิษทางทะเลจากปฏิบัติการของเรือในการพัฒนากฎเกณฑ์ระหว่างประเทศ ความร่วมมือในการแจ้งให้ทราบถึงความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม ความร่วมมือในการทำวิจัยและแลกเปลี่ยนข้อมูล และความร่วมมือในการกำหนดเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์เพื่อจัดทำกฎเกณฑ์ มาตรฐาน ตลอดทั้งแนวปฏิบัติและวิธีการดำเนินงานในระดับโลกและระดับภูมิภาค ร่วมกัน ซึ่งเป็นความร่วมมือขั้นต่ำที่ภาคีต้องอนุวัติการกฎหมายภายในของตน แต่ขณะนี้ประเทศไทยยังไม่ได้อนุวัติการกฎหมายที่เกี่ยวกับความร่วมมือดังกล่าวไม่ครบถ้วน หรือยังขาดรายละเอียดเกี่ยวกับการบังคับการตามกฎหมายร่วมกัน ซึ่งประเทศไทยจึงควรเร่งอนุวัติการกฎหมายที่เกี่ยวกับความร่วมมือในการควบคุมมลพิษทางทะเลจากปฏิบัติการของเรือให้ครบถ้วนเพื่อให้การควบคุมมลพิษทางทะเลจากปฏิบัติการของเรือมีประสิทธิภาพ

References

Jaisomkom, P. (2009). *Legal measure for the protection and recovery of sea floor ecosystem from destruction from illegal fisheries on the area 3,000 metres from the coast*. Master of Law Thesis. Thammasat University. (in Thai)

Naksriharaj, D. (2014). Legal measure for protection oil pollution from oil tanker. *Maritime Law Journal, 9*(9), 1-10. (in Thai)

Peace, F. (1993). What turns an oil spill into a disaster?. *New Scientist, 21*(1). 11-13.

Saisoontorn, J. (2007). *Intenational environmental law, protection and preservation of the marine environmental.* Bangkok: Winyouchon. (in Thai)

Suwanchinda, K. (2015). *Protection and reservation of the marine environmental from land-based source pollution*. Bangkok: Winyouchon. (in Thai)

Wittayawarakul, C., et al. (2014). The possibility of and the preparation for Thailand's accession to the international convention for the prevention of pollution from ships 1973, as modified by the protocol of 1978, Annex VI regulations for the prevention of air pollution for ships. *Naresuan University Law Journal, 7*(2), 129-151. (in Thai)

ครอบครัวแหว่งกลาง
Skipped-Generation Households

ศรัณย์ ฤกษ์รัตนประทีป และ อาจินต์ สงทับ
Saran Rerkrattanaprateep and Archin Songthap
หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร
Doctor of Public Health Program, Naresuan University

บทคัดย่อ

เมื่อวิถีทางเศรษฐกิจและสภาพสังคมของไทยเปลี่ยนแปลงไปจากภาคเกษตรกรรมไปสู่ภาคอุตสาหกรรม การย้ายถิ่นจากชนบทสู่เมืองมีมากขึ้นเป็นแนวโน้มที่เห็นได้ชัดเจน ส่งผลทำให้วิถีชีวิตของคนไทยกลายเป็นวิถีชีวิตของสังคมทุนนิยมมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลกระทบต่อสถาบันครอบครับเป็นอย่างยิ่ง นั่นคือครอบครัวกลายเป็นครอบครัวเดี่ยวที่มีรูปแบบการอยู่อาศัยที่มีเฉพาะรุ่นปู่ย่าหรือตายายกับรุ่นหลานในวัยเด็ก นั่นทำให้เกิดภาวะกำพร้าเทียม หรือครอบครัวแหว่งกลาง (skipped-generation households) เนื่องจากรุ่นที่หนึ่งนั่นคือปู่ย่าตายายต้องอยู่กับคนรุ่นที่สามนั่นคือวัยเด็ก และรุ่นที่สองจำเป็นต้องออกไปหางานทำหารายได้ ครอบครัวแหว่งกลางส่งผลกระทบต่อเด็กหลายทางที่แตกต่างกันออกไป เช่น ในครอบครับที่มีผู้สูงอายุที่มีปัญหาด้านสุขภาพและข้อกำจัดอื่นร่วมด้วย การเลี้ยงดูและส่งเสริมในเรื่องต่างๆ ของวัยเด็กจะไม่ได้รับความเอาใจใส่เท่าที่ควรจะเป็น รวมไปถึงเรื่องค่าใช้จ่ายต่างๆ เป็นต้น การเคลื่อนย้ายของแรงงานส่งผลกระทบต่อรูปแบบวิถีชีวิตและความเป็นอยู่จนเข้าสู่ภาวะครอบครัวแหว่งกลาง อาจจะรวมไปถึงสภาวการณ์ที่เด็กไม่ได้อยู่กับผู้ให้กำเนิด โดยผู้ให้กำเนิดอาจจะเสียชีวิต ผู้ให้กำเนิดตั้งครรภ์ในขณะที่ไม่พร้อม หรือผู้ให้กำเนิดนั่นคือพ่อแม่หย่าร้างกัน ซึ่งอาจนำไปสู่การล่มสลายของสถาบันครอบครัว บทความวิชาการนี้ผู้เขียนเรียบเรียงขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรื่องครอบครัวแหว่งกลาง สถานการณ์ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ปัญหาและผลกระทบ เพื่อสะท้อนถึงภาวะของครอบครัวแหว่งกลาง

คำสำคัญ: ครอบครัวแหว่งกลาง, สถาบันครอบครัว, การย้ายถิ่นฐาน

Abstract

In Thailand, the economy and society have gradually changed and transitioned from an agriculture-oriented society to an industrial society. Accordingly, the circumstance and trend of rural-to-urban migration have been increasing. As a result, the way of life of many Thai people has changed to a capitalistic lifestyle. Such a change is very significant and has impacted the institution of the family; that is, the family unit in Thai society has turned to a trans-generational (single-family) model composed of grandparents' generation and their young grandchildren. This causes a so-called "skipped generation households". For the first generation, the grandparent's generation, has to take care of the third generation, their grandchildren, because the parents, the second generation, have migrated to urban areas with the intention of locating employment and income. This skipped-generation household can have a negative effect on the children. For example, grandparents who have health

problems and other limitations might not nurture and encourage their grandchildren adequately. Grandchildren are thus at risk for not receiving adequate attention as well as support for their positive growth and development. Moreover, some families also face limited financial assistance to meet their basic needs. The flow of labor affects the lifestyle and well-being of the skipped-generation households. These may include the situation whereby the children are not adequately raised by their parents due to the death of their parents, the youth or inexperience of their parents, those parents who are not ready for parenthood and did not plan their pregnancy, or those who might have gotten divorced. This could lead to the collapse of the family institution. This article is based on the study of various documents aiming to examine and analyze the situation so the related factors, problems and impacts of the lives of co-residents of the skipped-generation in migrant families can be analyzed

Keywords: skipped-generation households, family institution, transmigration

บทนำ

จากความเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นในชนบท การพัฒนาไปสู่สังคมอุตสาหกรรม แนวโน้มของการย้ายถิ่นฐานจากสถานการณ์ในระดับโลกนั้นมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น จากการย้ายถิ่นฐานจากสังคมชนบทไปสู่สังคมเมืองนั้น พบถึงร้อยละ 75 ของการย้ายถิ่นฐานเข้าสู่สังคมเมือง (Tacoli, McGranahan, & Satterthwaite, 2015) ทำให้การย้ายถิ่นในประเทศไทยเป็นเรื่องปกติสำหรับประชากรวัยแรงงาน ผลักคนออกจากบ้านแสวงหางานทำและความมั่นคง สำหรับในประเทศไทยพบว่า ร้อยละ 44 ของประชากรนั้นมีการอาศัยอยู่ในพื้นที่สังคมเมือง ซึ่งเกิดจากการเริ่มย้ายถิ่นฐานของประชากรจากสังคมชนบทในประเทศ (Nauman, et al., 2015) โดยเหตุผลหลักของการย้ายถิ่นเป็นการย้ายถิ่นเพื่อทำงาน ทิ้งลูกทิ้งหลานให้อยู่กับปู่ย่าตายาย ส่งผลต่อสถานการณ์ครัวเรือนไทย ก่อเกิดสภาวะที่เรียกว่ากำพร้าเทียมมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย หรือที่เรียกว่าครัวเรือนแหว่งกลาง (กองทุนประชากรแห่งสหประชาชาติประจำประเทศไทย, 2558) ในปัจจุบันสังคมไทยเกิดการเปลี่ยนแปลงเหมือนสังคมโลกคือ มีอัตราการเกิดน้อยและพบจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น ปัญหาการย้ายถิ่นฐานจึงพบตามมามากขึ้นด้วยเช่นกัน แต่สิ่งที่สำคัญกว่านั้นคือบุตรของประชากรที่ย้ายถิ่นฐานกลับยังอยู่ที่เดิม คือถูกทิ้งไว้เบื้องหลังให้ผู้สูงอายุต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูในฐานะหลาน ซึ่งงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าผู้สูงอายุที่ต้องรับภาระเลี้ยงดูหลานนั้น มีผลกระทบต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์การเงิน สวัสดิการ ระบบความช่วยเหลือ สภาพความเป็นอยู่อาศัย พัฒนาการและการดำเนินชีวิต สภาพจิตใจ สังคม ทั้งต่อตัวผู้สูงอายุเองและตัวหลานที่ต้องดูแล ภาวะครอบครัวแหว่งกลางนี้นอกจากจะส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของตัวผู้สูงอายุเองแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อตัวเด็กอีกหลายทาง อาจจะมีทั้งผลดีและผลเสียแตกต่างกันออกไป ในครอบครัวที่มีผู้สูงอายุที่พร้อมจะดูแลการเอาใจใส่ต่อเด็กก็อาจจะทำได้ดีกว่า ในทางกลับกันหากผู้สูงอายุไม่พร้อมที่จะดูแล แต่ด้วยความจำเป็นและจำยอม จึงส่งผลให้การดูแล ส่งเสริมมีข้อจำกัดไม่ถูกต้องเหมาะสม

ปรากฏการณ์และแนวโน้มของครอบครัวแหว่งกลาง

สถาบันอันเป็นพื้นฐานที่สำคัญของสังคมโลกคือสถาบันครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นสังคม กลุ่มคนในรูปแบบใด ครอบครัวเป็นรากฐานสำคัญของสังคมทั่วโลกมาเป็นระยะเวลานาน เมื่อการพัฒนาการทางสังคมโลกได้เปลี่ยนไป โครงสร้างทางสังคมและโครงสร้างของประชากรก็เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้สถาบันของครอบครับเปลี่ยนแปลง

ตามไปด้วย เพื่อให้ตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความต้องการทางด้านวัตถุ ความสุขสภาพอารมณ์และจิตใจ ความมั่นคงทางสังคม การสืบทอดดำรงเผ่าพันธุ์ (Mason & Lee, 2004) สถานการณ์อัตราการเพิ่มของประชากรไทยในปี พ.ศ. 2517 คิดเป็นร้อยละ 3.2 โดยมีการคาดการณ์จำนวนประชากรประมาณ 41.5 ล้านคน และตั้งแต่ปี พ.ศ. 2527 มีการรณรงค์ในคำขวัญที่ว่า มีลูกมากจะยากจน เป็นแผนนโยบายของการรณรงค์ส่งเสริมการวางแผนครอบครัว ซึ่งเป็นคำที่พูดติดหูและชินปากกันมาจนถึงปัจจุบัน จากนโยบายดังกล่าวส่งผลให้ช่วงเวลาที่ผ่านมาพบจำนวนประชากรการเกิดลดลง และคาดการณ์ว่าจะยังคงลดลงต่อเนื่อง ซึ่งแนวโน้มอาจจะไม่ได้มาจากแผนนโยบายดังกล่าวเพียงอย่างเดียว แต่สภาพการเปลี่ยนแปลงทางสังคมโลกและภาวะทางเศรษฐกิจยังส่งผลต่อการเกิดของประชากรที่ลดลงด้วย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556) จากปัจจัยทางเศรษฐกิจดังกล่าวเป็นสาเหตุส่วนหนึ่งต่ออัตราการเกิดใหม่ของประชากรเด็กที่มีจำนวนลดลง เนื่องจากประชากรส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากความต้องการที่จำเป็นจะต้องการวางแผนครอบครัวให้สัมพันธ์กับรายได้ของแต่ละครัวเรือนของตน และปัจจุบันจะพบประชากรเลือกที่จะครองโสดหรือไม่ต้องการที่จะสมรส โดยมีการวางแผนเรื่องการศึกษา สภาพทางเศรษฐกิจที่ต้องพร้อมเพื่อไม่ให้เกิดภาระหรือปัญหาในอนาคตต่อมา อีกทั้งการย้ายถิ่นฐานเข้าสู่สังคมเมือง การประกอบอาชีพจำเป็นต้องใช้ความเร่งรีบและแข่งขันตามวิถีสังคมเมือง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการมีบุตร การสมรส ซึ่งจะส่งผลกระทบและอุปสรรคในเวลาต่อมา รวมไปถึงความเป็นอิสระของวิถีชีวิตของคนเมืองร่วมด้วย

ปัจจุบันประเทศไทยเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากรเป็นไปตามสังคมโลก ในอดีตเคยมีประชากรที่มีประชากรวัยเด็กเป็นจำนวนมากและเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในเวลาต่อมา มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของครอบครัวที่มีความหลากหลายมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นครอบครัวขนาดใหญ่ที่มีปู่ย่าตายาย พ่อแม่ บุตรหลาน หรือครอบครัวเดียวที่มีพ่อหรือแม่เลี้ยงเดี่ยวที่มีให้เห็นเป็นจำนวนมาก หรือครัวเรือนเดี่ยวของคนที่ตัดสินใจอยู่คนเดียวโดยไม่มีครอบครัว หรือครอบครัวเดี่ยวประเภทที่อยู่กันเพียงลำพังเฉพาะคู่แต่งงานและไม่ต้องการมีบุตร และครอบครัวข้ามรุ่นหรือครอบครัวแหว่งกลาง โดยที่มีผู้สูงอายุอาศัยอยู่กับหลานโดยที่ไม่มีวัยทำงานอยู่ด้วยภายในครอบครัว จากสถานการณ์เหล่านี้สะท้อนได้ถึงความเป็นสังคมยุคใหม่ที่กำลังเผชิญหน้ากับประชากรวัยเด็กที่มีจำนวนลดลงและประชากรสูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลต่อโครงสร้างประชากรและลักษณะของประชาการได้อย่างชัดเจน และส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างต่างๆ ทางสังคมอีกด้วย เช่น การปรับเปลี่ยนพื้นที่ใช้สอยสาธารณะที่ต้องเอื้อประโยชน์แก่ผู้สูงอายุเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต การลดจำนวนสถานศึกษาต่าง ๆ ลงเนื่องจากประชากรวัยเด็กมีจำนวนลดลง การเพิ่มพื้นที่อยู่อาศัยทั้งในเขตเมืองและการขยับขยายออกสู่พื้นที่ชานเมืองเนื่องจากการย้ายถิ่นฐานของประชากรวัยแรงงานมีการขยับเข้าสู่สังคมเมืองเพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงการบริหารการคลังของรัฐบาลที่ต้องปรับตัวและปรับรูปแบบการบริหารและจัดสรรเงินเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งในปัจจุบันปรากฏการณ์และแนวโน้มของครอบครัวแบ่งได้ดังนี้

1. ครอบครัวเดี่ยว ร้อยละ 49.9

2. ครอบครัวขยาย ร้อยละ 35.7

3. ครัวเรือนคนเดียว ร้อยละ 13.9

4. ครัวเรือนที่ไม่มีความสัมพันธ์กันทางเครือญาติ ร้อยละ 0.6

ประเภทของครอบครัวไทยมีความแตกต่างหลากหลายมากขึ้น จากเดิมที่แทบจะมีเฉพาะครอบครัวเดี่ยวและครอบครัวขยายนั้น ปัจจุบันเรากำลังพบเห็นครอบครัวประเภทใหม่ๆ เกิดขึ้นอันเป็นผลมาจากรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ทันสมัยและการใช้ชีวิตแบบคนเมือง ส่วนครอบครัวขยายก็กำลังกลับมาเป็นที่นิยมอีกครั้ง สะท้อนให้เห็นถึงระบบเกื้อหนุนระหว่างคนต่างรุ่นต่างวัยที่เข้มแข็งภายในครอบครัว อย่างไรก็ตาม ขณะที่คนรุ่นใหม่ใช้ชีวิตอย่างอิสระ แต่งงานช้าลง และมีลูกน้อยลงนั้น ก็ทำให้การสร้างครอบครัวขยายมีความเป็นไปได้น้อยลงในอนาคต ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญในการวางแผนเพื่อรับมือกับครอบครัวรูปแบบใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนการอยู่อาศัยร่วมกันในลักษณะอื่นที่จะปรากฏขึ้นมาอีกเรื่อยๆ

ในช่วง 30 ปีที่ผ่านมา จำนวนครัวเรือนแหว่งกลาง หรือเด็กที่ถูกทอดทิ้งให้อยู่กับปู่ย่าตายายนั้น ประเทศไทยพบจำนวนครอบครัวข้ามรุ่นเพิ่มขึ้นรวดเร็วเป็นสองเท่า โดยปัจจุบันมีครอบครัวข้ามรุ่นในประเทศไทยมากกว่า 400,000 ครัวเรือน จากครัวเรือนทั้งหมดของประเทศ หรือคิดเป็นร้อยละ 2 ของครัวเรือนทั้งหมด และคาดการณ์ว่าจะมีแนวโน้มของจำนวนครอบครัวข้ามรุ่นที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ไม่ว่าจะเป็นครอบครัวในพื้นที่สังคมเมืองเอง หรือ ครอบครัวในพื้นที่ชนบทที่ย้ายถิ่นฐานเข้าสู่สังคมเมือง (กองทุนประชากรแห่งสหประชาชาติประจำประเทศไทย, 2558) ที่สำคัญสัดส่วนเด็กที่อยู่พร้อมหน้ากับพ่อแม่ลดลงทุกปีในอัตรา 1.4% โดยเฉพาะในชนบท กล่าวได้ว่าแนวโน้มครอบครัวข้ามรุ่น เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จาก 107,494 ครัวเรือนในปี 2530 เป็น 405,615 ครัวเรือนใน ปี 2556 ส่วนใหญ่ 76% อยู่ในพื้นที่ชนบท ประมาณ 47% อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปัจจุบันมีเด็กจำนวน 1.24 ล้านคน อาศัยอยู่ในครอบครัวข้ามรุ่น (Nanthamongkolchai, Ngaosusit, & Munsawaengsub, 2007) หัวหน้าครัวเรือนข้ามรุ่นมากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 60 ปี โดยร้อยละ 8.6 หรือประมาณ 106,000 ของครอบครัวข้ามรุ่นมีหัวหน้าครัวเรือนอายุมากกว่า 80 ปี และเกือบร้อยละ 90 เป็นเพศหญิง โดยปกติแล้ว ครัวเรือนที่จะเรียกว่าเป็นครัวเรือนที่มีผู้หญิงเป็นหัวหน้าครอบครัวได้นั้น จะต้องไม่มีชายวัยผู้ใหญ่อาศัยอยู่ด้วย ซึ่งหมายความว่า ครอบครัวข้ามรุ่นส่วนใหญ่มีหญิงสูงอายุเป็นหัวหน้าครอบครัวและต้องแบกรับภาระในการเลี้ยงดูเด็กวัยเยาว์เพียงลำพัง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) ทั้งนี้ ทางเลือกอันดับต้นๆ ของพ่อแม่ที่ย้ายถิ่นคือการพาบุตรย้ายติดตามไปด้วยเพื่อครอบครัวจะได้อยู่พร้อมหน้าไม่ต้องแยกกันอยู่ แต่แรงกดดันต่อผู้ย้ายถิ่นที่จะต้องหารายได้จำนวนมากในเวลาอันรวดเร็วในสภาพแวดล้อมที่ไม่คุ้นเคย กอปรกับค่าครองชีพที่สูงกว่ามากเมื่อต้องมาใช้วิถีชีวิตแบบคนในเมือง อีกทั้งยังขาดระบบสนับสนุนต่างๆ เช่น การหาที่เรียนใหม่ให้กับลูกปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลให้ผู้เป็นพ่อแม่ที่ย้ายถิ่นจำนวนหนึ่งไม่สามารถพาบุตรไปพร้อมกับตนได้ (Piotrowski, 2009) ไม่ว่าการทิ้งเด็กๆ ไว้ให้อยู่กับปู่ย่าตายายจะเป็นความตั้งใจตั้งแต่แรกหรือจะเป็นการพาเด็กกลับมาฝากไว้กับปู่ย่าตายายภายหลังก็ตาม ผลที่เกิดตามมานั้นล้วนไม่แตกต่างกัน นั่นคือพ่อแม่และเด็กจำนวนมากต้องใช้ชีวิตที่พลัดพรากแยกกันอยู่คนละที่ อย่างไรก็ตาม การย้ายถิ่นฐานเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นเพื่อจุดประสงค์ใด ย่อมนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเสมอ รวมไปถึงการสร้างความเป็นอยู่ดีมีสุขของครอบครัว ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นปัจจัยหลักที่ยังสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดภายในครอบครัว ยิ่งในปัจจุบันนี้สังคมไทยได้เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การย้ายถิ่นฐานเพิ่มมากขึ้นและบุตรของผู้ย้ายถิ่นฐานถูกทิ้งไว้เบื้องหลัง ผู้สูงอายุต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูหลานให้บุตรของตนซึ่งเป็นกลุ่มคนย้ายถิ่นฐาน กลับพบงานวิจัยหรือข้อมูลเชิงลึกในประเทศไทยน้อยมากในกลุ่มครอบครัวข้ามรุ่นหรือครอบครัวแหว่งกลางเหล่านี้ ว่ามีแนวโน้มเป็นอย่างไร สถานการณ์ปัจจุบันเป็นอย่างไร สวัสดิการ การเงิน ระบบสนับสนุน ผลกระทบต่อปัจจัยด้านอื่น สังคม อารมณ์ จิตใจ ทั้งต่อตัวเด็กเองและตัวผู้สูงอายุเอง

สภาพการณ์ของครอบครัวแหว่งกลาง

จากสภาพการณ์สังคมไทยกำลังเปลี่ยนแปลง ครอบครัวจำนวนมากทั้งในเมืองและชนบทกำลังเปลี่ยนแปลง ประเภทพ่อไปทาง แม่ไปทาง ทิ้งลูกไว้กับปู่ย่าตายาย อยู่กับญาติบ้าง หรือผู้อื่นช่วยดูแลก็มี ปู่ย่าตายาย บางรายดูแลเรื่องเหล่านี้หรือไม่ ปัญหาเหล่านี้ต้องการการจัดการองค์ความรู้ครอบครัวแบบใหม่ ซึ่งไม่มีในนโยบายระดับชาติ โฉมหน้าครอบครัวแหว่งกลางนั้น หัวหน้าครอบครัวในกลุ่มครัวเรือนข้ามรุ่นเป็นผู้สูงอายุและร้อยละ 90 เป็นผู้หญิงที่เลี้ยงดูหลานเพียงลำพัง หัวหน้าครัวเรือนข้ามรุ่นส่วนใหญ่ยังคงทำงาน และโดยมากอยู่ในภาคเกษตรกรรม หัวหน้าครอบครัวแหว่งกลาง ร้อยละ 16 สุขภาพไม่แข็งแรง และ 1 ใน 5 ของผู้สูงอายุในครอบครัวข้ามรุ่นมีรายได้ต่ำกว่าเส้นความยากจน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556) หัวหน้าครัวเรือนในพื้นที่ชนบท ไม่ว่าจะเป็นผู้สูงอายุที่เป็นปู่ย่าตายายหรือญาติในครัวเรือน ต้องรับผิดชอบการเลี้ยงดูหลานและงานบ้านที่เพิ่มมากขึ้น แต่รายได้ยังคงเท่าเดิมโดยส่วนใหญ่ทำงานในภาคเกษตรกรรม และยังพบว่าเกือบ 1 ใน 10 ของครอบครัวแหว่งกลางในพื้นที่เขตเมือง ไม่สามารถทำงานได้เนื่องจากมีปัญหาความเจ็บป่วยร่วมด้วย และมีปัญหาความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายมากกว่าครอบครัวแหว่งกลางในพื้นที่ชนบทมากถึง 3 เท่า นอกจากนี้ ยังมีผู้สูงอายุที่สุขภาพไม่แข็งแรงอีกเป็นจำนวน

มาก จากข้อมูลการสำรวจประชากรสูงอายุ พ.ศ. 2557 ประมาณร้อยละ 15 ของผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุรายเดือน (ประมาณ 600-1,000 บาท ขึ้นอยู่กับอายุ) เป็นแหล่งรายได้หลัก ข้อมูลจากการสำรวจเดียวกันนี้ยังชี้ให้เห็นว่า ร้อยละ 13.9 และร้อยละ 2.1 ของผู้สูงอายุรายงานว่าตนเองมีสุขภาพอ่อนแอหรืออ่อนแอมากยิ่งไปกว่านั้นแล้ว ยังมีครอบครัวแหว่งกลางบางครอบครัวที่สตรีสูงอายุที่ไม่เพียงแต่ต้องดูแลหลานเท่านั้น หากยังต้องดูแลสามีที่เจ็บป่วยอีกด้วย

ครอบครัวแหว่งกลางโดยทั่วไปจะมีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำกว่าครัวเรือนที่เด็กและพ่อแม่อยู่ด้วยกัน (อารี จำปากลาย, 2552) แม้ว่าพ่อแม่จะส่งเงินกลับเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดูแลเด็ก แต่การสนับสนุนนี้อาจไม่เพียงพอหรือไม่สม่ำเสมอ ทำให้ครอบครัวแหว่งกลางมีชีวิตอยู่ในสภาพตามมีตามเกิด หาเช้ากินค่ำ หรืออ่อนแง่นตามแต่สถานการณ์ในขณะนั้น เมื่อรายได้ไม่พอกับค่าใช้จ่าย ปู่ย่าตายายจึงต้องกลายเป็นแหล่งรายได้หลัก ซึ่งหมายความว่าปู่ย่าตายายในวัยชราอาจถูกผลักดันให้ต้องกลับไปทำงาน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าร้อยละ 43.5 ของปู่ย่าตายายในวัยชราที่อาศัยอยู่ในครอบครัวข้ามรุ่น ยังต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของบุตรหลาน ทั้งนี้เมื่อปี พ.ศ. 2555 ประมาณ 1 ใน 5 ของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในครอบครัวแหว่งกลางมีรายได้ครัวเรือนต่อหัวต่ำกว่าเส้นความยากจน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) ซึ่งอาจมีผลกระทบร้ายแรงต่อพัฒนาการของหลานที่อยู่ในวัยเรียน ครอบครัวแหว่งกลาง มีโอกาสเกิดปัญหาของความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้ง ความเครียด ได้มากกว่าครอบครัวที่มีพ่อแม่อยู่ร่วมด้วย โดยส่วนใหญ่แล้วจะเกิดผลกระทบในเชิงลบเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในเรื่องของความสัมพันธ์ ความผูกพันระหว่างครอบครัวของพ่อแม่และลูก โดยอย่างยิ่งสำหรับเด็กเล็กนั้นมักจะพบผลกระทบในเชิงลบและอาจเกิดขึ้นเมื่อเด็กเหล่านี้เติบโตก้าวเข้าสู่ช่วงวัยรุ่น เนื่องจากพบความคาดหวังต่างๆ ของพ่อแม่ คนในครอบครัว เช่น การพาเด็กไปอยู่ด้วยในพื้นที่สังคมเมืองที่ตนทำงาน อาจส่งผลกระทบต่อเรื่องการศึกษาของเด็กร่วมด้วย (กรมสุขภาพจิต สถาบันราชานุกูล, 2557) นอกจากนั้นแล้วกลุ่มพ่อแม่ที่ย้ายถิ่นฐานไปทำงานยังพบว่าโอกาสของการได้พบหน้าบุตรของตนนั้นเป็นไปได้น้อยมาก จึงส่งผลกระทบในทางลบต่อการพัฒนาความสัมพันธ์ในครอบครัวที่แน่นแฟ้นเป็นอย่างยิ่ง และถึงแม้ว่าในปัจจุบันโลกได้พัฒนาเทคโนโลยีทางการสื่อสารมีความก้าวหน้าเป็นอย่างมากแล้วก็ตาม ยังพบว่ากลุ่มพื้นที่ชนบทนั้น มักไม่ค่อยได้สนใจ ติดตาม หรือให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเด็กและวัยรุ่นที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นผลกระทบที่ปู่ย่าตายายนั้นประสบปัญหาในการเลี้ยงหลานในยุคที่โลกกำลังพัฒนาให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น และปู่ย่าตายายยังต้องรับมือกับความเครียดของตนเองทั้งในเรื่องเศรษฐกิจ และความคาดหวัง ความต้องการต่างๆ ของที่มีต่อครอบครัวและภาระหน้าที่ที่ตนต้องดูแลหลานที่มาพร้อมกับการดำเนินชีวิตของตนให้ทันกับโลกที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อหลานกำลังก้าวเข้าสู่ช่วงของวัยรุ่น (Darawuttimaprakorn & Punpuing, 2010) นอกจากจะกระทบความสัมพันธ์ระหว่างกันแล้วนั้น ภาระทางด้านการเงินของปู่ย่าตายายนั้นที่จะต้องใช้เลี้ยงดูหลาน ยังส่งผลกระทบต่อความเครียดอีกด้วย แต่สุดท้ายแล้วก็ไม่ใช่ปู่ย่าตายายทั้งหมดที่มีภาระเลี้ยงดูหลานของครอบครัวแหว่งกลางจะเป็นกลุ่มคนมีรายได้น้อยทั้งหมด แต่จากสถานการณ์ปัจจุบันจะเห็นได้ว่า พ่อแม่ที่มีบุตรนั้นเป็นวัยรุ่นเพิ่มมากขึ้นด้วย ส่งผลในกลุ่มปู่ย่าตายายจำนวนมากมีอายุอยู่ในช่วง 40 หรือ 50 ปี ซึ่งยังเป็นกลุ่มในช่วงวัยทำงานด้วยเช่นกัน จึงเป็นการเพิ่มสภาพของความเครียดและความกดดันให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เนื่องจากจะต้องแบ่งเวลาการทำงานของตนเองมาดูแลหลานร่วมด้วย ก่อให้เกิดภาระและความรู้สึกเหน็ดเหนื่อย ส่งผลกระทบทั้งทางด้านอารมณ์ จิตใจของปู่ย่าตายาย สำหรับในประเทศไทยนั้นข้อมูลผลกระทบของการเลี้ยงดูหลานของปู่ย่าตายายนั้นมีผลกระทบเชิงลบต่อภาวะสุขภาพ เศรษฐกิจในครอบครัว การเข้าสังคม แต่สำหรับในประเทศอื่น ๆ เช่นในประเทศจีนนั้นได้มีการแสดงให้เห็นแล้วว่า ยังพบผลเชิงบวกของการที่ปู่ย่าตายายได้มีส่วนร่วมในการดูแลหลาน ในด้านจิตใจ แต่สุดท้ายแล้วก็ยังพบว่าในครอบครัวแหว่งกลางนี้ก็ยังส่งผลกระทบต่อปัญหาสุขภาพของปู่ย่าตายายที่เป็นผู้สูงอายุจากปัญหาสุขภาพจากโรคประจำตัวที่มีอยู่ (Chen, et al., 2014) และยังพบการศึกษาครอบครัวแหว่งกลางในประเทศจีนว่า ครอบครัวแหว่งกลางนั้น ปู่ย่าตายายที่ได้มีส่วนร่วมในการเลี้ยงดูหลานมีการแสดงของอาการภาวะซึมเศร้าน้อยกว่า เนื่องจากมีความพอใจและความสุขในชีวิตที่

ได้เลี้ยงดูหลาน แต่ผลในเชิงบวกเหล่านั้นสามารถแสดงได้ชัดเจนมากขึ้นเมื่อมีระยะเวลาของการได้มีส่วนร่วมในการดูแลหลานที่นานขึ้น (Chen & Liu, 2012)

นอกจากนั้นยังพบอีกว่า การเติบโตของเด็กในครอบครัวแหว่งกลางพบผลกระทบทางด้านลบในเรื่องของการสื่อสาร ความเข้าใจ เนื่องจากเกิดช่องว่างระหว่างวัยภายในครอบครัว ซึ่งทำให้การสื่อสารแบบเปิดใจคุยกันในเรื่องที่มีความสำคัญต่าง ๆ นั้นได้รับผลกระทบ เช่น ในหลานที่เข้าสู่ช่วงวัยรุ่นและปัญหาเรื่องเพศ ซึ่งจะพบหลักฐานเป็นจำนวนมากว่า วัยรุ่นตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควรนั้นเป็นเด็กที่มาจากครอบครัวแหว่งกลาง (บางกอกโพสท์, 2558) และยังมีข้อมูลที่แสดงให้เห็นอีกด้วยว่า ในสภาวะของครอบครัวแหว่งกลางนั้น เด็กที่มีพ่อแม่เป็นผู้ย้ายถิ่นฐานไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาการและการศึกษาต่อของเด็กด้วย เนื่องจากกลุ่มเด็กเหล่านี้จะมีโอกาสของการเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น (อารี จำปากลาย, 2552) และในด้านของการพัฒนาการของเด็กที่ถูกเลี้ยงดูโดยปู่ย่าตายายในครอบครัวแหว่งกลางนี้ จะมีการพัฒนาการที่ด้อยกว่าเด็กที่ได้รับการเลี้ยงดูโดยพ่อแม่ และระดับของเชาว์ปัญญานั้นยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าอีกด้วย (Nanthamongkolchai, Ngaosusit, & Munsawaengsub, 2007) และจากข้อมูลของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุขยังพบอีกว่า สภาพการณ์ของครอบครัวแหว่งกลางนั้น โดยเฉพาะครอบครัวแหว่งกลางที่เป็นผู้สูงอายุที่เลี้ยงดูหลานเพียงลำพังนั้น เป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดภาวะเชาว์ปัญญาที่ต่ำของเด็กด้วย (เดอะเนชั่น, 2558)

สรุป

ภาวะของครอบครัวแหว่งกลางที่มีเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบันนั้น แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงของครอบครัวที่เกิดขึ้นมาจากการเปลี่ยนแปลงของประชากร การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ประชากรรุ่นที่สองหรือพ่อแม่จำเป็นที่จะต้องทิ้งภาระหรือจำเป็นที่จะต้องปล่อยให้บุตรของตนอยู่ในความดูแลของปู่ย่าตายายด้วยเหตุที่เป็นทางเลือกที่ดีที่สุดที่จะทำให้เกิดความมั่นคงแก่ตัวของเด็กในขณะที่ตนจำเป็นจะต้องย้ายถิ่นฐานเพื่อแก้ปัญหาเศรษฐกิจภายในครัวเรือน และถึงแม้ว่าในสภาพการณ์ปัจจุบันการให้ปู่ย่าตายายเลี้ยงดูหลานเพียงลำพังจะเป็นทางออกหนึ่งที่จะรองรับการแก้ปัญหาต้องการทางเศรษฐกิจของครอบครัวแต่กระนั้นแล้วก็เป็นการทางออกของการแก้ปัญหาที่ไม่เกิดความยั่งยืน เพราะมีงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่า กลุ่มครอบครัวแหว่งกลางนี้มีผลกระทบเชิงลบต่อระบบสุขภาพ ความเป็นอยู่ต่างๆ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม สภาพอารมณ์และจิตใจทั้งต่อตัวผู้สูงอายุและต่อตัวหลานที่ต้องดูแล ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาการทางสติปัญญา ทางสังคม และอาจส่งผลให้เกิดเชาว์ปัญญาที่ต่ำลง และแนวโน้มของการเรียนรู้และการใช้ชีวิตในสังคม ที่จะรับเอาพฤติกรรมเสี่ยง พฤติกรรมที่ไม่ดีต่อสุขภาพ จากการไม่ทันสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงอันเป็นผลมาจากช่องว่างระหว่างวัยและความสัมพันธ์ที่เกิดจากการไม่มีพ่อแม่อาศัยอยู่ร่วมในครอบครัวอีกด้วย

References

Bangkok Post. (2015). *Time running out to fix family structure*. Retrieved from http://www.pressreader.com/thailand/bangkokpost/20150705/281801397625025/TextView (in Thai)

Chen, F. & Liu, G. (2012). The health implications of grandparents caring for grandchildren in China. J *Gerontol B Psychol Sci Soc Sci, 67*(1), 99-112.

Chen, F., et al. (2014). Race/ethnic differentials in the health consequences of caring for grandchildren for grandparents. *J Gerontol B Psychol Sci Soc Sci, 70*(5), 793-803.

Darawuttimaprakorn, N. & Punpuing, S. (2010). *Living Arrangements and Elderly Depression: Kanchanaburi DSS,Thailand*. In Population Association of America 2010 Annual Meeting Program. Organized by the University of California.

Department of Mental Health, Rajanukul Institute. (2014). A *guide to the implementation of the prototype development project, pre-school children integrated with provincial agencies.* Retrieved from http://www.rajanukul.go.th/ new/_admin/download/5-4548-1450063626.pdf (in Thai)

Jampaklay, A. (2009). *Growing up away from parents: Children of migrants living with grandparents. in Thai family in social and demographic transition*. Nakhon Pathom: Institute for Population and Social Research Mahidol University. (in Thai)

Mason, A., & Lee, S. (2004). P*opulation aging and the extended family in Taiwan: A new model for analyzing and projecting living arrangements*.Retrieved from http://www.demographicresearch.org/volumes/vol10/8/10-8.pdf

Nanthamongkolchai, S., Ngaosusit, C., & Munsawaengsub, C. (2007). Influence of parenting styles on development of children aged three to six years old. *J Med Assoc Thai, 90*(5), 971-6.

Nauman, E. et al. (2015). Rural-to-urban migration and changes in health among young adults in Thailand. *Demography, 52*(1), 233-257.

Piotrowski, M. (2009). Migrant remittancesand skipped generation households: Investigating the exchange motive using evidence from Nag Rong, *Thailand. Asian Pacific Migration Journal, 18*(2), 163-196.

Tacoli, C., McGranahan, G. & Satterthwaite, D. (2015). *Urbanisation, rural-urban migration and urban poverty*. London: IIED.

The Nation. (2015). *Low IQ blamed on family situation*. Retrieved from http://www.nationmul timedia.com/national/Low-IQ-blamed-on-family-situation-30261067.html (in Thai)

The National Statistical Office of Thailand. (2013). *Third quarter labor force survey.* Bangkok: Author. (in Thai)

The National Statistical Office of Thailand. (2014). *The elderly population survey in Thailand 2014.* Bangkok: Author. (in Thai)

United Nations Population Fund Thailand. (2015). *Thai family, low birth rate – longevity*. Bangkok: United Nations Population Fund and Office of the National Economics and Social Development Board. (in Thai)

E-CRM: การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในยุคสังคมดิจิทัลของธุรกิจศัลยกรรมความงาม
E-CRM: Customer Relationship Management in Digital Age of Cosmetic Surgery Business

อภิษฎา ดินม่วง และ กฤษดา เชียรวัฒนสุข
Aphitsada Dinmuang[1] and Krisada Chienwattanasook[2]
[1]หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต
[2]คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บทคัดย่อ

ในการดำเนินธุรกิจในยุคสังคมดิจิทัลนั้น แต่ละธุรกิจมีการใช้วิธีการที่หลากหลายในการสร้างการรับรู้ จูงใจ ชักชวน โน้มน้าว และกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความสนใจ แต่มีธุรกิจจำนวนไม่น้อยที่ใช้กลยุทธ์เดิมๆ ที่ทำกันมานานจนเกิดเป็นความเคยชิน โดยปราศจากการคำนึงถึงลูกค้าว่ามีความต้องการที่จะได้รับหรือไม่ ยิ่งในยุคที่เทคโนโลยีก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทำให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้เพียงปลายนิ้วสัมผัส ผู้ประกอบการโดยเฉพาะที่อยู่ในธุรกิจศัลยกรรมความงามที่การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง และจะต้องมีความเข้าใจลูกค้าอย่างลึกซึ้ง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในแบบเดิมอาจไม่ตอบสนองต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ดังนั้นการนำเอาสื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาผสานกับการบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้าจะสร้างความแตกต่างและนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับธุรกิจนำไปสู่การภักดีและทำให้ลูกค้ากลายเป็นสินทรัพย์ที่มีมูลค่าสูง ซึ่งส่งผลสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจศัลยกรรมความงาม

คำสำคัญ: E-CRM, การบริหารลูกค้าสัมพันธ์, ธุรกิจศัลยกรรมความงาม

Abstract

For business management in the digital age, every company applies several strategies to enhance customer perceptions and motivations to persuade and encourage customers to become attracted to their business. However, there are also many businesses using the traditional marketing strategies that they have been using for long time. Those businesses who don't consider the current market demands of the customers, for example, or whether or not the customers are interested in being contacted, especially in the era of advanced technology whereby the entrepreneurs can access the customers with just a touch of a fingertip, are using the traditional way. Entrepreneurs, especially in the cosmetic surgery business, where the customer relationship management (CRM) is crucial, must comprehensively understand the desire of customers. The traditional CRM may not be able to respond to their present lifestyle. Therefore, emerging electronic media platforms and CRM will differentiate companies and will eventually lead to achieve competitive business advantages. Customers with positive relationships with businesses will have loyalty and become valuable assets which at the end of the day will make the entrepreneurs successful in cosmetic surgery business operations.

Keywords: E-CRM, customer relation management, cosmetic surgery business

บทนำ

จากนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่ถูกจัดเป็นหนึ่งในนโยบายที่สำคัญในการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และนโยบายดังกล่าวยังเป็นหนึ่งในนโยบายการส่งเสริมและพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของรัฐบาล กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุขจึงได้จัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (พ.ศ. 2560 - 2569) ได้แก่ ศูนย์กลางบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (wellness hub) ศูนย์กลางบริการสุขภาพ (medical service hub) ศูนย์กลางบริการวิชาการและงานวิจัย (academic hub) และ ศูนย์กลางยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ (product hub) (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559)

เพื่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ ในการดำเนินการเพื่อให้ประสบผลสำเร็จนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนจะต้องมีการเตรียมความพร้อมในทุกมิติที่จะพัฒนาให้ไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติและมีความสามารถในการแข่งขันได้ จะต้องมีการใช้ศักยภาพความแข็งแกร่งในด้านระบบบริการสุขภาพของประเทศเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพให้เกิดความเชื่อมั่นและความนิยมในการเดินทางเข้ามารับบริการจนสามารถสร้างเม็ดเงินรายได้เข้าสู่ประเทศอย่างมีนัยสำคัญ

ตาราง 1

การเปรียบเทียบความได้เปรียบในการแข่งขันด้านบริการสุขภาพระหว่างประเทศไทยกับต่างประเทศ

ความสามารถในการแข่งขัน	ไทย	สิงคโปร์	อินเดีย	มาเลเซีย	เกาหลีใต้
การให้บริการ/การดูแล	+++++	++	+	+	+
อุปกรณ์เทคโนโลยีสูง	++++	++++	++	+	+++
คุณภาพบุคลากร	++++	++++	++	++	+++
การรับรองมาตรฐาน JCI	53 แห่ง	22 แห่ง	9 แห่ง	13 แห่ง	27 แห่ง
Preemptive move	++	+++	+	++	++
พันธมิตรเชิงยุทธศาสตร์	+++	++	+	+	+
การเข้าถึง / ช่องทางการตลาด	+++	+++	+	++	++
ต้นทุนที่สมเหตุสมผล	++++	++	++++	+++	++

ที่มา. จาก *ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศสุขภาพกระทรวงสาธารณสุข (2560 – 2569)* (น. 55), โดย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559, กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.

จากตารางข้างต้น เมื่อเปรียบเทียบความสามารถในการแข่งขันด้านการบริการสุขภาพของไทยกับประเทศอื่นแล้วนั้น พบว่าความสามารถทางการแข่งขันของประเทศในด้านการบริการสุขภาพนั้นถือว่าประเทศไทยมีความสามารถในการแข่งขันที่มีความแข็งแกร่งในหลายด้านจากความแข็งแกร่งทางด้านบริการสุขภาพนี้เองที่มีส่วนสนับสนุนธุรกิจศัลยกรรมความงาม ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งธุรกิจในอุตสาหกรรมธุรกิจสุขภาพและความงามที่มีการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ และได้รับแรงสนับสนุนที่มาจากนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ นอกจากนี้การที่แพทยสภาและสมาคมศัลยแพทย์ตกแต่งเสริมสวยแห่งประเทศไทยได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญในการสนับสนุนการ

ยกระดับวงการศัลยกรรมตกแต่งของไทยให้เป็นศูนย์กลางศัลยกรรมความงามของเอเชีย จึงส่งผลให้ธุรกิจศัลยกรรมความงามมีการเติบโตอย่างรวดเร็วและมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมตลาดธุรกิจศัลยกรรมความงามในประเทศไทยมีการเติบโตเพิ่มขึ้นในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 20 ต่อปี และมีแนวโน้มการเติบโตในปี พ.ศ. 2560 มีมูลค่าสูงกว่า 36,000 ล้านบาท (ฐานเศรษฐกิจ, 2560) การเจริญเติบโตดังกล่าวจึงทำให้ธุรกิจศัลยกรรมความงามในไทยมีการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น

เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดในสภาวการณ์แข่งขันที่รุนแรง ธุรกิจศัลยกรรมความงาม จำเป็นต้องมีความพร้อมทั้งทรัพยากรด้านการเงิน ด้านบุคลากร และด้านกายภาพ อีกทั้งต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริหารความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธุรกิจกับลูกค้าโดยมุ่งเน้นการดูแลลูกค้า เป้าหมายคือทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (customer satisfaction) สูงสุดหรือเกินกว่าความคาดหมายของลูกค้าในการรับบริการ ก่อเกิดความจงรักภักดี (customer loyalty) ของลูกค้าต่อธุรกิจนำไปสู่พลังอำนาจของการสื่อสารแบบปากต่อปาก (word of mouth) เพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด (Lake, 2015) จะช่วยรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังประหยัดงบประมาณในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีด้วย ส่งผลสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจศัลยกรรมความงาม

การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relation Management--CRM) เป็นกระบวนการ ในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และสร้างผลกำไรที่ต่อเนื่องด้วยการรักษาความพึงพอใจนั้น โดยเริ่มต้นจากการแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มๆ และออกแบบกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้าแต่ละกลุ่มหรือแต่ละราย เพื่อสร้างข้อเสนอที่ดี (offerings) และคุณค่าเพิ่ม (value added) เหนือคู่แข่งเป็นกระบวนการที่ใช้ในการค้นหาและจัดการกับการติดต่อกับลูกค้าปัจจุบันและที่คาดหวังไว้ โดยปกติมักจะให้ระบบสารสนเทศของเทคโนโลยีไอทีเข้ามาช่วยในการจัดการกระบวนการ CRM ที่ประกอบด้วย การรวบรวมจัดเก็บและการเรียกใช้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับลูกค้าและปฏิสัมพันธ์ที่มีกับลูกค้า (Dombrowski, Scandelari & Resende, 2010)ในสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัล อันเนื่องมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ๆ ทำให้การสื่อสารจากธุรกิจไปยังผู้บริโภคด้วยข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (data communications)ไปยังสื่อที่ใช้เพื่อติดต่อสื่อสารเป็นส่วนใหญ่ เช่นเครือข่ายสังคมออนไลน์ (social network) เว็บไซต์ แอปพลิเคชันที่ใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน (smart phone) เป็นต้น การบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Customer Relationship Management--E-CRM) จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง (Adebanjo, 2003) นอกจากนี้ วิภาดา พิทยาวิรุฬห์ และ ณักษ์ กุลิสร์ (2557) อธิบายว่า ในการช่วงชิงส่วนแบ่งและโอกาสทางการตลาด ธุรกิจในปัจจุบันไม่ควรมองข้ามการใช้สื่อดิจิทัลซึ่งเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทางการสื่อสารสมัยใหม่ที่มีอิทธิพลกับวิถีชีวิตของผู้บริโภคในปัจจุบัน โดยการตลาดออนไลน์ที่ได้รับความนิยมอย่างมาก ได้แก่ การตลาดผ่านสมาร์ทโฟน การตลาดผ่านโซเชียลมีเดียและเว็บไซต์ เพราะว่ามีต้นทุนที่ไม่สูงแต่มีประสิทธิภาพและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว

บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวความคิดการนำ E-CRM มาใช้พัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการและใช้บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าไปแบบควบคู่กัน โดยเฉพาะในธุรกิจศัลยกรรมความงามที่กำลังมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ สร้างความแตกต่างและภาพลักษณ์ที่ทันสมัยให้กับธุรกิจ และเป็นการบริหารฐานลูกค้าด้วยการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า (attention) ที่มีการตอบสนองอย่างรวดเร็วและตรงความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดี (loyalty) กับธุรกิจตราบนานเท่านาน ซึ่งปัจจุบันลูกค้าคือผู้กำหนดความคงอยู่ของกิจการ แนวคิดในการนำการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-CRM) มาใช้จะทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันรวมทั้งต่อไปในอนาคต

การดึงดูดและรักษาลูกค้า

ในการที่ธุรกิจศัลยกรรมความงามจะสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเพื่อดึงดูดความสนใจให้เข้ามาเป็นลูกค้าของธุรกิจ เพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าให้

มีมากขึ้น ซึ่งขั้นตอนหลักในการดึงดูดลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเดิมไว้ จุดเริ่มต้นคือ กำหนดแนวโน้มแรงจูงใจและโอกาสที่จะซื้อสินค้าหรือใช้บริการของธุรกิจ ต่อจากนั้นต้องทำการแปลงเป้าหมายของลูกค้าจากการเป็นลูกค้าครั้งแรกแล้วให้เปลี่ยนเป็นลูกค้าที่มีการซื้อซ้ำแล้วเป็นลูกค้าพิเศษ (Epstein, Friedl, & Yuthas, 2008) ความท้าทายต่อไปคือการให้ลูกค้าเข้าเป็นสมาชิกโดยอาจใช้การเริ่มต้นโปรแกรมที่มีสิทธิประโยชน์พิเศษให้กับลูกค้าที่เข้าร่วม แล้วแนะนำหรือประชาสัมพันธ์สินค้าหรือบริการของธุรกิจให้กับผู้อื่น ในการแสวงหาลูกค้าใหม่นั้นอาจทำให้ธุรกิจมีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยสูงถึงห้าเท่าของค่าใช้จ่ายในการดูแลลูกค้าปัจจุบัน ดังนั้นหากธุรกิจไม่มีแผนงานที่ดีพอที่จะดึงดูดลูกค้าใหม่และในขณะเดียวกันต้องรักษาฐานลูกค้าเดิมไว้ อาจทำให้ธุรกิจต้องสูญเสียลูกค้าถึงร้อยละ 10 ของลูกค้าในแต่ละปี (คุลิกา วัฒนสุวกุล, 2555) ดังนั้นการรักษาฐานลูกค้าที่มีไว้ถูกมองว่าเป็นอีกหนึ่งวิธีที่มีประสิทธิภาพในการลดค่าใช้จ่ายทางการตลาดที่ในปัจจุบันลูกค้ามีจำนวนมากขึ้นและในขณะเดียวกันการเรียกร้องของลูกค้าก็มีมากขึ้นตามการเติบโตของการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น และจากการที่ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้นทำให้ธุรกิจต้องแสวงหาวิธีการใหม่ๆ และนวัตกรรมใหม่ในการรักษาลูกค้าและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นการมีระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์จึงมีความสำคัญมากในการรักษาลูกค้าของธุรกิจในปัจจุบัน

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

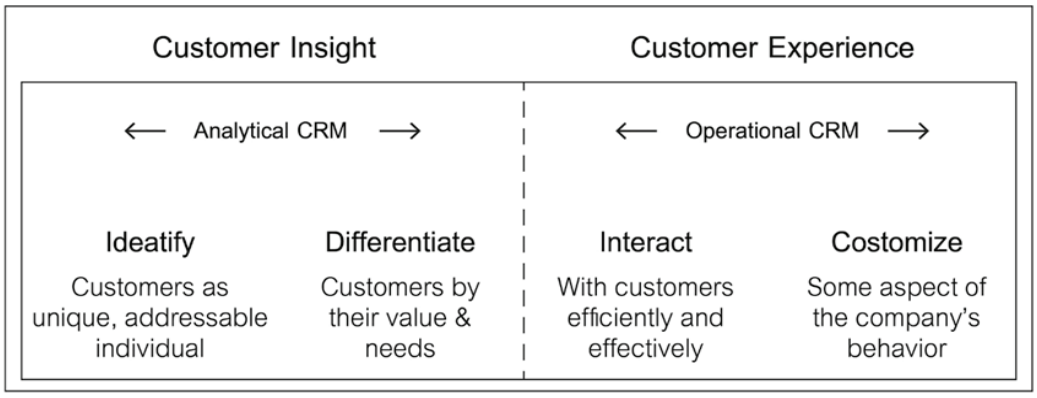
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management--CRM) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการใช้เทคโนโลยีและการใช้บุคลากรอย่างเป็นระบบและมีหลักการ เพื่อยกระดับการให้บริการแก่ลูกค้า ทำความเข้าใจในความต้องการของลูกค้ารวมทั้งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทั้งในด้านสินค้าและการบริการ (ภาณุ ลิมมานนท์, 2554) CRM มิได้มุ่งเน้นเพียงแค่การให้บริการลูกค้าเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเก็บข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้จ่ายและความต้องการของลูกค้า หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำกิจกรรมทางการตลาดของธุรกิจ ตลอดจนการกำหนดนโยบายในด้านการจัดการองค์กรอีกด้วย

เมื่อพิจารณาเป้าหมายของ CRM คือ ความต้องการที่จะทำให้ผลกำไรของบริษัทเพิ่มขึ้นโดยการเพิ่มระดับความสัมพันธ์กับลูกค้าให้สูงขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้า ซึ่งในช่วงแรกลูกค้าอาจมีความสัมพันธ์กับธุรกิจน้อย แต่เมื่อธุรกิจมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้ามากขึ้นและพยายามตอบสนองความต้องการนั้น ทำให้ธุรกิจสามารถส่งมอบคุณค่าให้ลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ระดับความสัมพันธ์แนบแน่นจนก่อให้เกิดความภักดี และเมื่อลูกค้าภักดีแล้ว ย่อมจะซื้อสินค้าและบริการใน มูลค่าที่สูงขึ้นและซื้อกันต่อเนื่องเป็นเวลานาน จนทำให้กำไรและมูลค่าปัจจุบันของบริษัทเพิ่มสูงขึ้น (Epstein, Friedl & Yuthas, 2008)

สำหรับความสำเร็จของการตลาดเชิงสัมพันธ์นั้น ราณี อัมรินทร์รัตน์ (2560) สรุปว่า องค์กรธุรกิจจะต้องมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นหลัก โดยที่ทุกคนในองค์กรจะต้องมีส่วนร่วม และควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงโปรแกรมการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มาใช้เพื่อให้ระบบข้อมูลเชิงลึกของลูกค้า ร่วมกับการกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้าแต่ละราย โดยจะต้องให้ประโยชน์แก่ลูกค้าทั้ง ด้านการเงิน ด้านสังคม และประโยชน์ทั้งทางด้านการเงินและสังคม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างลูกค้ากับธุรกิจ

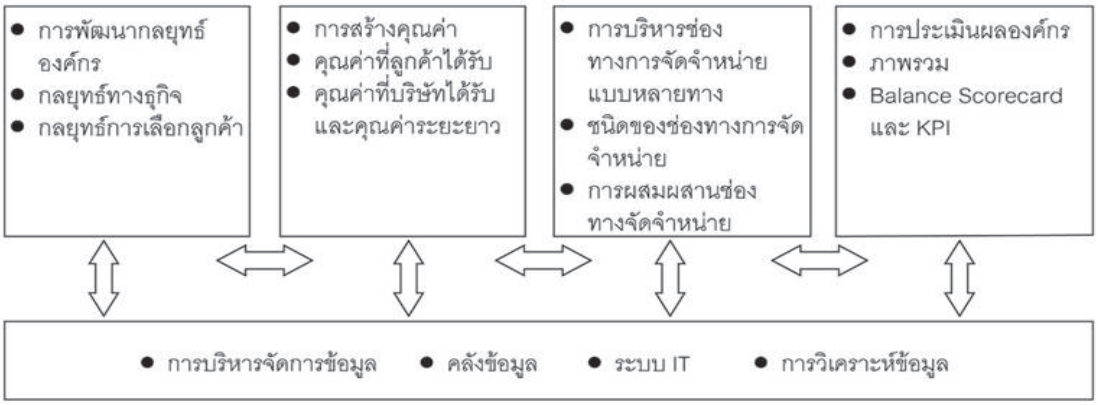
แบบจำลองที่น่าสนใจเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 2 แบบจากที่ Buttle (2009)ได้รวบรวมไว้ ดังนี้

แบบจำลองที่ 1 The IDIC Model เป็นแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นโดย Peppers และ Rogers ผู้ที่ก่อตั้งบริษัทที่ปรึกษาและเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งเป็นแบบจำลองThe IDIC แนะนำให้บริษัทควรทำงาน 4 ขั้นตอนเพื่อสร้างความสัมพันธ์แบบหนึ่งต่อหนึ่งกับลูกค้า ดังนี้



ภาพ 1: The IDIC Model
ที่มา. จาก *Building customer relationships in four steps*, by Don Peppers, 2014, Retrieved from http://www.1to1media.com/speaking/blog/2014/01/building-customer-relationships-in-four-steps.html

แบบจำลองที่ 2 The Payne's five-process model โดย Payne ซึ่งเป็นนักวิชาการด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ได้สร้างกรอบแนวคิดการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการ 5 ขั้นตอนในการทำงานประสานกันและติดต่อสื่อสารระหว่างกันทั่วทั้งองค์กร โดยสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้ (สมวงศ์ พงศ์สถานพร และสุนทร เลาหพัฒนวงศ์, 2551)



ภาพ 2: แสดงกรอบแนวคิดการบริหารจัด CRM
ที่มา. จาก *CRM เกมครองใจลูกค้า* (พิมพ์ครั้งที่ 2) (น. 24), โดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร และสุนทร เลาหพัฒนวงศ์, 2551, กรุงเทพฯ: พี ซี พริ้นเทค.

1. การพัฒนากลยุทธ์ (strategy development process) ขั้นตอนนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ กลยุทธ์ทางธุรกิจและกลยุทธ์การเลือกลูกค้า โดยขั้นตอนการวางกลยุทธ์ทางธุรกิจเริ่มสร้างจากวิสัยทัศน์ที่ผู้บริหารระดับสูงจะมีส่วนอย่างยิ่ง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์นั้นเป็นการพัฒนากลยุทธ์ที่ต้องอาศัยความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เพื่อที่จะได้นำกลยุทธ์นั้นไปตัดสินใจเลือกกลุ่มลูกค้า เสนอคุณค่าของสินค้าหรือบริการ สร้างช่องทางการจัดจำหน่าย บริหารข้อมูลและประเมินผลได้อย่างสอดคล้องกันและเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ (เลห์ทิเนน จาร์โม อาร์, 2550)

2. การสร้างคุณค่า (value creation) เป็นขั้นตอนการเปลี่ยนถ่ายกลยุทธ์ไปเป็นแผนงานที่ชัดเจน ว่าบริษัทต้องเสนอคุณค่าอะไรให้กับลูกค้า และต้องเป็นคุณค่าที่ลูกค้าต้องการได้รับ แล้วบริษัทจะได้อะไรกลับมาเป็นการตอบแทน โดยจุดประสงค์ไม่ใช่เพื่อการสร้างรายได้สูงสุดจากการติดต่อเพียงครั้งเดียว แต่เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้า บริษัทต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญ โดย ประการแรก ลูกค้ามักจะประเมินมูลค่าของสินค้าหรือ

บริการสองช่วง คือ ก่อนการซื้อสินค้าหรือบริการและหลังจากที่ได้ซื้อสินค้าหรือบริการแล้ว ประการที่สอง คือ การรับรู้ ราคา และประการสุดท้าย คือ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งที่มีคุณค่าในความคิดของลูกค้า (Shanker, 2012)

3. การบริหารช่องทางจัดจำหน่ายแบบหลายช่องทาง (multi-channel integration management process) เป็นขั้นตอนที่นำกลยุทธ์ทางธุรกิจและการสร้างคุณค่าเสนอให้กับลูกค้า โดยจะเน้นการตัดสินใจเกี่ยวกับการผสมผสานช่องทางจัดจำหน่ายที่เหมาะสมที่สุด และทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ในทางบวกขณะเดียวกับที่มีปฏิสัมพันธ์ผ่านทางช่องทางจัดจำหน่ายนั้นตลอดจนสร้างข้อมูลที่จะนำเสนอลูกค้าให้เหมือนกันผ่านหลายช่องทาง (ชานนท์ รุ่งเรือง, 2555)

4. การบริหารจัดการข้อมูล (information management) เป็นการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่จุดสัมผัสจุดแรกที่ลูกค้าติดต่อตลอดจนทุกจุดสัมผัสสินค้าและบริการที่ลูกค้าเข้าถึงทุกจุดนำมาไว้ในฐานข้อมูล สำหรับนำไปวิเคราะห์และออกแบบสร้างกระบวนการติดต่อลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่ดี นอกจากนี้ยังสามารถนำข้อมูลไปสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สินค้าหรือบริการได้อีก ซึ่งขั้นตอนนี้จะเกี่ยวข้องกับคลังข้อมูล (data warehouse) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT system) และการวิเคราะห์ข้อมูล (data mining) (ภาณุ ลิมมานนท์, 2559)

5. การประเมินผลองค์กร (performance management) เป็นขั้นตอนที่ประเมินผลเพื่อให้แน่ใจว่าการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม ตามมาตรฐานที่ได้ตั้งเอาไว้ และเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงการวางแผนงานในอนาคต (ชานนท์ รุ่งเรือง, 2555)

ประโยชน์ของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management--CRM) ก็เพื่อช่วยให้ธุรกิจสามารถเพิ่มความสัมพันธ์อันดีให้กับลูกค้า เพิ่มรายได้ลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) เป็นกลยุทธ์ธุรกิจในระยะยาวโดยมุ่งเน้นไปที่อุปสงค์ของลูกค้า การจัดการให้ความต้องการของลูกค้าตรงกับคุณค่าในสินค้าและบริการที่นำเสนอต่อลูกค้า การสร้างส่วนแบ่งทางการตลาด การวิเคราะห์ความต้องการความชอบและพฤติกรรมของลูกค้า ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะถูกบันทึกไว้บนฐานข้อมูลขององค์กรหรือบริษัทเพื่อใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า ในการกำหนดพยากรณ์อุปสงค์เพื่อบริหารจัดการพยายามสร้างคุณค่าแก่ลูกค้าต่อไป นำมาซึ่งผลกำไรแก่ธุรกิจ

สำหรับผู้ประกอบการในธุรกิจศัลยกรรมความงาม ซึ่งในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงมาก จะต้องนำทรัพยากรทุกอย่างที่มีมาใช้ในการแข่งขัน โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีระบบสารสนเทศที่จะต้องมีการพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมใหม่หรือทำการปรับปรุงให้ตอบสนองและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ให้มากที่สุดและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าในการใช้ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น สำหรับธุรกิจศัลยกรรมความงามนั้นถือได้ว่าระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นจึงควรต้องปรับเปลี่ยนพัฒนาระบบที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ร่วมกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เรียกว่า ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Customer Relationship Management--E-CRM) E-CRM นั้นก็คือการใช้วิธีการหรือแนวปฏิบัติของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในธุรกิจด้วยเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัยและเป็นที่นิยมอย่างสูงในปัจจุบัน ทำให้การสนองตอบลูกค้าไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการแบบเฉพาะตัวนั้นทำได้ง่ายยิ่งขึ้นผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ได้มาซึ่งลูกค้าใหม่ รักษาลูกค้าเดิมไว้เพื่อให้สามารถสร้างกำไรสูงสุดจากลูกค้าได้ (Newell, 2000)

ประสิทธิภาพของระบบ E-CRM ที่ดีจะมีความสามารถในการจัดการข้อมูลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถประเมินความต้องการของลูกค้าล่วงหน้าได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้สูงสุดนอกจากนี้ยังทำให้บริษัทสามารถอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการรับข้อมูลที่ตัวเองสนใจ และทันต่อเหตุการณ์ เช่น ระบบ E-CRM สามารถแจ้งเวลานัดหมายของลูกค้ากับแพทย์ การตรวจสอบราคาการให้บริการใหม่ๆ การแสดงการรักษาเชิงเปรียบเทียบก่อนและหลังทำการรักษาให้เห็นภาพที่ชัดเจนด้านคุณภาพของการให้บริการทางการแพทย์ และการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยผ่านเครือข่ายสังคมหรือชุมชนออนไลน์ (social network) เว็บไซต์

แอปพลิเคชั่นที่ใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ทโฟน (smart phone) เป็นต้น ยิ่งไปกว่านั้นลักษณะทางธรรมชาติของระบบ E-CRM นั้นเอื้อต่อการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าเพราะกระตุ้นให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กันโดยใช้การสื่อสารผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ Social Network ที่มีอยู่บนอุปกรณ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น E-mail Line WeChat Skype และ Facebook เป็นต้น โดยใช้ระบบฐานข้อมูลลูกค้ามาวิเคราะห์ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจสามารถปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าได้ดีขึ้นและสามารถให้บริการที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคลได้ดียิ่งขึ้น (personalized service)

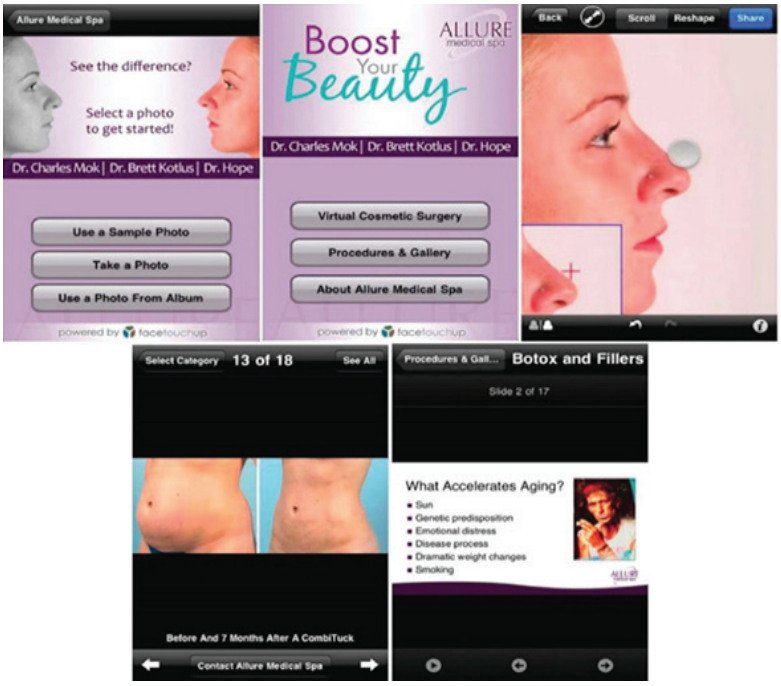
การนำ E-CRM มาใช้ในธุรกิจนั้นจะส่งผลดีต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจในการบริการที่ได้รับ และที่สำคัญที่สุด คือ การมัดใจลูกค้าให้เกิดภักดี โดยการศึกษาของ ญรัญรัตน์ มณฑีรรัตน์ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2558) ได้ทำการตรวจสอบและวัดผลลัพธ์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาในการใช้ E-CRM กับผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม จากมุมมองของลูกค้า โดยพิจารณาในด้านความสัมพันธ์กับคุณลักษณะการบริการบนฐานลูกค้า พบว่า การใช้ E-CRM นั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับคุณลักษณะการบริการบนฐานข้อมูลของลูกค้า ความสะดวกสบายและการสื่อสาร รวมไปถึงคุณภาพและผลลัพธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและลูกค้า ความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจ การให้คำมั่นสัญญา ความภักดี การเก็บรักษาลูกค้า และการยินดีในการแนะนำต่อผู้อื่น

การนำระบบ E-CRM มาใช้ในธุรกิจศัลยกรรมความงาม

การนำระบบ E-CRM มาใช้ปฏิบัติในธุรกิจศัลยกรรมความงามให้ประสบผลสำเร็จต้องอาศัยความร่วมมือของฝ่ายต่างๆ ในการสร้างและสนับสนุน กระบวนการพัฒนากลยุทธ์ (strategy development process) กระบวนการ การสร้างคุณค่า (value creation process) กระบวนการการบริหารข้อมูลสารสนเทศ (information management process) และกระบวนการประเมินประสิทธิผลของ E-CRM (performance assessment process) (Payne & Frow, 2004) ส่วนเทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบสุดท้ายของการทำ E-CRM ให้ประสบผลสำเร็จโดยเทคโนโลยีที่นำมาใช้ให้หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ ระบบศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (call center) เป็นต้น เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการจัดคลังข้อมูล (data warehousing) การขุดค้นข้อมูล (data mining) และการวิเคราะห์ข้อมูลออนไลน์ (On-line Analytical Processing--OLAP) และหากแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการใช้งานก็สามารถแบ่งออกเป็น เทคโนโลยีที่นำไปใช้กับฝ่ายขาย เทคโนโลยีนำไปใช้กับฝ่ายการตลาด และเทคโนโลยีที่นำไปใช้กับฝ่ายบริการลูกค้า (Chen & Popovich, 2003)

ธุรกิจศัลยกรรมความงามได้นำระบบ E-CRM เข้ามาใช้ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยการทำแอพพลิเคชั่นบนสมาร์ทโฟน เพื่อใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าระบบการตลาดอัตโนมัติ (market automation) เป็นการนำเทคโนโลยีมาช่วยวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะบุคคล (personalization) ประวัติลูกค้า (ประเภทของสินค้าที่ซื้อ จำนวนมูลค่าในการซื้อ ความถี่ในการซื้อ) การตลาดทางไกล (tele-marketing) พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นการนำเสนอสินค้าหรือบริการที่เหมาะสมให้กับลูกค้าในเวลาที่เหมาะสมโดยเก็บประวัติการเข้ามารับบริการของลูกค้า เป็นต้น

ตัวอย่างการนำ E-CRM มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจศัลยกรรมความงาม เช่น แอปพลิเคชัน Boost Your Beauty by Allure Medical โดย Pixineers Inc.Boost Your Beauty ซึ่งAllure Medical ตั้งอยู่ในเมือง Shelby Township รัฐมิชิแกน ในประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นแอปพลิเคชั่นบนสมาร์ทโฟน ที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถเรียนรู้รายละเอียดเบื้องต้น วิธีปฏิบัติ การเข้ารับบริการศัลยกรรมความงามได้อย่างถูกต้อง



ภาพ 3: Application Boost Your Beauty
ที่มา. จาก *Preview*, โดย iTunes, ค้นจาก https://itunes.apple.com/th/app/boost-your-beauty-by-allure-id441539650?l=th&mt=8

โดยลูกค้าสามารถติดต่อแพทย์ผู้ให้บริการผ่านทางแอปพลิเคชั่น หรืออีเมลเพื่อสอบถามข้อมูลและขอคำปรึกษา ดูภาพถ่ายของตัวลูกค้าที่เกิดขึ้นจริงเพื่อแสดงการเปรียบเทียบผลลัพธ์ก่อนและหลังการทำศัลยกรรมแต่ละประเภท ซึ่งลูกค้าจะได้เห็นถึงสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองว่าผลจะเกิดเช่นไร พร้อมทั้งสามารถปรับลดหรือปรับเพิ่มในสิ่งที่ยังไม่พึงพอใจได้จากผลลัพธ์ภาพที่แสดงออกมาให้ได้ชมเพื่อให้ผลลัพธ์ที่ออกมานั้นทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดก่อนการตัดสินใจทำการศัลยกรรม ซึ่งการแสดงภาพผลลัพธ์การรักษาจะช่วยปัญหาและประเด็นความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างแพทย์กับลูกค้าผู้ใช้บริการซึ่งกระบวนการในแอปพลิเคชั่นนี้จะส่งเสริมความมั่นใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการและเพิ่มความรู้สึกมั่นใจในผลลัพธ์จากการรักษาที่จะได้เกิดขึ้นกับตนเอง เพราะการทำศัลยกรรมความงามนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับร่างกายเกิดความเจ็บปวด พร้อมกับมูลค่าการชำระเงินการรักษาที่มีราคาสูง ลูกค้าจึงมีความคาดหวังมากต่อการผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น

อีกหนึ่งตัวอย่างการนำ E-CRM มาใช้ในการบริการในโรงพยาบาลสมิติเวช ซึ่งแผนกศัลยกรรมความงามส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล โรงพยาบาลสมิติเวช ได้พัฒนาระบบ Samitivej LINE Official Account และ LINE Beacon สามารถถาม-ตอบปัญหาสุขภาพ นัดหมายแพทย์ จ่ายบิล และดูแลเฉพาะบุคคล เป็นการเข้าถึงการดูแลด้านสุขภาพได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง สะดวกกับ ผู้รับบริการได้มากขึ้น ตอบโจทย์รูปแบบการดำเนินชีวิตยุคสังคมออนไลน์ โดยโรงพยาบาลสมิติเวชได้มุ่งมั่นที่จะพัฒนาการใช้งานของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ยกระดับมาตรฐานการบริการที่ดีเยี่ยม และการบริการที่ทันสมัย (โรงพยาบาลสมิติเวช, 2560)

ซึ่งวิธีดังกล่าวกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความสนใจและสามารถสร้างยอดขายเพิ่มขึ้น จะเห็นได้ว่าจำนวนลูกค้ามากขึ้นเพียงไร ต้นทุนในการนำเสนอสินค้าเป็นรายบุคคลก็ไม่ได้เพิ่มขึ้นตามไปด้วยในการปรับแต่งปฏิสัมพันธ์ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธุรกิจกับลูกค้าแต่ละราย รวมทั้งการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้ารายนั้นๆ และลูกค้ารายอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลที่ได้ก่อนหน้าหรือได้รับในขณะนั้น ๆ ก็ตาม การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างธุรกิจกับลูกค้าจะได้รับการดัดแปลงให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าที่ระบุไว้เพื่อให้การบริการใช้เวลาน้อยลงและลดความขัดแย้งในความเข้าใจถึงบริการที่ได้รับให้เหมาะสมกับลูกค้ารายนั้นๆ ให้มากที่สุด (Don Peppers, 2014) สร้างความแตกต่างในการนำเสนอการให้บริการอย่างสร้างสรรค์ ทำให้ลูกค้ามีประสบการณ์ใน

การบริการ (service experience) ที่ดีหรืออาจจะดีกว่าที่คาดหวัง จะทำให้บริการนั้นสามารถตราตรึงอยู่ในใจลูกค้า อีกทั้งยังลดการลงทุนในการหาลูกค้าใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การนำเสนอสินค้าและบริการได้ตรงตามความต้องการของบุคคลเป็นรายๆ นั้น ยังสามารถกำหนดกลุ่มลูกค้าตามพฤติกรรมความสนใจ เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดได้อีกต่อไปในอนาคต สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจศัลยกรรมความงาม

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้ระบบ E-CRM

จากการนำระบบ E-CRMดังกล่าวมาใช้ในการให้บริการลูกค้า ในธุรกิจศัลยกรรมความงามจะได้รับประโยชน์โดยการนำข้อมูลของลูกค้าในด้านต่างๆ มาใช้ ทำให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของลูกค้า สามารถสร้างคุณค่าเพิ่ม ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นการสร้างความจงรักภักดี ส่งผลทำให้ธุรกิจสามารถรักษาลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ออกไปได้ ซึ่งหมายถึงธุรกิจจะสามารถรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดอีกทั้งยังสามารถขยายส่วนแบ่งทางการตลาด(market share) ต่อไปได้ในอนาคต ซึ่งแสดงให้เห็นถึงกระแสนิยม และการใช้งานทางอินเทอร์เน็ตที่มีมาก ในการนำเอาสื่อออนไลน์ต่างๆ มาเป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อระหว่างธุรกิจกับผู้ใช้บริการ เป็นช่องทางที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่เกิดผลสำเร็จสูงสุด (ภิเษก ชัยนิรันดร์, 2556)

สรุป

หลายธุรกิจประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้เพราะการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การที่ธุรกิจปรับตัวให้ทันต่อการเติบโตจากสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัล อันเนื่องมากจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ๆ ทำให้การสื่อสารจากธุรกิจไปยังผู้บริโภคด้วยข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคสมัยนี้ ธุรกิจควรนำความคิดแนวทางการดำเนินงานใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ผ่านการคิดอย่างเป็นระบบ และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ มาใช้ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า อีกทั้งยังเป็นการยกระดับประสิทธิภาพเพื่อประสิทธิผลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ ดังนั้นในธุรกิจศัลยกรรมความงาม ซึ่งมุ่งเน้นการบริหารลูกค้าสัมพันธ์นั้น การนำระบบ E-CRM จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจศัลยกรรมความงามเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมธุรกิจสุขภาพและความงาม ที่มีความเจริญเติมโตอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธุรกิจทวีความแข่งขันที่รุนแรง เพื่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในสภาวะดังกล่าว ธุรกิจต้องพัฒนาการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ (E-CRM) ให้ประสบความสำเร็จ โดยต้องให้ความสำคัญในด้านการบริหารจัดการ ทั้งเทคโนโลยี ซอฟต์แวร์ที่ใช้ รวมไปถึงช่องทางการโฆษณา การติดต่อสื่อสาร รับ-ส่ง ข้อมูลต่างๆ โดยสามารถกำหนดขอบเขตของสิ่งที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง มาใช้บริหารจัดการ คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพบริการ การใช้งานและมุ่งเน้นการดูแลลูกค้า ให้เกิดความ พึงพอใจสูงสุดในการรับบริการ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิผลการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการรักษาลูกค้าไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าที่ทำกำไรให้กับธุรกิจศัลยกรรมความงามนั้นจะนำไปสู่การพัฒนามาเป็นลูกค้าภักดีหรือลูกค้าตลอดไป ซึ่งก็คือ กลยุทธ์การลดต้นทุนในการหาลูกค้ารายใหม่และจะยังผลให้เกิดประโยชน์มากมายกับธุรกิจศัลยกรรมความงามในระยะยาว นั่นคือความสำเร็จในอนาคตแบบยั่งยืนและ มั่นคง ต่อไป

References

Adebanjo, D. (2003). Classifying and selecting e-CRM applications: an analysis-based proposal. M*anagement Decision, 41*(6), 570-577.

Thansettakij. (2017). B*eauty Business Medical Clinic Trends*. Retrieved from http://www.thansettakij.com/content/208741 (in Thai)

Amarinrat, R. (2017). Factors for successful of relationship marketing in tourism industry. *Research and Development Journal, 12*(2), 321 – 328. (in Thai)

Buttle, F. (2009). *Customer relationship management: Concepts and technologies*. New York: Elsevier.

Chainirun, P. (2013). *E-commerce and online marketing*. Bangkok: Provision. (in Thai)

Chen, I., & Popovich, K. (2003). Understand customer relationship management (CRM) – people, process and technology. *Business Process Management Journal, 9*(5), 672-688.

Department of Health Service Support. (2016). *Thailand's national development strategy to be come medical hub (2017-2026)*. Bangkok: Ministry of Public Health. (in Thai)

Dombrowski, M. R., Scandelari, L., & Resende, L. M. (2010). *CRM as a tool for customer loyalty in the hotel sector*. XVI International Conference on Industrial engineering and operations management (pp. 1-11), n.p.

Don Peppers. (2014). *Building customer relationships in four steps.* Retrieved from http://www.1to1media.com/speaking/blog/2014/01/building-customer-relationships-in-four-steps.html

Epstein, M. J., Friedl, M., & Yuthas, K. (2008). Managing Customer Profitability: Determine Which Customers Are Most Valuable to Your Organization, *Journal of Accountancy, 20*(6), 54–59.

iTunes. (2011). *Preview.* Retrieved form https://itunes.apple.com/th/app/boost-your-beauty-by-allure-id441539650?l=th&mt=8

Lake, L. (2015). *Word of mouth vs. viral marketing: What's the difference?* Retrieved from http://marketing.about.com/od/marketingmethods/a/womvsviral.htm

Lehtinen, Jarmo R., (2007). *Active Customer Relationship Management. Translated by Kumbanaruk, Thirasak.* Bangkok: Thammasat University. (in Thai)

Limmanon, P. (2007). *Customer relations management strategy.* Bangkok: Pharinas. (in Thai)

Limmanon, P. (2011). *Customer relations management strategy* (4th ed.). Bangkok: Secenarai I Asai. (in Thai)

Monteerarat, Y., & Jadesadalug, V. (2015). Perception affects to loyalty through service quality from the customers bank of Adudya in Mueang district, Nakhon Pathom province. V*eridian E-Journal Silpakorn University, 8*(2), 877-892. (in Thai)

Newell, F. (2000). *Customer relationship management in the new era of internet marketing.* New York: McGraw-Hill.

Payne, A., & Frow, P. (2004). The role of multichannel integration in customer relationship management. *Industrial Marketing Management, 33*(1), 527-538.

Pittayawirun, V., & Khulid, N. (2014). Digital Marketing Influencing Consumers' Response in Approaching Marketing Information. Srinakharinwirot Business Journal, 5(1), 80-96. (in Thai)

Pongstaporn, S., & Laohaphatthanawong, S. (2008). *CRM customer conquering game* (2nd ed.). Bangkok: P.C. Print Tech. (in Thai)

Rungrueang, C. (2012). *The increasing of efficiency in merchandise-expanding and decreasing of budget with exchanging electronic data in aluminum industry.* Master of Business Administration Thesis, Chiang Mai University. (in Thai)

Samitivej Hospital. (2017). *Samitivej elevates the service performance by launching Samitivej LINE offical account and LINE beacon: A new dimension of medical service in the digital era, the first time in Thailand*. Retrieved from https://www.samitivejhospitals.com/th/events/samitivej-line-official-account/ (in Thai)

Shanker, S. G. (2012). *Calm, alert and learning: Classroom strategies for self-regulation*. Toronto: Pearson.

Wattanasuwakun, K. (2012). *Marketing mix factors influencing the purchasing and repeating decision in the case study of pharmacy in Watsons*. Master of Business Administration Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

การสร้างตราสินค้าผ่านประสาทสัมผัส: กลยุทธ์สำหรับธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่
Sensory Branding: Strategy for Modern Trade

อังคาร คะชาวังศรี[1], กฤษดา เชียรวัฒนสุข[2] และ วรวลัญช์ วุฒิ[1]
Angkan Kachawangsie[1], Krisada Chienwattanasook[2] and Warawalan Whutti[1]
[1]คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
[1]Faculty of Management Science, Phranakhon Rajabhat University
[2]คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
[2]Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

บทคัดย่อ

ธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยได้มีการนำกลยุทธ์ประสาทสัมผัสทั้ง 5 มาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการธุรกิจที่แตกต่างกัน โดยการใช้ประสาทสัมผัสด้านการมองเห็น ธุรกิจค้าปลีกได้มีการสร้างจุดเด่นด้านการออกแบบ การเลือกทำเลที่ตั้ง การจัดวางสินค้าและการออกแบบตกแต่งภายในร้าน การใช้ประสาทสัมผัสด้านการใช้เสียง มีการใช้เสียงเพลงเพื่อสร้างความดึงดูดใจ และแสดงถึงคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่จัดจำหน่าย การใช้ประสาทสัมผัสด้านการรับกลิ่นได้มีการใช้กลิ่นของผลิตภัณฑ์มาใช้ในการดึงดูดใจผู้บริโภค โดยใช้กลิ่นหอมของเบเกอรี่ การใช้ประสาทสัมผัสด้านรสชาติโดยการให้ชิมรสชาติของผลิตภัณฑ์ ผ่านการแนะนำของพนักงานขายโดยเฉพาะอย่างยิ่งผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ออกสู่ตลาด การใช้ประสาทสัมผัสด้านการสัมผัส ธุรกิจค้าปลีกในปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกำหนดรูปแบบการให้บริการของธุรกิจค้าปลีกแก่ผู้บริโภค โดยเฉพาะการให้บริการด้านการชำระเงินที่ผู้บริโภคสามารถชำระเงินของผลิตภัณฑ์ได้ด้วยตนเอง บทความนี้ได้สรุปให้เห็นว่า ธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยมีการคำนึงถึงความสำคัญของการใช้ระบบประสาทสัมผัสทั้ง 5 มาเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และรูปแบบการให้บริการของธุรกิจ ซึ่งตอบสนองได้เป็นอย่างดีกับทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน

คำสำคัญ: การสร้างตราสินค้าผ่านประสาทสัมผัส, กลยุทธ์, ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่

Abstract

Modern trade in Thailand has adopted the five sensory strategies used in different business management strategies. By using sight or vision senses, retailers have created a design focus, location selection product placement and interior design. Using the voice senses, the music is used to attract the attention and represents the properties of the product being distributed. The use of odor smell has been used to attract consumers, using the aroma of bakery. To use the taste senses by tasting the product through the recommendations of salespeople, especially new products to market. The use of touch senses, retailers nowadays use technology to customize their retail services. In particular, payment services that consumers can pay for themselves. Retailers in Thailand take into account the importance of using the five sensory systems to determine the strategies and service models of a business. It responds very well to current consumer attitudes and behaviors.

Keywords: sensory branding, strategy, modern trade

บทนำ

ในอดีตธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยส่วนใหญ่จะเป็นรูปแบบของร้านขายของชำขนาดเล็กที่มีการจัดหาสินค้ามาจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งจะต้องผ่านการซื้อขายสินค้าจากพ่อค้าคนกลางในฐานะผู้ค้าส่ง แต่ปัจจุบันรูปแบบร้านค้าปลีกได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก โดยเป็นรูปแบบการค้าปลีกที่มีความทันสมัย ลดการพึ่งพาพ่อค้าคนกลางหรือพ่อค้าส่ง เนื่องจากผู้ประกอบการมักเป็นนายทุนรายใหญ่ที่มีเครือข่ายสาขาจำนวนมาก หรือเป็นผู้ซื้อรายใหญ่จึงมีอำนาจต่อรองเหนือผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายสินค้า มีการบริหารจัดการร้านค้าอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ มีการจัดการกับสินค้าคงเหลือเพื่อการจำหน่าย มีระบบการจัดการขนส่งและศูนย์กระจายสินค้า ตลอดจนการนำเทคโนโลยีด้านปฏิบัติการต่างๆ มาใช้ เพื่อสร้างความได้เปรียบด้านการตลาด นอกจากนี้ลักษณะของร้านค้าโดยส่วนใหญ่จะมีการออกแบบเพื่อสร้างความสะดวกสบาย ทันสมัย การมีสินค้าที่มีคุณภาพและมีความหลากหลายเพื่อการจัดจำหน่าย ซึ่งสามารถตอบสนองพฤติกรรมการบริโภคได้เป็นอย่างดี ด้วยเหตุนี้ ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่จึงเริ่มเข้ามาทดแทนธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม โดยในปี 2557 ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่มีสัดส่วนการตลาดอยู่ที่ร้อยละ 61 ของมูลค่าตลาดค้าปลีกค้าส่ง เมื่อเทียบกับปี 2544 ที่มีสัดส่วนเพียงร้อยละ 25 โดยสังเกตได้จากสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นจากการเร่งขยายสาขาอย่างก้าวกระโดดในทุกรูปแบบของธุรกิจค้าปลีก ไม่ว่าจะเป็นไฮเปอร์มาร์เก็ต ซุปเปอร์มาร์เก็ต ร้านสะดวกซื้อ และห้างสรรพสินค้าสมัยใหม่ ซึ่งผลจากการขยายสาขาได้ส่งผลให้ภาพรวมธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในปี 2559 มีอัตราการเติบโตของยอดขายขยายตัวร้อยละ 2.97 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2558 โดยมีมูลค่าการตลาดประมาณ 980,000 ล้านบาท ซึ่ง 7-Eleven มีส่วนแบ่งการตลาดสูงสุดถึงร้อยละ 46.08 ของมูลค่าตลาดทั้งหมด (พูนสุข นิลกิจศรานนท์ และ ปิยานุช สถาพงศ์ภักดี, 2560; ธนาคารออมสิน, 2560)

อย่างไรก็ตามจากการเพิ่มขึ้นของธุรกิจค้าปลีกได้ส่งผลต่อสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ซึ่งนอกจากจะมีการแข่งขันกับธุรกิจค้าปลีกกับคู่แข่งระดับเดียวกันแล้ว ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกยังต้องแข่งขันกับธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่อีกด้วย เหตุการณ์ดังกล่าวได้ส่งผลให้ผู้ประกอบการของธุรกิจค้าปลีกจะต้องพิจารณาและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อการแข่งขันให้ละเอียดรอบคอบไม่ว่าจะเป็นการวางแผนกลยุทธ์เกี่ยวกับกระบวนการจัดจำหน่ายสินค้า การบริหารช่องทางของการจัดจำหน่ายสินค้า การบริหารคลังสินค้าและการจัดเก็บคลังสินค้า ตลอดจนการทำหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาวกับลูกค้าแต่ละราย เนื่องจากสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการเพิ่มมูลค่าสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีกับร้านค้ามากที่สุด

ในหลักการตลาดโดยทั่วไป กลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกนำมาใช้โดยส่วนใหญ่จะเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดหรือปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ประกอบด้วยปัจจัยการตลาดทั้ง 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยทั้ง 4 ด้านดังกล่าวถือได้ว่าเป็นพื้นฐานสำคัญทางการตลาดที่ผู้ประกอบการของธุรกิจค้าปลีกจะต้องทำการศึกษาวิเคราะห์ และวางแผนการดำเนินการให้สอดคล้องกับธุรกิจ แต่อย่างไรก็ตามการสร้างเอกลักษณ์ให้แก่ตราสินค้า ก็ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากเช่นกัน เพราะเป็นสิ่งที่จะบอกถึงความมีตัวตน ลักษณะเฉพาะ รวมทั้งความแตกต่างของตราสินค้า โดยจะปรากฏและสร้างการจดจำให้อยู่ในใจของลูกค้าในธุรกิจค้าปลีก ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ทั้งนี้การสื่อความเป็นเอกลักษณ์ของธุรกิจค้าปลีกของผู้ประกอบการสามารถสื่อความเป็นเอกลักษณ์ได้โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 อันประกอบด้วย สายตา จมูก หู ปาก และการสัมผัส ทั้งนี้เนื่องจากมิติทางประสาทสัมผัสต่างๆ เหล่านี้จะก่อให้เกิดภาพลักษณ์ขึ้นหรือรักษาภาพลักษณ์

และเมื่อผู้ประกอบธุรกิจสามารถรักษาการรับรู้ทางประสาทสัมผัส และทำให้การรับรู้ทางประสาทสัมผัสนั้นเกิดความมั่นคง ก็จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความภักดีต่อตราสินค้านั้นๆ ได้เป็นอย่างดี (อนัญญา กรรณสูตร, 2556)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า นอกจากปัจจัยกลยุทธ์ทางการตลาดแล้ว กลยุทธ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับประสาทสัมผัสของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ก็ถือได้ว่าเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญแก่ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันการสร้างตราสินค้าได้ถือเป็นวิธีการที่สำคัญในทุกธุรกิจ ดังนั้นหากผู้ประกอบการยังคงใช้กลยุทธ์การสร้างตราสินค้าในรูปแบบเดิม จะทำให้ตราสินค้านั้นไม่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมาย และไม่สามารถแข่งขันกับผู้แข่งขันในตลาดธุรกิจค้าปลีกที่มีความเติบโตอย่างต่อเนื่องได้ ยกตัวอย่างเช่นห้างสรรพสินค้าที่ได้นำร้านอบ ทำขนมปังให้มาอยู่หน้าร้าน เพื่อให้มีกลิ่นของขนมปัง โดยเฉพาะขนมปัง ครัวซอง ซึ่งเป็นขนมปังที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับมากที่สุดของห้างสรรพสินค้าแห่งนั้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการใช้ประสาทสัมผัสทางจมูกมีส่วนช่วยให้ลูกค้าและกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเกิดความรู้สึกอยากจะซื้อ อันส่งผลต่อยอดการจำหน่ายสินค้าประเภทเบเกอรี่ได้เป็นอย่างดี หรือแม้กระทั่งธุรกิจร้านอาหารที่เน้นการใช้ประสาทสัมผัสทางปาก เพื่อให้ผู้บริโภคได้เกิดการทดลองชิมอาหาร อันส่งผลให้เกิดการรับรู้ในตราสินค้าได้เร็วยิ่งขึ้น และเกิดการบอกต่อแก่ผู้บริโภคในตลาดต่อไป อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมในยุคปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก นักวิทยาศาสตร์ได้ใช้เทคโนโลยีการรับรู้เพื่อพัฒนาแอพพลิเคชั่นสำหรับธุรกิจค้าปลีก และอุตสาหกรรมอื่นๆ โดยเฉพาะการทำให้คอมพิวเตอร์สามารถรับรู้สิ่งต่างๆ รอบตัวและสามารถเลียนแบบประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของมนุษย์ได้ อันจะส่งผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภคในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่เกิดการเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน

ในทุกปีนักวิทยาศาสตร์ของศูนย์วิจัยและพัฒนาของไอบีเอ็มทั่วโลก ได้ร่วมกันศึกษาความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ๆ และคาดการณ์แนวโน้มทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่จะมีอิทธิพลต่อสังคมและธุรกิจโลก โดยมุ่งหวังให้เทคโนโลยีทำหน้าที่ต่อประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้เป็นอย่างดีในอีก 5 ปีข้างหน้า ซึ่งในด้านการมองเห็นจะทำให้คอมพิวเตอร์สามารถวิเคราะห์คุณลักษณะต่างๆ เช่น สี รูปแบบพื้นผิว หรือข้อมูลบริบท และกลั่นกรองข้อมูลเชิงลึกจากสื่อที่เป็นรูปภาพ ด้านการดมกลิ่นจะทำให้เซ็นเซอร์ขนาดจิ๋วในคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์มือถือสามารถดมกลิ่นและจำแนกกลิ่นที่ปกติหรือผิดปกติได้ ด้านการได้ยินระบบเซ็นเซอร์อัจฉริยะจะทำการตรวจจับองค์ประกอบของเสียงต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจในความหมายของเสียง ด้านการลิ้มรสจะมีการสร้างปุ่มรับรสดิจิตอล และด้านการสัมผัส จะเป็นการใช้เทคโนโลยีการรับรู้โดยใช้แรงป้อนกลับ อินฟราเรด และความไวต่อแรงกด เพื่อพัฒนาแอพพลิเคชั่นสำหรับธุรกิจค้าปลีก โดยวัตถุทุกประเภทจะมีชุดรูปแบบของการสั่นไหวเฉพาะ ซึ่งรูปแบบการสั่นไหวนี้จะกระตุ้นประสาทสัมผัสทางกายของผู้บริโภคและช่วยจำแนกความแตกต่างระหว่างสินค้าแต่ละประเภท โดยจะทำให้ผู้บริโภครู้สึกเหมือนได้สัมผัสกับวัสดุนั้นจริงๆ (ไทยรัฐออนไลน์, 2556)

จะเห็นได้ว่าจากการพัฒนาของเทคโนโลยีมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจค้าปลีก ซึ่งธุรกิจค้าปลีกได้เป็นหนึ่งในธุรกิจที่นักวิทยาศาสตร์นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเทคโนโลยี โดยเหตุการณ์ดังกล่าวถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่จะส่งผลโดยตรงต่อธุรกิจค้าปลีก และเป็นการพัฒนาเทคโนโลยีโดยการใช้ประสาททั้ง 5 ของมนุษย์เป็นพื้นฐานในการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ จะเห็นได้ว่าการใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของมนุษย์นั้น ในอนาคตจะไม่เป็นเพียงประสาทสัมผัสที่เกิดจากตัวผู้บริโภคเอง แต่อาจจะเกิดขึ้นจากอุปกรณ์ที่ผู้บริโภคใช้ในการดำรงชีวิต ดังนั้นหากธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ใดนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อสร้างความแปลกใหม่ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ยังไม่มีผู้ใดนำมาใช้ก่อน ก็จะทำให้ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่นั้นได้รับความสนใจได้เป็นอย่างดี

การสร้างตราสินค้าผ่านประสาทสัมผัสสำหรับธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่

การรับรู้ของบุคคลเกิดขึ้นได้จากทางประสาทสัมผัส ซึ่งในทางชีววิทยาเชื่อว่าประสาทสัมผัสของบุคคลอาจจะมีความเหมือนหรือมีความแตกต่างกัน อันเกิดขึ้นจากการตีความในสิ่งที่ได้รับด้วยประสาทสัมผัสของแต่ละบุคคล ในขณะที่ทางประสาทวิทยาเชื่อว่าการรับรู้นั้นไม่สามารถแยก

จากการตีความได้ แต่สามารถแยกการรับรู้ทางประสาทสัมผัสและการรับรู้พิเศษนอกเหนือประสามสัมผัสออกจากกัน โดยการรับรู้ทุกอย่างล้วนเป็นเรื่องที่นอกเหนือประสาทสัมผัสในระดับหนึ่ง (Descartes, 1596-1650 อ้างใน อริชัย อรรคอุดม และ เสริมยศ ธรรมรักษ์, 2554)

สำหรับการสร้างการรับรู้ในธุรกิจค้าปลีกโดยการอาศัยประสาทสัมผัสของผู้มาใช้บริการนั้น ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อการกระตุ้นให้เกิดอารมณ์ และความรู้สึกที่ดีจากการมาใช้บริการ โดยอาศัยระบบประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของผู้บริโภค อันได้แก่ (Hussain, 2014)

การมองเห็น (sight or vision)

ตาเป็นเครื่องรับสัมผัสในการมองเห็น แสง ภาพ หรือ สิ่งเร้าทั้งในระยะใกล้และไกลที่ตาสามารถมองเห็นได้ การมองเห็นจะเกิดขึ้นเมื่อมีแสงไปตกกระทบที่วัตถุแล้วสะท้อนเข้าสู่ตา การโฆษณาของธุรกิจค้าปลีกที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปที่สายตาของผู้บริโภค จากการศึกษาของ Herz & Engen (1996) เมื่อผู้บริโภคมาซื้อสินค้าหรือบริการ ร้อยละ 92.6 ผู้บริโภคจะให้ความสำคัญต่อสี และรูปร่าง และการทดสอบครั้งแรกในเวลา 90 วินาที พบว่า ร้อยละ 62–92 ของการผลการทดสอบนั้นขึ้นอยู่กับสีเดียว และเมื่อพูดถึงความสามารถในการมองเห็นสีบนชั้นวางสินค้า พบว่า ร้อยละ 80 สามารถเพิ่มการรับรู้ตราสินค้าได้ นอกจากนี้การศึกษาของ Dublino (2014) พบว่าแสงและสีของร้านค้าปลีกมีผลกระทบอย่างมากต่อการกำหนดอารมณ์และบรรยากาศของร้านค้า โดยแสงและสีสามารถเน้นผลิตภัณฑ์บางอย่างได้ เมื่อนำแสงมาส่องลงบนผลิตภัณฑ์ก็จะสามารถสร้างความสนใจของลูกค้าไปยังกลุ่มผลิตภัณฑ์ให้มีความโดดเด่น อีกทั้งความสว่างยังทำให้ผู้บริโภครู้สึกสบายใจ สำหรับการเลือกใช้สีหากใช้สีเหลืองและสีส้มก็จะทำให้ผู้บริโภครู้สึกมีความสุข ในขณะที่สีเขียวจะทำให้รู้สึกถึงความสงบ และสีฟ้าก็จะทำให้รู้สึกถึงความไว้วางใจ และสำหรับการศึกษาในประเทศไทยพบว่า สิ่งที่ดึงดูดใจผู้บริโภคสำหรับร้านเสื้อผ้าและสิ่งของแฟชั่นได้มากที่สุด ได้แก่ การใช้ประสาทสัมผัสด้านตา ซึ่งในการเลือกซื้อสินค้าผู้บริโภคจะให้ความสำคัญกับ (1) รูปแบบ (2) สีสัน และ (3) ความสวยงาม (ชนะชัย เติมพรภักดีกุล และคณะ, 2556)

สำหรับกลยุทธ์ประสาทสัมผัสทางสายตา ถือได้ว่าสายตาเป็นต้นกำเนิดของระบบสัมผัสทุกๆ อย่าง ผู้ประกอบการจึงต้องสร้างความประทับใจแรกให้เกิดขึ้นในสายตาของกลุ่มเป้าหมาย นักวิจัยจำนวนมากมุ่งเน้นที่การมองเห็นและการสัมผัส เนื่องจากเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในทางการตลาดเชิงประสาทสัมผัส ซึ่งการศึกษาของ Moss (2013) ได้พบว่า การมองเห็นเป็นวิธีการที่บริษัทธัญพืชนำมาใช้การเปลี่ยนแปลงลักษณะบางอย่างของตราสินค้าให้มีความหลากหลายมากขึ้นและรองรับการเพิ่มขึ้นของประชากร โดยการศึกษาเกี่ยวกับอาหารชีวจิต พบว่า ผู้บริโภคที่ซื้ออาหารชีวจิตจะมองหาภาพที่เป็นสัญลักษณ์ของธรรมชาติและรูปร่างของผลิตภัณฑ์มากกว่าการใช้สี (Asioli et,al., 2011) นอกจากนี้สีที่ผู้บริโภคมองเห็นยังสามารถส่งผลให้เกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าได้ โดยสีที่แตกต่างกันจะให้ความรู้สึกและอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไป เช่น สีน้ำเงินให้ความรู้สึกผ่อนคลาย รถยนต์ยี่ห้อ BMW จึงนำไปใช้ในการออกแบบตราสินค้า เพื่อสร้างภาพลักษณ์ว่าเป็นบริษัทที่เป็นมิตร น้ำดื่มยี่ห้อ โคคา โคล่า ได้นำสีแดงไปใช้ในการสร้างตราสินค้าเพื่อสร้างความรู้สึกกระชุ่มกระชวย เป็นต้น อย่างไรก็ตามการนำสีไปใช้จะต้องดูความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์และสีที่เลือกใช้ ทั้งนี้เนื่องจากการใช้สีที่ไม่เหมาะสมกันอาจจะทำให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิดได้

เสียง (sound)

หูเป็นอวัยวะรับสัมผัสที่ใช้ในการรับเสียง การได้ยินเสียงของคนเราเกิดขึ้นเมื่อมีวัตถุเข้ามาในช่องหู ผ่านส่วนต่างๆ ของหูจนถึงเซลล์ประสาทในการรับเสียง จึงเปลี่ยนคลื่นเสียงให้เป็นกระแสประสาทส่งไปยังสมองเพื่อการแปลความหมาย โดยสามารถกระตุ้นความทรงจำและประสบการณ์บางอย่างได้เป็นอย่างดี สำหรับธุรกิจค้าปลีกสามารถใช้เสียงเพลงเพื่อสร้างประสาทการรับรู้ให้ผู้บริโภคได้ ซึ่งการทดลองของ Hussain (2014) ในร้านอาหารได้แสดงให้เห็นว่า เมื่อมีการเล่นเพลงช้ากว่าจังหวังของการเต้นของหัวใจ จะทำให้กินอาหารได้เพิ่มมากขึ้นการสร้างตราสินค้าเกี่ยวกับเสียงเป็นวิทยาการใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างตราสินค้าผ่านประสาทสัมผัสโดยเสียง นักออกแบบกำลังทำการพัฒนาเสียงให้มีตัวตนเหมือนกับตราสินค้าและประกอบด้วย โลโก้เสียง รูปแบบเสียงตราสินค้า มุมมองเสียง เสียงของตราสินค้า เสียงของการเต้นของหัวใจที่

คงที่ เสียงเปียโน ซึ่งการพูดเป็นนัยได้รับเลือกให้เป็นเสียงที่สะดวกที่สุดสำหรับการสร้างตราสินค้า นอกจากนี้ การศึกษาของ นพวิทย์ เอมดวง (2558) พบว่า การใช้ประสาทสัมผัสทางเสียงมีผลต่อการตัดสินใจซื้อเค้ก "ศรีเมือง" โดยเฉพาะวิธีการพูดและน้ำเสียงของพนักงาน การเปิดเพลงในร้านเพื่อสร้างบรรยากาศ และการใช้สื่อโฆษณาผ่านวิทยุ การมีเพลงประจำร้านเค้กศรีเมือง

กลิ่น (smell)

จมูก คือ อวัยวะรับสัมผัสที่ทำหน้าที่รับกลิ่น ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อกลิ่นได้เข้าสู่จมูก ซึ่งจะถูกส่งไปยังเซลล์ประสาทรับกลิ่น หลังจากนั้นกระแสประสาทรับกลิ่นจะเชื่อมโยงไปสู่สมอง กลิ่นจึงได้ถูกนำมาใช้เป็นรูปแบบของการตลาดทางประสาทสัมผัส ธุรกิจค้าปลีกบางแห่ง เพื่อสร้างความดึงดูดใจ ดังเช่นการศึกษาวิจัยของ Krishna & Schwarz (2014) ในห้องปฏิบัติการ เพื่อทดสอบว่ากลิ่นซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์ไม่สามารถระบุได้ มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค ที่พบว่า กลิ่นหอมสามารถระบุด้วยความหมายในเชิงบวก เช่น ความสนุกสนานหรือความพึงพอใจ นอกจากนี้ สุวัจพงษ์ อัศวทิพย์ไพบูลย์ และ ธาตรี ใต้ฟ้าพูล (2557) ยังพบว่า การกระตุ้นประสาทสัมผัสทั้งการมองเห็นหรือการได้กลิ่นอย่างใดอย่างหนึ่ง จะส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อ อย่างไรก็ตามหากผู้บริโภคได้รับกลิ่นนั้นต่อเนื่องเป็นเวลานาน ความเข้มข้นในการได้รับกลิ่นจะค่อยๆ ลดลง จนในที่สุดอาจจะไม่ได้กลิ่นนั้นเลย ดังนั้นการนำกลิ่นมาใช้ในธุรกิจค้าปลีกจึงควรมีการปรับเปลี่ยนกลิ่นอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้การศึกษาของ ชนะชัย เติมพรภักดีกุล และคณะ (2556) ได้พบว่า ในร้านเบเกอรี่ ขนมหวาน และลูกอม สิ่งที่กลุ่มผู้บริโภคให้ความสำคัญที่สุดเป็นเรื่องของกลิ่น ซึ่งกลิ่นอันหอมหวาน จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกว่าเบเกอรี่ ขนมหวาน หรือลูกอมนั้นน่ารับประทาน โดยรองลงมาผู้บริโภคจะให้ความสำคัญกับหน้าตาที่ชวนรับประทานของสินค้าในการตัดสินใจเลือกซื้อ นอกจากยังพบว่าในธุรกิจเครื่องสำอาง การใช้สัมผัสเรื่องกลิ่นของสินค้ามีส่วนในการตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องสำอางเป็นอันดับที่สองรองจากการใช้บรรจุภัณฑ์ที่มีความสวยงาม นอกจากนี้ธุรกิจร้านกาแฟและเครื่องดื่ม ผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญของกลิ่นเป็นอันดับที่หนึ่งเช่นเดียวกัน ซึ่งผู้บริโภคให้เหตุผลว่า บางครั้งไม่ได้มีความตั้งใจที่จะดื่มกาแฟ แต่การได้กลิ่นหอมของกาแฟ ทำให้เกิดความรู้สึกอยากดื่มกาแฟ และตัดสินใจซื้อกาแฟ ทั้งนี้ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่า มีร้านกาแฟหลายๆ ร้านเลือกใช้วิธีการใส่กลิ่นของกาแฟ ผ่านทางเครื่องปรับกาแฟของร้าน เพื่อกระตุ้นความอยากให้กับผู้บริโภค โดยผู้ประกอบธุรกิจร้านกาแฟได้ทำการพิจารณาว่า กาแฟสูตรไหน คือ กาแฟสูตรเด็ดของร้าน จากนั้นก็ทำการเลือกกลิ่นที่ตรงกับกาแฟที่ขายดี เนื่องจากปัจจุบันนี้กลิ่นกาแฟมีการพัฒนาให้มีความหลากหลายของกลิ่นมากยิ่งขึ้น

รสชาติ (taste)

ลิ้น เป็นอวัยวะหลักที่ผู้บริโภคในการรับรู้รสชาติ ซึ่งเกิดจากความรู้สึกที่ผสมผสานกัน โดยสมองจะใช้ข้อมูลจากสัมผัสต่างๆ ร่วมกับประสบการณ์เดิมในการประมวลผลเป็นรสชาติ ซึ่งเป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อนซับซ้อน เมื่อผู้บริโภคได้รับรู้รสชาติแล้วจะเกิดอารมณ์และความพอใจจากการได้รับรสชาติ ควบคู่ไปกับการรับรู้ผ่านประสาทสัมผัสอย่างอื่นจนก่อให้เกิดความทรงจำที่เป็นเอกลักษณ์ ดังนั้นรสชาติจึงสามารถปรับเปลี่ยนอารมณ์และการรับรู้ตราสินค้าได้ การสัมผัสผ่านการรับรสทางรสชาติของผู้บริโภคโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นในธุรกิจหรือสินค้าประเภทอาหาร ซึ่งจะทำให้กลุ่มผู้บริโภคเกิดการรับรู้ในตราสินค้าได้เร็วยิ่งขึ้น และเกิดการบอกต่อในวงกว้าง อันจะส่งผลให้ตราสินค้าเป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลในประเทศเยอมัน ครั้งที่ 2 พบว่า รสชาติ ถือเป็นลักษณะที่มีอิทธิพลมากที่สุดในกลยุทธ์การตลาดผ่านประสาทสัมผัส และในการศึกษาเกี่ยวกับรสชาติกับอาหารชีวจิต พบว่า รสชาติเป็นส่วนสำคัญที่สุดสำหรับผู้บริโภคในการซื้อผลิตภัณฑ์อาหารชีวิต สิ่งเหล่านี้ได้แสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์แบบของรสชาติในฐานะกลยุทธ์การตลาดเชิงประสาทสัมผัส (De Pelsmaeker, Dewettinck and Gellynck, 2013; Asioli, et al., 2011) นอกจากนี้การศึกษาของ ชนะชัย เติมพรภักดีกุล และคณะ (2556) พบว่า ในธุรกิจร้านอาหาร ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับรสชาติของอาหารเป็นอันดับที่หนึ่ง และสีสันหน้าตาของอาหาร เป็นอันดับที่สอง ส่วนเรื่องของกลิ่นของอาหารถือเป็นประเด็นสำคัญในลำดับต่อไป และการศึกษาของ นพวิทย์ เอมดวง (2558) พบว่า การใช้ประสาทสัมผัสการรับรสในด้านความละมุนละไมในรสชาติของเบเกอรี่ร้านเค้ก "ศรีเมือง" มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

การสัมผัส (touch)

การสัมผัส หมายถึง ความรู้สึกในการแตะต้อง ซึ่งลักษณะการสัมผัสผ่านผิวหนัง เป็นสัมผัสที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยผู้บริโภคเมื่อได้สัมผัสสินค้าแล้วเกิดการตัดสินใจซื้อสินค้า โดยความพึงพอใจที่จะเกิดขึ้นจากประสาทสัมผัสทางผิวหนังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกจะต้องมีการออกแบบ และการบริการที่ตอบสนองการสัมผัสของลูกค้าที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในสินค้าและบริการ ซึ่งจะส่งผลให้ตราสินค้าของธุรกิจค้าปลีกเกิดการเติบโตอย่างเห็นได้ชัดเจน (ธวัชชัย สุวรรณสาร, 2558) อย่างไรก็ตามในปัจจุบันระบบสัมผัสผ่านเทคโนโลยีได้เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคเป็นอย่างดี ซึ่งระบบดังกล่าวเกิดจากความรู้สึกในการสัมผัสโดยการใช้กำลังแรงสั่นสะเทือนหรือการเคลื่อนไหวต่อผู้ใช้ นอกจากนี้การสัมผัสยังมีบทบาทที่ดีเมื่อมีการออกแบบบรรจุภัณฑ์ หรือแม้กระทั่งในการออกแบบโฆษณา แบบของบรรจุภัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย รูปแบบวัสดุ ขนาด น้ำหนัก สิ่งเหล่านี้สามารถให้ผลกระทบได้อย่างมากต่อการรับรู้ตราสินค้าของผลิตภัณฑ์ เพราะเป็นสิ่งที่ตอบสนองต่อความรู้สึก และรสนิยมของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี ยกตัวอย่างเช่น รถยนต์ยี่ห้อมาสด้า ได้นำลักษณะของสัมผัสไปใช้ในการสื่อสาร เพื่อแสดงให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายโดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นที่ได้ขับขี่รถยนต์ยี่ห้อมาสด้า จะมีความรู้สึกเหมือนได้ควบม้า เป็นต้น

อย่างไรก็ตามการประยุกต์ใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 นี้ไม่จำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญทั้ง 5 สัมผัสนี้อย่างเท่าเทียมกัน ผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกสามารถเลือกสัมผัสใดสัมผัสหนึ่งหรือ 2–3 สัมผัสเพื่อเป็นมิติหลักที่สอดคล้องกับรูปแบบของธุรกิจ โดยให้สัมผัสส่วนที่เหลือเป็นสภาพแวดล้อมเพื่อเติมเต็มรูปแบบกลยุทธ์ของประสาทสัมผัสให้ครบทั้ง 5 สัมผัส โดยทำการสื่อสารไปยังผู้บริโภคเป้าหมายให้เกิดอารมณ์ ความรู้สึกตอบสนองที่ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น ดังนั้นหากสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นจากระบบประสาทสัมผัสทั้ง 5 นี้สามารถไปกระตุ้นผู้บริโภคเป้าหมายได้ตรงกับสิ่งที่เขาคาดหวังและปรารถนา กลุ่มลูกค้าเป้าหมายก็จะเกิดเป็นความรู้สึกชอบและหลงใหลได้ปลื้มไปกับบรรยากาศและสินค้าในธุรกิจค้าปลีก ซึ่งเมื่อสภาวะทางอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลก็จะทำให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น และมีโอกาสที่จะซื้อสินค้าได้เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงอาจก่อให้เกิดการซื้อโดยไม่ได้ตั้งใจจะซื้อสินค้านั้นมาก่อนได้อีกด้วย

สรุป

ธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยหลายแห่งได้นำกลยุทธ์ประสาทสัมผัสทั้ง 5 มาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการธุรกิจที่แตกต่างกันออกไปดังนี้

การใช้ประสาทสัมผัสด้านการมองเห็นได้มีการสร้างจุดเด่นด้านการออกแบบให้สะดุดตา สร้างความดึงดูดใจให้แก่ผู้ที่พบเห็นในรูปแบบที่ทันสมัย ยกตัวอย่างเช่น โครงการลอนดอนสตรีท ที่เน้นการออกแบบที่โดดเด่นอย่างมีสไตล์ทั้งภายในและภายนอกด้วยการจำลองบรรยากาศของเมืองลอนดอนทุกความทันสมัยมาไว้ในโครงการ เป็นต้น การเลือกทำเลที่ตั้งของธุรกิจค้าปลีกที่อยู่ใกล้แหล่งชุมชน มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก มีการเดินทางที่สะดวก ยกตัวอย่างเช่น ห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน ห้างสรรพสินค้าเทอมินัลเทเว้นตี้วัน เป็นต้น โดยห้างสรรพสินค้าดังกล่าวอยู่ติดกับสถานีรถไฟฟ้าและแหล่งชุมชน จึงสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภค

นอกจากการออกแบบและทำเลที่ตั้งที่ผู้บริโภคสามารถใช้สายตาในการมองเห็นได้อย่างชัดเจนแล้ว การจัดวางสินค้าและการออกแบบตกแต่งภายในร้านค้าปลีกก็ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน การตกแต่งร้านค้าที่ไม่สร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นภายในร้าน ย่อมให้ผู้บริโภคไม่เกิดความสะดุดตา จึงต้องมีการใช้กลยุทธ์ในการดึงดูดผู้บริโภคในเข้ามา ณ จุดที่จำหน่ายสินค้าให้ได้มากที่สุด และเมื่อผู้บริโภคที่เดินผ่านไปมามองเห็นว่า ณ จุดนั้นมีจำนวนผู้ซื้อจำนวนมาก ก็จะเกิดความสนใจที่จะเดินมา ณ ที่จุดนั้นเช่นเดียวกัน ซึ่งจุดดังกล่าวเรียกได้ว่า จุดดึงดูด โดยการดึงดูดใจอาจจะทำได้ด้วยการติดป้ายลดราคาพิเศษให้กับสินค้าหรือการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายต่าง ๆ ซึ่งธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าเทสโก้ โลตัส และห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ได้เน้นการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย การติดป้ายลดราคาพิเศษดังกล่าว และแสดงให้เห็นว่าสินค้าที่ทางห้างจัดจำหน่ายมีราคาถูกกว่าแหล่งอื่น โดยเฉพาะการแสดงผ่านสื่อโฆษณาซึ่งผู้บริโภคสามารถรับรู้ได้ด้วยสายตา

สำหรับการจัดวางสินค้าในธุรกิจค้าปลีกอาจจะต้องทำการจัดวางสินค้าที่ลูกค้านิยมซื้อเป็นสินค้าใหม่ที่ยัง

ไม่มีใครนำมาขาย พร้อมติดป้ายโฆษณาในราคาที่ดึงดูดใจ ผู้บริโภคก็จะสะดุดตาแล้วเกิดความต้องการที่จะเลือกซื้อสินค้านั้นต่อไป นอกจากนี้ได้มีการใช้ตราสินค้าเพื่อสร้างความดึงดูดใจทางสายตาให้เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภค ดังจะเห็นได้จากกรณีของ ร้านสะดวกซื้อเซเว่น อีเลฟเว่น การใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษตัวพิมพ์ใหญ่แปลตรงตัวทั้งหมด ยกเว้นตัว n หลังสุด ซึ่งจะเป็นตัวอักษรภาษาอังกฤษตัวพิมพ์เล็กเพียงตัวเดียว และมีเลขเจ็ด ซึ่งมีสีส้มแดงอยู่ตรงกลาง มีคำว่า ELEVEn คาดกลางตรงเลขเจ็ด ภายใต้พื้นหลังที่เป็นสีเขียวขาว โดยลักษณะตราสินค้าดังกล่าวคล้ายแรงดึงดูดผู้บริโภคให้เข้ามาใช้บริการภายในร้านค้าได้เป็นอย่างดี

การใช้ประสาทสัมผัสด้านการใช้เสียงได้มีการใช้เสียงเพลงเพื่อสร้างความดึงดูดใจ และแสดงถึงคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่จัดจำหน่าย ยกตัวอย่างเช่น โครงการ Fresh & Heart ของห้างสรรพสินค้าเทสโก้โลตัส ได้มีการแต่งบทเพลงให้พนักงานของห้างสรรพสินค้าแสดงท่าทางประกอบเพื่อบอกกล่าวถึงคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์อาหารสดของห้างที่มีความสด มีราคาในการจัดจำหน่ายที่ผู้บริโภคสามารถจับจ่ายเพื่อเลือกซื้อสินค้าได้ในราคาที่ไม่สูงมากเมื่อเทียบกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การแสดงออกถึงบริการที่ห้างสรรพสินค้ามีให้แก่ผู้บริโภคที่มาเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ ซึ่งเพลงที่ใช้ในโครงการเป็นเพลงที่มีจังหวะเร็ว จึงสามารถสร้างความปลุกใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภคที่ได้รับฟังเป็นอย่างดี

การใช้ประสาทสัมผัสด้านการรับกลิ่นได้มีการใช้กลิ่นของผลิตภัณฑ์มาใช้ในการดึงดูดใจผู้บริโภค ยกตัวอย่างเช่น โครงการผลิตเบเกอรี่ ณ จุดด้านหน้าของห้างสรรพสินค้าแมคโคร ซึ่งกลิ่นหอมของเบเกอรี่ที่ออกจากเตาอบได้สร้างความหอมกรุ่นให้แก่ผู้บริโภคที่เดินเข้ามาเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ภายในห้างสรรพสินค้า ซึ่งกลิ่นดังกล่าวอาจจะมีส่วนในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี และนอกจากกลิ่นที่สร้างความดึงดูดใจแล้ว กลยุทธ์ดังกล่าวยังเป็นวิธีการที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์ที่นำมาจัดจำหน่ายนั้นมีความสดใหม่ และผ่านขั้นตอนการผลิตที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน จึงสามารถสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

การใช้ประสาทสัมผัสด้านรสชาติของธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยโดยส่วนใหญ่จะกระทำโดยการทดลองแจกผลิตภัณฑ์ให้ผู้บริโภคได้ชิมรสชาติของผลิตภัณฑ์ ผ่านการแนะนำของพนักงานขายที่อยู่ประจำ ณ จุดที่จำหน่ายสินค้าหรือการจัดบูธเพื่อการแนะนำผลิตภัณฑ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ออกสู่ตลาด เนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคไม่เคยได้รับรู้รสชาติของผลิตภัณฑ์ประเภทนั้น ๆ มาก่อน ดังนั้นการให้ผู้บริโภคได้มีโอกาสในการได้ลิ้มรสของผลิตภัณฑ์จะสามารถสร้างความดึงดูดใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภคที่มาใช้บริการในธุรกิจค้าปลีกได้เป็นอย่างดี ยกตัวอย่างเช่น ร้านค้า สตาร์บัค เมื่อมีเครื่องดื่มรสชาติใหม่ และต้องการให้ผู้บริโภคได้รู้จักและทดลอง พนักงานก็จะนำเสนอให้ลูกค้าได้ทดลอง ทดสอบ และพูดคุย เพื่อเป็นการรับฟังความคิดเห็นแบบทันที และมีเสน่ห์อย่างที่สุด ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะได้รับความร่วมมือจากผู้บริโภคเป็นอย่างดี จึงถือได้ว่าการใช้กลยุทธ์ประสาทสัมผัสดังกล่าวสามารถเป็นการสื่อสารได้สองทาง ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกสามารถพัฒนาและปรับปรุงธุรกิจให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังสามารถสร้างความดึงดูดใจให้กลุ่มผู้บริโภคที่ไม่ได้เป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้มีโอกาสที่จะเกิดความสนใจในผลิตภัณฑ์ได้เช่นกัน กลยุทธ์ดังกล่าวจึงสามารถเพิ่มยอดการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ได้อย่างต่อเนื่อง

การใช้ประสาทสัมผัสด้านการสัมผัส ได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกำหนดรูปแบบการให้บริการของธุรกิจค้าปลีกแก่ผู้บริโภค โดยเฉพาะการให้บริการด้านการชำระเงินที่ผู้บริโภคสามารถชำระเงินของผลิตภัณฑ์ได้ด้วยตนเอง ยกตัวอย่างเช่น ท๊อปส์ ซุปเปอร์มาร์เก็ต ที่ได้มีการนำระบบการชำระเงินด้วยตนเองหรือที่เรียกว่า Self Checkout มาใช้ เพื่อให้ผู้บริโภคที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ได้ดำเนินการสัมผัสกับเครื่องชำระเงิน แล้วสามารถชำระเงินสำหรับผลิตภัณฑ์ที่เลือกซื้อได้ด้วยตนเอง ซึ่งวิธีการดังกล่าวได้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันที่มีความเร่งรีบด้านเวลา และไม่สามารถใช้เวลาในการเข้าคิวเพื่อชำระเงินค่าผลิตภัณฑ์ในระยะเวลาที่ยาวนานได้ เครื่องชำระเงินดังกล่าวจึงสามารถสร้างความสะดวกและรวดเร็วให้แก่ผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

จึงสามารถสรุปได้ว่า ธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทยนั้น ได้เห็นถึงความสำคัญของการใช้ระบบประสาทสัมผัส

ทั้ง 5 ในการกำหนดกลยุทธ์และรูปแบบการให้บริการของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน โดยกลยุทธ์ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของธุรกิจค้าปลีกที่นำมาใช้จะมีความแตกต่างกันออกไปตามความต้องการของผู้ประกอบธุรกิจที่จะสามารถสร้างความแตกต่างหรือสร้างจุดเด่นให้เกิดขึ้นแก่ธุรกิจของตน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. นักวิชาการด้านการตลาดและด้านที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจค้าปลีก สามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

2. ผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกสามารถวางแผนการดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดการรับรู้ผ่านทางประสาทสัมผัสของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค และเป็นการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี และข้อมูลดังกล่าวถือได้ว่าเป็นข้อมูลสำคัญที่ผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกสามารถนำไปใช้ประกอบการกำหนดทิศทางของธุรกิจให้สอดคล้องกับโอกาสทางการตลาด

3. ภาครัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการกำหนดนโยบายการควบคุมธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ได้อย่างเป็นรูปธรรม

References

Aksawatippaiboon, S. & Taifapun, T. (2014). Influence of neurological marketing communication on purchasing behaviors of cafes. *Journal of public relations and advertising, 7*(2), 94–112. (in Thai)

Amdong. N.. (2015). *Marketing through the senses and social media through Facebook, which affects the decision to buy bakeries, cakes Si Muang*. Rettieved from http://www.ex-mba.buu.ac.th/ACADEMIC/Poster2015/poster139.pdf (in Thai)

Asioli, D., Canavari, M., Castellini, A., de Magistris, T., Gottardi, F., Lombardi, P., & Spadoni, R. (2011). The role of sensory attributes in marketing organic food: findings from a qualitative study of italian consumers. *Journal of Food Distribution Research, 42*(1), 16-21.

Aukaaudom, A. & Tummarak, S. (2011). *Perception of brand communication education approaches*. Retrieved from http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/ oct_dec_11/ pdf/aw012.pdf (in Thai)

De Pelsmaeker, S., Dewettinck, K., & Gellynck, X. (2013). The possibility of using tasting as a presentation method for sensory stimuli in conjoint analysis. *Trends in Food Science & Technology, 29*(2), 108-115.

Dublino, J. (2014). *Sensory retail marketing strategies center on the customer experience.* Retrieved from https://apparelmag.com/sensory-retail-marketing-strategies-center-customer-experience.

Government Savings Bank. (2017). *Modern trade.* Retired from https://www.gsb.or.th/getattachment/ee3d2ae2-45b2-4bbd-879f-3ac5a466fd78/Report_%A1-(internet).aspx (in Thai)

Herz, R., & Engen, T. (1996). Odor memory: Review and analysis. *Psychonomic Bulletin & Review,3*(1), 300–313.

Hussain, S. (2014). The impact of sensory branding (five senses) on consumer: A case study on KFC (Kentucky Fried Chicken). International *Journal of Research in Business Management, 2*(5), 47–56.

Krishna, A., & Schwarz, N. (2014). Sensory marketing, embodiment, and grounded cognition: A review and introduction. *Journal of Consumer Psychology, 24*(2), 159-168.

Kunnasut, A. (2013). A study of sensory perceptions of Thai consumers in Singaporean restaurants and the relationship with the background factors. *Journal of public relations and advertising, 6*(1), 65–82. (in Thai)

Moss, M. (2013). *Salt, sugar, fat: How the food giants hooked us*. New York: Random House.

Ninkitsaranon, P. & Satapongpukdee, P. (2017). *Modern retail business.* Retrieved from https://www.krungsri.com/bank/getmedia/683cacb7-e02f-4bee-a3cc-17827b26c929/IO_Modern_Trade_2017_TH.aspx (in Thai)

Suwannasan, T. (2015). *Viral-marketing*. Retrieved from http://www.coachtawatchai.org/2013/07/viral-marketing.html (in Thai)

Termpornpukdekul, C., Boonsrisoj, P., Samutpong, A., Woranantakul, M., Jamgindee, P., Aukkarasagawong, C., Bunyamareewan, S., & Pitisun, P. (2013). Brand Charm. *Journal of Market and branding, 20*(193), 68–71. (in Thai)

Thairath Online. (2013). *IBM reveals 5 innovations that will change your life in the next 5 years.* Retrieved from https://www.thairath.co.th/content/321703 (in Thai)

การพัฒนาการคิดวิเคราะห์ในการจัดการเรียนรู้ภาคปฏิบัติทางการพยาบาล
The Development of Analytical Thinking in the Nursing Practicum

มาลี คำคง
Malee Kumkong
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา
Boromarajonani College of Nursing,Songkhla

บทคัดย่อ

การจัดการศึกษาทางการพยาบาล ต้องพัฒนาให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของบริบทโลก และตอบสนองความท้าทายภาวะสุขภาพที่มีความซับซ้อน ความก้าวหน้าของระบบบริการสุขภาพ และสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะในการประกอบวิชาชีพการพยาบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทักษะการคิดวิเคราะห์ที่จะนำไปสู่คุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย โดยจัดการเรียนรู้ภาคปฏิบัติให้สามารถพัฒนาการคิดวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้ (1) จัดสภาพการเรียนให้เหมาะสมและส่งเสริมการเรียนรู้ ได้แก่ เตรียมความพร้อมผู้เรียนด้านร่างกาย จิตใจและความรู้ให้ผู้เรียนตื่นตัวและพร้อมเรียนรู้ตลอดเวลา และสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี คือ บรรยากาศผ่อนคลายเพื่อให้ผู้เรียนรู้สึกปลอดภัย ไม่ถูกคุกคาม มีอิสระในการพูดและการแสดงความรู้สึก และ (2) ใช้เครื่องมือกระตุ้นการคิดวิเคราะห์ คือผังมโนทัศน์หรือแผนที่ความคิด และเครื่องมือพัฒนาคุณภาพทางคลินิก ได้แก่ การตามรอยผู้ป่วย (clinical tracer) การทบทวนขณะดูแลผู้ป่วยโดยใช้กิจกรรมทบทวน C3THER ใช้ผังก้างปลา (fishing bone diagram) วิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (root cause analysis) และใช้กระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามแนวคิด Plan Do Check Action (PDCA) ในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: การคิดวิเคราะห์, การพัฒนาการคิดวิเคราะห์, การจัดการเรียนรู้ภาคปฏิบัติ

Abstract

Provisions of nursing education need to be developed in response to the changing world and the challenges of complex health conditions, advancement of health service systems, and rapid social changes. With provisions of nursing education, students are being tailored to improve their skills necessary for nursing practice. Particularly, analytical thinking skills that can lead to quality of care and patient safety are important. For enhancing effective analytical thinking, provisions of nursing practicum are aimed to (1) provide an appropriate learning environment and promote learning, including preparing students' readiness in terms of knowledge, physical and mental conditions and building a learning atmosphere that is relaxing for students to have sense of safety, lack of experiencing threats, and freedom to express their feelings and (2) utilize analytical thinking and intellectually stimulating tools including concept mapping and clinical quality developing tools which includes clinical tracer, C3THER, fishing bone diagram and "Plan Do Check Action" cycle (PDCA) to develop continuous nursing quality and learning.

Keywords: analytical thinking; development of analytical thinking; provision of nursing practicum

บทนำ

การคิด เป็นกระบวนการนำข้อมูลหรือสิ่งเร้าที่ได้รับไปเชื่อมโยงกับข้อมูลหรือประสบการณ์เดิม เพื่อสร้างความหมายให้แก่ตน เกิดเป็นความรู้ ความเข้าใจที่สามารถนำไปใช้ในสถานการณ์ต่างๆ (ทิศนา แขมณี, 2554) การคิดของแต่ละคนแตกต่างกันขึ้นอยู่กับคุณภาพของการคิดที่เกิดขึ้นจากความชำนาญของการฝึกฝนวิธีคิดอย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นกระบวนการทางสติปัญญาที่เกิดขึ้นภายในสมอง จัดกระทำกับข้อมูลที่เข้ามาทางประสาทสัมผัส มีขั้นตอนการคิดเป็นลำดับภายในสมอง และเป็นกระบวนการเรียนรู้ 2 ระดับ คือ การคิดทั่วไปและการคิดระดับสูง (ชนาธิป พรกุล, 2554) การคิดสามารถพัฒนาได้ แต่ต้องใช้เวลาใช้กระบวนการฝึกหัด การกระตุ้นและสนับสนุน โดยจัดสภาพแวดล้อมและประสบการณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการคิด นับว่าการคิดเป็นกระบวนการทางสมองของมนุษย์ซึ่งมีศักยภาพสูง และเป็นส่วนที่ทำให้มนุษย์แตกต่างจากสัตว์โลก เป็นปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการกระทำและการแสดงออกของบุคคล การพัฒนาความสามารถในการคิดจึงเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญในระบบการศึกษาทุกระดับ โดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านประสาทสัมผัสของผู้เรียนหลายทาง ให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด ได้ฝึกคิดตามลำดับขั้นตอนและแสดงผลของการคิดด้วยวิธีการต่างๆ เช่น อภิปราย ปฏิบัติงานโดยมีสิ่งเร้าและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ได้ฝึกทักษะการคิด ใช้ลักษณะการคิดแบบต่างๆ มีกระบวนการคิดที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดการคิดอย่างจงใจและมีเป้าหมาย (ทิศนา แขมณี, 2554)

การพัฒนากระบวนการคิดมีความสำคัญในการจัดการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคิดวิเคราะห์ (analytical thinking) เป็นความสามารถในการคิดจำแนกแจกแจงองค์ประกอบของข้อมูลหรือปัญหา รวมทั้งหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาอย่างเป็นระบบ ช่วยให้รู้ข้อเท็จจริง รู้เหตุผลเบื้องต้นของสิ่งที่เกิดขึ้น ช่วยยกระดับผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ และเป็นพื้นฐานการพัฒนาทักษะด้านอื่นที่สูงขึ้น (มนตรี วงษ์สะพาน, 2557) เช่น การคิดวิพากษ์หรือคิดอย่างมีวิจารณญาณ (critical thinking) ซึ่งเป็นความสามารถในการให้น้ำหนักหรือเหตุผลข้อโต้แย้งที่มีหลักฐานที่เชื่อถือได้ในการสนับสนุนความคิดทั้งด้านบวกและด้านลบ และนำไปสู่การตัดสินใจเลือกแนวทางที่เหมาะสมนั้น ต้องใช้การคิดวิเคราะห์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลให้ได้รายละเอียดเพียงพอที่จะทำให้เกิดความเข้าใจหรือสามารถอธิบายได้ และสามารถประเมินข้อมูลนำไปสู่ข้อสรุปในการหาความหมายที่แท้จริงของข้อมูลนั้นได้ถูกต้อง (ศรเนตร อารีโสภณพิเชฐ, 2557) ดังนั้นการคิดวิเคราะห์จึงจำเป็นต่อการคิดวิพากษ์ที่มีประสิทธิภาพ ถ้าไม่มีการคิดวิเคราะห์ในการวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจก็จะไม่เกิดขึ้น จึงสามารถสรุปได้ว่า การตัดสินใจในภาวะวิกฤติจะขาดการคิดวิเคราะห์ไม่ได้ (Homden, 2016) นอกจากนี้การคิดวิเคราะห์ยังส่งผลให้ทักษะการคิดอื่น ๆ สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เช่น การคิดสังเคราะห์ (synthetic thinking) ที่ใช้ในการวางแผน การสร้างและการพัฒนาในขั้นตอนสำคัญของกระบวนการออกแบบ และใช้การคิดวิเคราะห์ในหลายขั้นตอนในช่วงเริ่มต้นของกระบวนการระบุคุณลักษณะของงาน วิเคราะห์ และเลือกรูปแบบที่เหมาะสม (Levin & Lieberman, 2000)

ตามแนวคิดของมาร์ซาโน (Marzano, 2001) แบ่งกระบวนการคิดวิเคราะห์ไว้ 5 ประเภท คือ (1) การเปรียบเทียบ (matching) เป็นการจำแนกองค์ประกอบของความรู้ให้เห็นความเหมือนและความแตกต่างแต่ละองค์ประกอบ โดยผู้เรียนต้องทำความเข้าใจสิ่งสำคัญขององค์ประกอบก่อนจะนำมาเปรียบเทียบ และผลการเปรียบเทียบทำให้เกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้น (2) การจัดหมวดหมู่ (classification) เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ หรือเป็นประเภทที่มีความหมายเกี่ยวข้องกัน โดยรวบรวมสิ่งที่เป็นองค์ประกอบร่วมให้อยู่ในประเภทเดียวกัน (3) การจำแนกข้อผิดพลาด (error analysis) เป็นการแยกแยะเหตุผลที่น่าจะผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนออกจาก

เหตุผลที่สร้างขึ้นและมีหลักฐานอ้างอิง เป็นการหาเหตุผลที่ถูกต้องบนพื้นฐานความรู้ ตรวจสอบเหตุผลให้มีความถูกต้อง (4) การสรุปหลักการ (generalizing) เป็นกระบวนการสร้างข้อสรุปเพื่ออ้างอิงหรือสร้างหลักการใหม่ และลงความเห็นสรุปบนฐานข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอโดยใช้เหตุผลเชิงอุปนัย (induction) คือ เน้นการใช้ข้อมูลที่เป็นเหตุ เป็นผล และการใช้เหตุผลเชิงนิรนัย (deduction) คือ เน้นพิจารณาหลักการหรือกฎเกณฑ์ทั่วไป และ 5) การนำหลักการไปใช้ (specifying) เป็นการเรียบเรียงความคิดกำหนดกลวิธีหรือคาดการณ์เรื่องใด เรื่องหนึ่งบนพื้นฐานของหลักการและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ด้านใหม่ ทำให้มีการใช้สติปัญญา และคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของบริบทโลก ผู้สอนต้องพัฒนาการจัดการเรียนรู้ให้ทันต่อสถานการณ์ มุ่งเน้นพัฒนาผู้เรียนให้เป็นบัณฑิตที่มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคิดวิเคราะห์ เพราะอุดมศึกษาเป็นด่านสุดท้ายของการเตรียมบัณฑิตเข้าสู่โลกของการทำงานจริง (ศรเนตร อารีโสภณพิเชฐ, 2557) จึงต้องมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็น ผู้สอนเสริมสร้างประสิทธิภาพการจัดการเรียนรู้ที่เน้นองค์ความรู้ ทักษะความเชี่ยวชาญและสมรรถนะ โดยจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนให้รู้จริง (วิจารณ์ พานิช, 2555) เกิดคุณค่าของการเรียนรู้คือ ผู้เรียนสามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปปฏิบัติให้เกิดผล ปฏิบัติได้จริงในการทำงานและการดำเนินชีวิตเพื่อพัฒนา ตนเองให้เกิดศักยภาพสูงสุด (สุพาลิตร สมเขาใหญ่, 2557) นโยบายการศึกษาของประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียนตั้งแต่การศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยกำหนดตัวบ่งชี้มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน มาตรฐานที่ 4 ให้ผู้เรียนคิดเป็น ทำเป็น คือ มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ คิดอย่างมีวิจารณญาณ ปรับตัวในสังคมได้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2554) และการศึกษาระดับอุดมศึกษากำหนดมาตรฐานผลลัพธ์การเรียนรู้ด้านที่ 3 คือทักษะทางปัญญา ที่ผู้เรียนต้องตระหนักรู้ในตนเอง มีความสามารถในการสืบค้นและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย สามารถนำข้อมูลและหลักฐานไปใช้ในการอ้างอิงและแก้ไขปัญหาอย่างมีวิจารณญาณ และคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบโดยใช้องค์ความรู้ทางวิชาชีพและที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2552) นอกจากนี้ การจัดการศึกษาทางการพยาบาล ต้องผลิตบัณฑิตเพื่อตอบสนองความท้าทายของภาวะสุขภาพที่ซับซ้อน ความก้าวหน้าของระบบบริการสุขภาพ และสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การคิดวิเคราะห์จึงมีความสำคัญในการวิเคราะห์ปัญหา นำไปวางแผนการพยาบาล และปฏิบัติการพยาบาลให้เกิดผลลัพธ์การดูแลที่มีคุณภาพและความปลอดภัย ซึ่งในระบบบริการสุขภาพพบว่า ผู้ที่มีทักษะการคิดวิเคราะห์จะสามารถสรุปข้อมูลที่เป็นจริงอย่างเป็นระบบ วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ เชื่อมโยงข้อมูลกับความรู้ทางวิชาการ จัดหมวดหมู่ จำแนก แยกแยะข้อมูล วางแผนบริการสุขภาพได้สอดคล้องกับบริบทของผู้รับบริการ และสามารถใช้เหตุผลหรือหลักฐานในการแก้ปัญหาอย่างรอบคอบ (กิตติพร เนาว์สุวรรณ, เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และวิทวัส ดิษยะศริน สัตยารักษ์, 2558)

การพัฒนาการคิดวิเคราะห์ในการจัดการเรียนรู้ภาคปฏิบัติทางการพยาบาล

การจัดการเรียนรู้ภาคปฏิบัติทางการพยาบาลช่วยพัฒนาผู้เรียนให้มีการคิดวิเคราะห์ มีทักษะทางวิชาชีพและทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นในการประกอบวิชาชีพ สำเร็จการศึกษาอย่างมีความพร้อมในการปฏิบัติบทบาทหน้าที่ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษา บำบัดทางการพยาบาล และฟื้นฟูสุขภาพ อย่างเป็นองค์รวมที่มีคุณภาพและความปลอดภัย การศึกษาภาคปฏิบัติจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการเป็นพยาบาลที่มีความสามารถทางการพยาบาลในอนาคต (วิภาดา คุณาวิกติกุล, 2558) เพราะเป็นการเรียนรู้ผ่านการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง ใช้กระบวนการพยาบาลแก้ปัญหาสุขภาพของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ และมีขั้นตอนต่อเนื่องตามหลักวิทยาศาสตร์ ตั้งแต่ประเมินสภาพผู้ป่วยให้ได้ข้อมูลที่สำคัญ ถูกต้อง ครบถ้วน นำข้อมูลมาวิเคราะห์ แยกแยะและจัดหมวดหมู่ เพื่อกำหนดปัญหาหรือข้อวินิจฉัยการพยาบาล วิเคราะห์โอกาสหรือแนวโน้มที่จะเกิดอันตรายหรือความไม่ปลอดภัยของผู้ป่วย กำหนดเป้าหมายการพยาบาลบนพื้นฐานของข้อมูลและมาตรฐานการดูแล เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของปัญหา

และผลกระทบ พิจารณาเลือกกิจกรรมการพยาบาลที่ดีที่สุด ปฏิบัติการพยาบาลตามลำดับความสำคัญและตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ประเมินผลการพยาบาลเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และเข้าสู่กระบวนการพยาบาลใหม่จนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย คือ ผู้ป่วยสามารถดำรงชีวิตต่อไปอย่างผาสุกหรือเสียชีวิตอย่างสมศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

อย่างไรก็ตาม แม้การฝึกปฏิบัติเป็นวิธีการที่ช่วยพัฒนาการคิดวิเคราะห์ แต่ผลการประเมินการจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติทางการพยาบาลเมื่อสิ้นสุดการฝึกภาคปฏิบัติพบว่า นักศึกษาทุกคนมีคะแนนด้านทักษะการคิดวิเคราะห์อยู่ในระดับต่ำ และการศึกษาวิจัยของ ยุวนิดา อารามรมย์, กิตติพร เนาว์สุวรรณ, ธิดารัตน์ รัตน์สิงห์ศรี และกนกวรรณ ศิลปกรรมพิเศษ (2559) เกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การฝึกภาคปฏิบัติและประสบการณ์การจัดกิจกรรมสโมสรนักศึกษาที่มีผลต่อความสามารถด้านการคิดเชิงวิเคราะห์ของนักศึกษาพยาบาลพบว่า นักศึกษาพยาบาลที่มีประสบการณ์การฝึกภาคปฏิบัติต่างกันมีความสามารถด้านการคิดเชิงวิเคราะห์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งมนตรี วงษ์สะพาน (2556) ได้สรุปปัญหา อุปสรรคการเรียนรู้ของผู้เรียน 5 ประการ คือ (1) ผู้สอนให้ความสำคัญกับคำตอบมากกว่ากระบวนการ จึงเน้นการสอนให้จำได้ (2) ผู้เรียนขาดเครื่องมือช่วยคิดในระหว่างการเรียนรู้เนื่องจากผู้สอนเน้นการป้อนเนื้อหาและวัดผลตามเนื้อหาที่ป้อนให้ ทำให้ผู้เรียนไม่ได้ใช้ศักยภาพทางสมองเพื่อคิดหาคำตอบ (3) ผู้เรียนไม่เกิดการเชื่อมโยงความรู้และประสบการณ์เพราะการเรียนการสอนเน้นให้เข้าใจและจดจำเนื้อหา (4) ระบบการศึกษาขาดการประเมินผลสัมฤทธิ์ในส่วนของกระบวนการเรียนรู้เพราะไม่เชื่อมั่นในผลระยะยาวที่เกิดขึ้นจากกระบวนการคิด ปฏิบัติการแก้ปัญหา และสร้างสรรค์ผลงาน และ(5) ผู้เรียนขาดประสบการณ์ความภาคภูมิใจในผลงานที่คิดได้

ผู้เขียนได้พัฒนาการคิดวิเคราะห์ของนักศึกษาพยาบาลในการจัดการเรียนรู้ภาคปฏิบัติโดยนำเครื่องมือพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยมาประยุกต์ในกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีอยู่เดิมจำนวน 2 รายวิชา เพื่อเป็นแนวทางกระตุ้นให้นักศึกษาได้คิดวิเคราะห์ โดยปรับปรุงวิธีการให้เหมาะสมกับบริบทของการจัดการเรียนรู้ ผลการพัฒนาพบว่านักศึกษาทุกคนมีทักษะการคิดวิเคราะห์เพิ่มขึ้น คือสามารถเชื่อมโยงความรู้สู่การปฏิบัติได้ เชื่อมโยงปัญหาของผู้ป่วยแต่ละปัญหาได้ถูกต้อง อธิบายได้สอดคล้องอย่างมีเหตุและผลที่ชัดเจนในแต่ละปัญหา ผู้เขียนจึงต้องการนำเสนอเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ผู้อ่านนำไปประยุกต์ในการพัฒนาการคิดวิเคราะห์ของนักศึกษาพยาบาลให้เกิดประสิทธิภาพ ดังนี้

1. จัดสภาพการเรียนให้เหมาะสมและส่งเสริมการเรียนรู้ การฝึกปฏิบัติการพยาบาลเป็นการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพในระยะเฉียบพลัน วิกฤตและเรื้อรัง เป็นภาวะที่ผู้สอนและผู้เรียนมีความเครียดจากความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ที่จะเกิดความผิดพลาดไม่ได้ และผู้เรียนมีความกลัว ความวิตกกังวลในการเผชิญกับความเจ็บป่วยของผู้ป่วย สภาพแวดล้อมและบุคลากรในหอผู้ป่วย ต้องปรับตัวกับเทคนิคและวิธีการสอนของผู้สอนที่แตกต่างกัน สภาพการเรียนที่เหมาะสมและส่งเสริมการเรียนรู้ ช่วยให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียน ดังนี้

1.1 เตรียมความพร้อมผู้เรียนด้านร่างกายและจิตใจ ให้ผู้เรียนมีความตื่นตัวและมีความพร้อมในการเรียนรู้ตลอดเวลา แต่จากประสบการณ์การสอนภาคปฏิบัติพบว่า ผู้เรียนมีอาการอ่อนเพลีย ง่วงนอนจากการพักผ่อนไม่เพียงพอ เนื่องจากใช้เวลาทำรายงานวางแผนการพยาบาลและอ่านหนังสือนาน ปฏิบัติการพยาบาลไม่ทันเวลาจึงมีเวลาพักเที่ยงน้อย สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ร่างกายเหนื่อยล้าขาดความตื่นตัวและประสิทธิภาพการเรียนรู้ลดลง ผู้สอนจึงต้องจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในแต่ละวันให้สมดุลโดยมอบหมายภาระงานอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้เรียน ตรงตามลักษณะวิชา และวัตถุประสงค์การเรียนรู้ แนะนำหนังสือและแหล่งเรียนรู้เพื่อลดเวลาการค้นคว้าให้น้อยลง สอนสิ่งใหม่หรือทักษะการพยาบาลที่ผู้เรียนไม่มีประสบการณ์เพื่อลดความเครียดและความกลัว ให้สิทธิในการพักเที่ยงและเวลาในการรับประทานอาหารตรงเวลา และไม่ควรให้นักศึกษาปฏิบัติงานเกินเวลาที่กำหนด

1.2 สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี บรรยากาศเป็นสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ความสัมพันธ์ของบุคคล มีอิทธิพลและส่งผลโดยตรงต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เพราะกระบวนการเรียนการสอนแบบกลุ่มจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน และผู้เรียนกับ

ผู้เรียน ผู้สอนจึงต้องสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย เป็นกัลยาณมิตร สร้างสัมพันธภาพที่ดี มีความเป็นกันเอง สง่างามและน่าศรัทธา เปิดใจกว้าง ยอมรับความคิดเห็นของผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนรู้สึกปลอดภัย ไม่ถูกคุกคามไม่เกิดความรู้สึกกลัวถูกกล่าวโทษหรือตำหนิ มีอิสระในการพูดและแสดงความรู้สึก ซึ่งจะช่วยให้ผู้สอนรับรู้วิธีคิดและเหตุผลในการกระทำของผู้เรียน และกระบวนการเรียนการสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ผู้เรียนต้องฝึกปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยร่วมกับบุคลากรที่มีบุคลิกภาพหลากหลาย ผู้สอนต้องส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้เรียนและบุคลากร ทั้งผู้สอนและผู้เรียนต้องเป็นสมาชิกทีมที่มีประสิทธิภาพ เป็นส่วนหนึ่งของทีมที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีน้ำใจช่วยเหลือ และไม่เพิกเฉยที่จะช่วยเหลือบุคลากรในหอผู้ป่วย จะช่วยให้บรรยากาศการเรียนรู้ที่พึ่งพากันและกัน และผู้เรียนจะมีทัศนคติที่ดี และมีความสุขกับการฝึกปฏิบัติ

2. ใช้เครื่องมือกระตุ้นการคิดวิเคราะห์ แม้ว่าการฝึกภาคปฏิบัติเป็นการจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาการคิดวิเคราะห์ผ่านการฝึกประสบการณ์จริงและกิจกรรมการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์รายวิชา เช่น แผนการพยาบาลโดยใช้กระบวนการพยาบาล ประชุมปรึกษาก่อนและหลังให้การพยาบาล ปฏิบัติพยาบาลร่วมกับทีมสุขภาพ วิเคราะห์กรณีศึกษา สะท้อนคิด แต่ผลการติดตามคุณภาพบัณฑิตของสถาบันการศึกษาหลายแห่งพบว่า ผลลัพธ์การเรียนรู้ด้านทักษะทางปัญญามีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ การพัฒนาการคิดวิเคราะห์ จำเป็นต้องใช้เครื่องมือช่วยคิดหรือกระตุ้นการคิดในระหว่างการเรียนรู้โดยผสมผสานกับกิจกรรมการเรียนการสอน ดังนี้

2.1 ผังมโนทัศน์หรือแผนที่ความคิด (concept mapping) เป็นแผนภาพแทนความคิดหรือแผนผังที่แสดงความสัมพันธ์ของสาระหรือความคิด ให้เห็นเป็นโครงสร้างภาพรวม (ทิศนา แขมณี, 2554) ใช้จัดระบบข้อมูลความรู้ที่ใช้กระบวนการทางสติปัญญา จัดกระทำข้อมูลของผู้เรียนโดยทำความเข้าใจและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ ช่วยยืนยันความเข้าใจ ตรวจสอบการเรียนรู้ และให้ข้อมูลป้อนกลับผู้เรียนอย่างเหมาะสม (สุพาลิตร สมเขาใหญ่, 2557) นับเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาการคิดวิเคราะห์ที่สะท้อนความรู้ ความเข้าใจได้เป็นรูปธรรม ช่วยให้ผู้สอนวางแผนพัฒนาผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้เรียนสามารถปรับใช้เพื่อเรียนรู้และพัฒนาการคิดวิเคราะห์ได้ด้วยตนเอง ดังผลการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ผังมโนทัศน์ในการจัดการเรียนรู้พบว่า ช่วยให้ผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ (วิภาดา คุณาวิกติกุล, 2558) ผู้เรียนมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ (วรรณภา โคตรพันธ์, 2552; สุกัญญา ศิริเลิศพรรณา, 2553; วิมล ทองผิว และสิริลักษณ์ หาญวัฒนานุกุล, 2557) ทักษะการแก้ปัญหาอย่างมีวิจารณญาณของกลุ่มทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองและสูงกว่ากลุ่มที่เรียนตามปกติอย่างมีนัยสำคัญ (สุภัทรา ตันติวิทยมาศ และวีรพล แสงปัญญา, 2555)

การจัดการเรียนรู้ภาคปฏิบัติทางการพยาบาลสามารถนำผังมโนทัศน์หรือแผนที่ความคิดมาใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น วิเคราะห์พยาธิสภาพและผลกระทบของผู้ป่วยเชื่อมโยงถึงกระบวนการพยาบาล โดยเริ่มจากนักศึกษาประเมินสภาพผู้ป่วยและอ่านทบทวนองค์ความรู้เกี่ยวกับภาวะสุขภาพของผู้ป่วยอย่างเข้าใจ หลังจากนั้นเริ่มเขียนจากปัญหาหลักที่นำผู้ป่วยมาโรงพยาบาล แล้วย้อนวิเคราะห์ไปที่สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยงของผู้ป่วยจากพฤติกรรมสุขภาพ สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงตามช่วงวัย วัฒนธรรม ความเชื่อ การเจ็บป่วยในอดีต และประวัติการเจ็บป่วยของครอบครัว นำข้อมูลมาอธิบายกลไกการเจ็บป่วยเป็นลำดับขั้นให้มีความเป็นเหตุเป็นผล และข้อมูลสนับสนุนอย่างเพียงพอ จนกระทั่งส่งผลให้เกิดการเจ็บป่วยขึ้น หลังจากนั้นเชื่อมโยงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น และลากเส้นแสดงความสัมพันธ์ของข้อความให้เห็นภาพรวม จัดลำดับความสำคัญ และวิเคราะห์แนวโน้มที่จะเกิดปัญหาใหม่ นำไปสู่การวางแผนการพยาบาลตามกระบวนการพยาบาล นอกจากนี้สามารถใช้ผังมโนทัศน์หรือแผนที่ความคิดสรุปการเรียนรู้ภาพรวมของผู้ป่วยแต่ละราย ให้นำเสนอรายบุคคล และอภิปรายร่วมกับผู้สอนและสมาชิกกลุ่ม ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้มากขึ้น ผลการนำผังความคิดมาจัดการเรียนรู้นักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 2 จำนวน 41 คน ในรายวิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพ 1 พบว่า การคิดวิเคราะห์ของนักศึกษาเพิ่มขึ้นจากก่อนเรียนทุกคน เพราะได้เรียนรู้จากการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาค้นคว้าและเลือกข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาใช้อย่างมีเหตุผล เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างระหว่างข้อมูลที่

เกิดขึ้นจริงของผู้ป่วยกับแนวคิดทฤษฎี และพบว่านักศึกษาใช้กระบวนการพยาบาลได้ดีขึ้น

2.2 เครื่องมือพัฒนาคุณภาพทางคลินิก สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล แนะนำให้ทีมสุขภาพโรงพยาบาลใช้ในการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วย โดยทบทวนกระบวนการดูแลเพื่อค้นหาโอกาสพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการดูแลให้ดีขึ้น (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล, 2559) ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ภาคปฏิบัติเพื่อพัฒนาการคิดวิเคราะห์ โดยผสมผสานกับกิจกรรมการเรียนการสอนที่มีอยู่เดิม ดังนี้

2.2.1 การตามรอยผู้ป่วย (clinical tracer) เป็นการใช้สภาวะทางคลินิกเพื่อติดตามประเมินคุณภาพหรือวิเคราะห์สถานการณ์ในแง่มุมต่างๆ เช่น กระบวนการและผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วยแต่ละโรคหรือกลุ่มอาการ ด้วยการตามรอยตลอดเส้นทางของกระบวนการ ตั้งแต่ผู้ป่วยเข้ารับการดูแลรักษา จนจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลและดูแลต่อเนื่องที่บ้านหรือชุมชน เพื่อทบทวนการดูแลผู้ป่วยแต่ละโรคในภาพรวมทุกองค์ประกอบ ประยุกต์หลักฐานทางวิชาการมาพัฒนาการดูแลให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล, 2559) จึงสามารถนำมาใช้ในการวางแผนการพยาบาล หัวข้อสรุปอาการและการดูแลรักษาก่อนรับไว้ในความดูแลของนักศึกษาโดยย้อนรอยไปศึกษาประวัติการเจ็บป่วย และการดูแลรักษาตลอดเส้นทางที่ผู้ป่วยเข้ารับการดูแลรักษา และวิเคราะห์กระบวนการดูแล (care process) ตั้งแต่การเข้าถึงและเข้ารับบริการ (access and entry) การประเมินสภาพ (assessment) การวางแผนดูแลรักษา (plan of care) การวางแผนจำหน่าย (discharge plan) การดูแลผู้ป่วยและประเมินซ้ำ (care of patient and reassess) การให้ข้อมูลและเสริมพลัง (information and empowerment) การดูแลต่อเนื่อง (continuity of care) แล้ววิเคราะห์เปรียบเทียบกับแนวทางการดูแลตามมาตรฐานหรือหลักฐานทางวิชาการ และเพิ่มเติมกิจกรรมการดูแลรักษาที่เป็นไปได้ตามบริบทในขณะนั้น จึงเป็นการพัฒนาการคิดวิเคราะห์ผ่านกระบวนการเปรียบเทียบ การจำแนก และการนำหลักการไปใช้ และได้เรียนรู้กระบวนการดูแลรักษาทั้งระยะที่มีอาการรุนแรงและระยะสงบ เข้าใจแก่นสำคัญของการดูแลแต่ละระยะไม่ใช่เฉพาะแค่ช่วงเวลาที่รับผู้ป่วยไว้ในความดูแลเท่านั้น

วิธีการตามรอยผู้ป่วยตลอดเส้นทางที่ผู้ป่วยเข้ารับการดูแลรักษาตามกระบวนการดูแล (care process) มีดังนี้

1) วิเคราะห์อาการที่ผู้ป่วยตัดสินใจเข้ารับการดูแลรักษา เพื่อประเมินการเข้าถึงและเข้ารับบริการ และพิจารณาตัดสินว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ และนำข้อมูลไปวางแผนจำหน่ายหรือให้คำแนะนำผู้ป่วยในการประเมินอาการตนเอง เพื่อการเข้าถึงและเข้ารับบริการในครั้งต่อไปได้อย่างเหมาะสม

2) วิเคราะห์การดูแลรักษาที่ผู้ป่วยได้รับ เพื่อประเมินการดูแลรักษาแต่ละจุดที่ผู้ป่วยเข้ารับการรักษารวมถึงการดูแลรักษาในหอผู้ป่วย เปรียบเทียบกับแนวทางการดูแลรักษาตามมาตรฐาน หรือใช้ความรู้ทางวิชาการเข้ามาเปรียบเทียบ (gap analysis) เพื่อพิจารณาความสอดคล้องกับภาวะเจ็บป่วย อธิบายเหตุผลการดูแลรักษาแต่ละกิจกรรม และเพิ่มเติมการดูแลรักษาที่ดีที่สุดที่ผู้ป่วยควรได้รับในขณะนั้น

3) วิเคราะห์ปัญหาปัจจุบัน วางแผนจำหน่ายและการดูแลต่อเนื่อง โดยให้ผู้เรียนประเมินปัญหาที่ยังคงมีอยู่ในปัจจุบันเพื่อวางแผนการพยาบาลและให้การพยาบาลตามลำดับความสำคัญ และวางแผนจำหน่ายผู้ป่วย อาจใช้แนวคิดการจำหน่ายผู้ป่วยตามหลัก D-METHOD เพราะมีแนวทางการให้ข้อมูลผู้ป่วยที่ชัดเจน ง่ายต่อการประเมินปัญหาแต่ละด้าน การให้ความรู้และการวางแผนจำหน่ายครอบคลุมและเกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้ป่วย (Wangchom, 2012) และให้ผู้เรียนวิเคราะห์ปัญหาที่ต้องส่งต่อให้ทีมสุขภาพในชุมชน

ผลการใช้เครื่องมือการตามรอยและกระบวนการดูแลรักษาในการจัดการเรียนรู้นักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 2 รายวิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพ 1 จำนวน 24 คน พบว่า การเขียนแผนการพยาบาลและการอภิปรายในการประชุมปรึกษาทางการพยาบาล แสดงถึงการพัฒนาการคิดวิเคราะห์ และคะแนนการประเมินตนเองด้านการคิดวิเคราะห์เพิ่มสูงขึ้น คือโดยค่าเฉลี่ยคะแนนการคิดวิเคราะห์ก่อนการใช้การตามรอยเท่ากับ 2.66 และหลังการใช้เพิ่มขึ้นเท่ากับ 3.64

การตามรอยผู้ป่วย อาจเขียนแบบบรรยาย หรือใช้

การดูแลรักษาครั้งแรกที่โรงพยาบาล..... ด้วยประวัติการเจ็บป่วย .....

การดูแลรักษาที่ผู้ป่วยได้รับขณะนั้น	วิเคราะห์แผนการดูแลรักษา (เปรียบเทียบกับ CPG)	การดูแลรักษาเพิ่มเติม (ปิด Gab)

การดูแลรักษาที่..... อาการและอาการแสดงของผู้ป่วย.....

สรุปการดูแลรักษาที่ผู้ป่วยได้รับขณะนั้น	วิเคราะห์แผนการดูแลรักษา (เปรียบเทียบกับ CPG)	การดูแลรักษาเพิ่มเติม (ปิด gap)

การดูแลรักษาที่..... อาการและอาการแสดงของผู้ป่วย.....

สรุปการดูแลรักษาที่ผู้ป่วยได้รับขณะนั้น	วิเคราะห์แผนการดูแลรักษา (เปรียบเทียบกับ CPG)	การดูแลรักษาเพิ่มเติม (ปิด gap)

สรุป.....

.....

ภาพ 1: การตามรอยผู้ป่วยรูปแบบตาราง

2.2.2 ทบทวนขณะดูแลผู้ป่วยหรือทบทวนข้างเตียงโดยใช้กิจกรรม C3THER เป็นการทบทวนการดูแลขณะที่ผู้ป่วยอยู่ในความดูแล นอกจากช่วยเพิ่มความไวในการค้นหาปัญหาของผู้ป่วย และช่วยให้เห็นประเด็นที่จะนำไปปรับปรุงการดูแลผู้ป่วยให้ดีขึ้นแล้ว สามารถกระตุ้นให้นักศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ จำแนก แยกแยะข้อมูล จัดหมวดหมู่ และวางแผนการพยาบาลได้สอดคล้องกับปัญหาที่แท้จริง โดยใช้แนวคำถามการทบทวน ดังนี้ (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล, 2559)

Care: การดูแลที่ดีที่สุดโดยใช้คำถามกระตุ้นให้ผู้เรียนวิเคราะห์ว่า ผู้ป่วยมีความเสี่ยงหรือมีโอกาสเกิดความไม่ปลอดภัยอะไรบ้าง ขณะนี้ผู้ป่วยได้รับการดูแลเพียงพอที่จะไม่เกิดความเสี่ยงหรือความไม่ปลอดภัยหรือยัง และการดูแลที่ดีที่สุดสำหรับผู้ป่วยควรเป็นอย่างไร จะช่วยค้นหาความเสี่ยงทางคลินิก การตอบสนองต่อความเสี่ยงที่ค้นพบ เช่น คำถามว่า ผู้ป่วยมีความเสี่ยงต่อภาวะแทรกซ้อนอะไรบ้าง มีเรื่องอะไรที่ผู้ป่วยถูกปล่อยปละละเลย

Communication: การสื่อสารและการให้ข้อมูล ใช้คำถามกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ว่า ผู้ป่วยควรได้รับข้อมูลที่จำเป็นหรือคำแนะนำในเรื่องอะไรบ้าง

Continuous: การดูแลต่อเนื่อง เป็นความต่อเนื่องระหว่างเวร ระหว่างบุคคล ระหว่างแผนกเพื่อส่งต่อปัญหาหรือข้อมูลที่ต้องการให้เกิดการดูแลและเฝ้าระวังให้ปลอดภัย โดยใช้คำถามกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ว่า ผู้ป่วยควรได้รับการเฝ้าระวังเรื่องอะไร มีข้อมูลอะไรที่ต้องส่งต่อให้เวรต่อไป

Team: การดูแลผู้ป่วยโดยทีมสหสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลจากวิชาชีพที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ และทำให้เกิดมุมมองที่หลากหลายจากวิชาชีพอื่น ช่วยในการประสานแผนการดูแลผู้ป่วย โดย

ใช้คำถามกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ว่า ผู้ป่วยควรได้รับการดูแลจากวิชาชีพใดบ้าง เพราะเหตุใด

Human Resource: ความรู้และสมรรถนะของบุคลากรหรือทีม ใช้ในการประเมินตนเองด้านความรู้และสมรรถนะที่เพียงพอในการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้คำถามกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ว่า ผู้เรียนมีความรู้เพียงพอในการดูแลผู้ป่วยหรือไม่ ต้องใช้ความรู้เรื่องอะไรในการดูแล

Equipment and Environment: เครื่องมือและสภาพแวดล้อม โดยใช้คำถามกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ว่า ผู้ป่วยอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยหรือยัง เครื่องมือที่จำเป็นในการดูแลรักษาเพียงพอหรือไม่

Record: การบันทึกเวชระเบียน โดยใช้คำถามกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ว่า มีการบันทึกครบถ้วนเพียงพอสำหรับการดูแลต่อเนื่อง และสามารถใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายได้

การนำกิจกรรมทบทวน C3THER มาประยุกต์ในการจัดการเรียนรู้ภาคปฏิบัติ โดยใช้ทบทวนการดูแลผู้ป่วยในแต่ละเวรของนักศึกษา และการประชุมปรึกษาก่อนและหลังให้การพยาบาล (pre-post conference) ตามกรอบของ C3THER ซึ่งผู้สอนสามารถเลือกทบทวนบางประเด็นที่เหมาะสมกับสภาพของผู้ป่วยในแต่ละราย และไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับตามอักษรย่อ และควรกระตุ้นให้นักศึกษาวิเคราะห์กิจกรรมการดูแลผู้ป่วยในเวรให้ดีที่สุด และให้นักศึกษาใช้เป็นคำถามสำหรับตนเองในการตรวจสอบการดูแลผู้ป่วยให้เกิดความปลอดภัย ผู้สอนอาจช่วยอำนวยความสะดวกในการเตรียมหลักฐานทางวิชาการหรือผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น อาการเตือนก่อนเข้าสู่ภาวะวิกฤติ (early warning sign) แนวปฏิบัติเฉพาะเรื่องของหอผู้ป่วย เช่น การบริหารยาที่มีความเสี่ยงสูง แนวปฏิบัติการผูกยึดผู้ป่วย การป้องกันปอดอักเสบจากการใช้เครื่องช่วยหายใจ เพื่อช่วยให้วิเคราะห์ได้เร็วขึ้น

2.2.3 ผังก้างปลา(Fishing bone diagram) เป็นผังแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาที่เกิดขึ้นกับสาเหตุของปัญหานั้น เป็นผังที่ช่วยให้เห็นสาเหตุหลักและสาเหตุย่อยที่ชัดเจน (ทิศนา แขมณี, 2554) ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อค้นหาสาเหตุต่างๆ ที่สัมพันธ์ต่อเนื่องกันจนเกิดผลขึ้น ผังก้างปลาจึงเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมในการพัฒนาการคิดวิเคราะห์ โดยให้นักศึกษาวิเคราะห์ความเสี่ยงทางคลินิกหรือความไม่ปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นในการดูแลผู้ป่วยมากำหนดเป็นหัวปลา จากนั้นระดมความคิดของสมาชิกกลุ่มอย่างเป็นอิสระ วิเคราะห์สาเหตุที่จะทำให้เกิดอุบัติการณ์หรือความไม่ปลอดภัยมากำหนดเป็นก้างปลาแต่ละก้าง จัดลำดับความรุนแรงของสาเหตุ และเลือกสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเกิดอุบัติการณ์หรือความไม่ปลอดภัยมากำหนดแนวทางป้องกันตามลำดับ โดยใช้กระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามแนวคิด Plan Do Check Action และผู้สอนใช้คำถามกระตุ้นให้เกิดการคิดภาพรวมของปัญหาและแนวทางแก้ไขอย่างรอบด้าน ดังการศึกษาของ (Art-in, 2011) พบว่า รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการคิดวิเคราะห์ในขั้นตอนการสอน คือ ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกการคิดโดยจัดสถานการณ์สนับสนุนการฝึกคิด ใช้คำถามกระตุ้นให้ผู้เรียนได้ฝึกคิดหาคำตอบ นำเสนอผลการคิดและอภิปรายร่วมกันทั้งผู้สอนและผู้เรียน จะช่วยให้ผู้เรียนขยายขอบเขตความคิดให้กว้างและซับซ้อนยิ่งขึ้น

2.2.4 กระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามแนวคิด Plan Do Check Action (PDCA) เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนการพัฒนาและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล, 2559) สามารถใช้เป็นเครื่องมือพัฒนาการคิดวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้นักศึกษานำอุบัติการณ์หรือความไม่ปลอดภัยที่วิเคราะห์โดยใช้ผังก้างปลาดังกล่าว มากำหนดเป้าหมายการพัฒนา ตัวชี้วัดสำคัญ และจัดทำแนวทางปฏิบัติที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมาย (plan) สมาชิกทุกคนนำแนวทางไปใช้ในระหว่างการฝึกภาคปฏิบัติ (do) และติดตามประเมินเป็นระยะ (check) หากผลการประเมินไม่บรรลุตัวชี้วัด ให้ระดมสมองค้นหาสาเหตุและปรับปรุงแนวทางปฏิบัติร่วมกันใหม่ หากบรรลุตัวชี้วัดก็ระดมสมองเพื่อยกระดับคุณภาพให้สูงขึ้น หรือทำเป็นแนวปฏิบัติสำหรับการฝึกปฏิบัติของนักศึกษากลุ่มต่อไป (action) โดยหมุนวงล้อพัฒนาคุณภาพไปอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้นักศึกษาสามารถนำกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามแนวคิด PDCA ไปใช้ในการทบทวนผลการฝึกปฏิบัติประจำวันของตนเอง เพื่อค้นหาโอกาสพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

สรุป

การจัดการศึกษาทางการพยาบาล ต้องพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะทางวิชาชีพ และทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นในการประกอบวิชาชีพการพยาบาล โดยจัดการเรียนรู้ภาคปฏิบัติให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ผ่านการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง ใช้กระบวนการพยาบาลที่เป็นขั้นตอนต่อเนื่องตามหลักวิทยาศาสตร์ในการแก้ปัญหาสุขภาพของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ ร่วมกับพัฒนาการคิดวิเคราะห์ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่างๆ โดยผสมผสานในกิจกรรมการเรียนการสอนของแต่ละรายวิชาคือ (1) จัดสภาพการเรียนให้เหมาะสมและส่งเสริมการเรียนรู้ ได้แก่ เตรียมความพร้อมผู้เรียนด้านร่างกายและจิตใจ ให้ผู้เรียนตื่นตัวและพร้อมเรียนรู้ตลอดเวลา และสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี คือ บรรยากาศผ่อนคลาย เป็นกันเอง ให้ผู้เรียนรู้สึกปลอดภัย มีอิสระในการพูดและการแสดงความรู้สึก และ (2) ใช้เครื่องมือกระตุ้นการคิดวิเคราะห์ ได้แก่ ผังมโนทัศน์หรือแผนที่ความคิดในการวิเคราะห์พยาธิสภาพและผลกระทบของผู้ป่วยให้เห็นความเชื่อมโยงจากสาเหตุกลไกการเจ็บป่วย และผลกระทบที่เกิดขึ้น และใช้สรุปภาพรวมการเรียนรู้จากการดูแลผู้ป่วยแต่ละราย และใช้เครื่องมือพัฒนาคุณภาพทางคลินิก ได้แก่ การตามรอยผู้ป่วย (clinical tracer) ตลอดเส้นทางของกระบวนการดูแลรักษา เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับการดูแลรักษาตามมาตรฐาน การทบทวนขณะดูแลผู้ป่วยโดยใช้กิกรรม C3THER เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ ผังก้างปลา (fishing bone diagram) ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงทางคลินิกหรือความไม่ปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นในการดูแลผู้ป่วย และกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามแนวคิด Plan Do Check Action (PDCA) ในการวิเคราะห์ปัญหาตามขั้นตอนของกระบวนการพยาบาล

ผู้อ่านสามารถนำไปประยุกต์ในการจัดการเรียนรู้ภาคปฏิบัติทางการพยาบาล เพราะเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับการจัดการเรียนรู้ที่สามารถช่วยคิดหรือกระตุ้นการคิดในระหว่างการเรียนรู้ได้ง่ายขึ้น อาจเลือกใช้บางกิจกรรมหรือทุกกิจกรรม ให้เหมาะสมกับบริบทของสถาบันการศึกษา ดังนี้

1. เครื่องมือพัฒนาคุณภาพทางคลินิก เป็นเครื่องมือที่ใช้ในบริบทของโรงพยาบาลในการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วย เช่น การตามรอยผู้ป่วย กิจกรรมทบทวนการดูแลผู้ป่วยด้วย C3THER ผู้สอนจึงต้องทำความเข้าใจวิธีการและการนำมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียน

2. การใช้เครื่องมือกระตุ้นการคิดวิเคราะห์ ผู้สอนควรใช้คำถามกระตุ้นควบคู่ไปด้วยโดยกำหนดประเด็นคำถามที่เป็นจุดสำคัญที่ต้องการให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ และให้เวลาในการคิดหาคำตอบโดยไม่รุกเร้า และใช้คำถามกระตุ้นเป็นระยะเพื่อช่วยผู้เรียนเชื่อมโยงความรู้

3. ผู้สอนควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนนำเสนอผลของการคิดเป็นรายบุคคล เพื่อฝึกการเรียบเรียงความคิดสู่การถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจ ช่วยในการรับรู้การคิดของผู้เรียนและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กว้างขึ้นจากการเรียนรู้ของตนเองและการเรียนรู้จากสมาชิกกลุ่ม

4. ผู้สอนควรให้ความสำคัญกับบรรยากาศการเรียนรู้อย่างกัลยาณมิตร ให้ผู้เรียนรู้สึกผ่อนคลายและปลอดภัยแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และผู้สอนมีหน้าที่อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ให้มากที่สุด

References

Aramrom, Y., Nawsuwan, K., Singsri, T., & Silpakampises, K. (2017). What is the relationship between experiences in nursing practicum and running student club's activities: any impact on the analytical thinking skills of the nursing students? The Southern College Network *Journal of Nursing and Public Health, 3*(2), 117-132. (in Thai).

Areesoponpichet, S. (2014). Instructional strategy for develop of analytical thinking skills: The concept mapping. *Journal of Education Studies, 42*(3), 194-210. (in Thai).

Khemmani, T. (2011). Analysis, synthesis, creative and critical thinking skills: Integration in teaching-learning plan. *The Journal of the Royal Institute of Thailand, 36*(2), 188-204. (in Thai).

Khotthapan, W. (2009). *A study on the Achievement in Science and Analytical thinking of Mathayomsuksa II students by using science activities learning packages on concept mapping.* Master of Education Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai).

Kunaviktikul, W. (2015). Teaching and learning in the discipline of nursing in the 21st century. *Nursing Journal, 42*(2), 152-156. (in Thai).

Levin, I., & Lieberman, E. (2000). *Developing analytical and synthetic thinking in technology education*. Retrieved from http://muse.tau.ac.il/publications/75.pdf.

Marzano, R. J. (2001). *Designing a new taxonomy of educational objectives.* Thousand Oaks, CA: Corwin Press.

Nawsuwan, K., Wisalaporn, S., & Sattayarak, W. D. (2015). Indicators development of nursing students's identity in nursing colleges. Ministry of Public Health. *Princess of Naradhiwas University Journal, 7*(3), 59-73. (in Thai).

Office of the Higher Education Commission. (2009). *Thai Qualifications Framework for Higher Education (TQF: HEd).* Retrieved from http://sci.rmutp.ac.th/web2558/wp-content/uploads/2016/05/-2552.pdf. (in Thai).

Office of the Basic Education Commission. (2011). *Guideline for internal quality assurance of the basic education to educational quality assurance*. Bangkok: National Office of Buddhism. (in Thai).

Panich, V. (2012). *21st century skills: Learning for life in our times.* Bangkok: Sodsri Saritvong-Foundation. (in Thai).

Pornkul, C. (2011). *The teaching thinking process theory and application* (2nd ed.). Bangkok: V Printing. (in Thai).

Sirilertphanna, S. (2010). *The effect of using mind mapping technique teaching mathematical word problems of quadratic equations on analytical thinking ability of Matthayomsuksa III students.* Master of Education Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai).

Somkhaoyai, S. (2014). *Centered learning and teaching*. Retrieved from https://www.gotoknow.org/posts/578445 (in Thai).

Tantiwitayamas, S., & Saengpanya, W. (2012). Development of critical problem solving skills by using concept mapping for eighth grade students. *OJED, 7*(1), 2095-2105. (in Thai).

The Health Care Accreditation Institute. (2016). *HA update 2016*. Nonthaburi: D-ONE BOOKS. (in Thai).

Thongpiw, W., & Hanvatananukul, S. (2014). The development analytical thinking skills by use graphic organizerinstructional model for matthayomsuksa 3 students. *Journal of Technical Education Rajamangala University of Technology Thanyaburi. 2*(1), 109-116. (in Thai).

Wongsaphan, M. (2013). Solve by learning through analysis process. *Journal of Education Thaksin University, 3*(2), 125-139. (in Thai).

Wongsaphan, M. (2014). Analytical thinking process. *Journal of administration and development Mahasarakham University, 6*(2), 8-24. (in Thai).

จิตตปัญญาศึกษากับการสร้างเสริมสุขภาวะทางจิตวิญญาณในนักศึกษาพยาบาล
Contemplative Education with Spiritual Well-Being Promotion in Nursing Students

วรินทร์ลดา จันทวีเมือง[1], อุษณีย์ เพชรรัชตะชาติ[2], กาญจน์สุนภัส บาลทิพย์[2] และ สกุนตลา แซ่เตียว[1]
Varinlada Jantaveemuang[1], Usanee Petchruschatachart[2], Karnsunaphat Balthip[2] and Sakuntala Saetiaw[1]
[1] วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา
[2] มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
[1] Boromarajonani College of Nursing Songkhla
[2] Prince of Songkhla University

บทคัดย่อ

การเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่มีจุดมุ่งหมายให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานภายในตนเองและจิตสำนึกต่อส่วนรวม โดยมีพื้นฐานการเข้าถึงความจริงสูงสุด เหมาะที่จะประยุกต์ใช้สร้างเสริมสุขภาวะทางจิตวิญญาณในนักศึกษาพยาบาล หลักการพื้นฐานของแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาประกอบด้วยหลักการพิจารณาด้วยใจอย่างใคร่ครวญ หลักความรัก ความเมตตา หลักการเชื่อมโยงสัมพันธ์ หลักการเผชิญความจริง หลักความต่อเนื่อง หลักความมุ่งมั่น และหลักชุมชนแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นหลักการที่ทำให้นักศึกษาเกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาวิถีชีวิตของตนเอง เข้าใจจิตวิญญาณ สร้างพลังทางบวก สร้างสุขในชีวิต เกิดความรักความเมตตา ยอมรับ ปรับเปลี่ยน เรียนรู้อย่างเปิดกว้าง มีสติ สมาธิ ปัญญา ตระหนักรู้ในตนเองและคุณค่าความเป็นมนุษย์ อันเป็นการเปลี่ยนแปลงตนเองมาจากภายในของนักศึกษาพยาบาลที่จะนำไปสู่การเป็นพยาบาลที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม ดังนั้น สถาบันการศึกษาพยาบาลควรนำแนวคิดจิตตปัญญาศึกษามาใช้ในการเสริมสร้างสุขภาวะทางจิตวิญญาณให้แก่นักศึกษาพยาบาล เพื่อให้สามารถบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์และดูแลผู้ป่วยด้านจิตวิญญาณได้

คำสำคัญ: จิตตปัญญาศึกษา, สุขภาวะจิตวิญญาณ, นักศึกษาพยาบาล

Abstract

Contemplative education is a learning process that aims to promote an individual's basic change and public awareness through truth accessible basics. This is suitable for the promotion of the spiritual well-being of nursing students. The basic principles include contemplation, compassion, connectedness, confronting reality, continuity, commitment, and sense of community. It has made nursing students change and developed their life styles, understand their spiritual self, produce positive forces, and create happiness in life, love and kindness. It has also shown to develop acceptance to change, openness to learning and, increase of consciousness, meditation, wisdom, self-awareness and human values. Those individual changes of nursing students' minds related to good nursing and ethical behavior among nurses. Therefore, nursing institutes must undertake contemplative education to promote spiritual well-being in nursing students so that they can serve health care with a human heart and have spiritual mindfulness when caring for their patients.

Keywords: contemplative education, spiritual well-being, nursing students

บทนำ

สุขภาวะทางจิตวิญญาณเป็นประสบการณ์เฉพาะเจาะจงของบุคคล และอาจเกิดยากขึ้นในสังคมปัจจุบัน เพราะความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้ทัศนคติ ค่านิยมของคนเปลี่ยนไป การใช้ชีวิตตกอยู่ท่ามกลางการแก่งแย่ง แข่งขัน แสวงหาวัตถุเพื่อตอบสนองความต้องการ บุคคลให้ความสำคัญกับวัตถุมากกว่าจิตใจหรือจิตวิญญาณภายในตนเอง ส่งผลให้เกิดปัญหาการปรับตัว และความเครียด (ทัศนีย์ ทองประทีป, 2552) ปัญหาเช่นเดียวกันนี้พบได้ในกลุ่มนักศึกษาพยาบาลซึ่งอยู่ในช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้นและกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี โดยลักษณะการเรียนการสอนส่วนใหญ่เป็นการฝึกปฏิบัติการพยาบาลควบคู่ไปกับการเรียนภาคทฤษฎีเพื่อพัฒนาสู่การเป็นพยาบาลวิชาชีพ (วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา, 2555) ระหว่างการฝึกปฏิบัตินักศึกษาต้องเผชิญกับความทุกข์ทรมานของทั้งผู้ป่วยและญาติ ถูกคาดหวังให้มีความรับผิดชอบสูง ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด รวมทั้งต้องสร้างสัมพันธภาพกับทีมสุขภาพอยู่ตลอดเวลา (ดรุณี ชมกลิ่น, สุดารัตน์ สุวารี, ณิชาภา วุฒิวัฒน์, และสุวรรณี ละออปักษิณ, 2553) การดำเนินชีวิตภายใต้สถานการณ์เช่นนี้ เป็นสาเหตุของความเครียดที่อาจทำให้ขาดสุขภาวะจิตวิญญาณได้ (ขวัญตา บาลทิพย์, และอุษณีย์ เพชรรัชตะชาติ, 2559) แนวคิดจิตตปัญญาศึกษาเป็นแนวคิดที่มุ่งพัฒนาการเรียนรู้เพื่อยกระดับจิตใจและปัญญาของบุคคล มีเป้าหมายเพื่อให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานภายในตนเองอย่างลึกซึ้งทางความคิด และสร้างจิตสำนึกใหม่เกี่ยวกับตนเองและโลก จึงเป็นทางเลือกในการพัฒนาพื้นฐานด้านในและกระบวนทัศน์ใหม่ที่เป็นองค์รวม เพื่อช่วยให้บุคคลดำรงชีวิตและปฏิบัติต่อกันด้วยความรักความเมตตา (ปราณี อ่อนศรี, 2557) และมีปัญญาสูงขึ้นอย่างแท้จริง (ประเวศ วะสี, 2550) บทความนี้จึงขอนำเสนอแนวคิดสุขภาวะทางจิตวิญญาณ สถานการณ์สุขภาวะทางจิตวิญญาณและความสำคัญของการสร้างเสริมสุขภาวะทางจิตวิญญาณในนักศึกษาพยาบาล แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา และการบูรณาการแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาเพื่อสร้างเสริมสุขภาวะทางจิตวิญญาณในนักศึกษาพยาบาล เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และให้แนวทางการประยุกต์ใช้แนวคิดจิตตปัญญาศึกษาเพื่อพัฒนาสุขภาวะทางจิตวิญญาณของนักศึกษาพยาบาล

เนื้อหา

1. แนวคิดสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

คำว่าจิตวิญญาณ มีรากฐานมาจากภาษาละติน คือ spiritualitas (Sheldrake, 2007) หรือคำกริยาที่ว่า spirare ซึ่งหมายถึง “หายใจ” (Chiu, Emblen, Hofwegen, Sawatzky, & Meyerhoff, 2004; Dossey, 2016; Sheldrake, 2007) แนวคิดจิตวิญญาณในสังคมตะวันตก มีรากฐานสำคัญมาจากศาสนาคริสต์ซึ่งเดิมให้ความหมายของจิตวิญญาณ (spirituality) ไว้ว่า “สิ่งที่แสดงถึงความมีคุณค่า วิถีการดำเนินชีวิต และสะท้อนถึงความเข้าใจเกี่ยวกับพระเจ้า การเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นมนุษย์ และการเข้าใจโลกที่เป็นอยู่ และสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงของบุคคล” ปัจจุบันความหมายของจิตวิญญาณที่กล่าวถึงในสังคมตะวันตกแตกต่างจากรากฐานเดิม (Sheldrake, 2007) โดยอธิบายว่าจิตวิญญาณเป็นแก่นของการมีชีวิตอยู่ของบุคคล (the essence of human existence) มีความสำคัญต่อการมีชีวิต การดำเนินชีวิต และการมีแรงจูงใจในการดำเนินชีวิต เพื่อให้บุคคลมีชีวิตอยู่อย่างมีความหมาย (Burkhardt & Nagai-Jacobson, 2002) นักการศึกษาและนักปรัชญาในตะวันตกกล่าวว่าจิตวิญญาณ คือ แก่นของชีวิต เป็นพลังทำให้มนุษย์ต้องการที่จะค้นหาความหมายของการมีชีวิต ต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ต่อไปอย่างสมดุลและสงบ (Chiu, Emblen, Hofwegen, Sawatzky, & Meyerhoff, 2004; Sheldrake, 2007)

ทั้งนี้ แนวคิดจิตวิญญาณเป็นลักษณะการรับรู้ส่วน

บุคคล มีความเป็นนามธรรมค่อนข้างสูง อาจจะรวมหรือไม่รวมศาสนาก็ได้ (Koenig, 2011) แต่มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยเชิงบริบท สังคม วัฒนธรรม ความเชื่อ ความศรัทธาต่อศาสนา และเป็นประสบการณ์ของบุคคลที่มีความเฉพาะซึ่งไม่ง่ายต่อการอธิบาย (Molzahn, A., Sheilds, L., Bruce, A., Stajduhar, K., Makaroff, K. S., Beuthin, R., & Shermak, S., 2012) บุคคลรับรู้และให้ความหมายของจิตวิญญาณแตกต่างกัน คำว่า "จิตวิญญาณ" ในแต่ละบริบท จึงมีการใช้คำและอธิบายความหมายแตกต่างกัน และบุคคลอาจจะไม่ใช้คำว่าจิตวิญญาณในชีวิตประจำวัน แต่อธิบายจิตวิญญาณในลักษณะเรื่องราวเกี่ยวกับชีวิตและความสัมพันธ์ของตัวเอง ธรรมชาติ สิ่งที่มีพลังอำนาจเหนือกว่า ความหวัง ความหมาย และเป้าหมายในชีวิต

จิตวิญญาณเป็นมิติหนึ่งของสุขภาพซึ่งอยู่เหนือสุดและทำหน้าที่ควบคุมมิติสุขภาพอื่นๆ ด้วย (ทัศนีย์ ทองประทีป, 2552) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดสุขภาวะทางจิตวิญญาณในบริบทสังคมและวัฒนธรรมของประเทศตะวันตกและประเทศไทย พบว่ามีความคล้ายคลึงกันในลักษณะที่บุคคลมีจิตใจเป็นสุข สงบ เข้าใจความหมายและเป้าหมายของชีวิต มีความเชื่อมั่นศรัทธาในศาสนา หรือมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ ผู้เขียนสรุปความหมายของสุขภาวะทางจิตวิญญาณได้ว่า หมายถึง การรับรู้คุณค่า ความหมายและเป้าหมายในชีวิต มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเอง ผู้อื่น และสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม มีความเชื่อ ศรัทธา และปฏิบัติตามหลักธรรมคำสอนของศาสนา มีจิตขั้นสูง ได้แก่ การเสียสละ มีเมตตา กรุณา ทำประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน กตัญญูต่อผู้มีพระคุณ สามารถฝึกจิตให้มีสติและสมาธิ มีภาวะจิตที่รู้ตื่นและเบิกบานกับการทำหน้าที่ มีความพึงพอใจในชีวิต และยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตได้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การรับรู้คุณค่า ความหมายและเป้าหมายในชีวิต (ขวัญตา บาลทิพย์ และอุษณีย์ เพชรรัชตะชาติ, 2559; ทัศนีย์ ทองประทีป, 2552; Paloutzian & Ellison, 1982) เมื่อจิตได้รับการพัฒนาให้รับรู้และเข้าใจในคุณค่าและความหมายของการมีชีวิตอยู่ ส่งผลให้เกิดความตระหนักรู้ต่อคุณค่าและความหมายในการดำรงอยู่ของตนเอง ผู้อื่น และทุกสิ่งรอบตัว (ทัศนีย์ ทองประทีป, 2552; Gomez & Fisher, 2003) บุคคลจะเกิดความสุข มีความสมดุลระหว่างคุณค่าในชีวิต เป้าหมายในชีวิต ความเชื่อ และสัมพันธภาพระหว่างตนเองและผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อชีวิตตนเอง (Hungelmann, Kenkel-Rossi, Klassen, & Stollenwerk, 1987)

2. การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเอง ผู้อื่น และสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสมประกอบด้วย 2 ทิศทาง คือ แนวตั้งและแนวราบโดยแนวตั้งเป็นความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ ศาสนา และสิ่งเหนือธรรมชาติ และแนวราบเป็นความสัมพันธ์ระหว่างตนเอง ผู้อื่น และสิ่งแวดล้อมเกี่ยวข้องกับความตระหนักรู้ในตนเอง ความรัก ความศรัทธา การให้อภัย การมีความหวัง และกำลังใจในการดำเนินชีวิต (Gomez & Fisher, 2003; Hungelmann, Kenkel-Rossi, Klassen, & Stollenwerk, 1987) รวมทั้งการให้คุณค่าและทำนุบำรุงสัมพันธภาพกับผู้อื่น ทำให้รู้สึกถึงความกลมกลืนระหว่างตนเอง ผู้อื่น ธรรมชาติและสิ่งเหนือธรรมชาติ (Hungelmann, Kenkel-Rossi, Klassen, & Stollenwerk, 1987)

3. ความเชื่อ ศรัทธา และปฏิบัติตามคำสอนในศาสนา รวมทั้งการมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจอาจเป็นศาสนา ศาสดา พระเจ้า หรือสิ่งที่มีอำนาจนอกเหนือตนเอง (ขวัญตา บาลทิพย์, และอุษณีย์ เพชรรัชตะชาติ, 2559; ประเวศ วะสี, 2544; ทัศนีย์ ทองประทีป, 2552; Hungelmann, Kenkel-Rossi, Klassen, & Stollenwerk., 1987) รวมทั้งการเชื่อมั่นศรัทธาในสิ่งที่ดีงาม (Gomez & Fisher, 2003) ซึ่งเมื่อจิตใจของบุคคลได้สัมผัสกับสิ่งที่ยึดมั่นและเคารพสูงสุดและปฏิบัติตามสิ่งนั้น ทำให้รู้สึกถึงความกลมกลืนของส่วนลึกภายในจิตใจต่อสิ่งที่ยึดมั่นนั้น และการมีศาสนาเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ มีหลักธรรมคำสอนของศาสนาเป็นเครื่องชี้แนวทางปฏิบัติในการดำเนินชีวิต ทำให้เกิดความสงบ คลายความทุกข์ มีความเข้าใจชีวิตหรือโลกตามความเป็นจริง มีความเข้มแข็งในการเผชิญภาวะวิกฤตในชีวิต ใช้ชีวิตอย่างมีสติและรู้คุณค่า (Wong, Rew, & Slaikeu, 2006)

4. การมีจิตขั้นสูง คือ จิตที่ลดความเห็นแก่ตัว มีความรัก เมตตา กรุณา แบ่งปัน เกื้อกูลต่อเพื่อนมนุษย์และสิ่งอื่น มุ่งกตัญญูรู้คุณบุคคล ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เสียสละ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ทำความดีหรือประโยชน์เพื่อผู้อื่น สิ่งอื่นและสิ่งรอบตัว และจิตมีความรู้ตื่นและเบิกบานกับการทำหน้าที่ เป็นจิตที่มีความสุข สงบ มีสติ สมาธิ

ทำให้เกิดความสุขที่ประณีตลึกซึ้ง (ประเวศ วะสี, 2544; ทัศนีย์ ทองประทีป, 2552)

5. ความพึงพอใจในชีวิต เป็นภาวะที่บุคคลเข้าใจธรรมชาติของชีวิต รู้สึกภาคภูมิใจและพึงพอใจในสภาพความเป็นจริงของชีวิตตนเอง มีความพึงพอใจในเป้าหมายและการปฏิบัติเพื่อไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ พึงพอใจในความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ธรรมชาติ และสิ่งนอกเหนือตนเอง สามารถทำใจยอมรับต่อสถานการณ์ในชีวิตที่เกิดขึ้นได้ (ทัศนีย์ ทองประทีป, 2552; Hungelmann, Kenkel-Rossi, Klassen, & Stollenwerk, 1987; Paloutzian & Ellison , 1982) ทำให้บุคคลสามารถเข้าถึงความจริง ความดี และความงดงามของทุกสิ่งรอบตัวได้

อย่างไรก็ตาม จิตวิญญาณเป็นภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งจากภาวะบีบคั้นไปสู่ภาวะสงบและสมดุล และจากภาวะสงบและสมดุลไปสู่ภาวะบีบคั้น ทั้งนี้เพราะจิตมนุษย์พัฒนาในระดับแตกต่างกันขึ้นอยู่กับหลักคิดหรือหลักเกณฑ์ของแต่ละปัจเจกบุคคล ซึ่งภาวะจิตวิญญาณสามารถแบ่งได้เป็น 3 ภาวะ (ขวัญตา บาลทิพย์, และอุษณีย์ เพชรรัชตะชาติ, 2559) ดังนี้

1. ภาวะบีบคั้นทางจิตวิญญาณ หรือความทุกข์ทรมานทางจิตวิญญาณ (spiritual distress) หมายถึง ภาวะของจิตที่รู้สึกขัดแย้ง ท้อแท้ สิ้นหวัง ทุกข์ทรมานจากการที่ระบบคุณค่า ความเชื่อ และสิ่งยึดเหนี่ยวของบุคคลเปลี่ยนแปลง ความรู้สึกไม่มั่นคงในชีวิต ความผิดหวังในชีวิต หากบุคคลไม่สามารถปรับตัวกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้ จะทำให้รู้สึกไม่สุขสบาย ไม่สมดุลในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ในการทำงาน และในการดำเนินชีวิต ทำให้มีการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ ร้องไห้ แยกตัว วิตกกังวล หรือมีคำถามเกี่ยวกับความหมายของชีวิต หมดหวัง ไม่ให้อภัยตนเอง ไม่มีความสงบสุข รู้สึกกลัว รู้สึกไม่แน่นอนในชีวิต กระสับกระส่าย โกรธเคืองต่อสิ่งศักดิ์สิทธิ์ สิ้นหวัง ไม่เอาใจใส่ตนเอง และคิดฆ่าตัวตาย

2. ภาวะเข้มแข็งทางจิตวิญญาณ หรือภาวะจิตวิญญาณที่เข้มแข็งและมีพลัง หมายถึง ภาวะที่บุคคลตระหนักถึงคุณค่าในตนเอง ค้นพบความหมายและเป้าหมายของการมีชีวิต ปฏิบัติสิ่งที่ดีและถูกต้องต่อตนเอง รู้สึกท้าทายกับสถานการณ์ต่างๆ มีความหวัง และมีพลังใจที่จะมีชีวิตอยู่ เป็นผลมาจากปัจจัยภายนอก เช่น การมีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ และการได้รับความรักและกำลังใจ พลังและความเข้มแข็งของจิตวิญญาณจะไม่มั่นคง เพราะเมื่อปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อความเข้มแข็งของจิตวิญญาณเปลี่ยนแปลง ย่อมทำให้สุขสภาวะทางจิตวิญญาณเปลี่ยนแปลงด้วย ดังนั้นบุคคลควรได้รับการส่งเสริมสุขภาพจิตวิญญาณอย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาซึ่งความสงบทางจิตวิญญาณ

3. ภาวะสงบและสมดุลทางจิตวิญญาณ หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีดุลยภาพภายในตนเอง มีดุลยภาพระหว่างตนเองกับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม รวมถึงพลังเหนือธรรมชาติ มีสภาวะจิตสงบ มีปัญญา สามารถปล่อยวาง มีความรู้สึกอิ่มเอมและพึงพอใจในชีวิต มีจริยธรรม ดำเนินชีวิตอยู่กับธรรมชาติด้วยความเรียบง่าย และ มีภาวะเหนือตนเอง คือ เข้าใจตนเองและอยู่เหนือความเป็นตัวตนของตนเอง ซึ่งเป็นหนทางนำไปสู่การทำความเข้าใจและการมีปัญญา และเป็นแรงผลักให้บุคคลหลุดพ้น ช่วยลดความเครียด สร้างความสุข และส่งเสริมคุณภาพชีวิต

2. สถานการณ์สุขภาวะทางจิตวิญญาณและความสำคัญของการสร้างเสริมสุขภาวะทางจิตวิญญาณในนักศึกษาพยาบาล

สถานการณ์สุขภาวะทางจิตวิญญาณ

รายงานการศึกษาที่ผ่านมา พบว่านักศึกษาพยาบาลมีสุขภาวะทางจิตวิญญาณในแต่ละด้านค่อนข้างดี ยกเว้นด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเอง ผู้อื่น และสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม โดยมีปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องหลายประการ เช่น คุณลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษา พัฒนาการตามช่วงวัย บริบทการเรียนการสอน กิจกรรมเสริมหลักสูตร การมีสัมพันธภาพกับบุคลอื่นและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การรับรู้คุณค่า ความหมายและเป้าหมายในชีวิต พบว่า การเลือกเรียนพยาบาลด้วยความสมัครใจทำให้นักศึกษารู้สึกมีความสุขมากกว่ากลุ่มที่มาเรียนด้วยความไม่สมัครใจ เพราะการได้มาเรียนพยาบาลด้วยความสมัครใจทำให้นักศึกษาไม่รู้สึกว่าถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ตนเองไม่ชอบ อันจะส่งผลให้นักศึกษาตระหนักรู้ต่อคุณค่าและความหมายในการดำเนินชีวิตของตนเอง ทำให้เกิดความ

สุข สมดุลระหว่างคุณค่าในชีวิตและเป้าหมายในชีวิต และมีความรับผิดชอบต่อชีวิตตนเอง นอกจากนี้ ยังพบว่าการมีเป้าหมายที่ชัดเจนเกี่ยวกับอนาคตทางการเรียนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตของนักศึกษาพยาบาลด้วย (พิชญาย์วีร์ สินสวัสดิ์ และเบญจวรรณ พิททาร์ด, 2559)

2. การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเอง ผู้อื่น และสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม ในด้านปฏิสัมพันธ์ภายในตนเอง พบว่านักศึกษามีภาวะกดดันด้านจิตใจ ภาวะซึมเศร้า (Ratanasiripong, Wang & Chin, 2011) ภาวะเครียดระดับปานกลางถึงสูง ภาวะวิตกกังวล หงุดหงิด เบื่อหน่าย ไม่อยากทำอะไร เหงา สับสนวุ่นวาย และกลุ้มใจวิตกกังวลไปทุกเรื่อง (ปวิดา โพธิ์ทอง, สุพัตรา พุ่มพวง และสุนทรี ขะชาตย์, 2554; มณี อาภานันทิกุล, พรรณวดี พุธวัฒนะ และจริยา วิทยะศุภร, 2554; Altiok & Ustun, 2013; Bryer, Cherki & Raman, 2013) ซึ่งเป็นผลมาจากบริบทการเรียนและการฝึกปฏิบัติงานที่หนัก รวมทั้งปัจจัยส่วนบุคคล เช่น การกลัวความล้มเหลว การจัดการเวลาของตนเองไม่ดี (Wolf, Stidham, & Ross., 2014) และปัจจัยระหว่างบุคคล เช่น การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างนักศึกษากับพยาบาลประจำการ ลักษณะการนิเทศงานของอาจารย์ (มณฑา ลิ้มทองกุล และสุภาพ อารีเอื้อ, 2552; Wolf, Stidham, & Ross, 2014) ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น พบว่า การมีสัมพันธภาพที่ดีกับพ่อแม่ เพื่อน และอาจารย์จะทำให้นักศึกษารู้สึกว่ามีคนเข้าใจ มีที่ปรึกษา และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นทำให้รู้สึกอบอุ่นสบายใจ ที่ผ่านมา พบว่านักศึกษาที่มีสัมพันธภาพกับผู้อื่นดีจะมีความรู้สึกเป็นสุขมากกว่ากลุ่มที่มีสัมพันธภาพที่ไม่ดี โดยเฉพาะการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างนักศึกษากับผู้ปกครอง อาจารย์ และเพื่อน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตของนักศึกษาด้วย (พิชญาย์วีร์ สินสวัสดิ์และเบญจวรรณ พิททาร์ด, 2559) ทั้งนี้ เนื่องจากนักศึกษาอยู่ในช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อระหว่างวัยรุ่นตอนปลายและเริ่มเข้าสู่วัยผู้ใหญ่ตอนต้นซึ่งต้องการการยอมรับจากกลุ่มเพื่อนหรือคนรอบข้าง ส่วนด้านปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ผจงจิต ไกรถาวร และกมลรัตน์ กิตติพิมพานนท์ (2556) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันในระดับสูง ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการเรียนและการมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนการสอน จากการทบทวนข้างต้นจะเห็นได้ว่านักศึกษามีปฏิสัมพันธ์ภายในตนเองยังไม่ดี แต่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งแนวราบและแนวตั้ง (จะได้กล่าวในลำดับถัดไป) รวมทั้งมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมดี

3. ความเชื่อ ศรัทธา และปฏิบัติตามคำสอนในศาสนา สุณี พนาสกุลการ, บุญทิวา สู่วิทย์, และทัศนีย์ ทองประทีป (2549) พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคนเราจำเป็นต้องมีศาสนาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ เชื่อว่าผู้ทำดีย่อมได้รับผลดี และนักศึกษามีการปฏิบัติ 5 อันดับแรกตามหลักพุทธธรรม ได้แก่ ทำบุญตามเทศกาล ตักบาตรตอนเช้า รักษาศีลได้เพียงบางข้อ ไหว้พระสวดมนต์ก่อนนอน และช่วยเหลือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับพระพุทธศาสนา เมื่อมีความทุกข์หรือกังวลใจ นักศึกษาส่วนใหญ่มีการปฏิบัติ 5 อันดับแรก ได้แก่ ปฏิบัติตามคำแนะนำของพ่อแม่ คิดหาทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง นำคำสอนในศาสนาไปแก้ไขปัญหาของตนเอง ปฏิบัติตามคำแนะนำของเพื่อน และปฏิบัติตามคำแนะนำของหนังสือ อย่างไรก็ตามพบว่านักศึกษามีทัศนคติเกี่ยวกับการนำหลักพุทธธรรมไปใช้อยู่ในระดับน้อยถึงปานกลางและมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยเชื่อว่าเกิดจากสภาพสังคมในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป ทำให้คนยึดติดกับวัตถุและค่านิยมตะวันตก จึงไม่สนใจในศาสนา และเสนอว่าสถาบันการศึกษาควรปลูกฝังวิธีการนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในชีวิตประจำวันหรือมีการเข้าค่ายเพื่อปลูกฝังความดีและพัฒนาด้านจิตใจให้แก่นักศึกษา

4. การมีจิตขั้นสูง วิลัยพร นุชสุธรรม (2559) พบว่านักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1-3 มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปกติ เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่าชั้นปีที่ 1 และ 2 มีด้านดี เก่ง และสุขอยู่ในระดับปกติ แสดงถึงการควบคุมอารมณ์ รู้จักเห็นใจผู้อื่น รับผิดชอบต่อส่วนรวม รู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้เหมาะสม และชั้นปีที่ 3 มีด้านดีสูงกว่าปกติ แสดงถึงการควบคุมอารมณ์ รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาชั้นปีที่ 3 อยู่ในช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้นสามารถควบคุมตนเองโดยเฉพาะอารมณ์และความต้องการได้ดีขึ้น มีความมั่นคงทางจิตใจดีกว่าวัยรุ่น คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น รู้สึกยอมรับผู้อื่นได้ดีขึ้น นอกจากนี้ ยังพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่ผ่านการฝึกปฏิบัติทางการพยาบาลสามารถเห็นคุณค่าในตนเองและ

วิชาชีพพยาบาล ภาคภูมิใจที่ได้เรียนพยาบาลและได้ทำประโยชน์ต่อผู้อื่น และรับรู้ถึงความสุขจากการทำงานในแบบผู้ให้ส่งผลทำให้ผู้อื่นมีความสุข (รุ่งทิพย์ พรหมบุตร, วัชรี อมรโรจน์วรวุฒิ, วชิรศักดิ์ อภิพัฒน์การต์, และธิติพร เกียรติกังวาน, 2551) ซึ่งสอดคล้องกับการมีจิตขั้นสูงเกี่ยวกับการมีความรัก เมตตา กรุณา แบ่งปัน เกื้อกูลต่อเพื่อนมนุษย์และสิ่งอื่น การทำความดีหรือประโยชน์เพื่อผู้อื่น สิ่งอื่นและสิ่งรอบตัว

5. ความพึงพอใจในชีวิต วิลัยพร นุชสุธรรม (2559) พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 2 มีความฉลาดทางอารมณ์ที่มีประเด็นเกี่ยวกับความสงบทางใจ ความภูมิใจในตนเอง และดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุขรวมอยู่ในระดับปกติ สอดคล้องกับการศึกษาของจงรักษ์ ศุภกิจเจริญ, ชดช้อย วัฒนะ, ปริญญา แร่ทอง และเสาวลักษณ์ ค้าของ (2560) ที่พบว่านักศึกษาที่เป็นอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยฯ มีความภาคภูมิใจในตนเองที่ได้ช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อน มีความสุขจากการให้โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน และเกิดความภาคภูมิใจในวิชาชีพที่สามารถช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยที่ประสบความเดือดร้อน ซึ่งบางอาชีพไม่สามารถทำได้ จะเห็นได้ชัดว่านักศึกษามีความพึงพอใจในชีวิต รู้สึกภาคภูมิใจและพึงพอใจในการเข้ามาเรียนในวิชาชีพพยาบาล มีความพึงพอใจในเป้าหมายและการปฏิบัติเพื่อไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งจะทำให้สามารถเข้าถึงความจริง ความดี และความงดงามของสิ่งรอบตัวได้

จากรายงานการศึกษาที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่านักศึกษามีสุขภาวะทางจิตวิญญาณดีเกือบทุกด้าน อย่างไรก็ตาม นักศึกษาก็ยังต้องเผชิญกับปัจจัยหรือบริบทที่ก่อให้เกิดความเครียดและเมื่อเกิดความเครียดพบว่านักศึกษาเลือกเผชิญปัญหาด้วยการผ่อนคลายอารมณ์ เช่น หายใจเข้าออกลึกๆ และการแก้ไขที่สาเหตุของปัญหา เช่น การอภิปรายปัญหาร่วมกับผู้อื่น การใช้ประสบการณ์ในอดีตมาพิจารณาหาทางออกของปัญหา (ชุทิมา อนันตชัย, กรองทิพย์ นาควิเชตร, และเริงจิตร กลันทปุระ, 2554; Wolf, Stidham, & Ross, 2014) ซึ่งวิธีการเหล่านี้มักได้ผลในช่วงสั้นๆ ทำให้นักศึกษายังคงมีความเครียดและอาการเจ็บป่วยทางกายที่สัมพันธ์กับจิตใจและอารมณ์ ได้แก่ หวัด ปวดศีรษะ ปวดเมื่อยตามตัว เป็นต้น (มณี อาภานันทิกุล, และคณะ, 2554) หากความเครียดที่เกิดขึ้นสะสมเป็นเวลานานอาจส่งผลต่อสุขภาวะทางจิตวิญญาณ ทำให้รู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง ขาดกำลังใจที่จะดำเนินชีวิตต่อไป (ฉวีวรรณ สัตยธรรม , 2541 อ้างถึงใน อวยพร ภัทรภักดีกุล, สุทิศา เจริญศิลป์, และชลธิชา ศรุตินันท์, 2553) และในทางตรงกันข้าม หากนักศึกษาได้รับการสร้างเสริมให้เกิดสุขภาวะทางจิตวิญญาณอย่างเพียงพอ จะส่งผลให้การเผชิญความเครียดที่เกิดจากเหตุการณ์ชีวิตด้านลบมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความเชื่อมั่นตนเองที่จะรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆ สามารถหาวิธีจัดการแก้ไขปัญหา ยอมรับผลที่เกิดขึ้น และมีความคับข้องใจน้อยลง

ความสำคัญของการสร้างเสริมสุขภาวะทางจิตวิญญาณในนักศึกษาพยาบาล

สุขภาวะทางจิตวิญญาณมีความสำคัญต่อสุขภาพองค์รวมของบุคคลอย่างมากเนื่องจากมีหน้าที่เชื่อมโยงความเป็นองค์รวมของสุขภาพด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมของบุคคลให้สอดประสานเป็นหนึ่งเดียวกันและปรับตัวประสานกันอย่างครอบคลุม ครบถ้วน ทั้งในระดับบุคคลและชุมชน (ประเวศ วะสี, 2547) บ่งบอกความเป็นตัวตนของบุคคลในส่วนที่ลึกที่สุด ซึ่งเป็นส่วนที่เฉพาะเจาะจงและเป็นเอกลักษณ์ส่วนตัวในด้านความคิด ความรู้สึก การตัดสินใจ ทำให้บุคคลมีเหตุผลและรู้จักควบคุมอารมณ์ และส่งผลต่อการกระทำ ความรู้สึก ความคิดและสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ควบคุมบุคคลให้ดำเนินชีวิตอย่างรอบคอบตระหนักในคุณค่าของตนเอง ค้นพบความสุขที่แท้จริงได้แม้ว่าสุขภาพมิติอื่นๆ จะบกพร่อง (ประเวศ วะสี, 2544) เป็นแรงจูงใจให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพไปในทางที่ดีขึ้น อีกทั้งเป็นแหล่งของความหวังที่ช่วยให้บุคคลค้นหาคุณค่าหรือเป้าหมายสูงสุดของชีวิต ส่งผลให้มีพลังใจที่เข้มแข็ง สามารถเผชิญกับปัญหา อุปสรรค ความยากลำบาก และความยุ่งยากของชีวิต ปรับตัวต่อภาวะวิกฤติในชีวิต และสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

นอกจากนี้ สุขภาวะทางจิตวิญญาณยังมีความสำคัญต่อวิชาชีพพยาบาลอย่างมากอีกด้วย ในแง่ของการพยาบาลแบบองค์รวม ซึ่งเป็นปรัชญาพื้นฐานที่สำคัญของวิชาชีพการพยาบาล (Adegbola, 2006) โดยหมายถึงการที่พยาบาลนำความรู้ ทฤษฎีทางการพยาบาล ความเชี่ยวชาญ และความคิดอย่างมีวิจารณญาณ มาให้การดูแลผู้รับบริการ (Mariano, 2016) มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดภายในตนเอง การเผชิญกับภาวะบีบคั้น การ

ดูแลตนเอง การมีวิจารณญาณ การมีสมาธิ การมีสุขภาวะที่สมบูรณ์ การค้นพบความสงบ และส่งเสริมกระบวนการเยียวยา การมีสุขภาวะของผู้รับบริการ ซึ่งยึดหลักของการให้คุณค่าในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสิ่งแวดล้อม บุคคลกับธรรมชาติ และมิติจิตวิญญาณของบุคคล (Dossey, 2016; Mariano, 2016) อีกทั้งการพยาบาลในมิติจิตวิญญาณนับเป็นศิลปะและวิทยาศาสตร์ที่มีคุณค่าต่อการพยาบาล เป็นรากฐานของการปฏิบัติการพยาบาลอย่างแท้จริง (McSherry & Jamieson, 2013) ซึ่งพยาบาลควรได้สัมผัสประสบการณ์สุขภาวะทางจิตวิญญาณ และมีความภาคภูมิใจในวิชาชีพพยาบาล จะส่งผลให้พยาบาลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและด้วยใจที่เป็นสุข นอกจากจะสร้างสุขให้กับผู้รับบริการซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญแล้ว ยังส่งผลให้วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่คงคุณค่าแก่มวลมนุษยชาติสืบไป (ทัศนีย์ ทองประทีป, 2552) ดังนั้น นักศึกษาพยาบาลซึ่งเป็นผู้ที่กำลังก้าวเข้าสู่วิชาชีพพยาบาลจึงควรมีสุขภาวะทางจิตวิญญาณเช่นเดียวกับพยาบาลที่กำลังปฏิบัติงาน เพราะจะทำให้เกิดความตระหนักรู้ถึงความต้องการด้านจิตวิญญาณและดูแลด้านจิตวิญญาณของผู้รับบริการได้ดีด้วย (Nardi & Rooda, 2011)

3. แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา (contemplative education)

แนวคิดจิตตปัญญาศึกษา มุ่งเน้นพัฒนาการเรียนรู้เพื่อยกระดับจิตใจและปัญญาของบุคคลอย่างแท้จริง ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการตระหนักรู้และสำรวจอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ มุมมองต่อชีวิต และโลกภายในตนเองจากประสบการณ์ตรง ให้คุณค่าในการเรียนรู้ด้วยใจอย่างใคร่ครวญผ่านกระบวนการและกิจกรรมที่หลากหลาย มีเป้าหมายเพื่อให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานภายในตนเองอย่างลึกซึ้งทางความคิดและจิตสำนึกใหม่เกี่ยวกับตนเองและโลก มีความตระหนักรู้ในตนเองและตระหนักในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ เข้าถึงความดี ความงาม และความจริง ส่งผลให้บุคคลดำรงชีวิตอย่างมีสติและมีปัญญา มีความรัก ความเมตตาต่อสรรพสิ่ง กระทำสิ่งต่างๆด้วยจิตสำนึกที่ดีงามและมีความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นความสุขที่เกิดจากปัญญา ความตระหนักรู้และความเข้มแข็งทางจิตวิญญาณ (ประเวศ วะสี, 2550; ปราณี อ่อนศรี, 2557; วิจักษณ์ พาณิช , 2550; ธนา นิลชัยโกวิทย์ และอดิศร จันทร์สุข, 2552)

ที่มาของแนวคิด

แนวคิดจิตตปัญญาศึกษาเริ่มขึ้นที่ประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อแก้ปัญหาการเรียนรู้แบบแยกส่วนของสังคมยุคใหม่ โดยใช้การเรียนรู้ด้วยใจอย่างใคร่ครวญ (contemplation) ที่มีลักษณะเฉพาะ คือ การบูรณาการและสร้างกระบวนการขึ้นมาใหม่ จากกระบวนการ การปฏิบัติ และเครื่องมือพัฒนาภายในบุคคลของศาสนาและความเชื่อต่างๆ ในอดีต มาประยุกต์ใช้ในลักษณะการให้คุณค่าใหม่ต่อกระบวนการเดิมให้เหมาะสมกับการเรียนรู้เพื่อพัฒนาจากภายในของผู้เรียน เป็นการผสมผสานร่วมกันของ 2 แนวคิด (ประเวศ วะสี, 2550; ธนา นิลชัยโกวิทย์ และอดิศร จันทร์สุข, 2552; วิจักษณ์ พาณิช , 2550) ได้แก่ แนวคิดการศึกษาเชิงองค์รวม (holistic education) ที่บูรณาการมิติร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณ เป็นองค์รวมสู่การเรียนรู้ที่คำนึงถึงความสมดุลสอดคล้องกับวิถีของธรรมชาติ และแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง (transformative learning) ที่มีเป้าหมายให้เกิดการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะภายในของบุคคลบนพื้นฐานการเปลี่ยนแปลงมุมมองและความหมายต่อชีวิตและโลก โดยมีกระบวนการเปลี่ยนแปลงมุมมองและการให้ความหมายเดิม เช่น การวิพากษ์ด้วยเหตุผล การผ่านญาณทัศนะเกี่ยวกับอารมณ์และสิ่งที่อยู่เหนือเหตุผล เพื่อให้เกิดการวางตัวตนใหม่ในระดับจิตใต้สำนึก และขยายสู่การยอมรับความเป็นจริงของความหมายและมุมมองใหม่นั้น ซึ่งกระบวนการดังกล่าวบุคคลจำเป็นต้องมีความขัดแย้งภายในจิตใจหรือภาวะที่บุคคลรู้สึกเศร้าโศกเสียใจและตระหนักว่าความหมายและมุมมองเดิมไม่สามารถใช้ได้อีกต่อไป

ปรัชญาพื้นฐาน

ปรัชญาพื้นฐานของการจัดกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา (ประเวศ วะสี, 2550; ธนา นิลชัยโกวิทย์ และอดิศร จันทร์สุข, 2552; วิจักษณ์ พาณิช , 2550) ประกอบด้วยหลักการ 2 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นในความเป็นมนุษย์ (humanistic value) มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพ สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง มีความจริง ความดี และความงามอยู่ภายในตัว การจัดกระบวนการการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตต

ปัญญาศึกษาจึงไม่ใช่การสอนแต่เป็นการมุ่งสร้างเงื่อนไขพัฒนาศักยภาพภายในที่มีอยู่ให้เติบโตขึ้น

2. กระบวนทัศน์องค์รวม (holistic paradigm) มีทัศนะว่าการเปลี่ยนแปลงของตนเองและของโลกเชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียวกัน มนุษย์และสิ่งต่างๆเป็นส่วนหนึ่งของกันและกัน ทำให้มนุษย์ปฏิบัติต่อสิ่งต่างๆ อย่างไม่แยกส่วน ไม่ยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง ธนา นิลชัยโกวิทย์, และอดิศร จันทร์สุข (2552) ได้อธิบายถึงการนำกระบวนทัศน์องค์รวมมาจัดกระบวนการเรียนรู้ไว้ 4 ลักษณะ คือ (1) การเรียนรู้ที่เชื่อมโยงภายในและภายนอกของบุคคล เป็นการเรียนรู้ที่ไม่แยกตนเองออกจากโลก แต่จะพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้ไปพร้อมๆกันทั้งภายในและภายนอก (2) การเรียนรู้ที่เชื่อมโยงเข้าถึงความจริง ความดี และความงาม แตกต่างจากวิทยาศาสตร์ที่มีการแยกค้นหาความจริงออกจากการให้คุณค่า จิตใจ และสุนทรียภาพ เพราะการที่บุคคลเข้าถึงธรรมชาติที่แท้จริงของสรรพสิ่งจะส่งผลให้บุคคลเข้าถึงความจริง ความดี ความงามได้พร้อมกัน ทำให้เกิดการเห็นคุณค่า ความงดงามของสรรพสิ่งและมีความรู้สึกที่ดีงามเกิดขึ้นในจิตใจ (3) การเรียนรู้ที่มุ่งพัฒนามนุษย์อย่างเป็นองค์รวมทั้ง 3 ฐาน ได้แก่ การพัฒนาฐานกาย ฐานใจ และฐานความคิดอย่างต่อเนื่องในช่วงจังหวะที่เหมาะสมจะทำให้ศักยภาพมนุษย์ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ เกิดการเรียนรู้ที่หลากหลายและลึกซึ้งในลักษณะพหุปัญญาซึ่งเป็นการเรียนรู้ในมิติอื่นๆนอกเหนือจากความคิด และ (4) การเรียนรู้ที่เชื่อมโยงปัจเจกบุคคลและชุมชน แนวคิดจิตตปัญญาศึกษาให้ความสำคัญกับชุมชนการเรียนรู้ที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นพลวัต ส่งผลให้บุคคลรู้จักและเข้าใจตนเองอย่างลึกซึ้งพร้อมกับเรียนรู้ที่จะสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นอย่างเหมาะสม มีความเป็นกัลยาณมิตรต่อเพื่อนมนุษย์และสรรพสิ่งรอบตัว

จุดมุ่งหมาย

กระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษามุ่งให้ผู้ร่วมกระบวนเกิดการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานภายในตนเอง ได้แก่ รู้และเข้าใจตนเองและบุคคลอื่น รวมทั้งสิ่งต่างๆอย่างลึกซึ้ง สอดคล้องกับความเป็นจริง เกิดความรักความเมตตาและความอ่อนน้อมถ่อมตน และเกิดจิตสำนึกต่อส่วนรวมโดยมีพื้นฐานการเข้าถึงความจริงสูงสุด คือ ความจริง ความดี และความงาม เพื่อให้เกิดการลงมือปฏิบัติเพื่อเปลี่ยนแปลงสังคมและโลก (ประเวศ วะสี, 2550; ศิรประภา พฤทธิกุล, 2554)

หลักการพื้นฐาน

หลักการพื้นฐานของการจัดกระบวนการเรียนรู้แนวจิตตปัญญาศึกษาที่เรียกว่า “หลักจิตปัญญา 7” หรือ “7 C’s” (โครงการเอกสารวิชาการ การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552; ธนา นิลชัยโกวิทย์ และอดิศร จันทร์สุข, 2552) ประกอบด้วย 7 หลักการ ดังนี้

1. หลักการพิจารณาด้วยใจอย่างใคร่ครวญ (contemplation) คือ การเข้าสู่ภาวะจิตใจที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ แล้วสามารถนำจิตใจดังกล่าวไปใช้ใคร่ครวญในด้านพุทธิปัญญา (cognitive) ด้านระหว่างบุคคล (interpersonal) และด้านภายในบุคคล (intrapersonal) หลักการพิจารณาด้วยใจอย่างใคร่ครวญนี้แตกต่างกับการใคร่ครวญทั่วๆไปซึ่งเน้นความคิดเท่านั้น แต่เป็นการใคร่ครวญและรับรู้สภาวะองค์รวมด้วยกาย ใจ ความคิด และจิตวิญญาณ ทำให้เกิดความรู้และปัญญาที่ไม่ได้อยู่บนฐานข้อมูลแต่เป็นปัญญาและความรู้ที่เข้าถึงความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันของสรรพสิ่ง และเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เรียนเกิดความสัมพันธ์แบบใหม่ทั้งกับตนเอง ผู้อื่นและโลก หลักการข้อนี้เป็นหัวใจของแนวคิดจิตตปัญญาศึกษา ผู้จัดกระบวนการต้องสร้างเงื่อนไขและกระตุ้นให้ผู้ร่วมกระบวนการเกิดการใคร่ครวญอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับตนเอง ความสัมพันธ์และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่สัมผัสโดยมีพื้นฐานของจิตใจที่สงบ ผ่อนคลาย มีสมาธิและมีความตระหนักรู้

2. หลักความรัก ความเมตตา (compassion) คือ การสร้างบรรยากาศของความรัก ความเมตตา ความไว้วางใจ การเข้าใจ และการยอมรับ รวมทั้งการเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน บนฐานของความเชื่อมั่นในศักยภาพของความเป็นมนุษย์ ทั้งระหว่าง “ผู้นำกระบวนการ” กับ “ผู้ร่วมกระบวนการ” และระหว่างผู้ร่วมกระบวนการด้วยกันเอง ตลอดจนได้รับกำลังใจและการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตนเอง

3. หลักการเชื่อมโยงสัมพันธ์ (connectedness) คือ การบูรณาการการเรียนรู้ในแง่มุมต่างๆ ให้เกิดการเรียน

รู้ที่เป็นองค์รวม เชื่อมโยงกับชีวิตและสรรพสิ่งต่างๆ ในธรรมชาติอย่างแท้จริง แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

3.1 การช่วยให้ผู้เข้าร่วมกระบวนการเชื่อมโยงประสบการณ์ในกระบวนการเข้ากับชีวิตได้ เป็นการนำกระบวนการเข้ามาสู่ภายใน (internalization) บูรณาการเข้าสู่วิถีชีวิต การศึกษาในต่างประเทศ พบว่า การที่ผู้ร่วมกระบวนการได้พิจารณาใคร่ครวญและสนทนากับเพื่อนร่วมกระบวนการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงมุมมองและความคิดแต่ไม่ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ดังนั้นผู้จัดกระบวนการต้องจัดเงื่อนไขให้ผู้ร่วมกระบวนการได้มีโอกาสนำมุมมองและการเรียนรู้ที่ได้เกิดขึ้นในกระบวนการไปทดลองปฏิบัติในชีวิตจริง จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ลึกซึ้งมากกว่าการใคร่ครวญภายในกลุ่ม การเอื้อให้เกิดความเชื่อมโยงและลดช่องว่างระหว่างผู้นำกระบวนการกับผู้ร่วมกระบวนการและระหว่างผู้ร่วมกระบวนการด้วยกันเองมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ สนิทสนม และเป็นบรรยากาศที่ผ่อนคลาย ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อกันได้อย่างเต็มที่ ตัวอย่างกิจกรรม เช่น กิจกรรมแนะนำตัวโดยให้ผู้ร่วมกระบวนการมีโอกาสเล่าเรื่องของตนเองแลกเปลี่ยนกัน การให้ทำงานร่วมกัน

3.2 การเชื่อมโยงกับชุมชนและธรรมชาติ เช่น เข้าไปเรียนรู้วิถีชีวิตของคนในชุมชน การเป็นอาสาสมัคร การปฏิบัตินิเวศภาวนา เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกระบวนการเกิดการการเรียนรู้อย่างลึกซึ้ง

3.3 การเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ของกิจกรรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างเป็นองค์รวมมีความสมดุล ควรจัดการเรียนรู้ในมิติและรูปแบบต่างๆอย่างบูรณาการ ทั้งการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมทางกาย เช่น ชี่กง โยคะ กิจกรรมศิลปะ และการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง

4. หลักการเผชิญความจริง (confrontating reality) คือ การเปิดโอกาสและสร้างเงื่อนไขให้ผู้เข้าร่วมกระบวนการได้เผชิญความจริง 2 ด้าน ดังนี้

4.1 ความเป็นจริงในตนเอง เช่น ความคิด ความรู้สึกที่ไม่รู้ตัว ที่หลีกเลี่ยงและเก็บกดไว้ ด้วยการส่งเสริมให้สืบค้นและสัมผัสกับตัวตนของตนเองในแง่มุมต่างๆ ผ่านกิจกรรมและการใคร่ครวญอย่างลึกซึ้งโดยไม่หลีกหนีภายใต้บรรยากาศที่ปลอดภัย เปิดกว้าง ยอมรับและมีความรักความเมตตาต่อตนเองและผู้อื่น

4.2 ความเป็นจริงที่แตกต่างไปจากกรอบความเคยชินเดิมของตน กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ในแง่มุมใหม่ การเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงในบริบทของกลุ่ม แสดงให้เห็นว่าการกล้าเผชิญและการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในกลุ่มอย่างเหมาะสมแทนที่จะหลีกเลี่ยง ทำให้สมาชิกกลุ่มเติบโตและเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น

5. หลักความต่อเนื่อง (continuity) ความต่อเนื่องของกระบวนการเป็นสิ่งสำคัญของการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมากเพราะการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานมักเกิดขึ้นจากประสบการณ์สะสมที่ช่วยสร้างเงื่อนไขภายในให้พร้อม การจัดกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีความหมาย 2 ประการ ดังนี้

5.1 ความต่อเนื่องลื่นไหลของกระบวนการในแต่ละครั้ง มีขั้นตอนหรือจังหวะที่มีการเตรียมความพร้อมผู้ร่วมกระบวนการและสรุปการเรียนรู้กิจกรรมต่างๆ ตลอดกระบวนการ ความต่อเนื่องลื่นไหลนี้ก่อให้เกิดพลังพลวัตในการเรียนรู้ เช่น การจัดประสบการณ์ให้ผู้เข้าร่วมกระบวนการได้สัมผัสประสบการณ์ตรงแล้วมีโอกาสย้อนกลับมาใคร่ครวญต่อด้วยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในกลุ่ม

5.2 การจัดกระบวนการเรียนรู้ในแต่ละครั้งให้ต่อเนื่องสอดรับกันและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในรูปแบบและกิจวัตรประจำวัน ควรสร้างเงื่อนไขให้สามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้กลับไปใช้ได้อย่างต่อเนื่อง

6. หลักความมุ่งมั่น (commitment) ความมุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการนำสิ่งที่ได้รับมาสู่ใจของผู้ร่วมกระบวนการและนำเอากระบวนการไปใช้ในชีวิตเพื่อให้เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานภายในตนเองอย่างต่อเนื่อง ควรจัดเงื่อนไขที่กระตุ้นให้ผู้ร่วมกระบวนการเกิดความมุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การสร้างแรงบันดาลใจ ปลุกเร้าให้เกิดพลังความมุ่งมั่น ความรัก ความเมตตา การเปิดโอกาสให้ได้สัมผัสและเผชิญกับประสบการณ์ตรงที่ส่งผลกระทบอย่างลึกซึ้ง

7. หลักชุมชนแห่งการเรียนรู้ (community) สิ่งสำคัญของกระบวนการจิตตปัญญาศึกษา คือ ความเป็น

ชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่ค่อยๆ ก่อตัวจากกระบวนการอบรมและคลี่คลายมาเป็นองค์ประกอบหลักของการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงในกลุ่ม ชุมชนแห่งการเรียนรู้เป็นหัวใจของกระบวนการเรียนรู้จิตตปัญญาศึกษาด้วยเหตุผล 4 ประการ ดังนี้

7.1 เป็นพื้นที่ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างลึกซึ้งบนพื้นฐานของการยอมรับซึ่งกันและกันภายใต้บรรยากาศที่เปิดกว้าง สมาชิกในกลุ่มสามารถเปิดเผยและสำรวจตนเองได้ มีการเกื้อหนุนเป็นกำลังใจให้แก่กันในพื้นที่แห่งความรัก ความเมตตา และมิตรภาพ

7.2 เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่หลากหลาย เกิดมุมมอง ความรู้สึก และแง่มุมความเป็นจริงที่แตกต่างกันออกไป สมาชิกแต่ละคนได้นำประสบการณ์การเรียนรู้และบทเรียนจากชีวิตของตนเองเข้าสู่กระบวนการร่วมกันทั้งที่มีความสอดคล้องและคล้ายคลึงกัน ทำให้สมาชิกกลุ่มเกิดการเรียนรู้และเข้าใจอย่างลึกซึ้งขึ้นในประเด็นนั้นๆ อีกทั้งประสบการณ์ที่แตกต่างกันหรือมีความขัดแย้งจะกระตุ้นให้สมาชิกได้ทบทวนมุมมอง ความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมเดิมของตนเองจากการที่ได้สัมผัสความจริงที่แตกต่าง

7.3 ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกกลุ่มระหว่างดำเนินกระบวนการ การกล้าเผชิญความขัดแย้งภายในกลุ่มอย่างตรงไปตรงมาและเรียนรู้ที่จะจัดการคลี่คลายความขัดแย้งนั้นอย่างเหมาะสม โดยการใคร่ครวญด้วยใจ ย้อนมองตนเอง และสื่อสารกันด้วยความรัก ความเมตตา จะทำให้สมาชิกเกิดการเรียนรู้อย่างมีความหมายและลึกซึ้ง สามารถเกิดการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานในตนเองได้

7.4 ความรู้สึกเป็นชุมชนที่มีเป้าหมาย ความสนใจและอุดมการณ์ร่วมกัน ทำให้สมาชิกกลุ่มมีกำลังใจที่จะดำเนินชีวิตตามอุดมการณ์ร่วมกัน มีความมุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองมากขึ้น การได้เห็นแบบอย่างการได้รับแรงบันดาลใจ ทำให้มั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงสามารถเกิดขึ้นได้จริง

4. การบูรณาการแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาเพื่อสร้างเสริมสุขภาวะทางจิตวิญญาณในนักศึกษาพยาบาล

การเรียนการสอนของวิชาชีพพยาบาลจำเป็นต้องมีความสมดุลระหว่างศาสตร์ทางวิชาชีพกับชีวิตและจิตใจ รวมทั้งการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ซึ่งปรัชญาพื้นฐานเรื่องความเชื่อมั่นในความเป็นมนุษย์และกระบวนทัศน์แบบองค์รวมสามารถนำมาใช้สร้างกระบวนการเรียนรู้ให้นักศึกษาเกิดการพัฒนาอย่างสมดุลทั้งด้านกาย ใจและความคิดได้ (ปราณี อ่อนศรี, 2557) ประกอบกับนักศึกษาพยาบาลอยู่ในช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ซึ่งพร้อมต่อการเรียนรู้และเข้าใจนามธรรมได้ดีขึ้น สามารถเชื่อมโยงสัมพันธ์ความคิดอย่างเป็นระบบ มีมุมมองทางความคิดที่เปิดกว้าง ยอมรับฟังผู้อื่น และสามารถนำประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้มาปรับเปลี่ยนวิธีคิดและการดำเนินชีวิตของตนเองได้ เป็นวัยที่มีความต้องการด้านจิตวิญญาณเกี่ยวกับการรู้จักและเข้าใจตนเอง การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น คุณค่าของการมีชีวิตและเป้าหมายในชีวิต (อาภรณ์ ดีนาน, 2555) แนวคิดจิตตปัญญาศึกษาจึงเหมาะสมที่จะพัฒนาเป็นกระบวนการให้นักศึกษามีความพร้อมและสมดุลจากภายในจิตใจ ต่อยอดความคิดและทักษะทางปัญญาให้เห็นความเชื่อมโยงของสิ่งต่างๆทั้งภายในและภายนอกอย่างลึกซึ้ง ทำให้เกิดความรักและเมตตาต่อผู้ที่กำลังเผชิญกับความทุกข์ทางกาย จิตใจ และจิตวิญญาณได้ (โครงการเอกสารวิชาการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552)

ผู้เขียนได้ดำเนินการวิจัย เรื่องผลของโปรแกรมจิตตปัญญาศึกษาต่อสุขภาวะจิตวิญญาณในนักศึกษาพยาบาล (วรวรรณ จันทวีเมือง, 2559) เป็นการวิจัยกึ่งทดลองในกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่แบบ 2 กลุ่มวัดผลก่อนและหลังการทดลอง ผู้เขียนจัดโปรแกรมจิตตปัญญาศึกษาให้กับกลุ่มทดลองโดยประยุกต์ใช้หลักการพื้นฐานทั้ง 7 ประการ และมุ่งเน้นพัฒนาให้ชัดเจนใน 3 หลักการ คือ หลักการเชื่อมโยงสัมพันธ์ หลักความต่อเนื่อง และหลักชุมชนแห่งการเรียนรู้ จัดเงื่อนไขกระบวนการให้มีความเชื่อมโยงเข้าสู่การปฏิบัติในชีวิตจริงและมีความต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยเลือกเฟซบุ๊ก (facebook) เข้ามาเสริมเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้อีกทางหนึ่ง วัดผลลัพธ์ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม 4 ขั้นตอน ในระยะเวลา 8 สัปดาห์ ดังนี้

1. ขั้นปรับพื้นฐาน โดยใช้กิจกรรมรู้จักเขารู้จักเราเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีภายในกลุ่ม ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพมิติจิตวิญญาณและวิธีการดูแลสุขภาพด้านจิตวิญญาณของตนเอง ดำเนินการเฉพาะสัปดาห์ที่ 1 เป็น

เวลา 30 นาที

2. ขั้นเตรียมความพร้อม โดยใช้กิจกรรมผ่อนพักตระหนักรู้ ครั้งละ 30 นาที โดยใช้เพลงและบทพูดเพื่อชักนำให้นักศึกษาเกิดการสำรวจตนเองและเกิดความผ่อนคลาย

3. ขั้นดำเนินการ โดยใช้กิจกรรมสุนทรียสนทนา ครั้งละ 2 ชั่วโมง เป็นกิจกรรมที่เน้นการรับฟังอย่างลึกซึ้ง ให้เวลานักศึกษาคิดใคร่ครวญด้วยตนเองและร่วมแลกเปลี่ยนมุมมองและประสบการณ์ภายในกลุ่ม โดยวิทยากรกระบวนการแนะนำแนวคิดสุนทรียสนทนา แจ้งข้อตกลงร่วมกันในการสนทนาแก่นักศึกษาเฉพาะสัปดาห์ที่ 1 และนำเข้าสู่สุนทรียสนทนาโดยใช้สื่อหลากหลายไม่ซ้ำกันในแต่ละสัปดาห์ ได้แก่ เพลง กรณีศึกษา ประสบการณ์ของนักศึกษา หนังสั้น ร่วมกับประเด็นคำถาม และแผนพัฒนาสุขภาวะทางจิตวิญญาณ สุดท้ายผู้วิจัยซึ่งเป็นกระบวนกรหลักสรุปประเด็นการเรียนรู้

4. ขั้นสรุป โดยใช้กิจกรรมสะท้อนคิด เพื่อให้นักศึกษามีโอกาสพิจารณาอย่างใคร่ครวญอีกครั้งถึงประสบการณ์ที่ได้รับ แบ่งเป็น (1) การสะท้อนคิดในกระบวนการ จัดในช่วงสุดท้ายของกิจกรรมโดยใช้วิธีการหลากหลาย ได้แก่ การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเขียนข้อความ การวาดภาพ ครั้งละ 30 นาที และ (2) การสะท้อนคิดออนไลน์ โดยมอบหมายให้นักศึกษาทุกคนบันทึกสะท้อนคิดการเรียนรู้ในสัปดาห์ที่ 1-7 ลงในเฟซบุ๊กกลุ่มซึ่งสร้างขึ้นเพื่อเป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยกำหนดประเด็นการสะท้อนคิดให้นักศึกษาโพสต์ข้อความในกระดานหรืออินบ็อค (Inbox) ส่วนตัวหรืออัดคลิปเสียงส่งทางอินบ็อค (Inbox) กับผู้เขียน

ผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ผู้เขียนขอนำเสนอเฉพาะข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาสุขภาวะทางจิตวิญญาณของนักศึกษาพยาบาลที่ได้รับโปรแกรมจิตตปัญญาศึกษา ตามระยะเวลา ดังนี้

สัปดาห์ที่ 1: นักศึกษาสะท้อนคิดกระบวนพัฒนาสุขภาวะทางจิตวิญญาณ ได้แก่ (1) การพิจารณาด้วยใจอย่างใคร่ครวญ (contemplation) ด้วยการฝึกจิตให้สงบผ่อนคลาย มีสติและสมาธิ ในกิจกรรมผ่อนพักตระหนักรู้ทำให้เกิดความผ่อนคลายและมีความพร้อมเรียนรู้ ฝึกการฟังอย่างลึกซึ้งในกิจกรรมสุนทรียสนทนา ได้ทบทวนความคิดและการกระทำของตนเอง ทำให้รู้จักและเข้าใจตนเองมากขึ้น คือ รู้ว่าตนเองคือใคร มีบุคลิกนิสัยอย่างไร กำลังทำอะไรอยู่ ทำเพื่อใคร ทำได้ดีแล้วหรือยัง มีเป้าหมายในชีวิตอย่างไร และจะดำเนินชีวิตให้มีความสุขได้อย่างไร (2) ความรักความเมตตา (compassion) นักศึกษาสะท้อนว่า ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายใต้บรรยากาศของความรักและเมตตาต่อกัน ได้เปิดใจ รับฟัง และยอมรับผู้อื่นมากขึ้น เพราะทุกคนมีพื้นฐานแตกต่างกัน รู้สึกเข้าใจจิตใจของเพื่อนมากขึ้นจากความรู้สึกโดยไม่ต้องใช้คำพูดและไม่ตัดสินเพื่อนด้วยความคิดของตนเอง (3) ชุมชนแห่งการเรียนรู้ (community) เริ่มก่อตัวขึ้น นักศึกษาสะท้อนว่าได้เรียนรู้เพื่อนๆในอีกมุมมองหนึ่งที่แตกต่างออกไป เป็นชุมชนที่ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็น ทุกคนร่วมคิด ร่วมพูดคุย ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี เข้าใจความคิดความรู้สึกระหว่างกันมากขึ้น รับรู้ตัวตนของเพื่อนมากขึ้นเพราะบางเรื่องเป็นความลับของเพื่อนซึ่งไม่เคยเล่าให้ใครฟังแต่เล่าให้สมาชิกในกลุ่มฟัง หรือประสบการณ์ที่แปลกใหม่ของเพื่อน และรู้สึกเหมือนได้ระบายความรู้สึก อีกทั้งกิจกรรมมีความหลากหลายและน่าสนใจ (4) การเผชิญความจริง (confrontating reality) ใน 2 ลักษณะ คือ (4.1) ความจริงภายในตนเอง จากการได้รับฟังประสบการณ์จากเพื่อน นักศึกษานำมาสะท้อนคิดตนเองได้ว่าตนเองเป็นตัวแทนความรักของพ่อแม่ ซึ่งเป็นความรักที่ไม่ต้องตามหาจากที่อื่นและความสุขเกิดขึ้นจากตัวเองได้เพียงแค่ใจสุขกายก็สุขตามมา ทำให้รู้สึกพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองมีอยู่ ไม่ต้องขวนขวายอะไรเพิ่มเติม และเกิดมุมมองต่อโลกในแง่บวก (4.2) ความจริงที่แตกต่างไปจากกรอบความเคยชินเดิม นักศึกษา พบว่าจิตวิญญาณเป็นแกนหลัก หรือศูนย์กลางของชีวิตมนุษย์ มีอยู่ภายในตัวของแต่ละบุคคล แสดงออกมาเป็นการกระทำ ได้เรียนรู้ว่าจิตวิญญาณของตนเองและผู้อื่นเป็นอย่างไร ทำให้รู้จักและเข้าถึงจิตวิญญาณมากขึ้นและเกิดความตระหนักที่จะดูแลผู้ป่วยในด้านจิตวิญญาณเพื่อให้ครอบคลุมการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม และนำมาสู่ (5) ความมุ่งมั่น (commitment) นักศึกษาสะท้อนว่ากิจกรรมครั้งนี้ทำให้รู้สึกเชื่อมั่นตนเอง เชื่อมั่นในสิ่งที่กำลังทำและมุ่งมั่นที่จะก้าวเดินต่อไป แม้จะมีอุปสรรคก็เชื่อมั่นว่าจะสามารถก้าวผ่านไปได้

สัปดาห์ที่ 2: นักศึกษาสะท้อนคิดกระบวนพัฒนาสุขภาวะทางจิตวิญญาณ ได้แก่ (1) การพิจารณาด้วยใจอย่างใคร่ครวญ (contemplation) เช่นเดียวกับสัปดาห์แรก นักศึกษาสะท้อนว่าเกิดสติ สมาธิและผ่อนคลายมากกว่าสัปดาห์ที่แล้ว ฝึกนับลมหายใจเข้าออกเป็นจังหวะมากขึ้น อีกทั้ง รู้สึกเข้าใจตนเองและบุคคลรอบข้างมากขึ้น เข้าใจในความคิดที่แตกต่างกันทำให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน (2) ชุมชนแห่งการเรียนรู้ (community) เป็นรูปร่างชัดเจนขึ้น นักศึกษาส่วนใหญ่รู้สึกสบาย ผ่อนคลาย เป็นกันเองมากขึ้น ไม่กดดัน คลายกังวลจากงานได้ชั่วขณะ รู้สึกสนุกกับกิจกรรมขึ้นเรื่อยๆ เพราะกิจกรรมเพิ่มความน่าสนใจ มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบนำเสนอเกี่ยวกับจิตวิญญาณที่สั้นๆ เข้าใจง่าย ทำให้คิดตามได้ง่ายขึ้น บางคนสะท้อนว่า อยากให้ถึงกิจกรรมครั้งต่อไปเร็วๆ (3) การเผชิญความจริง (confrontating reality) นักศึกษาได้เผชิญความจริงเกี่ยวกับจิตวิญญาณว่าไม่ได้เกี่ยวกับความเชื่อทางศาสนาเพียงอย่างเดียว แต่จิตวิญญาณ คือ จิตบวกกับวิญญาณ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวกับจิตใจ ความรู้สึกมีผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมในทุกๆ ด้านของคนเรา หากเข้าใจจิตวิญญาณของตนเองและผู้อื่น ก็จะส่งผลทำให้สุขภาพจิตดีและมีความสุข และหลักการที่พบเด่นชัดในกระบวนการครั้งนี้ คือ (4) การเชื่อมโยงสัมพันธ์ (connectedness) เมื่อนักศึกษาได้สนทนากับเพื่อนในกลุ่มนำไปสู่การพิจารณาใคร่ครวญและการเปลี่ยนแปลงความคิด มุมมองต่อตนเองและการดูแลผู้รับบริการ ใน 2 ประเด็น ได้แก่ (4.1) มุมมองต่อชีวิตตนเอง นักศึกษาสะท้อนว่าควรเปลี่ยนแปลงตนเองให้เข้าใจผู้อื่น ไม่ตัดสินผู้อื่นจากสิ่งที่เห็นเพียงอย่างเดียว เคารพสิทธิส่วนบุคคลและระวังการมีอารมณ์ร่วมมากเกินไปซึ่งทำให้ตนเองเกิดความทุกข์ (4.2) มุมมองต่อการดูแลผู้รับบริการให้ครบองค์รวมโดยไม่มองปัญหาเพียงด้านเดียว ไม่ยึดถือความคิดของตนเองเป็นหลัก มองหามุมมองที่ซ่อนอยู่ การดูแลจิตวิญญาณของผู้รับบริการแต่ละคนแตกต่างกันโดยเริ่มจากการมีสัมพันธภาพที่ดีและทำความเข้าใจจิตวิญญาณของผู้รับบริการและครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้อง การค้นหาปัญหาอาศัยความรู้และประสบการณ์ที่ผ่านมาบวกกับการใช้ใจของตนเองมองร่วมด้วย การดูแลด้านจิตวิญญาณต้องคำนึงถึงจิตใจเป็นสำคัญ สร้างพลังทางบวกจากบุคคลที่เขารักหรือรักเขา เช่น ครอบครัวให้เข้ามามีบทบาทร่วมกัน จะส่งผลให้ผู้รับบริการสามารถปรับตัวและเผชิญกับปัญหาได้

สัปดาห์ที่ 3: นักศึกษาสะท้อนคิดกระบวนพัฒนาสุขภาวะทางจิตวิญญาณ ได้แก่ (1) ชุมชนแห่งการเรียนรู้ (community) การเข้าร่วมสุนทรียสนทนาในกลุ่ม นักศึกษาสะท้อนว่าเกิดความเข้าใจปัญหาของผู้อื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรามากขึ้น (2) การพิจารณาด้วยใจอย่างใคร่ครวญ (contemplation) นักศึกษาเข้าใจปัญหาและตระหนักในการค้นหาเป้าหมายชีวิตของตนเอง (3) การเผชิญความจริง (confrontating reality) ในส่วนตนเองและผู้อื่น นักศึกษาสะท้อนว่าได้มีโอกาสสำรวจแนวทางการดำเนินชีวิต เรียนรู้ข้อบกพร่องด้านจิตวิญญาณของตนเอง และเรียนรู้หลักการดำเนินชีวิตของเพื่อน ทำให้เกิดความเข้าใจในความคิดที่เหมือนและแตกต่างกัน บางส่วนสะท้อนว่าได้เรียนรู้เส้นทางสู่การพัฒนาด้านจิตวิญญาณของตนเองและแนวทางในการดำเนินชีวิตโดยใช้หลักจิตวิญญาณทั้ง 5 ด้าน (4) การเชื่อมโยงสัมพันธ์ (connectedness) นักศึกษานำสิ่งที่ได้เรียนรู้ในกลุ่มมาเชื่อมโยงสู่ชีวิต ดังนี้ (4.1) การเชื่อมโยงสู่ชีวิตตนเอง ค้นหาข้อบกพร่องด้านจิตวิญญาณ หาแนวทางแก้ไขและดูแลจิตวิญญาณตนเองให้ดี ตระหนักว่าควรเรียนรู้จิตวิญญาณของตนเองก่อนจะให้การดูแลผู้รับบริการ (4.2) การเชื่อมโยงสู่การดูแลผู้รับบริการ นักศึกษาสะท้อนว่าจะนำแนวทางการดูแลด้านจิตวิญญาณที่ได้รับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกลุ่มมาประยุกต์ใช้ในส่วนที่ตนเองบกพร่อง คือ การพยาบาลแบบองค์รวม ซึ่งที่ผ่านมานักศึกษาเน้นการดูแลด้านร่างกายเพียงอย่างเดียว และ (5) ความมุ่งมั่น (commitment) นักศึกษามีความมุ่งมั่นค้นหาเป้าหมายชีวิตของตัวเองเพื่อใช้ชีวิตอย่างมีทิศทาง

สัปดาห์ที่ 4: นักศึกษาสะท้อนคิดกระบวนพัฒนาสุขภาวะทางจิตวิญญาณ ได้แก่ (1) การเผชิญความจริง (confrontating reality) นักศึกษาได้เรียนรู้ข้อดีและข้อบกพร่องของตนเองที่ควรส่งเสริมและแก้ไขให้ดีขึ้น เข้าใจความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกัน เรียนรู้วิธีคลายเครียดหรือการเผชิญปัญหาของเพื่อนแต่ละคน เพื่อนำมาปรับใช้กับตัวเอง เรียนรู้แนวทางในการดำรงชีวิตโดยการใช้จิตวิญญาณทั้ง 5 ด้าน (2) การพิจารณาด้วยใจอย่างใคร่ครวญ (contemplation) นักศึกษาเกิดความตระหนักในการค้นหาเป้าหมายในชีวิตของตนเอง (3) การเชื่อมโยงสัมพันธ์ (connectedness) นักศึกษามีการเชื่อม

โยงจิตวิญญาณสู่การเปลี่ยนแปลงตนเองและการดูแลผู้รับบริการ โดยฝึกการรู้จักและเข้าใจตนเอง เพื่อให้เกิดความมั่นใจ จริงใจและเข้าถึงผู้รับบริการได้ดีขึ้น ทำความเข้าใจในจิตวิญญาณของตนเอง นำแนวทางการดำเนินชีวิตของเพื่อนๆมาประยุกต์ใช้กับชีวิตของตัวเองตามสถานการณ์ที่พบเจอ และนำประเด็นที่เลือกไปปฏิบัติเพื่อที่จะพัฒนาจิตวิญญาณของตนเองให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งเกิดความคิดช่วยเหลือผู้อื่นให้เห็นมีความสุข รวมทั้งการดูแลผู้รับบริการให้ครบองค์รวมด้วย

สัปดาห์ที่ 5: นักศึกษาสะท้อนคิดกระบวนพัฒนาสุขภาวะทางจิตวิญญาณ ได้แก่ (1) การพิจารณาด้วยใจอย่างใคร่ครวญ (contemplation) นักศึกษาสะท้อนว่าจากการเข้าร่วมกิจกรรมทำให้ทราบว่าตนเองกำลังคิดและรู้สึกอะไร ประเมินได้ว่าดีหรือไม่ ทราบเป้าหมายในชีวิต เรียนรู้จุดด้อย พัฒนาจุดเด่น การวางเป้าหมายชีวิตในอนาคต ข้อบกพร่องของตนเองและเพื่อนในด้านจิตวิญญาณ เข้าใจตนเองและผู้อื่นมากขึ้น (2) การเชื่อมโยงสัมพันธ์ (connectedness) สู่การดำเนินชีวิต นักศึกษาสะท้อนว่าการพัฒนาชีวิตให้ดีขึ้นทำได้โดยส่งเสริมจุดดีและพัฒนาจุดด้อย ปรับทัศนคติและหาเป้าหมายของตนเอง ตั้งเป้าหมายในชีวิตให้ชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยะยาว ดำเนินชีวิตตามความคิดของตนเอง แก้ไขข้อบกพร่องที่ตนเองมี และ (3) ชุมชนแห่งการเรียนรู้ (community) ที่กลายเป็นองค์ประกอบหลักของการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกในกลุ่ม นักศึกษาสะท้อนว่าเป็นแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายด้านความคิด มุมมองที่แตกต่างกันออกไป โดยสมาชิกแต่ละคนแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมายชีวิต ประสบการณ์ดูแลผู้รับบริการ ข้อคิดที่น่าสนใจ รวมถึงวิธีการพัฒนาจิตวิญญาณที่หลากหลายซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับตนเองได้ต่อไป

สัปดาห์ที่ 6-7: หลังจากนักศึกษามีโอกาสนำแผนการพัฒนาสุขภาวะทางจิตวิญญาณที่จัดทำขึ้นในสัปดาห์ที่ 4 ไปทดลองใช้และนำมาสะท้อนคิดในสัปดาห์ที่ 5 จากนั้นปรับเปลี่ยนตามแนวทางที่ได้รับจากกลุ่ม และนำแผนไปปฏิบัติจริงในสัปดาห์ที่ 6-7 พบว่า นักศึกษาสะท้อนคิดการพัฒนาสุขภาวะทางจิตวิญญาณของตนเอง ดังนี้

1. ประเด็นจิตวิญญาณที่เลือกมาพัฒนาในการเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้ ส่วนใหญ่เลือกพัฒนาด้านการมีจิตขั้นสูงมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการปฏิบัติตามความเชื่อ ความศรัทธาและคำสอนในศาสนา ด้านคุณค่า ความหมายและเป้าหมายในชีวิต และด้านความพึงพอใจในชีวิต โดยด้านที่นักศึกษาไม่เลือกเลย คือ ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองผู้อื่น และสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม

2. กิจกรรมที่นักศึกษาเลือกปฏิบัติแบ่งออกเป็น (2.1) ด้านการมีจิตขั้นสูง นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกสวดมนต์นั่งสมาธิก่อนนอน และใส่บาตรตอนเช้ามากที่สุด รองลงมา คือ การทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์และแบ่งปันเพื่อนมากขึ้น (2.2) ด้านการปฏิบัติตามความเชื่อ ความศรัทธาและคำสอนในศาสนา นักศึกษาเลือกปฏิบัติตามคำสอนในศาสนา ได้แก่ นักศึกษาที่นับถือศาสนาพุทธเลือกการสวดมนต์และนั่งสมาธิทุกคืนก่อนนอน นักศึกษามุสลิมเลือกการละหมาดและอ่านอัลกุรอาลมากที่สุด นอกจากนั้น เป็นการหาสิ่งยึดเหนี่ยวที่เป็นบุคคลที่ตนเองรัก เช่น พ่อ แม่ และสมาชิกครอบครัว ระบายความรู้สึกกับบุคคลใกล้ชิด หรือฟังเพลง ดูละครที่ชอบและหาข้อคิดไว้เตือนใจตัวเอง (2.3) ด้านคุณค่า ความหมายและเป้าหมายในชีวิต นักศึกษาเริ่มปฏิบัติตั้งแต่ค้นหาเป้าหมายที่แท้จริงของชีวิต ตั้งเป้าหมายที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ค้นหาแรงจูงใจในการปฏิบัติ วางแผนกิจกรรม ลงมือปฏิบัติกิจกรรมตามที่วางแผนไว้ และทบทวนเป้าหมายในแต่ละวัน (2.4) ด้านความพึงพอใจในชีวิต นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกการจดบันทึกเรื่องราวในแต่ละวันในสมุดบันทึกเพื่อทบทวนเหตุการณ์ที่ผ่านเข้ามา และเปิดยูทูป (youtube) ฟังธรรมะ ปรับความคิดให้ยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น ปล่อยวาง และคิดในแง่บวกมากขึ้น มองในมุมที่แตกต่างจากเดิม พูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับเพื่อน ระบายความรู้สึกกับคนใกล้ชิด ปรึกษาครอบครัวและอาจารย์

3. การเปลี่ยนแปลงที่รับรู้ได้ นักศึกษาส่วนใหญ่สะท้อนว่าหลังจากได้ปฏิบัติตามแผนแล้วทำให้รู้สึกสบายใจ ปลอดโปร่ง นอนหลับอย่างไม่กังวล มีความวิตกกังวลและเครียดลดลง จิตใจสงบ เกิดสมาธิมากขึ้น มีเป้าหมายในชีวิต ตระหนักรู้ในตนเองมากขึ้น เกิดแรงใจและพลังในการใช้ชีวิต มีสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ คิดเชิงบวกและปล่อยวางมากขึ้น เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง และผู้อื่นสังเกตเห็นว่าตนเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

4. อุปสรรคในการพัฒนาสุขภาวะทางจิตวิญญาณ

ส่วนใหญ่สะท้อนว่าอุปสรรคเกิดจากการบ้านเยอะทำให้ไม่มีเวลาปฏิบัติตามแผน รู้สึกท้อแท้ เหนื่อยล้าจากภาระการฝึกปฏิบัติงาน บางคนสะท้อนว่าปัญหาที่พบเจอยากเกินจะยอมรับและเข้าใจได้ต้องอาศัยเวลา และนักศึกษาอีก 1 คนสะท้อนว่าจิตใจยังไม่เข้มแข็งเพียงพอแต่ได้รับกำลังใจจากเพื่อนในกลุ่มจิตตปัญญาศึกษาทำให้ปฏิบัติตามแผนได้สำเร็จ

สัปดาห์ที่ 8: นักศึกษาร่วมถอดบทเรียนหลังได้เข้าร่วมกิจกรรมในโปรแกรม สามารถสรุปได้ 4 ประเด็น ดังนี้

1. กิจกรรมสามารถพัฒนาสุขภาวะทางจิตวิญญาณได้ นักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ขณะเข้าร่วมกิจกรรมทำให้มีโอกาสทบทวนตนเองถึงเป้าหมาย หน้าที่รับผิดชอบและแนวทางการดำเนินชีวิตของตนเอง มองหาสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ ได้เตือนใจและขบคิดอยู่ตลอดเวลา ฝึกความรับผิดชอบ แลกเปลี่ยนมุมมองความคิดกับเพื่อน สะท้อนคิดตนเองและนำมาเปลี่ยนแปลงตนเองทั้งความคิดและจิตใจ และมีนักศึกษาจำนวน 1 คนบอกว่าตนเองไม่เกิดการพัฒนาสุขภาวะทางจิตวิญญาณแต่ได้เรียนรู้และเข้าใจจิตวิญญาณมากขึ้นจากเดิมที่ไม่เคยเข้าใจเลย นักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าเป็นกิจกรรมที่ดี ทำให้ได้เรียนรู้สุขภาพด้านจิตวิญญาณมากขึ้น ควรดำเนินกิจกรรมในช่วงที่นักศึกษาเรียนภาคทฤษฎี เพราะมีเวลาทำกิจกรรมมากกว่าช่วงฝึกปฏิบัติงาน หากนำไปใช้ในนักศึกษาปี 1 หรือปี 2 กำลังจะเริ่มฝึกปฏิบัติงานจะเกิดประโยชน์มากเพราะเป็นการวางพื้นฐานความรู้ความเข้าใจด้านจิตวิญญาณนำไปสู่การดูแลจิตวิญญาณของตนเองและผู้รับบริการได้ แต่ควรปรับเนื้อหาให้เหมาะสมกับบริบทของชั้นปี

2. สามารถนำกิจกรรมไปปฏิบัติต่อเนื่องได้ นักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าสามารถนำกิจกรรมไปปฏิบัติได้ต่อเนื่อง คือ จะเดินตามเป้าหมายชีวิตที่ค้นพบแล้ว คือ ตั้งใจฝึกงานให้คุ้มค่า เก็บประสบการณ์ให้มากที่สุด วางแผนและทบทวนตัวเองถึงเป้าหมายในชีวิตต่อไปเรื่อยๆ บางรายยังไม่พบเป้าหมายในชีวิตที่แท้จริง แต่เรียนรู้ที่จะทำตามเป้าหมายชีวิตระยะสั้นพร้อมกับมีแรงบันดาลใจที่จะค้นหาเป้าหมายชีวิตที่แท้จริงต่อไป นักศึกษาหลายคนเห็นว่าสามารถนำวิธีการฝึกสติและสมาธิไปใช้ในการปฏิบัติบนตึกผู้ป่วยเพราะจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการ โดยการสวดมนต์ และนั่งสมาธิก่อนนอนทุกวัน และทำบุญตักบาตรในวันหยุด และนักศึกษา 1 ราย จะนำแรงบันดาลใจที่จะพัฒนาจิตวิญญาณของตนเองที่เกิดขึ้นในกิจกรรมนี้ไปใช้ในการฝึกปฏิบัติงาน ซึ่งนักศึกษามีมุมมองที่ดีและภาคภูมิใจในวิชาชีพของตนเอง

นอกจากนี้ ผู้เขียนได้ทบทวนงานวิจัยอื่นๆ พบว่ามีการประยุกต์ใช้กิจกรรมตามแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาและส่งผลให้นักศึกษาเกิดสุขภาวะจิตวิญญาณคล้ายกับการศึกษาของผู้เขียน ดังนี้

1. เกิดความรัก เมตตา ยอมรับ ปรับเปลี่ยน เรียนรู้อย่างเปิดกว้าง

การพัฒนาบุคลิกภาพโดยใช้กิจกรรมจิตตปัญญาศึกษา (กรศศิร์ ชิดดี และ ณัฐพร อุทัยธรรม, 2556) โดยการจัดให้มีสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ กิจกรรมสร้างเป้าหมาย กิจกรรมกงล้อ 4 ทิศ กิจกรรมประยุกต์ใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพ กิจกรรมเปิดพื้นที่แห่งการเรียนรู้ กิจกรรมผ่อนพักตระหนักรู้ กิจกรรมสวดมนต์ภาวนา การใช้เทคนิคการให้คำสัญญาระหว่างนักศึกษากับผู้สอนว่าจะใช้กิจกรรมเพื่อพัฒนาตนเอง พบว่านักศึกษามีความรักเมตตาต่อตนเองและผู้อื่น ปรับเปลี่ยนความคิด ยอมรับและเปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมกับตนเอง เช่นเดียวกับการพัฒนาการดูแลแบบองค์รวมด้วยจิตตปัญญาศึกษา (เยาวดี สุวรรณนาคะ, 2552) โดยจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ประกอบด้วย 11 กิจกรรม คือ สุนทรียสนทนาและการฟังอย่างลึกซึ้ง กิจกรรมสร้างความไว้วางใจ เรื่องเล่าเร้าพลัง การผ่อนพักตระหนักรู้ กิจกรรมสภากาแฟเพื่อความเข้าใจแนวคิดการดูแลแบบองค์รวมด้วยจิตตปัญญาศึกษา การเขียนบรรยาย การวาดภาพ การภาวนา โยคะ การเรียนรู้ด้วยตนเอง และแผนภูมิความคิด โดยผู้สอนเป็นผู้อำนวยการเรียนรู้ ทำให้นักศึกษาเข้าใจแนวคิดการดูแลแบบองค์รวมด้วยจิตตปัญญาศึกษา และนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน เข้าใจพฤติกรรมตนเองและผู้อื่น สามารถให้อภัยเพื่อนได้มากขึ้น และทำงานเป็นทีมได้ รวมทั้งการพัฒนาหลักสูตรเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามกระบวนการสุนทรียสนทนา (ศิริรัตน์ จำปีเรือง, อมรรัตน์ วัฒนาธร, พูลสุข หิงคานนท์, วารีรัตน์ แก้วอุไร, 2556) ซึ่งพบว่านักศึกษาเกิดการฟังอย่างลึกซึ้งไม่ตัดสินผู้อื่น และเรียนรู้อย่างเปิดกว้าง

2. มีสติ สมาธิ และปัญญา

กระบวนการจัดการเรียนการสอนด้วยวิธีจิตตปัญญาศึกษาในรายวิชาปฏิบัติการพยาบาลมารดา ทารกและผดุงครรภ์ (นงลักษณ์ คำสวาสดิ์, 2553) พบว่าทำให้นักศึกษามีสติคิดทบทวนเนื้อหาการเรียน มีสมาธิกับตนเองและงาน ยอมรับสิ่งใหม่ ๆ มาพัฒนาตนเอง ปฏิบัติงานผิดพลาดลดลง การพูดและแสดงออกดีขึ้น สามารถสรุปเนื้อหาสำคัญ คิดวิเคราะห์ ไม่ด่วนตัดสินใจ ฟังคนอื่นพูด เก็บรายละเอียดได้มาก เปิดรับข้อมูลใหม่ จำรายละเอียดเนื้อหาได้แม่นยำ ผลการสอบได้คะแนนดีขึ้น

3. ตระหนักรู้ในตนเองและคุณค่าความเป็นมนุษย์

การบูรณาการจิตตปัญญาศึกษาในรายวิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพ 3 (ศิราณี อิ่มน้ำขาว, และคณะ, 2554) พบว่านักศึกษาตระหนักรู้ในตนเอง ยอมรับและปรับเปลี่ยนความคิดเพื่อปฏิบัติสิ่งใหม่ ๆ ต่อตนเอง เรียนรู้ร่วมกันอย่างเชื่อมั่นและไว้วางใจ เคารพคุณค่าความเป็นมนุษย์และให้การพยาบาลแบบองค์รวมมากขึ้น เช่นเดียวกับการพัฒนาหลักสูตรจิตตปัญญาศึกษา โดยเนื้อหาประกอบด้วยแนวคิดและความสำคัญของจิตตปัญญาศึกษา วิธีการส่งเสริมจิตปัญญาศึกษาโดยใช้สุนทรีย-สนทนา การน้อมสู่ใจอย่างใคร่ครวญโดยการคิดอย่างแยบคาย และการปฏิบัติการพยาบาลแบบองค์รวม พบว่า นักศึกษาเกิดความตระหนักรู้ในคุณค่าความเป็นมนุษย์ และปฏิบัติการพยาบาลแบบองค์รวมหลังเรียนได้แตกต่างจากก่อนเรียน

จะเห็นได้ว่าการประยุกต์ใช้แนวคิดจิตตปัญญาศึกษาในแต่ละงานวิจัยสามารถพัฒนาให้นักศึกษาเกิดสุขภาวะทางจิตวิญญาณได้ แต่อาจไม่ครอบคลุมตามความหมายของสุขภาวะทางจิตวิญญาณทั้งหมดตามที่ผู้เขียนได้กล่าวไว้ข้างต้น อย่างไรก็ตามกิจกรรมในงานวิจัยทั้งหมดได้พัฒนาให้นักศึกษาเกิดปฏิสัมพันธ์ภายในตนเอง ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและสิ่งรอบตัวได้ดีขึ้นเป็นเบื้องต้นแล้ว ซึ่งทำให้นักศึกษาเกิดการเปลี่ยนแปลงตนเองจากภายในจิตใจได้จริง จะนำไปสู่การพัฒนาสุขภาวะทางจิตวิญญาณด้านอื่นๆ และการดูแลผู้ป่วยในมิติจิตวิญญาณได้ในอนาคต

บทสรุป

แนวคิดจิตตปัญญาศึกษาเป็นแนวคิดที่มุ่งพัฒนาการเรียนรู้เพื่อยกระดับจิตใจและปัญญาของบุคคลอย่างแท้จริง เป็นกระบวนการที่จะพัฒนานักศึกษาให้มีความพร้อมและสมดุลจากภายในจิตใจ ต่อยอดเป็นกระบวนการคิดและทักษะทางปัญญาที่เห็นความเชื่อมโยงของสิ่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ทำให้เกิดความรักและเมตตาต่อผู้ที่กำลังเผชิญกับความทุกข์ ซึ่งมีความสำคัญต่อการเป็นพยาบาลในอนาคตของนักศึกษาพยาบาล ถึงแม้ว่าการศึกษาที่ผ่านมามีการนำแนวคิดจิตตปัญญาศึกษามาพัฒนาให้นักศึกษาเกิดสุขภาวะทางจิตวิญญาณได้ แต่อาจจะยังไม่ครอบคลุมตามความหมายของสุขภาวะทางจิตวิญญาณ หรืออาจจะครอบคลุมตามการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาล เนื่องจากแนวคิดจิตวิญญาณเป็นการรับรู้ส่วนบุคคล และเป็นประสบการณ์ที่มีความเฉพาะ ซึ่งไม่ง่ายต่อการอธิบาย บุคคลอาจรับรู้และให้ความหมายของจิตวิญญาณแตกต่างกัน

References

Adegbola, M. (2006). Spirituality and quality of life in chronic illness. *Journal of Theory Construction & Testing, 10*(2), 42-46.

Altiok, O. H., & Ustun, B. (2013). The stress sources of nursing students. *Educational Science: Theory & Practice, 13*(2), 760-766.

Anantachai, C., Nacvichet, K., & Klantapura, R. (2011). A study of stessors Stress Level and coping strategies in clinical nursing practice of nursing students of Vongchavalitkul university. *Vongchavalitkul University Academic Journal, 2*(1), 15-22. (in Thai)

Apananthikul, M., Putthawatthana, P., & Witthayasuporn, J. (2011). Health status and health behavior of Thai nursing students. *Thai Journal of Nursing Council , 26*(4), 123-136. (in Thai)

Balthip, Q., & Petchruschatachart, U. (2016). *Spiritual well-being nursing for chronic illness in community.* Songkhla: PC Prospect. (in Thai)

Boromarajonani College of Nursing, Songkhla. (2012). *The bachelor of nursing science curriculum (approved in 2012).* Songkhla: Author. (in Thai)

Bryer, J., Cherkis, F., & Raman, J. (2013). Health-promotion behavior of undergraduated nursing students: A survey analysis. *Nursing Education Perspecttives, 34*(6), 410-415.

Burkhardt, M. A., & Nagai-Jacobson, M. G. (2002). *Spirituality: Living our connectedness.* Australia: Delmar-Thomson Learning.

Chiddee, K., & Uthaitham, N. (2016). Contemplative education activities: Personality development strategies for student nurses. *Princess of Naradhiwas University Journal, 5*(2), 106-117. (in Thai)

Chiu, L., Emblen, J. D., Hofwegen, L. V., Sawatzky, R., & Meyerhoff, H. (2004). An integrative review of the concept of spirituality in the health sciences. *Western Journal of Nursing Research, 26*(4), 405-428.

Chomklin, D., Suwaree, S., Wuthiwath, N., & Laaopaksin, S. (2010). Competency in nursing and midwifery of the bachelor of nursing science program (approved in 2005) graduated in academic year of 2008, Saint Louis University. *The journal of faculty of Nursing Burapa University, 18*(3), 59-72. (in Thai)

Dossey, B. M. (2016). Nursing: Holistic, integral, and integrative - local to global. In C. C. Barrere, M. A. B. Helming, D. A. Shields, & K. M. Avino (Eds.), *Holistic nursing: A handbook for practice* (7th ed., pp. 3-52). Burlington, MA: Jones & Bartlett Learning.

Downey, M. (2007). Effects of holistic nursing course: a paradigm shift for holistic health practices. *HNP, 25*(2), 119-25.

Gomez, R. & Fisher, J. W. (2003). Domains of spiritual well-being and development and validation of the spiritual well-being questionnaire. *Personality and Individual Differences, 35*(8), 1975-1991.

Hungelmann, J. A., Kenkle-Rossi, E., Klassen, L., & Stollenwerk, R. M. (1987). Development of the JAREL spiritual well-being scale. In R. M. Carroll-Johnson (Ed.), *Classifications of nursing diagnoses: Proceedings of the 8thconference*. (393-398). Philadelphia: North American Nursing Diagnosis Association. J.B. Lippincott.

Imnamkhaw, L., et al. (2011). The integrated effects on contemplative education in the course of nursing care of persons with health problems practicum III: A case study of intensive care unit at Yasothon hospital. *Journal of Nursing and Education, 4*(2), 66-78. (in Thai)

Jantaweemuang, W., Balthip., K, & Petchruschatachart, U. (2016). Development of spiritual well-being promotion program for nursing students. *Journal of Nursing Siam University, 17*(1), 29-41. (in Thai)

Jumpeeruang, S., Watthanathon, A., Hingkanon, P., Kaewurai, V. (2013). Development of curriculum to enhance desirable characteristics through dialogue for nursing students. *Education Journal of Narasuan University, 15*(3), 9-15. (in Thai)

Kamsawas, N. (2009). *The study of effect of learning process with contemplative education in maternal and midwifery practicum 1*. Master of Education Thesis, Maha Sarakham University. (in Thai)

Koenig, H. G. (2011). *Spirituality & health research: Methods, measurement, statistics, and resources*. West Conshohocken, PA: Templeton Foundation.

Kraithaworn, P., & Kittipimpanon, K. (2014). The relationship among sense of university belonging, happiness in learning, learning-facilitating environment, and academic achievement among undergraduate nursing science students, *Rama Nursing Journal, 20*(3), 415-429. (in Thai)

Limthongkul, M., & Areaeo, S. (2009). Stress source, stress coping, and effect of stress coping of nursing students in first practicum . *Ramathibbadi Nursing Journal, 15*(2), 192-205. (in Thai)

Mariano, C. (2016). Holistic nursing: Scope and standards of practice. In C. C. Barrere, M. A. B. Helming, D. A. Shields, & K. M. Avino (Eds.), *Holistic nursing: A handbook for practice* (7th ed., pp. 53-76). Burlington, MA: Jones & Bartlett Learning.

Nilchaikovit, T., & Jansuk, A. (2009). *Art of learning process for transformative: Handbook of contemplative education*. Bangkok. SPN. (in Thai)

Nardi, D. & Rooda, L. (2011). Spiritual-based nursing practice by nursing students: An exploratory study. *Professional Nursing, 27*(4), 255-263.

Nuchsutham, W. (2559). Emotional quotient of nursing students, faculty of nursing, Chiang Rai college. *Journal of Community Health Development Quarterly Khon Kaen University, 4*(4), 505-519. (in Thai)

Onsri, P. (2014). Contemplative education : Education for human development 21st century. *Journal of The Royal Thai Army Nurses, 15*(1), 7-11. (in Thai)

Paloutzian, R. F., & Park, L. C. (2005). *Handbook of the psychology of religion and spirituality.* New York: Guilford.

Panich, V. (2007). *Contemplative education: Education be compared as the spiritual seek way.* Bangkok: Suanngernmema. (in Thai)

Sinsawat, P. & Pittard, B. (2016). Factors related to quality of life of nursing student at Boromarajonani College of Nursing, Ratchaburi. *Kuakarun Journal of Nursing, 23*(1), 7-20. (in Thai)

Panasakulkarn, S., Soowith, B., & Tongprateep, T. (2017). Attitude toward Applying Buddhist doctrines in daily of the first year nursing students. *Kuakarun Journal of Nursing, 13*(1), 52-70. (in Thai)

Phothong, P., Pumpuang, S., & Khachart. (2011). Stress, adaptation, and emotional intelligence among the first year nursing students, Boromarajonani College of Nursing, Suphanburi. *Journal of Phrapokklao Nursing College, 22*(2), 1-14. (in Thai)

Preutikul, S. (2011). Contemplative education. *Education Journal, 22*(1), 1-13. (in Thai)

Ratanasiripong, P. & Wang, D. C. (2010). Psychological well-being of Thai nursing students. *Nurse Education Today, 31*(1), 412-416.

Prombut, R., Amonrojworawut, W., Apipathkarn, v., & Kaidkungwan, T. (2008). *The clients' perception about caring behaviors of nursing students in clinical teaching nursing care person with health problem practicum 3.* Khon Kean: Boromarajonani College of Nursing Khon Kean. (in Thai)

Pattharapakdeekul, O., Jarernsin, C., & Sarutinan, C. (2010). Relation of Factors relate to spiritual well-being promotion with spiritual well-being . *Kuakarun Journal of Nursing, 17*(2), 66-79. (in Thai)

Sheldrake, P. (2007). *A brief history of spirituality.* Victoria: Blackwell.

Suwannaka, Y. (2009). *Development of holistic care with contemplative education: New paradigm of nursing education*. Surin: Boromarajonani College of Nursing Surin. (in Thai)

Supakitjareun, J., Wattana, C., Raetong, P., & Khakhong, S. (2017). Learning experiences, factors, and motivations of students volunteers for helping flood victims at temporary shelter, Thammasat University (Rangsit Campus). *Journal of Science and Technoligy, 25*(2), 302-315. (in Thai)

The transformative learning academic document project. (2552). *What is the Contemplative education*. Nakornprathom: Contemplative Education Center, Mahidol University. (in Thai)

Tongprateep, T. (2009). *Spiritual: One part of nursing*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Vasi, P. (2007). *New learning process for avoid crisis period.* Bangkok: Suanngernmema. (in Thai)

Vasi, P. (2001). *Organization development.* Bangkok: Moe Chaow Baan. (in Thai)

Vasi, P. (2001). *New medical theory*. Bangkok: Moe Chaow Baan. (in Thai)

Wong, J., Y., Rew, L., & Slaikeu, D., K. (2006). A systematic review of recent research on adolescent religiosity/spirituality and mental health. *Mental Health Nursing, 27*(1), 161-183.

Wolf, L., Stidham, W.A., & Ross, R. (2014). Predictors of stress and coping strategies of US accelerated vs. generic baccalaureate nursing students: An embedded mixed methods study. *Nurse Education Today, 35*(1), 201-205.

เสน่ห์การท่องเที่ยวไทยผ่านการวิเคราะห์ภาพถ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เผยแพร่ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ภายใต้กรอบแนวคิดของสำนักสัญญะวิทยา: กรณีศึกษา กระบี่ กรุงเทพมหานคร โคราช พัทยา และ อยุธยา

Thai Tourism Attraction through a Content Analysis of Photographs from the Foreign Tourists that were Posted via Online Social Networking Based on Semiotic Tradition Conceptual Framework: A Case Study of Krabi, Bangkok, Korat, Pattaya and Ayutthaya

อุษา ศิลป์เรืองวิไล
Usa Silraungwilai
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Faculty of Communication Arts, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปริมาณฉบับนี้มีเป้าหมายที่จะค้นหาการสะท้อนภาพเสน่ห์การท่องเที่ยวไทยผ่านการวิเคราะห์ภาพถ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เผยแพร่ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์บนพื้นฐานแนวคิดของสำนักสัญญะวิทยาผลการวิจัยพบว่าเสน่ห์การท่องเที่ยวไทยที่ถูกสะท้อนผ่านภาพถ่ายการท่องเที่ยวกระบี่ในประเด็นการเป็นนักสำรวจมากที่สุด ภาพถ่ายการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครในประเด็นชีวิตที่ตื่นเต้นมีสีสันมากที่สุด ภาพถ่ายการท่องเที่ยวโคราชในประเด็นความประทับใจในสถานที่ใดสถานที่หนึ่งและประเด็นความสุขมากที่สุด และภาพถ่ายการท่องเที่ยวพัทยาและอยุธยาในประเด็นประสบการณ์อันสุนทรียะมากที่สุด

คำสำคัญ: เสน่ห์การท่องเที่ยวไทย, สัญญะวิทยา, การวิเคราะห์ภาพถ่าย

Abstract

This quantitative research aimed to find out the Thai tourism attraction reflection through a content analysis of photographs from the foreign tourists that were posted via online social networking based on semiotic tradition conceptual framework. Findings showed that the Thai tourism attraction which was reflected from photographs of Krabi visiting in pioneering morality theme the most, photographs of Bangkok visiting in an exciting life theme the most, photographs of Korat visiting in a world at place theme and happiness theme the most, photographs of Pattaya visiting and Ayutthaya visiting in pleasurable experience theme the most.

Keywords: Thai tourism attraction, semiotic, content analysis of photographs

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ต้องเผชิญกับกระแสโลกาภิวัตน์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การแข่งขันเพื่อชิงกลุ่มนักท่องเที่ยวดุเดือดขึ้น โดยเฉพาะระหว่างประเทศในกลุ่มภูมิภาคอาเซียน ต้องใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มผู้รับสารหรือนักท่องเที่ยว (คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2560, น. 3) นอกเหนือจากนี้ ปัจจัยในเรื่องเทคโนโลยีทางการสื่อสารได้เปิดโอกาสให้กลุ่มผู้รับสารหรือนักท่องเที่ยวสามารถเลือกรับและแสวงหาเนื้อหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไทยได้ตามที่ตนต้องการบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ (on-demand access) (Grant & Meadows, 2010, p. 268) และด้วยผลพวงจากกระแสโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของเทคโนโลยีทางการสื่อสารของโลกที่มีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการนำเสนอเนื้อหา (content) เกี่ยวกับการท่องเที่ยวไทยให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2557) เพื่อให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายตลอดจนการเข้ากันกับเทคโนโลยีสมัยใหม่

ในปี พ.ศ. 2559 สำนักข่าวซีเอ็นเอ็น (CNN online, 2016) ได้เสนอผลการสำรวจอัตราการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวของโลกในปี พ.ศ. 2558 และได้จัดทำผลสำรวจ 25 อันดับเมืองท่องเที่ยวของโลกประจำปี พ.ศ. 2559 พบว่า ประเทศไทย เป็นเมืองท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากถึง 16.25 ล้านคน ส่งผลให้ประเทศไทย อยู่ในลำดับที่4 ของเมืองท่องเที่ยวปลายทางที่นักท่องเที่ยวทั่วโลกเดินทางมาท่องเที่ยวมากที่สุดในปี พ.ศ. 2558

ตัวเลขที่กล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นถึงการเติบโตด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยอยู่ในระดับที่น่ายินดี เพราะการท่องเที่ยวแต่ละครั้งจะก่อให้เกิดรายได้ให้แก่ประเทศ โดยเฉพาะการนำเงินตราต่างประเทศจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งจะช่วยด้านเสถียรภาพของดุลการชำระเงิน นอกจากนี้การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติยังก่อให้เกิดการสร้างงานในภาคธุรกิจบริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เป็นการกระจายรายได้และความเจริญสู่ภูมิภาค อีกทั้งกระตุ้นให้เกิดการนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การท่องเที่ยวจึงนับว่าเป็นแหล่งนำรายได้มาสู่ประเทศอย่างมหาศาล รัฐเองก็ยังมีนโยบายส่งเสริมอุตสากรรมการท่องเที่ยว โดยเห็นว่าจะเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของประชาชน อีกทั้งยังส่งเสริมให้ชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยอันจะเป็นการทำรายได้ให้แก่ประเทศ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นการท่องเที่ยวแบบหนึ่งที่ได้รับการส่งเสริมจากรัฐและได้รับความนิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีศิลปวัฒนธรรมไทยเป็นสิ่งที่แสดงถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนซึ่งมีความแตกต่างและมีเอกลักษณ์เฉพาะ สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวเพราะเป็นสิ่งที่แปลกแตกต่าง หาดูได้ยาก ผู้เชี่ยวชาญจากองค์การการท่องเที่ยวโลก แสดงความเห็นว่า การโฆษณาภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวที่งดงามและบริสุทธิ์ภายใต้แผนรณรงค์ “Amazing Thailand” และ “Land of smile”ได้ถึง “จุดอิ่มตัว” แล้ว ดังนั้น ในปี พ. ศ. 2558 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กำหนดประเด็น ความเป็นไทย (Thainess) และ ความสุข (happiness) เป็นแนวคิดหลัก (core themes) ในการทำโฆษณาประชาสัมพันธ์ ในปี พ.ศ. 2559 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เน้นจุดขาย “The Unique Local Thai Experience” เชิญชวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาสัมผัสวิถีชีวิตแบบไทยอย่างลึกซึ้ง โดยเฉพาะตลาดนักท่องเที่ยวสหราชอาณาจักร (ผู้จัดการออนไลน์, 2560) ที่น่าสนใจคือจากการสืบค้นข้อมูลบนเครือข่ายออนไลน์ พบว่ายังคงเกิดข้อถกเถียงเกี่ยวกับคำจำกัดความของคำว่า ความเป็นไทย (Thainess) (Thaiwais, 2017).

แต่หากวิเคราะห์โดยใช้องค์ความรู้ทางนิเทศศาสตร์ จะอธิบายได้ว่า การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยกำลัง สร้างให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเกิดการบริโภคสัญญะ (sign) ซึ่งในที่นี้คือ เอกลักษณ์ไทย (Thai value) หรือ ความเป็นไทย (Thainess) ที่มาจากการที่สื่อมวลชนเผยแพร่สู่กลุ่มนักท่องเที่ยว ดังนั้นตรรกะของการบริโภคแต่เดิมซึ่งเคยวางอยู่บนคุณค่าใช้สอย ปัจจุบันได้พัฒนามาสู่คุณค่าเชิงสัญญะ ซึ่งแสดงถึงสถานะ รสนิยม และความแตกต่าง Baudrillard เห็นว่า นอกจากประโยชน์ใช้สอยแล้ว วัตถุถูกกำหนดในฐานะที่เป็นส่วนประกอบในการสร้างบรรยากาศ

ของระบบคุณค่าใดระบบคุณค่าหนึ่ง ที่มีอยู่อย่างมากมายในสังคมสมัยใหม่ Baudrillard ได้ชี้ให้เห็นถึงคุณค่าอีกชนิด นั่นคือ คุณค่าเชิงสัญญะ (sign value) และ เอกลักษณ์ไทย (Thai value) นี่เองที่เป็นตัวกำหนดความหมาย ความเป็นไทย (Thainess) (Saussure, 1974)

ที่น่าสนใจ คือ Philip Cornwel-Smith และ John Goss (2009) เสนอแนวทางในการศึกษาวัฒนธรรมไทย ไว้ในหนังสือ Very Thai: Everyday popular culture ไว้ว่าสามารถสังเกตและตีความได้จากสัญญะ (sign) ที่ปรากฏอยู่ในภาพถ่าย ดังนั้นภายใต้กรอบแนวคิดเรื่องวัฒนธรรม (cultural) อาจมองได้ว่า การกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของประเทศไทยเป็นปรากฏการณ์การสร้างวัฒนธรรมเป็นสินค้ามวลชน โดยเน้นที่วัฒนธรรมไทย ทั้งในแง่ของมุมมอง การดำเนินชีวิต ทัศนคติและวัฒนธรรมประเพณี ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติรู้สึกว่าเป็นวัฒนธรรมไม่ไกลตัวมากนัก ทั้งนี้เพราะกระบวนการโลกาภิวัฒน์ทำให้พรมแดนความเป็นชาติลดลง ทำให้การแพร่กระจายทางวัฒนธรรมสากลโลกนั้นรวดเร็วฉับไว และการเชื่อมโยงพึ่งพากันในด้านต่างๆ ด้วยเครือข่ายข่าวสารเป็นตัวแปรที่สำคัญของการสร้างตัวตนของคนและสินค้าในยุคกระแสวัฒนธรรมสมัยนิยม (Philip & John, 2009, p. 13) สินค้าทางวัฒนธรรมถูกกำหนดรูปแบบโดยภาพลักษณ์ที่ส่งผ่านข้ามพรมแดนภาษาได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย ตัวอย่างเช่น ศิลปะ บันเทิง กีฬา ดังนั้นการศึกษาถึง เสน่ห์การท่องเที่ยวไทยผ่านการวิเคราะห์ภาพถ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เผยแพร่ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ จะทำให้เข้าใจถึงลักษณะเฉพาะของ อัตลักษณ์และภาพลักษณ์ของไทยในมุมมองนักท่องเที่ยวต่างชาติ อันเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญอีกประการหนึ่ง อันจะนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาประเด็นเสน่ห์การท่องเที่ยวไทยที่นักท่องเที่ยวต่างชาติสะท้อนออกมาจากภาพถ่าย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยนำหลักทฤษฎีและแนวคิดทางนิเทศศาสตร์ของสำนักสัญญะวิทยา (semiotic tradition) มาเป็นแนวทางหลักในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ John Locke ในปี ค.ศ. 1813 จาก งานเขียนเรื่อง “The abuse of words”, Charles Sanders Peirce ในปี ค.ศ. 1894 จาก งานเขียนเรื่อง “What is a sign?”, Ferdinand de Saussure ในปี ค.ศ. 1916 จาก งานเขียนเรื่อง “The object of Linguistics”, Roland Barthes ในปี ค.ศ. 1961 จาก งานเขียนเรื่อง “The photographic message”, John Durham Peters ในปี ค.ศ. 1999 จาก งานเขียนเรื่อง “Communication with aliens”, Sandra E. Moriarty ในปี ค.ศ. 1995 จาก งานเขียนเรื่อง “Abduction: A theory of visual interpretation”, และ Connie Fletcher ในปี ค.ศ. 1991 จาก งานเขียนเรื่อง “The semiotic of survival: Street cops read the street” ซึ่งเป็นงานเขียนทั้ง 7 ชิ้น ที่เกี่ยวข้องกับการอธิบายการสื่อสารที่เน้นเรื่องการรับรู้และตีความสารที่ปรากฏอยู่ในรูปแบบสัญญะ (Craig & Muller, 2007)

แนวคิดทางนิเทศศาสตร์ของสำนักสัญญะวิทยามองว่าปัญหาของการสื่อสารมักเกิดจากการตีความการสื่อสารที่ไม่สอดคล้องต้องกัน และมุมมองการรับรู้ที่แตกต่างกัน งานเขียนด้านสัญญะวิทยาที่ได้รับการยอมและเก่าแก่ที่สุดคืองานเขียนของ John Locke ในปี ค.ศ. 1813 เพราะเป็นครั้งแรกที่สัญญะวิทยาถูกนำมาใช้ในภาษาศาสตร์ ในทรรศนะของ John Locke (1813) นั้น กระบวนการสร้างความหมายและการใช้สัญญะเป็นผลผลิตของหน่วยความคิดที่ปะทะกันในเครือข่ายสังคม โดยให้ความสำคัญกับการตีความการสื่อสารที่สอดคล้องต้องกัน (understanding) ทั้งนี้ John Locke (1813) ให้ความสนใจศึกษาว่าจะทำการสื่อสารอย่างไรให้ถูกต้องชัดเจนเพื่อหลีกเลี่ยงการตีความการสื่อสารที่ไม่สอดคล้องต้องกัน โดย John Locke (1813) ได้ชี้ให้เห็นว่าการใช้ตัวอักษร (words) เพียงอย่างเดียวนั้นไม่อาจทำให้การแลกเปลี่ยนความคิดและความรู้ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารเกิดประสิทธิภาพ ในทางกลับกันผู้รับสารและผู้ส่งสารอาจรับรู้และตีความตัวอักษรนั้นไม่สอดคล้องต้องกัน ดังนั้นการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพจึงไม่ได้ขึ้นอยู่

กับการเลือกใช้คำหรือตัวอักษรที่เหมาะสม หากแต่ขึ้นอยู่กับกระบวนการสื่อสารที่เหมาะสมในการสื่อความหมาย เพื่อให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารตีความสารสอดคล้องต้องกัน เช่น การใช้สัญญะ, สัญญลักษณ์ หรือ ภาพ (Craig & Muller, 2007, p. 166) สำหรับทางแขนงปรัชญา Charles Sanders Peirce (1894) ได้ประยุกต์ใช้การวิจัยเชิงวิทยาศาสตร์เพื่อศึกษาและอธิบายเรื่องความชัดเจนของความหมายในกระบวนการรับรู้และตีความ (Craig & Muller, 2007, p. 164) ทั้งนี้ Charles Sanders Peirce (1894) ให้ความสำคัญกับการอธิบายกระบวนการสื่อสารโดยมุ่งศึกษาที่องค์ประกอบในกระบวนการสื่อสารสำคัญ 3 องค์ประกอบ คือ สัญญะ (a sign), วัตถุ (object), และความคิด (idea) ว่า มีความเชื่อมโยงกับ

1. ตัวเสมือน (likenesses or icons) ซึ่งนักวิชาการไทย คือ กาญจนา แก้วเทพ อธิบายว่า ตัวเสมือน คือ สัญญะที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือเสมือนกับวัตถุจริงที่สุด ซึ่งในงานวิจัยชิ้นนี้คือ ภาพถ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เผยแพร่ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (กาญจนา แก้วเทพ, กิตติ กันภัย และปาริชาต สถาปิตานนท์, 2543, น. 21)

2. รูปแบบบ่งชี้ (indication หรือ indices) ซึ่งนักวิชาการไทย คือ กาญจนา แก้วเทพ อธิบายว่า รูปแบบบ่งชี้ คือ สัญญะที่มีความเกี่ยวพันโดยตรงกับวัตถุที่มีอยู่จริง ซึ่งในงานวิจัยชิ้นนี้คือ สิ่งที่ปรากฏอยู่ในภาพถ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เผยแพร่ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (กาญจนา แก้วเทพ, กิตติ กันภัย และปาริชาต สถาปิตานนท์, 2543, น. 21)

3. สัญลักษณ์ (symbol) ซึ่งนักวิชาการไทย คือ กาญจนา แก้วเทพ อธิบายว่า สัญลักษณ์ คือ กระบวนการสร้างความหมายและการใช้สัญญะเป็นผลผลิตของหน่วยความคิดที่ปะทะกันในเครือข่ายสังคม โดยให้ความสำคัญกับการตีความการสื่อสารที่สอดคล้องต้องกัน (กาญจนา แก้วเทพ, กิตติ กันภัย และปาริชาต สถาปิตานนท์, 2543, น. 21) ซึ่งในงานวิจัยชิ้นนี้คือ (1) คุณค่าเชิงสัญญะ (sign value) ซึ่งกาญจนา แก้วเทพ กล่าวว่า ในสังคมปัจจุบันที่เป็นสังคมการบริโภคนั้น (receiver society) คุณค่าการใช้สอย (use value) ได้ถูกลดบทบาทลงอย่างสิ้นเชิง โดยเฉพาะในกลุ่มชนชั้นสูงและชนชั้นกลาง แม้อาจยังคงหลงเหลืออยู่บ้างในชนชั้นล่างบางกลุ่ม โดยที่คุณค่าเชิงสัญญะไม่ว่าจะเป็นตัวคคุณค่าเชิงสัญญะของสินค้าหรือ คุณค่าเชิงแลกเปลี่ยนเชิงสัญญะได้ก้าวขึ้นมาเป็นคุณค่าหลักดังที่ปรากฏในงานโฆษณาและเนื้อหานิตยสาร ด้วยเหตุนี้ภาพลักษณ์และความแตกต่างจากคนอื่นๆ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้รับสารสินค้าประเภทต่างๆ เช่น บ้านในฐานะที่เป็น สินค้าที่แสดงสัญญะ มากกว่ากาการบริโภคเพื่อ วัตถุประสงค์ในการใช้สอย (เช่น การพักอาศัย) อย่างแท้จริง กล่าวคือ ในการเลือกตัดสินใจซื้อสินค้านั้น ผู้รับสารจะคิดถึงตัวเองว่า เมื่อใช้สินค้านั้นแล้วจะเป็นอย่างไร (ถูกนิยามความหมายอย่างไร) มากกว่าจะคิดว่า จะเอาสินค้ามาใช้ประโยชน์อะไร และ (2) เอกลักษณ์ไทย (Thai value) ซึ่งเป็นตัวกำหนดความหมาย (1+2=3) (กาญจนา แก้วเทพ, กิตติ กันภัย และปาริชาต สถาปิตานนท์, 2543, น. 21) ความเป็นไทย (Thainess) โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนิยามว่าคือ เสน่ห์การท่องเที่ยวไทย โดยสัญลักษณ์ (symbol) ที่ผู้วิจัยจะเลือกวิเคราะห์นั้นจะปรากฏอยู่ในภาพถ่ายที่ถูกเลือกนำมาศึกษา เพื่ออธิบายว่าโดยสัญลักษณ์ (symbol) นั้นผู้สื่อสาร (ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติ) มีความตั้งใจที่จะส่งข่าวสารอะไรผ่านภาพถ่าย โดยในที่นี่ผู้วิจัยจะเรียกสิ่งที่อธิบายผ่านการตีความในฐานะนักวิจัยด้านนิเทศศาสตร์ ว่า คุณค่าภาพถ่าย (visual values)

ในขณะที่ Charles Sanders Peirce (1894) และ Ferdinand de Saussure (1916) ต่างให้ความสนใจศึกษา ตัวสัญญะ (sign) โดยตรง รวมทั้งได้มองเห็นรอยแยกระหว่างสิ่งที่เรียกว่า ตัวหมาย/รูปสัญญะ (signifier) อันได้แก่ ภาพ-เสียงที่ถูกนำมาใช้แทนความหมายที่เป็นตัวหมายถึง/ความหมายสัญญะ (signified) อันได้แก่แนวความคิดต่างๆ (concepts)

Charles Sanders Peirce (1894) เสนอว่า ผู้ใช้/ผู้ตีความ (users/interpretant) ที่เป็นคนร่วมวัฒนธรรมจะมีแนวความคิดร่วม (shared concept) เกี่ยวกับสัญญะ (sign) ที่จะเชื่อมโยงไปถึง ของจริง (object) มีอยู่ในโลกแห่งความจริง (external reality) โดยกระบวนการสัญญะนั้นจะต้องมีองค์ประกอบย่อยที่ขาดไม่ได้ 3 ส่วน คือ sign/users-interpretant/object-external reality โดย Charles Sanders Peirce (1894) ให้ความสนใจที่จะพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวสัญญะ (sign) กับวัตถุที่มีอยู่จริง (object/external reality) โดยเขาได้

ใช้ความสัมพันธ์ดังกล่าวมาจัดแบ่งประเภทของสัญญะออกเป็น 3 รูปแบบ ตามระยะใกล้/ห่างระหว่างสัญญะกับวัตถุที่มีจริง และมีผลเชื่อมโยงไปถึงเรื่องแรงกระตุ้น (motivation) ที่เกิดจากสัญญะแบบต่างๆ กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้ได้พบเห็น สัญญะ ในส่วนที่เป็นตัวหมาย/รูปสัญญะ (signifiers) ตัวหมาย/รูปสัญญะนั้นสามารถกระตุ้นให้เกิดภาพในใจ/ตัวหมายถึงหรือความหมายสัญญะ (signified) ได้มากน้อยเพียงใด และตามหลักทั่วไป สัญญะที่เป็น icon มักจะมีแรงกระตุ้นสูงกว่า index และ symbol ในขณะที่ indexก็จะมีแรงกระตุ้นสูงกว่า symbol เช่นกัน

ในขณะที่ Ferdinand de Saussure (1916) ให้ความสนใจกับการวิเคราะห์ในแง่ของโครงสร้าง โดยเฉพาะโครงสร้างของการเปรียบเทียบ โดย Saussure (1916) แยกองค์ประกอบของสัญญะออกเป็น 2 ส่วนย่อย ตัวหมาย/รูปสัญญะ (ลักษณะทางกายภาพของสัญญะ signifier) และตัวหมายถึง/ความหมายสัญญะ (ภาพในใจ signified) และเมื่อมีการนำสัญญะนี้มาใช้ (signification) จะให้ความหมายโยงไปถึงวัตถุที่อยู่ในโลกแห่งความเป็นจริง

Saussure (1916) ได้ให้คำอธิบายในแง่โครงสร้างว่า หากสัญญะตัวหนึ่งยืนอยู่โดยลำพัง สัญญะนั้น ๆจะยังไม่มีความหมายอันใดขึ้นมา จนกว่าจะนำไปเปรียบเทียบเชิงโครงสร้างกับสัญญะอื่น ๆ โดยความหมายของการเปรียบเทียบเชิงโครงสร้างของสัญญะมี 3 มิติ

1. การเปรียบเทียบกับคู่ตรงข้าม (binary opposition) เช่น ความดีงามของนางเอกต้องเปรียบเทียบกับความเลวร้ายของนางผู้ร้าย

2. การเปรียบเทียบสัญญะย่อยกับสัญญะอื่นๆ ในโครงสร้างรวมทั้งหมด เป็นการมองเห็นความแตกต่างระหว่างสัญญะย่อยๆ เช่น เมื่อเห็นคำว่า เอาใจ เราจะเข้าใจความหมายของคำนี้ เมื่อเราสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง คำว่า เอาใจ กับ คำว่า เอาไป เอาไว้ เอาไหม เป็นต้น

3. การเข้าใจความหมายของสัญญะย่อยๆ เมื่อพิจารณากับโครงสร้างทั้งหมด เช่น เราจะเข้าใจความหมายของคำว่า เอาใจ ต่อเมื่อได้เห็นว่าคำ ๆ นี้ไปประกอบอยู่กับคำอื่น ๆ อย่างไร เช่น เอาใจเข้าไว้ เอาใจใส่ เอาใจออกห่าง เอาใจเขามาใส่ใจเรา

Saussure (1916) ตั้งข้อสังเกตว่า ในแต่ละวัฒนธรรมจะมีการสร้างสัญญะขึ้นมาเพื่อใช้จัดหมวดหมู่ (categorization) สิ่งของในโลกออกเป็นประเภทต่างๆ และเราจะพบว่าในวัฒนธรรมที่แตกต่างกันก็จะมีการใช้เกณฑ์ (category) ที่จัดแตกต่างกันไปด้วย และเมื่อมนุษย์ใช้สัญญะในส่วนที่เป็นตัวหมาย/รูปสัญญะ สร้างการแบ่งประเภทขึ้นมาแล้ว ก็จะมีผลไปถึงความหมายสัญญะ/ตัวหมายถึง (signified) ในหัวสมองเราด้วย Saussure (1916) จึงกล่าวย้ำว่า เมื่อเวลาที่เราใช้สัญญะย่อยหนึ่งๆ ที่มีความหมายขึ้นมาได้ ก็เพราะสัญญะย่อยนั้นมีความสัมพันธ์กับสัญญะย่อยตัวอื่นๆ ซึ่ง Saussure (1916) เรียกความสัมพันธ์ระหว่างสัญญะย่อย ๆในโครงสร้างรวมทั้งหมดว่า value และ value นี้เองที่เป็นตัวกำหนดความหมาย คุณสมบัติของ convention แบ่งเป็น formal และ informal โดยคุณสมบัติที่จะเข้มงวดหรือยืดหยุ่น เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ ระบุไว้อย่างชัดเจนหรือรู้กันเองเป็นนัยๆ ของ conventions นั้น ขึ้นอยู่กับประเภทของสัญญะแบบต่างๆ

ต่อมา Roland Barthes (1961) เสนอว่า ไม่มีการใช้สัญญะครั้งไหนที่จะมีเพียงความหมายชั้นเดียว แม้เราจะใช้สัญญะโดยมุ่งความหมายโดยนัยอยู่ตลอดเวลา แต่ผู้ใช้สัญญะเองมักไม่ตระหนักหรือรู้ตัวว่า ตนเองกำลังใช้ความหมายโดยนัยอยู่ Barthes (1961) จึงกล่าวเสริมกรณีการถ่ายภาพ แม้ผู้ถ่ายภาพ 2 คน ถ่ายภาพสถานที่เดียวกัน (ถนน) และทั้ง 2 คนคิดว่า ให้ใครๆ ถ่ายก็ออกมาอย่างนี้แหละ โดยไม่รู้สึกตัวว่า ที่ภาพออกมาเป็นแบบนี้เพราะถูกเลือกถ่ายให้ออกมาเป็นอย่างนี้มากกว่า เช่นในการนิยามว่าข่าวคืออะไร การถ่ายภาพมักระบุว่า ข่าวคือการรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (เป็นความหมายโดยอรรถ) แต่หากเป็นความหมายโดยนัยแล้ว ข่าวคือการเลือกเหตุการณ์บางเหตุการณ์มาประกอบสร้าง (construct) ขึ้นเป็นรายงานต่างหาก นอกจากนี้ Barthes (1961) ได้พัฒนาแนวคิดเรื่องความหมายโดยนัยต่อไปอีกว่า หลังจากความหมายโดยนัยตัวแรกถูกสร้างขึ้นมา ความหมายนั้นก็จะแปรสภาพกลายเป็นรูปสัญญะ/ตัวหมาย (signifier) แล้วสร้างความหมายโดยนัยตัวที่สองต่อไปเรื่อยๆ เป็นสายโซ่แห่งความหมาย (chain of meaning) ในขณะที่ความหมายโดยนัยชั้นแรก (first order) นั้นอาจจะเป็นการตีความที่เนื่องมาจากประสบการณ์ของคนแต่ละคน

(subjective experience) แต่ในความหมายโดยนัยในระดับที่ 2 (second order) หรือ myth นั้น Barthes (1961) เห็นว่ามิใช่เป็นการตีความที่มาจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (individual) เท่านั้น หากทว่าเป็นการตีความที่ถูกใส่ความหมายในระดับของสังคม (social) Barthes (1961) จึงเสนอว่า สำหรับคำๆ แรก ตัวหมาย/รูปสัญญะแรก (signifier) นั้น ควรเรียกว่า form คำที่สอง คือ ตัวหมายถึง (signifier) ควรเรียกว่า concept และคำที่สามนั้นควรเรียก myth

โดยผู้วิจัยจะนำแนวคิดทางนิเทศศาสตร์แนวคิด (1) เรื่องการใส่รหัส–ถอดรหัส, (2) แนวคิดเรื่องการรับรู้ และ (3) แนวคิดเรื่องการตีความ ของสำนักสัญญะวิทยา (semiotic tradition) มาเป็นแนวทางหลักในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

1. แนวคิดเรื่องการใส่รหัส – ถอดรหัส

Stuart Hall (กาญจนา แก้วเทพ, 2541) ได้ทำการค้นคว้าเรื่อง กลยุทธ์ของการใส่รหัสและถอดรหัส (encoding & decoding) ซึ่งเขาถือว่าเป็นรูปแบบทางวัฒนธรรมที่สำคัญในสังคมสมัยใหม่ และเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการถ่ายทอดอุดมการณ์ของสังคม โดยเห็นว่าการสื่อสารเป็นเรื่องของการสร้าง การถ่ายทอด และการรับวัฒนธรรม (theory of cultural production & reception)

ในกระบวนการเข้ารหัสและถอดรหัสนั้น ต้องเริ่มจากการสร้าง “ความเป็นจริง” ขึ้นมาก่อน ซึ่งสัมพันธ์กับแนวคิดทฤษฎีสัญญะวิทยา (semiology) ของ Saussure ว่าภาษาทำให้มนุษย์สามารถจัดระบบ (organize) สร้าง (construct) และเป็นเครื่องมือ (instrument) ให้มนุษย์เราเข้าสู่ “ความเป็นจริง” อีกด้วย ซึ่ง Hall ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า แท้จริงแล้ว ไม่มีสิ่งที่เรียกว่า “ความเป็นจริง” ลอยๆ อยู่ จนกว่าจะมีผู้ “สร้าง” ขึ้นมา

หลังจากขั้นตอนของการสร้างความเป็นจริงแล้ว ขั้นตอนที่สองก็คือ การเผยแพร่และถ่ายทอด “ความเป็นจริง” ให้แก่ผู้รับสาร และการที่ผู้รับสารสามารถกลั่นเอาความหมายที่ได้รับจากผู้ส่ง ซึ่งคือ การเข้ารหัสและถอดรหัสนั่นเอง หากกระบวนการสร้างและการถ่ายทอดนี้ประสบความสำเร็จ (กระบวนการ encoding เหมือนกับ decoding) ก็จะทำให้เกิดระบบความหมายร่วม (shared meaning) ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร หรืออาจจะกล่าวว่าผู้ส่งสาร สามารถทำให้ผู้รับสารมาร่วม Shared “รับรู้” ความหมายเดียวกับที่ผู้ส่งต้องการได้

การตีความหมายของสารนั้น ขึ้นอยู่กับการผลิตวาทกรรมของผู้ส่งสาร และผู้รับสารถอดรหัสและตีความหมายออกมา ในรูปที่ตนเข้าใจจากวาทกรรมของผู้ส่ง หากวาทกรรมของผู้ส่งไม่เข้ากับบริบทของชุมชนก็ย่อมได้รับการต่อต้าน และต่อรอง สร้างความหมายใหม่ขึ้นมา

2. แนวคิดเรื่องการรับรู้

การรับรู้เป็นปัจจัย 1 ใน 3 ปัจจัยการรู้ (awareness) ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้รับสาร การรับรู้เป็นเรื่องเกี่ยวกับวิธีการที่บุคคลมีการมองเห็นหรือพิจารณาเกี่ยวกับตนเองและโลกของบุคคลว่าเป็นอย่างไร ซึ่งการรับรู้เป็นปัจจัยหนึ่งที่แยกออกไปไม่ได้จากพื้นฐานอื่นๆ เนื่องจากความต้องการของบุคคลและแรงจูงใจต่างๆ คือสิ่งที่บุคคลได้รับรู้และทำให้บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ส่วนหนึ่งก็เพราะบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน

3. แนวคิดเรื่องการตีความ

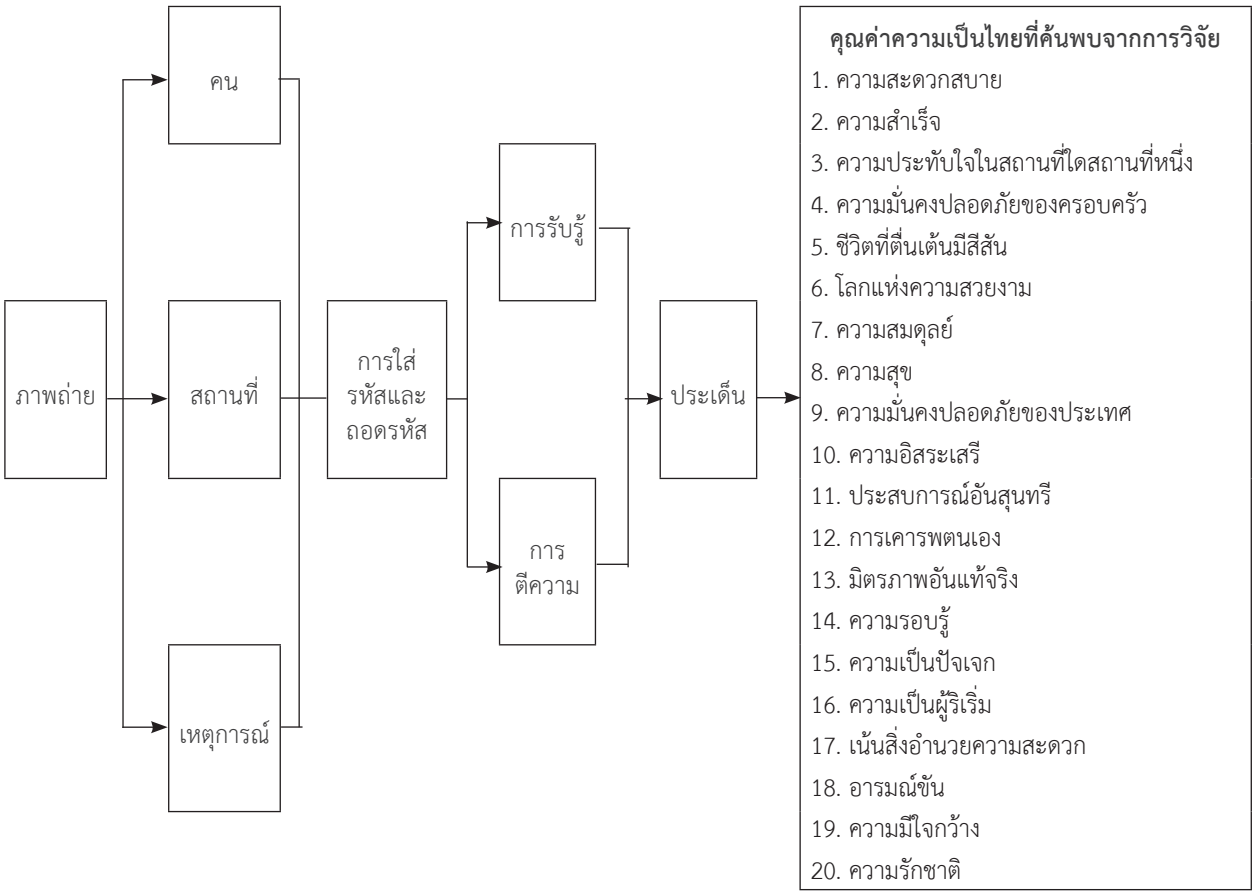
การตีความ หรือทฤษฎีอรรถปริวรรตศาสตร์ (hermeneutics) เป็นการศึกษากระบวนการที่ทำให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจในผู้ส่งสาร สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยไม่จำกัดช่วงเวลา

การตีความเกิดขึ้นเพราะความอยากรู้ของมนุษย์ ความอยากรู้ในสิ่งที่มนุษย์สงสัยและความอยากรู้ของมนุษย์นี่เองที่นำมนุษย์ให้มุ่งไปสู่ความจริง ของสิ่งที่เขาอยากรู้ นักคิดหลังยุคใหม่ (postmodernist) จึงเน้นการตีความเพื่อความเข้าใจ ความหมายทุกเรื่อง เท่าที่สติปัญญามนุษย์จะสามารถเข้าถึงได้ ความเข้าใจเป็นการทำงานของสติปัญญาความเข้าใจเป็นขั้นสุดยอดของความรู้ด้วยวิธีต่างๆ อันทำให้ความรู้ของมนุษย์มีคุณค่าเหนือความรู้ของสัตว์โลกทั้งมวล ขณะเดียวกันความเข้าใจก็ยังเป็นจุดเริ่มต้นของมนุษยสัมพันธ์เพราะเมื่อเข้าใจแล้วก็อยากสื่อให้ผู้อื่นได้รับรู้และเข้าใจด้วย

จากแนวคิดทางนิเทศศาสตร์แนวคิด ทั้ง 3 แนวคิด คือ (1) เรื่องการใส่รหัส–ถอดรหัส, (2) แนวคิดเรื่องการ

รับรู้ และ (3) แนวคิดเรื่องการตีความ ของสำนักสัญญะวิทยา (semiotic tradition) นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนในการวิจัย

การทำวิจัยเรื่อง “เสน่ห์การท่องเที่ยวไทยผ่านการวิเคราะห์ภาพถ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เผยแพร่ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลที่ไม่ได้อยู่ในรูปของภาษาถ้อยคำ หรือ อวจนภาษา (nonverbal language) ที่แสดงออกผ่านภาพถ่ายในประเด็นเกี่ยวข้องกับเสน่ห์การท่องเที่ยวไทย ที่ปรากฏบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบการวิเคราะห์สารที่เกิดจากการสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (non-verbal content analysis) ที่รวบรวมจากเว็บไซต์กูเกิ้ล (www.google.com) จำนวน 250 ภาพ รูปแบบในการแสดงออกผ่านภาพถ่ายของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นการสร้างความหมายและผลิตรหัส (codify) ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ รวมทั้งสามารถให้เข้าใจความหมายเฉพาะกลุ่มได้ รูปแบบการแสดงออกที่ถูกพัฒนาขึ้นนี้ยังก่อให้เกิดอัตลักษณ์เฉพาะกลุ่ม ที่มีลักษณะปรับเปลี่ยนได้ไม่ตายตัว ขึ้นอยู่กับบริบททางสังคมของกลุ่ม การวิเคราะห์สาร (content analysis) เป็นระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้เพื่อศึกษาและอธิบาย ประเด็น (themes) ความรู้สึก (feeling) และคุณค่า (values) ของสารที่ถูกถ่ายทอดจากผู้ส่งสาร (นักท่องเที่ยวต่างชาติ) ที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (เสน่ห์การท่องเที่ยวไทย) ซึ่งหมายรวมถึงสถานที่ต่างๆ (place) (Devine-Wright & Lyons, 1997) คุณค่าของภาพ (visual values) (Gordon & Miller, 2005) หรือที่ Ferdinand de Saussure (1916) เรียก value คือ ความสัมพันธ์ระหว่าง

สัญญะย่อยๆ ในโครงสร้างรวมทั้งหมดของภาพถ่ายของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และ value นี้เองที่เป็นตัวกำหนดความหมาย และ เทศกาล (events) (Clinton, Llyin, & Mey, 1998) การวิจัยนี้ประยุกต์หลักการและเครื่องมือการวิเคราะห์สารของ Ann Gordon และ Jerry L. Miller (2005) เพื่อใช้ศึกษาการแสดงออกถึงความประทับใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยผ่านภาพถ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ปรากฏอยู่บนเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยเฉพาะมุมมองผ่านภาพถ่ายที่มีต่อเมืองท่องเที่ยวหลัก (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ได้แก่ กระบี่ กรุงเทพมหานคร โคราช พัทยา และอยุธยา Ann Gordon และ Jerry L. Miller (2005) ได้นำแนวคิดเรื่องคุณค่าของภาพด้านต่างๆ 20 ด้าน (visual values) ได้แก่ ความสะดวกสบาย (a comfortable life) (1) ความสำเร็จ (a sense of accomplishment) (2) ความประทับใจในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง (a world at place) (3) ความมั่นคงปลอดภัยของครอบครัว (family security) (4) ชีวิตที่ตื่นเต้นมีสีสัน (an exciting life) (5) โลกแห่งความสวยงาม (a world of beauty) (6) ความสมดุล (equality) (7) ความสุข (happiness) (8) ความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ (national security) (9) ความอิสระเสรี (freedom) (10) ประสบการณ์อันสุนทรียะ (pleasurable experience) (11) การเคารพตนเอง (self-respect) (12) มิตรภาพอันแท้จริง (true friendship) (13) ความรอบรู้ (wisdom) (14) ความเป็นปัจเจก (individualism) (15) การเป็นนักสำรวจ (pioneering morality) (16) เน้นสิ่งอำนวยความสะดวก (material comfort) (17) อารมณ์ขัน (humor) (18) ความมีใจกว้าง (generosity) (19) ความรักชาติ (patriotism) (20) (หน้า 51) ดังนั้นแนวคิดเรื่องคุณค่าภาพถ่าย (visual values) ของ Ann Gordon และ Jerry L. Miller (2005) จึงสามารถประยุกต์ใช้เพื่ออธิบายมุมมองของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อเสน่ห์การท่องเที่ยวไทยผ่านภาพถ่าย ที่เกิดจากการตีความของนักท่องเที่ยวได้ โดยศึกษาเรื่องราวของสถานที่ที่เป็นเมืองท่องเที่ยวหลัก การวิเคราะห์สารผ่านภาพถ่ายโดยประยุกต์ใช้แนวคิดเรื่องการใส่รหัส – ถอดรหัส แนวคิดเรื่องการรับรู้ และแนวคิดเรื่องการตีความเป็นกรอบแนวคิดในการอธิบายการลงรหัส (coding) ภาพแต่ละภาพ (Ahmed, 2000; Baker, 2005; Greenwood, 2005; Hung, Li, & Belk, 2007; Kim & Chung, 2005; Moriarty, 1996; นิษฐา หรุ่นเกษม, 2549; Saussure, 1974) การถอดรหัส (decode) และการแปลความหมายของการสร้างความหมายของเสน่ห์การท่องเที่ยวไทยผ่านภาพถ่ายที่เห็นบนเครือข่ายออนไลน์ โดยเฉพาะเสน่ห์ความเป็นไทย (Thainess) ได้อย่างถูกต้องตามที่ผู้ส่งสารเข้าใจ ซึ่งจะมีผลดีต่อการวางแนวคิดหลัก (core theme) เพื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวไทย

ขอบเขตของการวิจัย

การเก็บข้อมูลการวิจัยนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อมุ่งศึกษาคุณลักษณะที่บ่งบอกความเป็นอัตลักษณ์และภาพลักษณ์ของความเป็นไทย ซึ่งได้จากการศึกษาเฉพาะภาพถ่ายนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ปรากฏบนเครือข่ายสังคมออนไลน์จำนวน 250 ภาพ โดยเลือกศึกษาเฉพาะภาพถ่ายที่สืบค้นจาก www.google.com ใช้คำสำคัญสืบค้น # (Hashtag) และเก็บข้อมูลช่วงเดือนพฤศจิกายน –ธันวาคม 2559 พื้นที่การวิจัยคือเมืองท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ กรุงเทพฯ กระบี่ โคราช พัทยา และอยุธยา โดยผู้วิจัยสืบค้นภาพถ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ปรากฏอยู่บนเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยเฉพาะมุมมองผ่านภาพถ่ายที่มีต่อเมืองท่องเที่ยวหลัก ประกอบด้วยกรุงเทพฯ กระบี่ โคราช พัทยา และ อยุธยา ด้วยการใช้คำสำคัญในการสืบค้น ดังแสดงในตารางนี้

ตาราง 1

คำสำคัญในการสืบค้น

ที่	เมืองท่องเที่ยวหลัก	คำสำคัญสืบค้น	จำนวน (ภาพ)
1	กระบี่	#thailand #trip #travel #tour #visit #krabi	50
2	กรุงเทพมหานคร	#thailand #trip #travel #tour #visit #bangkok #bkk	50
3	โคราช	#thailand #trip #travel #tour #visit #korat #nakhonratchasima	50
4	พัทยา	#thailand #trip #travel #tour #visit #pattaya	50
5	พระนครศรีอยุธยา	#thailand #trip #travel #tour #visit #ayutthaya	50
		รวมจำนวนภาพถ่ายทั้งสิ้น	250

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1. เสน่ห์การท่องเที่ยวไทย หมายถึง สัญญะที่สะท้อนความเป็นไทย

2. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้เดินทางที่ไม่ใช่สัญชาติไทย

3. การวิเคราะห์ภาพถ่าย หมายถึง การศึกษาประเด็นหลักที่ผู้สื่อสารต้องการสื่อสารผ่านภาพถ่ายที่ปรากฏบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่

3.1. หมวดหมู่ภาพถ่าย (picturing categories) ประกอบด้วย

3.1.1 คน/บุคคล (people) (1) หมายถึง ภาพที่เน้นถ่ายไปที่คน

3.1.2 สถานที่ (place) (2) ภาพที่เน้นถ่ายไปที่สถานที่

3.1.3. เหตุการณ์ (event) (3) ภาพที่เน้นถ่ายไปที่เหตุการณ์ เทศกาล

3.2 ประเด็นหลัก (core themes) ในการวิจัยครั้งนี้คือ เสน่ห์การท่องเที่ยวไทย โดยผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะสัญญะที่สะท้อนความเป็นไทย (Thainess) ในมุมมองที่สะท้อนผ่านภาพถ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่

3.2.1 ความสะดวกสบาย (a comfortable life) (1) หมายถึง ภาพที่แสดงถึงความสะดวกสบาย ในการท่องเที่ยวในประเทศไทย เช่น ภาพห้องพักให้อยู่สภาพที่เหมาะสมเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพการเดินทางโดยระบบขนส่งที่สะดวกสบาย เป็นต้น

3.2.2 ความสำเร็จ (a sense of accomplishment) (2) หมายถึง ภาพที่บ่งบอกถึงความสำเร็จ เช่น การเลี้ยงฉลอง การเข้าเส้นชัย ภาพการสัมมนาอบรม

3.2.3 ความประทับใจในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง (a world at place) (3) หมายถึง ภาพที่ปรากฏชื่อสถานที่ท่องเที่ยว

3.2.4 ความมั่นคงปลอดภัยของครอบครัว (family security) (4) หมายถึง ภาพที่บ่งบอกถึงความอบอุ่น ความสุขในครอบครัว เช่น ภาพการแต่งงาน เป็นต้น

3.2.5 ชีวิตที่ตื่นเต้นมีสีสัน (an exciting life) (5) หมายถึง ภาพกิจกรรมการท่องเที่ยวแนวผจญภัย ภาพการเลี้ยงสังสรรค์ ภาพการดูกีฬา

3.2.6 โลกแห่งความสวยงาม (a world of beauty) (6) หมายถึง ภาพการไปสปา ภาพการไปช้อปปิ้งซื้อสินค้าความงาม ภาพแฟชั่น ภาพการไปเสริมสวย ศัลยกรรมความงาม

3.2.7 ความสมดุล (equality) (7) หมายถึง ภาพการไปเที่ยววัด สถานปฏิบัติธรรม ภาพการไปนวดแผนไทย ภาพการไปศูนย์สุขภาพ ศูนย์ออกกำลังกาย

3.2.8 ความสุข (happiness) (8) หมายถึง ภาพที่เน้นไปที่รอยยิ้ม

3.2.9 ความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ (national security) (9) หมายถึง ภาพที่เน้นไปที่เจ้าหน้าที่

ตำรวจ ทหาร ภาพผู้นำประเทศ

3.2.10 ความอิสระเสรี (freedom) (10) หมายถึง ภาพที่แสดงถึงความผ่อนคลาย ความเป็นส่วนตัว การเที่ยวแบบส่วนตัว

3.2.11 ประสบการณ์อันสุนทรียะ (pleasurable experience) (11) หมายถึง ภาพที่เกี่ยวกับวัฒนธรรม การแสดงแบบไทย

3.2.12 การเคารพตนเอง (self-respect) (12) หมายถึง ภาพที่เน้นตัวผู้ถ่าย หรือนักท่องเที่ยว

3.2.13 มิตรภาพอันแท้จริง (true friendship) (13) หมายถึง ภาพที่เน้นความสัมพันธ์ทางสังคม เช่น ความช่วยเหลือ การสัมผัส การทักทาย ที่นักท่องเที่ยวและคนไทยมีต่อกัน

3.2.14 ความรอบรู้ (wisdom) (14) หมายถึง ภาพที่เน้นสถานที่ที่ให้ความรู้ เช่น พิพิธภัณฑ์ โรงเรียน

3.2.15 ความเป็นปัจเจก (individualism) (15) หมายถึง ภาพที่เน้นความเป็นส่วนตัว เช่น ภาพถ่ายในห้องพัก ภาพถ่ายที่แสดงถึงความเป็นตัวของตัวเอง เช่น ภาพการเดินถือแผนที่ การแสดงออกถึงการบริการตนเอง (self service)

3.2.16 การเป็นนักสำรวจ (pioneering morality) (16) หมายถึง ภาพการท่องเที่ยวในสถานที่ใหม่ๆ การทำกิจกรรมใหม่ๆ การท่องเที่ยวเชิงสำรวจ (ในทัศนะของนักท่องเที่ยว)

3.2.17 เน้นสิ่งอำนวยความสะดวก (material comfort) (23) หมายถึง ภาพที่เน้นอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ลิฟท์ โทรทัศน์

3.2.18 อารมณ์ขัน (humor) (24) หมายถึง ภาพตลกขำขัน ภาพหัวเราะ

3.2.19 ความมีใจกว้าง (generosity) (25) หมายถึง ภาพที่แสดงออกถึงความช่วยเหลือที่คนไทยมีต่อกัน หรือต่อนักท่องเที่ยว

3.2.20 ความรักชาติ (patriotism) (26) หมายถึง ภาพที่ปรากฏธงชาติไทย หรือภาพของราชวงศ์

4. เครือข่ายสังคมออนไลน์ (online social networking) หมายถึง ขบวนการสื่อสารในรูปแบบการสื่อดิจิทัล บนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารใช้ช่องทางบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการรับส่งข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงเฉพาะภาพถ่ายนักท่องเที่ยวที่สามารถสืบค้นผ่านการใช้ # (hashtag) เป็นคำสำคัญในการสืบค้นในแหล่งสืบค้นกูเกิ้ล (www.google.com) เท่านั้น

5. การสะท้อนภาพเสน่ห์การท่องเที่ยวไทย หมายถึง กระบวนการจัดรูปแบบ และให้ความหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวประเทศไทยที่เสนอโดยนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และการรับรู้เสน่ห์การท่องเที่ยวไทย โดยจะวิเคราะห์ว่าภาพถ่ายแต่ละภาพสะท้อนหรือให้น้ำหนักคุณค่าความเป็นไทย (Thainess) ในประเด็นใดมากที่สุด

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อในการวิเคราะห์ประเด็น (themes), ความรู้สึก (feelings) และ คุณค่า (values) ของสารที่ถูกถ่ายทอดจากผู้ส่งสาร (นักท่องเที่ยวต่างชาติ) ที่มีต่อเสน่ห์การท่องเที่ยวไทย โดยเฉพาะ ความเป็นไทย (Thainess) ในมุมมองนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อจะเสนอบทวิเคราะห์เกี่ยวกับแนวคิดหลักหรือแก่นสำคัญ (core theme) สำหรับใช้ในการวางกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย โดยใช้แนวคิดทางนิเทศศาสตร์แนวคิด (1) เรื่องการใส่รหัส – ถอดรหัส, (2) แนวคิดเรื่องการรับรู้ และ (3) แนวคิดเรื่องการตีความ ของสำนักสัญญะวิทยา (semiotic tradition) มาเป็นแนวทางหลักในการศึกษาและวิเคราะห์คุณค่าภาพถ่าย (visual values) ซึ่งเบื้องต้นผู้วิจัยนำแนวคิดของ Gordon & Miller (2005) เรื่องคุณค่าภาพถ่ายจำนวน 20 คุณค่า มาสร้างแผ่นลงรหัส (coding sheet) โดยมุ่งวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) จากนั้นกรอกข้อมูลในโปรแกรม SPSS Version 16 แล้วใช้ crosstab วิเคราะห์ความเที่ยงของแผ่นลงรหัส ภาพ 75 ภาพ จาก 250 ภาพ (คิดเป็น 30 เปอร์เซนต์ของภาพที่ศึกษาทั้งหมด) ว่าเป็นภาพที่อยู่ในหมวดหมู่ใด จากนั้นใช้สูตรการคำนวน ความเที่ยงในการลงรหัส ให้ผู้ลงรหัสจำนวน 2 คน ดำเนินการตลอดจนทดลองลงรหัส

ข้อมูลเดียวกัน จำนวน 75 ภาพ แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาเปรียบเทียบความสอดคล้องกันในการลงรหัสของแต่ละคน เพื่อทดสอบ intercoder reliability coefficiency โดยใช้สูตรของ Holsti (1969)

Reliability = 2 M

Ni+Nj

โดย M = จำนวนหน่วยทั้งหมดที่เห็นตรงกัน

Ni = จำนวนหน่วยทั้งหมดที่ผู้ลงรหัส i เลือก

Nj = จำนวนหน่วยทั้งหมดที่ผู้ลงรหัส j เลือก

ทั้งนี้ Holsti (1969) เสนอว่า เครื่องมือ ซึ่งการในวิจัยนี้คือแผ่นลงรหัส (coding sheet) ที่ใช้ในการวิจัยที่ถือว่ามีค่าความเที่ยง หรือความน่าเชื่อถือในระดับสูง คือ ที่มีค่าสอดคล้องกันในการลงรหัสของแต่ละคน (intercoder realiability coefficiency) ไม่น้อยกว่า 0.80 ซึ่งจากการวิเคราะห์ความเที่ยงในส่วนนี้ ค่าความเที่ยงอยู่ที่ระดับ 0.98 ซึ่งเป็นระดับที่ยอมรับค่าความเที่ยงได้ ดังแสดงในตารางนี้

ตาราง 2

ตารางคำนวนผลทดสอบความเที่ยงประเภทของภาพ

คุณค่าของภาพ	สูตร ของ Holsti (1969)						
	M	2M	Ni	Nj	Ni+Nj	2M/ (Ni+Nj)	Reliability Value
ความสะดวกสบาย (1)	5	10	5	5	10	1	1
ความสำเร็จ (2)	3	6	3	3	6	1	1
ความประทับใจในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง (3)	7	14	7	7	14	1	1
ความมั่นคงปลอดภัยของครอบครัว (4)	1	2	1	1	2	1	1
ชีวิตที่ตื่นเต้นมีสีสัน (5)	18	36	18	18	36	1	1
โลกแห่งความสวยงาม (6)	5	10	5	5	10	1	1
ความสมดุล (7)	1	2	1	1	2	1	1
ความสุข (8)	11	22	11	11	22	1	1
ความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ (9)	0	0	0	0	0	1	1
ความอิสระเสรี (10)	1	2	1	1	2	1	1
ประสบการณ์อันสุนทรียะ (11)	7	14	7	7	14	1	1
การเคารพตนเอง (12)	2	4	3	2	5	0.8	0.8
มิตรภาพอันแท้จริง (13)	1	2	1	2	3	0.66	0.66
ความรอบรู้ (14)	0	0	0	0	0	0	0
ความเป็นปัจเจก (15)	0	0	0	0	0	0	0
การเป็นผู้ริเริ่ม (16)	12	24	12	12	24	1	1
เน้นสิ่งอำนวยความสะดวก (17)	0	0	0	0	0	0	0
อารมณ์ขัน (18)	0	0	0	0	0	0	0
ความมีใจกว้าง (19)	0	0	0	0	0	0	0
ความรักชาติ (20)	0	0	0	0	0	0	0
รวม (ภาพ)	74	148	75	75	150	0.98	0.98

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์คุณค่าของภาพใช้ค่าสถิติเชิงพรรณาในการวิเคราะห์ข้อมูล (descriptive statistic) โดยใช้โปรแกรม SPSS for Descriptive Statistics version 12เพื่ออธิบายลักษณะคุณค่าของภาพ ข้อค้นพบจากการวิเคราะห์ภาพถ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เผยแพร่ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้สะท้อนภาพเสน่ห์การท่องเที่ยวไทยในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวต่างชาติสะท้อนภาพเสน่ห์การท่องเที่ยวไทยผ่านภาพถ่ายการท่องเที่ยวกระบี่ในประเด็นการเป็นนักสำรวจมากที่สุด (ร้อยละ 50), รองลงมา คือ ประเด็นความสะดวกสบาย (ร้อยละ 16) ประเด็นความสุข (ร้อยละ 14) ประเด็นชีวิตที่ตื่นเต้นมีสีสัน (ร้อยละ 10) และประเด็นความอิสระเสรี (ร้อยละ 10) ตามลำดับ

2. นักท่องเที่ยวต่างชาติสะท้อนภาพเสน่ห์การท่องเที่ยวไทยผ่านภาพถ่ายการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครในประเด็นชีวิตที่ตื่นเต้นมีสีสันมากที่สุด (ร้อยละ 32) รองลงมา คือ ประเด็นความสุข (ร้อยละ 24) ประเด็นความสมดุล (ร้อยละ 16) ประเด็นโลกแห่งความสวยงาม (ร้อยละ 14) ประเด็นความประทับใจในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง (ร้อยละ 6) ประเด็นประสบการณ์อันสุนทรียะ (ร้อยละ 4) ประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ (ร้อยละ 2) และประเด็นความรักชาติ (ร้อยละ 2) ตามลำดับ

3. นักท่องเที่ยวต่างชาติสะท้อนภาพเสน่ห์การท่องเที่ยวไทยผ่านภาพถ่ายการท่องเที่ยวโคราชในประเด็นความประทับใจในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง (ร้อยละ 26) และประเด็นความสุข (ร้อยละ 26) มากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นความสะดวกสบาย (ร้อยละ 16) ประเด็นความสมดุล (ร้อยละ 12) ประเด็นอารมณ์ขัน (ร้อยละ 8) ประเด็นโลกแห่งความสวยงาม (ร้อยละ 6),ประเด็นความสำเร็จ (ร้อยละ 2) ประเด็นมิตรภาพอันแท้จริง (ร้อยละ 2) และประเด็นความรอบรู้ (ร้อยละ 2) ตามลำดับ

4. นักท่องเที่ยวต่างชาติสะท้อนภาพเสน่ห์การท่องเที่ยวไทยผ่านภาพถ่ายการท่องเที่ยวพัทยาในประเด็นประสบการณ์อันสุนทรียะมากที่สุด (ร้อยละ 36) รองลงมา คือ ประเด็นการเคารพตนเอง (ร้อยละ 20) ประเด็นความสุข (ร้อยละ 14) ประเด็นชีวิตที่ตื่นเต้นมีสีสัน (ร้อยละ 14) ประเด็นมิตรภาพอันแท้จริง (ร้อยละ 8) ประเด็นความสะดวกสบาย (ร้อยละ 2) ประเด็นความสำเร็จ (ร้อยละ 2) ประเด็นความประทับใจในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง (ร้อยละ 2) และประเด็นความเป็นปัจเจก (ร้อยละ 2) ตามลำดับ

5. นักท่องเที่ยวต่างชาติสะท้อนภาพเสน่ห์การท่องเที่ยวไทยผ่านภาพถ่ายการท่องเที่ยวอยุธยาในประเด็นประสบการณ์อันสุนทรียะมากที่สุด (ร้อยละ 50) รองลงมา คือ ประเด็นการเป็นนักสำรวจ (ร้อยละ 14) ประเด็นความประเทับใจในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง (ร้อยละ 12) ประเด็นความอิสระเสรี (ร้อยละ 8) ประเด็นความรักชาติ (ร้อยละ 4) ประเด็นความสำเร็จ (ร้อยละ 2) ประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของครอบครัว (ร้อยละ 2) ประเด็นความสมดุล (ร้อยละ 2) ประเด็นความสุข (ร้อยละ 2) ประเด็นการเคารพตนเอง (ร้อยละ 2) และประเด็นอารมณ์ขัน (ร้อยละ 2) ตามลำดับ

6. นักท่องเที่ยวต่างชาติสะท้อนภาพเสน่ห์การท่องเที่ยวไทยผ่านภาพถ่ายการท่องเที่ยวกระบี่ กรุงเทพมหานคร โคราช พัทยา และ อยุธยาในประเด็นประสบการณ์อันสุนทรียะมากที่สุด (ร้อยละ 18) รองลงมา คือ ประเด็นความสุข (ร้อยละ 16) ประเด็นการเป็นนักสำรวจ (ร้อยละ 12.8) ประเด็นชีวิตที่ตื่นเต้นมีสีสัน (ร้อยละ 11.2) ประเด็นความประทับใจในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง (ร้อยละ 9.2) ประเด็นความสะดวกสบาย (ร้อยละ 6.8) ประเด็นความสมดุล (ร้อยละ 6) ประเด็นการเคารพตนเอง (ร้อยละ 4.4) ประเด็นโลกแห่งความสวยงาม (ร้อยละ 4) ประเด็นความอิสระเสรี (ร้อยละ 3.6) ประเด็นอารมณ์ขัน (ร้อยละ 2) ประเด็นความสำเร็จ (ร้อยละ 1.2) ประเด็นความรักชาติ (ร้อยละ 1.2) ประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของครอบครัว (ร้อยละ 0.4) ประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ (ร้อยละ 0.4) ประเด็นความรอบรู้ (ร้อยละ 0.4) และประเด็นความเป็นปัจเจก (ร้อยละ 0.4) ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3

ข้อค้นพบเกี่ยวกับเสน่ห์การท่องเที่ยวไทยที่ถูกสะท้อนผ่านภาพถ่ายการท่องเที่ยว กระบี่ กรุงเทพมหานคร โคราช พัทยา และ อยุธยา

ประเด็น	กระบี่		กรุงเทพฯ		โคราช		พัทยา		อยุธยา		รวม	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
ความสะดวกสบาย (1)	8	16	0	0	8	16	1	2	0	0	17	6.8
ความสำเร็จ (2)	0	0	0	0	1	2	1	2	1	2	3	1.2
ความประทับใจในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง (3)	0	0	3	6	13	26	1	2	6	12	23	9.2
ความมั่นคงปลอดภัยของครอบครัว (4)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0.4
ชีวิตที่ตื่นเต้นมีสีสัน (5)	5	10	16	32	0	0	7	14	0	0	28	11.2
โลกแห่งความสวยงาม (6)	0	0	7	14	3	6	0	0	0	0	10	4.0
ความสมดุล (7)	0	0	8	16	6	12	0	0	1	2	15	6.0
ความสุข (8)	7	14	12	24	13	26	7	14	1	2	40	16.0
ความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ(9)	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0.4
ความอิสระเสรี (10)	5	10	0	0	0	0	0	0	4	8	9	3.6
ประสบการณ์อันสุนทรียะ (11)	0	0	2	4	0	0	18	36	25	50	45	18.0
การเคารพตนเอง (12)	0	0	0	0	0	0	10	20	1	2	11	4.4
มิตรภาพอันแท้จริง (13)	0	0	0	0	1	2	4	8	0	0	5	2.0
ความรอบรู้ (14)	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0.4
ความเป็นปัจเจก (15)	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0.4
การเป็นนักสำรวจ (16)	25	50	0	0	0	0	0	0	7	14	32	12.8
เน้นสิ่งอำนวยความสะดวก (17)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อารมณ์ขัน (18)	0	0	0	0	4	8	0	0	1	2	5	2.0
ความมีใจกว้าง (19)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ความรักชาติ (20)	0	0	1	2	0	0	0	0	2	4	3	1.2
รวม	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	250	100

การอภิปรายผล

ข้อค้นพบเกี่ยวกับเสน่ห์การท่องเที่ยวไทยที่ถูกสะท้อนผ่านภาพถ่ายการท่องเที่ยว กระบี่ กรุงเทพมหานคร โคราช พัทยา และ อยุธยา เมื่อใช้แนวคิดของสำนักสัญญะวิทยาเป็นกรอบแนวคิดในการอภิปราย สามารถสรุปได้ว่า

1. การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมนั้นไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาและมีอิทธิพลกับผู้ที่พบเห็น แต่การสื่อสารด้วยภาพนั้นจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับ ตัวสารที่เป็น (signifier) และผู้ถอดรหัสสารนั้นๆ อาจเกิดการเข้าใจที่ตรงกันหรือบิดเบือนได้ และในกรณีที่การสื่อสารสำเร็จ ผู้ถอดรหัสจะสามารถเข้าใจความหมายของสัญญะ (signified) โดยไม่ต้องสื่อสารโดยการพูดคุยหรือสอบถาม (mass global communication) ใดๆเลย โดยการรับรู้ผ่านเพียงการมองภาพและตีความเท่านั้น เช่น วัฒนธรรมการรับประทานอาหารประเภทเส้นของญี่ปุ่นหรือซุป (noodle and soup) จะต้องรับประทานเสียงดัง และยกถ้วยซุปซดเพื่อเป็นการให้เกียรติเจ้าของร้าน แสดงถึง

ความอร่อย เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป แต่ในประเทศไทยนั้น การทำแบบนั้นถือว่าเป็นการไร้มารยาท และดูน่าเกลียด สำหรับการอยู่ร่วมกันในสังคม

2. ภาพมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร คือ การตีความหมายของภาพ ถ้าเป็นคนในสถานการณ์เดียวกัน การตีความหมายก็จะเหมือนกัน แต่ถ้าคนละเหตุการณ์การตีความหมายก็จะแตกต่างกันไป

3. ภาพมีอิทธิพลต่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม คือ ภาพที่สื่อออกมาแต่ละภาพจะไม่เหมือนกัน ซึ่งแต่ละภาพ ความหมายหรือรูปที่เราได้เห็นก็จะแตกต่างกัน บางสื่ออาจจะเป็นการสื่อสารแบบวิดีโอพร้อมรูปภาพประกอบ แต่ส่วนมากที่เห็นและพบบ่อยคือ เป็นการสื่อสารแบบเป็นการนำเสนองานที่เปลี่ยนไปทีละสไลด์ ซึ่งบุคคลส่วนใหญ่ก็จะเล่นเฟซเล่นเกมหรือทำอะไรต่างๆ พอเห็นโฆษณาวิดีโอหรือรูปภาพก็จะสะดุดตา นั่นก็เพราะไอเดียในภาพมีความหมายจะไม่คล้ายกัน แต่ละภาพอาจจะมีความดึงดูดใจคนดูแตกต่างกัน และรูปภาพก็สื่อสารหรือวิดีโอที่เผยแพร่สื่อสารนั้นมีคนสนใจและติดตามก็จะมีการแชร์ไปยังโลกออนไลน์ทั่วประเทศ และเมื่อชาวต่างชาติหรือนักท่องเที่ยวเห็นหรือกลุ่มบุคคลอื่นเห็นก็จะเกิดการดึงดูดใจ อยากมาสัมผัสถึงอนุภาพของสิ่งเหล่านั้น พอได้รู้จักหรือสัมผัสแล้วทำให้กลุ่มคนได้พึงพอใจก็เกิดการแชร์หรือโพสต์ลงตามโซเชียลต่างๆ ไปในเว็บไซต์และมีการติดตามมากขึ้นจนทำให้เกิดความโด่งดังในต่างประเทศ

4. การไหว้ ซึ่งเป็นสัญลักษณ์ของเมืองไทย เมื่อชาวต่างชาติมาเห็นว่าคนไทยยกมือไหว้ จะเข้าใจได้ว่าเป็นการทำความเคารพกันหรือเป็นการแสดงความนับถือ

5. ภาพเป็นสื่อที่ไม่มีเสียงหรือคำพูดใดๆ แต่สามารถสื่อสารให้กับผู้คนที่มองมายังภาพนี้และสามารถตีความได้ว่าภาพที่สื่อจะสื่อสารอะไรให้กับคนดู ตัวอย่างเช่น ประเทศไทยใช้การทักทายโดยใช้มือทั้งสองประกบกันแล้วนำมาไว้แนบอกและก้มหัวหรือที่เรียกกันว่าไหว้ โดยชาวต่างชาติเห็นการปฏิบัติหรือภาพของคนไทยหรือคนที่เขาไม่รู้จัก เขาจะสามารถตีความได้ว่านี่คือคนไทย เพราะการไหว้คือวัฒนธรรมของคนไทย ประเพณีของคนไทยก็จะมี ลอยกระทง สงกรานต์ ฯลฯ ถ้าเรานำเอาภาพถ่ายคนไทยที่กำลังลอยกระทงและภาพวันสงกรานต์นำไปให้ชาวต่างชาติดู ชาวต่างชาติจะสามารถรู้ได้เลยว่าภาพประเพณีที่เขาเห็นนี้คือภาพประเพณีไทย

6. ภาพมีอิทธิพลต่อการสื่อสารเพราะภาพเป็นสิ่งที่ใช้สื่อความหมายโดยที่จะใช้ตัวสัญวิทยาใส่เข้ามาเพื่อให้ง่ายต่อการสื่อสาร จากภาพตัวอย่างเป็นการโฆษณาสินค้าหรือแบรนด์ โดยที่จะใช้สัญญะเข้ามาให้ผู้คนตีความ ถ้าผู้รับสารตีความเข้าใจตามที่ผู้ส่งสารตั้งใจนั้นถือว่าการสื่อสารสมบูรณ์ โดยที่จะใส่สัญญะเข้าไปให้ผู้คนตีความ ถ้าผู้รับสารตีความเข้าใจตามที่ผู้ส่งสารตั้งใจนั้นถือว่าการสื่อสารสมบูรณ์ แต่ถ้าไม่เข้าใจหรือตีความไม่ตรงตามที่เนื้อหาสารเป็น จะถือว่าการสื่อสารนั้นล้มเหลว ภาพมีผลกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในรูปแบบของสัญญะที่เมื่อเห็นสัญลักษณ์หรือรูปภาพที่เป็นสากลก็จะทราบโดยเป็นธรรมชาติ มีความเข้าใจร่วมกัน หรือมีสนามประสบการณ์เดียวกัน ยกตัวอย่างวัฒนธรรม เช่น การส่ายหัวในประเทศไทยมีความหมายว่า ปฏิเสธ แต่ในอินเดียมีความหมายว่าตกลง หรือการทำสัญลักษณ์ต่าง ๆโดยใช้นิ้ว บางประเทศอาจไม่ได้มีความหมายเหมือนกับทุกประเทศ

7. แนวคิดเรื่องสัญวิทยา คือ การสื่อสารโดยการใช้รูปแบบสัญลักษณ์ โดยใช้ทฤษฎีของโรล็อง บาร์ต เป็นตัวช่วยในการสื่อความหมายให้เข้าใจมากขึ้นโดยแค่เห็นรูปภาพก็สามารถตีความหมายได้โดยไม่ต้องพูด แต่ความเชื่อหรือการตีความหมายของคนอาจไม่เหมือนความเชื่อหรือความคิดของคนต่างชาติอาจจะคิดไม่เหมือนหรือเชื่อไม่เหมือนคนไทยเพราะแตกต่างกันทางศาสนาและประเพณีความเชื่อและการปฏิบัติตัวตัวอย่างเช่น ประเพณีของคนไทย คือ สงกรานต์ คนไทยสามารถรับรู้รูปคนเล่นสงกรานต์ก็จะรู้ว่านี่คือประเพณีเล่นน้ำสงกรานต์ของคนไทย ชาวต่างชาติก็สามารถตีความหมายได้เพราะเป็นประเพณีของคนไทยที่ต้องจัดขึ้นทุกปีอยู่แล้ว ความเชื่อของคนไทย เชื่อว่าประเพณีสงกรานต์คือการเริ่มต้นปีใหม่ไทยนั่นเอง เป็นวันรวมญาติและรดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ และยังเป็นการปฏิบัติตัวตามกันมาอย่างช้านาน เป็นการปฏิบัติโดยที่ไม่มีใครสั่งและสามารถเห็นได้ด้วยตา เช่นเดียวกันกับต่างประเทศที่มีการปฏิบัติตามประเพณีของเขาโดยการปามะเขือเทศโดยเป็นความเชื่อของประเทศเขาที่มีความแตกต่างกับประเทศไทยเรา

8. ภาพมีอิทธิพลต่อชาวเอเชีย เพราะจากภาพสื่อถึงทุกความรู้สึกแบบว่ามองแป๊ปเดียวก็สามารถรู้ได้เลยว่าภาพเหล่านั้นกำลังสื่อสารอะไรสอดคล้องกับแนวคิดของโรล็อง บาร์ต สัญญะวิทยา

สัญญะ คือ เหมือนบอกเล่าเรื่องราวผ่านภาพหรือสิ่งของที่แสดงความรู้สึกผ่านสิ่งของนั้นๆและผู้รับเมื่อเห็นสิ่งนั้นก็จะเข้าใจว่าเรากำลังจะสื่ออะไรกับเขาหรือเราตั้งใจจะมอบอะไรให้เขา อย่างเช่น การไหว้ก็เป็นวัฒนธรรมความเชื่อของประเทศไทย ไม่ว่าใครจะมาประเทศไทยก็ต้องไหว้ตามคนไทยตลอดเหมือนกัน การไหว้ก็เป็นเอกลักษณ์อย่างหนึ่งของประเทศไทย แต่ละประเทศมีการไหว้เหมือนกันแต่จะแตกต่างกันไป บางประเทศอาจจะมีการทำความเคารพคล้ายๆ บ้านเรา แต่ก็ไม่เหมือนกันอยู่ดี และมันก็เป็นแล้วแต่ความเชื่อของแต่ละบุคคล

ดังนั้นการกำหนดยุทธศาสตร์การสื่อสารเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2560, น. 18) เช่น ก่อให้เกิดการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวแบบยั่งยืนของประเทศไทย นักการสื่อสารจึงควรศึกษาว่าผู้รับสารหรือนักท่องเที่ยวมีตัวกำหนดความหมาย เสน่ห์การท่องเที่ยวอย่างไร เพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่นักท่องเที่ยวมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่เป็นที่มีคุณค่าเชิงสัญญะ (sign value) และ เอกลักษณ์ไทย (Thai value) ซึ่งเป็นตัวกำหนดความหมาย ความเป็นไทย (Thainess)

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาเรื่อง “เสน่ห์การท่องเที่ยวไทยผ่านการวิเคราะห์ภาพถ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เผยแพร่ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ภายใต้กรอบแนวคิดของสำนักสัญญะวิทยา: กรณีศึกษา กระบี่ กรุงเทพมหานคร โคราช พัทยา และ อยุธยา” สามารถใช้แนวคิดเรื่อง “เทคโนโลยีเป็นตัวกำหนด (technology determination)” ของมาร์แชล แมคลูฮาน (Marshall McLuhan) มาอธิบายว่า “กระแสแชร์ภาพถ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เผยแพร่ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์” เป็นตัวอย่างการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมบนโลกไซเบอร์ (cyber culture) อย่างไร เช่น กระแสเผยแพร่ภาพถ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์สามารถที่จะช่วยเผยแพร่เสน่ห์การท่องเที่ยวไทยต่อๆ กันไปเรื่อย

References

Ahmed, N. (1996). *Cross-cultural content analysis of advertising from the United States and India.* Doctor of Philosophy Thesis, University of Southern Mississippi.

Baker, C. N. (2005). Images of women’s sexuality in advertisements: A content analysis of black- and white-oriented women’s and men’s magazines. *Sex Roles, 52*(1), 13–27.

Barthes, R. (1961). *Communications*. Paris: Seuil.

Clinton, P. A., Llyin, M. V., & Mey, J. L. (1998). *Political discourse in transition in Europe 1989-1991.* PA: John Benjamins.

Craig, R. T., & Muller, H. L. (2007). *Theorizing communication: Readings across traditions*. Thousand Oaks, CA: Sage.

CNN online. (2016). *Irresistible cities: World’s 25 top tourism destinations.* Retrieved from http://edition.cnn.com/2016/01/28/travel/most-visited-cities-euromonitor-2016/index.html

Cornwel-Smith, P., & Goss, J. (2009). V*ery Thai: Everyday popular culture.* Bangkok: Sirivatana.

Devine-Wright, P., & Lyons, E. (1997). Remembering pasts and representing places: The construction of national identities in Ireland. *Journal of Environment Psychology, 17*(1), 33-45.

Faculty of Medicine, Chiang Mai University. (2017). *ASEAN economic community (AEC): Opportunity and threats which may affect Thai industries section*. Retrieved from http://www.med.cmu.ac.th/library/asean-web/asean-pillars/Thai_Industry_and_AEC.pdf (in Thai)

Gordon, C. A., & Miller, J. L. (2005). *When stereotypes collide: Race/ethnicity, gender, and video style in congressional campaigns.* New York: Peter Lang.

Grant, A. E., & Meadows, J. H. (2010). *Communication technology update and fundamentals* (2nd ed.). Boston: Focal.

Greenwood, K. (2005). *Picturing presidents: A content analysis of photographs of presidents from the pictures of the year.* Paper presented at the annual meeting of the National Communication Association, Sheraton New York, New York City, NY. May 25th, 2009.

Holsti, O. R. (1969). *Content analysis for the social sciences and humanities.* MA: Addison-Wesley.

Hung, K. H., Li, S.Y., & Belk, R.W. (2007). Glocal understandings: Female readers' perceptions of the new woman in Chinese advertising. Journal of International *Business Studies, 38*(6), 1034-1051.

John Locke. (1813). *Of the abuse of words*. London: Penguin.

Kaewthep, K. (1998). *Study mass media through critical theory view*. Bangkok: Edison. (in Thai)

Kaewthep, K., Sthapitanon, P., & Gunpai, K. (2000). *Look at new media look at new society.* Bangkok: Edison. (in Thai)

Kim, M., & Chung, A.Y. (2005). Consuming orientalism: Images of Asian/American women in multicultural advertising. *Qualitative Sociology, 28*(1), 67-89.

Ministry of Tourism & Sports. (2017). *Thai tourism strategy in year 2015-2017*. Retrieved from http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114 (in Thai)

Moriarty, S. E. (1996). Abduction: A theory of visual interpretation. *Communication Theory, 6*(1), 167-187.

Peirce, C. S. (1894). What is a sign?. *In* The Peirce Edition Project (ed.), *The essential Peirce selected philosophical writings* (pp. 4-10). Bloomington: Indiana University.

Roonkasem, N. (2006). *Communication and practices of representation through the museums as texts in Thailand.* Doctor of Philosophy Thesis, Chulalongkorn University. (in Thai)

Saussure, F. D. (1974). *Course in general linguistics.* London: Fontana.

Thaiwais. (2017). *Thainess.* Retrieved from http://thaiwais.org/ (in Thai)

The Office of Industrial Economics. (2017). *Master plan for Thai industries development.* Retrieved from http://www.oie.go.th/sites/default/files/ (in Thai)

Tourism Authority of Thailand. (2014). *TAT to make Thainess and happiness core themes of tourism marketing plan for 2015.* Retrieved from http://www.tourismthailand.org/marketing database (in Thai)

อิทธิพลของภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร

Effects of Thai Airasia Airline Image and Service Quality on Passengers' Service Usage Behavior

ณิศรา ระวียัน และ นิศากร สมสุข
Nisarar Raviyan and Nisakorn Somsuk
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Master of Science Program in Aviation, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษา (1) ภาพลักษณ์ และคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย (2) พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้โดยสาร และ (3) อิทธิพลของภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร กำหนดวิธีการวิจัยเป็นแบบไม่ทดลองในรูปแบบการศึกษาเฉพาะกรณี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณแบบขั้นตอน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ และคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ใช้บริการ สายการบินไทยแอร์เอเชียคิดเป็นความถี่เฉลี่ย 5 ครั้งต่อปี มีพฤติกรรมการบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำในระดับมากที่สุด ภาพลักษณ์ (x_1) และคุณภาพการให้บริการ (x_2) ของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร (y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์, คุณภาพการให้บริการ, พฤติกรรมการใช้บริการ, สายการบินไทยแอร์เอเชีย

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the image and service quality of Thai AirAsia Airline, (2) to study the service usage behavior of Thai AirAsia Airline's passengers, and (3) to study the effects of Thai AirAsia Airline's image and service quality on passengers' service usage behavior. The methodology used in this research was a non-experimental design in case study. The research tools were questionnaires. The sample size was 400 Thai AirAsia Airline passengers. Statistics used in analysis were percentage, mean, standard deviation, Pearson Correlation and stepwise multiple regression analysis. The overall opinion of the sample group toward image and service quality were at the highest level. The sample group's average usage of Thai AirAsia Airline was 5 times a year. The usage behavior of word of mouth advertising and restage (return customer) were at the highest level. The research findings indicated that image (x_1) and service quality (x_2) of Thai AirAsia Airline affected

the service usage behavior of passengers (y) with a statistically significant level of 0.05.

Keywords: image, service quality, service usage behavior, Thai Air Asia airline

บทนำ

สายการบินต้นทุนต่ำ (low cost airline) เป็นกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจด้านการบินที่กำลังได้รับความนิยมจากผู้โดยสารเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีราคาค่าโดยสารต่ำกว่าสายการบินระดับพรีเมี่ยม (premium airline) ด้วยการลดค่าใช้จ่ายของการบิน จะเน้นการดำเนินงานแบบประหยัด แต่ยังคงความปลอดภัยในการบินสูงสุดตามมาตรฐาน สากล สำหรับประเทศไทยหลังจากที่รัฐบาลให้ความสำคัญต่อนโยบายเปิดเสรีทางการบินในปี พ.ศ. 2546 ทำให้มีการจัดตั้งสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยขึ้น เช่น สายการบินไทยแอร์เอเชีย สายการบินนกแอร์ สายการบินโอเรียนท์ ไทยแอร์ไลน์

สำหรับภูมิภาคอาเซียนนั้นกระแสการตื่นตัวเพื่อก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ส่งผลให้เกิดความเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ ทั้งนี้ระหว่างปี พ.ศ. 2554 – 2556 มีการเปิดตัวสายการบินต้นทุนต่ำในภูมิภาคอาเซียนกว่า 7 สายการบิน ใน 6 ประเทศอาเซียน ได้แก่ เวียดนาม สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เมียนมาร์ สิงคโปร์ อินโดนีเซีย และฟิลิปปินส์

การเปิดตัวสายการบินต้นทุนต่ำที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นในภูมิภาคอาเซียน ทั้งยังมีการแข่งขันจากสายการบินตะวันออกกลาง เช่น Emirates, QATAR และ ETIHAD) ที่มีเป้าหมายเปิดเส้นทางบินใหม่เพิ่มขึ้นโดยเฉพาะเส้นทางที่บินมายังภูมิภาคเอเชีย ส่งผลให้ธุรกิจการบินเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงและต่อเนื่อง นอกจากนี้ จากรายงานของศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ ไทยพาณิชย์ เมื่อ 16 มกราคม 2558 ได้ชี้ให้เห็นว่าสายการบินต้นทุนต่ำต้องเผชิญการแข่งขันกับธุรกิจสายการบินที่เติบโตไม่แพ้กัน คือ ธุรกิจสายการบินให้บริการแบบเช่าเหมาลำ ที่มีอัตราการเติบโตถึง 48 เปอร์เซ็นต์ในช่วงระยะเวลาเดียวกัน โดยในปี 2013 การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยระบุว่ามีผู้โดยสารใช้บริการเครื่องบินเช่าเหมาลำสูงถึง 4.6 ล้านคน หรือเพิ่มขึ้น 3 ล้านคนจากปี 2009 กลุ่มธุรกิจสายการบินจึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบในการดำเนินงาน โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจให้ครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารเพื่อเพิ่มศักยภาพและขยายตลาดการแข่งขัน ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของสายการบินเป็นสิ่งสำคัญที่จะสนับสนุนต่อการดำเนินธุรกิจของสายการบิน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของภาพลักษณ์ (image) และคุณภาพการให้บริการ (service quality) ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของสายการบินต่อไปในอนาคต การศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาทางด้านภาพลักษณ์และปรับปรุงการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้ดียิ่งขึ้น ก่อให้เกิดความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจด้านการบินต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย

2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียของผู้โดยสาร

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Kotler (2000) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์ เป็นองค์รวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่บุคคล

มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติและการกระทำใดๆ ที่คนเรามีต่อสิ่งนั้นจะมีความเกี่ยวพันกับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้น

วิรัช อภิรัตนกุล (2540) ได้อธิบายเกี่ยวกับภาพลักษณ์สามารถจำแนกออกได้เป็น 4 ประเภท สำคัญๆ ดังนี้ (1) ภาพลักษณ์ของบริษัท (corporate image) คือภาพที่เกิด ขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อบริษัทและหมายรวมถึงด้านการบริการ การจัดการสินค้า และผลิตภัณฑ์ของบริษัทแห่งนั้นด้วย (2) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (institutional image) คือภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบันหรือองค์กร ซึ่งโดยมากเน้นไปทางด้านตัวสถาบันหรือองค์กรเพียงอย่างเดียว (3) ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ (product/service image) คือภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือบริการของบริษัทเพียงอย่างเดียว และ (4) ภาพลักษณ์ที่มีต่อสินค้าตราใดตราหนึ่ง (brand image) คือภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้ายี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งหรือตราใดตราหนึ่งหรือเครื่องหมายการค้า (trademark) ใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง ใจทิพย์ ศรีประกายเพชร (2537) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจนั้นทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ถ้าองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจและการสนับสนุนร่วมมือให้องค์กรนั้นๆ ประสบกับความสำเร็จในการดำเนินงาน แต่ถ้าหากองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ย่อมได้รับการต่อต้านและการดูหมิ่น เกลียดชัง ภาพลักษณ์จึงเป็นรากฐานแห่งความมั่นคงขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Fitzsimmons (2006) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของลูกค้าตั้งแต่เริ่มแรกที่รับรู้เกี่ยวกับบริการกับการบริการที่ได้รับจริง

Lovelock (2002) ได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพของการบริการว่าลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี 5 ข้อ ดังนี้ (1) สิ่งที่สัมผัสได้ (tangibles) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งที่สัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical evidence) (2) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรเป็นไปอย่างถูกต้อง และได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม (3) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (responsiveness) เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (4) การรับประกัน (assurance) เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ มีความสุภาพและจริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัย และ (5) การให้ความ สำคัญกับลูกค้า (empathy) เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจเนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล

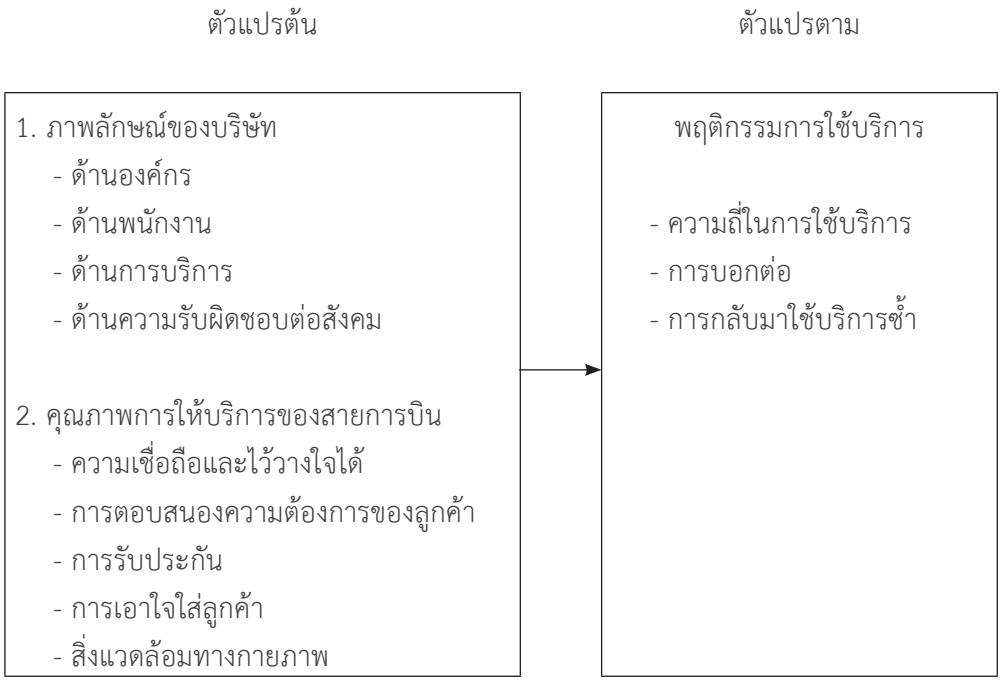
แสงเดือน วนิชดำรงศักดิ์ (2555) ได้อธิบายถึงความสำคัญของคุณภาพในการบริการ สามารถพิจารณาได้ในเชิงปริมาณและคุณภาพ ดังนี้ ความสำคัญในเชิงคุณภาพประกอบด้วย สร้างความพอใจและความจงรักภักดีให้ลูกค้า การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าติดใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ความสำคัญในเชิงปริมาณ ได้แก่ การลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมการตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า พฤติกรรมผู้ซื้อ แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ

Kotler (2009) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ซึ่งมีผลมาจากความแตกต่างกันของลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ทำให้การตัดสินใจซื้อของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน โดยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้ (1) ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (culture factor) เป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการพื้นฐานและ

พฤติกรรมของบุคคลโดยบุคคลจะเรียนรู้ค่านิยม ทัศนคติ และมีพฤติกรรมอย่างไรนั้น จะต้องพิจารณากระบวนการทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับครอบครัวและสถาบันต่างๆ ในสังคม (2) ปัจจัยด้านสังคม (social factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ (3) ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factor) การตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนในด้านต่าง ๆ เช่น อายุ อาชีพ และการศึกษา และ (4) ปัจจัยด้านจิตวิทยา (psychological factor) ถือว่าเป็นปัจจัยภายในตัวผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและการใช้สินค้า ปัจจัยภายในประกอบด้วย การจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ความเชื่อ และทัศนคติ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร

2. การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร

3. ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยแบบไม่ทดลอง ในรูปแบบการศึกษาเฉพาะกรณี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (infinite population) ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คนวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) จากผู้โดยสาร ที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยมีทั้งหมด 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย

ส่วนที่ 3 คำถามการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสายการบิน

โดยส่วนที่ 2, 3 และ 4 นี้ เป็นการวัดข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยที่ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์และการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

- แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด ซึ่งจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2559 – มกราคม พ.ศ. 2560

- แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้ศึกษารวบรวมไว้แล้ว ทั้งจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน ซึ่งได้ดำเนินการรวบรวมตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – กันยายน พ.ศ. 2559

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างดังนี้ ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล นำมาแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ (percentage) การรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย และพฤติกรรมการใช้บริการ นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานอิทธิพลของภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร พบว่า

1. ภาพลักษณ์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านความถี่ในการใช้บริการ ด้านการบอกต่อ และด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าผู้โดยสารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์มากขึ้นพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารในด้านต่างๆ จะเพิ่มมากขึ้น ถ้าผู้โดยสารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ลดลงพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารในด้านต่างๆ จะลดลง โดยที่ระดับความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการด้านความถี่และการบอกต่อมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในขณะที่ความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์กับพฤติกรรมการใช้บริการด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก แสดงรายละเอียดดังตาราง 1 - 3

ตาราง 1

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียกับพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านความถี่ในการใช้บริการ

ภาพลักษณ์สายการบินไทยแอร์เอเชีย	พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ด้านความถี่ในการใช้บริการ			
	Pearson Correlation (r)	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านองค์กร	.112	.025	ต่ำ	เดียวกัน
2. ด้านพนักงาน	.103	.039	ต่ำ	เดียวกัน
3. ด้านบริการ	.114	.023	ต่ำ	เดียวกัน
4. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	.108	.031	ต่ำ	เดียวกัน
ผลรวมด้านภาพลักษณ์	.110	.028	ต่ำ	เดียวกัน

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 2

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียกับพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านการบอกต่อ

ภาพลักษณ์สายการบินไทยแอร์เอเชีย	พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ด้านการบอกต่อ			
	Pearson Correlation (r)	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านองค์กร	.115	.021	ต่ำ	เดียวกัน
2. ด้านพนักงาน	.111	.026	ต่ำ	เดียวกัน
3. ด้านบริการ	.133	.008	ต่ำ	เดียวกัน
4. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	.114	.022	ต่ำ	เดียวกัน
ผลรวมด้านภาพลักษณ์	.118	.018	ต่ำ	เดียวกัน

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียกับพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ

ภาพลักษณ์สายการบินไทยแอร์เอเชีย	พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ			
	Pearson Correlation (r)	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านองค์กร	.994	.000	สูงมาก	เดียวกัน
2. ด้านพนักงาน	.976	.000	สูงมาก	เดียวกัน
3. ด้านบริการ	.995	.000	สูงมาก	เดียวกัน
4. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	.993	.000	สูงมาก	เดียวกัน
ผลรวมด้านภาพลักษณ์	.997	.000	สูงมาก	เดียวกัน

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. คุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร ในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านความถี่ในการใช้บริการ ด้านการบอกต่อ และด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าผู้โดยสารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมากขึ้นพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารในด้านต่างๆ จะเพิ่มมากขึ้น ถ้าผู้โดยสารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการลดลงพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารในด้านต่างๆ จะลดลง โดยที่ระดับความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านความถี่และการบอกต่อมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในขณะที่ความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำมีความสัมพันธ์ในระดับสูง แสดงรายละเอียดดังตาราง 4 – 6

ตาราง 4

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียกับพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านความถี่ในการใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย	พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ด้านความถี่ในการใช้บริการ			
	Pearson Correlation (r)	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	.107	.032	ต่ำ	เดียวกัน
2. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	.106	.034	ต่ำ	เดียวกัน
3. ด้านการรับประกัน	.112	.025	ต่ำ	เดียวกัน
4. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	.109	.029	ต่ำ	เดียวกัน
5. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	.112	.025	ต่ำ	เดียวกัน
ผลรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	.110	.027	ต่ำ	เดียวกัน

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 5

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านการบอกต่อ

คุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย	พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ด้านการบอกต่อ			
	Pearson Correlation (r)	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	.115	.022	ต่ำ	เดียวกัน
2. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	.114	.022	ต่ำ	เดียวกัน
3. ด้านการรับประกัน	.106	.034	ต่ำ	เดียวกัน
4. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	.105	.035	ต่ำ	เดียวกัน
5. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	.106	.033	ต่ำ	เดียวกัน
ผลรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	.110	.028	ต่ำ	เดียวกัน

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 6

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ

คุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย	พฤติกรรมการใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ			
	Pearson Correlation (r)	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	.980	.000	สูงมาก	เดียวกัน
2. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	.979	.000	สูงมาก	เดียวกัน
3. ด้านการรับประกัน	.985	.000	สูงมาก	เดียวกัน
4. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	.978	.000	สูงมาก	เดียวกัน
5. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	.985	.000	สูงมาก	เดียวกัน
ผลรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	.990	.000	สูงมาก	เดียวกัน

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารในด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ด้านการบอกต่อ พบว่าภาพลักษณ์โดยรวม (x1) และคุณภาพการให้บริการโดยรวม (x_2) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารด้านการบอกต่อ (y_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าถ้าภาพลักษณ์โดยรวมเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารด้านการบอกต่อ เพิ่มขึ้น ถ้าคุณภาพการให้

บริการโดยรวมเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารด้านการบอกต่อเพิ่มขึ้น

3.2 ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ ถ้ามีโอกาส พบว่าภาพลักษณ์โดยรวม (x_1) และคุณภาพการให้บริการโดยรวม (x_2) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ ถ้ามีโอกาส (y_2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าถ้าภาพลักษณ์โดยรวมเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ ถ้ามีโอกาสเพิ่มขึ้น ถ้าคุณภาพการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ ถ้ามีโอกาส เพิ่มขึ้น

3.3 ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ ด้วยความผูกพัน โดยพบว่าภาพลักษณ์โดยรวม (x_1) และคุณภาพการให้บริการโดยรวม (x_2) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ ด้วยความผูกผัน (y_3) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ถ้าภาพลักษณ์โดยรวมเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ ด้วยความผูกพันเพิ่มขึ้น ถ้าคุณภาพการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำด้วยความผูกพันเพิ่มขึ้น

3.4 ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ แม้ว่าจะปรับราคาสูงขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจ ภาพลักษณ์โดยรวม (x_1) และคุณภาพการให้บริการโดยรวม (x_2) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ แม้ว่าจะปรับราคาขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจ (y_4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าถ้าภาพลักษณ์โดยรวมเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ แม้ว่าจะปรับราคาขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น ถ้าคุณภาพการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำแม้ว่าจะปรับราคาตามภาวะเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น

3.5 ด้านความถี่ในการใช้บริการ ภาพลักษณ์โดยรวม (x_1) และคุณภาพการให้บริการโดยรวม (x_2) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารด้านความถี่ในการใช้บริการ (y_5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าถ้าภาพลักษณ์โดยรวมเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารด้านความถี่ในการใช้บริการเพิ่มขึ้น ถ้าคุณภาพการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารด้านความถี่ในการใช้บริการเพิ่มขึ้น

ผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวข้างต้น แสดงรายละเอียดดังตาราง 7 - 11

ตาราง 7

ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการโดยรวมที่สามารถนำมาใช้เป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารด้านการบอกต่อ

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	std. Error	Beta		
ค่าคงที่	1.375	.552		2.457	.014
ภาพลักษณ์โดยรวม (x_1)	11.185	1.012	4.637	11.054	.000
คุณภาพการให้บริการโดยรวม (x_2)	9.903	.960	4.328	10.316	.000

R = .546 R^2 = .298 Adjust R^2 = .294 $\hat{y}_1 = 1.357 + 11.185 (x_1) + 9.903 (x_2)$

ตาราง 8

ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการโดยรวมที่สามารถนำมาใช้เป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ ถ้ามีโอกาส

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.202	.086		2.349	.019
ภาพลักษณ์โดยรวม (x_1)	2.063	.157	2.134	13.118	.000
คุณภาพการให้บริการโดยรวม (x_2)	1.102	.149	1.202	7.388	.000

R = .946 R^2 = .894 Adjust R^2 = .894 $\hat{y}_2 = .202 + 2.063 (x_1) + 1.102 (x_2)$

ตาราง 9

ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการโดยรวมที่สามารถนำมาใช้เป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ ด้วยความผูกพัน

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.160	.063		2.545	0.11
ภาพลักษณ์โดยรวม (x_1)	.591	.115	.515	5.128	.000
คุณภาพการให้บริการโดยรวม (x_2)	1.623	.109	1.491	14.836	.000

R = .980 R^2 = .960 Adjust R^2 = .959 $\hat{y}_3 = .160 + .591 (x_1) + 1.623 (x_2)$

ตาราง 10

ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการโดยรวมที่สามารถนำมาใช้เป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ แม้ว่าจะปรับราคาสูงขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจ

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.046	.012		3.887	.000
ภาพลักษณ์โดยรวม (x_1)	.123	.022	.118	5.685	.000
คุณภาพการให้บริการโดยรวม (x_2)	.868	.012	.881	42.304	.000

R = .999 R^2 = .998 Adjust R^2 = .998 $\hat{y}_4 = .046 + .123 (x_1) + .868 (x_2)$

ตาราง 11

ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการโดยรวมที่สามารถนำมาใช้เป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารด้านความถี่ในการใช้บริการ

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.072	.053		1.348	.026
ภาพลักษณ์โดยรวม (x_1)	1.478	.098	1.460	15.106	.000
คุณภาพการให้บริการโดยรวม (x_2)	.463	.093	.482	4.989	.000

R = .981 R^2 = .963 Adjust R^2 = .963 $\hat{y}_5 = .072 + 1.478 (x_1) + .463 (x_2)$

การอภิปรายผล

การศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทย แอร์เอเชียต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร ผลจากการศึกษาสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียทุกด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านพนักงาน ด้านการบริการ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความถี่ในการใช้บริการ ด้านการบอกต่อ และด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ เป็นการสะท้อนให้เห็นว่าภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เสรี วงษ์มณฑา (2542) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของภาพลักษณ์ไว้ 2 ประการ

1.1 ด้านจิตวิทยา (psycho-logical) ภาพลักษณ์เปรียบประดุจหางเสือที่กำหนดทิศทางพฤติกรรมของปัจเจกชนที่มีต่อสิ่งใดที่อยู่รอบตัวบุคคลนั้น ถ้าบุคคลนั้นมีภาพลักษณ์เชิงบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว จะมีแนวโน้มพฤติกรรมเชิงบวกออกมาเช่นกัน

1.2 ด้านธุรกิจ (commercial) ภาพลักษณ์ในด้านนี้ถือว่าเป็นมูลค่าเพิ่ม (value added) ที่มีให้กับสินค้าและบริษัท ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์เชิงจิตวิทยาที่มีอยู่ในตัวสินค้า

2. คุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความถี่ในการใช้บริการ ด้านการบอกต่อ และด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ เป็นการสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แสงเดือน วนิชดำรงศักดิ์ (2555) ที่ได้อธิบายถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการที่เป็นความสำคัญในเชิงคุณภาพที่สามารถสร้างความพอใจและความจงรักภักดีให้ลูกค้า การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าติดใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ

3. จากการศึกษา พบว่า ภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร เป็นการสะท้อนให้เห็นว่าภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้โดยสาร ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ผลงานวิจัยของปรัชญาคม ล้วนรัตน์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อความไว้วางใจและพฤติกรรมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ภาพ

ลักษณ์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีอิทธิพลกับความไว้วางใจโดยรวมต่อบริษัท และผลงานวิจัยของปูชิตา เลิศธรรมจินดา (2557) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้และภาพลักษณ์ตราสินค้าต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคโทรศัพท์มือถือยี่ห้อ ซัมซุง ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ตราสินค้ามีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมของผู้บริโภค และผลงานวิจัยของอนงค์ณัฐ ทาอินต๊ะ(2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ

จากผลการศึกษาที่ได้ในงานวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องที่ได้นำเสนอมาตามลำดับ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า พฤติกรรมการบริโภคของผู้บริโภคในการเลือกซื้อ เลือกใช้สินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองให้ได้รับความพึงพอใจนั้น มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหลายประการ ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่จะมากระตุ้นความรู้สึกการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ภาพลักษณ์และคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้บริโภคนำมาพิจารณาเลือก ใช้สินค้าและบริการ ภาพลักษณ์เป็นการรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับองค์กรทั้งหมด ซึ่งมีอิทธิพลต่อการประเมินทางเลือกของผู้บริโภค ในขณะเดียวกันการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้บริโภคก็เป็นปัจจัยสำคัญเช่นกันที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้บริโภคมีความชื่นชมในธุรกิจ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. เนื่องจากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างต่อภาพลักษณ์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียโดยภาพรวม ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านพนักงาน ด้านการบริการ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด แสดงว่า สายการบินไทยแอร์เอเชียมีภาพลักษณ์ที่ดี ดังนั้น ก็ควรพยายามรักษาภาพลักษณ์ของสายการบินไทยแอร์เอเชียให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยการยึดหลักการองค์กรที่ดีให้ความช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ ตลอด จนการส่งเสริมเจ้าหน้าที่และพนักงานขององค์กร ให้เป็นผู้ที่มีความพร้อมในการถ่ายทอดข้อมูลและการให้บริการที่ดีมีมาตรฐานในการให้บริการ

2. เนื่องจากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ความคิดเห็นของผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียโดยภาพรวมในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด แสดงว่า สายการบินไทยแอร์เอเชียมีคุณภาพการให้บริการที่ดี ดังนั้น เพื่อให้สายการบินสามารถรักษาคุณภาพการให้บริการได้เป็นอย่างดีต่อไป สายการบินไทย แอร์เอเชียควรส่งเสริมหรือจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้า ที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเอาใจใส่ มีการตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ มีความทันสมัย มีความพร้อมใช้อยู่ตลอดเวลา มีการกำหนดแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้บริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

3. เนื่องจากผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่สายการบินไทยแอร์เอเชียต้องปรับปรุงเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ควรให้มีการโหลดกระเป๋าฟรี ควรมีอาหาร น้ำ หรืออาหารว่าง บริการเสิร์ฟฟรี ควรอบรมในส่วนการโหลดสัมภาระเพราะกระเป๋าเสียหาย ควรลดค่าตั๋วเดินทาง และควรจัดโปรโมชั่นให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้สายการบินไทยแอร์เอเชีย พิจารณากำหนดยุทธศาสตร์วิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมากำหนดเป็นเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปอาจพิจารณาปัจจัยที่สำคัญที่อาจมีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อการใช้บริการของ

ผู้โดยสาร เช่น

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา และรูปแบบการดำเนินชีวิต

1.2 ปัจจัยด้านสังคม เช่น ครอบครัว บทบาท และสถานภาพ

1.3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม เพื่อให้มีการศึกษาและรับรู้ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ที่ส่งผลให้การตัดสินใจใช้บริการของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน

2. ควรมีการทำการศึกษาในเชิงลึก หรือทำการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดในประเด็นต่างๆ มากขึ้น

References

Apirattanakul, V. (1997). *Public relations.* Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Fitzsimmons, J. A. (2006). *Service management: Operations, strategy and information technology* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Kotler, P. (2000). *Marketing management* (10th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Kotler, P. (2009). *Marketing management* (13rd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Lertthamjinda, P. (2014). T*he Influences of perceive quality and brand image on trust, satisfaction, word of mouth and repurchases of Samsung mobile phone's customer*. Master of Business Administration Thesis , Bangkok University. (in Thai)

Lovelock, C. H. (2010). *Service marketing* (4th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Luanrat, P. (2011). *Brand image of TOT Co., Ltd. (public company) influences on consumer trust and consumer behavior in Bangkok metropolitan area*. Master of Business Administration Thesis , Srinakharinwirot University. (in Thai)

Sareerat, S., et al. (1998). *Marketing mangment* . Bangkok: Theera Film & Scitex . (in Thai)

Sriprakaipheth, J. (1994). *The study of strategy of public relations and effectiveness of thaicom satellite project' s imagine building*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Thainta, A. (2012). *Factor affecting to select a low cost airline by customer* (Research Report). Chiang Mai: Chiang Mai University. (in Thai)

Wanichdumronksak, S. (2012). *Perception on image and service quality: A case study of Kiatnakin bank at branches in bangkok metropolitan region.* Master of Business Administration Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Wongmontha, S. (1999). *Customer behavior analysis.* Bangkok: Diamond in Business World. (in Thai)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

Factors Affecting the Acceptance of Doing Banking Transactions on Smartphones in Bangkok and its Vicinity

จักรพงษ์ ลีลาธนาคีรี และ ธัญวรัตน์ สุวรรณะ

Jakkapong Leelathanakeeree and Thanwarat Suwanna

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน แนวคิดที่ใช้ในการศึกษาคือ ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล โดยประยุกต์ใช้กับแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05. ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุ 26 – 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท พบว่าปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม ส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนมากที่สุด ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมาก และปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม

คำสำคัญ: การยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงิน, แอปพลิเคชั่นทางการเงิน, สมาร์ทโฟน

Abstract

The purposes of this study were study the relationship and the factors that influence the acceptance of doing financial transactions on smartphones in Bangkok and its vicinity. Data concerning demographic characteristics and financial transactions on smartphones were analyzed. This study used survey research methodology. The samples consisted of 400 participants who carried out financial transactions on smartphones in Bangkok and its vicinity. The theory used in this thesis study were the technology acceptance model and a theory of reasoned action model which applied the questionnaire as a tool for data collection. The statistics used in the analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation which analyzed the relationship between the variables. It found there was a significance level of 0.05. with Pearson's correlation coefficient. The results of this study revealed that the majority of the participants were male, ranging from 26 to 35 years old, who mostly held bachelor's degrees. Most of them were employees of companies. It was found that the attitude norm

factor on the transaction affected most behavioral acceptances of transactions banking on smartphones. The perceived ease of use doing financial transactions on smart phones affected most participants to conduct financial transactions on their smart phones as well as safety and security factors affected the attitude and norms that caused participants to use their smart phones for financial transactions.

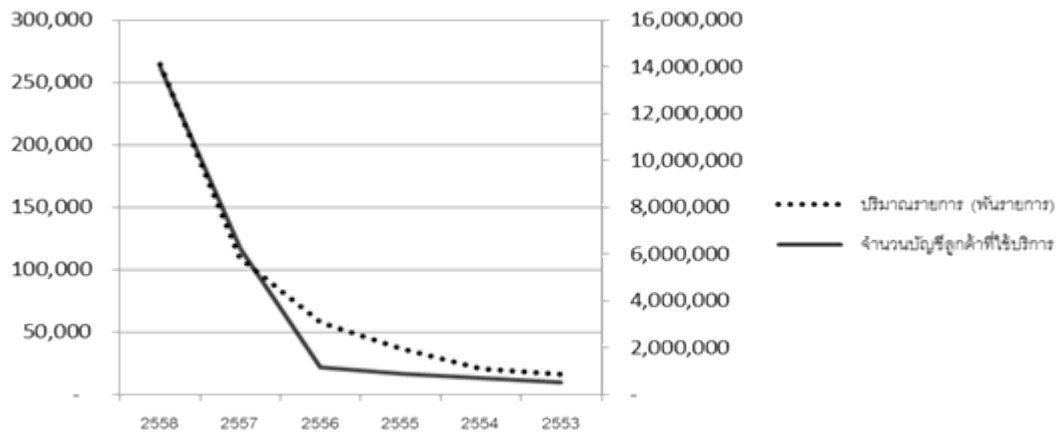
Keywords: acceptance of financial, application of financial, smartphone

บทนำ

ในอดีตการทำธุรกรรมทางการเงินผู้ใช้บริการจะต้องเดินทางไปยังธนาคารพาณิชย์ ไม่ว่าจะเป็นการโอนเงินระหว่างบัญชีของบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง, การตรวจสอบยอดเงินในบัญชี, การโอนเงินข้ามเขต การชำระค่าบริการต่างๆ เช่น ค่าน้ำ, ค่าไฟฟ้า, ค่าอสังหาริมทรัพย์, ค่างวดรถยนต์, ค่าบัตรเครดิต ฯลฯ โดยต้องกรอกแบบฟอร์มตามที่ธนาคารพาณิชย์จัดเตรียมไว้ให้บริเวณหน้าเคาน์เตอร์ (teller) โดยมีการแจกบัตรคิวให้ผู้ใช้บริการ และ ที่สำคัญเวลาการให้บริการมีจำกัด กล่าวคือ ธนาคารพาณิชย์จะเปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ในเวลาราชการทำการเท่านั้น ในช่วงวันสิ้นเดือนธนาคารพาณิชย์ จะมีผู้ใช้บริการอย่างเป็นมาก ทั้งนี้พนักงานที่ให้บริการก็ยังมีจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาทำธุรกรรมทางการเงิน รวมถึงในอดีตเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารยังไม่แพร่หลาย การใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบพกพาที่ถูกเรียกว่า โทรศัพท์มือถือนั้น สามารถโทรออก, รับสายเข้า หรือ ส่งข้อความในแบบข้อความสั้น (Short Message Service--SMS) ได้อย่างเดียว

ปัจจุบันเทคโนโลยีของการสื่อสารมีการพัฒนาจากโทรศัพท์มือถือมาเป็นสมาร์ทโฟน เพิ่มคุณสมบัติรองรับการใช้งานอินเตอร์เน็ต ผ่านเทคโนโลยี 3G , 4G , กล้องถ่ายภาพมีความละเอียดสูง, ไม่มีปุ่มกดตัวเลข, หน้าจอเป็นแบบระบบสัมผัส, ระบบปฏิบัติการ (operating system) ขั้นพื้นฐานในที่นี้ขอยกตัวอย่าง เช่น iOS, Android, Windows Phone เป็นต้น โดยผู้ใช้งานสามารถติดตั้งแอปพลิเคชันเพิ่มหรือ ปรับแต่งการใช้งานได้ตามลักษณะการใช้งานให้เหมาะในแต่ละบุคคล ด้วยความสามารถของสมาร์ทโฟน ที่สามารถติดตั้งแอปพลิเคชันต่างๆ มาใช้งานได้ไม่ว่าจะเป็นด้านเครือข่ายสังคม (social network), เกมส์ (games), บันเทิง (entertainment) และ การเงิน (finance) จึงทำให้ธนาคารพาณิชย์ มีแนวคิดที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้พัฒนาแอปพลิเคชันทางการเงินเกิดขึ้นบนสมาร์ทโฟน เพื่อเพิ่มช่องทางของการติดต่อ ในการทำธุรกรรมระหว่างธนาคารพาณิชย์กับลูกค้าอีกหนึ่งรูปแบบคือบริการ Mobile Banking หรือ Mobile Internet Banking ขึ้นมาทำให้ลูกค้าได้รับความความสะดวก รวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการสามารถ เช็คยอดเงินคงเหลือ, โอนเงิน, เติมเงิน , ชำระค่าบริการ, ค้นหาที่ตั้งของสาขา, ค้นหาที่ตั้งเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (Automated Teller Machine--ATM) ฯลฯ ปัจจุบันธนาคารไหนยังไม่สามารถทำธุรกรรมผ่านสมาร์ทโฟน ก็จะทำให้ความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจของธนาคารนั้นลดลง

จากข้อมูลสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทยตั้งแต่ปี 2553 เป็นต้นมา ที่มีการรวมสถิติการทำธุรกรรมการชำระเงินผ่าน Mobile Banking ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในไทย เนื่องจากการได้รับการส่งเสริมจากใช้งานจากธนาคารพาณิชย์ทำให้ผู้ใช้บริการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำธุรกรรมประเภท Mobile Banking มากขึ้นเพราะสะดวกรวดเร็วกว่าการใช้งานกับพนักงานสาขา จากข้อมูลสถิตของธนาคารแห่งประเทศไทย ในปี 2557 มีจำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ 6,229,960 บัญชี มีปริมาณการทำรายการ 109,350 พันล้านรายการ คิดเป็นมูลค่า 1,364 พันล้านบาท และ ในปี 2558 มีจำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ 13,918,815 บัญชี มีปริมาณการทำรายการ 263,923 พันล้านรายการ คิดเป็นมูลค่า 2,800 พันล้านบาท เติบโตขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2557 อยู่ที่ร้อยละ 105.28



ภาพ 1 ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking
ที่มา. จาก *ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking*, โดย ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558, ค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/PaymentSystems/Pages/StatPaymentTransactions.aspx

ดังนั้นการศึกษาปัจจัย ด้านการคาดหวังในประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย และ ด้านพฤติกรรมการใช้งานที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ก็จะเป็นประโยชน์กับธนาคาร บริษัทในเครือในกลุ่มสถาบันการเงิน และผู้พัฒนาโปรแกรม สามารถนำผลจากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และ ปรับปรุง แอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และระบบรักษาความปลอดภัยให้กับผู้ใช้งานได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดและทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The Theory of Reasoned Action--TRA) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (social psychology) นำเสนอโดย Fishbein & Ajzen (1975) ตามทฤษฎีอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความเชื่อที่มีต่อพฤติกรรมว่าพฤติกรรมมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลงนั้นมีผลมาจากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ โดยทฤษฎีนี้มีกล่าวไว้ว่า การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมแต่ละอย่างนั้น เพราะมีความเชื่อที่ว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพราะบุคคลแต่ละคนจะพิจารณาเหตุผลก่อนการกระทำเสมอ

2. ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior--TPB) นำเสนอโดย Fishbein & Ajzen (1980) เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม (social psychology) ที่มีการพัฒนามาจากทฤษฎี TRA

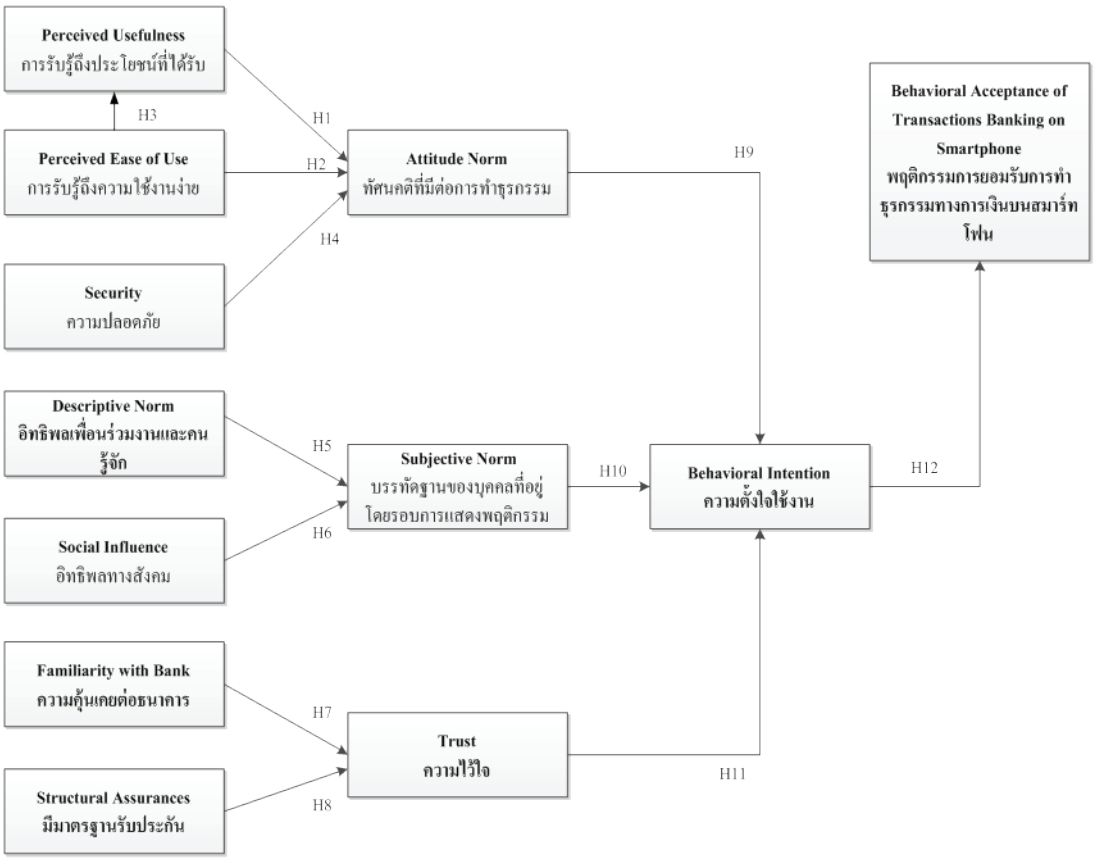
TPB จะศึกษาพฤติกรรมของแต่ละบุคคล (individual behavior) ที่ได้รับอิทธิพลมาจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (behavioral intention) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมนั้น ประกอบด้วย ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (attitudes towards the behavior) บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (subjective norm) และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (perceived behavior control)

3. ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model--TAM) เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี นำเสนอโดย Davis (1989) ซึ่งเป็นการปรับแต่งเพิ่มจากทฤษฎี TRA โดยหลักการของ TAM จะอธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (external variables)

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี (Perceived Usefulness--PU) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use--PEOU) และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (attitude toward using) ความสัมพันธ์ของทฤษฎี TAM ข้างต้น

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ในขณะที่ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานได้รับอิทธิพลจาก ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี และส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริงในที่สุด แต่อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องเพิ่มตัวแปรเพื่อสร้างความเข้าใจถึงวิธีการอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ของแต่ละบุคคลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น (Green, 2005) และเพื่อให้สามารถอธิบายเหตุผลของบุคคลในการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศ (Venkatesh & Davis, 2000)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา. จาก User acceptance models. โดย Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R., 1989, *Management Science,35*(8), pp 982-1003.

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานสมาร์ทโฟนส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งานสมาร์ทโฟนส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความปลอดภัยการใช้งานสมาร์ทโฟนส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบ

การแสดงพฤติกรรม

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารส่งผลต่อความไว้วางใจ

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านมาตรฐานรับประกันส่งผลต่อความไว้วางใจ

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้งาน

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (population) ประชากรที่ใช้สำหรับวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรที่เคยทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน ในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล

กลุ่มตัวอย่าง (sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชากรในกรุงเทพมหานครแบ่งพื้นที่ออกเป็น 50 เขต มีจำนวนรวม 5,692,284 คน , ปริมณฑล แบ่งออกเป็นจังหวัด สมุทรปราการ 1,261,530 คน, นนทบุรี 1,173,870 คน, ปทุมธานี 1,074,058 คน , นครปฐม 891,071 คน และสมุทรสาคร531,887 คน และมีการแบ่งแบบชั้นของจำนวนประชากรในการเก็บข้อมูล โดยใช้สูตรคำนวณประชากรของ กัลยา วานิชย์บัญชา (2550) และผู้วิจัยทำการสุ่มเลือกเก็บตัวอย่างด้วยวิธีแบบสะดวก (convenience sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในฉบับนี้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ในรูปแบบเอกสาร และ แบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มประชากร แบบสอบถามทั้งหมดมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป มีจำนวน 6 ข้อ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันบนสมาร์ทโฟน มีจำนวน 4 ข้อ ระบบปฏิบัติการบนสมาร์ทโฟน, คุณใช้บริการของธนาคารใดเป็น ธนาคารแรก ในการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน, ความถี่ในการใช้สมาร์ทโฟนทำธุรกรรมทางการเงิน และ คุณใช้บริการใดจากระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่ให้ความสำคัญในแต่ละด้านทั้งหมด 5 ด้าน ด้านทัศนคติ ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดง ด้านความไว้วางใจ ด้านความตั้งใจใช้งาน และด้านพฤติกรรมการใช้งาน มีจำนวน 40 ข้อ นำแบบสอบถามไปทดสอบเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha) กำหนดค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาไว้จำนวนมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 นำไปทดสอบจำนวน 30 ชุด พบว่าตัวแปรทุกตัวมีค่า >0.5 อย่างมีนัยสำคัญ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) โดยการใช้ข้อมูลดังต่อไปนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ในรูปแบบเอกสาร(questionnaires) และ แบบสอบถามออนไลน์ (questionnaires online) โดยใช้ Google Drive เป็นเครื่องมือช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง บทความ หนังสือ วารสาร งานวิจัย และข้อมูลอินเทอร์เน็ต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อ

อธิบายข้อมูลทั่วไป และคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาแจกแจงความถี่ (frequency), ค่าร้อยละ (percentage), ค่าเฉลี่ย (mean) ใช้อธิบายความหมายข้อมูลต่างๆ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics)) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การวิเคราะห์สมมติฐาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) ในการวิเคราะห์ค่าสถิติทั้งหมดกับ โปรแกรม SPSS

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป

ตาราง 1

ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะข้อมูลทั่วไป (ร้อยละ)	ข้อมูล	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
1. เพศ	ชาย	54.50
2. อายุ	26 - 35 ปี	59.50
3. ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	69.50
4. อาชีพ	พนักงานบริษัท	64.30
5. สถาพภาพ	โสด	65.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	20,001 - 30,000 บาท	30.75

จากตางรางที่ 1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่พบมากสุดอยู่ในช่วง 26 – 35 ปี ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดอยู่ในช่วงปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท สถานภาพส่วนใหญ่โสด สำหรับรายได้เฉลี่ยสูงสุดอยู่ในช่วง 20,001 - 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ลักษณะพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชั่นบนสมาร์ทโฟน

ตาราง 2

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะการใช้งาน (ร้อยละ)	ข้อมูล	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
1. ระบบปฏิบัติการบนสมาร์ทโฟน	iOS	61.00
2. ธนาคารในการทำธุรกรรม	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	41.00
3. ความถี่ในการการทำธุรกรรม	มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน	45.00
4. ประเภทบริการทำธุรกรรม	ดูยอดเงินคงเหลือ /ความเคลื่อนไหวบัญชี	88.50

จากตางรางที่ 2 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้งานกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ใช้ระบบปฏิบัติการ iOS มากกว่าระบบ Android ส่วนใหญ่ทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ความถี่ในการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนส่วนใหญ่ใช้งานมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน

ตาราง 3

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านต่างๆ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
ด้านทัศนคติ		
1. การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นความคิดที่ฉลาด	มาก	51.50
2. การใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นสิ่งที่ทันสมัยเพิ่มความสะดวกสบาย	มากที่สุด	49.30
3. คุณชอบการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน	มาก	47.00
ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม		
1. ครอบครัว มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน	มาก	36.30
2. เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน	มาก	41.80
3. คนส่วนใหญ่ มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน	มาก	50.00
4. สื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน	มาก	48.30
ด้านความไว้วางใจ		
1. คุณมีความเชื่อมั่นต่อระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนที่ใช้	มาก	48.30
2. ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนมีความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้	มาก	50.00
3. ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน สนใจผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นดันดับแรก	มาก	44.50
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์		
1. ทำธุรกรรมการเงินได้เร็วกว่าเดิม	มากที่สุด	64.8
2. สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง	มากที่สุด	59.3
3. ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง / ไม่เสียเวลารอคิว / ไม่เสียค่าธรรมเนียม	มากที่สุด	59.3
4. ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น	มากที่สุด	59.3
5. โอนเงิน เติมเงิน ชำระค่าสินค้า/บริการ ได้สะดวกขึ้น	มากที่สุด	72.8
ด้านความง่ายต่อการใช้งาน		
1. คุณเรียนรู้และติดตั้งระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนได้	มากที่สุด	56.50
2. คุณเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนได้	มากที่สุด	50.30
3. คุณเข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนได้ไม่ยาก	มากที่สุด	38.50
4. คุณคิดว่าระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนใช้งานง่าย	มากที่สุด	47.50
5. คุณต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนที่ง่ายต่อการใช้งาน	มากที่สุด	61.00

ตาราง 3 (ต่อ)

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านต่างๆ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ยสูงสุด
ด้านความปลอดภัย		
1. มีระบบความปลอดภัยที่ดี	มากที่สุด	42.00
2. มีระบบให้ Log in ก่อนเข้าใช้งานทุกครั้ง	มากที่สุด	58.00
3. สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ตลอด	มากที่สุด	55.30
4. มีการยืนยันตัวตนโดยการส่งรหัส OTP มาที่สมาร์ทโฟนทุกครั้ง	มากที่สุด	51.00
ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก		
1. สมาชิกในครอบครัวสนับสนุนให้คุณใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน	มากที่สุด	31.80
2. เพื่อน มีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน	มาก	47.00
3. เพื่อนร่วมงาน มีการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน	มาก	41.30
4. ผู้คนที่ฉันรู้จักส่วนใหญ่มีการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน	มาก	48.80
ด้านอิทธิพลทางสังคม		
1. คุณใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน เพราะทุกคนต่างให้ลองใช้	มาก	41.50
2. คุณใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน เพราะเป็นที่นิยมกันมาก	มาก	40.80
ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร		
1. พบเห็นข่าวสารของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ บ่อยๆ	มาก	42.30
2. เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของธนาคารประจำเวลามีปัญหาการใช้งานหรือมีข่าวสารใหม่ๆ	มาก	47.30
ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน		
1. การทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนปลอดภัย เพราะมีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค/ธนาคารแห่งประเทศไทย	มาก	46.50
2. ธนาคารมีมาตรฐานในการให้บริการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน และมีความรับผิดชอบ	มาก	53.50
ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน		
1. คุณมีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน	มากที่สุด	51.00
2. คุณจะแนะนำคนอื่นๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน	มาก	43.80
3. ในอนาคตถ้าต้องทำธุรกรรมการเงิน คุณจะทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน	มากที่สุด	55.80
ด้านการยอมรับการการธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน		
1. คุณใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นประจำ	มาก	46.00
2. คุณใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสามาร์ทโฟนบ่อยๆ	มาก	44.50
3. คุณใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนมากกว่าการไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร หรือ ตู้ ATM	มาก	46.30

จากตารางที่ 3 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านทัศนคติ พบว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นสิ่งที่ทันสมัยเพิ่มความสะดวกสบาย เป็นความคิดที่ฉลาด และชอบทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน

ด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม พบว่า ครอบครัว, เพื่อน / เพื่อนร่วมงาน, คนส่วนใหญ่, สื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน

ด้านความไว้วางใจ พบว่ามีความเชื่อมั่นต่อระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนที่ใช้ มีความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้ และธนาคารสนใจผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นอันดับแรก

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ พบว่าการทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนได้เร็วกว่าเดิม, สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมงไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง / ไม่เสียเวลารอคิว / ไม่เสียค่าธรรมเนียม,ตรวจสอบบัญชีได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น โอนเงิน เติมเงิน ชำระค่าสินค้า/บริการ ได้สะดวกขึ้น

ด้านความง่ายต่อการใช้งาน พบว่าสามารถเรียนรู้และติดตั้งระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนได้ สามารถเรียนรู้การใช้งานระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนได้ เข้าใจระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนได้ไม่ยาก, ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนใช้งานง่าย และ ต้องการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนที่ง่ายต่อการใช้งาน

ด้านความปลอดภัย พบว่าระบบมีความปลอดภัยที่ดี มีระบบให้ Log in ก่อนเข้าใช้งานทุกครั้งและ สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ตลอด ระบบมีการยืนยันตัวตนโดยการส่งรหัส OTP มาที่สมาร์ทโฟนทุก

ด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จัก พบว่า สมาชิกในครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงานและ คนที่รู้จักสนับสนุนให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน

ด้านอิทธิพลทางสังคม พบว่าการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน เพราะทุกคนต่างให้ลองใช้, เป็นที่นิยมกันมาก

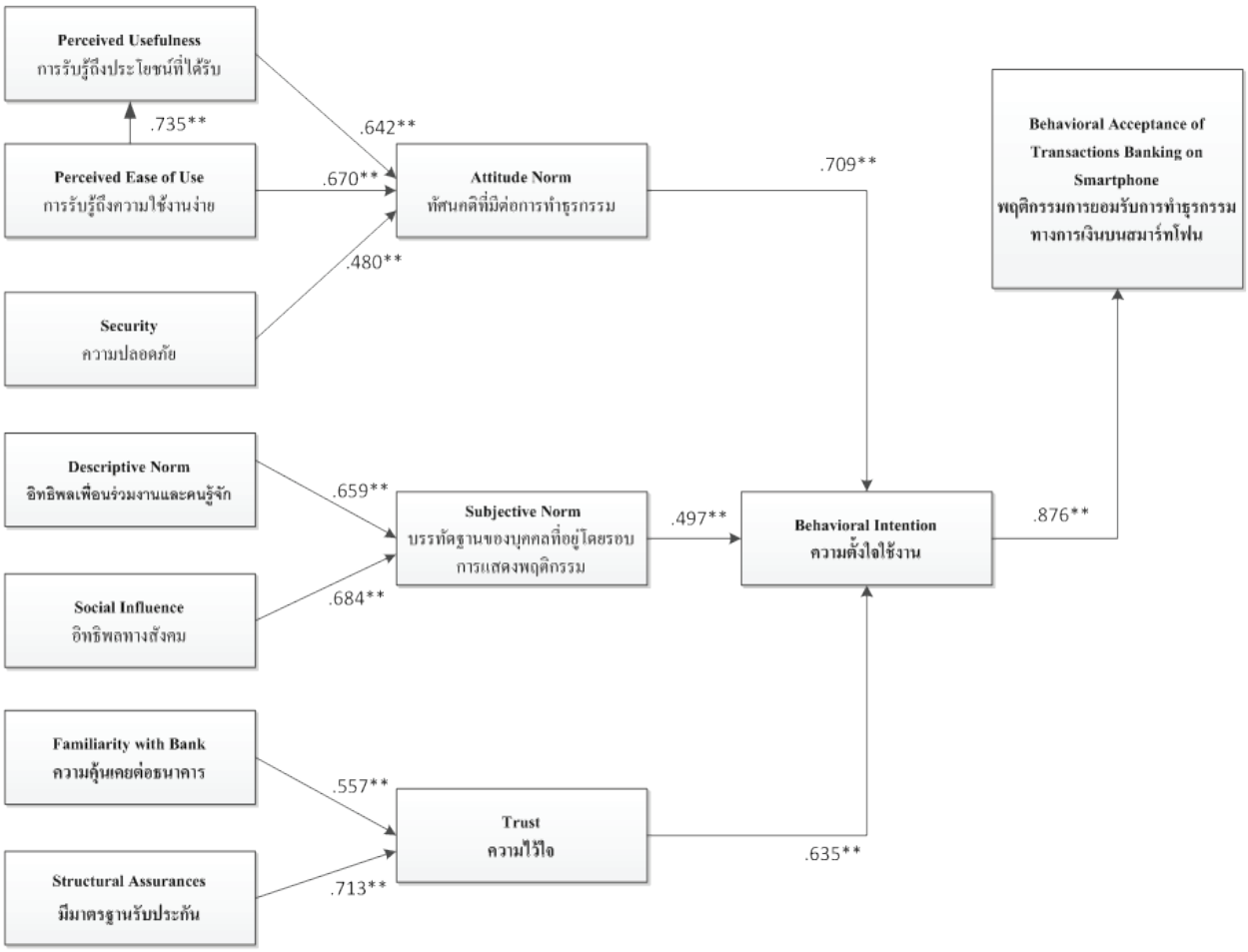
ด้านความคุ้นเคยต่อธนาคาร พบว่า พบเห็นข่าวสารของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ บ่อยๆ เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ของธนาคารประจำเวลามีปัญหาการใช้งานหรือมีข่าวสารใหม่ๆ

ด้านความมีมาตรฐานรับประกัน พบว่า การทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนปลอดภัย เพราะมีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค / ธนาคารแห่งประเทศไทย, ธนาคารมีมาตรฐานในการให้บริการระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน และมีความรับผิดชอบ

ด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน พบว่า มีความตั้งใจในการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน และจะแนะนำคนอื่นๆ ให้ใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน, ในอนาคตถ้าต้องทำธุรกรรมการเงิน คุณจะทำธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟน

ด้านการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน พบว่า มีการใช้ระบบธุรกรรมการเงินบนสมาร์ทโฟนเป็นประจำ และใช้บ่อยมากกว่าการไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร หรือ ตู้เอทีเอ็ม

ส่วนที่ 4 ผลวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน



ภาพ 3 สรุปผลค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงิน

อธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายมีผลต่อปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุด มีค่าความสัมพันธ์ 0.735 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายมีผลต่อด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมมากที่สุด มีค่าความสัมพันธ์ 0.670 รองลงมา ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อปัจจัยทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม มีค่าความสัมพันธ์ 0.642 และปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม มีค่าความสัมพันธ์ 0.480 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมมีผลต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมมากที่สุด มีค่าความสัมพันธ์ 0.684 รองลงมา ปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักมีผลต่อด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม มีค่าความสัมพันธ์ 0.659 ปัจจัยด้านการมีมาตรฐานรับประกันมีผลต่อปัจจัยด้านความไว้ใจมากที่สุด มีค่าความสัมพันธ์ 0.713 รองลงมา ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารมีผลต่อปัจจัยด้านความไว้วางใจมีค่าความสัมพันธ์ 0.557 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมมีผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานมากที่สุด มีค่าความสัมพันธ์ 0.709 รองลงมาปัจจัยด้านความไว้ใจมีผลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.635 และปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมมีผลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.497 ปัจจัยด้านพฤติกรรมตั้งใจใช้งานมากที่สุดมีผลต่อปัจจัยด้านการยอมรับการใช้งาน มีค่าความสัมพันธ์ 0.876

การอภิปรายผล

ผลจากการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อปัจจัย

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุด รองลงมาปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุกรรมมากที่สุด รองลงมา ปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรม ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมมากที่สุด รองลงมาปัจจัยด้านอิทธิพลเพื่อนร่วมงานและคนรู้จักส่งผลต่อด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม ปัจจัยด้านการมีมาตรฐานรับประกันมีผลต่อปัจจัยด้านความไว้ใจมากที่สุด รองลงมา ปัจจัยด้านความคุ้นเคยต่อธนาคารมีผลต่อปัจจัยด้านความไว้วางใจ ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานมากที่สุด รองลงมาปัจจัยด้านความไว้ใจส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งาน ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งาน และปัจจัยด้านความตั้งใจใช้งานมากที่สุดส่งผลต่อปัจจัยด้านการยอมรับการใช้งาน

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรพร ศรีพลาวัฒน์ (2552) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้บริการโมบายแบงค์กิ้ง ที่กล่าวว่า การคล้อยตามบุคคลอ้างอิง การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการยอมรับและใช้บริการโมบายแบงค์กิ้งของผู้บริโภค

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ ใจโต (2555) เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้งาน บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของธนาคารออมสิน ในจังหวัดลำปาง ด้านการยอมรับเทคโนโลยีระบบอินเทอร์เน็ตแบงค์มีมากกว่าการใช้บริการตามแบบปกติ และด้านคุณภาพให้บริการมีความพึงพอใจมาก ด้านความปลอดภัยน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวิดา หม่อมปลัด (2556) เรื่องความไว้วางใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทคโนโลยีการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ทำธุรกรรมมีความพึงพอใจในด้านของเทคโนโลยีทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในระดับดี ด้านของขั้นตอนการใช้ ด้านความปลอดภัย ในระดับปานกลาง ด้านความถูกต้อง และปัจจัยที่มีผลต่อการไว้วางใจคือ รับประกันการผิดพลาดที่เกิดจากธนาคารทุกกรณี จะทำให้มีผลทำให้มีผู้ใช้บริการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ อาจมีข้อจำกัดในด้านรายละเอียดของผลการวิจัย ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ทราบทัศนคติด้านต่างๆ ของผู้ใช้งาน เพื่อให้ลดปัญหาในกรณีผู้ตอบแบบสอบถามขาดความเข้าใจในเรื่องของการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน

References

Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Bank of Thailand. (2015). P*ayment via mobile banking*. Retrieved from https://www.bot.or.th/Thai/Statistics/PaymentSystems/Pages/StatPaymentTransactions.aspx (in Thai)

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance models. *Management Science, 35*(8), pp 982-1003.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research reading.* MA: Addison Wesley.

Green, I. F. R. (2005). *The emancipatory potential of a new information system and its effect on technology acceptance*. Doctor of Philosophy Thesis, University of Pretoria.

Jaitoe, O. (2012). *Factors associated with the customers' usage of internet banking services of the government saving bank in Lampang provice.* Independent Study in Master of Business Administration Nation University. (in Thai)

Momparat, P. (2013). *Security trust of users to mobile banking technology in Bangkok.* Independent Study in Master of Science. Sripatum University. (in Thai)

Sripharawat, J. (2009). *Factor affecting appetence and using mobile banking.* Independent Study in Master of Science, Thammasat University. (in Thai)

Vanichbuncha, K. (2007). *Statistical analysis for research*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Venkatesh, V., & Davis, F. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model for longitudinal field studies. *Management Science, 46*(2), 186-204.

ความท้าทายในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว เพื่อรองรับประเทศไทย 4.0
The Challenge to Develop the 3 Star Hotel Business for Thailand 4.0

ผุดผ่อง อาสิงสมานันท์
Poodpong Arsingsamanunt
นักวิชาการอิสระ
Independent Academician

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการให้ผู้ประกอบการโรงแรมระดับ 3 ดาว พัฒนาองค์การรวมทั้งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การให้สามารถดำเนินกิจกรรมเพื่อรองรับประเทศไทย 4.0 เนื่องด้วยประเทศไทย 4.0 ได้กำหนดวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อให้เกิดความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ดังนั้นธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว จะต้องปรับตัวให้ได้เปรียบในการแข่งขัน อีกทั้งต้องมีการเตรียมความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ ทักษะและความสามารถที่เป็นสากล โดยต้องเข้าใจในด้านเทคโนโลยี รวมทั้งการมีจิตสาธารณะและความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งนี้การพัฒนาดังกล่าวได้นำแนวคิดและทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงของเคิร์ตเลวินที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การละลายพฤติกรรม ได้แก่การสร้างการรับรู้ให้กับหน่วยงานทั้งองค์การได้ทราบเหตุผลในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การ ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการเปลี่ยนแปลง โดยการตั้งทีมทำงานโดยเฉพาะและการตั้งผู้นำการเปลี่ยนมาดำเนินการ และขั้นตอนที่ 3 การรักษาสภาพในการเปลี่ยนแปลง คือการทำแล้วต้องปฏิบัติต่อเนื่องจนเป็นวัฒนธรรมองค์การ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นความท้าทายของผู้ประกอบการโรงแรมระดับ 3 ดาว ที่จะเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การซึ่งถือเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่ม ทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านอรรถประโยชน์ และด้านคุณค่าทางจิตใจอันจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจที่จะตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ

คำสำคัญ: การพัฒนา, ธุรกิจโรงแรม, ประเทศไทย 4.0

Abstract

This article is intended to guide the operators of 3 stars hotel business development organizations and human resource development organizations to carry out activities to support the country under “Thailand 4.0”. The “Thailand 4. 0” has set its vision to develop economic policy to achieve stability, prosperity and sustainability. Therefore, the 3 Stars hotel businesses will have to adjust their business model to secure a competitive advantage. This will require the preparation of human resources with knowledge. skills and abilities that are universal. The need to understand technology as well as philanthropy and corporate social responsibility has led the development of such concepts. For example, the doctrinal changes of Kurt Levin consist of three steps: step 1 is the melting behavior, including creating awareness for the agency. The organization has to know the reason for the change. step 2 is when the organization development changes its operations. The team work and especially the leadership transition is necessary to proceed. And, step 3 is the treatment to change. The changes that are made must perform consistently as well as be culturally integrated

to the challenges of the entrepreneurship of the 3 Stars hotel business. Additionally, steps must be made to change and develop the 3-star hotel business's organizational value creation so that it is done both economically and with utility so that the values that will enable hotel operators to meet the needs of its customers with quality.

Keywords: develop, hotel business, Thailand 4.0

บทนำ

การที่กำหนดให้ประเทศไทยเป็น "ประเทศไทย 4.0" โดยเน้นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย เพื่อการนำมาใช้เป็นโมเดลในการพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่ได้เข้ามาบริหารประเทศ เพื่อให้เกิด "ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน"รวมทั้งเพื่อให้การปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ ที่มีทั้งการจัดระบบ การปรับทิศทางและการพัฒนาประเทศให้เจริญรุ่งเรืองเพื่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่มีทั้งโอกาสและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 ดังนั้น องค์การธุรกิจต่างๆ จำเป็นที่ต้องมีการปรับตัวให้อยู่รอด และสามารถได้เปรียบในการแข่งขันจากการถอดเทปบทคำบรรยายของ ดร.สุวิทย์ เมษินทรีย์ (อ้างถึงใน บวร เทศารินทร์, 2560)

ดังนั้นการที่ประเทศไทยมีเป้าหมายจะมุ่งสู่ "ความมั่นคง มั่งคั่ง และ ยั่งยืน" ให้เป็นรูปธรรม จึงจำเป็นต้องสร้างความเข้มแข็งภายใน ด้วยการขับเคลื่อนตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงโดยผ่านกลไกประชารัฐ เพื่อเข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0 ทั้งนี้ความสำคัญที่ควรกล่าวถึงจากบทสรุปปาฐกฐาพิเศษ"ยุทธศาสตร์การค้าและการลงทุนสู่ Thailand 4.0"โดย ดร.สุวิทย์ เมษินทรีย์ รัฐมนตรีช่วยว่าการ กระทรวงพาณิชย์ ณ เดอะฮอลล์คอนเวนชั่นเซ็นเตอร์ ชั้น 2 อยุธยาซิตี้พาร์ค กล่าวถึงการต้องเตรียมความพร้อมของคนไทย ให้มีคุณลักษณะต่างๆ ที่จำเป็น (อ้างถึง กลุ่มงานธุรกิจเกษตร อาหารและบริการ กระทรวงพาณิชย์) ดังนี้ คือ

1. คนไทยต้องมีความรู้ มีทักษะและความสามารถ

2. คนไทยต้องมีจิตสาธารณะและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

3. คนไทยต้องเป็น Digital Thai ที่มีความเข้าใจในด้านเทคโนโลยี

4. คนไทยต้องมีความเป็นสากล

นอกจากนี้ สิ่งที่จำเป็นในการพัฒนาประชากรไทยในการพัฒนาตนเองในการรองรับความเป็นไทยแลนด์ 4.0 ในด้านต่างๆ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด, 2560) ดังนี้

1. ด้านการศึกษาและใช้เทคโนโลยี ให้เป็นและมีความสามารถใช้ให้คล่อง มีการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตให้ง่ายขึ้น อาทิเช่น อินเทอร์เน็ตมาใช้เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

2. ด้านการปรับใช้นวัตกรรมกับธุรกิจของตนให้เป็น โดยต้องรู้จักวิเคราะห์และเฝ้าดูการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของเรา และควรจะได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาให้ดำเนินการธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น

3. ด้านการใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ นั่นคือ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยไม่ทำธุรกิจที่เป็นผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ การผลิตสินค้าที่คุณสมบัติเหมือนกัน และราคาควรใกล้เคียงกันจะได้ใจลูกค้าในการสนับสนุนสินค้าของเรา

4. การศึกษาดูงานต่างประเทศเป็นประจำ การเยี่ยมชมงานที่ต่างประเทศ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และการเรียนรู้เทคนิคใหม่ๆ ซึ่งบางครั้งจะมีลูกค้ามาจากหลายประเทศ การติดต่อสื่อสาร มารยาททางสังคม ประเพณี

การปฏิบัติก็เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องเรียนรู้

ประกอบกับเป้าหมายของประเทศไทยในการที่จะหลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลาง ซึ่งขับเคลื่อนด้วยการพัฒนาศักยภาพของคนให้สามารถสนับสนุนการเจริญเติบโตของประเทศ ดังนั้นในภาคธุรกิจต่างๆ จึงมีความสำคัญต่อภาคเศรษฐกิจไทย ซึ่งจะต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ให้สอดรับกับนโยบายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับที่ 12 และสอดรับกับกรอบยุทธศาสตร์แห่งชาติระยะยาว 20 ปี มีทั้งหมด 10 ยุทธศาสตร์ที่กำหนดเป็นนโยบายของประเทศ เพื่อเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 นั้น

สำหรับธุรกิจในภาคโรงแรมระดับ 3 ดาว ซึ่งเป็นแหล่งรายได้จากการขับเคลื่อนของธุรกิจการท่องเที่ยวที่ประเทศไทยนั้น ถือได้ว่าเป็นแหล่งรายได้หลักสำคัญของประเทศ ที่จำเป็นต้องมีการขับเคลื่อน โดยมุ่งหวังในการปรับเปลี่ยนด้านนวัตกรรม จากการลงมือทำมากแต่ได้ผลตอบแทนน้อย ปรับเปลี่ยนมาเป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยสนับสนุนในธุรกิจ และมีการนำความคิดสร้างสรรค์มาผลักดันนวัตกรรมให้ช่วยในการดำเนินการต่างๆ ให้เกิดเป็นเศรษฐกิจดิจิทัลขึ้น (ไทยรัฐ, 2560) ซึ่งจะสอดคล้องกับผลการวิจัยของธนาคารกรุงศรีอยุธยา (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด, 2559) สำหรับธุรกิจโรงแรมที่มีผลต่อธุรกิจท่องเที่ยว

อีกทั้งในภาคการท่องเที่ยวของไทย มีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่องทั้งในพื้นที่ท่องเที่ยวหลัก ซึ่งเป็นไปตามแผนการลงทุนของผู้ประกอบการไทยและต่างชาติ และจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางความเจริญภูมิภาค รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวอื่นก็ได้รับผลดีจากการเป็นประชาคมอาเซียน จึงมีการกระจายแหล่งท่องเที่ยวไปพื้นที่ท่องเที่ยวรอง ธุรกิจโรงแรมจึงกระจายอยู่ในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ จำนวน 5,538 ราย ทุนจดทะเบียน 271,587.0 ล้านบาท (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า., 2557) ซึ่งประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพราะความได้เปรียบด้านราคาห้องพัก ความคุ้มค่าเงิน (value for money) เมื่อเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านในเอเชียแปซิฟิค โดยแยกเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติถึงร้อยละ 65 นักท่องเที่ยวไทยมีเพียงร้อยละ 35 โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวประเทศไทยส่วนใหญ่พบว่า อันดับ 1 คือ ประเทศจีน มีสัดส่วนร้อยละ 26.6ในปี 2558 และรองลงมาเป็น ประเทศมาเลเซียร้อยละ 11.5 ประเทศญี่ปุ่นร้อยละ 4.6 และประเทศเกาหลีใต้ร้อยละ 4.6 (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด, 2559)

จากประเด็นดังกล่าวผลการวิจัยของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ชี้ให้เห็นว่า การขยายตัวของโรงแรมแต่เดิม ส่วนใหญ่จะกระจุกตัวในแหล่งท่องเที่ยว เพราะประเทศไทยมีการพัฒนาสนามบินนานาชาติขึ้นในหลายจังหวัด และที่ผ่านมาพบว่า การลงทุนธุรกิจโรงแรมมักจะมีการกระจุกตัวอยู่แต่ในกรุงเทพ ซึ่งเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยว และความสะดวกในการเดินทาง แต่ปัจจุบันจากผลจากการขยายตัวของการท่องเที่ยว ทำให้ห้องพักธุรกิจโรงแรมมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น จากจำนวน 14 ปีที่ผ่านมา พบว่า ในปี 2543 มีจำนวนห้องพักโรงแรม จำนวน 277,273 ห้องและพบว่ามีจำนวนห้องเพิ่ม เป็นจำนวน 550,627 ห้อง ในปี 2557 คิดเป็นอัตราการเพิ่มร้อยละ 110.58 ซึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นของโรงแรมทั้งในภาคของทุนไทย และทุนของต่างประเทศ นอกจากนี้ยังพบว่า ผลประกอบการของธุรกิจโรงแรมก็มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับผลประกอบการของการท่องเที่ยว กล่าวคือ รายได้จากห้องพักเพิ่มขึ้นและมีความสัมพันธ์กับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพัก ระยะเวลาการพัก และราคาห้องพักเพิ่มขึ้น ทั้งนี้รายได้จากห้องพัก ถือเป็นรายได้หลักของโรงแรม คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 50-60 ของรายได้รวม นอกจากนั้นรายได้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องก็มีการเพิ่มขึ้น อาทิ ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 30-35 และรายได้อื่นๆ ร้อยละ 5-10

ตาราง 1

การเปรียบเทียบอัตราการเข้าพักของนักท่องเที่ยวปี 2557 และ ปี 2558

จังหวัด	ปี 2557 (%)	ปี 2558 (%)	เพิ่ม (%)
กรุงเทพฯ	67.5	76.3	8.8
ภูเก็ต	70.4	73.4	3.0
เชียงใหม่	62.5	66.3	3.8
ทั้งประเทศ	55.6	61.7	6.1

กล่าวคือ อัตราการเข้าพักของนักท่องเที่ยว เฉลี่ยทั้งประเทศ ปี 2558 มีอัตราร้อยละ 61.7 เทียบกับ ปี 2557 ที่มีเพียงร้อยละ 55.6 โดยอัตราการเข้าพักของนักท่องเที่ยวส่วนมากจะเป็นเมืองท่องเที่ยวหลักที่ปรับเพิ่มขึ้น เช่น กรุงเทพฯ ปี 2558 พบว่าร้อยละ 76.3 เทียบกับปี 2557 อยู่ที่ร้อยละ 67.5 ในขณะที่จังหวัดภูเก็ต ปี 2558 อยู่ที่ร้อยละ 73.4 และปี 2557 อยู่ที่ร้อยละ 70.4 เชียงใหม่ ปี 2558 อยู่ที่ร้อยละ 66.3 เทียบกับปี 2557 อยู่ที่ร้อยละ 62.5 ในขณะที่ราคาห้องพัก ปี 2558 เฉลี่ยทั่วประเทศอยู่ที่ 2,062 บาท/ห้อง/คืน

ทั้งนี้สาเหตุของการเพิ่มขึ้นส่วนหนึ่ง คือ การที่ภาครัฐมีการกระตุ้นการท่องเที่ยว โดยมีมาตรการนำค่าลดหย่อน ได้แก่ ค่าที่พักโรงแรม ทั้งในส่วนมาตรการภาษีเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวปลายปี 2559โดยสามารถนำมาลดหย่อนภาษี ตามกฎกระทรวงฉบับที่ 322 (พ.ศ. 2529) และสามารถนำมารวมกับมาตรการสนับสนุนการท่องเที่ยวตลอดปี 2559 ตามกฎกระทรวงฉบับที่ 316 (พ.ศ. 2559) ที่ต้องไม่เกิน 30,000 บาทในการใช้สิทธิ์ท่องเที่ยวตลอดปี ค่าที่พัก และค่าใช้จ่ายต่างๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยว จึงเป็นแรงขับเคลื่อนให้ผู้ประกอบการโรงแรมระดับ 3 ดาว จำเป็นที่จะสร้างความแข็งแกร่งของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวที่สำคัญ คือผู้ประกอบการจะต้องเน้นการสร้างคุณค่าเพิ่มในการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีคุณภาพ แต่ยังมีประเด็นที่น่าสนใจในบางประเด็น ได้แก่ การประมาณการโรงแรมปี 2558 จำนวนโรงแรมในประเทศไทยที่มีการจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายทั้งหมด 10,018 แห่ง และมีการว่าจ้างงานแรงงานในธุรกิจโรงแรม 444,318 คน โดยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปี 190,911 บาท แต่ยังมีโรงแรมที่ดำเนินงานในลักษณะบุคคลธรรมดา เป็น จำนวนถึง 13,500 แห่ง และมีการจ้างงานจำนวน 650,000 คน จากการบรรยายของคุณประสาน ไทยแท้ นายกสมาคมโรงแรมไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง และผู้จัดการทั่วไป โรงแรมดุสิตปริ๊นเซส โคราช (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2560)

ทั้งนี้จากข้อมูลการบรรยายของคุณประสาน ไทยแท้ เมื่อ 15 ก.ย. 2558 ซึ่งจัดโดยหลักสูตรธุรกิจโรงแรม คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2560) กล่าวว่า องค์การการท่องเที่ยวโลกสหประชาชาติ คาดการถึงสถานการณ์การท่องเที่ยวปี 2563 ว่า ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามามากถึง 416 ล้านคน หรือ 1 ใน 4 ของนักท่องเที่ยวทั่วโลก และคาดว่าอัตราการเติบโต ด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย ต่ำสุดอยู่ที่ ร้อยละ 6.5 หรือคิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยวประมาณจำนวน 41.5 ล้านคน และเติบโตสูงสุด ร้อยละ 15 หรือคิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยวอยู่ที่จำนวน 71 ล้านคน ซึ่งเทียบเท่าประชากรไทย ในปี 2563 จากประเด็นดังกล่าว องค์การท่องเที่ยวโลกของสหประชาชาติ ยังได้มีการประมาณการ ปี 2563 ว่าจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวรวมกันจำนวน 1,600 ล้านคน มาจากโซนเอเชียแปซิฟิค จำนวน 416 ล้านคน เอเชียตะวันออกเฉียงใต้จำนวน 250 ล้านคน ทั้งนี้กลุ่มธุรกิจโรงแรมในกลุ่มอาเซียน จะมีการปรับตัวในหลายๆ ด้านเพื่อรองรับการเติบโตด้านการท่องเที่ยว ส่วนประเทศไทยคาดว่าภาครัฐจะปรับกฎหมายเพื่อยกระดับคุณภาพในการบริการ เช่น

1. กฎหมายควบคุมจำนวนโรงแรม รีสอร์ต หรือการจัดการโซนนิ่ง (zoning)

2. กฎหมายควบคุมคุณภาพการให้บริการและราคา

3. กฎหมายควบคุมเรื่องความปลอดภัยและสุขอนามัย

4. กฎหมายเกี่ยวกับการรักษาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ คุณประสาน ไทยแท้ ได้ประมาณการว่าในปี พ.ศ. 2563 ประเทศไทยจะมีจำนวนโรงแรมรวมกันไม่ต่ำกว่า 28,000 แห่ง และมีอัตราการจ้างงานในธุรกิจโรงแรมรวมกันไม่น้อยกว่า 1,260,000 คน ทั้งนี้ผู้ประกอบการโรงแรม ระดับ 3 ดาว ในประเทศไทย ซึ่งมีจำนวน 1,509 โรงแรม (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2560) จะปรับตัวเพื่อก้าวให้ทันยุค ประเทศไทย 4.0 สู่โรงแรม 4.0 (Smartrider, 2017) ดังนี้

1. การใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด โดยโรงแรมจำเป็นต้องมีการลงทุนด้านเทคโนโลยี โดยคำนึงในด้านทำให้เกิดง่ายและมีความสะดวก รวมทั้งจะเป็นการสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ ให้ผู้ใช้บริการได้รู้สึกเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มในการใช้บริการโรงแรม

2. การใช้โอกาสที่เกิดจากการบริการ ทั้งนี้ในยุค 4.0 นั้นธุรกิจประเภทที่เน้นการบริการมากกว่าสินค้า จึงคาดการได้ว่าธุรกิจบริการเป็นแนวโน้มและเป็นโอกาสที่ทางโรงแรมมีการพัฒนาด้านนี้ สิ่งสำคัญ คือการสร้างความประทับใจ และการสร้างความแตกต่างสำหรับแขกที่มาพัก ทั้งในและต่างประเทศ ดังนั้นโรงแรมจึงต้องเตรียมคุณภาพของพนักงานให้มีความพร้อมในการให้บริการที่ครบวงจร ทั้งจะได้ประหยัดเวลา และสร้างความสะดวกให้มากขึ้น เช่น การจองห้องพักผ่านมือถือ การจ่ายเงินผ่านมือถือ เป็นต้น

3. การใช้ความหลากหลายเชิงนวัตกรรม โดยใช้ความเป็นไทยที่มีความหลากหลายด้านวัฒนธรรม และมีศิลปวัฒนธรรมของประเทศไทยเองที่เป็นเอกลักษณ์เข้มแข็ง ดังนั้นหากโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งในการดึงความเป็นเอกลักษณ์นั้นมาปรับเป็นจุดเด่นของโรงแรม ก็จะช่วยอนุลักษณ์วัฒนธรรมไทย และสร้างความประทับใจให้กับแขกที่มาพักได้ด้วย

นอกจากนี้ คุณประสาน ไทยแท้ มีความเห็นสอดคล้องกับการบรรยายของ ดร. สุวิทย์ เมษินทรีย์ รัฐมนตรีช่วยว่าการ กระทรวงพาณิชย์มาประกอบ การบรรยายว่า ยังมีปัจจัยเสริมที่ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีการขยายตัวด้วยสาเหตุ (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2560) ดังนี้

1. การเกิดแหล่งท่องเที่ยวใหม่ แต่ยังไม่ได้ประชาสัมพันธ์ในแต่ละจังหวัด

2. การอิ่มตัวของนักท่องเที่ยวจากแหล่งท่องเที่ยวเดิมๆ จึงส่งเสริมให้เกิดการลงทุนสร้างสถานที่ท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่พิเศษกว่า แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ

3. แหล่งท่องเที่ยวใหม่ที่เกิดจากการสร้างของมนุษย์ ซึ่งเกิดจากการผสมผสานกันของความสวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนน้ำ สวนสนุกปาลิโอเขาใหญ่ พรีโมเขาใหญ่ ฟาร์มโชคชัย พร้อมกิจกรรม และไร่บุญรอดเชียงราย

ดังนั้น สิ่งที่ผู้ประกอบการโรงแรมระดับ 3 ดาว ต้องให้ความใส่ใจประเด็นต่างๆ เหล่านี้ ซึ่งคุณประสาน ไทยแท้ กล่าวว่า (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2560)

1. กลยุทธ์ หรือ วิธีการกระตุ้นการจองห้องพักล่วงหน้า เช่น การมอบส่วนลดค่าห้องพัก มีไวไฟมีที่จอดรถ มีรถรับ-ส่ง บริเวณใกล้เคียง

2. ความเป็นไทย ซึ่งมีความอ่อนหวาน นุ่มนวล สุภาพ เป็นข้อได้เปรียบที่จะชูเป็นจุดขาย

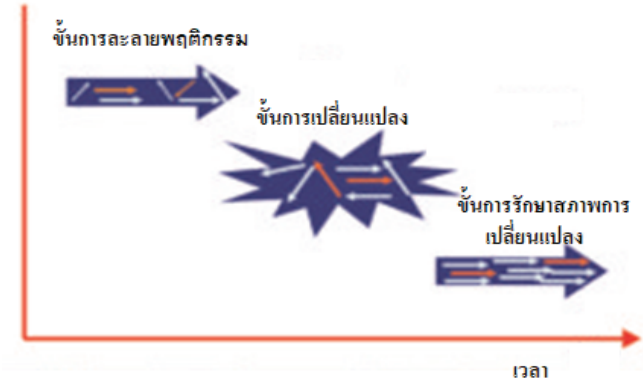
3. พัฒนาระบบไอที เรียนรู้กับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ต้องตามให้ทัน

4. สร้างภาพลักษณ์โดยดำเนินการบริการที่ประทับใจผู้ใช้บริการเป็นหลัก เช่น การอบรมให้พนักงานบริการมีจิตบริการ (service mind)

5. เตรียมภาษาอังกฤษ ฝึกอบรมพร้อมใช้งานทั้งการพูด การนำเสนอ การประชาสัมพันธ์ เพื่อรองรับการเข้าเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียน

จากประเด็นดังกล่าว จึงเป็นการท้าทายสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ที่จะต้องมีการเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้ประกอบการในยุคประเทศไทย 4.0 โดยผู้ประกอบการต้องมีการวางแผนในการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร และการเตรียมความพร้อมเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง อีกทั้งการบริหารการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว บนพื้นฐานหลักความเป็นธรรมและจริยธรรม พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดวัฒนธรรม

ร่วมกันพัฒนาองค์กรนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว จะต้องมุ่งสร้างคุณค่าเพิ่มในการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและการพัฒนารูปแบบการพัฒนาธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว โดยนำแนวคิดรูปแบบการเปลี่ยนแปลงของ Kurt Lewin (1951) มา

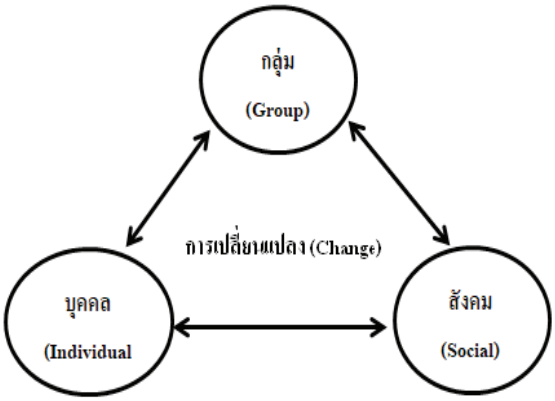


ภาพ 1 แนวคิดรูปแบบการเปลี่ยนแปลงของ Kurt Lewin

กระบวนการเปลี่ยนแปลง 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นการละลายพฤติกรรม (unfreezing) เป็นความพยายามที่จะปรับปรุงและละลายพฤติกรรมต่างๆ ของวัฒนธรรมขององค์กร ที่เป็นอยู่ โดยการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้เหมาะสมกับสภาวะปัจจุบัน พร้อมทั้งสนับสนุนให้พนักงานได้รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลง และให้เกิดความรู้สึกว่าต้องปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง และให้รู้สึกว่าพนักงานในองค์กรจะมีความมั่นคงยิ่งขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลง

2. ขั้นการเปลี่ยนแปลง (moving/change) คือ พยายามให้สิ่งกระตุ้นซ้ำๆ โดยการนำเสนอ สาธิต หรือกำหนดวิธีการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ๆ จนเกิดการยอมรับพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงและปฏิบัติต่อเนื่องจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร



ภาพ 2 ระดับของการเปลี่ยนแปลง

3. ขั้นการรักษาสภาพการเปลี่ยนแปลง (refreezing) เมื่อพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นแล้วองค์กรจะรักษาวัฒนธรรมองค์กรนั้นให้คงอยู่ ด้วยการจัดสภาพแวดล้อมในองค์กรให้สอดคล้องกับพฤติกรรมนั้นๆ

นอกจากนี้ เมื่อผู้ประกอบการโรงแรมระดับ 3 ดาว จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานใหม่ โดย เน้นนวัตกรรมและนำความคิดสร้างสรรค์มาช่วยพัฒนาองค์กรและบริหารความเปลี่ยนแปลง (change management and development) เพื่อปรับตัวเองจาก SME ที่รอคอยความช่วยเหลือจากรัฐบาลตลอดเวลา มาเป็น Smart Enterprise และ Start up เพื่อการเกิดใหม่อย่างมีศักยภาพสูง (บวร เทศารินทร์, 2560) ด้วยการเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ระดับ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงระดับบุคคล (individual) การเปลี่ยนแปลงระดับกลุ่ม (group) การเปลี่ยนแปลงระดับสังคม (social)โดยมีระดับของการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

ระดับของการเปลี่ยนแปลง (change)

1. การเปลี่ยนแปลงระดับบุคคล (individual change) ผู้ประกอบการโรงแรมระดับ 3 ดาว จะต้องมีความรู้ ความสามารถ มีภาวะผู้นำในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร โดยมีความเชี่ยวชาญการวางแผนกลยุทธ์สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน และสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งสร้างบรรยากาศให้พนักงานรู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ประเด็นสำคัญที่ผู้ประกอบการควรมีอย่างยิ่ง คือ ความรับผิดชอบและมีคุณธรรมในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส

2. การเปลี่ยนแปลงระดับกลุ่ม (group change) ให้เน้นที่การทำงานโดยยึดถือโมเดลกับ "การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (VIRO framework) ของ Barney (วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2560, น.109) ดังนี้

2.1 การสร้างคุณค่าเพิ่ม (value) โดยการวิเคราะห์ว่า "ทรัพยากร" ต่างๆ ในองค์กร เช่น ความรู้และทักษะของผู้ประกอบการและพนักงาน สินทรัพย์ กระบวนการดำเนินการต่าง ๆ เช่น กระบวนการทางการตลาด การเงิน ทรัพยากรมนุษย์ โดยจะต้องประเมินในประเด็นการสร้างมูลค่าเพิ่มนี้ สิ่งที่มีประโยชน์กับองค์กรมากน้อยเพียงใด และที่สำคัญ คือ จะต้องสามารถสร้าง"ความได้เปรียบในการแข่งขัน" ในตลาดหรืออุตสาหกรรมโรงแรม ทั้งนี้หากธุรกิจมีความได้เปรียบในการแข่งขัน แสดงว่าทรัพยากรตัวนั้นว่าเป็น "จุดแข็ง" หรือสมรรถนะหลัก (core competency) ของโรงแรม

2.2 ความสามารถในการปฏิบัติ (rareness) โดยจะมุ่งประเด็นในการประเมินความได้เปรียบเทียบกับคู่แข่งขันในตลาด โดยอาจจะสัมพันธ์กับข้อการสร้างคุณค่าเพิ่มกล่าวคือ การนำทรัพยากรที่เรามีซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งนั้น หากนำไปเปรียบเทียบกับคู่แข่ง แล้วพบว่า "คู่แข่งก็มีเหมือนกัน" นั่นแสดงว่า ทรัพยากรตัวนั้นจะไม่ใช่การสร้างคุณค่าเพิ่ม (value) หรือจุดแข็งขององค์กร ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องวิเคราะห์ให้พบ ประเด็นว่ามีข้อดีอยู่ที่ใดเพื่อเร่งสร้างความได้เปรียบนั่นเอง

2.3 ต้นทุนการเลียนแบบ (imitability) ซึ่งประเด็นนี้ก็จะเกี่ยวเนื่องกับการสร้างคุณค่าเพิ่ม (value) นั่นคือเมื่อสามารถประเมินทรัพยากรตัวที่เป็นจุดแข็งของธุรกิจแล้ว สิ่งที่ผู้ประกอบการต้องคำนึง นั่นคือ การประเมินว่า คู่แข่งขันที่สำคัญของเรานั้น สามารถลอกเลียนแบบกิจการโรงแรมของเราได้ยากหรือง่ายเพียงใด ซึ่งก็จะไปสัมพันธ์กับประเด็นอีกอย่างหนึ่งว่า หากคู่แข่งจะเลียนแบบ จะต้องใช้เงินมากน้อยแค่ไหน

2.4 การจัดการใช้ประโยชน์ (organization) โดยประเด็นนี้จะมีความสำคัญมาก เพราะถึงแม้องค์กรจะมีทรัพยากรที่ดี มีการสร้างคุณค่าเพิ่มและสามารถป้องกันการเลียนแบบได้ แต่ถ้าหากองค์กรไม่รู้จักวิธีการในใช้ทรัพยากรนั้นให้เกิดประโยชน์ ก็ไม่ต่างกับว่า เราไม่มีทรัพยากรนั้นๆ อยู่เลยในองค์กรดังนั้นองค์กรต้องประเมินทรัพยากร ไปพร้อมๆกับการมีแผนหรือกระบวนการที่จะใช้ทรัพยากรนั้นๆให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องของคนที่มีความรู้ในเรื่องการจัดการและบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อำพล ชาโยมชัย, 2560)

3. การเปลี่ยนแปลงระดับสังคม (social change) เน้นการเปลี่ยนแปลงเพื่อทำให้โรงแรมสามารถดำเนินธุรกิจอยู่ร่วมกับชุมชนหรือประชากรอย่างมีความสุข ดังนั้นผู้ประกอบการต้องดำเนินกิจกรรมโดยให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร หรือนำทรัพยากรที่อยู่นอกองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อองค์กรและส่วนรวม เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุขและยั่งยืนทั้งนี้ หลักในการคำนึงคือ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (corporate social responsibility) (วิรัช สงวนวงษ์วาน., 2561, น. 63) โดยแบ่งเป็น

3.1 กิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินไปเพื่อแสวงหาผลกำไร (corporate: C)

3.2 กลุ่มคนหรือสังคม มีวิถีร่วมกันทั้งโดยธรรมชาติหรือโดยเจตนารวมถึงสิ่งมีชีวิตและสิ่งแวดล้อมที่อยู่รายรอบที่มีความสัมพันธ์กัน (social: S)

3.3 การยอมรับทั้งผลดีผลเสียข้อดีข้อด้อยในกิจกรรมที่ได้ทำ รวมถึงการสร้างสรรค์และบำรุงรักษาแก้ไข สิ่งที่ส่งผลกระทบไปยังผู้ที่มีส่วนได้เสียในสังคมนั้นๆ (responsibility:R)

ดังนั้นความท้าทายในการพัฒนาคุณภาพของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคคล

โดยการเสริมแนวความคิดนวัตกรรมและการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลให้ตรงตามความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาองค์ความรู้ผู้ประกอบการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในการเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นการละลายพฤติกรรม (unfreezing) โดยผู้ประกอบการโรงแรมต้องมีการสื่อสารกับบุคลากรทั้งหมดเพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ความจำเป็นที่ต้องมีเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงาน การดำเนินงาน ทั้งเพื่อการเติบโตและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน องค์กรจะต้องสามารถเพิ่มรายได้ และทุกคนต้องเข้าใจและให้ความร่วมมือ โดยให้ทุกคนยอมรับว่าหากองค์กรอยู่ได้ พนักงานก็อยู่ได้อย่างมีความสุข มีสวัสดิการที่ดี องค์กรให้ความสำคัญในการคิดสร้างสรรค์จากพนักงานเพื่อให้มีนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ และมีการบริหารอย่างเป็นระบบที่มีคุณภาพ

2. ขั้นตอนการดำเนินการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร (change) องค์กรจะตั้งทีมงานมาดำเนินการตามนโยบายผู้ประกอบการโรงแรมในการเปลี่ยนแปลง โดยการดำเนินการขั้นนี้จะต้องมีการกำหนดผู้นำทีมการเปลี่ยนแปลง (change agent) ที่มีความรู้ทั้งทางวิชาการและมีการสื่อสารที่เข้าใจ สามารถแก้ปัญหาได้ ตัดสินใจเป็น ทีมงานนี้จะได้รับมอบหมายทั้งอำนาจการจัดการเปลี่ยนแปลงจากองค์กรระดับหนึ่ง เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผลตามที่องค์กรต้องการ

3. ขั้นตอนสุดท้าย คือ การรักษาสภาพการเปลี่ยนแปลง (refreezing) นั่นคือ การที่ทีมงานดำเนินการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเรียบร้อย และกำหนดเป็นระเบียบวิธีปฏิบัติงานต่อไป ซึ่งพนักงานทุกคนมีความเข้าใจ และปฏิบัติต่อเนื่องจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร เมื่อปฏิบัติมาระยะหนึ่ง องค์กรควรจะมีการติดตามผลการดำเนินงาน หากพบว่ามีปัญหาเกิดขึ้น ก็ควรเร่งดำเนินการหาวิธีแก้ไข และ มีการฝึกอบรมให้ความรู้พนักงานเพิ่มเติมโดยเฉพาะถ้ามีการรับพนักงานเข้ามาใหม่ ก็ต้องมีการเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจให้กับพนักงาน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา หรือข้อขัดแย้ง ในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลถึงลูกค้าผู้ใช้บริการได้

ดังนั้นการที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว จะดำเนินการตามขั้นตอนทั้ง 3 ขั้นตอนนี้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จึงเป็นสิ่งท้าทายให้ผู้ประกอบโรงแรมระดับ 3 ดาว ที่จะนำพาธุรกิจโรงแรมไปสู่ความสำเร็จด้วยการสร้างมูลค่าเพิ่มในด้านต่างๆ กล่าวโดย Gupta and Lehman (สมพงษ์ อำนวยเงินตรา, 2560, น. 6) ดังนี้

1. คุณค่าทางเศรษฐกิจ (economic value) ซึ่งถือเป็นคุณค่าทางการเงินที่ลูกค้าผู้รับการบริการของโรงแรมจะเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่น ๆ ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ามากกว่า เช่น โรงแรมริมแม่น้ำที่อำนวยความสะดวกการเดินทั้งทางน้ำให้กับลูกค้าของตนโดยบริการเรือรับส่งฟรีระหว่างโรงแรมกับสถานท่องเที่ยว หรือ บางโรงแรมมีรถรับส่งสนามบินกับโรงแรมฟรี ฯลฯ

2. คุณค่าทางด้านอรรถประโยชน์ (function value) ซึ่งโรงแรมสามารถตอบสนองในเชิงประโยชน์ใช้สอยในด้านการให้บริการมากกว่าที่มีในคู่แข่งขันของโรงแรมต่าง ๆ เช่น โรงแรมที่เน้นในการนำเสนอภาพลักษณ์และวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่น หรือวัสดุที่ใช้ในการตกแต่งโรงแรมต่างๆ รวมทั้งคุณภาพของอาหารและบริการใช้วัสดุที่มีคุณภาพสูง เช่น การใช้พืช ผักปลอดสารพิษในการประกอบอาหาร ลูกค้าได้รับความคุ้มค่าในอรรถประโยชน์จากอาหารที่ทานมีสารอาหารที่สูง ดีต่อสุขภาพร่างกาย ลดการสะสมของสารพิษ หรือ รวมถึงการให้บริการอำนวยความสะดวกในการส่งมอบใบสำรองห้องพัก หรือ การที่มีการให้ลูกค้าสามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินของลูกค้าเองทางอินเทอร์เน็ตได้ ช่วยประหยัดเวลาที่ได้รับการบริการให้ลูกค้าและประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กรโดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยให้เกิดประโยชน์ทางพาณิชย์

3. คุณค่าทางจิตใจ (psychological value) ซึ่งเป็นคุณค่าและความรู้สึกทางด้านจิตใจที่ลูกค้าในฐานะที่ได้รับจากการบริการที่จับต้องไม่ได้ เช่น แบรนด์โรงแรม ภาพลักษณ์ และกระแสนิยมความต้องการทางสังคมสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการแล้ว ทั้งนี้คุณค่าทางจิตใจมีบทบาทสำคัญสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กที่ต้องการสร้างความโดดเด่นให้กับบริการ ผู้ประกอบการสามารถสร้างสรรค์บรรยากาศ

ที่พักที่เป็นเอกลักษณ์ สร้างความรู้สึกพิเศษที่มีต่อสถานที่ (sense of place) อารมณ์ ความประทับใจ ความอบอุ่น ความผูกพันผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

ดังนั้นความท้าทายของผู้ประกอบการโรงแรมก็คือ ความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจเพื่อจะสามารถตอบสนองนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจ ให้สามารถก้าวผ่านจากธุรกิจที่มีรายได้ปานกลาง สู่ธุรกิจที่มีรายได้สูง อันนำไปสู่ความหมายของประเทศไทย 4.0โดยผู้ประกอบการจะต้องดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคง สามารถดำเนินธุรกิจโดยเป็นมิตรและสร้างผลประโยชน์ให้กับชุมชน ไม่ทะเลาะเบาะแว้งกับชุมชนและสามารถพัฒนาคุณภาพและมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน โดยดำเนินธุรกิจอยู่ร่วมกันได้โดยยึดกฎหมายเป็นหลักมีความสามัคคี และลดความเหลื่อมล้ำด้านต่างๆ นอกจากนั้นย่อมส่งผลต่อความมั่งคั่ง คือการที่โรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ ที่สามารถสร้างผลการดำเนินการที่ส่งผลทางเศรษฐกิจสามารถเชื่อมโยงกัน โดยการค้าขายและบริการทั้งในประเทศ และประเทศเพื่อนบ้าน และสุดท้ายคือ การส่งผลต่อความยั่งยืนที่สามารถสนองตอบในการพัฒนาธุรกิจการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคอย่างมีคุณภาพ

สรุป

ในการพัฒนาองค์การและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นความท้าทายของผู้ประกอบการโรงแรมระดับ 3 ดาว ที่จะนำกระบวนการเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ขั้นตอน มาประยุกต์ใช้ จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านอรรถประโยชน์ และด้านคุณค่าทางจิตใจ ที่ผู้ประกอบการจะสามารถดำเนินธุรกิจที่จะตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ ดังนั้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ย่อมส่งผลในการตอบสนองยุทธศาสตร์แห่งชาติในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของรายได้หลักของประเทศ ทำให้สามารถก้าวผ่านจากธุรกิจที่มีรายได้ปานกลาง สู่ธุรกิจที่มีรายได้สูง อันนำไปสู่ความหมายของประเทศไทย 4.0 โดยผู้ประกอบการจะต้องดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคง มีการเป็นมิตรและสร้างผลประโยชน์รวมทั้งพัฒนาคุณภาพให้กับชุมชน และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน นอกจากนั้นส่งผลต่อความมั่งคั่ง คือการที่โรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ ที่สามารถสร้างผลการดำเนินงานและส่งผลทางเศรษฐกิจที่สามารถเชื่อมโยงกัน โดยการขายสินค้าและการให้บริการทั้งในประเทศและต่างประเทศ สุดท้ายคือ การส่งผลต่อความยั่งยืนของอุตสาหกรรมโรงแรมระดับ 3 ดาว

References

Amnouyta, S. (2017). *Creating added value in a swift business with blue ocean.* Retrieved from http://www.kmutt.ac.th/jif/public_html/Download/Format_Checker/2/23.pdf (in Thai)

Bangkok Bank. (2017). *With Thailand 4.0 is easy to understand: Read a single round.* Retrieved from https://www.bangkokbanksme.com .Business Tips (in Thai)

Chayormchai, A. (2017). *VRIO the model to analyze the internal environment.* Retrieved from http://coach-ampol.blogspot.com/2011/08/vrio.html (in Thai)

Department of Business Development. (2014). *Hotel business.* Retrieved from https://dbd.go.th/download/ PDF_/BisNov54.pdf (in Thai)

Krung Sri Ayutthaya Bank. (2016). *Trends of hotel industry in 2016-2018*. Retrieved from https://www.krungsri.com/bank/.../IO_Hotel_2016_TH.aspx (in Thai)

Kurt Lewin (1951). *Field theory in social science*. New York: Harper & Row.

Sayuanvongvan, W. (2017). *Strategic management.* Bangkok: Top2520. (in Thai)

Smartrider. (2017). *Thailand Hotel 4.0 to 4.0*. Retrieved from https://smartfinder.asia/th/ประเทศไทย-4-0-สู่-โรงแรม-4-0/ (in Thai)

Tasarin, B. (2017). *Thailand's new economic model 4.0*. Retrieved from http://www.drborworn.com/articledetail.asp?id=16223

ThaiRath. (2017). *4.0 crack the code in the new economy overcome the middle income trap*. Retrieved from https://www.thairath.co.th/content/613903 (in Thai)

Ubon Ratchathani Rajabhat University. (2017). *The business travel market by 2020 and graduate in hotel management.* Retrieved from http://km.bus.ubu.ac.th/?p=2603 (in Thai)

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการกับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในกรุงเทพมหานคร

Relationship between Marketing Mix for Service Business and Decision-Making Processes of Buying Foreign-Branded Cosmetics in Bangkok

ศิลาทิพย์ วงษ์สำราญจริง และ กนกพร ชัยประสิทธิ์

Silathip Wongsamranjing and Kanokporn Chaiprasit

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการกับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชากรเพศชายและเพศหญิง อายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์ค่าสถิติ t-test สถิติ F-test สถิติเพียร์สัน (Pearson correlation) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยเลือกเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ 7P’s ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะกายภาพ ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในแต่ละด้าน

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด, กระบวนการตัดสินใจ, เครื่องสำอางซึ่งมีตราสินค้าจากต่างประเทศ

Abstract

The objectives of the research were to examine the relationship between marketing mix for service business and decision-making processes of buying foreign-branded cosmetics in Bangkok. The samples were 400 people aged 15 years or older in Bangkok. The statistics used for data analysis consisted of percentage, mean, standard deviation, Pearson’s correlation F-test and multiple regression analysis with Enter technique there was a confidence level of 95%. The result showed that most respondents were female between 31-40 years, earned a bachelor’s degree, worked in private companies and earned an average income between 20,001-30,000 baht. The results of the hypothesis test revealed that the marketing mix for service business of 7P’s, namely, product, price, place, promotion, people, physical, and process had a correlation with the decision to buy foreign-branded cosmetics.

Keywords: marketing mix, decision-making process, foreign-branded cosmetics

บทนำ

ปัจจุบันตลาดการนำเข้าและส่งออกขยายตัวเพิ่มมากขึ้น จนทำให้ระบบการค้าเป็นไปได้อย่างเสรี ทุกประเทศทั่วโลกมีการนำเข้าและส่งออกสินค้าในประเทศของตน เพื่อเป็นรายได้เข้าประเทศ จึงเริ่มที่จะเปิดรับวัฒนธรรมจากประเทศต่าง ๆ ประกอบกับเป็นการสร้างความสัมพันธ์ทางไมตรีที่ดีต่อกัน ในการที่จะทำธุรกิจร่วมกัน ประเทศไทยก็เป็นหนึ่งในนั้นที่ได้มีการนำเข้าและส่งออกสินค้าเป็นจำนวนมาก แม้กระทั่งการนำเข้าหรือส่งออกของเครื่องสำอางจากในนานาประเทศทั่วโลก ดังภาพข้างต้นที่มีทั้งในแถบอาเซียน และสหภาพยุโรป ทำให้มีผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางเป็นจำนวนมากที่มีความหลากหลายของ ราคาและคุณภาพ และจากภาพข้างต้นแสดงให้เห็นถึงมูลค่าอัตราการเจริญเติบโตของเครื่องสำอางนำเข้าปี พ.ศ. 2556 ถึง พ.ศ. 2560 ซึ่งมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 ถึง พ.ศ. 2560 โดยในปี พ.ศ. 2556 มีมูลค่าการนำเข้า 18,584.42 ล้านบาท และ ในปี พ.ศ. 2557 มีมูลค่าการนำเข้า 19,600.33 ล้านบาท เพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2558 มีมูลค่าถึง 24,853.99 ล้านบาท และเพิ่มขึ้นอีกในปี พ.ศ. 2559 ที่มีมูลค่าสูงถึง 29,266.63 ล้านบาท และปัจจุบันในปี พ.ศ. 2560 มีมูลค่าสูงถึง 25,623.38 ล้านบาท ส่งผลให้ตลาดของเครื่องสำอางนำเข้าเพิ่มสูงมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งทำให้เห็นถึงความต้องการของผู้บริโภคภายในประเทศไทยที่เพิ่มขึ้นต่อเครื่องสำอางนำเข้าจากนานาประเทศทั่วโลก

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงส่วนประสมทางการตลาดบริการได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในกรุงเทพมหานคร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีกระบวนการตัดสินใจซื้อ หมายถึง ขั้นตอนในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ โดยผ่านการพิจารณาจากกระบวนการตัดสินใจทั้ง ด้านจิตใจความรู้สึกนึกคิดและทางกายภาพ เพื่อเลือกเอาทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546, น. 219)

2. แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศ ซึ่งประกอบไปด้วย (Payne Adrian, 1993)

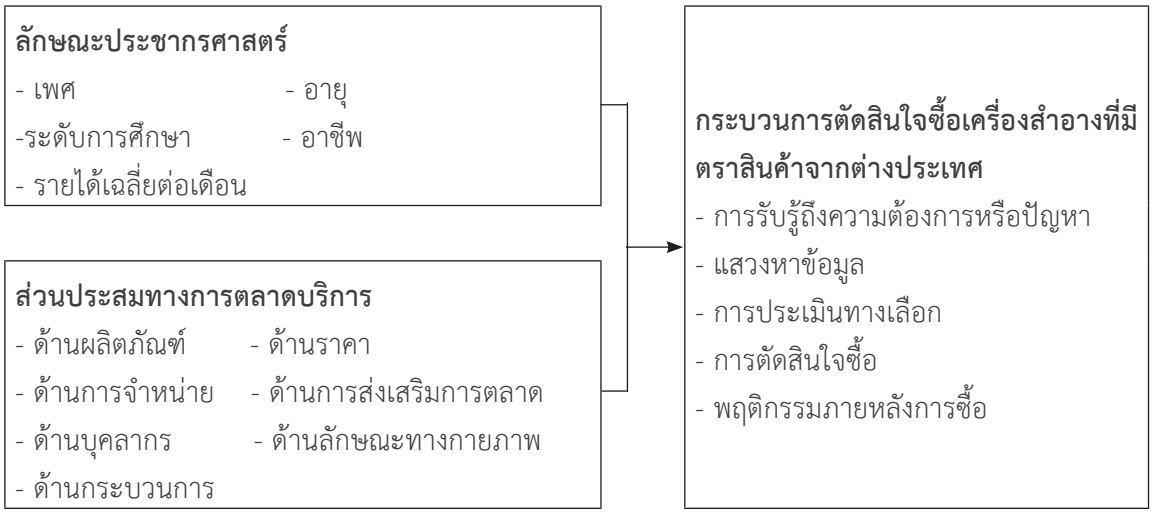
2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (product strategy) คือ ผลิตภัณฑ์ ไม่ว่าจะเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผลิตภัณฑ์ วัตถุดิบที่ใช้ สายงานการผลิต ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้

2.2 ด้านราคา (price strategy) คือ การที่ผู้ผลิตมีการตั้งราคาที่จะต้องคำนึงถึงต้นทุนการผลิตบวกกับผลกำไรที่ต้องการจะได้รับ แล้วจึงตั้งราคาขาย โดยต้องคำนึงสภาพการแข่งขันของตลาดสินค้าด้วย

2.3 ด้านการจำหน่าย (place strategy) คือ ช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นช่องทางในการกระจายสินค้าไปสู่มือผู้บริโภค โดยช่องทางการจัดจำหน่ายในปัจจุบันมี 2 รูปแบบคือ การขายโดยตรง และการขายผ่านพ่อค้าคนกลาง

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด (promotion strategy) คือ โปรโมชันที่จะช่วยให้ยอดขายและผลกำไรเพิ่มมากขึ้น โดยกลยุทธ์การตลาดนี้จะต้องช่วยส่งเสริมและสอดคล้องไปกับกลยุทธ์อย่างอื่นด้วย การส่งเสริมการตลาดสามารถทำได้หลายวิธีไม่ว่าจะเป็นการลด แลก แจก แถม เป็นต้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้มีความความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในกรุงเทพมหานคร

2. ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในกรุงเทพมหานคร

3. ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์เชิงพยากรณ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการและลักษณะทางประชากรศาสตร์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตระยะเวลาเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเวลา 3 เดือน ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2560 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2560

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรเพศชายและเพศหญิง อายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปผู้ที่ใช้เครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มการศึกษาตัวอย่าง ได้จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกขนาดตัวอย่างการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) การสร้างแบบสอบถาม โดยได้ทำการศึกษาแบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัย บทความต่างๆ จากผู้วิจัยท่านอื่นๆ ในบางส่วนและนำมาปรับปรุง ประยุกต์ให้เข้ากันและให้มีความเหมาะสมกับงานวิจัยเรื่องนี้ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบบคำตอบหลายตัว

เลือก (multiple choice)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในกรุงเทพมหานคร แบบ Likert Scale

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความสำคัญของกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในกรุงเทพมหานคร แบบ Likert Scale

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ แบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอการตรวจสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา (content validity) โดยการทำ IOC (Item Objective Congruence) มีเกณฑ์ดังนี้ คำถามแต่ละข้อต้องมี คะแนนไม่ต่ำกว่า 0.75 ในการปรับปรุงแบบสอบถาม แล้วนำไปทำการทดสอบระบบ (pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อวิเคราะห์หาระดับความเชื่อมั่น (reliability analysis)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในหัวข้อ “ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการกับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในกรุงเทพมหานครฯ” โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างข้างต้น จำนวน 400 คน ในเขตกรุงเทพมหานครฯ กำหนดช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 3 เดือน ที่ใช้ในการศึกษา อยู่ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2560 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2560 โดยวิธีให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลในแบบสอบถามด้วยตัวเองให้ครบถ้วน แบบสอบถามประกอบไปด้วย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติ เชิงพรรณนา (descriptive statistic) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (percentage) ความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน ประกอบด้วย ค่าสถิติ T-test ทดสอบความสัมพันธ์และสถิติทดสอบ F-test สถิติวิเคราะห์ค่าความถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) และสถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson ‘ s correlation coefficient)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจรณาเป็นรายข้อพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อ

การรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับหนึ่งได้แก่ เครื่องสำอางที่ใช้อยู่หมดไปและต้องการหาซื้อใหม่มาทดแทน ค่าเฉลี่ย 4.06

การแสวงหาข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับหนึ่งได้แก่ สอบถามจากพนักงานขายที่เคาท์เตอร์เซลล์ตามห้างสรรพสินค้า ค่าเฉลี่ย 3.91

การประเมินทางเลือก โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับหนึ่งได้แก่ ซื้อเพราะเห็นว่าคุ้มค่ากับราคา ค่าเฉลี่ย 4.08

การตัดสินใจซื้อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับหนึ่งได้แก่ จากเคาน์เตอร์เซลล์ตามห้างสรรพสินค้า เพราะมีการรับประกันการซื้อและได้รับทราบข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับสินค้า ค่าเฉลี่ย 4.10

พฤติกรรมภายหลังการซื้อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับหนึ่งได้แก่ ใช้แล้วพบว่าคุณภาพดี จะกลับไปซื้ออีก ค่าเฉลี่ย 3.99

ส่วนที่ 3 ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดบริการมีความสัมพันธ์ต่อ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยพิจรณาเป็นรายด้านพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.52

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้บริโภคที่มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.92

ด้านราคา พบว่า ผู้บริโภคที่มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90

ด้านสถานที่จัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้บริโภคที่มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่จัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้บริโภคที่มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้บริโภคที่มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ย 4.40

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้บริโภคที่มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96

ด้านกระบวนการ พบว่า ผู้บริโภคที่มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศแตกต่างกัน

1.1 จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ของผู้ที่ซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศทั้งชายและหญิง มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศแตกต่างกัน

1.2 จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ของผู้ที่ซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศแตกต่างกัน

1.3 จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษา พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ของผู้ที่ซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศแตกต่างกัน

1.4 จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ของผู้ที่ซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศแตกต่างกัน

1.5 จากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ของผู้ที่ซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศ

2.1 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศ การรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา แตกต่างกัน ด้านราคา มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา แตกต่างกัน ด้านสถานที่จัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา แตกต่างกัน ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา แตกต่างกัน ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา แตกต่างกัน ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.2 ส่วนประสมทางการตลาด 7P's มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศการแสวงหาข้อมูล ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับการแสวงหาข้อมูล แตกต่างกัน ด้านราคา มีความสัมพันธ์กับการแสวงหาข้อมูล แตกต่างกัน ด้านสถานที่จัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับการแสวงหาข้อมูล แตกต่างกัน ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับการแสวงหาข้อมูล แตกต่างกัน ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับการแสวงหาข้อมูล แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.3 ส่วนประสมทางการตลาด 7P's มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศการประเมินทางเลือก ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับการประเมินทางเลือก แตกต่างกัน ด้านราคา มีความสัมพันธ์กับการประเมินทางเลือก แตกต่างกัน ด้านสถานที่จัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับการประเมินทางเลือก แตกต่างกัน ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับการประเมินทางเลือก แตกต่างกัน ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับการประเมินทางเลือก แตกต่างกัน ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับการประเมินทางเลือก แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.4 ส่วนประสมทางการตลาด 7P's มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศการตัดสินใจซื้อ ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ แตกต่างกัน ด้านราคา มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ แตกต่างกัน ด้านสถานที่จัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ แตกต่างกัน ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.5 ส่วนประสมทางการตลาด 7P's มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศพฤติกรรมภายหลังการซื้อ ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมภายหลังการซื้อ แตกต่างกัน ด้านราคา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมภายหลังการซื้อ แตกต่างกัน ด้านสถานที่จัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมภายหลังการซื้อ แตกต่างกัน ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมภายหลังการซื้อ แตกต่างกัน ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมภายหลังการซื้อ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์เชิงพยากรณ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในกรุงเทพมหานครฯ

3.1 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's มีความสัมพันธ์เชิงพยากรณ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ

เครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศ การรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับ การรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา แตกต่างกัน ด้านราคา มีความสัมพันธ์กับ การรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา แตกต่างกัน ด้านสถานที่จัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับ การรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา แตกต่างกัน ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับ การรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา แตกต่างกัน ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับ การรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.2 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's มีความสัมพันธ์เชิงพยากรณ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศ การแสวงหาข้อมูล ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับ การแสวงหาข้อมูล แตกต่างกัน ด้านราคา มีความสัมพันธ์กับ การแสวงหาข้อมูล แตกต่างกัน ด้านสถานที่จัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับ การแสวงหาข้อมูล แตกต่างกัน ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับ การแสวงหาข้อมูล แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.3 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's มีความสัมพันธ์เชิงพยากรณ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศ การประเมินทางเลือก ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับ การประเมินทางเลือก แตกต่างกัน ด้านราคา มีความสัมพันธ์กับ การประเมินทางเลือก แตกต่างกัน ด้านสถานที่จัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับ การประเมินทางเลือก แตกต่างกัน ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับ การประเมินทางเลือก แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.4 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's มีความสัมพันธ์เชิงพยากรณ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศ การตัดสินใจซื้อ ด้านราคา มีความสัมพันธ์กับ การตัดสินใจซื้อ แตกต่างกัน ด้านสถานที่จัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับ การตัดสินใจซื้อ แตกต่างกัน ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับ การตัดสินใจซื้อ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.5 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's มีความสัมพันธ์เชิงพยากรณ์ต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศ พฤติกรรมภายหลังการซื้อ ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมภายหลังการซื้อ แตกต่างกัน ด้านราคา มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมภายหลังการซื้อ แตกต่างกัน ด้านสถานที่จัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่มีความสัมพันธ์กับ การตัดสินใจซื้อ

การอภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาทที่เคยใช้เครื่องสำอางที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ

ศึกษา กังสนานนท์ (2560) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่นำเข้ามาจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-40ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ที่ 20,000 - 40,000 บาท

ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศ ในด้านการรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา แสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ อันดับหนึ่งคือตราสินค้าของเครื่องสำอางนำเข้ามีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและรับประกันคุณภาพ รองลงมาคือมีรายละเอียดบนฉลาก วิธีการใช้ ระบุวันผลิต วันหมดอายุ อย่างชัดเจน มีความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิดาภา เรียบร้อย (2557) ส่วนผสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครเขตธนบุรีในการซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศเกาหลี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากเป็นอันดับแรกคือความปลอดภัยในการใช้ไม่ก่อให้เกิดการแพ้ระคาย

เคืองรองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงมากและเป็นที่รู้จัก โดยระบุวันที่ผลิตและวันหมดอายุอย่างชัดเจน

ด้านราคา มีความสัมพันธ์กับ กระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศ ในด้านการรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา แสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ พฤติกรรมภายหลังการซื้อ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดด้านราคา อันดับหนึ่งคือ ราคาของผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสมกับคุณภาพ รองลงมาราคาของผลิตภัณฑ์เหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณของผลิตภัณฑ์ และราคาของผลิตภัณฑ์เหมาะสมเมื่อเทียบกับผลิตภัณฑ์ของยี่ห้ออื่น มีป้ายติดแสดงราคาของผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิรประภา สุดสวัสดิ (2555) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและคุณค่าตราสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศเกาหลีของนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ ความสำคัญของความเหมาะสมของราคากับคุณค่าของผลิตภัณฑ์ การมีราคาต่ำกว่าตราสินค้าอื่น การมีหลายราคาให้เลือก ราคาต่ำเมื่อเทียบกับขนาดบรรจุภัณฑ์และการติดป้ายราคาที่ชัดเจนมีความสำคัญต่อการเลือกซื้อเครื่องสำอางนำเข้ามาจากประเทศเกาหลี

ด้านสถานที่จัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสัมพันธ์กับ กระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศ ในด้านการรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา แสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ พฤติกรรมภายหลังการซื้อ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่จัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย อันดับหนึ่งคือมีจำหน่ายในห้างสรรพสินค้า หรือศูนย์การค้า และอินเทอร์เน็ต รองลงมาสถานที่จัดจำหน่ายสะดวกต่อการเดินทาง หาซื้อง่าย และการจัดเรียงสินค้าไว้ในตำแหน่งที่หาและหยิบง่าย มองเห็นได้ชัดเจน มีเคาน์เตอร์จัดจำหน่ายแยกจากเครื่องสำอางยี่ห้ออื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปริญญา สิทธิดำรง (2547) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมของสตรีวัยทำงานในการเลือกซื้อเครื่องสำอางเพื่อบำรุงผิวหน้าในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าด้านสถานที่จัดจำหน่ายและช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการวางจำหน่ายครอบคลุมหลายพื้นที่ และด้านการวางจำหน่ายในห้างสรรพสินค้า หรือร้านค้าปลีกที่มีชื่อเสียง

ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศ ในด้านการรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา แสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก พฤติกรรมภายหลังการซื้อ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด อันดับหนึ่งคือ มีการลดราคาสินค้า รองลงมีการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ ณ จุดขาย มีบริการสาธิตและแนะนำวิธีใช้ และมีพนักงานให้ความช่วยเหลือแนะนำในการซื้อสินค้า มีการแจกตัวทดลองของผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนันทวัลย์ มิตรประทาน (2554) ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อครีมบำรุงผิวกายเพื่อป้องกันแสงแดดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการการส่งเสริมการขายที่มีการให้ส่วนลด และเพิ่มปริมาณที่ให้รู้สึกว่าคุ้มค่ามาก

ด้านบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กับ กระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากร อันดับหนึ่งคือพนักงานขายมีมนุษยสัมพันธ์ดี เอาใจใส่ลูกค้า อัธยาศัยดี เป็นมิตร

ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศ ในด้านการรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา แสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ พฤติกรรมภายหลังการซื้อ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ อันดับหนึ่งคือการตกแต่งภายในเคาน์เตอร์เชลล์ที่สวยงาม มีการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ รองลงมา ความสะอาดของเคาน์เตอร์เชลล์ ความทันสมัยในการตกแต่งเคาน์เตอร์เชลล์ และมีการใช้แสง สีสัน และกลิ่นที่โดดเด่นและดึงดูดในการตกแต่งเคาน์เตอร์เชลล์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธนา ตันติเอมอร (2558) พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของ

ประชากรในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ การจัดเรียงสินค้ามีความเป็นระเบียบ หยิบง่าย มีเอกลักษณ์ในการตกแต่งร้าน และมีสถานที่รับรองลูกค้าเพียงพอกับความต้องการ

ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับ กระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางที่มีตราสินค้าจากต่างประเทศในด้านการรับรู้ถึงความต้องการหรือปัญหา การประเมินทางเลือก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการ อันดับหนึ่งคือเมื่อเกิดปัญหามีการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาได้รับความสะดวกและรวดเร็วในใช้การบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธนา ตันติเอมอร (2558) พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของประชากรในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่าด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับ มีการทบทวนสินค้าและบริการอย่างถูกต้องแม่นยำ มีการแจ้งเตือนวันหมดอายุสินค้า บริการอย่างรวดเร็ว คล่องแคล่วและใบเสร็จแสดงรายละเอียดชัดเจน

References

Adrian Payne. (1993). *The essence of services marketing*. Hertfordshire: Prentice Hall International.

Kungsananon, S. (2017). Factors affecting the customers purchase decision making towards imported cosmetics in Bangkok. *Journal of Humanities and Social Sciences, Rajapruk University, 2*(3), 84-95. (in Thai)

Mitpratan, N. (2011). *Factors affecting purchasing behaviors of sun protection body lotion among consumers in Bangkok.* Master of Business Administration Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Reabroy, J. (2014). *Marketing mix affecting consumers in Khet Thonburi, Bangkok towards purchasing cosmetic products imported from Korea.* Independent Study of Business Administration Program, Chiang Mai University. (in Thai)

Sareerat, S., et al. (2003). *Modern marketing management.* Bankok: Thammasan. (in Thai)

Sittidhamrong, P. (2004). *Relationship between marketing mix and behavior of working woman in cosmetic buying in Bangkok area.* Master of Business Administration Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Sudsawat, J. (2012). *Actors of marketing mix and brand equity that have an effect on how the Bangkok University's college student decide to buy the Korea cosmetics.* Master of Business Administration Thesis, Bangkok University. (in Thai)

Tunti-Emon, T. (2015). *Consumer buying behavior of imported cosmetics in Pathum Thani province.* Master of Business Administration Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

การบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษา ในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ของประเทศไทย

Risk Management of Primary Schools in the Special Zones within the Southern Border Provinces of Thailand

สุขะมุกข์ เรืองอ่อน และ ประกอบ คุณารักษ์
Sukhamuk Rungon and Pragob Kunarak
ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Doctor of Education Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาเปรียบเทียบ และนำเสนอการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 291 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามข้อเท็จจริง แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และแบบสรุปจากการสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยง ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (2) ผู้บริหารของโรงเรียนประถมศึกษาที่มีเพศ ศาสนา และประสบการณ์ในการบริหารสถานศึกษา แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) การนำเสนอการบริหารความเสี่ยง ครอบคลุมถึง ด้านกลยุทธ์ ด้านการดำเนินงาน ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านความมั่นใจทางการศึกษา และ ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้บริหารโรงเรียนควรนำไปใช้ประกอบการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การบริหารความเสี่ยง, โรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้, ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง

Abstract

The purposes of this thesis were to compare and propose recommendations on the risk management of primary schools in the special zone with in the Southern border provinces of Thailand. The samples were two hundred and ninety-one (291) school directors. The instruments were the questionnaire, the semi structured interview and conclusions from the focus group discussion. The data was analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation and one-way ANOVA. The research findings revealed that: (1) The school directors opinion on risk management was at a high level; (2) There was a significant difference in perceived risk factors between gender, religion and experience which were found to be significant at 0.05 level; (3) It was recommended that risk management should have the operating strategies, financial resources, law and order structure, human resource excellence, confidence in education , and good environmental management in order

for the school directors' to utilize their abilities to build the effective school governance.

Keywords: risk management, primary schools in the special zone within the southern border provinces of Thailand, effective of performance risk management

บทนำ

การบริหารความเสี่ยง เป็นการทำนายอนาคตอย่างมีเหตุมีผล มีหลักการและหาทางลด หรือป้องกันความเสียหายในการทำงานแต่ละขั้นตอนไว้ล่วงหน้า หรือในกรณีที่พบกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด โอกาสที่จะประสบกับปัญหาน้อยกว่าองค์การอื่นหรือหากเกิดความเสียหายขึ้นก็จะเป็นความเสียหายที่น้อยกว่าองค์การที่ไม่มีเคยมีการเตรียมการหรือไม่มีการนำความคิดของกระบวนการความเสี่ยงมาใช้ เมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤติขึ้นองค์การเหล่านั้นจะประสบปัญหาและความเสียหายที่ตามมาโดยยากที่จะแก้ไข ดังนั้นการนำกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาช่วยเสริมร่วมกับการทำงาน จะช่วยให้ภาระงานที่ปฏิบัติการ เป็นไปได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และป้องกันโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงและปัญหาที่จะเป็นอุปสรรค ต่อการดำเนินงาน จึงจัดเป็นเครื่องมือ ที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถมั่นใจได้ว่าความเสี่ยงได้รับการจัดการ อย่างเหมาะสม และทันเวลา รวมทั้งเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารงานและการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผน การกำหนดกลยุทธ์ การติดตามควบคุมและการวัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายให้แก่องค์การ หน่วยงาน

โรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ของประเทศไทยในปัจจุบันล้วนดำเนินการภายใต้ภาวะความเสี่ยง ผู้บริหารจึงต้องศึกษาและจัดการความเสี่ยง เพื่อให้องค์การเผชิญภาวะความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ขององค์การ การบริหารความเสี่ยงจึงเป็นส่วนหนึ่ง ของการบริหารจัดการตามปกติ หมายถึง การให้ทุกคนในองค์การได้มีส่วนร่วม เช่น คณะกรรมการการบริหารมีการวิเคราะห์เชิงลึกเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติงานประจำปี ผลของการบริหารความเสี่ยง จะเป็นการวัดความสามารถและการดำเนินงานของบุคลากรในสถานศึกษาได้เป็นอย่างดี (เจนเนตร มณีนาค, 2548) ซึ่งสอดคล้องกับเฉลิมศักดิ์ นามเฉียงใต้ (2552) ได้กล่าวว่าการบริหารความเสี่ยงเป็นการบริหารปัจจัย และควบคุมกิจกรรมรวมทั้งกระบวนการการดำเนินงานต่างๆ โดยลดมูลเหตุ และโอกาสที่องค์การ จะเกิดความเสียหายเพื่อให้ระดับของความเสี่ยงและขนาดของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่องค์การรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างมีระบบและคำนึงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์การเป็นสำคัญ หรืออีกนัยหนึ่งอธิบายความเสี่ยงว่าเป็น วิธีการบริหารจัดการที่เป็นไปเพื่อการคาดการณ์และลดผลเสียของความไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้นแก่องค์การ ทั้งนี้เพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การบริหารความเสี่ยงยังเป็นเทคนิคทางการบริหารที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากของหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง จากการตัดสินใจต่างๆ ในการบริหารอาจนำมาซึ่งผลทางบวกและทางลบ การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบริหารจัดการทั่วไป ซึ่งการบริหารจัดการ ด้านความเสี่ยงจะเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ลดความไม่แน่นอนของขั้นตอนการทำงานและการวางแผนต่าง ๆขององค์การเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้อย่างแน่นอนมากยิ่งขึ้น (เฉลิมศักดิ์ นามเฉียงใต้, 2552) ตลอดจนช่วยลดโอกาสหรือความรุนแรงของการสูญเสีย (นฤมล โฉมสะอาด, 2552)

วัตถุประสงค์การวิจัย

จากสภาพความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัยดังที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อให้มีความชัดเจนในการตอบคำถาม ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ของประเทศไทย

2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ของประเทศไทย จำแนกตามเพศ ศาสนา และประสบการณ์ในการบริหารสถานศึกษา

3. เพื่อนำเสนอการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ของประเทศไทยที่มีประสิทธิภาพ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) (2004) แบ่งความเสี่ยงออกเป็น 4 ประเภทคือ

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (strategic risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงานและนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก อันส่งผลกระทบต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจหรือสถานะขององค์กร โดยแหล่งที่มาของความเสี่ยงด้านกลยุทธ์สามารถจำแนกได้ 2 ประเภทคือ ปัจจัยความเสี่ยงภายนอกได้แก่ ภาวการณ์การแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงนโยบาย กระแสสังคม การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางการเมือง และปัจจัยความเสี่ยงภายใน ได้แก่ ปัจจัยภายในที่องค์กรสามารถควบคุมได้ แต่สามารถส่งผลกระทบหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ โครงสร้างองค์กร กระบวนการและวิธีดำเนินงานความเพียงพอ ของข้อมูลและเทคโนโลยีสำหรับการให้บริการ เป็นต้น

2. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (operational risk) คือ ความเสี่ยงอันเนื่องมาจากการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือขาดธรรมาภิบาลในองค์กรและการขาดการควบคุมที่ดีโดยอาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานภายใน คน ระบบหรือเหตุการณ์ภายนอก

3. ความเสี่ยงด้านการเงิน (financial risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผน งบประมาณถูกตัด งบประมาณที่ได้รับไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ของภารกิจที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้การจัดสรรไม่พอเพียง

4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย/กฎระเบียบ (compliance risk) คือความเสี่ยงที่เกิดจากการไม่สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้ หรือกฎระเบียบหรือกฎหมายที่มีอยู่ไม่เหมาะสม หรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน

Higher Education Institutions Ethics Integrity at Work (2004) แบ่งประเภทความเสี่ยงออกเป็น 5 ประเภท คือ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร และความเสี่ยงทางด้านวิชาการ

Roth (2007) ได้แบ่งความเสี่ยงออกเป็น 6 ประเภท คือ ความเสี่ยงทางด้านสินทรัพย์ ความเสี่ยงทางด้านการดำเนินงาน ความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร ความเสี่ยงทางด้านการควบคุม/กฎระเบียบ ความเสี่ยงทางด้านการตลาด ความเสี่ยงทางด้านกลยุทธ์

1. ความเสี่ยงทางด้านสินทรัพย์ ครอบคลุมไปถึงความเสี่ยงทางด้านเครดิตการลงทุน การโกง การฉ้อฉล การขโมย การกระทำในทางที่ผิด การใช้สติปัญญาในการลงทุน ความละเอียดอ่อนของข้อมูล

2. ความเสี่ยงทางด้านการดำเนินงาน ครอบคลุมไปถึงความเสี่ยงทางด้านกระบวนการ คุณภาพของการบริการ การทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ การไร้สมรรถภาพการชะงักของธุรกิจ กลยุทธ์ในการดำเนินงาน และเพื่อนร่วมงาน

3. ความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสาร ครอบคลุมไปถึงความเสี่ยง ทางด้านการหยุดชะงักของธุรกิจ ข้อมูลข่าวสาร คุณภาพของข้อมูล ความล้าสมัยของข้อมูลและเทคโนโลยี

4. ความเสี่ยงทางด้านการควบคุม/กฎระเบียบ โดยครอบคลุมไปถึงความเสี่ยง ทางด้านอัตราแลกเปลี่ยน สภาพคล่อง การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ความพอเพียงของงบประมาณ

5. ความเสี่ยงด้านการตลาด ครอบคลุมไปถึงความ

เสี่ยงที่เกิดจากความเคลื่อนไหวของสถาบันการเงิน อัตราดอกเบี้ย เกิดจากสภาวะการแข่งขันทางตลาด รวมไปถึงการวางแผน การผลิตการกำหนดราคา การจำหน่าย ตลอดจนการดำเนินการต่างๆ

6. ความเสี่ยงทางด้านกลยุทธ์ ครอบคลุมไปถึงลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง ลูกจ้าง การแข่งขัน ทรัพยากร การประสานงาน และการสื่อสาร

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ประเภทของความเสี่ยงมี 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ ส่วนที่ 1 การบริหารความเสี่ยงตามกระทรวงศึกษาธิการ มีการบริหารความเสี่ยง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (3) ความเสี่ยงด้านการเงิน (4) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ ส่วนที่ 2 การบริหารความเสี่ยงในพื้นที่พัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนโดยนำปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดความไม่สงบ คือ (1) ปัจจัยด้านบุคคลและกลุ่มบุคคล (2) ปัจจัยด้านโครงสร้างเป็นการศึกษาการบริหารความเสี่ยง ด้านเศรษฐกิจ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (3) ปัจจัยด้านภาษา ศาสนา วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และชาติพันธุ์ ศึกษาความแตกต่างของการนับถือศาสนา ภาษา ประวัติศาสตร์ ถูกเบี่ยงเบนการปรับตัว ให้เข้ากับสังคมแวดล้อมการยึดติดกับชาติพันธุ์มลายู มาศึกษาซึ่งประเภทความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องใน 3 ด้าน ดังนี้ (1) ความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ (2) ความเสี่ยงด้านความมั่นใจทางการศึกษา และ (3) ความเสี่ยงด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินในการวิจัยครั้งนี้ให้บรรลุตามจุดประสงค์และสอดคล้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงกำหนดขั้นตอนในการวิจัยเป็นขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดเตรียมโครงการวิจัย เป็นขั้นตอนการเตรียมการวิจัย โดยศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ของประเทศไทย เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จากตำรา เอกสาร วารสาร สิ่งตีพิมพ์และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบและวิธีกระบวนการในการบริหารความเสี่ยงโดยทั่วไปเป็นแนวทางในการทำการวิจัยในครั้งนี้

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการวิจัย เป็นขั้นการศึกษาวิเคราะห์กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อสร้าง และพัฒนาเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามข้อเท็จจริง rubric scale โดยมีการตรวจสอบคุณภาพ ของเครื่องมือให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษางานวิจัย ให้อาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยตรวจทาน แก้ไขเนื้อหา ภาษาศัพท์ทางวิชาการและการครอบคลุมวัตถุประสงค์ นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ห้าท่านพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) นำเครื่องมือหรือแบบสอบถามที่แก้ไขสมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง นำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความถูกต้อง วิเคราะห์ข้อมูล แปลผล และตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง เมื่อกลุ่มตัวอย่างรับเอกสารเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยโทรศัพท์หา ผู้ให้ข้อมูล เฉพาะโรงเรียนที่มีเหตุการณ์ความไม่สงบ เพื่อพูดคุยสอบถามตามเอกสารนั้น ในเขตพื้นที่ๆ นำข้อมูลดิบที่ได้มาทำการวิเคราะห์ multiple regression ,t-test and F-test solution เปรียบเทียบความแตกต่างการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มตัวอย่างนำมาเป็นร่างการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพเพื่อเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 จัดการสนทนากลุ่ม เพื่อนำร่างการบริการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ มาพัฒนาเพื่อให้ได้กระบวนการบริหารความสี่ยงที่เหมาะสม โดยในการสนทนาประกอบด้วย ตัวแทนกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม กลุ่มละห้าคน ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน สิบ คน ประกอบด้วย ผู้วิจัย อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยและผู้ที่สนใจ

ขั้นตอนที่ 5 จัดทำรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร้อง ตามที่คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์เสนอแนะ จัดพิมพ์ และส่งรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารหรือรองผู้บริหารของโรงเรียนประถมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ คือ จังหวัด ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และ สงขลาเฉพาะ 4 อำเภอ คือ อ.นาทวี อ. สะบ้าย้อย อ.จะนะ และ อ.เทพา จำนวน 1,200 โรงเรียน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเปิดตารางสำเร็จของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie &Morgan) จากจำนวนผู้บริหารหรือรองผู้บริหารของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจ ภาคใต้ จำนวน 1,200 โรงเรียน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 291 โรงเรียนโดยมีการจำแนกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น สองกลุ่ม โดยเลือกโรงเรียนแบบจับคู่ (matching cases) ดังนี้ กลุ่มที่ 1.คือ กลุ่มโรงเรียนที่เกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในรอบหนึ่งปีที่ผ่านมา จำนวน 146 โรงเรียน กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มโรงเรียนที่ตั้งอยู่ใกล้เคียงกับโรงเรียนแต่ละแห่งในกลุ่มแรก และ ไม่เคยเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในโรงเรียนในรอบหนึ่งปีที่ผ่านมา จำนวน 146 โรงเรียน

กรณีในรอบปี ที่ผ่านมาจำนวนโรงเรียนที่มีเหตุการณ์ความไม่สงบมีน้อยกว่าจำนวนที่กำหนดให้ใช้จำนวนตามที่เกิดขึ้นจริง และเลือกจำนวนโรงเรียนที่ไม่เคยเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในจำนวนเท่า ๆ กัน รวมเป็น 292 โรงเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัย 2 ประเภท คือ

1. แบบสอบถามเท็จจริง (questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลในเรื่อง เพศ ศาสนา และประสบการณ์ในการบริหารสถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการ

บริหารความเสี่ยงของ ผู้บริหารหรือ รองผู้บริหารของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนใต้ ในด้านความเสี่ยงภายในสถานศึกษา 7 ด้าน (1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (3) ความเสี่ยงด้านการเงิน (4) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ (5) ความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ (6) ความเสี่ยงด้านความมั่นคง/มั่นใจการศึกษา (7) ความเสี่ยงด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม แบบสอบถามข้อเท็จจริง rubric scale ห้าระดับ ตามข้อเท็จจริงที่ปรากฏ

2. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (semi-structured or guided interviews) สร้างแบบสัมภาษณ์จากการวิเคราะห์เนื้อหา โดยสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวนสิบท่าน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารความเสี่ยงในระดับจังหวัด สามท่าน ผู้เชี่ยวชาญในด้านเขตพื้นที่พัฒนาพิเศษจังหวัดชายแดนใต้ สามท่าน และอื่นๆ ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกสี่ท่าน

3. แบบสรุปจากการสนทนากลุ่ม จากการพูดคุยสอบถามตามเอกสารทางโทรศัพท์ เฉพาะโรงเรียนที่มีเหตุการณ์ความไม่สงบ เพื่อพูดคุยสอบถามตามเอกสารนั้น ประกอบด้วย ตัวแทนกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม กลุ่มละห้าคน ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน สิบท่าน ประกอบด้วย ผู้วิจัย อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยและผู้ที่สนใจ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วางแผนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. นำหนังสือเสนอขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอิสเทิร์นเอเชีย ถึงผู้บริหารหรือรองผู้บริหารของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเองและทางไปรษณีย์

2. แจกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แก่กลุ่มตัวอย่าง (ผู้บริหารหรือรองผู้บริหาร ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้) โดยตรงหรือทางไปรษณีย์ ในระหว่าง วันที่ 14 – 18 ธันวาคม 2558

3. ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง และให้ครูธุรการ จำนวน 1 คน ได้ทำการจดบันทึก การสัมภาษณ์ ในระหว่าง วันที่ 21 - 24 ธันวาคม 2558

4. ผู้วิจัยดำเนินการสนทนากลุ่มจากการพูดคุยสอบถามตามเอกสารทางโทรศัพท์ เฉพาะโรงเรียนที่มีเหตุการณ์ความไม่สงบในวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559

5. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม และแก้ไขข้อมูล

การวิเคราะห์ผลข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ ในเรื่อง เพศ ศาสนา และประสบการณ์การทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดย การแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์รายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษา ในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ของประเทศไทย ดำเนินการดังนี้

2.1. คำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในภาพรวม และรายด้าน พร้อมทั้งเสนอข้อมูลในตารางวิเคราะห์ t – test หรือ F-test ประกอบกับ Scheffe’s test

2.2 วิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบการบริหารความเสี่ยงของผู้บริหารหรือรองผู้บริหารของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนใต้ ที่มีได้แก่ เพศ ศาสนา และประสบการณ์การทำงานต่างกัน การทดสอบด้วย t-test และ F-test ประกอบกับ Scheffe’s test แล้วแต่กรณี

2.3 วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่มด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

2.4 การสังเคราะห์ผลการวิเคราะห์ที่ได้จากข้อที่ 1 และ ข้อที่ 2

ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ของประเทศไทย ได้นำเสนอผลการวิจัยดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยงของโรงเรียน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน ในภาพรวมมีระดับการบริหารความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.34, SD=0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีระดับการบริหารความเสี่ยง อยู่ในอันดับสูงสุด คือ ความเสี่ยงด้านความมั่นใจทางการศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.47, SD=0.57) รองลงมา คือ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.39, SD=0.66)ความเสี่ยงด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.38, SD=0.64) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.37, SD=0.67) ความเสี่ยงด้านการเงินอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.32, SD=0.68) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.28, SD=0.69) และด้านที่มีระดับการบริหารความเสี่ยง อยู่ในอันดับต่ำสุด คือ และความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.42, SD=0.68)

2. สรุปผลการวิเคราะห์ผู้บริหารโรงเรียนที่มีเพศ นับถือศาสนา และมีประสบการณ์ ในการบริหารโรงเรียนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ของประเทศไทย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

3. สรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน สิบท่าน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารความเสี่ยงในระดับจังหวัด สามท่าน ผู้เชี่ยวชาญ ในด้านเขตพื้นที่พัฒนาพิเศษจังหวัดชายแดนใต้ สามท่าน และอื่นๆ ตามคำแนะนำของอาจารย์ ที่ปรึกษาอีกสี่ท่าน ในระหว่าง วันที่ 21 - 24 ธันวาคม 2558 ผู้วิจัย เป็นผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง และให้ครูธุรการ จำนวน 1 คน ได้ทำการจดบันทึก ผลจากการวิเคราะห์เนื้อหา ประกอบด้วย ได้แก่

3.1 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ผู้บริหารโรงเรียน ควรดำเนินโครงการหรือกิจกรรมโดยการแบ่งย่อยวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน รวมทั้งให้ครูและบุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานขององค์การ การประเมินผลความคืบหน้า และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบมีความน่าเชื่อถือ และตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

3.2 ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ควรกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคนเป็นลายลักษณ์อักษร อย่างชัดเจน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงาน ได้ตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานและมีส่วนร่วมในเรื่องการพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาโรงเรียน และการกำกับติดตามโครงการต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

3.3 ความเสี่ยงด้านการเงิน ควรใช้วิธีการบริหารความเสี่ยงโดยการควบคุมและ หามาตรการในการป้องกันความเสี่ยง การแต่งตั้งกรรมการรักษาเงินที่ให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องตามระเบียบ การจัดทำทะเบียนคุมการเงิน การควบคุมบริหารค่าใช้จ่ายรายหัวนักเรียนมีการออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่รับเงิน และการเบิกใช้และส่งคืนพัสดุในแต่ละครั้งให้มีการลงนามไว้ เพื่อเป็นหลักฐานตลอดจนการตรวจสอบการใช้งบประมาณ

3.4 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ ผู้บริหารโรงเรียน ควรมีการปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในด้านความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการบริหารงาน มีการควบคุมไม่ให้บุคลากรในสถานศึกษามีปัญหาเรื่องเสื่อมเสียทางจรรยาบรรณ และศีลธรรม กำหนดมาตรการที่ส่งเสริมให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อปฏิบัติ มาตรฐานและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม การกำหนดมาตรการหรือบทลงโทษสำหรับบุคลากรที่ไม่ปฏิบัติงาน ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อปฏิบัติ มาตรฐานและข้อบังคับ อย่างชัดเจนและเป็นธรรม

3.5 ความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ ควรใช้วิธีการควบคุมและหามาตรการในการป้องกันความเสี่ยงรวมไปถึงการมีส่วนร่วมของนักเรียน ผู้ปกครอง บุคลากร

ในสถานศึกษา ชุมชน คณะกรรมการสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในสถานศึกษา จัดทำคู่มือการบริหาร คู่มือการปฏิบัติงาน ตามกรอบภาระงานในหน้าที่จัดให้มีคณะกรรมการ จัดทำแผนเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในสถานศึกษานำไปปฏิบัติและกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง

3.6 ความเสี่ยงด้านความมั่นใจทางการศึกษา ควรส่งเสริม สนับสนุนให้มีคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยใช้ผู้ปกครอง ชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน และร่วมดำเนินงาน เพื่อให้สถานศึกษามีความเชื่อมั่นและความมั่นใจให้แก่ชุมชนรอบโรงเรียน และมีความมั่นคงและเสถียรภาพทางการศึกษา จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานต่างๆ ให้ได้รับทราบความเคลื่อนไหว และจัดประชุมผู้ปกครองอย่างน้อยภาคเรียนละ 2 ครั้ง เพื่อรับฟังข้อคิดเห็น และแจ้งผลพัฒนาผู้เรียนให้ทราบ

3.7 ความเสี่ยงด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ควรสำรวจ จัดทำทะเบียนแหล่งเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอก การจัดทำแผนพัฒนาแหล่งเรียนรู้โดยชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและใช้ประโยชน์ร่วมกัน รวมทั้งสนับสนุนให้ครูละนักเรียน ใช้แหล่งเรียนรู้ร่วมกัน จัดทำแผนผังอาคารสถานที่อย่างละเอียดและเป็นปัจจุบัน จัดทำแผนป้องกันและการรักษาความปลอดภัยการใช้อาคารสถานที่ การดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีการประเมินผลการดำเนินการ ที่เป็นสถานการณ์และความพึงพอใจจากนักเรียน ครู ผู้ปกครอง และชุมชน ตลอดจนการให้ความรู้เพื่อสร้างความตระหนักแก่ผู้บริหารสถานศึกษา ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน โดยการจัดประชุมสัมมนา ให้ศึกษาเอกสารโดยสอดแทรกวิธีการหลบภัยจากภัยพิบัติ และจากเหตุการณ์ไม่สงบให้กับนักเรียนและผู้เกี่ยวข้องทุกคน

จากผลสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนใต้ ของประเทศไทย ใน 7 ด้าน ดังนี้ (1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (3) ความเสี่ยงด้านการเงิน (4) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ (5) ความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ (6) ความเสี่ยงด้านความมั่นใจทางการศึกษา และ (7) ความเสี่ยงด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง การบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ของประเทศไทย ข้างต้น ขอนำเสนอการอภิปรายผล ดังนี้

1. ผู้บริหารโรงเรียนมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยง ในภาพรวม มีระดับการบริหารความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับดวงใจ ช่วยตระกูล (2551) การบริหารความเสี่ยงในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยความเสี่ยงในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านการเงิน ด้านความมั่นใจทางการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อมและด้านการบริหารจัดการความปลอดภัย โดยปัจจัยความเสี่ยงของสถานศึกษาในเมือง นอกเมืองและในแต่ละภูมิภาค มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะรัตน์ เสนีย์ชัย (2553) การบริหารความเสี่ยงของผู้บริหารสถานศึกษา ตามทัศนะของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ระดับการบริหารความเสี่ยงของผู้บริหารสถานศึกษา ตามทัศนะของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

1.1 ผู้บริหารโรงเรียนมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียน ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ในภาพรวมมีระดับการบริหารความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับของประเสริฐ อัครประถมพงศ์ (2550, น. 2 อ้างถึงในดวงใจ ช่วยตระกูล, 2551, น. 2) กล่าวว่า ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ประกอบด้วย ปัจจัยภายนอก ได้แก่ นโยบาย กลยุทธ์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สภาพแวดล้อม ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ เช่นเดียวกับสำนักงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ (ม.ป.พ.) กล่าวว่า ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดยุทธ์และนโยบายในการบริหารงาน ที่เหมาะสมชัดเจนหรือไม่

1.2 ผู้บริหารโรงเรียนมีความคิดเห็นต่อการ

บริหารความเสี่ยงของโรงเรียนความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ในภาพรวมมีระดับการบริหารความเสี่ยง อยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2556) กล่าวถึงความเสี่ยงด้านการดำเนินงานว่า คือ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือการดำเนินงาน ปฏิบัติงานโดยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเป็นความเสี่ยงเนื่องจากกระบวนการภายในขององค์การ กระบวนการเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมที่ใช้ บุคลากร ความเพียงพอ ของข้อมูล ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการดำเนินโครงการ ซึ่งประเสริฐ อัครประถมพงศ์ (2553 อ้างถึงใน ดวงใจ ช่วยตระกูล, 2551, น. 13) กล่าวว่าความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมความปลอดภัยพนักงาน บุคลากร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ภัยธรรมชาติ การดำเนินกิจการ ขณะเดียวกันกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กล่าวถึงความเสี่ยงด้านการดำเนินงานว่า เป็นการไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันตามเวลาที่กำหนดภายใต้งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรไว้แล้ว ซึ่งเกี่ยวข้องกับทั้งเวลา คน เงิน และวัสดุ ความเสี่ยงประเภทนี้คล้ายกับความเสี่ยงด้านระบบการจัดการแต่มีจุดเน้นมากกว่า เช่น จะร่วมมือกันแก้ปัญหาในขั้นตอนสุดท้ายของกำหนดการปฏิบัติงาน เมื่อสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้เกิดขึ้น คือ เวลาและทรัพยากรลดน้อยลงได้อย่างไรความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน จึงมีความหมายครอบคลุมกระบวนการภายในองค์การที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การควบคุม การจูงใจการติดตามผลงาน การคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

1.3 ผู้บริหารของโรงเรียนประถมศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยง ของโรงเรียนความเสี่ยงด้านการเงินในภาพรวมมีระดับการบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับธนรัตน์ แต้วัฒนา (2550 อ้างถึงใน ปิยะรัตน์ เสนีย์ชัย, 2553, น. 14) กล่าวถึงความเสี่ยงด้านการเงินว่าคือ ความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่พร้อม ความขาดสภาพคล่องในเรื่องงบประมาณการเงิน และการควบคุมรายจ่ายที่เกินความจำเป็น แผนการบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน งบประมาณ ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกับสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2556) กล่าวถึงความเสี่ยงด้านการเงินว่าเป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับการบริหารงานงบประมาณและการเงิน เช่น การบริหารการเงินไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม ทำให้ขาดประสิทธิภาพและไม่ทันต่อสถานการณ์ หรือเป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเงินขององค์การ เช่น การประมาณการงบประมาณไม่เพียงพอและไม่สอดคล้องกับขั้นตอนการดำเนินการ เนื่องจากขาดการจัดหาข้อมูล การวิเคราะห์ การวางแผน การควบคุมและการจัดทารายงานเพื่อนำมาใช้ในการบริหารงานงบประมาณและการเงิน

1.4 ผู้บริหารของโรงเรียนมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ ในภาพรวมมีระดับการบริหารความเสี่ยงในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับธนรัตน์ แต้วัฒนา (2550 อ้างถึงใน ปิยะรัตน์ เสนีย์ชัย, 2553, น. 15) ได้ให้ความหมายว่าเป็นความเสี่ยงด้านนโยบายการปฏิบัติ ตามกฎ ระเบียบที่เกิดจากการไม่สามารถปฏิบัติได้ตามกฎหรือวางกฎไม่ชัดเจน เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ส่วนประเสริฐ อัครประถมพงศ์ (อ้างถึงใน ดวงใจ ช่วยตระกูล, 2551, น. 2) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ พระราชบัญญัติ หลักการบัญชี แนวการตรวจสอบของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2556) กล่าวว่าความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ โดยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเป็นความเสี่ยงเนื่องจากความไม่ชัดเจนความไม่ทันสมัย หรือความไม่ครอบคลุมของกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ รวมถึงการทำ นิติกรรมสัญญาการร่างสัญญาที่ไม่ครอบคลุมการดำเนินงาน

1.5 ผู้บริหารของโรงเรียนมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนด้านทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมมีระดับการบริหารความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันการศึกษาจริยธรรมความมั่นคงในการทำงานของอังกฤษ (Higher Education Institutions Ethics Integrity at Work, 2004) ได้นำเสนอความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยความเสี่ยงด้านความขัดแย้ง การให้ตัวอย่างหนังสือรับรองหรือเอกสารอ้างอิงที่ผิด การแบ่งแยกการรบกวนการใช้อำนาจในการเกื้อกูลญาติมิตร ความไม่เหมาะสมของผู้บังคับบัญชา การใช้เวลาในทางที่ผิดความไม่ปลอดภัยในการทำงาน ธร สุนทรายุทธ (2550, น. 167-171) ได้กล่าวถึงการบริหาร

ความเสี่ยงทรัพยากรมนุษย์ว่า ในบรรดาทรัพยากรทั้งหลายต้องถือว่าทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญสูงสุดและถือว่าเสี่ยงมากที่สุด ในระดับประถมศึกษานั้นมักจะพบปริมาณและคุณภาพของบุคลากรในสถานศึกษา การพัฒนาและการฝึกอบรม การให้รางวัล

1.6 ผู้บริหารของโรงเรียนมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนด้านความมั่นใจทางการศึกษา ในภาพรวม มีระดับการบริหารความเสี่ยง ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มหาวิทยาลัย เคลมสัน (Clemson University and Communities in Schools, 2007) ได้เสนอความเสี่ยงด้านความมั่นคงและความมีเสถียรภาพทางการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยความสามารถในการดูแลนักเรียนในโรงเรียน การแลกเปลี่ยนในการให้บริการทางการศึกษา และการมอบหมายหน้าที่ ดวงใจ ช่วยตระกูล (2551, น. 324) ควรใช้วิธีการบริหารความเสี่ยง โดยการควบคุมและหามาตรการในการป้องกันความเสี่ยงรวมไปถึงการมีส่วนร่วมของภาคี คือ ชุมชน ผู้ปกครอง และผู้ประกอบการ

1.7 ผู้บริหารของโรงเรียนมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียน ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมมีระดับการบริหารความเสี่ยง ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสภาเศรษฐศาสตร์โลก (World Economic Forum, 2007, p. 6) โดยกล่าวถึง การเปลี่ยนแปลงของบรรยากาศ ความเสี่ยงของน้ำ ภัยพิบัติธรรมชาติที่เกิดจากพายุ แผ่นดินไหว อุทกภัย ส่วนมหาวิทยาลัยนอทแคโรไลนาวีลมิงทัน (2007) ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสภาวะความปลอดภัยความต้องการหลายอย่างในการปฏิบัติทางกฎหมายประสบความล้มเหลว ระเบียบหรือข้อบังคับที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมสภาพการทำงานหรือความปลอดภัยในสถานที่ทำงานรวมทั้งข้อจำกัดภายในการประกาศใช้ระเบียบหรือข้อบังคับในประเทศสหรัฐอเมริกา ความปลอดภัยในอาชีพและการจัดการสุขภาพ สหรัฐอเมริกาจะมีการพิทักษ์สิ่งแวดล้อมในหน่วยงานราชการและในทำนองเดียวกันหน่วยงานราชการก็มีอำนาจและขอบเขตในการควบคุมความปลอดภัย

2. ผู้บริหารโรงเรียนที่มีเพศ นับถือศาสนา และมีประสบการณ์ในการบริหารโรงเรียนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนใต้ของประเทศไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับธนรัตน์ แต้วัฒนา (2550 อ้างถึงใน ปิยะรัตน์ เสนีย์ชัย, 2553, น. 12) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ ยุทธศาสตร์ แผนการดำเนินงานและการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสม หรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก และสอดคล้องกับครองชัย หัตถา (2551) ซึ่งสรุปว่า คนในพื้นที่ซึ่งคนในสามจังหวัดชายแดนใต้ส่วนใหญ่เป็นชาวมุสลิม มีความเคร่งครัดในการปฏิบัติศาสนกิจมีความรักพวกพ้อง และเชื่อถือผู้นำเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะผู้นำทางศาสนา ผู้คนส่วนมากมีความยากจน ขาดการศึกษาทำให้ถูกชักนำให้สร้างสถานการณ์ โดยอาศัยความเชื่อทางศาสนา เป็นเครื่องมือ

3. สรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนใต้ของประเทศไทย ผู้บริหารโรงเรียนควรดำเนินโครงการหรือกิจกรรม โดยการแบ่งย่อยวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานรวมทั้งให้ครูและบุคลากรผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีส่วนร่วม กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคนเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน หามาตรการในการป้องกันความเสี่ยงในทุกด้าน การจัดทำแผนพัฒนาแหล่งเรียนรู้ แผนรักษาความปลอดภัยให้กับนักเรียน ครูบุคลากร และอาคารสถานที่ การแต่งตั้งกรรมการรักษาเงินให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องตามระเบียบ การจัดทำทะเบียนคุมการเงิน ผู้บริหารต้องปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในด้านความซื่อสัตย์สุจริต ความยุติธรรม และจริยธรรม ส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่นผู้นำศาสนา เข้ามา มีส่วนร่วม เป็นคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

แนวทางการบริหารความเสี่ยงแนวทางการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษภาคใต้ของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ ปลอดจากสถานการณ์ความไม่สงบ

แนวทางการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ของประเทศไทย ซึ่งเป็นโรงเรียนที่ตั้งอยู่ท่ามกลางสภาวะแวดล้อมอันเนื่องมาจากสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่พิเศษที่ถูกประกาศ

ให้เป็นพื้นที่เสี่ยงภัยจากสถานการณ์ความไม่สงบจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วยจังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสงขลา เฉพาะ อำเภอนาทวี อำเภอจะนะ อำเภอเทพา และอำเภอสะบ้าย้อย เพื่อประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยง ให้ปลอดจากสถานการณ์ความไม่สงบโรงเรียนควรใช้แนวทางการบริหารจัดการ ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์: โรงเรียนควรมีแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย ทุกภาคส่วนที่สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการและระเบียบกฎหมายของพื้นที่พิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ ตลอดจนตรงกับความต้องการของผู้ปกครอง ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

2. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน: โรงเรียนควรดำเนินงานโดยให้ชุมชนมีบทบาทสำคัญโดยเฉพาะคณะกรรมการสถานศึกษา ผู้นำศาสนา ผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ ร่วมชื่นชม ให้ชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียนคอยเป็นรั้วป้องกันภัยให้กับโรงเรียน ผู้บริหารควรมีมาตรการให้ครูและบุคลากรปฏิบัติตน ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างเคร่งครัดเพื่อให้เป็นที่รัก และศรัทธาของชุมชนและผู้เกี่ยวข้อง

3. ความเสี่ยงด้านการเงิน: การบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน โรงเรียนควรจัดสรรงบประมาณในกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนเป็นพิเศษเพื่อสร้างเกราะคุ้มกันให้กับโรงเรียน ครูและบุคลากร การดำเนินงานบริหารการเงินต้องโปร่งใสยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ใช้หลักการมีส่วนร่วม โดยยึดตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด ผู้บริหารต้องควบคุม กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ถ่วงดุล ให้เกิดคุณภาพสูงสุด

4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ: การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบโรงเรียนควรปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดและ ไม่ปฏิบัติตนขัดแย้งกับกฎหมายเฉพาะของศาสนาอิสลามที่ผ่านการรับรองของทางราชการ ผู้บริหารและครูในโรงเรียนมีการปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในด้านความซื่อสัตย์ และจริยธรรมในการบริหารงาน ในบางสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนเน้นการใช้หลักรัฐศาสตร์มากกว่านิติศาสตร์

5. ความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์: โรงเรียนควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ผู้บริหารควรสร้างขวัญกำลังใจให้กับครูและบุคลากรเข้าใจความแตกต่างของบุคคลทั้งในเรื่องของเชื้อชาติศาสนาวัฒนธรรมให้เกียรติและเคารพในความแตกต่าง มีการกำหนดมาตรการในการปฏิบัติตนในแต่ละคนตามบทบาทหน้าที่ ตลอดจนให้ความรู้ เรื่อง การหลบหลีกหนีภัย การเก็บข้อมูลสารสนเทศไว้ในที่ปลอดภัยในส่วนที่เป็นนักเรียนที่อาจเป็นเครื่องมือของผู้ก่อการร้ายในการสร้างความไม่สงบ ทางโรงเรียนควรให้ความรู้ความเข้าใจที่แท้จริงทั้งในเรื่อง ของศาสนา ภัยคุกคาม การปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบัน เน้นให้บุคลากรวางตัวให้เหมาะสมไม่สนิทสนมกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจนมากเกินไปตลอดจนปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างเคร่งครัดให้เป็นที่รักที่ศรัทธาของ ผู้ปกครองและชุมชน

6. ความเสี่ยงด้านความมั่นใจทางการศึกษา: โรงเรียนควรดำเนินงาน อย่างจริงจังจริงใจสร้างคุณภาพการศึกษาให้ประจักษ์ให้เป็นที่ยอมรับแก่ชุมชนโดยรอบให้ชุมชนมีความรู้สึกว่าโรงเรียนของชุมชน เกิดความรักศรัทธา หวงแหนโรงเรียน ตลอดจนต้องประชาสัมพันธ์การดำเนินงานที่ประสพผลสำเร็จ หรือที่เป็นจุดเด่นของโรงเรียน ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

7. ความเสี่ยงด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม: ผู้บริหารควรมีการประเมินผลการดำเนินการที่เป็นสถานการณ์และความพึงพอใจจากนักเรียน ครู ผู้ปกครองและชุมชนใช้หลักการมีส่วนร่วม สร้างสิ่งแวดล้อมปลอดภัยจัดทำแผนป้องกันและการรักษาความปลอดภัยการใช้อาคารสถานที่ การดูแลสภาพแวดล้อมในโรงเรียนไม่ให้เอื้อต่อการสร้างสถานการณ์ความไม่สงบ สภาพแวดล้อมภายนอกให้คณะกรรมการสถานศึกษา ชุมชนช่วยดูแล เน้นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน โรงเรียนที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัยระดับสีแดงถ้ามีครูไทยพุทธหรือนักเรียนไทยพุทธต้องมีเจ้าหน้าที่มาคอยดูแลคุ้มกันตลอด 24 ชั่วโมง โรงเรียนควรมีแผนเผชิญเหตุ หากเกิดสถานการณ์ไม่สงบ และควรมีมาตรการป้องกันภัยในโรงเรียนอย่างชัดเจน ควรมีกล้องวงจรปิดติดในโรงเรียน มีรั้วรอบโรงเรียน และควรเปิดปิดประตูให้เป็นเวลาโรงเรียนควรมีการให้ความรู้เพื่อ

สร้างความตระหนัก แก่ ครูบุคลากรและ นักเรียนไม่ให้เกี่ยวข้องกับสิ่งผิดกฎหมาย

ข้อเสนอแนะ

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ สำหรับนำไปใช้ในการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจภาคใต้ของประเทศไทย ดังนี้

1. ผู้บริหาร ควรตระหนักถึงความสำคัญ และเพิ่มความรู้ความเข้าใจ ให้มีทักษะในการจัดการความเสี่ยงทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กรที่อาจจะมากระทบต่อความมั่นคง ความปลอดภัย ในการปฏิบัติตน และการปฏิบัติงานในพื้นที่

2. ผู้บริหารสถานศึกษาควรศึกษา กฎหมาย ระเบียบและข้อปฏิบัติต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ ให้เข้าใจและควรศึกษาระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับ และหลักปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลามซึ่งประชาชนส่วนใหญ่นับถือ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติตน ปฏิบัติงาน ได้ถูกต้องไม่ขัดแย้งกับหลักศาสนา ในสังคมพหุวัฒนธรรมจังหวัดชายแดนภาคใต้ ที่มีความละเอียดอ่อน

3. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำวัฒนธรรมประเพณี ความเชื่อตามหลักศาสนาเป็นกลยุทธ์ในการบริหารสถานศึกษาสู่คุณภาพ

References

Changtrakul, D. (2008). *Risk management in basic education schools.* Doctor of Education Thesis, Silpakorn University. (in Thai)

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2004). *Enterprise risk management – Integrated framework*. Retrieved from http://www.COSO.org/publictions.htm

Clemson University and Communities in Schools. (2007). *Risk factor domains and Categori.* Retrieved from http://www.dropoutpr evention.org/resource/ major_reports/communities _in_schools/Dropout

Hattha, K. (2008). *Culture and history of Pattani province*. Bangkok: Khurusapha. (in Thai)

Higher Education Institutions Ethics Integrity at work. (2004). *Higher education risk factors and definitions.* Retrieved from http://www.hccs.edu/hcc /system 20Home/Departments/ Internal_ Audit/Risk%20 Assessment%20P2Ethicspoint.pdf

Maneenak, J. (2005). *Enterprise wide risk management.* Bangkok: Final Printing. (in Thai)

Ministry of Social Development and Human Security. (2013). *Guide book for risk management.* Retrieved from www.http://. m-socity.go.th (in Thai)

Namchiangtai, C. (2009). Enterprise risk management in school. *Government Teacher Journal, 29*(1), 40-46. (in Thai)

Roth, J. (2007). *Categorizing risk: Risk categories help users identify, understand, and monitor their organizations' potential risks-Risk Watch*. Retrieved from http://findarticles. com/p/articles/ mi_m4153/ is_2_59/ai_85014799

Saardchom, N. (2009). *Enterprise risk management.* Bangkok: Thanbooks. (in Thai)

Saneechai, P. (2010). R*isk management of school administrators as perceived by teachers under the Jurisdiction of Narathiwat Primary educational service area office II.* Independent Study in Master of Education Program, Songklanakarin University. (in Thai)

Soontrayuth, T. (2007). *Risk management in Education*. Bangkok: Naetikul. (in Thai)

University of North Carolina Wilmington. (2008). *Risk factors.* Retrieved from http://www.uncw. edu/ia/RiskFactors.htm

World Economic Forum. .(2007). *Global risks 2007: A global risk network report.* Retrieved from http://www3.weforum.org/docs/WEF_AnnualReport_2007-08.pdf

ชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา
Multimedia Instructional Packages for the Reading Skills for Primary Education Students

ฐาปนี เครืออนันต์ และ นฤมล เทพนวล
Thapanee Kruaanant and Naruemon Thepnuan
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) หาประสิทธิภาพชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่าน สำหรับนักเรียนชั้นประถม (2) ศึกษาทักษะการอ่านก่อนเรียนและหลังเรียน โดยการสอนด้วยชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านสำหรับชั้นประถมศึกษา และ(3) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนรัตนโกสินทร์ รังสิต ปีการศึกษา 2559 จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แผนการจัดการเรียนรู้ สื่อการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่าน แบบวัดทักษะการอ่าน แบบประเมินความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าที (t-test) แบบ dependent ผลการวิจัยพบว่า ชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์เท่ากับ 81.25/82.25 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน โดยมีคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 11.5 ค่าเฉลี่ยหลังเรียนเท่ากับ 16.45 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63

คำสำคัญ: ชุดการสอนมัลติมีเดีย, ทักษะการอ่าน , นักเรียนชั้นประถมศึกษา

Abstract

The purposes of this research were (1) to find the efficiency of multimedia instructional package in order to enhance the reading skills for primary education students (2) to compare the results before and after using multimedia instructional package (3) to study the level of satisfaction in using the multimedia instructional package. The sample groups were obtained by purposive sampling of 20 intellectually disabled reading students of primary school education in Rattanakosin Rangsit school in the academic year 2016. The study tools were the sets of multimedia instructional package to enhance the reading skills in the areas of spelling, reading skills measurement forms, satisfaction questionnaires, and reading assessment forms. The data were analyzed by the percentage, mean value, standard deviation and t-test for dependent sample. The results found that learning package

multimedia that was created significantly enhanced the reading skill abilities of second grade primary students.

Keywords: multimedia instructional package, reading skill, primary education

บทนำ

การเรียนสอนภาษาไทยในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงแนวคิดไปจากเดิม ไม่เน้นการอ่านออก เขียนได้เพียงอย่างเดียวแต่จะเน้นการสอนภาษาทักษะที่ผู้ใช้ภาษาต้องฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ ไม่ว่าจะเป็นการอ่าน การเขียน การฟัง การดูและการพูด เพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและใช้ภาษาในการแก้ปัญหาในการดำรงชีวิต และปัญหาสังคม ผู้เรียนสามารถแสวงหาแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเอง สามารถนำความรู้มาใช้ในการพัฒนาตนเอง นอกจากนั้นยังต้องสอนภาษา เพื่อพัฒนาการคิดผู้เรียนที่มีความคิดจะต้องมีประสบการณ์และประมวลคำมากพอที่จะสร้างความคิดได้ลึกซึ้ง

ภาษาไทยเป็นเอกลักษณ์ของชาติ เป็นสมบัติทางวัฒนธรรม อันก่อให้เกิดความเป็นเอกภาพและเสริมสร้างบุคลิกภาพของคนในชาติให้มีความเป็นไทย เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำให้สามารถประกอบกิจธุระ การงานและดำเนินชีวิตร่วมกันในสังคมประชาธิปไตยได้อย่างสันติสุขและเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ ประสบการณ์จากแหล่งข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้ กระบวนการคิดวิเคราะห์ วิจารณ์ และสร้างสรรค์ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ตลอดจนนำไปใช้ในการพัฒนาอาชีพให้มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังเป็นสื่อแสดงภูมิปัญญาของบรรพบุรุษด้านวัฒนธรรม ประเพณี สุนทรียภาพเป็นสมบัติล้ำค่าควรแก่การเรียนรู้ อนุรักษ์และสืบสานให้คงอยู่คู่ชาติไทยตลอดไป (กระทรวงศึกษาธิการ, 2545, น.5)

ปัญหาการเรียนการสอนที่เกิดจากการเรียนรู้ของผู้เรียนในระดับประถมศึกษาที่ผ่านมามักมีปัญหาอย่างมากในเรื่องชุดการสอนที่ไม่เพียงพอกับจำนวนเด็กนักเรียนรวมไปถึงสิ่งแวดล้อมในการเรียนที่มีความแตกต่างกันปัญหาที่ครูผู้สอนมักพบบ่อยคือการอ่านที่ไม่ถูกต้องตามอักขระวิธี จึงทำให้เกิดการเรียนการสอนที่ล่าช้าผู้วิจัยจึงเข้าไปสำรวจปัญหาและสัมภาษณ์ครูผู้สอนว่ามีวิธีแก้ไขการเรียนการสอนอย่างไรทางด้านครูผู้สอนจึงอยากจะมีชุดการสอนที่เกี่ยวกับการอ่านนอกเหนือจากการเรียนในตำราให้ผู้เรียนมีความเข้าใจและสามารถนำไปฝึกฝนที่บ้านเพื่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นได้

จากผลสัมฤทธิ์ในแต่ละปีเกี่ยวกับการอ่านภาษาไทยในระดับชั้นประถมศึกษาที่ได้ทำการสอบถามจากครูผู้สอนนักเรียนจะต้องมีพื้นฐานความรู้ทักษะการอ่านที่ถูกต้องตามอักขระวิธีการอ่านออกเสียงและสะกดคำผู้วิจัยพบว่านักเรียนในชั้นประถมศึกษาปีที่2โรงเรียนรัตนโกสินทร์รังสิตจังหวัดปทุมธานี ในปีการศึกษา 2559 ยังขาดทักษะในการอ่านออกเสียงภาษาไทยที่ถูกต้อง ชัดเจน ตามอักขรวิธี หากปล่อยให้ปัญหาดังกล่าวนี้ผ่านไปจะทำให้นักเรียนขาดทักษะในการอ่านและขาดความมั่นใจในการกล้าแสดงออก เนื่องจากคำอ่านที่เจอนักเรียนไม่สามารถสะกดได้อีกเหตุผลหนึ่งคือการอ่านออกเสียงไม่ถูกต้องตามหลักคำในภาษาไทยซึ่งจะส่งผลกระทบร้ายแรงต่อตัวผู้เรียนเอง

ผู้วิจัยมีแนวคิดจัดทำชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา เพื่อช่วยแก้ปัญหาสื่อการสอนที่ไม่เพียงพอ และเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความตั้งใจในการอ่านมากขึ้น จนเป็นเกิดทักษะการอ่านที่ดีขึ้น และออกเสียงคำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นแนวทางการสร้างชุดการสอนวิชาอื่นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อหาประสิทธิภาพชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา

2. เพื่อศึกษาทักษะการอ่านก่อนเรียนและหลังเรียนโดยการสอนด้วยชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านภาษาไทย สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ชุดการสอน

การนำเอาสื่อที่ครูนำมาใช้ประกอบการสอนโดยเกี่ยวข้องกับเนื้อหาและจุดประสงค์แต่ละวิชาที่ผู้เรียนต้องเรียนตามแผนการสอนของวิชานั้นมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางโดยผู้เรียนได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นทางการจัดการศึกษาเป็นสื่อเสริมที่ช่วยในให้ผู้เรียนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้นชุดการสอนนิยมจัดไว้ในกล่องภายในชุดการสอนประกอบด้วยคู่มือการใช้ชุดการสอน สื่อการสอนที่สอดคล้องกับเนื้อหา คู่มือนักเรียนสำหรับใช้ชุดการสอน และสื่อเสริมที่ครูหรือผู้วิจัยจัดทำขึ้นมา เช่น สื่อวีดิทัศน์ สื่อที่ทำด้วยมือ แผ่นคำบรรยาย ใบงานใบความรู้ สมุดฝึกทักษะ ฯลฯ ในการสร้างชุดการสอนนี้จะใช้วิธีระบบเป็นหลักสำคัญด้วย จึงทำให้มั่นใจได้ว่าชุดการสอนจะสามารถช่วยให้ผู้เรียนได้รับความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1 ความหมายของชุดการสอน

ทศพร แสงสว่าง (2559, น. 1-3) ชุดการสอนหรือชุดการเรียน มีความ สัมพันธ์กันตามวัตถุประสงค์การใช้งาน ซึ่งชุดการเรียนจะเน้นผู้เรียนเป็นผู้ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดทางการเรียนรู้ด้วยตนเอง ส่วนชุดการสอนจะเน้นผู้สอนเป็นผู้ใช้ประกอบการสอนเพื่อให้ผู้สอนบรรลุวัตถุประสงค์ทางการสอนและผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ กระทั่งสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ทางการเรียน ดังนั้นทั้งชุดการเรียนและชุดการสอนจึงมีความหมายคล้ายคลึงกันในแง่ของการสร้างขึ้นเพื่อมุ่งเน้นให้ผู้เรียนและผู้สอนบรรลุวัตถุประสงค์ทางการเรียนการสอน

อาภรณ์ ใจเที่ยง (2550, น.165) ได้ให้ความหมายชุดการสอนไว้ว่า เป็นวิธีการสอนที่เน้นความสำคัญของนักเรียนหรือยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง และใช้เทคนิคการจัดการเรียนการสอนที่ใช้สื่อประสมและกระบวนการกลุ่มเป็นสำคัญเพื่อส่งเสริมให้การเรียนการสอนมีชีวิตชีวาผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้และพัฒนาสติปัญญาจากการกระทำกิจกรรมและศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง

1.2 ประเภทของชุดการสอน

วาโรช เพ็งสวัสดิ์ (2546, น.34) ได้แบ่งประเภทชุดการสอนไว้ 3 ประเภท โดยมีลักษณะใกล้เคียงกันดังนี้

1.2.1 ชุดการสอนแบบบรรยายหรือชุดการสอนสำหรับครู ชุดการสอนประเภทนี้เป็นชุดสื่อประสมที่ผลิตขึ้นมาสำหรับครูใช้ประกอบการบรรยายโดยจะกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ครูสามารถใช้ประกอบการบรรยายเพื่อเปลี่ยนบทบาทการพูดบรรยายของครูให้น้อยลงและเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมกิจกรรมการเรียนมากยิ่งขึ้น ภายในชุดการสอนจะจัดลำดับเนื้อหาและสื่อการสอนที่ครูจะใช้บรรยายในชั้นเรียนขนาดใหญ่ หรืออาจจะเป็นกลุ่มย่อยๆ ก็ได้ ครูผู้สอนจะมีบทบาทสำคัญในการดำเนินการใช้ชุดการสอนประเภทนี้

1.2.2 ชุดการสอนแบบกิจกรรมกลุ่มหรือชุดการสอนแบบศูนย์การเรียนรู้ เป็นชุดการสอนที่จัดกิจกรรมการเรียนที่มุ่งเน้นตัวผู้เรียนให้ทำกิจกรรมร่วมกันโดยจะจัดกิจกรรมการเรียนในรูปแบบของศูนย์การเรียน ชุดการสอนประเภทนี้จะประกอบด้วย ชุดกิจกรรมย่อยที่มีจำนวนเท่ากับศูนย์กิจกรรมที่แบ่งไว้ในแต่ละหน่วยการสอน ซึ่งแต่ละศูนย์มีสื่อการเรียนหรือบทเรียนครบชุดตามจำนวนผู้เรียนในศูนย์กิจกรรมนั้น สื่อที่ใช้ในศูนย์จะเป็นสื่อที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้เป็นรายบุคคลหรือร่วมกันทั้งกลุ่มได้ การดำเนินกิจกรรมการเรียนผู้เรียนจะปฏิบัติตามคำสั่งชี้แจงในสื่อการสอน โดยที่ครูเป็นผู้ควบคุมดูแลและประสานให้การดำเนินกิจกรรมสมบูรณ์ที่สุดเท่านั้น

1.2.3 ชุดการสอนรายบุคคลเป็นชุดสื่อประสมที่จัดระบบไว้เป็นขั้นตอน ให้ผู้เรียนใช้เรียนด้วยตนเองตามลำดับของความสามารถของแต่ละบุคคล และสามารถประเมินความก้าวหน้าของตนเองได้ครูผู้สอนจะทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาเมื่อผู้เรียนเกิดปัญหา ชุดการสอนชนิดนี้จะช่วยส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนแต่ละบุคคลให้มีการพัฒนาไปได้จนขีดความสามารรถ โดยไม่ต้องเสียเวลารอคอยผู้อื่น ชุดการสอนราย

บุคคลจะเป็นลักษณะเดียวกับบทเรียนโมดูลซึ่งมีลักษณะและองค์ประกอบเป็นหน่วยการสอนย่อย สำหรับผู้เรียนใช้ในการเรียนแบบอิสระโดยมีส่วนประกอบดังนี้

(1) หลักการและเหตุผล

(2) จุดประสงค์

(3) แบบทดสอบก่อนเรียน

(4) กิจกรรมการเรียน

(5) แบบทดสอบความรู้ด้วยตนเอง

(6) แบบทดสอบหลังเรียน

1.3 องค์ประกอบของชุดการสอน

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2546, น.15 – 17) ได้อธิบายองค์ประกอบของชุดการสอนว่าประกอบด้วย

1.3.1 คู่มือการใช้ชุดการสอน เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับครูในฐานะผู้ใช้ชุดการสอน ซึ่งก่อนการใช้ชุดการสอนแต่ละครั้ง ครูต้องศึกษาคู่มืออย่างละเอียด เพราะคู่มือครูเปรียบเสมือนเข็มทิศ ที่จะช่วยให้ครูเดินไปสู่จุดหมายปลายทางได้

1.3.2 คำนำ เป็นการแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ผลิต เพื่อให้ผู้ใช้ได้เห็นคุณค่าของชุดการสอน และเป็นการชี้แจงให้ทราบปัญหา จุดอ่อน และจุดเด่นต่างๆ

1.3.3 ส่วนประกอบของชุดการสอน เป็นการบอกให้ผู้ใช้ได้ทราบถึงส่วนต่าง ๆ ของชุดการสอน เพื่อกระตุ้นให้มีการตรวจตราความพร้อมของสื่อต่างๆก่อนดำเนินการสอน

1.3.4 คำชี้แจงสำหรับครู เป็นการกำหนดสิ่งที่ครูควรปฏิบัติ เพื่อจะได้ดำเนินการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3.5 สิ่งที่ครูและนักเรียนต้องเตรียม เป็นการกำหนด สิ่งที่ครูและนักเรียนจะต้องเตรียมและจัดหาไว้ล่วงหน้าก่อนเสมอ

1.3.6 บทบาทของครูและนักเรียน เป็นบทบาทที่ครูและนักเรียนควรปฏิบัติ ในเวลาเรียนเป็นสิ่งที่ครูต้องชี้แจงให้นักเรียนทราบก่อนใช้ชุดการสอน

1.3.7 การจัดชั้นเรียน เป็นการอธิบายถึงการจัดและทำแผนผังห้องเรียนแผนการสอน เป็นแนวทางที่ครูจะกระทำการสอนได้อย่างถูกต้อง ซึ่งประกอบด้วย (1) ชื่อวิชาและระดับชั้น (2) ชื่อหน่วย เรื่องที่สอน เวลาสอน (3) ชื่อหัวเรื่อง (4) ความคิดรวบยอด (5) วัตถุประสงค์ (6) คุณสมบัติที่ต้องการเน้น (7) เนื้อหา (8) กิจกรรมการเรียนการสอน (9) สื่อการสอน และ (10) การประเมินผล

1.4 ขั้นตอนการสร้างชุดการสอน

ในการค้นคว้างานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างชุดการสอน ประกอบด้วยคู่มือการใช้ชุดการสอนสำหรับครู คู่มือการใช้ชุดการสอนสำหรับนักเรียน สื่อมัลติมีเดียส่งเสริมการทักษะภาษาไทยและสื่อประกอบการสอนได้แก่ ประกอบด้วยคู่มือการใช้ชุดการสอนสำหรับครู คู่มือการใช้ชุดการสอนสำหรับนักเรียน สื่อประกอบได้แก่ หนังสือการอ่านสะกดคำ หนังสือการอ่านบทร้อยกรองและอาขยาน ปฏิทินสะกดคำ ไม้บรรทัดสะกดคำ สื่อ วีดิทัศน์ ใบงาน แบบฝึกการอ่าน แบบทดสอบพร้อมเฉลยและแบบฝึกเสริมทักษะการอ่าน

1.5 หลักเกณฑ์ในการเลือกสื่อการเรียนการสอน

นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึง หลักเกณฑ์ในการเลือกสื่อการเรียนการสอนไว้ดังนี้

ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2526, น.157) กล่าวถึงหลักการในการเลือกสื่อการเรียนการสอนไว้ ดังนี้

1.5.1 สื่อต้องสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมายและเรื่องที่จะสอน

1.5.2 สื่อต้องเหมาะสมกับความรู้และประสบการณ์ของผู้เรียน

1.5.3 สื่อต้องเหมาะสมกับวัยและระดับของผู้เรียน

1.5.4 เนื้อหาและวิธีใช้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

1.5.5 น่าสนใจ ทันสมัย

1.5.6 เนื้อหามีความถูกต้อง

1.5.7 เทคนิคการผลิตดี

1.5.8 เป็นสื่อที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียน

1.5.9 สามารถนำเข้าร่วมการเรียนการสอนได้ดี

1.5.10 ถ้ามีสื่อหลายอย่างในเรื่องเดียวกัน ให้พิจารณาเลือกสื่อที่ดีที่สุดที่จะให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เรียนได้ดีที่สุดในเวลาอันสั้นที่สุด

1.6 ประโยชน์และคุณค่าของชุดการสอน

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2520, น.121) ได้กล่าวประโยชน์ของชุดการสอนไว้ดังนี้

1.6.1 สร้างความพร้อมและความมั่นใจให้แก่ผู้สอน เพราะได้เตรียมเนื้อหากิจกรรมแบบทดสอบและสื่อการสอนไว้ในชุดการสอนโดยสมบูรณ์

1.6.2 ทำให้การเรียนการสอนเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

1.6.3 ทำให้การเรียนเป็นอิสระจากอารมณ์และความสามารถในการสอนของผู้สอน

1.6.4 เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม แสดงความคิดเห็นและความรับผิดชอบต่อตนเอง

2. มัลติมีเดีย

ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เอื้อให้นักออกแบบสื่อมัลติมีเดียสามารถประยุกต์สื่อประเภทต่างๆมาใช้ร่วมกันได้บนระบบคอมพิวเตอร์ ตัวอย่างสื่อเหล่านี้ได้แก่ เสียง วีดิทัศน์ กราฟฟิก ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวต่างๆ การนำสื่อเหล่านี้มาใช้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เรารวมเรียกสื่อประเภทนี้ว่า มัลติมีเดีย (multimedia) การพัฒนาระบบมัลติมีเดียมีความก้าวหน้าเป็นลำดับ จนถึงขั้นที่ผู้ใช้โปรแกรมสามารถโต้ตอบกับระบบคอมพิวเตอร์ได้ (สุรีรัตน์ โพธิสาขา, 2556)

2.2.1 ความหมายของมัลติมีเดีย

นลินพร แก้วศศิวิมล (2552, น.34) ให้ความหมายไว้ว่า คอมพิวเตอร์มัลติมีเดียเป็นระบบคอมพิวเตอร์นำเสนอข้อมูลได้ทั้งข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียงบรรยาย เสียงดนตรีประกอบ รวมทั้งเทคนิคการสร้างภาพเคลื่อนไหวและภาพกราฟฟิกซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีหลายแบบรวมกัน ซึ่งนำเสนอในรูปแบบที่มีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับผู้ใช้ได้ทำให้การเรียนการสอนและการนำเสนองานทางการศึกษา ทางธุรกิจ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ต่างๆโดยใช้เครื่องเพียงเครื่องเดียว

มนต์ชัย เทียนทอง (2548, น. 83) ได้กล่าวถึงความหมายของมัลติมีเดียไว้ว่า คือการรวบรวมเทคโนโลยีหลายอย่างเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ในการออกแบบและใช้งานมัลติมีเดียเกี่ยวข้องกับสื่อและวิธีการ จำนวน 5 ส่วน ดังนี้ ข้อความ (text) เสียง (sound) ภาพ (picture) ภาพวีดิทัศน์ (video) การปฏิสัมพันธ์ (interaction)

ฤทธิชัย อ่อนมิ่ง (2546, น.1) ให้ความหมายไว้ว่า มัลติมีเดียคือการใช้สื่อหลายประเภทร่วมกัน คำว่ามัลติมีเดียใช้กันมานานแล้วและมักนิยมเรียกทับศัพท์ว่ามัลติมีเดีย แต่เดิมใช้โดยการต่อพ่วงอุปกรณ์ต่างๆ เข้าด้วยกันซึ่งมีความยุ่งยากซับซ้อนในการต่อพ่วงและควบคุมการทำงานมัลติมีเดียมีบทบาทต่อการเรียนการสอนเป็นอย่างมาก มีลักษณะเป็นข้อความมีภาพและเสียงประกอบเชื่อว่าจะทำให้ประสิทธิภาพในการเรียนสูงขึ้น

จากความหมายจากข้อความข้างต้น สรุปได้ว่า มัลติมีเดียเป็นการสร้างสื่อหลายประเภทรวมกัน เช่น ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียงบรรยาย เสียงดนตรีประกอบ รวมถึงข้อความ เพื่อทำให้ชุดการสอนหรือบทเรียนนั้นมีความน่าสนใจทำให้ผู้เรียนมีความสุขในการเรียนส่งผลให้ผลการเรียนนั้นสูงขึ้น

3. ทักษะด้านการอ่าน

ชดช้อย ยะวงค์ศรี (2553, น.34) ได้ให้ความหมายการอ่านไว้ว่า การอ่านหมายถึงการสื่อสารระหว่างผู้เขียนกับผู้อ่าน และเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร เป็นขั้นตอนของการรับสารโดยผู้อ่านใช้ประสาทสัมผัสทางตารับภาพ คือตัวอักษรหรือสัญลักษณ์อื่นใดผ่านกระบวนการทางความคิดเพื่อทำความเข้าใจในเรื่องราวนั้น แล้วตีความหมายออกมา ทั้งความหมายตรงและความหมายแฝงอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้เขียน แล้วยังสามารถสรุปความหมาย แนวความคิดตามขั้นตอนโดยใช้สมรรถภาพของการอ่านตามลำดับจนสามารถนำความ

หมายมาประยุกต์ใช้วิจารณ์หรือประเมินคุณค่างานเขียนได้โดยอาศัยความรู้และประสบการณ์เดิมเป็นพื้นฐาน

ยุวรัตน์ คนหาญ (2549, น.17) ได้ให้ความหมายการอ่านไว้ว่า การอ่านเป็นกระบวนการสื่อสารระหว่างผู้เขียนและผู้อ่าน โดยผู้อ่านต้องแปลความหมายทำความเข้าใจตัวอักษรหรือสัญลักษณ์โดยใช้ความคิดความรู้สึกและประสบการณ์เดิมของผู้อ่านให้เข้าใจตรงกันกับผู้เขียนและผู้อ่านสามารถนำความรู้นั้นๆ ไปใช้ประโยชน์ได้

จากความหมายข้างต้น กล่าวโดยสรุปได้ว่าทักษะการอ่าน หมายถึง ทักษะการอ่านเป็นการสื่อสารที่ทำให้ผู้ฟังนั้นเข้าใจในสิ่งที่เราต้องการอยากให้เขารับรู้ การอ่านที่ดีนั้นจะต้องออกเสียงการอ่านให้ชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำอ่านตามคำหรือพยางค์ที่ถูกต้องทีการเว้นจังหวะในแต่ละช่วงของประโยคมีน้ำเสียงที่น่าฟังสามารถทำให้ผู้อื่นนั้นเข้าใจในเรื่องราวที่เราต้องการจะสื่อสารได้

4. แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้

4.1 ทฤษฎีการเรียนรู้ของกาเย่

แนวความคิดของกาเย่ (Gange, 1997) เพื่อให้ได้บทเรียนที่เกิดจากการออกแบบในลักษณะการเรียนการ สอนจริง โดยยึดหลักการนำเสนอเนื้อหาและจัดกิจกรรมการเรียนรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์ หลักการสอนทั้ง 9 ประการได้แก่

(1) เร่งเร้าความสนใจ (gain attention)

(2) บอกวัตถุประสงค์ (specify objective)

(3) ทบทวนความรู้เดิม (activate prior knowledge)

(4) นำเสนอเนื้อหาใหม่ (present new information)

(5) ชี้แนะแนวทางการเรียนรู้ (guide learning)

(6) กระตุ้นการตอบสนองบทเรียน (elicit response)

(7) ให้ข้อมูลย้อนกลับ (provide feedback)

(8) ทดสอบความรู้ใหม่ (assess performance)

(9) สรุปและนำไปใช้ (review and transfer)

รายละเอียดแต่ละขั้นตอน มีดังนี้

5. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ชวนพิศ จะรา (2556) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ผลรวมของความรู้สึกของบุคคลที่มีทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ อาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลางหรือทางลบ ที่แสดงออกต่องานที่ปฏิบัติ บุคคล วัตถุ หรือสถานการณ์ต่างๆ

อำนาจ ชนพิทักษ์ (2554) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบใจ พอใจที่ได้ทำในสิ่งที่ตั้งใจไว้แล้วบรรลุผลหรือสมหวังนั้นเอง

5.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

สมจิต จันทร์ฉาย (2557) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาที่นำมาใช้อธิบายพฤติกรรมของผู้เรียน ได้แก่

5.2.1 การจูงใจ (motivation) หมายถึง กระบวนการกระตุ้นความคิด ความรู้สึกความพยายามด้วยวิธีการต่างๆ ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมาย ทางจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในของบุคคล เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความอยากรู้อยากเห็น เป็นต้น เรียกปัจจัยภายในนี้ว่า แรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation) และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากปัจจัยจากภายนอกเป็นตัวกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม เช่น รางวัล การลงโทษและแรงกดดันทางสังคม เป็นต้น เรียกปัจจัยภายนอกนี้ว่า แรงจูงใจภายนอก (extrinsic motivation) ทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกมีความสำคัญต่อการแสดงพฤติกรรมของผู้เรียนในห้องเรียน การส่งเสริมให้ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมทางบวกนิยมใช้แนวคิดของทฤษฎีกลุ่มพฤติกรรมนิยมในเรื่องการเสริมแรง (reinforcement) โดยใช้แนวคิดการเสริมแรงทางบวก (positive reinforcement) คือ การให้รางวัล เช่น คะแนน คำชมเชย การแสดงท่าทียอมรับของครูที่มีต่อนักเรียน ซึ่งแสดงพฤติกรรมที่น่าพึงพอใจ ทำให้ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมนั้นซ้ำอีก การเสริมแรงอีกลักษณะหนึ่ง คือ

การเสริมแรงทางลบ (negative reinforcement) หมายถึง การที่ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมที่น่าพึงพอใจเพื่อหลีกหนีสิ่งที่ไม่ชอบ เช่น การที่นักเรียนหลีกเลี่ยงการเป็นคนสุดท้ายที่ได้ออกจากห้องเรียนไปรับประทานอาหารกลางวัน ทำให้ผู้เรียนรีบทำงานตามที่ครูมอบให้เสร็จก่อนเวลา เป็นต้น การลงโทษ (punishment) เป็นอีกวิธีหนึ่งที่นำมาใช้ในการปรับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของผู้เรียน การลงโทษเป็นการหยุดยั้งมิให้ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ การลงโทษเป็นวิธีที่หยุดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ได้ทันที แต่ได้ผลไม่ถาวรและอาจทำให้ผู้เรียนมีเจตคติที่ไม่ดี การลงโทษ เช่น การตำหนิ ดุ ว่า ตี ให้ทำงานเพิ่มขึ้น

5.2.2 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's needs theory) ทฤษฎีนี้อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการพื้นฐานตามธรรมชาติเป็นลำดับขั้น ดังนี้ ขั้นความต้องการทางกาย (physiological needs) ขั้นความต้องการความปลอดภัย (safety needs) ขั้นความต้องการความรัก (need for belonging and love) ขั้นความต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น (need to know and understand)และขั้นสูงสุด คือ ขั้นความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ (self-actualization needs) หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานอย่างเพียงพอในแต่ละขั้น มนุษย์จะพร้อมในการพัฒนาตนไปสู่ขั้นที่สูงขึ้น การส่งเสริมให้ผู้เรียนพร้อมที่จะเรียนรู้จึงต้องทำให้ผู้เรียนได้รับการตอบสนองในขั้นพื้นฐานที่เป็นความต้องการทางกายภาพก่อน คือ อาหารและความปลอดภัย ถัดจากขั้นนี้คือ การได้รับความรักและได้รับการยอมรับจากครูและเพื่อน หากไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าว ผู้เรียนจะพยายามแสวงหาการยอมรับ จึงยังไม่พร้อมที่จะเรียน เมื่อความต้องการในขั้นนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว ผู้เรียนจึงพร้อมที่จะเรียนรู้ การพัฒนาตนเองของผู้เรียนนั้นมีความมุ่งหวัง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการเรียน ด้านความผูกพันหรือการได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกของกลุ่ม และด้านการมีอิทธิพลหรือมีความสำคัญต่อผู้อื่น

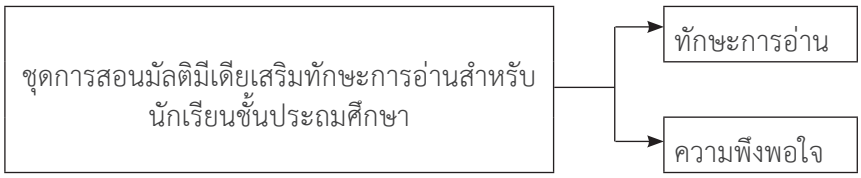
5.2.3 ทฤษฎีคุณลักษณะของผู้เรียนที่มีต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของไวน์เนอร์ (Weiner's attribution theory) ทฤษฎีนี้อธิบายว่า ผู้เรียนที่มีผลสัมฤทธิ์การเรียนสูงมีแนวโน้มที่จะเห็นว่าความสำเร็จมาจากความสามารถ ความล้มเหลวมาจากการขาดความพยายาม ส่วนผู้เรียนที่มีผลสัมฤทธิ์การเรียนต่ำ มีความเห็นว่าความล้มเหลวมาจากการขาดความสามารถ ส่วนความสำเร็จนั้นมาจากโชค ดังนั้น ครูต้องพยายามเปลี่ยนมุมมองของผู้เรียนใหม่ให้เห็นว่าความสำเร็จมาจากปัจจัยภายในตัวเองมากกว่าปัจจัยภายนอก คือ มาจากความพยายามมากกว่าโชค

6. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่าน

หทัยณัฐ แก้วบัวดี (2551) ได้ศึกษาการพัฒนาบทเรียนผ่านเว็บไซต์ โดยใช้วิธีการสอนตามแนววิถีพุทธ เรื่อง อริยมรรค สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสระยายโสมวิทยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 30 คน จากการศึกษา ค้นคว้าพบว่า การพัฒนาบทเรียนผ่านเว็บไซต์ มีประสิทธิภาพเท่ากับ 81.25/82.25 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 80/80 และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

สุรีรัตน์ โพธิสาขา (2556) ได้ศึกษาบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย เพื่อพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ วิชาภาษาไทย ชั้นประถมศึกษาปีที่3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลอง คือนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 38 คน จากการศึกษา ค้นคว้าพบว่าการสร้างและพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ เพื่อพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ มีประสิทธิภาพเท่ากับ 85.11/83.33 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 80/80 และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

นักเรียนมีทักษะการอ่านหลังเรียนแตกต่างกับก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาหลักสูตร จุดมุ่งหมายของหลักสูตร มาตรฐานการเรียนรู้ช่วงชั้น มาตรฐานการเรียนรู้รายปี ขอบข่ายของเนื้อหาและเวลา กลุ่มสาระการเรียนรู้รายปี ขอบข่ายของเนื้อหาและเวลา กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย ช่วงชั้นที่ 1 (ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-3) ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 จากหลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนรัตนโกสินทร์ รังสิต

2. ศึกษารายละเอียดของสาระที่จะนำมาสร้างแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยใช้สื่อชุดการสอน เรื่องการอ่านภาษาไทย วิชาภาษาไทย ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 จากคู่มือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ คำอธิบายรายวิชา แผนการจัดการเรียนรู้หรือแนวการสอน แบบเรียนและเอกสารประกอบการเรียน กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาของนักเรียนและสภาพปัญหาในการจัดการเรียนการสอนแล้ว ผู้ศึกษาได้เลือกสื่อชุดการสอนมัลติมีเดียส่งเสริมทักษะการอ่านภาษาไทย สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 มาสร้างเป็น แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยใช้สื่อชุดการสอนมัลติมีเดียส่งเสริมทักษะการอ่านภาษาไทย สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 เพื่อใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ครั้งนี้

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหา สาระสำคัญและผลการเรียนรู้ที่คาดหวังจากคำอธิบายรายวิชาในหลักสูตรสถานศึกษา โรงเรียนรัตนโกสินทร์ รังสิต กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 2

4. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้การเรียนรู้โดยสอนมัลติมีเดียส่งเสริมทักษะการอ่านภาษาไทย ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2

5. เขียนแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้สื่อชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านภาษาไทย สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนรัตนโกสินทร์รังสิต จำนวนทั้งสิ้น 3 แผน ซึ่งเป็นเนื้อหาวิชาภาษาไทย ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ซึ่งลำดับขั้นตอนการเขียนแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

6. นำแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้สื่อชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่าน สำหรับชั้นประถมศึกษา ที่จะทำการสอนที่เขียนเสร็จแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและขอคำเสนอแนะและนำมาปรับปรุงแก้ไข

7. ศึกษาแบบประเมินแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ กลุ่มสาระการเรียนรู้วิชาภาษาไทย ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 เพื่อสร้างเป็นแบบประเมิน และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญในการประเมินผล โดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินของลิเคอร์ท (Likert) เป็นมาตรส่วนประมาณค่า (rating scale) ซึ่งมีความเหมาะสม 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, น.112)

8. นำแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วพร้อมทั้งแบบประเมินแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อประเมินแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยการพิจารณาความถูกต้องและสอดคล้องกับจุดประสงค์ เนื้อหาและวิธีในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 3ท่าน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนรัตนโกสินทร์ รังสิต สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมศึกษาเอกชน เขต 2 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา2559 จำนวน 20 คน ได้มาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้

2. สื่อการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา

3. แบบวัดทักษะการอ่านระหว่างเรียน 3 ชุด ได้แก่ (1) การอ่านสะกดคำ (2) การอ่านคำควบกล้ำและ (3) การ

อ่านร้อยแก้ว ร้อยกรอง และบทอาขยานสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาประกอบด้วย (1) แบบวัดทักษะการอ่านเรื่อง (2) การอ่านสะกดคำ (3) การอ่านคำควบกล้ำและการอ่านร้อยแก้วร้อยกรอง

4. แบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านภาษาไทย สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนรัตนโกสินทร์รังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการโรงเรียนรัตนโกสินทร์ รังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยผู้วิจัยได้ทำความเข้าใจกับนักเรียนเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ ชุดการสอนมัลติมีเดียส่งเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา เพื่อให้นักเรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

2. การเรียนการสอนในชั่วโมงแรกผู้วิจัยทำการทดสอบก่อนเรียน (pre-test) โดยใช้แบบทดสอบการอ่านและนำคะแนนเก็บไว้

3. ผู้วิจัยทำการสอนโดยใช้ชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา

4. การเรียนการสอนในชั่วโมงสุดท้ายผู้วิจัยทำการทดสอบหลังเรียน (post-test) กับนักเรียนกลุ่มทดลองอีกครั้งหนึ่งโดยใช้แบบทดสอบฉบับเดิม

5. ให้นักเรียนทำแบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อชุดการสอนเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา

6. เก็บรวบรวมผลการวิเคราะห์ที่ได้จากแบบวัดทักษะการอ่านและความพึงพอใจไปวิเคราะห์ผลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการทดสอบค่าที (t-test) dependent

ผลการวิจัย

จากสื่อชุดการสอนมัลติมีเดียเพื่อเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการหาประสิทธิภาพของชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา ที่ได้ทำการสร้างและพัฒนามีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 กล่าวคือ จากการหาประสิทธิภาพได้ค่าร้อยละของคะแนนระหว่างเรียนเท่ากับ 81.25 (E_1) และร้อยละของคะแนนจากแบบทดสอบหลังเรียนเท่ากับ 82.25 (E_2)

2. ผลการเปรียบเทียบการวัดทักษะการอ่านของผู้เรียนระหว่างเรียนและหลังเรียน พบว่า ผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 11.5 คะแนน และหลังจากที่ผู้เรียนได้เรียนรู้ผ่านชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาแล้วทำการวัดทักษะหลังเรียน พบว่า ผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยสูงขึ้นจากเดิมเป็น 16.45 คะแนน การทดสอบค่าที (t-test) ระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และเมื่อพิจารณาระหว่างข้อพบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านภาษาไทยด้านนักเรียนชอบเรียนด้วยชุดการสอนอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาชุดการสอนเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากและค่าประกอบสื่อความหมายชัดเจนอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 และภาพประกอบมีความน่าสนใจการศึกษาหาความรู้ได้ตนเองและขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ตามลำดับ

การอภิปรายผล

จากสื่อชุดการสอนมัลติมีเดียเพื่อเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การพัฒนาและการหาประสิทธิภาพชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 81.25/82.25 ผลการวิจัยพบว่าก่อนที่ผู้เรียนจะเรียนด้วยชุดการสอนมัลติมีเดียมีคะแนนจากแบบวัดทักษะที่มีคะแนนเฉลี่ยจากคะแนนเต็ม 20 คะแนนเท่ากับ 11.5 จากจำนวนผู้เรียน 20 คนหลังจากที่ได้ทำการวัดทักษะการอ่านก่อนเรียนเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยได้นำชุดการสอนมัลติมีเดียเกี่ยวกับเรื่องการอ่านมาให้ความรู้กับผู้เรียนและได้ทำกิจกรรมร่วมกันหลังจากนั้นให้ผู้เรียนได้ทำแบบวัดทักษะหลังเรียนการอ่านอีกครั้งโดยพบว่าผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 82.25 แสดงให้เห็นว่าชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านวิชาภาษาไทยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีประสิทธิภาพเท่ากับ 81.25/82.25 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 80/80 ผู้วิจัยได้อธิบายการเรียนด้วยชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านและกิจกรรมที่กำหนดให้กับผู้เรียนได้ทำในแต่ละบทที่ผู้สอนได้วางแผนไว้แล้ว โดยผู้เรียนมีความสนใจและอยากเรียนรู้แบบต่อเนื่องด้วยสื่อและกิจกรรมที่สร้างขึ้นอย่างสนุกสนาน ผลการวิจัยพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของหทัยณัฐ แก้วบัวดี (2551) ได้ศึกษา เรื่อง การพัฒนาบทเรียนผ่านเว็บไซต์ โดยใช้วิธีการสอนตามแนววิถีพุทธ เรื่อง อริยมรรค สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสระยายโสมวิทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพของบทเรียนผ่านเว็บไซต์โดยใช้วิธีการเรียนการสอนตามแนววิถีพุทธ เรื่อง อริยมรรค 2 (2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนของบทเรียนผ่านเว็บไซต์โดยใช้วิธีการเรียนการสอนตามแนววิถีพุทธ (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อบทเรียนผ่านเว็บ โดยใช้วิธีการเรียนการสอนตามแนววิถีพุทธ เรื่อง อริยมรรค มีประสิทธิภาพ 81.25/82.25 ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 80/80 และนักเรียนที่ได้เรียนผ่านเว็บมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.5 และแตกต่างจากงานวิจัยของเกรียงศักดิ์ นามเสริฐ (2552) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาทักษะการอ่านและเขียนสะกดคำโดยใช้แผนผังความคิด นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนชุมชนบ้านหัวขัว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนนักเรียนและเกณฑ์การให้คะแนนที่ได้ใช้จำนวนเดียวกันจึงทำให้มีค่าประสิทธิภาพที่ไม่ตรงกัน

2. ผลการเปรียบเทียบการวัดทักษะการอ่านด้วยชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะเรื่องการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษารังสิต พบว่าคะแนนทดสอบการอ่านก่อนเรียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 11.5 SD เท่ากับ 1.46 และหลังเรียนผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยที่สูงขึ้นกว่าเดิมโดยเฉลี่ยคะแนนเท่ากับ 16.45 SD เท่ากับ 1.79 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุรีรัตน์ โพธิสาขา (2556) ได้ศึกษาเรื่องบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียเพื่อพัฒนาทักษะการวิเคราะห์วิชาภาษาไทยชั้นประถมศึกษาปีที่3มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องบทเรียนคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาทักษะการวิเคราะห์ วิชาภาษาไทย จัดการเรียนรู้โดยการใช้บทเรียนคอมพิวเตอร์ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.17 และ 15.76 คะแนนตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่า หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา พบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่าน สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และเมื่อพิจารณาระหว่างข้อพบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านภาษาไทยด้านนักเรียนชอบเรียนด้วยชุดการสอนอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาชุดการสอนเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากและค่าประกอบสื่อความหมายชัดเจนอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 และภาพประกอบมีความน่าสนใจการศึกษาหาความรู้ได้ตนเองและขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ตามลำดับสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมาลินี ศรีวรการ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการอ่านภาษา

ไทยให้คล่องของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทักษะการอ่านภาษาไทยเป็นทักษะที่สำคัญอย่างยิ่งที่นักเรียนจำเป็นต้องอ่านให้ถูกต้องและชัดเจนเนื่องจาก ปัจจุบันนี้การอ่านนั้นสำคัญเป็นอย่างมากต่อเด็กไทยเพราะการอ่านเป็นรากฐานของการหาความรู้ทั้งปวง ครูจึงเป็นตัวกลางสำคัญในการแก้ไขปัญหาการจัดการเรียนการสอนที่เกิดจากการอ่านหนังสือไม่ออกทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการเรียนต่ำเพราะฉะนั้นการอ่านในสมัยปัจจุบันมีสื่อการเรียนการสอนมากมายเพื่อให้ผู้เรียนนั้นได้ศึกษาโดยหมั่นฝึกทักษะการอ่านอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

ควรจัดการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับเวลาและชั่วโมงเรียนของเด็ก ไม่เกินหรือน้อยเกินไปและควรใช้เนื้อหาที่เด็กเข้าใจง่ายเพื่อทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ไวยิ่งขึ้น

References

Brahmawong, C. (1977). *Instruction media system*. Bangkok: Thai Watana Panich. (in Thai)

Chonpitak, A. (2011). *A comparison of academic achievements of working equipment and valves on pneumatics system during the use of a virtual learning package and regular classes.* Master of Education Thesis, King Mongkut's University of Ttechnology Thonburi. (in Thai)

Jaitieng, A. (2007). *Instructional principle (revised version)* (4th ed.). Bangkok: Odian Store. (in Thai)

Jara, C. (2013). *A development of augmented reality (AR) and bi-lingual fable using group process to enhance listening and speaking ability of kindergarten students*. Master of Education Thesis, King Mongkut's University of Ttechnology Thonburi. (in Thai)

Junchai, S. (2014). *Instructional design and development.* Nakhon Pathom: Phetkasem. (in Thai)

Kaewbuadee, H. (2008). *A development of web-based instruction on Buddhist live activities on the Nobie (Eight Fold) lesson for Mathayomsuksa 5 students, Srayaisomwittaya School*. Master of Education Thesis, Silpakorn University. (in Thai)

Kaewsasivimol, N. (2009). *The development of computer multimedia on tile adhesive application lesson for vocational certificate students in civil construction program*. Master of Education Thesis, Silpakorn University. (in Thai)

Khonhan, Y. (2006). *The effects of using exercises develop understanding on Reading Thai language for Prathomsuksa 3 student.* Master of Education Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Ministry of Education. (2002). *Learn...Integration*. Bangkok: Kurusapa Printing Ladphrao. (in Thai)

Namsert, K. (2009). *A development of reading skill and write spelling using a conceptual map for Prathomsuksa 2 student, Chumchonbanhuakhua School*. Independent Study in Master of Education, Khonkaen University. (in Thai)

Office of the Basic Education Commission. (2003). *The operation of educational institutions to organize activities to enhance the quality of education within the educational institution.* Bangkok: The Express Transportation Organization of Thailand. (in Thai)

Onming, R. (2003). *Education encyclopedia.* Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)

Pengsawat, W. (2003). *Classroom research*. Bangkok: Chomromdek. (in Thai)

Photisaka, S. (2013). *Computer multimedia lesson to improve critical thinking skill on Thai subject of prathomsuksa 3 students*. Master of Education Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Ruangsuwan, C. (1983). *Educational technology: Principles and practices* (2nd ed.). Bangkok: Wattana Phanit. (in Thai)

Sangsawang, T. (2016). *Production of teaching tools through the network.* Pathumthani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Srisaard, B. (2010). *Introduction to basic research* (5th ed.). Bangkok: Suwiriya. (in Thai)

Sriworakarn, M. (2012). *The development of Thai reading fluently for the first year students.* Bangkok: Office of the Private Education Commission. (in Thai)

Tienthong, M. (2005). *Statistic and research methodology in information technology.* Bangkok: King Mongkut's University of Technology North Bangkok. (in Thai)

Yawongsri, C. (2010). *Problem solving in reading comprehension by using reading practice book for Prathomsuksa 3 students at Ban Don Daeng school, Sakhon Nakorn province*. Master of Education Thesis, Thonburi University. (in Thai)

หนังสือความจริงเสริม วิชาการกระจายเสียงและแพร่ภาพ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี
The Development of Augmented Reality Books in Broadcast Subjects for Undergraduate Students

ศักดินนท์ พุ่มพฤกษ์ และ นฤมล เทพนวล
Sakdinon Phoomphok and Naruemon Thepnuan
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี
Master of Education Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาและหาประสิทธิภาพหนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย (2) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนของนักศึกษาที่เรียนด้วยหนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชียและ (3) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะนิเทศศาสตร์ที่มีต่อหนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ แบบสอบถามความคิดเห็นสำหรับผู้เชี่ยวชาญ แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน และแบบประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test) แบบ dependent ผลการวิจัยพบว่า หนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ มีคุณภาพด้านสื่อในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และด้านเนื้อหาอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 และมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์เท่ากับ 81/82 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน มีคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 14.60 มีคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนเท่ากับ 17.57 การทดสอบค่าทีมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อหนังสือความจริงเสริม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63

คำสำคัญ: ความจริงเสริม, หนังสือความจริงเสริม, การกระจายเสียงและแพร่ภาพ

Abstract

The research aimed to (1) develop augmented reality books in broadcast subjects for undergraduate students in the Faculty of Communication Arts at Eastern Asia University, (2) compare pre-test and post-test academic achievement, (3) study the students' satisfaction towards the augmented reality books. The sample of this study included 30 second-year undergraduate students in Faculty of Communication Arts at Eastern Asia University. They were identified by specific random sampling from a group member of broadcast subjects. The research tools consist of augmented reality books in broadcast subjects, quality evaluation guide towards media and contents, academic achievement tests, evaluation forms of students, and satisfaction surveys. The statistics used to

analyze the data were standard deviation and dependent samples t-test. It was found that augmented reality books in broadcast subjects had quality of media at very good level with an average of 4.52, quantity of contents at very good level with an average of 4.93 and had efficiency criterion of 81/82. The average score of t-test was 14.60, while that of post-test was 17.57. The analysis of t-test during and after learning was different at 0.05, a statistically significant level. The students were satisfied with augmented reality book at a high level of 4.63.

Keywords: augmented reality, augmented reality manual, broadcast

บทนำ

ปัจจุบันความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีคมนาคม สามารถสื่อสารเชื่อมต่อระบบผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้สมาร์ทโฟนเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ในวงการศึกษาใช้สมาร์ทโฟน เพื่อสนับสนุน และเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ของผู้เรียน สามารถทำให้ผู้เรียนที่อยู่ห่างไกลเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ โดยไม่จำกัดสถานที่ และเวลา ซึ่งเป็นช่องทางสำคัญทางหนึ่งของการเรียนรู้ในยุคนี้ เรียกว่า ยูเลิร์นนิ่ง (U-Learning) สามารถทำให้ผู้เรียนเข้าใจในเนื้อหาได้ง่ายขึ้น และทบทวนความรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา จึงได้มีการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนที่มีความก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2553

เทคโนโลยีความจริงเสริม (augmented reality technology) เป็นเทคโนโลยีที่สามารถนำระบบความจริงเสริมมาผนวกกับเทคโนโลยีภาพเพื่อสร้างสิ่งที่เสมือนจริงให้กับผู้เรียน โดยให้ผู้เรียนเองมีการเรียนแบบร่วมมือโดยวิธีซ้อนภาพสามมิติที่ให้ผลการแสดงภาพเหมือนวัตถุนั้นลอยอยู่เหนือพื้นผิวจริง (รักษพล ธนานุวงศ์, 2556) ซึ่งการจัดสภาพแวดล้อมลักษณะนี้ทำให้เกิดความน่าสนใจและจะช่วยเพิ่มศักยภาพการเรียนรู้ การสื่อสาร มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างโลกจริงกับโลกเสริม (วิวัฒน์ มีสุวรรณ์, 2556, น.2)

ปัญหาการเรียนการสอนที่เกิดจากการเรียนรู้ของผู้เรียนในระดับปริญญาตรีที่ผ่านมามักมีปัญหาในเรื่องอุปกรณ์ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้เรียน ผู้สอนไม่สามารถทบทวนเนื้อหาได้หลายครั้งเนื่องจากต้องจัดการเรียนการสอนตามแผนการเรียนการสอน และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ผู้วิจัยจึงเข้าไปสำรวจปัญหาและสัมภาษณ์อาจารย์ผู้สอนว่าอยากได้สื่อแบบใดที่เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว อาจารย์ผู้สอนจึงอยากจะมีสื่อการสอนเสริมเพื่อการเรียนรู้ที่เข้าใจได้ง่ายขึ้น และสามารถทบทวนความรู้ได้ตลอดเวลา นอกเหนือจากการเรียนในตำราให้ผู้เรียนมีความเข้าใจและสามารถนำไปฝึกฝนที่บ้านเพื่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นได้

จากการที่ผู้วิจัยไปสำรวจและสอบถามความคิดเห็นของอาจารย์ที่สอนวิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย พบว่า การจัดการเรียนการสอนนั้นยังมีปัญหา คือเนื้อหาค่อนข้างยากและอุปกรณ์ไม่เพียงพอกับความต้องการ ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ผู้สอนไม่สามารถทบทวนเนื้อหาได้หลายครั้งเนื่องจากต้องจัดการเรียนการสอนตามแผนการเรียนการสอน ผู้เรียนขาดแรงจูงใจในการเข้าเรียนรู้ และสอบถามความคิดเห็นของผู้เรียน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการสื่อการสอนเสริมเพื่อการเรียนรู้ที่เข้าใจได้ง่ายขึ้น และสามารถทบทวนความรู้ได้ตลอดเวลา จึงทำให้ผู้เรียนได้สัมผัสประสบการณ์ใหม่ในมิติที่เสมือนจริง โดยภาพเสมือนจริงที่ปรากฏขึ้นจะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ชมได้ทันที อาจมีลักษณะที่เป็น ภาพนิ่ง ภาพ 3 มิติ ภาพเคลื่อนไหว และรวมถึงภาพเคลื่อนไหวที่มีเสียงประกอบด้วย เป็นการนำเอาสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้ได้เทคโนโลยีทางการศึกษา ซึ่งเรียกว่า หนังสือความจริงเสริม

ผู้วิจัยจึงพัฒนาหนังสือความจริงเสริม วิชา การก

ระจายเสียงและแพร่ภาพ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย สามารถทำให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลาและทบทวนเนื้อหาได้ ทำให้ผู้เรียนได้พัฒนา เพื่อเป็นการพัฒนาให้เกิดสื่อที่น่าสนใจ ผู้เรียนเกิดการแสวงหาความรู้และเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต สามารถประยุกต์เทคโนโลยีเข้ากับเนื้อหารายวิชาเพื่อให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพหนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนของนักศึกษาที่เรียนด้วยหนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะนิเทศศาสตร์ที่มีต่อหนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. หนังสือความจริงเสริม

1.1 ความหมายของสื่อสิ่งพิมพ์

สุรสิทธิ์ วิทยารัฐ (อ้างถึงใน สุรัตน์ นุ่มนนท์ 2539, น.6) กล่าวว่า สื่อสิ่งพิมพ์นั้นอาจเป็นหนังสือ นิตยสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ ใบปลิว แผ่นพับ หนังสือคู่มือ และโปสเตอร์ เป็นต้น

จินตนา ถ้ำแก้ว (2555, น.11) ได้กล่าวว่า สื่อสิ่งพิมพ์ หมายความว่า สิ่งที่พิมพ์ขึ้น ไม่ว่าจะเป็นแผ่นกระดาษหรือวัตถุใดๆ ด้วยวิธีการต่างๆ อันเกิดเป็นชิ้นงานที่มีลักษณะเหมือนต้นฉบับขึ้นหลายสำเนาในปริมาณมากเพื่อเป็นสิ่งที่ทำการติดต่อหรือชักนำให้บุคคลอื่นได้เห็นหรือทราบข้อมูล

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า สื่อสิ่งพิมพ์ หมายถึง สื่อที่ผ่านกระบวนการผลิตลงบนกระดาษเกิดเป็นชิ้นงาน อาจเป็นหนังสือ นิตยสาร วารสาร หนังสือ ใบปลิว และแผ่นพับ ซึ่งมุ่งหวังให้ผู้อ่านเกิดความการเรียนรู้และเกิดความเข้าใจในเนื้อหา โดยเรียกสื่อเหล่านี้ว่าสื่อสิ่งพิมพ์

1.2 ประเภทของสิ่งพิมพ์

จินตนา ถ้ำแก้ว (2555, น.11) กล่าวว่า สื่อสิ่งพิมพ์ที่ปรากฏอยู่ในชีวิตประจำวันของเราทุกวันนี้มีจำนวนมากมาย ไม่ว่าเราจะอยู่ที่ไหนก็มีสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ ปรากฏให้เราเห็นอยู่เสมอ การจัดหมวดหมู่หรือแบ่งประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่ปรากฏอยู่ทั่วไปนั้นตามความนิยมแล้วจะแบ่งเป็นประเภทต่างๆ

โดยสรุปแล้วอาจแบ่งประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ๆ ได้ดังนี้

1) หนังสือพิมพ์

2) นิตยสารและวารสาร

3) หนังสือเล่ม

4) สิ่งพิมพ์เฉพาะกิจ เช่น โปสเตอร์ ป้ายประกาศ แผ่นพับ จุลสาร เป็นต้น

1.3 องค์ประกอบในการออกแบบ

จินตนา ถ้ำแก้ว (2555, น.19) กล่าวว่า หลักการออกแบบเป็นพื้นฐานสำคัญในการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ที่ผู้ที่ทำงานด้านการออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์มีความจำเป็นต้องศึกษาในรายละเอียดในกระบวนการออกแบบ องค์ประกอบของการออกแบบสิ่งพิมพ์และหลักการของการออกแบบสิ่งพิมพ์

1.4 หนังสือเล่ม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือความจริงเสริมในลักษณะหนังสือเล่ม ได้ไปศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องมาดังนี้

1.4.1 ความหมายของหนังสือเล่ม

สหวิชาดอทคอม (ม.ป.ป.) กล่าวว่า หนังสือเล่มเล็ก คือ สื่อประเภทหนึ่ง ซึ่งผู้แต่งได้แต่งหนังสือตาม

กรอบเรื่องที่ได้รับและจัดทำเป็นรูปเล่มสำเร็จ โดยมีความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ขนาดตัวอักษร ภาพประกอบและความสวยงามน่าอ่าน การทำหนังสือเล่มเล็กเป็นการบูรณาการทักษะทางภาษา ฟัง พูด อ่าน เขียน ดูแล้วนำมาสร้างจินตนาการ ถ่ายทอดโดยการเขียน เราสามารถบูรณาการทุกกลุ่มสาระ การทำหนังสือเล่มเล็กนอกจากจะครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ ยังทำให้เกิดความเพลิดเพลิน เป็นการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ทำให้เกิดจินตนาการ มีความคิดสร้างสรรค์อีกด้วย

1.4.2 ประโยชน์ของหนังสือเล่ม

1) บันทึกเรื่องราวต่างๆ ไว้อย่างละเอียดชัดเจน

2) ถ่ายทอดวัฒนธรรมและเรื่องราวจากอดีตถึงปัจจุบัน

3) ส่งเสริมความใฝ่รู้ให้แก่ผู้อ่านด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และรูปเล่มที่ดึงดูดความสนใจ

4) สร้างนิสัยรักการอ่าน และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

สรุปได้ว่า หนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ ซึ่งอยู่ในรูปแบบหนังสือเล่มเล็กโดยเป็นหนังสืออ่านประกอบ ซึ่งจะเป็นหนังสือที่เข้าถึงได้ง่าย และอธิบายได้ดีกว่าหนังสือเดิมตามหลักสูตรเป็นเครื่องมือประกอบการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอน ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และทบทวนเนื้อหาที่เรียน สามารถนำสื่อไปบูรณาการในรายวิชาอื่นๆได้ และเป็นการสร้างประสบการณ์ ที่แตกต่าง ช่วยให้ผู้เรียนมีความสนุกสนานกับการเรียน เพื่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น ทำให้การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เทคโนโลยีความจริงเสริม

ไพฑูรย์ ศรีฟ้า (2556, น.1) กล่าวว่า Augmented Reality หรือ AR เป็นเทคโนโลยีที่ผสานเอาโลกแห่งความจริง (reality) และความเสมือนจริง (virtual) เข้าด้วยกันผ่านวัสดุต่างๆ เช่น Webcam Computer Pattern Software และอุปกรณ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งภาพเสมือนจริงนั้นจะแสดงผลผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ มอนิเตอร์ โปรเจคเตอร์ หรืออุปกรณ์แสดงผล โดยภาพเสมือนจริงที่ปรากฏขึ้นจะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ชมได้ทันทีอาจมีลักษณะที่เป็น ภาพนิ่ง ภาพ 3 มิติ ภาพเคลื่อนไหวและรวมถึงภาพเคลื่อนไหวที่มีเสียงประกอบด้วย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการออกแบบสื่อแต่ละรูปแบบ

วิวัฒน์ มีสุวรรณ์ (2556, น. 2) กล่าวว่า ความจริงเสริม (augmented reality) คือ เทคโนโลยีผสานระหว่างโลกการมีปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างความเป็นจริง (real world) เข้ากับการปฏิสัมพันธ์เสมือนจริง (virtual world) โดยผ่านเทคนิคการแสดงผลสามมิติจากกล้องเว็บแคม ทำให้เกิดการซ้อนทับระหว่างภาพในโลกแห่งความเป็นจริงกับภาพที่เกิดขึ้นในโลกเสมือน ซึ่งการผสมผสานของภาพนี้เกิดขึ้นนั้นจะต้องเกิดขึ้นจากการได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นสำคัญ

อซูมา (Azuma, 1997 อ้างถึงใน ประหยัด จิระวรพงศ์ 2553, น.190) กล่าวถึงAR เป็นการรวมเอาความจริงและความเสมือนเข้าด้วยกัน (real+virtual) มีการเป็นการปฏิสัมพันธ์ในเวลาจริง (real time) และเป็นการทำงานด้วยระบบ 3D

มิลแกรม และคสิโน (Milgram & Kishino, 1994) ได้อธิบายว่า AR เป็นความต่อเนื่องของการขยายสภาพความจริงไปสู่สภาพเสมือนหรือเป็นความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดระหว่างสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงและสภาพแวดล้อมที่เสมือน

จากความหมายของเทคโนโลยีความจริงเสริม สรุปได้ว่าเป็นเทคโนโลยีที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน ซึ่งเปลี่ยนสื่อที่มีเพียงตัวอักษรธรรมดาได้เกิดทั้งภาพเคลื่อนไหวและเสียง

3. โปรแกรม Zappar

โปรแกรม Zappar เป็นโปรแกรมที่ช่วยให้บุคคลที่สนใจสร้างงานในรูปแบบของเทคโนโลยีความจริงเสริม (augmented reality) ด้วยตนเองได้ Zappar พัฒนาขึ้นโดย Dr.Simon Taylor และ Connell Gauld จากมหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ ประเทศอังกฤษ ได้มีการเปิดให้บุคคลทั่วไปสามารถสร้าง Zapcode ของตนเองได้ผ่านทางเว็บไซต์ ภายใน Zapcode จะถูกซ่อนเนื้อหาในรูปแบบต่างๆ เช่น วิดิโอ รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว สามมิติ เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ ด้วยวิธีการสแกนภาพ Zapcode จากกล้องใน

สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต ที่ติดตั้ง Zappar Application ก็จะพบกับเนื้อหาที่ถูกซ่อนอยู่ในหลายรูปแบบ ผู้ที่สนใจสามารถดาวน์โหลด Zappar Application ได้ฟรีรองรับทั้งระบบ IOS และ Android ผู้สนใจสามารถสร้าง Zapcode ได้ด้วยตนเองโดยเครื่องมือ ZapWorks

ZapWorks ประกอบด้วยเครื่องมือที่จะช่วยในการสร้าง AR (Augmented Reality) ซึ่งประกอบไปด้วยเครื่องมือหลัก 3 เครื่องมือ ได้แก่ WIDGETS, DESIGNER, และ STUDIO ผู้สร้างสามารถอัพโหลดไฟล์วิดีโอ YouTube และVimeo สร้างอัลบั้มรูปภาพสไตล์แกลเลอรี นามบัตรในลักษณะความจริงเสริม สามารถเชื่อมโยงเว็บไซต์ Social Network และนำ Zapcode ไปบูรณาการกับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้นำ Zappar มาใช้ในการทำหนังสือความจริงเสริม เนื่องจากสามารถรองรับเนื้อหาที่ต้องการนำเสนอได้หลากหลายรูปแบบ และยังสามารถนำ Zapcode ไปประยุกต์ใช้ได้กับหลากหลายสื่อ เช่น โปสเตอร์ และสิ่งพิมพ์ต่างๆ เพิ่มช่องทางในการเรียนรู้ที่หลากหลายและสะดวกมากขึ้น สอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการทำหนังสือความจริงเสริม

4. แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้

Hoffman, Varda Ushpiz และ Rachel Levy-Shiff (1989) เสนอแนะว่า การออกแบบโปรแกรมการเรียนการสอนบนเว็บไซต์เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่ดีที่สุดควรอาศัยหลักกระบวนการเรียนการสอน 7 ขั้นตอนดังนี้

1) การสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เรียน (motivation the learner)

2) บอกวัตถุประสงค์ของการเรียน (identifying what is to be learned)

3) ทบทวนความรู้เดิม (remaining learner of past knowledge)

4) ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ (requiring active involvement)

5) ให้คำแนะนำและให้ข้อมูลย้อนกลับ (provide guidance and feedback)

6) ทดสอบความรู้ (testing)

7) การนำความรู้ไปใช้ (provide enrichment and remediation)

ใจทิพย์ ณ สงขลา (2544) กล่าวว่าการเรียนการสอนบนเว็บอาศัยหลักการเรียนในลักษณะ2 ประการ คือ การเรียนที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และการเรียนที่ผู้เรียนร่วมมือกัน

1) การเรียนที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (learner center)

2) การเรียนแบบร่วมมือ

รูปแบบแอดดี (ADDIE Model) (สมจิต จันทร์ฉาย, 2557, น.11) ประกอบด้วยกิจกรรมในการดำเนินงาน 5 กิจกรรม ได้แก่ การวิเคราะห์ (analyze) การออกแบบ (design) การพัฒนา(develop) การนำไปใช้ (implement) และการประเมินผล (evaluate)

5. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ชวนพิศ จะรา (2556) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ผลรวมของความรู้สึกของบุคคลที่มีทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ อาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ที่แสดงออกต่องานที่ปฏิบัติ บุคคล วัตถุ หรือสถานการณ์ต่างๆ

อำนาจ ชนพิทักษ์ (2554) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบใจ พอใจที่ได้ทำในสิ่งที่ตั้งใจไว้แล้วบรรลุผลหรือสมหวังนั้นเอง

5.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ชวนพิศ จะรา (2556) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ผลรวมของความรู้สึกของบุคคลที่มีทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ อาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ที่แสดงออกต่องานที่ปฏิบัติ บุคคล วัตถุ หรือสถานการณ์ต่างๆ

อรรถศาสตร์ เวียงสงค์ (2553) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการทำงานหรือปฏิบัติกิจกรรมในเชิงบวก

อำนาจ ชนพิทักษ์ (2554) ได้กล่าวว่า ความ

พึงพอใจ หมายถึง ความชอบใจ พอใจที่ได้ทำในสิ่งที่ตั้งใจไว้แล้วบรรลุผลหรือสมหวังนั้นเอง

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's needs theory) ทฤษฎีนี้อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการพื้นฐานตามธรรมชาติเป็นลำดับขั้น ดังนี้ ขั้นความต้องการทางกาย (physiological needs) ขั้นความต้องการความปลอดภัย (safety needs) ขั้นความต้องการความรัก (need for belonging and love) ขั้นความต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น (need to know and understand) และขั้นสูงสุด คือ ขั้นความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ (self-actualization needs) หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานอย่างเพียงพอในแต่ละขั้น มนุษย์จะพร้อมในการพัฒนาตนไปสู่ขั้นที่สูงขึ้น

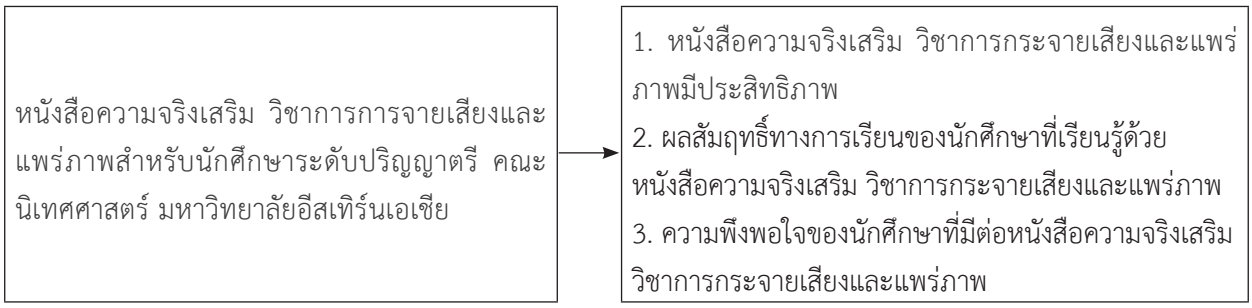
6. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับหนังสือความจริงเสริม

จุฑามาศ ธัญญเจริญ (2556) ได้ศึกษาการพัฒนา (1) หนังสือภาพความจริงเสมือนผ่านไอแพด เรื่อง ท่ารำวงมาตรฐาน มีคุณภาพในภาพรวมในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านเนื้อหาอยู่ในระดับดี และด้านเทคนิคมีคุณภาพอยู่ในระดับดีมากและมีประสิทธิภาพ 82.17/82.00 ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังจากเรียนด้วยหนังสือภาพความจริงเสมือนผ่านไอแพด เรื่อง ท่ารำวงมาตรฐาน สูงกว่าคะแนนก่อนเรียนอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ผลการปฏิบัติท่ารำวงมาตรฐานของนักเรียนอยู่ในระดับดีมาก 4) นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจต่อการใช้หนังสือความจริงเสมือนผ่านไอแพด เรื่อง ท่ารำวงมาตรฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด

ชวนพิศ จะรา (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการเรียนด้วยเทคโนโลยีผสานความจริง ร่วมกับหนังสือนิทานสองภาษา โดยใช้กระบวนการกลุ่มเพื่อส่งเสริมความสามารถทางภาษาด้านการฟังและการพูดของเด็กปฐมวัย พบว่า หนังสือนิทานสองภาษาที่สร้างด้วยเทคโนโลยีผสานความจริง มีคุณภาพด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คุณภาพด้านสื่ออยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67

ปัญจรัตน์ ทับเปีย (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดสื่อประสม แบบโลกเสมือนผสานโลกจริง เรื่อง โครงสร้างและการทำงานของหัวใจ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า ประสิทธิภาพของชุดสื่อประสมมีประสิทธิภาพเท่ากับ 81.33/81.11

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

นักศึกษาที่เรียนรู้ด้วยหนังสือความจริงเสริม วิชาการกระจายเสียงและแพร่ภาพ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาหลักสูตร จุดมุ่งหมายของหลักสูตร ขอบข่ายของเนื้อหาและเวลา ขอบข่ายของเนื้อหาและเวลา ตามหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต หมวดวิชาเฉพาะกลุ่มวิชาแกนจากหลักสูตรปริญญาตรี คณะนิเทศศาสตร์

2. ศึกษารายละเอียดของเนื้อหาที่จะนำมาสร้างกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้หนังสือความจริงเสริม

วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย จากคำอธิบายรายวิชา แผนการจัดการเรียนรู้หรือแนวการสอน แบบเรียนและเอกสารประกอบการเรียน และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาของผู้เรียนและสภาพปัญหาในการจัดการเรียนการสอนแล้วผู้วิจัยได้เลือกหนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ มาสร้างเป็นกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้หนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหา สาระสำคัญและผลการเรียนรู้ที่คาดหวังจากคำอธิบายรายวิชา หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต กลุ่มวิชาแกนจากหลักสูตรปริญญาตรี คณะนิเทศศาสตร์

4. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้การเรียนรู้โดยใช้หนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ

5. กำหนดโครงสร้างเนื้อหาและวัตถุประสงค์โดยวิเคราะห์จากรายวิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ

6. จัดทำหนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ ให้ตรงกับโครงสร้างเนื้อหาและวัตถุประสงค์

7. จัดทำแบบประเมินคุณภาพด้านสื่อและด้านเนื้อหา แบบทดสอบ แบบประเมินการทำงานกลุ่ม ใบงาน แบบฝึกปฏิบัติ แบบประเมินความพึงพอใจ

8. นำหนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพและเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาแก้ไข ปรับปรุงตามคำแนะนำ

9. นำหนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพและเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อหาความสอดคล้องระหว่างเนื้อหา ภาษาที่ใช้ข้อคำถามกับจุดประสงค์ แล้วนำมาแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

10. นำหนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพสื่อ แล้วนำมาแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

11. นำแบบทดสอบไปทดสอบกับผู้เรียน เพื่อหาค่าความยากของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (p) หาค่าอำนาจจำแนก (r) หาค่าความเชื่อมั่น $KR\text{-}20_x$

12. นำหนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพและเครื่องมือวิจัย ไปหาประสิทธิภาพกับกลุ่มผู้เรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่า E_1 / E_2 กำหนดไว้เท่ากับ 80/80

13. นำหนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ และเครื่องมือวิจัยไปใช้ทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน และประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน

14. วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชียที่ลงทะเบียนเรียนวิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558 จำนวน 30 คน ได้มาโดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) เนื่องจากนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ที่ลงทะเบียนเรียน มีเพียงกลุ่มเดียวจำนวน 30 คน เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียนและหลังเรียนของนักศึกษาที่เรียนด้วยหนังสือความจริงเสริมที่ลงทะเบียนในรายวิชานี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. หนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ สำหรับนักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ ชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80

2. แบบประเมินคุณภาพของหนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ สำหรับนักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ ชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชียซึ่งมีการประเมิน 2 ด้าน คือด้านเนื้อหาและด้านสื่อ

3. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เป็นแบบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ ใช้เป็นแบบทดสอบ

ก่อนเรียนและแบบทดสอบหลังเรียน

4. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนรู้โดยใช้หนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ สำหรับนักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ ชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับนักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ ชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้แนะนำให้ทราบถึงรายละเอียดที่สำคัญเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีการเรียนด้วยหนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงแพร่ภาพ เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

2. การเรียนการสอนในชั่วโมงแรกผู้วิจัยทำการทดสอบก่อนเรียน (pre-test) โดยใช้แบบทดสอบการอ่านและนำคะแนนเก็บจากกลุ่มไว้

3. ผู้วิจัยทำการสอนโดยใช้การจัดกิจกรรมการเรียนรู้กับนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง เริ่มต้นเรียนด้วยหนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ และทำแบบฝึกปฏิบัติ โดยศึกษาผ่านหนังสือความจริงเสริม ทดลองต่อสายเครื่องส่งวิทยุ และทำแบบฝึกปฏิบัติ

4. การเรียนการสอนในชั่วโมงสุดท้ายผู้วิจัยทำการทดสอบหลังเรียน (post-test) กับนักเรียนกลุ่มทดลองอีกครั้งหนึ่งโดยใช้แบบทดสอบฉบับเดิม

5. ให้ผู้เรียนทำแบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนด้วยหนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ

6. เก็บรวบรวมผลการวิเคราะห์ที่ได้จากแบบทดสอบและความพึงพอใจไปวิเคราะห์ผลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการทดสอบค่าที (t-test) dependent

ผลการวิจัย

จากสื่อชุดการสอนมัลติมีเดียเพื่อเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการหาประสิทธิภาพของหนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ ที่ได้ทำการสร้างและพัฒนามีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 กล่าวคือ จากการหาประสิทธิภาพได้ค่าร้อยละของคะแนนกิจกรรมระหว่างเรียนเท่ากับ 81 (E_1) และร้อยละของคะแนนจากแบบทดสอบหลังเรียนเท่ากับ 82 (E_2)

2. ผลการเปรียบเทียบการวัดคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนและหลังเรียน พบว่า ผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 14.60 คะแนน และหลังจากที่ผู้เรียนได้เรียนรู้ผ่านชุดการสอนมัลติมีเดียเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาแล้วทำการวัดทักษะหลังเรียน พบว่า ผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยสูงขึ้นจากเดิมเป็น 17.57 คะแนน การทดสอบค่าที (t-test) ระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อหนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านสื่อมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.65 รองลงมาด้านเนื้อหาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และด้านการจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.62 ตามลำดับ

การอภิปรายผล

จากสื่อชุดการสอนมัลติมีเดียเพื่อเสริมทักษะการอ่านสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการประเมินคุณภาพด้านสื่อและด้านเนื้อหาของหนังสือเรียนความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะ

นิเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย คุณภาพด้านสื่อโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ค่า SD เท่ากับ 0.58 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเสียงมีคุณภาพสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ค่า SD เท่ากับ 0.58 รองลงมา ได้แก่ ด้านชิ้นงาน และด้านเทคนิควิธีการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ค่า SD เท่ากับ 0.58 และด้านสื่อความจริงเสริม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ค่า SD เท่ากับ 0.58 คุณภาพด้านเนื้อหา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ค่า SD เท่ากับ 0.04 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนอ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ค่า SD เท่ากับ 0.00 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหา และรูปแบบการนำเสนอ มีคุณภาพสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ค่า SD เท่ากับ 0.00 รองลงมา พบว่า และด้านภาพ ภาษาและเสียงที่เหมาะสมกับเนื้อหา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ค่า SD เท่ากับ 0.11 โดยผู้วิจัยได้นำรูปแบบ ADDIE model มาเป็นหลักการในการสร้างคู่มือความจริงเสริม และผู้วิจัยได้นำหนังสือเรียนความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ จำนวน 3 ท่าน ที่มีประสบการณ์ในด้านการสอนและพัฒนาสื่อการเรียนการสอนในหลากหลายรูปแบบ และด้านเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน ที่มีประสบการณ์ในการสอนสาขาวิชานิเทศศาสตร์ ได้ประเมินและนำข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข จึงทำให้ได้หนังสือเรียนความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวนพิศ จะรา (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการเรียนด้วยเทคโนโลยีผสานความจริง ร่วมกับหนังสือนิทานสองภาษา โดยใช้กระบวนการกลุ่มเพื่อส่งเสริมความสามารถทางภาษาด้านการฟังและการพูดของเด็กปฐมวัย พบว่า หนังสือนิทานสองภาษาที่สร้างด้วยเทคโนโลยีผสานความจริง มีคุณภาพด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คุณภาพด้านสื่อ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67

2. ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพของ หนังสือเรียนความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 ผลการหาประสิทธิภาพ พบว่า หนังสือความจริงเสริม มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 กล่าวคือ E_1/E_2 มีค่าเท่ากับ 81/82 เมื่อเรียนจากคู่มือความจริงเสริม เรื่อง การใช้เครื่องวัดปริมาณไขมันในร่างกายแล้ว ผู้เรียนทำกิจกรรมและแบบฝึกปฏิบัติได้ผลคะแนนเฉลี่ย 81.50% และประเมินหลังเรียนด้วยการทดสอบหลังเรียนได้ผลคะแนนเฉลี่ย 82.83% แสดงว่าหนังสือเรียนความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ โดยผู้วิจัยได้นำหลักการทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอนของ ศ.ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์ มาใช้ในการหาประสิทธิภาพของ หนังสือเรียนความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ ผู้วิจัยได้อธิบายวิธีการเรียนด้วยหนังสือเรียนความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ ที่ได้ออกแบบและกำหนดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยหนังสือเรียนความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งกำหนดแบบฝึกกิจกรรมในระหว่างการเรียนการสอน โดยผู้เรียนมีความสนใจ กระตือรือร้นสนใจเรียนมาก และมีการบันทึกกิจกรรมผลคะแนนระหว่างเรียนไว้แล้วนำผลของคะแนนระหว่างเรียนมาหาค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละได้เท่ากับ 81.50% หลังจากที่ผู้เรียนได้เรียนรู้ผ่านคู่มือความจริงเสริม เรื่อง การใช้เครื่องวัดปริมาณไขมันในร่างกายโดยทำแบบฝึกกิจกรรมเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้เรียนทำการทดสอบหลังเรียน พบว่า คะแนนทดสอบหลังเรียนมีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 82.83% แสดงให้เห็นว่า คู่มือความจริงเสริม เรื่อง การใช้เครื่องวัดปริมาณไขมันในร่างกาย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีประสิทธิภาพเท่ากับ 81/82 ซึ่งมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ 80/80 สอดคล้องกับงานวิจัยของปัญจรัตน์ ทับเปีย (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดสื่อประสม แบบโลกเสมือนผสานโลกจริง เรื่อง โครงสร้างและการทำงานของหัวใจ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า ประสิทธิภาพของชุดสื่อประสมมีประสิทธิภาพเท่ากับ 81.33/81.11 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของจุฑามาศ ธัญญเจริญ (2556) ได้ศึกษาการพัฒนา (1) หนังสือภาพความจริงเสมือนผ่านไอแพด เรื่อง ท่ารำวงมาตรฐาน มีคุณภาพในภาพรวมในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านเนื้อหาอยู่ในระดับดี และด้านเทคนิคมีคุณภาพอยู่ในระดับดีมากและมีประสิทธิภาพ 82.17/82.00 ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังจากเรียนด้วยหนังสือภาพความจริงเสมือนผ่าน

ไอแพด เรื่อง ท่ารำวงมาตรฐาน สูงกว่าคะแนนก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ผลการปฏิบัติท่ารำวมาตรฐานของนักเรียนอยู่ในระดับดีมาก

3. ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนของผู้เรียนที่เรียนโดยใช้หนังสือความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ พบว่า ผู้เรียนมีมีคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 14.60 คะแนน และหลังจากที่ผู้เรียนได้เรียนรู้ผ่านหนังสือเรียนความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ แล้วทำการทดสอบหลังเรียน พบว่า ผู้เรียนมีคะแนนเฉลี่ยสูงขึ้นจากเดิมเป็น 17.57 คะแนน การวิเคราะห์ t-test ระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05สอดคล้องกับงานวิจัยของ มิ่งขวัญ ทรัพย์ถาวร (2545) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการควบคุมการเคลื่อนแบบอิสระและแบบจำกัดของบทเรียนความเป็นจริงเสมือนบนเว็บไซต์ที่มีต่อความเข้าใจในการเรียนวิชาชีววิทยาของผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการควบคุมการเคลื่อนที่ต่างกันระหว่างการควบคุมการเคลื่อนที่แบบอิสระและแบบจำกัดส่งผลต่อความเข้าใจในการเรียนวิชาชีววิทยาของผู้เรียนต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อหนังสือเรียนความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ พบว่า โดยภาพรวมผู้เรียนมีระดับความพึงใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.63 ค่า SD เท่ากับ 0.48 ด้านสื่อ มีความพึงพอใจมากที่สุด คำอธิบายการใช้สื่อได้อย่างชัดเจน รูปแบบสื่อสวยงามน่าใช้ สื่อชิ้นนี้มีความแปลกใหม่น่าสนใจ ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างสนุกสนาน การใช้งานง่ายและสะดวกต่อการเรียนรู้ สื่อมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ในการเรียนการสอนและสื่อมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ค่า SD เท่ากับ 0.47 รองลงมา คือด้านเนื้อหา อธิบายเนื้อหาชัดเจน เข้าใจง่าย มีความยากง่ายเหมาะสมกับผู้เรียน และผู้เรียนได้รับความรู้และความเข้าใจในเนื้อหาที่เรียนมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ค่า SD เท่ากับ 0.51 ในด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความสนใจในการเรียน ช่วยให้ผู้เรียนศึกษาเนื้อหาได้ทุกที่ ทุกเวลา ส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ และให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ค่า SD เท่ากับ 0.48 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุพรรณพงศ์ วงศ์ศรีเพ็ง (2554) ได้ศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้เทคนิคความจริงเสริมเพื่อใช้ในการสอน เรื่อง พยัญชนะไทย โดยการพัฒนาดังกล่าวจะช่วยให้อาจารย์ผู้สอนมีรูปแบบในการเรียนการสอนที่แปลกใหม่ ช่วยเพิ่มความน่าสนใจแก่ผู้เรียนในการพัฒนาระบบดังกล่าวได้นำเอาเทคนิคความจริงเสริมมาประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอน เนื่องจากเป็นเทคนิคที่น่าสนใจและเหมาะกับการนำไปใช้กับการสอน เรื่อง พยัญชนะภาษาไทย ซึ่งเทคนิคความจริงเสริมนี้จะใช้หลักการวิเคราะห์จากแผ่นสัญลักษณ์เพื่อจะระบุตำแหน่งที่จะแสดงผลบนแผ่นสัญลักษณ์และทำการแสดงสื่อหรือวัตถุที่กำหนดไว้ให้และทำการทดสอบระบบจากผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ผู้สอนเพื่อหาความพึงพอใจที่มีต่อระบบ พบว่ามีค่าเฉลี่ยของผู้เชี่ยวชาญเท่ากับ 4.58 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 ในส่วนของอาจารย์ผู้สอนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53

ข้อสังเกตที่พบในระหว่างการเรียนรู้ผ่านหนังสือเรียนความจริงเสริม วิชา การกระจายเสียงและแพร่ภาพ ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียน และให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี สามารถทำกิจกรรมการเรียนการสอนได้อย่างสนุก ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ผู้เรียนไม่เคยใช้ โดยการนำเอาสื่อที่ตัวผู้เรียนมีนำมาใช้ในการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ มีความเชื่อมั่นในการเรียนการสอนมากขึ้นเพราะทุกคนได้ปฏิบัติจริง ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ อีกทั้งสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองโดยอิสระ ทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้และความสนุกสนานในการเรียนเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

1. การนำคู่มือความจริงเสริมไปใช้ในการเรียนการสอน ควรอยู่ในพื้นที่ที่สามารถเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ความเร็วในการ Download 10 Mbps และ Upload 3 Mbps ขึ้นไป หรือเชื่อมต่อสัญญาณ Wi-Fi จะได้การแสดงผลที่มีประสิทธิภาพ

2. เพิ่มจุดการเชื่อมโยงระหว่างคู่มือกับวีดิทัศน์หรือสื่อต่างๆ ให้สอดคล้องกับเนื้อหาเพื่อสะดวกต่อการเรียนรู้

3. ในการพัฒนาสื่อความจริงเสริม ควรศึกษา สื่อความจริงเสริมอยู่เสมอ แอพพลิเคชันใหม่ๆ ที่สามารถนำประยุกต์ใช้ในการพัฒนา

References

Chonphitak, A. (2011). *Alternative: A coinparison of learning achievement on actuator and pneuinatic valve system taught between instructional package of augmented reality and conventional approach.* Master of Education Thesis, King Mongkut's University of Technology Thonburi. (in Thai)

Hoffman, M. A., Varda Ushpiz, & Rachel Levy-Shiff. (1989). Social support and self-esteem in adolescence. *Journal of Youth and Adolescence, 17*(4), 307–316.

Janchai, S. (2014). *Design and development for teaching method.* Nokorn Pathom, Petchkasem. (in Thai)

Jara, C. (2013). *A document of augmented reality (AR) and bi-lingual fable using group process to enhance and speaking ability of kindergarten students*. Master of Education Thesis, King Monkut's University of Teachnology Thonburi. (in Thai)

Jiraworrapong, P. (2010). AR: augmented reality. *Journal of education Naresuan University, 12*(3), 189-194. (in Thai)

Meesuwan, W. (2013.) *The production and development of instructional media with augmented reality technology.* Phetchaburi: Juldis. (in Thai)

Milgram, P., & Kishino, F. (1994). A taxonomy of mixed reality visual displays. *IEICE TRANS. INF. & SYST., 77*(12), 1321-1329.

Na Songkla, J. (2011). E-Learning for graduated students. *Journal of Education Study, 30*(3), 26. (in Thai)

Numnun, S. (1996). *Basic knowledge for printing* (11th ed.). Bangkok: Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

Sahavicha.com. (n.d.). *Booklet.* Retrieved from http://www.sahavicha.com/?name=aboutus (in Thai)

Srifah P. (2012). *The presentation document of instructional media in modern age with Auraswa style.* Retrieved from http://www.sysp.ac.th/files/1403181515595010_14051114142915.pdf (in Thai)

Subthaworn, M. (2002). *A comparison of free and limited movement control in virtual reality lessons on web upon understanding in learning biology subject of Mathayomsuksa 4 students*. Master of Education Thesis, Chulalongkorn University. (in Thai)

Thananuwong, R. (2013). The augmented reality of buoyant force. *Journal of IPST, 41*(181), 28-31. (in Thai)

Thumkaew, J. (2012). *Printing design for educational media*. Pathumthani: Sky Book. (in Thai)

Tubphea P. (2012). *The developement of the augmented reality for multimedia package about the structure and functioning of the heart.* Master of Education Thesis, Naresuan University. (in Thai)

Tunyajarean, J. (2013). *Development of augmented reality picture book on Thai standard dancing via ipad for Prathomsuksa 6 students*. Master of Education Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Vongsripeng S. (2011). *Applies augmented reality techniques to use to teach thai alphabet lessons*. Master of Science Thesis, King Monkut's University of Technology North Bangkok. (in Thai)

Wiengsong A. (2010). *The developing virtual reality media*. Master of Science Thesis, Mahasarakham University. (in Thai)

พฤติกรรมการประหยัดของนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร

Saving Behaviors of the Grade Six Students in Samut Sakhon Primary Educational Service Area Office

วรุณรัตน์ คุ้มแสง และ กมล โพธิเย็น

Waroonrat Kumsang and Kamol Phoyen

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร

Master of Arts in Community Psychology Program, Silpakorn University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการประหยัด การส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากครอบครัว การส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากโรงเรียน ลักษณะ มุ่งอนาคต การเลียนแบบพฤติกรรมการประหยัดจากเพื่อนของนักเรียน (2) เปรียบเทียบพฤติกรรมการประหยัดของนักเรียน จำแนกตาม เพศ ลักษณะการพักอาศัย ค่าใช้จ่ายที่นักเรียนได้รับในแต่ละวัน อาชีพหลักของผู้ปกครอง สถานที่ตั้งของโรงเรียน (3) เพื่อศึกษาว่าการส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากครอบครัว การส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากโรงเรียน ลักษณะมุ่งอนาคต การเลียนแบบพฤติกรรมการประหยัดจากเพื่อน เป็นตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมของนักเรียน กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 369 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างเป็นแบบหลายขั้นตอน สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนเฉลี่ย t – test การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรนำเข้า ผลการวิจัยพบว่า (1) พฤติกรรมการประหยัด การส่งเสริมพฤติกรรมจากครอบครัว การส่งเสริมพฤติกรรมจากโรงเรียน ลักษณะมุ่งอนาคต การเลียนแบบพฤติกรรมจากเพื่อน อยู่ในระดับมาก (2) พฤติกรรมการประหยัด เมื่อจำแนกตามระดับตาม เพศ ลักษณะการพักอาศัย ค่าใช้จ่ายที่นักเรียนได้รับในแต่ละวัน อาชีพหลักของผู้ปกครอง สถานที่ตั้งของโรงเรียน ไม่พบความแตกต่าง (3) การส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากโรงเรียน การเลียนแบบพฤติกรรมการประหยัดจากเพื่อน การส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากครอบครัวและลักษณะมุ่งอนาคต สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมของนักเรียน ได้ร้อยละ 59.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คำสำคัญ: พฤติกรรมการประหยัด, ลักษณะมุ่งอนาคต, การส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากครอบครัว, การส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากโรงเรียน, การเลียนแบบพฤติกรรมการประหยัดจากเพื่อน

Abstract

The purpose of this research was as follows: (1) to study levels of saving (monetary) behaviors, promoting saving behaviors at school, learning of saving behaviors from family, promoting future oriented saving behavior, and observing the example of saving behaviors from friends in grade six (2) to compare saving behavior of the grade six students among gender, life style, and expenses that students incur each day. In addition, the occupation of parents and the school location was

compared. (3) to examine the promotion of saving behaviors learned at school, promotion of saving behaviors from family. The future oriented outlook among students, and observing the examples of saving behaviors from friends as the predictors of the totality of grade six students' saving behavior. The sample size was 369 grade six students and the results were derived by multi - stage sampling. The instrument used to collect data were questionnaires constructed by the researcher. Data were analyzed for percentage, mean, standard deviation, t – test, one - way ANOWA and the stepwise multiple regression analysis. The results found that: (1) the grade six students' saving behaviors were at the highest level, promotion of saving behaviors from school, promotion of saving behaviors from family. future oriented outlook, the observation example of saving behaviors from friends were at the highest level (2) the grade six students' saving behaviors as classified by gender, life style, costs that students incur each day, the occupation of parents, and school location were not significantly statistically different (3) promotion saving behaviors from school, promotion of saving behaviors from family, future oriented outlook, observing the example saving behaviors from friends was found to be at the percentage of 59.70, with a statistically significant level of .001.

Keywords: saving behaviors, promoting saving behaviors from school, promoting saving behaviors from family, future oriented, observing the example saving behaviors from friends

บทนำ

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ 9 ทรงกล่าวถึงเรื่องที่สำคัญและคุณธรรมที่เอื้อต่อการฟื้นฟูและพัฒนาเศรษฐกิจ ความว่า“ ทุกวันนี้ประเทศไทยยังมีทรัพยากรพร้อมมูล ทั้งทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรบุคคล ซึ่งเราสามารถนำมาใช้เสริมสร้างความอุดมสมบูรณ์และเสถียรภาพอันถาวรของบ้านเมืองได้เป็นอย่างดี ข้อสำคัญ เราต้องรู้จักใช้ทรัพยากรนั้นอย่างฉลาด คือ ไม่นำมาทุ่มเทใช้ให้เปลืองไปโดยไร้ประโยชน์ หรือได้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า หากแต่การระมัดระวัง ใช้ด้วยความประหยัดรอบคอบ ประกอบด้วยความคิดพิจารณาตามหลักวิชา เหตุผลและความถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งถึงประโยชน์แท้จริงที่จะเกิดแก่ประเทศชาติ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตอันยืนยาว” ในสังคมปัจจุบันนี้ เป็นยุคที่ทุกคนจะต้องมีชีวิตที่ต้องแข่งขันกันค่อนข้างสูงเพื่อให้สังคมของตนเกิดการยอมรับ มนุษย์จึงได้มีการแสวงหาวัตถุมาเพื่อให้ตนเองได้รับคำชมเชยจากสังคม จึงทำให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่า “ บริโภคนิยม ” ซึ่งเกิดผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของคน ทุกครัวเรือน โดยเฉพาะในกลุ่มนักเรียน ฉะนั้นจึงต้องมีการเปลี่ยนทัศนคติ ในการดำเนินชีวิตไม่ว่าจะเป็นด้านการเรียน ด้านเศรษฐกิจ ด้านการใช้ชีวิตประจำวันจะต้องอยู่ในพื้นฐานของการประหยัด โดยที่จะต้องทำให้ทุกๆ ระดับของสังคมไม่ว่าจะเป็นในระดับครอบครัวไปจนถึงระดับประเทศ มนุษย์ทุกช่วงอายุ ตั้งแต่เด็กอนุบาล เด็กประถมศึกษา ไปจนถึงวัยชรา โดยเฉพาะเด็กนักเรียนช่วงวัยระดับประถมศึกษาพบว่ายังมีพฤติกรรมการใช้จ่ายอย่างไม่ประหยัด

สถาบันรามจิตติ (2549) ได้สำรวจเรื่องของพฤติกรรมการจัดการการเงินส่วนบุคคล โดยการสำรวจ ใน 7 ภาค ภาคละ 2 จังหวัด รวม 12 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ ลำปาง พิษณุโลก สุโขทัย พระนครศรีอยุธยา ชัยนาท มหาสารคาม ขอนแก่น ฉะเชิงเทรา ชลบุรี นนทบุรีและกรุงเทพมหานครฯ ในกลุ่มของนักเรียนนักศึกษาพบว่านักเรียนระดับประถมศึกษามีรายได้เฉลี่ยวันละ 30 บาท และมีรายจ่ายเฉลี่ย 27 บาทต่อวัน โดยนักเรียนระดับประถมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มี

ระดับรายจ่ายเฉลี่ยสูงกว่าทุกภาค โดยในด้านการบริโภคมีข้อค้นพบที่น่าสนใจคือการที่นักเรียนมีพฤติกรรมการบริโภคที่ค่อนข้างฟุ่มเฟือยเกินความจำเป็น โดยพิจารณาจากการที่นักเรียนระดับประถมศึกษา ร้อยละ 30 มีปัญหาใจร้อนใจเร็วในการใช้จ่าย ร้อยละ 64 มีปัญหายืมเงินเพื่อน และร้อยละ 90 ซื้อของที่ไม่มีประโยชน์ ตามลำดับ และ มีโทรศัพท์มือถือใช้และมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าโทรศัพท์มือถือเฉลี่ยถึง 300 และ 350 บาท ต่อเดือนตามลำดับ ในด้านของผลการสำรวจยังพบอีกว่า นักเรียนระดับประถมศึกษาถึงร้อยละ 29 มีปัญหารายรับไม่พอกับรายจ่ายและต้องขอค่าขนมเพิ่มจากผู้ปกครองเป็นประจำ ทั้งนี้โดยที่ไม่มีความแตกต่าง มากนักในเรื่องนิสัยและพฤติกรรมการบริโภคของนักเรียนระหว่างเพศ แต่ในแง่ของภาคภูมิศาสตร์พบว่านักเรียนระดับประถมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมการบริโภคสูงกว่าภาคอื่น จากการสำรวจชี้ให้เห็นว่าปัญหาด้านพฤติกรรมการบริโภคหรือ การใช้จ่ายในลักษณะดังกล่าว ตามมาด้วยภาคกลางและภาคเหนือตอนล่างตามลำดับ เป็นปัญหาที่สำคัญจำเป็นต้องเร่งดำเนินการอย่างเร่งด่วน คือ การพัฒนาพฤติกรรมการประหยัดในกลุ่มนักเรียนให้ดีขึ้น โดยการน้อมนำเอาปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนว พระราชดำรัสไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สุขทั้งแก่ ตนเอง ครอบครัว ชุมชนและประเทศชาติ (วิจิตร ศรีสะอ้าน, 2550)

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นได้มีหน่วยงานการศึกษาและนักวิชาการได้นำประเด็นที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการประหยัดมาทำการกำหนดคุณลักษณะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียน โดยมีการนิยามคำที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการประหยัด เช่น กองวิจัยทางการศึกษา (2542, น. 66) ได้ให้ความหมายที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการประหยัด ได้แก่ การใช้จ่ายเงินเท่าที่จำเป็นและใช้อย่างคุ้มค่า การใช้สิ่งของเครื่องใช้เท่าที่จำเป็น ใช้อย่างถูกวิธีและดูแลซ่อมแซมให้ใช้ ได้นาน การใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักบริหารเวลาของตนในแต่ละวัน ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ในระดับนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้มีการกำหนดคุณลักษณะของเด็กไทยที่เรียกว่า คุณธรรม 8 ประการ โดยได้ประกาศนโยบายเร่งรัดการปฏิรูปการศึกษา โดยยึดคุณธรรมนำความรู้ สร้างความสำนึกในคุณค่าของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ความสมานฉันท์ สันติวิธี วิถีประชาธิปไตย พัฒนาคน โดยใช้คุณธรรมเป็นพื้นฐานของกระบวนการการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงความร่วมมือของสถาบันครอบครัว ชุมชน ศาสนา และสถาบันการศึกษา เพื่อพัฒนาเยาวชนให้เป็นคนดี มีความรู้และอยู่ดีมีสุข โดยคุณธรรมพื้นฐาน 8 ประการ ประกอบด้วย เรื่องของการประหยัด คือ ผู้ที่ดำเนินชีวิตความเป็นอยู่อย่างเรียบง่าย รู้จักฐานะการเงินของตน คิดก่อนใช้ คิดก่อนซื้อ เก็บออมถนอมใช้ทรัพย์สินสิ่งของอย่างคุ้มค่า ไม่ฟุ่มเฟือยฟุ้งเฟ้อ รู้จักทำบัญชีรายรับ - รายจ่าย ของตนเองอยู่เสมอ ซึ่งนักเรียนควรจะมีการแสดงออกถึงการประหยัดตามนโยบายดังกล่าวนั้น โดยชาตรี ศิริสวัสดิ์ (2541, น. 13) ได้กล่าวถึงบุคคลที่มีการกระทำให้เกิด การประหยัดว่า ควรมีลักษณะดังนี้ คือ มีความเป็นอยู่อย่างเรียบง่าย ไม่แปรเปลี่ยนไปตามแฟชั่น ใช้จ่าย เงินจำนวนน้อยของตนให้เกิดประโยชน์มากที่สุด คิดก่อนใช้จ่ายและจ่ายเท่าที่จำเป็นเสมอ ไม่ใช้จ่ายอย่างสุรุ่ยสุร่ายฟุ่มเฟือยแต่ก็มิได้ตระหนี่ถี่เหนียวจนเกินสมควรแก่เหตุ รู้จักใช้ ดูแลและบูรณะทรัพย์สิ่งของเครื่องใช้ทั้งของตนและของส่วนรวม มีการวางแผนใช้จ่ายให้รอบคอบโดยมีสัดส่วนและรู้จักมีความคิดเพิ่มพูนทรัพย์ ด้วยการแบ่งเก็บหรือนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ อีกทั้งการที่คนเรารู้จักการประหยัด มีความสำคัญอย่างยิ่ง

ลักษณะมุ่งอนาคตของนักเรียน จะเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวของนักเรียน ถ้าหากนักเรียนมีคุณลักษณะในการมุ่งอนาคตแล้ว มักจะมีการวางแผนในการคาดการณ์การใช้จ่ายทรัพยากร การใช้จ่ายเงิน การใช้ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การวางแผนการใช้น้ำ ไฟฟ้า การใช้จ่ายเงินทอง การใช้สิ่งของที่คุ้มค่า กนกวรรณ อุ่นใจ (2535) กล่าวว่า ลักษณะ มุ่งอนาคต คือการมองสู่อนาคตของบุคคล โดยที่ผู้ที่มีลักษณะมุ่งอนาคตจะสามารถคาดการณ์ไกล และตัดสินใจเลือกกระทำอย่างเหมาะสม หาแนวทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินการเพื่อจะประสบความสำเร็จในอนาคต ซึ่งหากนักเรียนมีคุณลักษณะด้านนี้แล้ว นักเรียนจะเป็นผู้ที่รู้จักการใช้เงิน การใช้ทรัพยากร การเลือกสรรในการใช้สิ่งของที่เหมาะสมกับการใช้งาน เพื่อที่จะมีใช้ตลอดไปในอนาคต ซึ่งในงานวิจัยของพฤติพล นิ่มพร้าว (2547) ได้ศึกศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการประหยัดของนักเรียนช่วงชั้น

ที่ 3 โรงเรียนนวมินทราชินูทิศสตรีวิทยาพุทธมณฑล หลังจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประหยัดของนักเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด มี 6 ปัจจัย สำหรับลักษณะมุ่งอนาคต ซึ่งปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ทัศนคติ ต่อการประหยัดของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล ได้ร้อยละ 49.60 จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงคาดว่าลักษณะมุ่งอนาคตจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลต่อการประหยัดของนักเรียนระดับประถมศึกษา

นอกจากนี้การที่นักเรียนจะเป็นผู้ที่มีลักษณะพฤติกรรมการประหยัดได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการ ปลูกฝังจากครอบครัว โดยปัจจัยการส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากครอบครัวเป็นปัจจัยที่สำคัญ อย่างยิ่ง โดยสถาบันครอบครัวเป็นสถาบันแรกที่นักเรียนควรได้รับการปลูกฝังค่านิยมในเรื่องของ การประหยัด โดยในครอบครัวนั้นถ้าได้มีการส่งเสริมและปลูกฝังค่านิยมด้านการประหยัด เช่น การประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างให้แก่เด็ก การกล่าวชม การให้กำลังใจ การสนับสนุน ให้ความร่วมมือ ในการเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประหยัดในชุมชน อรวรรณ ชมชัยยา (2550, น. 4) กล่าวไว้ว่า การปลูกจิตสำนึกด้านจริยธรรมแก่บุตรวัยเรียน มารดาสามารถทำได้โดยสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ การสร้างเจตคติต่อการทำความดี และเสริมสร้างพฤติกรรม ที่พึงปรารถนา ผู้วิจัยสังเกตว่าการส่งเสริมพฤติกรรมนักเรียน ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากคือสถาบันครอบครัว เป็นสถาบันสังคมแรกเริ่มที่มีความสำคัญที่สุด เพราะเป็นสถาบันพื้นฐานที่มีบทบาทสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับมนุษย์ทุกคนในสังคม เป็นสถาบันแรกที่ทำหน้าที่ทางสังคมในการถ่ายทอดค่านิยมปลูกฝังความเชื่อ สร้างเสริมทัศนคติ กำหนดบุคลิกภาพ วิธีประพฤติปฏิบัติตน รวมทั้งการสร้างบรรทัดฐานทางสังคมให้แก่เยาวชนในครอบครัวและสอนให้นักเรียนรู้จักวิธีการประหยัด โดยพ่อแม่อาจทำเป็นแบบอย่างให้แก่เด็กในบ้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพันคำ มีโพนทอง (2533, น. 91-109) ได้ศึกษาค่านิยมพื้นฐานห้าประการของครู ผู้ปกครอง และนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 – 6 จำนวน 359 คน สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดขอนแก่นโดยผลจากการศึกษาพบว่า นักเรียนที่มีปริมาณการได้รับการถ่ายทอดค่านิยมพื้นฐานจากผู้ปกครองสูง จะมีค่านิยมพื้นฐานทั้งด้านความรักชาติ ด้านประหยัดและอดออม ด้านการมีระเบียบวินัย ด้านความขยันหมั่นเพียบ ด้านการพึ่งตนเอง สูงกว่านักเรียนที่ได้รับการถ่ายทอดค่านิยมพื้นฐานจากผู้ปกครองในปริมาณต่ำ จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงคาดว่าการส่งเสริมพฤติกรรมประหยัดจากครอบครัวจะเป็นปัจจัยหนึ่งในการส่งผลต่อการประหยัดของนักเรียนระดับประถมศึกษา

ในขณะเดียวกันการส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากโรงเรียน น่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมประหยัดของนักเรียนได้ โดยบทบาทของสถานศึกษาในการส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัด ของนักเรียนนั้น มีการสร้างค่านิยมในเรื่องนี้กล่าวได้คือ ในแต่ละสถานศึกษาได้มีการนำความรู้เกี่ยวกับ การประหยัดโดยการเชื่อมโยงองค์ความรู้จากคุณธรรมพื้นฐาน 8 ประการ ซึ่งหนึ่งในคุณธรรมนั้นคือ การประหยัด ได้มีการส่งเสริมออกมาในหลากหลายรูปแบบ ทุกระดับชั้น ตั้งแต่ในระดับประถมศึกษาจนถึงในระดับมหาวิทยาลัย ในการส่งเสริมด้านพฤติกรรมการประหยัดของนักเรียนในระดับประถมศึกษาที่เป็นการศึกษาขั้นพื้นฐานนั้น สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ตระหนักถึงความสำคัญของการปลูกฝังลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์แก่นักเรียนระดับประถมศึกษา โดยได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวดที่ 4 มาตราที่ 23 ข้อที่ 2 ความรู้และทักษะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ในเรื่องของการจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545) โดยในโรงเรียนเอง ก็มีผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องของการสนับสนุนให้นักเรียนเกิดการประหยัดได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทุกภาคส่วนในโรงเรียน โดยการออกมาเป็นโครงการตามนโยบาย หรือการทำกิจกรรมเกือบทุกโรงเรียนโดยเฉพาะในระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา ได้มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริม ในด้านการประหยัด คือ ออกมาในรูปแบบของกิจกรรมธนาคารโรงเรียน โรงเรียนที่ส่งเสริมการประหยัดตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องของการประหยัด การให้ข้อมูลในรูป

แบบการแนะนำปรึกษาให้กับนักเรียน

นอกจากการเลียนแบบพฤติกรรมการประหยัดจากเพื่อน น่าจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมประหยัดของนักเรียน ซึ่งนักเรียนในปัจจุบัน โดยธรรมชาติแล้วนักเรียนส่วนมากก็มักจะมีการเลียนแบบพฤติกรรมจากเพื่อน โดยเด็กระดับประถมศึกษาเพื่อนเป็นบุคคลที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อความคิดในการกระทำของเด็ก ทั้งนี้ สุชา จันทน์เอม (2542, น. 153-154) ได้กล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวกับการเลียนแบบว่า วัยรุ่นพยายามที่จะหาเพื่อนที่อยู่ในรุ่นราวคราวเดียวกัน ก็จะทำให้นักเรียนได้มีการปฏิบัติแบบอย่างจากเพื่อนเช่นกัน โดยมีผู้วิจัยในเรื่องของการเลียนแบบพฤติกรรมการประหยัดจากเพื่อน พฤติพล นิ่มพร้าว (2547, น. 61) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการประหยัดของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 โรงเรียนนวมินทราชินูทิศสตรีวิทยา พุทธมณฑล พบว่าสัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับเพื่อนส่งผลต่อการประหยัดของนักเรียนจากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัย จึงคาดว่า การเลียนแบบพฤติกรรมการประหยัดจากเพื่อน จะเป็นปัจจัยหนึ่งในการส่งผลต่อการประหยัดของนักเรียนระดับประถมศึกษา

การศึกษานำร่องกับโรงเรียนระดับประถมศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยพบข้อมูลในประเด็นเรื่องของพฤติกรรมการใช้จ่ายของนักเรียนในโรงเรียนระดับประถมศึกษาในแต่ละวัน โดยสรุปพบว่าในประเด็นการออมเงินของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ของโรงเรียนมียอดเงินฝากลดลงจากเดิม เนื่องจากนักเรียนไม่ได้นำเงินมาฝากครูประจำชั้น เพราะนำเงินไปซื้อของเล่น ซื้ออาหารที่ไม่มีประโยชน์ นำไปเล่นเกมคอมพิวเตอร์ในร้านเกมในหมู่บ้าน ในการจ่ายเงินนักเรียนจำนวนมากมีการใช้จ่ายเงินในร้านค้าสหกรณ์โรงเรียนโดยการซื้ออุปกรณ์การเรียน เช่น สมุด ดินสอ ปากกา ยางลบ ไม้บรรทัด สี เพราะสิ่งของที่ได้รับจากการแจกจ่ายของโรงเรียนใช้ได้ไม่นานและมีการมาซื้อใหม่อีก โดยขณะนี้ทางโรงเรียนได้มีการรณรงค์ในการประหยัดน้ำ ประหยัดไฟ อันเนื่องจากนักเรียนมักจะละเลยเมื่อออกจากห้องเรียนหรือการใช้งาน แต่ในบางโรงเรียนก็ยังมีการนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการกับกิจกรรมตามแนวนโยบายของต้นสังกัดและทำเป็นรูปธรรมจึงทำให้นักเรียนมีการใช้จ่ายน้อยลง อีกทั้งยังให้นักเรียนนำวัสดุที่เหลือใช้เช่น ปากกา ดินสอ และถุงนมมาทำเป็นผลิตภัณฑ์ของโรงเรียน เพื่อเป็นการรักษาสิ่งแวดล้อมอีกประการหนึ่ง จากข้อสรุปจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยเห็นว่า เป็นปัญหาสำคัญที่น่าสนใจและผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสนใจ ถ้าหากสถานการณ์ไม่ประหยัดเช่นนี้ดำเนินต่อไป อาจส่งผลต่อการดำเนินชีวิตการใช้จ่ายของนักเรียนในอนาคต เป็นผลเสียต่อตนเอง ต่อครอบครัวและเศรษฐกิจของประเทศชาติในอนาคตได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการประหยัด การส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากครอบครัว การส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากโรงเรียน ลักษณะมุ่งอนาคต การเลียนแบบพฤติกรรม การประหยัดจากเพื่อน ของนักเรียนระดับประถมศึกษาประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการประหยัดของนักเรียนระดับประถมศึกษาประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ ลักษณะการพักอาศัย ค่าใช้จ่ายที่นักเรียนได้รับในแต่ละวัน อาชีพหลักของผู้ปกครอง สถานที่ตั้งของโรงเรียน

3. เพื่อศึกษาว่า การส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากครอบครัว การส่งเสริมพฤติกรรม การประหยัดจากโรงเรียน ลักษณะมุ่งอนาคต การเลียนแบบพฤติกรรมการประหยัดจากเพื่อน เป็นตัวแปร ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการประหยัด ของนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

อำนวย แตงรอด (2540, น. 8) ให้ความหมายว่า “ประหยัด” หมายถึง การรู้จักอดออม การรู้จักบริโภคสินค้าเท่าที่จำเป็นและลดการใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือยการประหยัดแบ่ง

การประหยัดเป็น 3 ประเภท คือ (1) การประหยัดทรัพย์ หมายถึง การรู้จักสัดส่วนรายได้ของตนตามความจำเป็น รู้จักเลือกซื้อสิ่งของที่สามารถใช้ได้อย่างคุ้มค่ามากที่สุด ไม่ฟุ่มเฟือยสุรุ่ยสุร่าย เลือกใช้จ่ายแต่สิ่งที่จำเป็นเท่านั้น (2) การประหยัดเวลา หมายถึง การรู้จักคุณค่าของเวลา และใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคมให้มากที่สุด โดยไม่ปล่อยให้ผ่านไปโดยไร้ประโยชน์ (3) การประหยัดทรัพยากรธรรมชาติ หมายถึง การรู้จักประโยชน์และคุ้มค่าของทรัพยากรต่างๆ เช่น ดิน น้ำ อากาศ ต้นไม้ เป็นต้น ที่มีอยู่ตามธรรมชาติ โดยใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าต่อตนเองและสังคม

ในการส่งเสริมการประหยัดในเด็กระดับประถมศึกษานั้น เริ่มต้นจากครอบครัวเป็นที่แรก เป็นเสมือนโรงเรียนที่ช่วยให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้และการบ่มเพาะพฤติกรรม คุณธรรม จริยธรรมต่างๆ ที่นักเรียนควรปฏิบัติตน โดยที่ครอบครัวมีหน้าที่ส่งเสริมให้นักเรียนมีพฤติกรรมการประหยัด มีการอบรมคุณธรรมและส่งเสริมพฤติกรรมที่ดีงามให้แก่นักเรียน โดยมีผู้ให้ความเห็นดังต่อไปนี้ สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (2547, น. 8) กล่าวไว้ว่า การสร้างความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจของครอบครัวบนพื้นฐานของเศรษฐกิจพอเพียง ด้วยการทำมาหารายได้และจับจ่ายใช้สอยอย่างเหมาะสม รู้จักประหยัดและออมเพื่ออนาคต เป็นผู้ผลิตและผู้บริโภคที่มีคุณภาพ ไม่ตามกระแสบริโภคนิยมและช่วยให้ครอบครัวสามารถสร้างงานและรายได้อย่างซื่อสัตย์และรับผิดชอบ โดยให้ พ่อแม่และผู้ปกครองเป็นแบบอย่างที่ดีต่อเด็กและเยาวชน

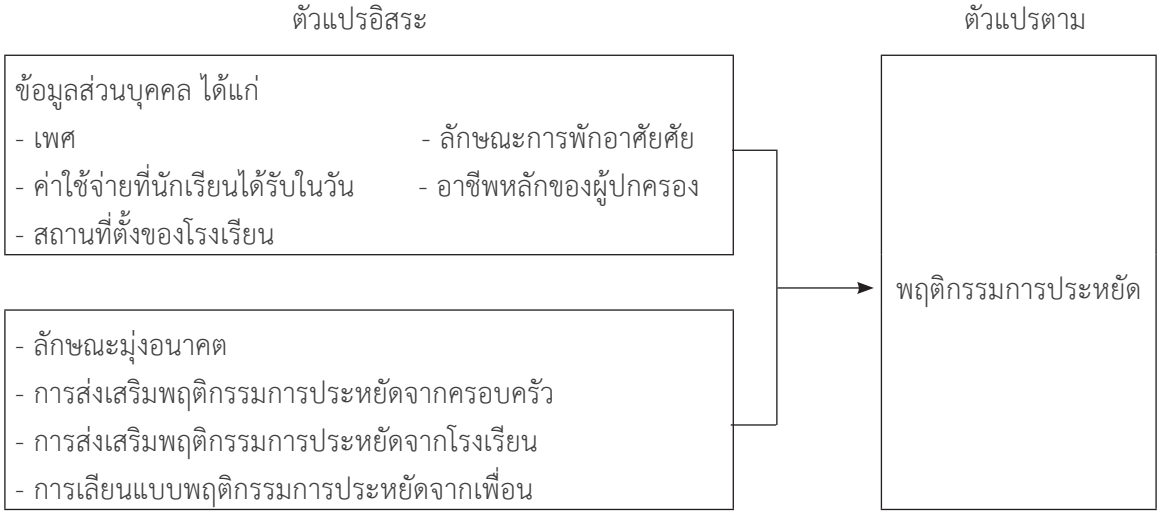
การประหยัดเป็นคุณธรรมสำคัญที่มีความจำเป็นต้องปลูกฝังให้เกิดขึ้นต่อนักเรียนทุกคนโดยเฉพาะโรงเรียนมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยเหลือนักเรียนมาก ซึ่งทั้งนี้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณธรรมดังนี้ สำเริง เฉลิมเผ่า (2527, น. 18-19) ได้กล่าวว่า การส่งเสริมจริยธรรมของโรงเรียนไว้ว่า โรงเรียนมีหน้าที่ภาระอย่างสำคัญโดยตรงต่อการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้แก่เยาวชนของชาติ ซึ่งจะเป็นสมาชิกของสังคมในภายภาคหน้าและเป็นบ้านแห่งที่สองของนักเรียน ที่เป็นเบ้าหลอมลักษณะนิสัย คุณธรรม จริยธรรมให้ติดตัวเด็กต่อไป โดยสรุปแล้ว การส่งเสริมพฤติกรรมประหยัดจากโรงเรียน การที่นักเรียนได้มีการส่งเสริมพฤติกรรมประหยัดจากครูบุคลากรและผู้บริหารสถานศึกษา โดยมีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนการจัดบรรยากาศเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ การให้นักเรียนได้รับแบบอย่างที่ดีจากครูในโรงเรียนอย่างเหมาะสม

เพื่อนมีอิทธิพลในเรื่องพฤติกรรมต่างๆ ของนักเรียน เนื่องจากนักเรียนจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนซึ่งเพื่อนจะมีผลกระทบต่อจิตใจของเด็กอย่างมาก โดยเฉพาะวัยรุ่นในเรื่องการเลียนแบบพฤติกรรมโดยต้องการการยอมรับจากเพื่อน ซึ่งคิดว่าหากเพื่อนมีพฤติกรรมการประหยัดแล้วก็จะมีพฤติกรรมตามอย่างได้ โดยมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับเพื่อนดังต่อไปนี้สุชา จันทน์เอม (2542, น. 153-154) กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนไว้ว่า วัยรุ่นพยายาม ที่จะหาเพื่อนที่อยู่ในรุ่นราวคราวเดียวกัน มีรสนิยมเหมือนกัน เพื่อจะได้เอาไว้คบหาสมาคมพูดคุยสังสรรค์กัน กลุ่มของเด็กวัยรุ่นมีอิทธิพลอย่างมากต่อความประพฤติ การแต่งกาย กิริยาท่าทาง การพยายามเลียนแบบกันเพื่อให้เกิดสัญลักษณ์กลุ่มขึ้น แม้ว่าการกระทำบางอย่างนั้นจะทำไปเพื่อความ โก้เก๋และเพื่อให้เกิดเป็นจุดสนใจขึ้น แม้จะขัดต่อสายตาของผู้ใหญ่ก็ตาม

ลักษณะมุ่งอนาคต เป็นลักษณะนามธรรมที่คล้ายกับการคิดเชิงอนาคต ที่สามารถในการคาดคะเนถึงพฤติกรรมของนักเรียนว่า อนาคตจะเป็นไปในทิศทางใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการประหยัดแล้ว ถ้าหากนักเรียนเกิดคุณลักษณะนี้ได้ก็จะเกิดผลดีในการใช้ชีวิตในอนาคต โดยในเรื่องนี้ได้มีผู้ให้แนวคิด ดังนี้ ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจนปัจจนึก (2520, น. 35) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะมุ่งอนาคตและควบคุมตน ได้แก่ ลักษณะมุ่งอนาคตคือการคิด และการรับรู้ของบุคคลแบบคาดการณ์ไกลและเห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมี 3 องค์ประกอบ คือ (1) ความสามารถคิดคาดการณ์ไกลว่าอะไรจะเกิดในอนาคตทั้งใกล้และไกล (2) ความเชื่อว่าสิ่งที่จะเกิดในอนาคตนั้น อาจจะเกิดกับตนได้เช่นเดียวกับที่จะเกิดกับผู้อื่น และ (3) เห็นว่าสิ่งที่จะเกิดในอนาคต มีคุณค่าหรือความสำคัญไม่ลดลงและการควบคุมตนคือการมีทักษะที่จะดำเนินการระยะยาวให้เกิดผลในอนาคตที่ตนได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ โดยการที่บุคคลจะจัดการกับสาเหตุภายในตนเองและสาเหตุภายนอกตน เพื่อให้ตนมีพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องโดยกระทำได้บ่อยๆ และกระทำในปริมาณ

มาก อย่างเหมาะสม เป้าหมายและการกระทำเหล่านี้เกิดจากตนเองเป็นผู้กำหนด มิได้ถูกบีบบังคับจากผู้อื่น การควบคุมตนมีขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้น คือ (1) สังเกตพฤติกรรมตนเอง เพื่อใช้เป็นพื้นฐานการกำหนดพฤติกรรมขั้นต่อไป (2) กำหนดเป้าหมายย่อยเป้าหมายรวมของพฤติกรรม (3) จัดสภาพแวดล้อมเพื่อเพิ่มพฤติกรรม (4) ให้รางวัล

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. นักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการประหยัดแตกต่างกัน

2. นักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีลักษณะการพักอาศัยต่างกัน มีพฤติกรรมการประหยัดแตกต่างกัน

3. นักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีค่าใช้จ่ายที่นักเรียนได้รับในแต่ละวันต่างกัน มีพฤติกรรม การประหยัดแตกต่างกัน

4. นักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีอาชีพหลักของผู้ปกครองต่างกัน มีพฤติกรรมมีพฤติกรรมการประหยัดแตกต่างกัน

5. นักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีสถานที่ตั้งของโรงเรียนต่างกัน มีพฤติกรรมการประหยัดแตกต่างกัน

6. ลักษณะมุ่งอนาคต การส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากครอบครัว การส่งเสริมพฤติกรรม การประหยัดจากโรงเรียน การเลียนแบบพฤติกรรมการประหยัดจากเพื่อน เป็นปัจจัยที่สามารถทำนายพฤติกรรมการประหยัดของนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัย

2. ศึกษาตัวแปรที่ศึกษา

3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถาม

6. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรม SPSS 17.0

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 ซึ่งมีนักเรียนจำนวน 4,366 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2559 ซึ่งมีนักเรียนจำนวน 369 คน ซึ่งได้มาจากการใช้สูตรของยามมาเน่ (Yamane, 1973) และการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (multi – stage random sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนประชากร จำแนกตามจำจำนวนโรงเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้ข้อมูล แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ลักษณะการพักอาศัย ค่าใช้จ่ายที่นักเรียนได้รับในแต่ละวัน อาชีพหลักของผู้ปกครอง สถานที่ตั้งของโรงเรียน เป็นแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะมุ่งอนาคต มีข้อคำถามจำนวน 29 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .875

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากครอบครัว มีข้อคำถามจำนวน 27 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .858

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากโรงเรียน มีข้อคำถาม จำนวน 38 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .913

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับ การเลียนแบบพฤติกรรมการประหยัดจากเพื่อน มีข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .907

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการประหยัด มีข้อคำถามจำนวน 91 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .966

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อให้ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือ ในการดำเนินการเก็บข้อมูลและให้นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาครในการทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร เพื่อขออำนวยความสะดวกในการดำเนินการเก็บข้อมูล

3. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่าแบบสอบถามที่ทำการเก็บจำนวน 369 ฉบับ ได้รับคืน 369 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยจึงทำการลงรหัสให้คะแนนแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยการทดสอบค่าที (t–test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One–Way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรนำเข้าสมการ (stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ส่วนมากเป็นเพศหญิงจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 65.30 มีลักษณะการพักอาศัยอยู่ร่วมกัน กับพ่อและแม่ จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 มีค่าใช้จ่ายที่นักเรียนได้รับในแต่ละวันคือ พอใช้และ เหลือเก็บ จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 71.30 มีอาชีพหลักของผู้ปกครอง คืออาชีพรับจ้างจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 และมีสถานที่ตั้งของโรงเรียนอยู่นอกเขตเทศบาล จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80

2. การวิเคราะห์ระดับระดับพฤติกรรมการประหยัด ด้านการประหยัดทรัพยากรธรรมชาติ ด้านการประหยัดเงิน ด้านการประหยัดสิ่งของเครื่องใช้ ลักษณะมุ่งอนาคต การส่งเสริมพฤติกรรม การประหยัดจากครอบครัว การส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากโรงเรียน การเลียนแบบพฤติกรรมการประหยัดจากเพื่อน มีรายละเอียดดังนี้ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร มีระดับพฤติกรรมการประหยัดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (=4.094) โดยมีพฤติกรรมการประหยัดด้านการประหยัดทรัพยากรธรรมชาติ พฤติกรรมการประหยัดด้านการประหยัดเงิน และพฤติกรรมการประหยัดด้านการประหยัดสิ่งของเครื่องใช้ อยู่ในระดับมาก (=4.042, 3.992 และ 4.065 ตามลำดับ) มีลักษณะมุ่งอนาคต การส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากครอบครัว การส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากโรงเรียน การเลียนแบบพฤติกรรมการประหยัดจากเพื่อน อยู่ในระดับมาก (=3.948, 4.049, 4.085 และ 3.793 ตามลำดับ)

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการประหยัดของนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตาม เพศ ลักษณะการพักอาศัย ค่าใช้จ่ายที่นักเรียนได้รับในแต่ละวัน อาชีพหลักของผู้ปกครอง สถานที่ตั้งของโรงเรียน มีรายละเอียดดังนี้

3.1 นักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการประหยัดไม่แตกต่างกัน

3.2 นักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีสถานที่ตั้งของโรงเรียนต่างกันมีพฤติกรรมการประหยัด ไม่แตกต่างกัน

3.3 นักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีลักษณะการพักอาศัยต่างกัน มีพฤติกรรมการประหยัด ไม่แตกต่างกัน

3.4 นักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีการจำแนกตามค่าใช้จ่ายที่นักเรียนได้รับในแต่ละวันที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการประหยัด ไม่แตกต่างกัน

3.5 นักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีการจำแนกตามอาชีพหลักผู้ปกครองที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการประหยัด ไม่แตกต่างกัน

4. การวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถทำนายระดับพฤติกรรมการประหยัดของนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 พบว่าการส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากโรงเรียน การเห็นแบบอย่างพฤติกรรมการประหยัด จากเพื่อน การส่งเสริมพฤติกรรมการประหยัดจากครอบครัวและลักษณะมุ่งอนาคต สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการประหยัดของนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ได้ร้อยละ 59.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยโดยรวมแล้วนักเรียนมีผลของพฤติกรรมการประหยัดอยู่ในระดับมากซึ่งทั้งนี้ ยังอยู่ในวัยที่พัฒนาการทางความคิดตามแนวคิดของเพียเจท์ (Piaget, 1996 อ้างถึงใน ทิพย์ภา เชษฐ์เชาวลิต, 2541) เด็กวัยรุ่นพัฒนาความคิดจากความคิดแบบรูปธรรม (concrete) มาจากวัยเด็กมาสู่กระบวนการพัฒนาความคิดแบบเป็น

เหตุผล เป็นรูปแบบชัดเจน (cognitive thought phase หรือ formal operation period) ได้มากขึ้นได้รับการอบรมเลี้ยงดูเป็นอย่างดีสามารถนำความรู้มาปฏิบัติตนได้ ที่เห็นได้จากการที่นักเรียน มีลักษณะของพฤติกรรมการประหยัด ในระดับมากโดสอดคล้องกับหลักการเรียนรู้ทางสังคมวัฒนธรรมของไวก็อตสกี้ (Vygotsky, 1978 อ้างถึงใน พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา, 2542) อธิบายว่า เด็กจะปรับเปลี่ยนความคิดความเข้าใจไปตามประสบการณ์ที่ได้รับจากสังคมและวัฒนธรรมของเขา จนกระทั่งสร้างความรู้ขึ้นมา ทำให้เด็กมีกระบวนการทางปัญญาในระดับที่สูงขึ้น (higher mental functions) ซึ่งแต่ละวัฒนธรรมจะถ่ายทอดลักษณะเฉพาะของความเชื่อและค่านิยมในวัฒนธรรมนั้นไปสู่เด็กๆ ทำให้เขารู้ว่า เขาคิดอะไร และควรคิดอย่างไรจึงจะเหมาะสม โดยนักซึ่งนักเรียนไม่ได้มีการใช้จ่ายในการซื้อของต่างๆมากนักเนื่องจากทางโรงเรียนในสังกัดมีการอบรมและปลูกฝังให้นักเรียนรู้จักการออมเงินโดยมีโครงการธนาคารโรงเรียนในหลายโรงเรียนซึ่งประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการนำตัวแปรดังกล่าวไปใช้เพื่อการต่อยอดในการทำวิจัยเชิงทดลอง การทำโปรแกรมปลูกฝังให้นักเรียนระดับประถมศึกษาในสังกัด ได้รับการปลูกฝังด้านการประหยัด เป็นการปฏิบัติตนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับค่านิยม 12 ประการและเป็นไปตามแนวทางนโยบายของสถานศึกษาพอเพียง

2. ควรเพิ่มการทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการใช้การสัมภาษณ์นักเรียนเพื่อให้ได้ปัจจัยที่แท้จริงในการดำเนินการสรุปเป็นแนวทางการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการสนับสนุนผลการวิจัยเพื่อให้มีความสอดคล้องมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ เช่น การเห็นแบบอย่างจากสื่อ ระดับผลการเรียน ขนาดของสถานศึกษาว่าส่งผลต่อพฤติกรรมการประหยัดได้หรือไม่ อย่างไร

4. ควรนำการศึกษาวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินการจัดโครงการในการส่งเสริมคุณลักษณะของการประหยัดเพื่อให้เกิดประโยชน์กับทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง

References

Aunjai, K. (1992). R*esult from implementing forecasting technique in futuristic approach of Mattayom Suksa 3 students at Samroiyod Vidhayakom School, Prachuab Kirikan*. Master of Education Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Chalermpao, S. (2002). Integrated learning management: Situation based learning. *Journal of Social Sciences and Humanities, 5*(2), 27-30. (in Thai).

Chan-am, S. (2004). *Psychology in classroom*. Bangkok: Kasetsart University. (in Thai)

Chetchawalit, T. (1998). *Psychology for nursing*. Sonkla: Chan Muang. (in Thai)

Chomchaiya, O. (2007). *Factors influencing mother's behaviors in instilling ethical conscience for their pre-school children, Nonthaburi province*. Master of Science Thesis, Suan Dusit Rajabhat University. (in Thai)

Department of Women's Affairs and Famaliy Deveopment. (2004). *Strengthening for family*. Bangkok: Ministry of Social Development and Human Security. (in Thai)

Educational research department. (1999). *The study of Thai student potential*. Bangkok: Ministry of Education. (in Thai)

Meeponthong, P. (1989) .*The study of the five basic values of teacher, parents and students in schools under 20the control of Khon Kaen province office of primary education commission*. Master of Science Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Nimpraow, P. (2004). *Factors affixing on saving habit of the Third level, Secondary grades 1 – 3 students of Nawanithrachinuthit Satriwittahaya Phuttihamonthonl School in Khet Taweewattana Bangkok*. Master of Education Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Office of the National Education Commission. (2002). *Community's participation in educational support.* Bangkok: Ministry of Education. (in Thai)

Office of the National Education Commission. (2002). *Community's participation in educational support*. Bangkok: Ministry of Education. (in Thai)

Phanthumnavin, D., & Pajonphajanok, P. (1987). *Ethics of Thai youth*. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)

Pongsopa, P. (1999). *Educational psychology*. Bangkok: Pattana Suksa. (in Thai)

Ramajitti Institute. (2006). *Survey of personal money management.* Retrieved from http://www.ramajitti.com/research_Project_money.php

Sririsawat, C. (1998). *Ethical thinking and five fundamental values of Matthayom Suksa 1 students in Nakhon Ratchasima province*. Bangkok: Office of the Basic Education Commission. (in Thai)

Srisaan, W. (2007). *National education in ideal*. Bangkok: Winyouchon. (in Thai)

Tangrod, U. (1997). *Media exposure on the economizing policy, benefit of information to the purchasing behavior of foreign luxury goods during the economic crisis of teenagers in Bangkok metropolis.* Master of Arts Thesis, Chulalongkorn University. (in Thai)

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

The Administrative Factors Affecting the Efficiency School Management under the Nakornphathom Primary Educational Service Area Office 1

จินดาขวัญ ถิ่นวงษ์แดง และ ปิยะนาถ บุญมีพิพิธ
Jindakwan Tinwongdang and Piyanart Bunmepipit
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยทองสุข
Master of Education Program, Thongsook College

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งเป็นวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ (1) ระดับปัจจัยทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา (2) ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา (3) ความสัมพันธ์ของปัจจัยการบริหารที่มีกับประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา และ(4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 จำนวน 92 โรงเรียน กำหนดผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 92 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง ครูผู้สอนโรงเรียนละ 3 คน รวม 276 คน คณะกรรมการสถานศึกษา โรงเรียนละ 2 คน รวม 184 คน ครูและคณะกรรมการสถานศึกษาใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย รวมผู้ตอบแบบสอบถาม 552 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยทางการบริหารสถานศึกษา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คือ คน การบริหาร วัสดุอุปกรณ์และเงิน (2) ประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล การบริหารงานวิชาการ และการบริหารงานทั่วไป (3) ปัจจัยทางการบริหารและประสิทธิภาพของสถานศึกษามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหาร คือ ด้านการบริหาร ด้านเงิน และด้านคน โดยมีประสิทธิภาพในการทำนายได้ร้อยละ 86.30

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การบริหารงาน, ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

The purpose of this research was to study (1) the level of administrative factors in primary schools (2) the level of efficiency of school management (3) the correlation between the administrative factors and efficiency of schools (4) the factors affecting the school management under the Nakornphathom Primary Educational service area office. The sample consisted of 92 schools comprised of 1 administrator, 3 teachers and 2 committees per school. Altogether, there were 92 administrators, 276 teachers and 184 committees, for a total 552 persons. The research instrument used was rating scale (5 levels) questionnaire. The data analysis was a percentage (%), mean ($\overline{X}$), standard

deviation (SD) and stepwise simple regression analysis. The results of the study were as follows: (1) The administrative factors of administrators in schools were overall at a high level. The classification finding was at the highest level and were separately and chronological ranked as follows: by Man Power (human resources), Management, Material and Money (2) the efficiency of the school management was overall at a high level. The classifications were found at the highest level and chronologically ranked as follow: financial management, human management, academic management and general management respectively (3) the administrative factors of schools correlated with the efficiency of school were .05 significant (4) the administration factors affecting the efficiency school management under the Nakornphathom Primary Educational Service Area Office 1 were due to administration factors which affected the efficiency of the school management. The predicted efficiency of the school management was 86.30.

Keywords: efficiency, management, administration factors in school

บทนำ

การศึกษาเป็นรากฐานที่สำคัญสุดประการหนึ่งในการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและแก้ไขปัญหาต่างๆ ในสังคมการพัฒนาประเทศที่มีประสิทธิภาพคือการให้การศึกษาเพราะการศึกษาเป็นกระบวนการที่ทำให้มนุษย์สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุขและสามารถเกื้อหนุนการพัฒนาประเทศได้อย่างเหมาะสม (ราชกิจจานุเบกษา, 2550, น. 15) ประสิทธิผลในการบริหารสถานศึกษานั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือสภาพขององค์การที่ตั้งไว้หรือปรารถนาให้เกิดขึ้น เป็นกระบวนการเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิด ผลผลิต ผลลัพธ์ ที่ตรงตามความคาดหวัง ที่กำหนดล่วงหน้า โดยการที่องค์การจะบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งใจไว้ (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2545, น. 12) การบริหารสถานศึกษาในปัจจุบันกระจายอำนาจลงมายังสถานศึกษา อำนาจในการตัดสินใจของสถานศึกษาจึงขึ้นอยู่กับผู้บริหารสถานศึกษาเป็นส่วนใหญ่ งานในสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเพียงใด ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นหลัก โดยแบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านงานบุคลากรและด้านบริหารทั่วไป ซึ่งงานทุกด้านถือเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของการบริหารสถานศึกษาที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาในฐานะเป็นครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเขต 1 ได้มองเห็นปัญหาในขณะทำงาน โดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

4. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

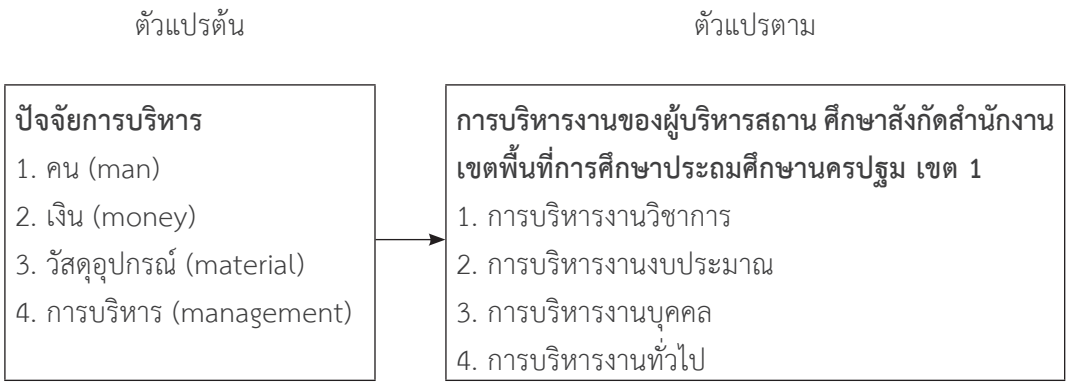
วิทยา ด่านธำรงกูล (2546, น. 10) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้ ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมายประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของ ต้นทุน หรือจำนวนทรัพยากร ที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการ ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมาก น้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลาใช้แรงงานไปมาก น้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมาก น้อยแค่ไหน

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2545, น. 18) กล่าวว่าการบริหารจัดการทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหรือทรัพยากรทางการบริหารจัดการที่สำคัญ ได้แก่ บุคลากร (man) งบประมาณ (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) และการจัดการ (management) หรือที่เรียกย่อๆ ว่า 4m’s ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหาร เพราะการบริหารจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพมีปริมาณเพียงพอ ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการเพียงพอ ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะกับความต้องการของแผนงานและโครงการและต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาโดยในราชกิจจานุเบกษา (2550, น. 29-33)ได้ระบุไว้ในกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 และมาตรา 39 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการออกกฎกระทรวงไว้ ดังต่อไปนี้ ข้อ 1 ให้ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ หรือเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานพิจารณาดำเนินการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป ไปยังคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือสถานศึกษาในอำนาจหน้าที่ของตน แล้วแต่กรณี

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 โดยกำหนดตัวแปรต้นตามแนวคิดของกระทรวงศึกษาธิการ (2546, น. 50-51) ปัจจัยการบริหารได้แก่ (1) คน (man) (2) เงิน (money) (3) วัสดุอุปกรณ์ (material) และ (4) การบริหาร (management) ผู้และพันธกิจการบริหารสถานศึกษา 4 ด้าน (1) ด้านการบริหารงานวิชาการ (2) ด้านการบริหารงานงบประมาณ (3) ด้านการบริหารงานบุคคล และ (4) ด้านการบริหารงานทั่วไป นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังแผนภูมิประกอบที่ 1 และการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ในครั้งนี้ยังเป็นตัวอย่างให้ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตต่างๆ ได้นำไปเป็นแนวทางการพัฒนาและวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาต่อไป



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1ที่แตกต่างกัน มีการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1ไม่แตกแต่งกัน

2. ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1ไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ภายใต้องค์ประกอบของเนื้อหาด้านปัจจัยการบริหาร 4 องค์ประกอบ คือ (1) คน (man) (2) เงิน (money) (3) วัสดุอุปกรณ์ (material) และ (4) การบริหาร (management) และประสิทธิภาพการบริหารงาน 4 ด้าน องค์ประกอบ คือ (1) ด้านการบริหารงานวิชาการ (2) ด้านการบริหารงานงบประมาณ (3)ด้านการบริหารงานบุคคล และ (4) ด้านการบริหารงานทั่วไป

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม มีรายละเอียดดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยการบริหาร 4 องค์ประกอบ คือ (1) คน (man) (2) เงิน (money) (3) วัสดุอุปกรณ์ (material) และ(4) การบริหาร (management)

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการบริหารงานวิชาการ (2) ด้านการบริหารงานงบประมาณ (3) ด้านการบริหารงานบุคคล และ (4) ด้านการบริหารงานทั่วไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จำนวน 124 โรงเรียน มีผู้บริหารสถานศึกษาสถานศึกษาหรือผู้รักษาราชการแทนผู้บริหารสถานศึกษาสถานศึกษา จำนวน 124 คน ครู จำนวน 1,910 รวมทั้งสิ้น 2,034 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ที่มาจากการเปิดตารางกำหนดขนาดประชากรของ Krejcie & Morgan (1970, pp. 607-610) จาก 124 โรงเรียน ได้จำนวน 92 โรงเรียน และใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple random Sampling) เลือกวิธีการจับฉลากเพื่อเลือกโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างจากนั้นกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม โรงเรียนละ 6 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร

หรือผู้รักษาราชการแทนผู้บริหารสถานศึกษาสถานศึกษา จำนวน 1 คน ครูปฏิบัติการสอน จำนวน 3 คน และคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 2 คน กลุ่มตัวอย่างรวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 552 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าว ได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิดของ ปัจจัยการบริหาร องค์ประกอบคือคือ (1) คน (man) (2) เงิน (money) (3) วัสดุอุปกรณ์ (material) และ (4) การบริหาร (management) และประสิทธิภาพการบริหารงาน 4 ด้าน องค์ประกอบ คือ (1) ด้านการบริหารงานวิชาการ (2) ด้านการบริหารงานงบประมาณ (3) ด้านการบริหารงานบุคคล และ (4) ด้านการบริหารงานทั่วไป โดยได้รับการเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ในการตรวจสอบและหาค่าความเที่ยงตรงโดยใช้ค่า (Index of Item Objective Congruence หรือ Index of Concordance) โดยกำหนดค่า (IOC) ไม่น้อยกว่า .67 ภายใต้การดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างใกล้ชิด แบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยการบริหาร 4 องค์ประกอบ คือ (1) คน (man) (2) เงิน (money) (3) วัสดุอุปกรณ์ (material) และ (4) การบริหาร (management) จำนวน 20 ด้าน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริหารงาน 4 ด้าน องค์ประกอบ คือ (1) ด้านการบริหารงานวิชาการ (2) ด้านการบริหารงานงบประมาณ (3) ด้านการบริหารงานบุคคล และ (4) ด้านการบริหารงานทั่วไป จำนวน 40 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวความคิดของลิเคอร์ท สเกล (Likert scale) จำนวน 40 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม 552 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับจำนวนประชากรทั้งหมด โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด

3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนับจำนวนแบบทดสอบที่ได้รับเพื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อการศึกษาในครั้งนี้

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษานำผลคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลการหาค่าร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ย (mean)

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1ผู้ศึกษาใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เกณฑ์ เบสก์ (Best, 1977, p. 147 อ้างถึงใน กัลยา วานิชย์บัชชา, 2540, น. 98)

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายความว่า มีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายความว่า มีประสิทธิภาพในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายความว่า มีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายความว่า มีประสิทธิภาพในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายความว่า มีประสิทธิภาพในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 จำแนกกลุ่มประชากรโดยใช้ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณอย่างง่าย (simple regression analysis)

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีสถานของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นครู

2. ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการบริหาร จำแนกตาม คน (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) และการบริหาร (management) โดยรวมทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือ คน (man) รองลงมา คือ การบริหาร (management) วัสดุอุปกรณ์ (material) และอันดับสุดท้าย คือ เงิน (money) โดยมีรายละเอียดของผลการศึกษาในแต่ละด้านดังนี้

2.1 คน (man)โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่ 1 ในการบริหาร คน (man) มักมีมีความทะเยอทะยาน มีคิดริเริ่ม ในการบริหาร ไม่ชอบให้สั่งการรองลงมาการบริหาร คน (man) คือ การจัดจัดหน้าที่และความรับผิดชอบ ที่ต้องยึดระเบียบกฎเกณฑ์ คน (man) มีความต้องการการบริหาร และมีการจัดระเบียบสังคมจึงมีความจำเป็น เพื่อเป็น ระเบียบสงบสุข หลักการบริหารที่ดีมุ่งเน้นคนเป็นสำคัญ และอันดับสุดท้าย คือ ท่านคิดว่า คน (man) มีส่วนสำคัญในปัจจัยการบริหารหรือไม่ คน (man) มีความต้องการการบริหาร และมีการจัดระเบียบสังคมจึงมีความจำเป็น เพื่อเป็น ระเบียบสงบสุข

2.2 เงิน (money) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่ 1 เงินช่วยให้สามารถซื้อขายซึ่งมีผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ รองลงมา คือเงินเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดการผลิตและช่วยขับเคลื่อนสินค้าจากแหล่งผลิตไปยังผู้บริโภค ท่านคิดว่า เงิน (money) มีส่วนสำคัญในปัจจัยการบริหารหรือไม่ เงินสามารถใช้อำนวยความสะดวกให้เกิดการแลกเปลี่ยนสินค้าและ บริการกันภายในสังคม และอันดับสุดท้ายคือ การบริหารการเงิน ถือเป็นการบริหารค่าใช้จ่ายต่างๆที่ใช้ในชีวิตประจำวัน

2.3 วัสดุอุปกรณ์ (material)โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่ 1 วัสดุอุปกรณ์ (material) หมายถึง เครื่องจักร และอุปกรณ์ เครื่องมือในคลังสินค้าเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในคลังสินค้า รองลงมาคือวัสดุอุปกรณ์ (material) หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ และทรัพยากรอื่นๆ วัสดุอุปกรณ์ (material)มีความสำคัญคือ ใช้ในการผลิตสินค้าต่างๆ ท่านคิดว่า วัสดุอุปกรณ์ (material) มีส่วนสำคัญในปัจจัยการบริหารหรือไม่ และอันดับสุดท้าย คือ การใช้วัสดุอุปกรณ์ (material) ในปฏิบัติงานต้องให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ

2.4 การบริหาร (management) โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่ 1 คือ กระบวนการทางสังคมของบุคคลที่ทำหน้าที่การวางแผน การจัดองค์การ จัดคนเข้าทำงาน สั่งการ และควบคุมการทำงานให้กิจกรรมขององค์การ รองลงมา คือ การบริหารเป็นการนำหลักการที่วางไว้มาลงมือทำ หัวใจของการบริหารที่เด่นๆ คือ ผู้บริหารไม่ได้เป็นผู้ปฏิบัติ การบริหาร (management) คือ กระบวนการต่างๆ ในการทำให้องค์กรธุรกิจประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลักในการบริหารงานนั้นจะดีหรือมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น ควรคำนึงถึงลักษณะคือ การเพิ่มประสิทธิภาพของงาน และอันดับสุดท้าย คือ ท่านคิดว่า การบริหาร (management) มีส่วนสำคัญในปัจจัยการบริหารหรือไม่

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับหนึ่ง คือ การบริหารงานงบประมาณ รองลงมาคือ การบริหารงานบุคคล การบริหารงานวิชาการ และอันดับสุดท้ายคือ การบริหารงานทั่วไป โดยมีรายละเอียดของผลการศึกษาในแต่ละด้านดังนี้

3.1 การบริหารงานวิชาการโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับหนึ่งคือ จัดประชุมทางวิชาการเพื่อให้ครูมีส่วนร่วมในการวางแผน การจัดกิจกรรมทางวิชาการและการวัดผลประเมินผลให้ไปในทิศทางเดียวกัน รองลงมาคือ เปิดโอกาสให้ครูและนักเรียนได้ปรึกษาหารือด้านวิชาการและด้านอื่นๆ ได้อย่างจริงใจ เต็มใจอย่างผู้มีความสามารถ การวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพวิชาการอย่างต่อเนื่อง การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้ให้แก่นักเรียน สนับสนุนครูและบุคลากรในโรงเรียนร่วมกันกำหนดเป้าหมายและภารกิจงานวิชาการโรงเรียน มีการประเมินผลความก้าวหน้าของนักเรียนและติดตามผลด้านการสอนร่วมกับครูวิชาการตามเป้าหมายของโรงเรียนทุกด้าน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาที่ได้มาตรฐาน การกำหนดกรอบและแนวปฏิบัติในการวัดผลและประเมินผลการเรียนตามเกณฑ์มาตรฐาน มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ทางวิชาการที่ให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม และอันดับสุดท้ายคือ นำข้อมูลด้านผลการเรียนของนักเรียนมาใช้ในการวางแผนในการพัฒนาเป้าหมายงานวิชาการให้สูงขึ้น

3.2 การบริหารงานงบประมาณโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับหนึ่งคือ ใช้จ่ายงบประมาณในโรงเรียนมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ทุกกรณี รองลงมาคือ มีการติดตาม รายงานประเมินผลการใช้งบประมาณอย่างเป็นปัจจุบัน โรงเรียนมีการวางแผนด้านการเงินและงบประมาณโดยให้ความสำคัญกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเงินอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ การจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของสถานศึกษาและจัดหารายได้จากการบริการวิชาการ ใช้หลักการบริหารงบประมาณด้วยหลักดุลยภาพแห่งงบประมาณและเป็นปัจจุบัน การจัดทำคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีเป็นไปตามเกณฑ์ของสำนักงบประมาณ การบริหารการใช้งบประมาณใช้หลักการมีส่วนร่วม การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับของกฎหมายอย่างเคร่งครัด หน่วยงานมีระบบตรวจสอบภายในการใช้งบประมาณให้มีความโปร่งใส และอันดับสุดท้ายคือ บุคลากรทุกคนในหน่วยงานสามารถใช้งบประมาณได้อย่างเท่าเทียมกัน

3.3 การบริหารงานบุคคลโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับหนึ่งคือ โรงเรียนมีการวางแผนกำหนดอัตรากำลังไว้ล่วงหน้า รองลงมาสนับสนุนให้ครูแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้เต็มที่และมีหลักฐานในการปฏิบัติงาน การปฐมนิเทศครูที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งใหม่ ให้ได้รับทราบถึงนโยบาย แนวทางปฏิบัติของสถานศึกษา มีการนิเทศ กำกับ ติดตามการปฏิบัติงานของครูอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานในหน้าที่ และตำแหน่งเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน การประเมินผล ให้โอกาสครูได้มีอิสระในการปฏิบัติงานและให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา การกำหนดแนวปฏิบัติในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร บุคลากรในหน่วยงานได้รับขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน การพิจาณาความดีความชอบของบุคลากรอย่างยุติธรรม และอันดับสุดท้ายคือ การจัดการกรอบภาระงานให้ตรงตามความสามารถและความพึงพอใจของบุคลากร

3.4 การบริหารงานทั่วไปโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับหนึ่งคือ มีการส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังคมอื่นๆ ในการจัดการศึกษาของโรงเรียน รองลงมาการพัฒนาการศึกษาโดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม การอำนวยความสะดวกในการบริการการศึกษากับผู้ที่เกี่ยวข้อง การวางแผนการจัดระบบบริหารสถานศึกษา มีการประสานงานและพัฒนาเครือข่ายการศึกษาอย่างครอบคลุมทุกด้าน การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสนับสนุน และประสานงานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง การดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมเน้นประโยชน์ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีการประสานงานและพัฒนาเครือข่ายการศึกษาอย่างครอบคลุมทุกด้าน มีการพัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูล สารสนเทศ เพื่อการตัดสินใจและการทำงาน และอันดับสุดท้ายคือ มีการจัดระบบการควบคุมภายในอย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้

4. ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 สรุปได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม พบว่า คน (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) การบริหาร (management) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ

การบริหารงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01โดย คน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการบริหารงาน มากที่สุด รองลงมาคือ เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) การบริหาร (management) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาระหว่างตัวแปรต้นด้วยกันเอง พบว่า คน (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) การบริหาร (management) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เงิน (money) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวัสดุอุปกรณ์ (material) การบริหาร (management) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01และวัสดุอุปกรณ์ (material) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ การบริหาร (management) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสำพันธ์ทางบวกกับ เงิน (money) มากที่สุด และเงิน (money) ความสำพันธ์ทางบวกกับ วัสดุอุปกรณ์ (material) น้อยที่สุด

อภิปรายผล

ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับหนึ่ง คือ การบริหารงานงบประมาณ รองลงมาคือ การบริหารงานบุคคล การบริหารงานวิชาการ และอันดับสุดท้ายคือ การบริหารงานทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมกิจ แสนพันธ์ (2558, น. 46-47) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริหารสถานศึกษาของบุคลากรโรงเรียนบ้านธรรมเจริญ ตำบลหงส์เจริญ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารทั่วไป ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

1. ด้านการบริหารงานวิชาการโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับหนึ่งคือ จัดประชุมทางวิชาการเพื่อให้ครูมีส่วนร่วมในการวางแผน การจัดกิจกรรมทางวิชาการและการวัดผลประเมินผลให้ไปในทิศทางเดียวกัน รองลงมาคือ เปิดโอกาสให้ครูและนักเรียนได้ปรึกษาหารือด้านวิชาการและด้านอื่นๆได้อย่างจริงใจ เต็มใจอย่างผู้มีความสามารถ การวางแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพวิชาการอย่างต่อเนื่อง การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้ให้แก่นักเรียน สนับสนุนครูและบุคลากรในโรงเรียนร่วมกันกำหนดเป้าหมายและภารกิจงานวิชาการโรงเรียน มีการประเมินผลความก้าวหน้าของนักเรียนและติดตามผลด้านการสอนร่วมกับครูวิชาการตามเป้าหมายของโรงเรียนทุกด้าน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาที่ได้มาตรฐาน การกำหนดกรอบและแนวปฏิบัติในการวัดผลและประเมินผลการเรียนตามเกณฑ์มาตรฐาน มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ทางวิชาการที่ให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม และอันดับสุดท้ายคือ นำข้อมูลด้านผลการเรียนของนักเรียนมาใช้ในการวางแผนในการพัฒนาเป้าหมายงานวิชาการให้สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรา ศรีสินธุ์ (2558, น. 48-49) ได้ศึกษาความพึงพอใจในจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนบุญสมบัติวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ชุมพรเขต 2 ผลการศึกษาพบว่า ด้านการบริหารงานวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่ 1 คือ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในส่งเสริมให้นักเรียนมีความรู้ ความเข้าใจตามหลักสูตร รองลงมาคือผู้ปกครองมีความพึงพอใจในคุณภาพการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทั้งภายใน และภายนอกห้องเรียน ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในการดำเนินการจัดทำหลักสูตรของโรงเรียน ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในการวัดผล และประเมินผลการเรียนการสอนของโรงเรียน และอันดับสุดท้ายคือผู้ปกครองมีความพึงพอใจในพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียน

2. ด้านการบริหารงานงบประมาณโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับหนึ่งคือ ใช้จ่ายงบประมาณในโรงเรียนมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ทุกกรณี รองลงมาคือ มีการติดตาม รายงานประเมินผลการใช้งบประมาณอย่างเป็นปัจจุบัน โรงเรียนมีการวางแผนด้านการเงินและงบประมาณโดยให้ความสำคัญกับแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเงินอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ การจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของสถานศึกษาและจัดหารายได้จากการบริการวิชาการ ใช้หลักการบริหารงบประมาณด้วยหลักดุลยภาพแห่งงบประมาณและเป็นปัจจุบัน การจัดทำคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีเป็นไปตามเกณฑ์ของสำนักงบประมาณ การบริหารการใช้งบประมาณใช้หลักการมีส่วนร่วม การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับของกฎหมายอย่างเคร่งครัด หน่วยงานมีระบบตรวจสอบภายในการใช้งบ

ประมาณให้มีความโปร่งใส และอันดับสุดท้ายคือ บุคลากรทุกคนในหน่วยงานสามารถใช้งบประมาณได้อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณนี ทรัพย์สวัสดิ์กุล (2557, น. 43-45) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารงานศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร กลุ่มโซนกรุงธนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านการบริหารงานงบประมาณ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรกคือผู้บริหารมีการรายงานผลการใช้เงินทั้งเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณให้ถูกต้องตามระเบียบและเป็นปัจจุบัน เท่ากับงบประมาณที่จัดสรรให้ในแต่ละฝ่าย ขึ้นอยู่กับความสนิทสนมกันเป็นพิเศษ อันดับรองลงมาคือ จัดสรรงบประมาณแก่กลุ่มงานต่างๆ ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม พยายามทำการได้เปรียบเสียเปรียบในเรื่องงบประมาณเป็นไปด้วยความยุติธรรม และอันดับสุดท้ายคือ จัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มงาน ปริมาณของงานโดยเน้นให้เกิดประโยชน์กับผู้เรียน

3. ด้านการบริหารงานบุคคลโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับหนึ่งคือ โรงเรียนมีการวางแผนกำหนดอัตรากำลังไว้ล่วงหน้า รองลงมาสนับสนุนให้ครูแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้เต็มที่และมีหลักฐานในการปฏิบัติงาน การปฐมนิเทศครูที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งใหม่ ให้ได้รับทราบถึงนโยบายแนวทางปฏิบัติของสถานศึกษา มีการนิเทศ กำกับ ติดตามการปฏิบัติงานของครูอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานในหน้าที่ และตำแหน่งเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน การประเมินผล ให้โอกาสครูได้มีอิสระในการปฏิบัติงานและให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา การกำหนดแนวปฏิบัติในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร บุคลากรในหน่วยงานได้รับขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน การพิจาณาความดีความชอบของบุคลากรอย่างยุติธรรม และอันดับสุดท้ายคือ การจัดการกรอบภาระงานให้ตรงตามความสามารถและความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมกิจ แสนพันธ์ (2558, น. 46-47) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริหารสถานศึกษาของบุคลากรโรงเรียนบ้านธรรมเจริญ ตำบลหงส์เจริญ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ด้านการบริหารงานบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่ 1 คือ โรงเรียนมีการจัดสวัสดิการต่างๆ มีการทัศนะศึกษานอกสถานที่ รองลงมาคือ โรงเรียนมีการคัดสรรบุคลากรให้รับผิดชอบงานอย่างเหมาะสม โรงเรียนส่งครูเข้าอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการเรียนการสอน โรงเรียนมีการสนับสนุนให้บุคลากรมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน เช่นการให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ และอันดับสุดท้ายคือ โรงเรียนมีจำนวนครูเหมาะสมเพียงพอกับจำนวนนักเรียน

4. ด้านการบริหารงานทั่วไปโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับหนึ่งคือ มีการส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังคมอื่นๆ ในการจัดการศึกษาของโรงเรียน รองลงมาการพัฒนาการศึกษาโดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม การอำนวยความสะดวกในการบริการการศึกษากับผู้ที่เกี่ยวข้อง การวางแผนการจัดระบบบริหารสถานศึกษา มีการประสานงานและพัฒนาเครือข่ายการศึกษาอย่างครอบคลุมทุกด้าน การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสนับสนุน และประสานงานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง การดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมเน้นประโยชน์ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีการประสานงานและพัฒนาเครือข่ายการศึกษาอย่างครอบคลุมทุกด้าน มีการพัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูล สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจและการทำงาน และอันดับสุดท้ายคือ มีการจัดระบบการควบคุมภายในอย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณนี ทรัพย์สวัสดิ์กุล (2557, น. 43-45) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารงานศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กรุงเทพมหานคร กลุ่มโซนกรุงธนบุรีเหนือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรกคือ การกำหนดตัวบุคคลให้ปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง ควรให้เหมาะสมกับงาน อันดับรองลงมาคือ กำหนดขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนรายละเอียดของงานไว้ชัดเจน เท่ากับ มีการสอนงาน ซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน อันดับที่สามคือ ผู้บริหารให้ระบบงาน

ธุรการให้มีความสะดวกคล่องตัว มีระเบียบเป็นปัจจุบัน และอันดับสุดท้ายคือ ผู้บริหารใช้ระบบคุณธรรมมากกว่าระบบอุปถัมภ์ในการบรรจุแต่งตั้ง

การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของรัตนา อยู่นุช (2552, น. 89-92) ได้ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารโรงเรียนของครูโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ปรากฏว่า ระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารโรงเรียนของครูโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อมูลส่วนตัวต่างกัน มีการมีส่วนร่วมในการบริหารโรงเรียนของครูโรงเรียนเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางและแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 โดยเน้นมีการส่งเสริมสนับสนุน และประสานงานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังคมอื่นๆ ในการจัดการศึกษาของโรงเรียน

1.2 เกิดการสร้างเครือข่ายของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 เพื่อร่วมกันพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาให้ไปในทิศทางเดียวกัน

1.3 ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ได้ตระหนักถึงปัญหาในด้านต่างๆมากขึ้น โดยเฉพาะปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาและประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาเอง

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 สถานศึกษาควรมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ทางวิชาการที่ให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม

2.2 สถานศึกษาควรนำข้อมูลด้านผลการเรียนของนักเรียนมาใช้ในการวางแผนในการพัฒนา เป้าหมายงานวิชาการให้สูงขึ้น

3. ด้านการบริหารงานงบประมาณ

3.1 สถานศึกษาควรมีระบบตรวจสอบภายในการใช้งบประมาณให้มีความโปร่งใส

3.2 สถานศึกษาควรให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานสามารถใช้งบประมาณได้อย่างเท่าเทียมกัน

4. ด้านการบริหารงานบุคคล

4.1 สถานศึกษาควรมีการพิจาณาความดีความชอบของบุคลากรอย่างยุติธรรม

4.2 สถานศึกษาควรมีการจัดการกรอบภาระงานให้ตรงตามความสามารถและความพึงพอใจของบุคลากร

5. ด้านการบริหารงานทั่วไป

5.1 สถานศึกษาควรมีการพัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูล สารสนเทศ เพื่อการตัดสินใจและการทำงาน

5.2 สถานศึกษาควรมีการจัดระบบการควบคุมภายในอย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้

References

Dandhamrongkul, W. (2003). *Management*. Bangkok: Birth Wave Education. (in Thai)

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607-610.

Sanpan, S. (2015). *Satisfaction in educational institute administration of personnels in Banthamjaroen school on Hongcharoen sub-district at Thasae district of Chumphon province*. Master of Education Thesis, Thongsook College. (in Thai)

Srisin, M. (2015). *Satisfaction in educational management of students' guardians in Boonyasombutwitthaya school at Chumphon primary educational service area 2*. Master of Education Thesis, Thongsook College. (in Thai)

Subsawatkul, W. (2014). *Participation of personnel in management education centers outside and formal education system and Bangkok in the zone Northern Thonburi.* Master of Education Thesis, Thongsook College. (in Thai)

The Constitution of the Kingdom of Thailand (2017). *Government Gazette.* Vol. 124 episodes 47 post August 24. (in Thai)

Younuch, R. (2009). *Participation in management of teachers in private schools under Samutprakarn educational service area 1*. Master of Education Thesis, Thonburi Rajabhat University. (in Thai)

นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายกับการรวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
Secondary-School Students and Their Knowledge of the Asian Economic Community (AEC)

ดนัย ปัตตพงศ์[1] และ ทนงศักดิ์ เหมือนเตย[2]
Danai Pattaphongse[1] and Tanongsak Mhuentoei[2]
[1] หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น
[1] Master of Business Administration Program, Nation University
[2] หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยภาคกลาง
[2] Master of Public Administration Program, The University of Central Thailand

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการรับรู้ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายถึงกิจกรรมและความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการรวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่จัดขึ้นที่โรงเรียน (2) ประเมินความรอบรู้พื้นฐานของนักเรียนเกี่ยวกับอาเซียน (3) ประเมินทักษะการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษของนักเรียน และ (4) เพื่อเปรียบเทียบความรอบรู้พื้นฐานเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและทักษะในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษของนักเรียนจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างได้จากนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายทั่วประเทศที่เข้าร่วมโครงการทบทวนความรู้สู่มหาวิทยาลัยกับมาม่าและสหพัฒน์ครั้งที่ 18 จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบทดสอบ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แ ก่ค่าความถี่ และค่าร้อยละ และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสถิติ X^2 ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่รับรู้ถึงกิจกรรมและความเคลื่อนไหวที่เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่จัดขึ้นภายในโรงเรียน และได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียนที่เป็นการเสริมความรู้เกี่ยวกับอาเซียน นักเรียนส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับพอใช้ อนึ่งพบว่า นักเรียนที่มีเพศ ภูมิภาค และประเภทโรงเรียนต่างกันมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน และพบว่านักเรียนที่มาจากภูมิภาค ระดับการศึกษา และประเภทโรงเรียนต่างกันมีทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษแตกต่างกัน

คำสำคัญ: นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย, ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, ทักษะสื่อสารภาษาอังกฤษ

Abstract

The objectives of this survey research were to (1) study the exposure of the school activities and movement of secondary-school students related to Asian Economic Community (AEC) (2) appraise their basic knowledge about AEC (3) appraise their communicative skills in English (4) compare their basic knowledge about AEC with their communicative skills in English based upon their personal factors. Samples included 500 secondary-school students who attended the 18 MAMA and SAHAPAT tutorial session. The tool used to collect the data was a mixed set of questionnaires and test questions. The analysis was performed using descriptive statistics, frequency, percentage

and inferential statistics, Chi-square test. The outcome of the research revealed that the majority of students were exposed to school activities and movement related to AEC and participated in those activities. The majority of them were fairly knowledgeable on basic facts about AEC. They were also fairly skillful in English communicative skills. The research also showed that students with different genders, who lived in different regions and who attended different types of schools in different regions of the country, differed in their basic knowledge about AEC and also, those students also differed in their English communication skills.

Keywords: secondary-school students, ASEAN economic community, English communicative skills

บทนำ

ประเทศ 10 ประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้ทำความตกลงที่จะรวมกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยมีผลเริ่มต้นในวันที่ 31 ธันวาคม พศ.2558 ก่อนถึงกำหนดในวันดังกล่าว กลุ่มประเทศสมาชิกได้มีการบรรลุข้อตกลงหลายข้อ เช่น สินค้าที่ส่งออกจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่งในประชาคมปลอดจากภาษี ภาษาอังกฤษเป็นภาษาร่วมที่ใช้สื่อสารระหว่างประชาชนในประชาคม (กฎบัตรอาเซียน ข้อที่ 34) และจะมีการเคลื่อนย้ายแรงงานในสาขาวิชาชีพบางสาขาระหว่างชาติสมาชิกโดยเสรี (กฎบัตรอาเซียน ข้อที่ 1)

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ริเริ่มความคิดในการรวมกลุ่มระหว่างชาติในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ และสิงคโปร์) มากว่า 49 ปีแล้ว รัฐบาลที่ผ่านมาได้มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการรวมตัวกันเป็นประชาคมเพื่อให้สาธารณชนได้รับรู้และเตรียมตัวกับความเคลื่อนไหวที่จะเกิดขึ้น

เนื่องจากการรวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนย่อมส่งผลกระทบต่ออนาคตของนักเรียนไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แม้นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายยังไม่เข้าสู่ตลาดแรงงาน แต่นักเรียนเหล่านี้ก็จำเป็นต้องมีการเตรียมตัวเพื่อสามารถแข่งขันในตลาดแรงงานในอนาคต จึงเป็นที่น่าสนใจว่านักเรียนไทยมีการการรับรู้ต่อการรวมตัวกันโดยผ่านทางกิจกรรมและความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่จัดมีขึ้นที่โรงเรียนอย่างไร นอกจากนี้ก็เป็นที่น่าสนใจศึกษาว่านักเรียนเหล่านี้มีความรู้รอบตัวเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมากน้อยเท่าใด และมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษดีมากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายถึงกิจกรรมและความเคลื่อนไหวต่างๆ เกี่ยวกับการรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนซึ่งจัดขึ้นที่โรงเรียน

2. เพื่อประเมินความรอบรู้พื้นฐานของนักเรียนเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

3. เพื่อประเมินทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักเรียน

4. เพื่อเปรียบเทียบความรอบรู้พื้นฐานเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษของนักเรียน จำแนกตามเพศ ภูมิภาค ระดับการศึกษา และประเภทโรงเรียน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Machlup (1977) ให้ความหมายของการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจว่าหมายถึงการรวมเศรษฐกิจที่แตกต่างจากกันหลายกลุ่มเข้าเป็นเขตเศรษฐกิจขนาดใหญ่ ในขณะที่ Viner (1950) เป็นผู้วางกรอบทฤษฎีของการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจ และได้ให้คำนิยามของคำว่า “ผลที่เกิดจาก

การเพิ่มขึ้นและทิศทางในการค้าขาย” ว่า หมายถึงการเปลี่ยนแปลงในกระแสการไหลของตัวสินค้าในระหว่างภูมิภาคที่เกิดจากการเกิดสหภาพทางเศรษฐกิจมีผลทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในภาษีนำเข้า เขาได้ทำการเปรียบเทียบกระแสการไหลของสินค้าระหว่างรัฐสองรัฐก่อนและหลังที่มีการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจกันและเปรียบเทียบกับภูมิภาคส่วนอื่นๆ ของโลก การค้นพบของเขาเป็นรากฐานของการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจตั้งแต่นั้นมาจนกระทั่งถึงทุกวันนี้

นักเศรษฐศาสตร์ชาวฮังการี Balassa (1967) สรุปทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในทศวรรษ 1960 ตามความคิดของเขาเมื่อการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจขยายกว้างขวางขึ้น อุปสรรคทางการค้าระหว่างตลาดจะลดลง เขาเชื่อว่าในตลาดร่วมที่ประกอบด้วยประเทศต่างๆ หลากหลายที่มีการเคลื่อนย้ายปัจจัยทางเศรษฐกิจข้ามพรมแดน ในที่สุดแล้วโดยธรรมชาติจะเรียกร้องให้มีการรวมกลุ่มเพิ่มมากขึ้น ไม่เพียงแต่การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจและการเงินเท่านั้น แต่จะเป็นเพื่อการรวมกลุ่มกันทางการเมืองด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ประชาคมทางเศรษฐกิจจะค่อยๆ พัฒนากลายเป็นสหภาพทางการเมืองในที่สุด

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนประกอบด้วยชาติต่างๆ 10 ชาติที่มีภาษา เชื้อชาติ และวัฒนธรรมแตกต่างกัน การจะหลอมรวมกันทางเศรษฐกิจอย่างราบรื่น เป็นสิ่งจำเป็นที่ประชาชนในประชาคมต้องสื่อสารกันด้วยภาษาเดียวกัน โดยภาษาอังกฤษถูกกำหนดให้เป็นภาษาทางการที่ใช้ในภูมิภาคอาเซียน (กฎบัตรอาเซียน ข้อที่ 34)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2554) ได้ให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนการเรียนรู้ประชาคมอาเซียนสู่สถานศึกษา โดยเน้นการสร้างความตระหนัก การสร้างความรู้ ความเข้าใจในการเป็นประชาคมอาเซียน และได้มีการสนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกิจกรรมที่หลากหลายทั้งกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียนและกิจกรรมการเรียนรู้นอกห้องเรียนที่ให้นักเรียนได้ประสบการณ์ตรง เพื่อส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของนักเรียนไทยให้มีความพร้อมทั้งด้านความรู้และทักษะในการอยู่ร่วมกันกับประชากรของประเทศต่างๆ ในประชาคมอาเซียน

เอมอร โลหิต และคณะ (2558) ทำการศึกษาการบริหารการจัดการความรู้ของโรงเรียนต่างๆในสังกัดเขตพื้นที่มัธยมศึกษาตอนปลายเขตที่ 21 และเสนอแนะว่าครูควรจะมีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่มุ่งเรื่องของประชาคมอาเซียนแบบบูรณาการในทุกๆสายวิชา และครูเองควรปรับปรุงความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ

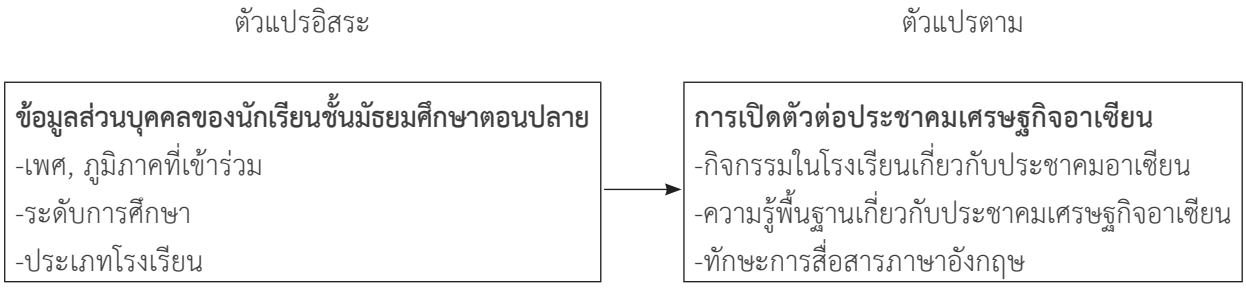
EF English Proficiency Index (2015) ระบุว่าดัชนีความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษของไทยอยู่ที่ 45.35 ดัชนีนี้สูงกว่าของกัมพูชา (เท่ากับ 39.15) แต่ต่ำกว่าของอินโดนีเซีย (52.91) มาเลเซีย (60.30) และสิงคโปร์ (61.08)

วนิดา หาญณรงค์ และคณะ (2557) ศึกษาการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลของการวิจัยพบว่าเรื่องที่มีความสำคัญที่สุดคือในกลุ่มผู้บริหาร คือจะต้องสามารถอ่าน เขียน และพูดอังกฤษได้

ทัศนีย์ อัครพิณ (2556) ศึกษาทัศนคติและความพร้อมของนักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์ในการเข้าสู่ตลาดแรงงานในประชาคมอาเซียน วัตถุประสงค์หลักของการวิจัยคือการประเมินความรอบรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับอาเซียนและศึกษาความเข้าใจในข้อมูลเกี่ยวกับอาเซียน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าคะแนนของนักศึกษาที่ได้จากความรอบรู้เรื่องอาเซียนโดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 50.84 ในขณะที่พบว่าการเข้าร่วมในประชาคมจะต้องอาศัยการพัฒนาทักษะของการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้อื่นในประชาคมด้วยกัน

กนกวรรณ สมรักษ์ (2555) ศึกษาการเปิดตัวต่อสื่อ ความรู้ ทัศนคติ ตลอดจนแนวโน้มของพฤติกรรมที่มีต่อประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งส่วนใหญ่เป็นคนทำงานระบุว่าประเภทของสื่อที่ทำให้ตนรับรู้ความเคลื่อนไหวในอาเซียนได้แก่โทรทัศน์ ตามด้วยหนังสือพิมพ์และเว็บไซต์กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความรอบรู้ในเรื่องราวของประชาคมและเต็มใจที่จะยอมรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอาเซียนโดยพยายามที่จะเรียนรู้เรื่องราวเกี่ยวกับอาเซียนให้มากกว่านี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

นักเรียนที่มีเพศ ภูมิภาค ระดับการศึกษา และประเภทโรงเรียนต่างกัน มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายกับการรวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือนักเรียนชั้นมัธยมปลายที่เข้าร่วมโครงการทบทวนความรู้สู่มหาวิทยาลัยครั้งที่ 18 ที่จัดโดยมาม่าและบริษัทสหพัฒนพิบูลจำกัดมหาชน ซึ่งมีนักเรียนมัธยมปลายจากโรงเรียนกว่า 700 โรงเรียน จาก 77 จังหวัดทั่วประเทศประมาณ 16,000 คน มาเข้าร่วมโครงการ ณ ศูนย์กลางจัดงานในแต่ละภูมิภาค โดยมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยเป็นศูนย์ในกรุงเทพฯ ในส่วนภูมิภาคมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นศูนย์ทางภาคเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นศูนย์ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นศูนย์ทางภาคใต้ ซึ่งในงานวิจัยนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะนักเรียนที่ตัดสินใจเข้าร่วมโครงการที่มหาวิทยาลัยที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในแต่ละภาคเท่านั้น

เนื่องจากจำนวนประชากรทั้งหมดมีประมาณ 16,000 คน จากตารางเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) สามารถกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 381 คน (จากขนาดประชากร 50,000 คน) ในงานวิจัยนี้ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน แบ่งเป็นภาคละ 125 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling) ในขั้นแรกใช้การคัดเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) โดยมุ่งเก็บตัวอย่างจากนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการที่ศูนย์ของภาค ขั้นตอนที่สองมีการกำหนดขนาดของตัวอย่างในแต่ละศูนย์ให้มีจำนวนเท่ากับ 125 คนโดยการกำหนดโควต้า (quota sampling) ขั้นตอนที่สามมีการคัดเลือกตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยการเลือกแถวที่นักเรียนนั่งแบบสุ่มจากแถวที่นั่งในห้องประชุมใหญ่ของศูนย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศูนย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น และศูนย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และมีการคัดเลือกหมายเลขห้องแบบสุ่มจากนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการที่ศูนย์มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย จากนั้นมีการแจกแบบสอบถามให้กับนักเรียนที่คัดเลือกมาโดยใช้วิธีการเก็บตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenience sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้เป็นแบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจากเอกสาร งานวิจัย ตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้แกนกลางกลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. สร้างแบบทดสอบความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและแบบทดสอบทักษะภาษาอังกฤษ

3. ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ เนื่องจากช่วงหยุดพักจะใช้เวลาสั้น ดังนั้นตัวแบบทดสอบต้องสั้น อ่านง่ายและตรงไปตรงมาเพื่อให้นักเรียนสามารถใช้เวลากรอกข้อมูลได้ในเวลาอันรวดเร็ว ในส่วนคำถามที่ใช้ทดสอบความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้วิจัยได้กำหนดคำถาม 20 ข้อ และได้ขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ 3 คนซึ่งเป็นนักวิจัยอาวุโสให้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยการคำนวณหา IOC (Index of Objective Congruence) พบว่าคำถาม 11 ข้อมีค่า IOC มากกว่า 0.67 ในส่วนแบบทดสอบทักษะด้านภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยได้ขอให้ครูเจ้าของภาษา 2 คนและครูคนไทยที่มีประสบการณ์ในการสอนภาษาอังกฤษในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมามากกว่า 5 ปีหนึ่งคน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยการคำนวณหา IOC พบว่าคำถาม 10 ข้อมีค่า IOC มากกว่า 0.67 จากนั้นผู้วิจัยได้รวมแบบทดสอบทั้งสองส่วนเข้าด้วยกัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยและคณะได้ไปติดต่อขอความร่วมมือในการตอบแบบทดสอบ และเก็บแบบทดสอบด้วยตนเอง ณ ศูนย์กลางจัดงานในแต่ละภูมิภาค จำนวน 500 ชุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในงานวิจัยนี้ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (ความถี่ ร้อยละ) และสถิติเชิงอนุมาน (สถิติ X^2) โดยคะแนนที่ได้จากการทดสอบความรอบรู้พื้นฐานเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษนำมาแปลความหมายโดยอิงตามเกณฑ์การวัดและประเมินผลตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังนี้

ดีเยี่ยม หมายถึง จำนวนนักเรียนที่ตอบถูกต้องร้อยละ 80 ขึ้นไป

ดีมาก หมายถึง จำนวนนักเรียนที่ตอบถูกต้องร้อยละ 75 ถึง 79

ดี หมายถึง จำนวนนักเรียนที่ตอบถูกต้องร้อยละ 70 ถึง 74

ค่อนข้างดี หมายถึง จำนวนนักเรียนที่ตอบถูกต้องร้อยละ 65 ถึง 69

น่าพอใจ หมายถึง จำนวนนักเรียนที่ตอบถูกต้องร้อยละ 60 ถึง 64

พอใช้ หมายถึง จำนวนนักเรียนที่ตอบถูกต้องร้อยละ 55 ถึง 59

ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำ หมายถึง จำนวนนักเรียนที่ตอบถูกต้องร้อยละ 50 ถึง 54

ต่ำกว่าเกณฑ์ หมายถึง จำนวนนักเรียนที่ตอบถูกต้องร้อยละ 0 ถึง 49

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบทดสอบทั้งหมด ร้อยละ 23.6 มาจากภาคกลาง (รวมกรุงเทพมหานคร) 25.4 มาจากภาคเหนือ 13.6 มาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ 37.4 มาจากภาคใต้ ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 85.6) กำลังศึกษาอยู่ในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ร้อยละ 67.9) ในโรงเรียนของรัฐ (ร้อยละ 77.2)

ผลการศึกษาการรับรู้ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายถึงกิจกรรมและความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการรวมตัว

กันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่จัดขึ้นที่โรงเรียน พบว่า ร้อยละ 94.9% ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าโรงเรียนของพวกเขามีการจัดกิจกรรมที่มุ่งเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการรวมกลุ่มเศรษฐกิจให้นักเรียน 89.8% ระบุว่าโรงเรียนของพวกเขามีการรับครูสอนภาษาอังกฤษชาวต่างชาติเพิ่ม 88.6% ระบุว่าโรงเรียนของพวกเขาให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่มีการพูดภาษาอังกฤษ 29.9% มีการระบุว่าโรงเรียนของพวกเขามีการเปิดสอนวิชาภาษาอาเซียนอื่นๆที่มิใช่ภาษาอังกฤษ 37.0% ระบุว่าโรงเรียนของตนมีการจัดโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนกับประเทศเพื่อนบ้าน

ผลการประเมินความรู้พื้นฐานของนักเรียนเกี่ยวกับการรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จากตารางที่ 1 พบว่านักเรียนส่วนใหญ่มีความรอบรู้เกี่ยวกับอาเซียนในระดับพอใช้ โดยมีผู้ตอบได้ถูกต้องเฉลี่ยร้อยละ 58.93

ตาราง 1

ความรอบรู้เกี่ยวกับอาเซียน

คำถาม	ร้อยละที่ตอบถูกต้อง	แปลผล
1. การรวมกลุ่มมีกำหนดเริ่มในสิ้นปี 2015	77.8	ดีมาก
2. จะไม่มีการเรียกเก็บภาษีศุลกากรกับสินค้าบริการที่มีระหว่างกัน	61.2	น่าพอใจ
3. ขนาดของตลาดจะใหญ่ขึ้น	91.5	ดีเยี่ยม
4. บางธุรกิจจะได้ประโยชน์ บางธุรกิจจะประสบปัญหาจากการรวมกลุ่มกัน	80.7	ดีเยี่ยม
5. การรวมกลุ่มสหภาพยุโรปถือเป็นแม่แบบการรวมกันของประชาคมอาเซียน	46.5	ต่ำกว่าเกณฑ์
6. แรงงานทุกสาขาวิชาชีพสามารถเคลื่อนย้ายได้โดยเสรี	18.3	ต่ำกว่าเกณฑ์
7. อาเซียนประกอบด้วย 8 ประเทศมารวมกัน	75.4	ดีมาก
8. อินโดนีเซียไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของประชาคมอาเซียน	72.0	ดีมาก
9. ทุกประเทศสมาชิกมีการพัฒนาเศรษฐกิจที่ใกล้เคียงกัน	37.0	ต่ำกว่าเกณฑ์
10. ประเทศไทยเป็นประเทศที่พัฒนาสูงสุดในกลุ่ม	64.8	น่าพอใจ
11. ประเทศมาเลเซียมีสัดส่วนชาวมุสลิมสูงสุดในอาเซียน	23.0	ต่ำกว่าเกณฑ์
เฉลี่ย	58.93	พอใช้

ผลการประเมินทักษะการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษของนักเรียน พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับพอใช้ โดยมีสัดส่วนที่ตอบถูกต้องเฉลี่ยร้อยละ 59.9 ของคำถามที่ใช้ทดสอบ

ตาราง 2

ทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษ

คำถาม	เลือกข้อที่ถูกต้องมากที่สุด		ร้อยละที่ตอบถูกต้อง	แปลผล
1. Where are you from ?	a) doctor c) hot area	b) Bangkok d) somewhere	86.6	ดีเยี่ยม
2. What time is it right now ?	a) 10 o'clock c) during the night	b) in the morning d) Bangkok	71.1	ดี
3. Where are we now ?	a) Chiangmai c) Khonkaen	b) Songkla d) Bangkok	82.9	ดีเยี่ยม
4. Are you hungry ?	a) none of these c) of course	b) as fast as I can d) cheers	49.8	ต่ำกว่าเกณฑ์
5. Do you have any pet at home ?	a) two dogs c) three cousins	b) two sisters d) ten minutes	73.6	ดี
6. Thank you	a) well c) Bona petit	b) pardon d) you're welcome	73.4	ดี
7. What a beautiful day ?	a) it's hot c) marvelous	b) it's windy d) watch out	32.5	ต่ำกว่าเกณฑ์
8. What is the biggest river in your country ?	a) Chaophraya c) Northern	b)Bhumiphol d) Chiangmai	62.6	น่าพอใจ
9. Where is Songkla ?	a) in Thailand c) west coast d) over 1,000 km. from Bangkok	b) in the South	31.5	ต่ำกว่าเกณฑ์
10. What do you do ?	a) waitress c) playing chess	b) two thousand baht d) five minutes	35.0	ต่ำกว่าเกณฑ์
		เฉลี่ย	59.9	พอใช้

ผลการเปรียบเทียบความรอบรู้พื้นฐานเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของนักเรียน จำแนกตามเพศ ภูมิภาค ระดับการศึกษา และประเภทโรงเรียน

ตารางที่ 3.1 แสดงให้เห็นว่านักเรียนเพศหญิงมีคะแนนทดสอบความรอบรู้เกี่ยวกับอาเซียนสูงกว่านักเรียนเพศชาย อนึ่งผลการทดสอบด้วยสถิติไคว์สแควร์พบว่า ในส่วนของคำถามข้อ 5 สัดส่วนของคำถามที่นักเรียนแต่ละเพศตอบได้ถูกต้องมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตาราง 3.1

ความรู้เกี่ยวกับอาเซียนจำแนกตามเพศ

คำถาม	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด
Q1	53	19	342	94
Q2	45	27	266	170
Q3	65	7	400	36
Q4	59	13	351	85
Q5	42	30	195	241
Q6	12	60	81	355
Q7	57	15	326	110
Q8	55	17	311	125
Q9	34	38	154	282
Q10	50	22	279	157
Q11	18	54	99	337
สัดส่วนที่ตอบถูก	51.26%		58.47%	

*นักเรียนที่มีเพศต่างกันมีความรอบรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนในคำถามข้อนั้นๆแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05)

ตารางที่ 3.2 แสดงให้เห็นว่านักเรียนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีคะแนนทดสอบความรอบรู้เกี่ยวกับอาเซียนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของทั้งประเทศ อนึ่ง ผลการทดสอบด้วยสถิติไคว์สแควร์พบว่าในส่วนของคำถามข้อ 6- 11 สัดส่วนของคำถามที่นักเรียนในแต่ละภาคตอบได้ถูกต้องมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตาราง 3.2

ความรู้เกี่ยวกับอาเซียนจำแนกตามภาค

คำถาม	ภาค							
	กลาง		เหนือ		ตะวันออกเฉียงเหนือ		ใต้	
	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด
Q1*	94	26	100	33	53	17	144	46
Q2*	75	45	85	48	40	30	105	85
Q3*	107	13	117	16	61	9	175	15
Q4*	98	22	100	33	56	14	151	39
Q5*	63	57	58	75	27	43	84	106
Q6*	24	96	84	49	13	57	29	161
Q7*	24	96	112	21	3	67	165	25
Q8*	100	20	107	26	4	66	157	33

ตาราง 3.2 (ต่อ)

ความรู้เกี่ยวกับอาเซียนจำแนกตามภาค

คำถาม	ภาค							
	กลาง		เหนือ		ตะวันออกเฉียงเหนือ		ใต้	
	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด
Q9*	93	27	48	85	12	58	79	111
Q10*	93	27	97	36	22	48	135	55
Q11*	47	73	20	113	33	37	39	151
สัดส่วนที่ตอบถูก	61.97%		63.43%		42.08%		60.43%	

* นักเรียนที่อยู่ในภูมิภาคต่างกันมีความรอบรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนในคำถามข้อนั้นๆแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05)

ตารางที่ 3.3 แสดงให้เห็นว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 มีคะแนนทดสอบความรอบรู้เกี่ยวกับอาเซียนต่ำกว่านักเรียนในระดับการศึกษาอื่น อนึ่งผลการทดสอบด้วยสถิติไคว์สแควร์พบว่าสัดส่วนของคำถามแต่ละข้อที่นักเรียนแต่ละระดับการศึกษาตอบได้ถูกต้องไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 3.3

ความรู้เกี่ยวกับอาเซียนจำแนกตามระดับการศึกษา

คำถาม	มัธยมศึกษาปีที่ 4		มัธยมศึกษาปีที่ 5		มัธยมศึกษาปีที่ 6	
	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด
Q1	15	5	103	40	277	68
Q2	11	9	94	49	206	139
Q3	17	3	133	10	315	30
Q4	15	5	120	23	275	70
Q5	7	13	67	76	163	182
Q6	2	18	28	115	63	282
Q7	15	5	108	35	260	85
Q8	16	4	103	40	247	98
Q9	6	14	51	92	131	214
Q10	13	7	99	44	217	128
Q11	5	15	36	107	76	269
สัดส่วนที่ตอบถูก	55.45%		59.89%		58.76%	

*นักเรียนที่เรียนในระดับการศึกษาต่างกันมีความรอบรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนในคำถามข้อนั้นๆ แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05)

ตารางที่ 3.4 แสดงให้เห็นว่านักเรียนจากโรงเรียนของรัฐ มีคะแนนทดสอบความรอบรู้เกี่ยวกับอาเซียนต่ำกว่านักเรียนจากโรงเรียนเอกชนเล็กน้อย อนึ่งผลการทดสอบด้วยสถิติไคว์สแควร์พบว่าสัดส่วนของคำถามในข้อ 1 ข้อ 7 และข้อที่ 10 นักเรียนที่มาจากโรงเรียนประเภทที่แตกต่างกันมีความรอบรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนแตกต่างกัน

ตาราง 3.4

ความรู้เกี่ยวกับอาเซียนจำแนกตามประเภทโรงเรียน

คำถาม	ประเภทโรงเรียน			
	รัฐ		เอกชน	
	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด
Q1*	318	74	77	39
Q2	233	159	78	38
Q3	361	31	104	12
Q4	317	75	93	23
Q5	184	208	53	63
Q6	68	324	25	91
Q7*	287	105	96	20
Q8	280	112	86	30
Q9	139	253	49	67
Q10*	241	151	88	28
Q11	88	304	29	87
สัดส่วนที่ตอบถูก	58.35%		60.97%	

* นักเรียนที่มาจากโรงเรียนประเภทที่แตกต่างกันกันมีความรอบรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนในคำถามข้อนั้นๆแตกต่างกัน(ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05)

ตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่านักเรียนเพศหญิงมีทักษะการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษในสัดส่วนที่สูงกว่านักเรียนเพศชาย อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาผลการตอบในแต่ละข้อคำถาม เพศชายและหญิงไม่มีทักษะการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษแตกต่างกัน

ตาราง 4.1

ทักษะการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษจำแนกตามเพศ

คำถาม	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด
Q1	63	9	377	59
Q2	49	23	312	124
Q3	60	12	361	75
Q4	38	34	215	221
Q5	53	19	321	115
Q6	53	19	319	117
Q7	26	46	139	297
Q8	47	25	271	165
Q9	26	46	134	302
Q10	24	48	154	282
สัดส่วนที่ตอบถูก	53.61%		59.70%	

*นักเรียนที่มีเพศต่างกันมีทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษในคำถามข้อนั้นๆแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05)

ตารางที่ 4.2 บ่งบอกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษ ผลการทดสอบด้วยสถิติไคว์สแควร์พบว่านักเรียนที่อยู่ในภูมิภาคต่างกันมีทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษในรายข้อแตกต่างกัน

ตาราง 4.2

ทักษะในด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษจำแนกตามภาค

คำถาม	ภาค							
	กลาง		เหนือ		ตะวันออกเฉียงเหนือ		ใต้	
	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด
Q1*	106	14	119	10	54	15	161	29
Q2*	82	38	105	24	39	30	135	55
Q3*	90	30	124	5	48	21	158	32
Q4*	60	60	80	49	25	44	88	102
Q5*	91	29	118	11	34	35	131	59
Q6*	86	34	109	20	34	35	144	46
Q7*	43	77	55	74	16	53	51	139
Q8*	80	40	97	32	26	43	115	75

ตาราง 4.2 (ต่อ)

ทักษะในด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษจำแนกตามภาค

คำถาม	ภาค							
	กลาง		เหนือ		ตะวันออกเฉียงเหนือ		ใต้	
	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด
Q9*	40	80	52	77	10	59	58	132
Q10*	43	77	49	80	32	37	54	136
สัดส่วนที่ตอบถูก	60.08%		70.39%		46.09%		57.63%	

* นักเรียนที่อยู่ในภูมิภาคต่างกันมีทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษในรายข้อแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.5)

ตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 มีคะแนนทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษถูกต้องในสัดส่วนที่สูงกว่านักเรียนในระดับอื่น อนึ่งผลการทดสอบด้วยสถิติไคว์สแควร์พบว่าสัดส่วนของคำถามแต่ละข้อที่นักเรียนแต่ละระดับการศึกษาตอบได้ถูกต้องมีความแตกต่างกันในคำถามข้อที่ 5 ข้อที่ 6 ข้อที่ 8 ถึง ข้อที่ 10 อนึ่งผลการทดสอบคำถามข้อที่ 4 ปรากฏผล indeterminate เนื่องจากค่า sig.ที่ได้มีค่าเท่ากับระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4.3

ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษจำแนกตามระดับการศึกษา

คำถาม	มัธยมศึกษาปีที่ 4		มัธยมศึกษาปีที่ 5		มัธยมศึกษาปีที่ 6	
	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด
Q1	19	1	128	15	293	52
Q2	17	3	107	36	237	108
Q3	18	2	122	21	281	64
Q4**	15	5	74	69	164	181
Q5*	17	3	115	28	242	103
Q6*	19	1	112	31	241	104
Q7	7	13	47	96	111	234
Q8*	17	3	101	42	200	145
Q9*	6	14	59	84	95	250
Q10*	13	7	52	91	113	232
สัดส่วนที่ตอบถูก	74.00%		56.85%		26.99%	

*นักเรียนที่เรียนในระดับการศึกษาต่างกันมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในคำถามข้อนั้นๆแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05) ทั้งนี้จากการทดสอบโดยใช้สถิติไคว์สแควร์และค่าความถี่ที่คาดว่าจะเป็นในแต่ละ cell มีค่ามากกว่า 5

**ผลการทดสอบ indeterminate

ตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่านักเรียนจากโรงเรียนเอกชน มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในสัดส่วนที่สูงกว่านักเรียนจากโรงเรียนของรัฐ อนึ่งผลการทดสอบด้วยสถิติไคว์สแควร์พบว่าสัดส่วนของคำถามในข้อที่ 10นักเรียนที่มาจากโรงเรียนประเภทที่แตกต่างกันมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษแตกต่างกัน

ตาราง 4.4

ทักษะการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษจำแนกตามประเภทโรงเรียน

คำถาม	ประเภทโรงเรียน			
	รัฐ		เอกชน	
	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด
Q1	337	55	103	13
Q2	272	120	89	27
Q3	328	64	93	23
Q4	192	200	61	55
Q5	281	111	93	23
Q6	279	113	93	23
Q7	123	269	42	74
Q8	245	147	73	43
Q9	120	272	40	76
Q10*	149	243	29	87
สัดส่วนที่ตอบถูก	59.34%		61.72%	

*นักเรียนที่มาจากโรงเรียนประเภทที่แตกต่างกันกันมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในคำถามข้อนั้นๆแตกต่างกัน(ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05)

อภิปรายผล

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาการรับรู้ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายต่อการรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยผ่านกิจกรรมต่างๆที่จัดขึ้นในโรงเรียนตลอดจนความรู้ที่ได้จากการเรียนในห้องเรียนว่านักเรียนซึ่งเป็นเยาวชนของชาติมีความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพียงใด ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่รับรู้ถึงกิจกรรมและความเคลื่อนไหวที่เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนที่จัดขึ้นภายในโรงเรียน และได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเสริมความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียนของโรงเรียน

แม้ว่าโรงเรียนหรือสถานศึกษาส่วนใหญ่มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างการรับรู้เรื่องอาเซียนให้กับนักเรียน และนักเรียนส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรม แต่ผลการประเมินความรอบรู้พื้นฐานของนักเรียนเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนพบว่านักเรียนส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในระดับพอใช้ โดยมีคะแนนเฉลี่ยผู้ตอบได้ถูกต้องร้อยละ 58.93 ซึ่งยังไม่น่าพึงพอใจ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของทัศนีย์ อัครพิณ (2556) ที่ศึกษาทัศนคติและความพร้อมของนักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความรอบรู้เรื่องอาเซียนในระดับพอใช้เช่นกัน โดยมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 50.84 ซึ่งอาจเป็นเพราะว่านักเรียนยังได้รับการกระตุ้นให้เกิดความตระหนักในการรับรู้เรื่องประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไม่มากพอ หรืออาจเป็นเพราะว่านักเรียนยังมองว่าเป็นเรื่องไกลตัว ทำให้ขาดความสนใจในการเรียนรู้เรื่องประชาคมอาเซียนอย่างเพียงพอ โดยเมื่อพิจารณาคะแนนจากแบบทดสอบเป็นรายข้อพบว่านักเรียนส่วนใหญ่ผิดพลาดในการตอบคำถามข้อ 6 มากที่สุดซึ่งถามว่า “แรงงานทุกสาขาอาชีพสามารถเคลื่อนย้ายได้เสรี” อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่เข้า

ข่ายจัดเป็นส่วนหนึ่งของแรงงานที่ทำงานในอาชีพหนึ่งๆ ส่วนความผิดพลาดในการตอบคำถามข้อ 9 และข้อ 11 อาจเป็นเพราะนักเรียนเหล่านี้ไม่ค่อยคุ้นเคยกับเรื่องราวในประเทศเหล่านี้โดยเฉพาะประเทศที่มิได้มีพรมแดนติดต่อกับประเทศไทย

อนึ่งผลการวิจัยสำคัญที่พบว่านักเรียนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีคะแนนทดสอบความรอบรู้เกี่ยวกับอาเซียนและทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษต่ำกว่าภาคอื่นๆ อาจสะท้อนให้เห็นว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือนั้นแม้มีพื้นที่กว้างขวางกว่าทุกภาค แต่โอกาสที่นักเรียนจะได้สัมผัสกับสื่อต่างๆโดยทั่วถึง หรือได้พบปะสนทนากับชาวต่างชาติที่พูดภาษาอังกฤษย่อมมีน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับภาคอื่นๆ

ถึงแม้งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายส่วนใหญ่สามารถสอบผ่านการทดสอบทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษที่จัดทำเป็นการเฉพาะได้ในระดับพอใช้ แต่ผลการศึกษานี้ไม่ได้สนับสนุนหรือขัดแย้งกับผลการทดสอบที่แสดงด้วย English Proficiency Index (2015) ของคนไทยโดยรวม ที่พบว่าประเทศไทยถูกจัดอันดับที่ 56 นำหน้าเพียงสองประเทศคือกัมพูชาอันดับที่ 69 และลาวอันดับที่ 70 ส่วนประเทศอาเซียนอื่นๆที่เหลือล้วนนำหน้าประเทศไทย แม้กระทั่งประเทศเวียดนาม (อันดับที่ 31)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่พบ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การรับรู้เกี่ยวกับการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน และความรอบรู้เรื่องประชาคมอาเซียน สถานศึกษาทุกระดับควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องประชาคมอาเซียนที่หลากหลายเพื่อให้ผู้เรียนมีความรอบรู้เรื่องอาเซียนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งสามารถทำได้โดยกำหนดให้มีกระจายงบประมาณด้านกิจกรรมอาเซียนโดยเฉพาะให้กับโรงเรียน มีการกำหนดโครงการ รูปแบบ วัตถุประสงค์ การประเมินผล การให้รางวัลแก่โรงเรียนที่มีผลงานเป็นรูปธรรม

2. ทักษะภาษาอังกฤษ เนื่องจากภาษามีความสำคัญ การที่จะมีส่วนร่วมในประชาคมอาเซียนได้อย่างมีประสิทธิผลจำเป็นอย่างยิ่งที่นักเรียนไทยจะต้องมีความเชี่ยวชาญในภาษาอาเซียนโดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษซึ่งใช้สื่อสารกันทั่วโลก ผู้วิจัยมีความเห็นว่าวิธีที่ดีที่สุดคือเริ่มจากพัฒนาความเชี่ยวชาญภาษาอังกฤษในกลุ่มครูไทยที่สอนภาษาอังกฤษก่อน โดยควรมีการจัดตั้งหน่วยงานบริการทดสอบและมีการจัดทดสอบเป็นระยะๆ ครูทุกระดับจะต้องผ่านการทดสอบให้ผ่านในระดับหนึ่งๆจึงจะมีคุณสมบัติเป็นครูสอนภาษาอังกฤษได้

References

Akarapin, T. (2013). *Attitude and readiness of Ratchphruek college students toward entering to the labor market in ASEAN community*. Bangkok: Rajapruk University (in Thai).

Balassa, B. (1967). Trade Creation and trade diversion in the European common market. *The Economic Journal, 77*(1), 1–21.

EF English Proficiency Index. (2015). *English proficiency index.* Retrieved from https://www.ef.co.th/epi/

Hannarong, W., et al. (2015). *Embarking on ASEAN community.* Chiangmai: The Prince Royal's College.

Lohit, E., et al. (2012). *KM administration of schools in the office secondary school zone21.* Academic meeting National and International Conference. Suan Sunandha Rajabhat University. (in Thai)

Machlup, F. (1977). *A history of thought on economic integration*. New York: Columbia University.

Office of the Basic Education Commission. (2011). *Guidelines to organize ASEAN camp.* Bangkok: Ministry of Education (in Thai).

Somrak, K. (2012). *Media exposure, knowledge, attitude and behavior trend towards AEC.* Bangkok: Thammasat University. (in Thai)

Viner, J. (1950). The customs union issue. *Carnegie Endowment for International Peace, 1950*(1), 41–55.

The Development of Speaking Skills of Students at the Primary Level Using Storytelling Elements as a Tool
การพัฒนาทักษะการพูดของนักเรียนระดับประถมศึกษา โดยใช้องค์ประกอบการเล่าเรื่องเป็นเครื่องมือ

Woraya Rodvinij
วรญา รอดวินิจ
Faculty of Humanities and Social Sciences, Lampang Rajabhat University
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

Abstract

The purposes of this research were as follows (1) to apply storytelling elements to develop speaking skills and (2) to examine storytelling elements to cope with speaking problems. The sample was selected purposively and comprised 20 students. The instrument used in the study was a checklist created to investigate competency in using storytelling elements. The data were analyzed using mean, descriptive statistics, and t-test. The results of this study show that (1) understanding of the story, story structure, and voice are respectively the most frequently reported elements for Group A. However, the pacing, understanding of the story, and voice are the most frequently reported components for Group B (2) the use of overall storytelling elements reported by group A students and their group B counterparts did not significantly differ at a competency level of .05. However, only the attempt to think strategically in English differs significantly when using storytelling elements for both groups at .009.

Keywords: storytelling, speaking skill, students at primary level

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้มีดังต่อไปนี้ (1) เพื่อประยุกต์การใช้องค์ประกอบในการเล่าเรื่องในการแก้ปัญหาทักษะการพูด และ (2) เพื่อตรวจสอบการใช้องค์ประกอบการเล่าเรื่องในการแก้ปัญหาทักษะการพูด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงมีจำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบรายการตรวจสอบความสามารถในการใช้องค์ประกอบการเล่าเรื่อง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติตรวจสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า (1) ความเข้าใจในเนื้อเรื่อง โครงสร้างของเรื่อง และการใช้เสียงมีความสำคัญตามลำดับ และเป็นองค์ประกอบที่ใช้บ่อยในขณะที่พูดของกลุ่มเอหรือกลุ่มทดลอง ในทางตรงกันข้าม การวรรคตอน ความเข้าใจในเนื้อเรื่อง และการใช้เสียงเป็นองค์ประกอบที่ใช้บ่อยในขณะที่พูดของกลุ่มบีหรือกลุ่มควบคุม (2) การใช้องค์ประกอบการเล่าเรื่องในภาพรวมโดยกลุ่มเอและกลุ่มบีพบว่าสมรรถนะในการใช้องค์ประกอบการเล่าเรื่องไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 รวมทั้งกลยุทธ์ความพยายามในการใช้ภาษาอังกฤษมีความแตกต่างในการใช้องค์ประกอบในการเล่าเรื่องเพียงกลยุทธ์เดียวในระดับที่ .009 ของทั้งสองกลุ่ม

คำสำคัญ: การเล่าเรื่อง, ทักษะการพูด, นักเรียนระดับประถมศึกษา

Introduction

To enhance the speaking skill of EFL students is to learn the actual meaning of the expression which provides authentic materials to the learners. Over the years there has been a tendency for teachers to focus more on students' speaking skills and this can be attributed to the fact that it provides an effective means of controlling classroom activity and its familiarity can be perceived as making it easier to organize. With their increasing popularity within Thai education, the activities employed at language camps could be significant in the development of foreign languages in Thai education. Among the many means for achieving this goal is the enhancement and improvement of the English language skills among the Thai students. Those involved in education in Thailand seek different means to improve English language proficiency alongside the employment of high numbers of foreign teachers. Language immersion programs or camps have also been implemented. Woralap Sangvatanachai (2013) states that since the country of Thailand still uses Thai as the official and everyday language, real situational opportunities to practice English are not likely for many students. The main objective of these camps is to allow the learner "to master English language learning in an authentic natural learning environment which they are not able to gain during the normal study duration" (Ismail & Tahir, 2011, pp. 61-72). However, even though many studies have reported an increased use of communication activity, there has been very little research reporting on the effectiveness of such use. The purpose of the present study is therefore to apply and examine storytelling techniques in coping with speaking problems.

In accordance with university' policy, academic service is very important for helping many communities through academic service activities. English camp is one language academic service activity that held every year. It provides educational experiences for the students that can participate in service activity. Meanwhile according to Nunan (1991), to most people, speaking is the single most important aspect of learning English as a foreign language, and success is measured in terms of the ability to carry out a conversation in the language camp. In foreign language teaching and learning, the ability to speak is the most essential skill. Dornyei and Kosmos (1998, pp. 349-385) state that learners are unable to apply appropriate words according to conversational context. A wide range of communication activities are now therefore now available in all these areas. Oral communication strategies are an essential skill in an English camp. They can enhance student learning by integrating academic skills and service-learning. Nevertheless, even though many studies have reported an increased use of communication activity, there has been very little research reporting on the effectiveness of such use. The purpose of the present study is therefore to ascertain the effectiveness of using storytelling elements in storytelling in English camp.

After the author was involved in academic services, understandings regarding the weaknesses of the students have become clearer. Language development is needed to help especially the use of strategies for coping with speaking problems in communicative activities. EFL learners will be are able to use different communication strategies (CS) in order to cope with communication breakdowns, but they should make aware of the importance of effective OCSs through strategy instruction whether in a camp or classroom setting (Mirzaei & Heidari, 2012, pp. 131-156).

Kingore (1982, pp. 28-32) recognizes storytelling as a rewarding art in education as an instructional tool. Storytelling camp could help increase English language proficiency by organizing language improvement activities. The benefits of participating in Storytelling camp for the campers enables the campers to make use of the English language for communication, to raise the campers' awareness of its the importance, to encourage the campers to take part in group activities, and to give campers an opportunity to carry out assigned tasks using English. Telling a story is an innovation means which although not a new methodology, seems to be difficult to do. To use storytelling is useful, it should be use alongside with strategies for coping with speaking problems. It could help increase English language proficiency through the organization of language improvement activities. The benefits of participating in a storytelling camp for the campers include that it enables them to make use of the English language for communication, to raise their awareness about the importance of the English language, to encourage them to take part in group activities, and to give them an opportunity to carry out the assigned tasks using English. It means they get to learn how to apply and use these strategies along similar to the characteristic of the stories.

Storytelling camp could help increase English language proficiency by organizing language improvement activities. Canale and Swain (1980, pp. 1-47) stated that communicative competence is strategic competence. This refers to the speakers' ability to use verbal communication strategies to cope for the lack of grammatical competence and to enhance the effectiveness of communication. This means it is useful in applying knowledge to the community.

The effort to help resolve some of the speaking problems of teaching and learning English by using storytelling is that it is a communicative task and most students find it interesting. The English depament at Lampang Rajabhat University and Municipal 1 School had a chance to discuss the language problems of their students following involvement with the academic service (English camp). The major problems involve the speaking and listening skills. Thus, the Communicative English camp held at Municipal 1 School– a government school– emphasizes the development of students' communicative competence in the group's ability to use the English language in real communicative situations. Camp activities are integrated alongside strategies for coping with speaking problems and type of storytelling; these could supplement the teaching strategy in learning English. It promotes language development through supplementary language activities and in order to help children and youth communicate using English more confidently. Based on the prob-

lems found with English language education in Municipal 1 School, the researcher worked together with this school to conduct the research about using strategies for coping with speaking problems with storytelling through English camp Activities: A Case study of Municipal 1 School Wiang Neua, Mueang Lampang District, Lampang.

Research Objective

1. To apply storytelling elements to cope with speaking problems, and

2. To examine the use of storytelling elements in coping with speaking problems.

Literature Review

According to Ellis and McClintock's model of communication (Ellis & McClintock, 1990, p.71), communication is a linear, one-way process in which a sender intentionally transmits a message to a receiver. However, before it reaches the receiver, the message must go through noise which emphasizes information flow and accuracy. Bialystok (1990) also stated that the overall goal in communication strategies is "to find a means of explaining how strategies function in the speech of L2 learners. Although the signal has been sent it must also pass other interference or noise, this in turn places the focus on the flow and accuracy of what is being sent. A variety of university courses are offered. Making different communication strategies (CS) in the course of speaking in order to cope with communication breakdowns is needed for Thai students at both primary and secondary level or even undergraduate level (Ounis, 2016). Oral communication for academic services and other purposes are also necessary, such as camps.

Communication strategies can be considered as to be the principle of transforming information in between communication breakdown and which are more flexible than in a difference setting. Learners require an appropriate tool similar to their knowledge background and that's not too difficult in learning language. The possibility to succeed in language learning requires the provision of suitable methodologies that pertain to the learners' background. To see the importance of the tool in both verbal and nonverbal communication in order to convey a message and avoid misunderstanding are to use the right strategy as fluency. Sajavaara (1987, pp. 45-65) defines fluency as "the communicative acceptability of the speech act, or communicative fit" in a broad sense. However, Ounis (2016) states that exploration of the strategies does not only help the speakers overcome problems but also means they can significantly contribute in improving and building up communicative competence. According to Hatch (1978, pp. 431-435), the primary aim of communication strategies is "to help language learners and users not give up in the face of problems, enabling them to exercise more control in interaction, to deal effectively with uncertainty in linguistic and intercultural contacts, and to increase their personal autonomy in learning and using language.

Communicative competence refers to how people use language with the appropriateness and adequacy that reflects the individual's ability (Hymes, 1972). Communicative competence also refers to the

speakers' performance in real communicative situations. In this context, Canale and Swain (1980, pp. 1-47) argues that communicative competence is strategic competence. This refers to the speakers' ability to use verbal and non-verbal communication strategies when trying to cope with the lack of grammatical competence and to enhance the effectiveness of communication, for example, paraphrasing the use of gestures and facial expressions, the use of fillers and comprehension checks, etc. The language learner's proficiency in communication determined by the particular framework of each learner is the same as repairing communicative problems through the appropriate use of communicative strategies.

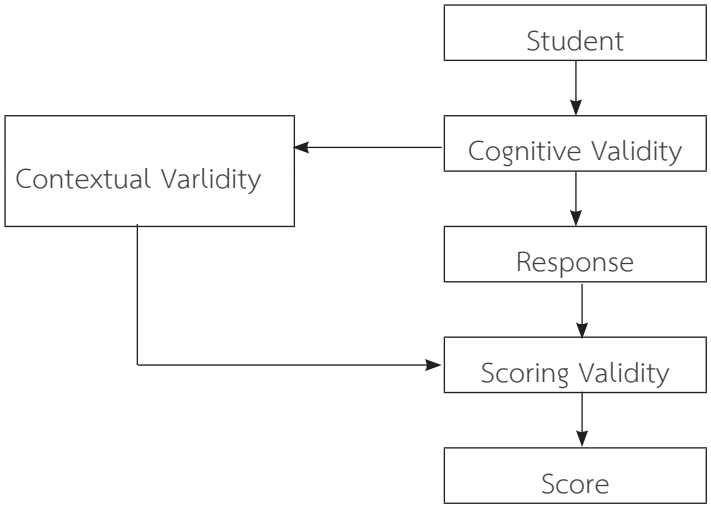
Including, Hyde (1982, pp. 13-30) investigated that lower level students make more frequent use of communications strategies than higher or more proficient ones. Here, they usually face more problems in conveying their messages to their interlocutors or peers due to their insufficient command of the target language. In contrast, Rugasken and Harris (2009, pp. 43-51) claim that if the student's language level is low then they may not be able to understand all they need to and this could result in "crises in their self-confidence" However, Liskin-Gasparro (1996, pp. 317-330) concluded that low proficiency students use more CSs in particular reduction strategies. Ounis (2016) asserts that CSs are deemed necessary to raise students' awareness of the importance of using CSs as efficient tools to cope with communication problems through strategy training or instructing within a classroom setting. It is recommended then an integration of formal instruction on CSs with awareness raising activities is crucial in the school curriculum.

Strategies for coping with speaking problems during communicative tasks were used in this study. According to Nunan (1991) to most people, speaking is the single most important aspect of learning a second or foreign language and success is measured in terms the ability to carry out a conversation in the language. In foreign language teaching and learning, the ability to speak is the most essential skill since it is basic for communication and it is the most difficult skill. Nakatani (2006, pp. 151-168) developed the term of communication strategy and later oral communication strategy inventory (OCSI) in order to avoid confusion. Achievement or compensatory strategies and reduction or avoidance strategies are the type of communication strategies that have come to the fore as essential for language learners in order to deal with communication breakdowns. A summary of the 4 OCSIs is presented as follows: (1) social affective strategy referring to learners' affective factors in social contexts. In order to communicate smoothly, learners try to control their own anxieties and enjoy the process of oral communication. (2) negotiation for meaning strategy, while speaking strategy refers to the participants' attempts to negotiate with their interlocutors. In order to maintain their interaction and avoid communication breakdown, interlocutors are expected to conduct modified interaction. (3) message reduction and alteration strategies represent strategy that these learners use to avoid a communication breakdown by reducing the original message, simplifying their utterances, or using similar expressions that they can use confidently. Lastly, the attempt to think in English strategy is associated with being useful for learners to think as much as possible in the foreign language during actual communication.

Storytelling is an oral communicative

activity usually requires a quick response to interlocutors. Teachers discover the techniques for being successful tellers of tales, learners also discover can be storytellers. Storytelling builds confidence, develops language skills, encourages speaking and listening fluency, and increases motivation and interaction (Heathfield, 2014). To compare the degree of output group A and output group B among the degree of using of strategies for coping with speaking problems and success in speaking language camp (Gokgoz, 2008). Dujmovic (2014) claims that successful storyteller chooses adequate stories and must be a good performer, for the delivery is crucial and requires both preparation and rehearsal. Oral communication comprises the productive modalities which refer to the methods by which students communicate with one another. Abo Skhela (2010) states that major and minor support the main idea by telling how, what, when, where, why, how much, or how many things happen which may be stated at the beginning of the paragraph, in the middle, or at the end. Some examples of these modalities include speaking and writing. Productive modalities are assessed through more straight forward means. Storytelling is an effect way of controlling the language learning activity and the familiarity makes it easier to organize. This concept concerns the powerful communication in a way of using stories as a powerful. The process of storytelling begins with exploring the different types of stories. The most common are interviews, personal stories and community histories. As one explores the different options, one can think how each kind of story can help put forth your goals. Emotional engagement or entertainment is a central purpose of narrative. A narrative is multifunctional in the sense that it attempts to appeal to the emotions, as well as recount facts and events (Martin, 1986). It need not be a real or actual experience (Chatman, 1978). In addition, Hamilton and Weiss (2002) claim that telling stories improves comprehension, self-esteem and expressive language skills, builds confidence and poise, and stimulates inventive thinking. It is also a natural way for students to build literacy skills.

Conceptual Framework



Fugure 1 Developing the speaking skill

Hypothesis

1. There are statistically significant differences at (a ≤ 0.05) in the level of applying the storytelling elements among students who learn using storytelling elements through training on the storytelling technique (experimental group) in coping with speaking problems.

2. There are statistically significant differences at (a ≤ 0.05) in the level of examining the stories elements among students who learn using storytelling elements through training on the storytelling technique (experimental group) in coping with speaking problems.

Methodology

This research employed a quantitative method.

Sample Population

The sample was selected purposively and comprised 20 students. Primary students from municipal 1 school were selected with at least a 3.0 averages or a minimum B average. As a result, 20 students participated in this study.

Instrument

A checklist was created to investigate the competency in using storytelling elements in each type of coping strategy among students studying in the primary level pratomsuksa 6 at municipal 1 school, Wiang Neua, Mueang Lampang District, Lampang Province. This comprised two parts: Part I: General information, Part II: the Level of oral storytelling elements competency. This study adopted the oral communication strategies inventory (OCSI) developed by Nakatani (2006).

The assessment checklist consisted of 7 storytelling elements and 4 items of Oral Communication Strategies Inventory (OCSI): (1) The storytelling elements were as follows: Understanding of the Story, Voice, Gestures, Story Structure, Time, Personality, and Pacing; (2) Oral Communication Strategies Inventory (OCSI): (1) attempt to think in English strategies with a sequence of events story, (2) negotiation for meaning while speaking with picture story, (3) social affective strategies with fable story, and (4) message reduction and alteration strategies with clip story.

Collecting data

The paper utilized storytelling elements (Hamilton & Weiss, 2002). The data analysis steps involved the storytelling framework organizing the data, analyzing, and interpreting and reporting data to address specific research objectives. The data was collected data in March, 2016 and lasted about one month.

Organizing the data depended on the data collection technique (s) administered. The data was organized according to group A and group B respondents. The information was concerned observations which were grouped into similar types of storytelling elements. In this study, the list of criteria was created and sent out to foreigners before the students performed their presentations.

Statistics

Independent t-test and descriptive

statistics were computed to determine whether there was any significant difference between group A (experimental group) and group B (control group) ability students in their use of different storytelling elements. The frequency of authentic evaluation of oral storytelling elements in coping with speaking problems in the English camp was explained according to the criteria as follows:

4.51 – 5.00	Highest competence
3.51 – 4.50	High competence
2.51 – 3.50	Moderate competence
1.51 – 2.50	Low competence
1.00 – 1.50	Lowest competence

Result

The results of this study are presented according to the research questions:

1. What are the averages scores for the storytelling elements when using different communication strategies through English camp activities: A case study of municipal 1 school, Wiang Neua, Mueang Lampang District, Lampang ?

Table 1

The use of the storytelling elements when using the strategy of attempting to think in English with a sequence event story between Group A and Group B

Categories	N	Mean	SD	Mean	SD
		(A)		(B)	
1. Understanding of the story	20	4.17	0.81	3.34	0.76
2. Voice	20	4.00	0.79	3.67	0.61
3. Gestures	20	3.33	0.68	2.84	0.63
4. Story Structure	20	4.34	0.91	3.00	0.91
5. Time/Diction	20	3.34	0.74	2.67	0.74
6. Eye Contact /Personality	20	3.34	0.87	3.00	0.90
7. Pacing (minutes)	20	3.67	1.06	3.17	1.08
	Total	26.19	5.86	21.69	5.63
	Sig. (2-tailed)	.009		.009	

The findings show that, story structure (mean 4.34), understanding of the story (mean 4.17), and voice (mean 4.00) were highly reported by Group A students whereas voice (mean 3.67), understanding of the story (mean 3.34), and pacing (mean 3.17) were more highly reported by Group B proficiency students. group A students and group B counterparts significantly differ at a competency level of .05.

Table 2

The use of the storytelling elements when using negotiation for meaning strategy while speaking with a picture story between group A and group B

Categories	N	Mean	SD	Mean	SD
		(A)		(B)	
1. Understanding of the story	20	3.50	0.76	3.67	0.81
2. Voice	20	3.50	0.61	4.00	0.95
3. Gestures	20	3.84	0.63	3.17	0.67
4. Story Structure	20	3.00	0.91	3.34	0.74
5. Time/Diction	20	2.84	0.74	3.00	0.73
6. Eye Contact /Personality	20	3.50	0.90	3.17	0.98
7. Pacing (minutes)	20	3.17	1.08	3.50	1.10
	Total	23.35	4.55	23.85	5.98
	Sig. (2-tailed)	.706		.706	

The findings reveal that gestures (mean 3.84), understanding of the story, voice, and personality (mean 3.50), and pacing (mean 3.17) were highly reported by group A students whereas voice (mean 4.00), understanding of the story (mean 3.67), and pacing (mean 3.50) are more highly reported by group B proficiency students. group A students and group B counterparts did not differ significantly at a competency level of .05.

Table 3

The use of storytelling elements when using socially affective strategy with fable story between group A and group B

Categories	N	Mean	SD	Mean	SD
		(A)		(B)	
1. Understanding of the story	20	4.00	0.94	3.67	0.94
2. Voice	20	3.67	0.70	3.67	0.90
3. Gestures	20	4.17	0.92	4.17	0.96
4. Story Structure	20	4.00	0.87	3.84	0.91
5. Time/Diction	20	3.50	0.81	3.17	0.73
6. Eye Contact /Personality	20	3.85	1.06	3.50	0.99
7. Pacing (minutes)	20	3.85	1.16	4.00	1.15
	Total	27.04	6.46	26.02	6.58
	Sig. (2-tailed)	.352		.355	

The findings show that gestures (mean 4.17), understanding of the story and story structure (mean 4.00), and pacing (3.85) were highly reported by group A students whereas gestures (mean 4.17), pacing (mean 4.00), and story structure (mean 3.84) were reported at a higher rate by group B proficiency students. Group A students and group B counterparts did not differ significantly at a competency level of .05.

Table 4

The use of the storytelling elements when using message reduction and alteration strategy with clip story between group A and group B

Categories	N	Mean	SD	Mean	SD
		(A)		(B)	
1. Understanding of the story	20	4.34	1.03	4.17	0.90
2. Voice	20	4.34	0.87	3.84	0.68
3. Gestures	20	3.67	0.69	3.50	0.89
4. Story Structure	20	4.17	0.99	3.67	0.79
5. Time/Diction	20	3.50	0.98	3.34	0.76
6. Eye Contact /Personality	20	3.34	0.95	3.84	0.94
7. Pacing (minutes)	20	3.84	1.05	3.50	1.10
	Total	27.2	6.56	25.86	6.06
	Sig. (2-tailed)	.325		.327	

The findings reveal that understanding of the story and voice (mean 4.34), and story structure (mean 4.17), and gestures (mean 3.67) were highly reported by group A students whereas understanding of the story (mean 4.17), voice and personality (mean 3.84), and story structure (3.67) were reported at a higher rate by Group B proficiency students. Group A students and group B counterparts did not differ significantly at a competency level of .05.

2. What are the overall scores of storytelling elements when using different communication strategies through English camp activities: A Case Study of Municipal 1 School, Wiang Neua, Mueang Lampang District, Lampang ?

Table 5

Overall score of mean, standard deviation of storytelling elements when coping with speaking problems

Categories	Mean	SD	Sig. (2-tailed)
Group A (experimental)	25.94	1.78	.284
Group B (control)	24.35	2.03	.285

*$\rho<0.05$

It was clear that the overall scores of the two groups did not differ significantly at .284 (group A) and .285 (group B).

Discussion

The objective of the present study was to investigate how municipal 1 students at primary level deal with oral communication problems. The findings show different usage of storytelling elements were reported as being employed to handle communication problems due to the students' limited linguistic knowledge. In this case, they relied on various storytelling elements when using strategies to cope with the speaking problems. The discussions of certain storytelling elements were reported by the research subjects to cope with their oral communication problems.

The results of the current study enabled us to observe various storytelling elements and 4 types of CSs: attempt to think in English strategies, negotiation for meaning while speaking, social affective strategies, and message reduction and alteration strategies and storytelling elements in the two types of group work. Of these storytelling elements observed, gesture was the most frequently used with the negotiation for meaning while speaking strategies and social affective strategies whereas knows the story was less used with attempt to think in English strategies and message reduction and alteration strategies. The participants of the present study, the primary and EFL students, also prefer voice and gestures, both the experimental and control group. This includes, the use of the storytelling elements when only the attempting to think in English strategy with sequence event story only differed significantly at a competency level at .009 for both groups. This showed that the students knew how to use sequence to link ideas and were able to sequence the stories.

Thus, the results of the current study contrary to the previous findings, that is, the "high degree of language usage" may give rise to some draw backs to the approach in these environments (Rugasken & Harris, 2009, pp. 43-51). In facts, although the participants' language level in this study is low, they are able to understand all they need to and this could result in building "their self-confidence". Further explanation relates to the use of time, as students do not pay much more attention to the storytelling timeframe and clarity of their speech, they try to speak clearly with familiar and easy words and take their time in order not to communicate inappropriate messages, as is supported by Nakatani (2006). Furthermore, pacing is the major problem in order to provide the sequence during the telling of the stories. Aside from the issue of language ability, this also supports the work of Takeuchi, et al. (2008), that is, extroverted personality types and confidence in the use of language are factors which might promote the use of storytelling components. However, the students tend to use familiar words and avoid the risk of using new or unfamiliar words even though they may realize that the utterance is far from their communicative goal (Nakatani, 2006).

Conclusions

The purpose of this study is to (1) apply storytelling elements to cope with speaking problems, and (2) examine the use of storytelling elements in coping with speaking problems. If language can be capably and confidently, a camp environment provides a suitable environment to develop these desirable outcomes. Therefore, the basic outcome of this study is that participants reported

the highest use of storytelling components such as knows the story, and story structure as a way to enhance their own telling of stories. The participants reported that they are most likely to use the understanding of the story, and story structure. Furthermore, the analysis of the reported storytelling components use by group A and Group B indicates that achievement uses in particular usages were the understanding of the story, story structure, and voice which were more frequently reported by group A learners. In contrast, pacing, understanding of the story, and voice reported by Group B. The remarkable differences observed between the storytelling components using the 4 CSs of group A and group B learners pose some helpful pedagogical implications. Thus, this study finding supports the previous finding that CSs are necessary to raise students' awareness of the importance of using CSs as efficient tools to cope with communication problems through strategy training or instruction (Ounis, 2016). Additionally, analysis of the students' responses to the storytelling elements in coping with speaking problems reveals that understanding the story was associated with experimental group students whereas pacing was frequently reported by the control group students. Thus, the finding suggests that group B students should acquire more comprehension in order to provide pacing and tell the stories smoothly. Learning how to tell a story promotes language development through which important language skills can be studied in meaningful contexts. Thus, English camp can help participants master language learning in an authentic natural learning environment which they are not able to acquire during normal study duration (Ismail & Tahir, 2011, pp. 61-72).

As concerns the limitations of this study in terms of making comparisons in the Thai context, even though there were no significant differences in the use of overall storytelling elements in coping with speaking problems between group A and group B, the use of storytelling elements for each group in each type of strategy were different. In fact, group A students had a higher level of competency in coping with speaking problems than the students in group B. In addition, special education usually involves longer periods of training that can aid learners working on any kinds of presentation. Storytelling is one of an organized narrative teaching strategy that encourages students to express their emotions together with the presentation. Thus teachers should apply storytelling in classroom teaching to approach everyday problems in the classroom such as awareness and anxiety towards learning. Therefore, teachers should also make use of storytelling techniques as it is a great device to teach words and pronunciation on a regular basis for primary students.

Suggestions

Storytelling is the most widely used of transferring information. Many students experience different moments from different stories. Gesture, voice, song, music, touch and use of props or costume provide stimuli for these senses through movement. Students will pick up the song and join in with their friends. It's a natural and fun part of storytelling. Then, using a simple prop and trying to use the same structures can make confidence, and engage students' interest for students at primary level. However, students at secondary level can retell the story in other words. Finally, the students will be able to comprehend the story better if they are able to build representa-

tion of the story. They also should use non-verbal language in retelling the story that is influenced by the relationship between the teller and the listener. The students should choose adequate stories for being a good performer. Preparation and rehearsal will also be crucial and requires.

References

Abo Skhela, K. (2010). *The effectiveness of using storytelling technique in enhancing 11 th graders' listening comprehension sub-skills.* Doctor of Education Thesis, Education College.

Bialystok, E. (1990). *Communication strategies: A psychological analysis of second language use.* London: Blackwell.

Canale, M., & Swain, M., (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics, 1*(1), 1-47.

Chatman, S. B. (1978). *Story and discourse: Narrative structure in fiction and film*. New York: Cornell University.

Dornyei, Z., & Kormos, J. (1998). Problem-solving mechanism in L2 communication. *Studies in Second Language Acquisition, 20*(1), 349-385.

Dujmovic, S. C. (2014). *Storytelling: As a method of EFL teaching*. Retrieved from http://hrcak.srce.hr/file/17682.

Ellis, R., & Ann, McClintock. (1990). Y*ou take my meaning: Theory into practice in human communication.* London: Edward Arnold.

Gokgoz, B. (2008). *An investigation of learner autonomy learner autonomy and strategies for coping with speaking problems in relation to success in English speaking classes*. Doctor of Social sciences Thesis, Middle East Technical University.

Hamilton, M., & Weiss, M. (2002). *Children tell stories a teaching guide*. Katonah, NY: Richard C. Owen.

Hatch, E. D. (1978). Analysis and second language acquisition. In Hatch, E. (Ed.), *Second language acquisition: A book of readings* (pp. 401-435) . Rowley: MA: Newbury House.

Heathfield, D. (2014). *Storytelling with our students: Techniques for telling tales from around the world*. New York: Delta.

Hyde, J. (1982). The identification of communication strategies in the interlanguage of Spanish speakers of English. *Anglo-American Studies, 2*(1), 13-30.

Hymes, D. H. (1972). On communicative competence In Pride, J. B., & Holmes, J. (Ed.), *Sociolinguistics selected readings.* Harmondsworth: Penguin.

Ismail, N. S., & Tahir, I. M. (2011). English camp activities: A strategy to enhance students' English proficiency. *Studies in Literature and Language, 2*(3), 61-72.

Kingore, B. W. (1982). Storytelling: A bridge from the university to the elementary school to the home. L*anguage arts, 59*(1), 28-32.

Liskin-Gasparro, J. E. (1996). Circumlocution, communication strategies, and the ACTFL proficiency guidelines: An analysis of student discourse. Foreign *Language Annals, 29*(3), 317-330.

Martin, W. (1986). *Recent theories of narrative*. New York: Cornell University.

Mirzaei, A., & Heidari, N. (2012). Exploring the use of oral communication strategies by (Non) fluent L2 speakers. *The Journal of Asia TEFL, 9*(3), 131-156.

Nakatani, Y. (2006). Developing an oral communication strategy inventory. *The Modern language journal, 90*(1), 151-168.

Nunan, D. (1991). *Language teaching methodology*. London: Prentice-Hall

Ounis, T. (2016). Exploring the use of oral communication strategies by high and low proficiency learners of English: Tunisian EFL students as a case study. *International journal of humanities and cultural studies, 3*(1), 1077-1098.

Rugasken, K., & Harris, J. (2009). English camp: A language immersion program in Thailand. *Learning assistance review, 1*(1), 43-51.

Sajavaara, K. (1987). Second language speech production: Factors affecting fluency. In H. W. Dechert & M. Raupach (Eds.), *Psycholinguistic models of production* (pp. 45-65). Norwood, NJ: Ablex..

Sangvatanachai, W. (2013). *Response-stimulating English camp activities.* Retrieved from http://litu.tu.ac.th/FLLT2013/www.fllt2013.org/private_folder/Proceeding/463.pdf

การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม

The Study of the Mathematics Learning Achievement of Mathayomsuksa Five Students on Probability by Using SSCS Model and Questioning

เกษศิรินทร์ ขันธศุภ, ชานนท์ จันทรา และ ทรงชัย อักษรคิด

Kedsirin Khantasup, Chanon Chuntra and Songchai Ugsonkid

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Master of Education Program, Kasetsart University

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม และ (2) ศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนปทุมคงคา ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 1 ห้องเรียน จำนวนนักเรียน 28 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม จากจำนวนห้องเรียนทั้งหมด 8 ห้องเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม จำนวน 10 แผน แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น เป็นข้อสอบปรนัยแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 15 ข้อ และข้อสอบแบบเติมคำตอบ จำนวน 5 ข้อ และแบบสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่า (1) นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถามสูงกว่าเกณฑ์ 60% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (2) นักเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม

คำสำคัญ: รูปแบบ SSCS, การใช้คำถาม, ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

Abstract

The purposes of this research were (1) to study mathematics learning achievement of Mathayomsuksa five students on probability by using SSCS model and questioning and (2) to study students' opinions related to learning management on probability by using SSCS model and questioning. The sample group was 28 Mathayomsuksa five students of one classroom at Patumkongka School in the second semester of the academic year 2017. This sample group was selected by cluster random sampling from 8 classrooms. The instruments in data collection consisted of 10 lesson plans on probability by using SSCS model and questioning. Fifteen lesson plans (15) had four multiple choice questions and five (5) lesson plans had completion items of mathematics learning achievement test

on probability. The students' opinion questionnaire towards learning management on probability was analyzed using SSCS model and questioning. Percentage, mean, standard deviation, and t-test were used for analyzing the data. The research findings revealed that 1) the students' results in the mathematics learning achievement on probability when using SSCS model and questioning after learning was higher than 60% at the .05 level of significance and 2) almost all students strongly agree with learning management method on probability by using SSCS model and questioning.

Keywords: SSCS model, questioning, learning achievement

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ระบุไว้ว่า การศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลง ความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551) คณิตศาสตร์มีบทบาทในการพัฒนาความคิดของมนุษย์ ให้เป็นคนที่มีเหตุผล คิดอย่างมีวิจารณญาณ สามารถคิดวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างรอบคอบ เป็นระบบ มีแบบแผน อีกทั้งยังเป็นพื้นฐานในการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และศาสตร์อื่นๆ (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2555) จากอดีตจนถึงปัจจุบัน การจัดการเรียนการสอนในวิชาคณิตศาสตร์ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร นักเรียนในโรงเรียนส่วนใหญ่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนค่อนข้างต่ำ ผลการประเมิน Programme for International Student Assessment (PISA) ปี 2015 พบว่า ประเทศไทยอยู่ในช่วงลำดับที่ 49 – 55 มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 415 ลดลงจาก ปี 2012 ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 427 (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2558) สอดคล้องกับผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O - NET) ปี 2559 ผลคะแนนเฉลี่ยระดับประเทศในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เท่ากับ 24.88 ลดลงจากปี 2558 ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 26.59 คะแนน เฉลี่ยของโรงเรียนปทุมคงคา ปี 2559 เท่ากับ 22.37 ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของประเทศ (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ, 2559) จากการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยรายมาตรฐานการเรียนรู้โดยเรียงลำดับตามมาตรฐานการเรียนรู้ที่มีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก ได้แก่ มาตรฐาน ค 2.1, ค 2.2, ค 5.1, ค 5.2 และ ค 4.1 ตามลำดับ สำหรับมาตรฐาน ค 5.2 ใช้วิธีการทางสถิติและความรู้เกี่ยวกับความน่าจะเป็นในการคาดการณ์ได้อย่างสมเหตุสมผล ซึ่งหลักสูตรของโรงเรียนปทุมคงคาได้จัดการเรียนการสอนในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ภาคเรียนที่ 2 จากประสบการณ์การสอนที่ผ่านมา พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีปัญหาในการทำความเข้าใจโจทย์ปัญหาหรือสถานการณ์ที่กำหนดเงื่อนไขต่างๆ มาให้ นักเรียนขาดกระบวนการแก้ปัญหาที่เป็นระบบ ไม่สามารถหาคำตอบได้ เนื่องจากไม่ทราบว่าสิ่งที่โจทย์ต้องการหาคืออะไร สิ่งที่โจทย์กำหนดให้มีอะไรบ้าง ควรใช้วิธีใดในการแก้ปัญหา และไม่สามารถคิดย้อนกลับถึงความสมเหตุสมผลของคำตอบที่ได้ ซึ่งตรงข้ามกับลักษณะโจทย์ที่เน้นฝึกทักษะการคิดคำนวณที่สามารถคิดคำนวณคำตอบได้ทันที สอดคล้องกับ นิรันดร์ แสงกุหลาบ (2547) ได้กล่าวว่า สาเหตุที่นักเรียนส่วนใหญ่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้นั้นมาจากการที่นักเรียนไม่สามารถวิเคราะห์โจทย์ปัญหาได้

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ที่เน้นกระบวนการแก้ปัญหาจะช่วยฝึกทักษะให้นักเรียนได้คิดวิเคราะห์ ช่วยให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนสูงขึ้น จากการศึกษารูปแบบการจัดการเรียนการสอนโดยใช้รูปแบบ SSCS ของ Pizzini, Shepardson, and Abell (1989) ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการเรียนการสอนรูป

แบบหนึ่งที่เน้นการฝึกทักษะการแก้ปัญหา กระบวนการคิด ให้นักเรียนค้นหาคำตอบด้วยตนเอง โดยครูกำหนดโจทย์ปัญหาหรือสถานการณ์ให้นักเรียนได้คิด วิเคราะห์ วางแผนดำเนินการ พร้อมแลกเปลี่ยนความคิดซึ่งกันและกัน มุ่งให้นักเรียนเผชิญกับสถานการณ์ปัญหาด้วยตนเอง ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 ค้นหาข้อมูลจากโจทย์ปัญหา (Search: S) เป็นการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับโจทย์ปัญหาและการแยกแยะประเด็นสำคัญของปัญหา เป็นขั้นตอนที่นักเรียนต้องระดมสมองในการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ขั้นที่ 2 แก้ปัญหา (Solve: S) เป็นการวางแผนและการดำเนินการแก้ปัญหา ด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อหาคำตอบของปัญหาที่ต้องการ ซึ่งนักเรียนแต่ละคนอาจใช้วิธีที่แตกต่างกัน ขั้นที่ 3 สร้างคำตอบ (Create: C) เป็นการสร้างคำตอบที่ได้จากการแก้ปัญหาที่สามารถอธิบายให้เข้าใจง่าย และ ขั้นที่ 4 แลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Share: S) เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับคำตอบที่ได้ระหว่างกันว่านักเรียนใช้วิธีใดได้บ้างในการหาคำตอบ

การจัดการเรียนการสอนโดยใช้รูปแบบ SSCS ในแต่ละขั้นตอนจะยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง โดยนักเรียนเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอนและลงมือทำด้วยตนเอง โดยมีครูเป็นผู้ชี้แนะแนวทาง เมื่อนักเรียนได้ฝึกการคิดวิเคราะห์ด้วยตนเอง ทำให้นักเรียนมีความคิดที่เป็นระบบระเบียบ มีแบบแผน มีเหตุผล และกล้าที่จะตัดสินใจ ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนโดยใช้รูปแบบ SSCS จึงช่วยพัฒนาทักษะกระบวนการคิด นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง ทำให้นักเรียนมีความสนใจที่จะเรียนรู้ และมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ที่สูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทรา สิริรุ่งเรือง (2554) ที่ได้ศึกษาผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ SSCS ที่มีต่อความสามารถในการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การประยุกต์ของสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผลปรากฏว่า นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การประยุกต์ของสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้รูปแบบ SSCS หลังการเรียนสูงกว่าก่อนการเรียนและสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 นักเรียนมีความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์อยู่ในระดับดี และนักเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ SSCS ว่ามีความเหมาะสม เช่นเดียวกับ เบญจวรรณ ภักดีพงษ์ (2558)ได้ศึกษาผลการจัดการเรียนรู้แบบ SSCS ที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง อสมการของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผลปรากฏว่า นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์หลังการจัดการเรียนรู้แบบ SSCS เรื่อง อสมการ สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักเรียนมีความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ อยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 การจัดการเรียนการสอนคณิตศาสตร์โดยใช้รูปแบบ SSCS ที่เน้นการฝึกทักษะกระบวนการคิดและการแก้โจทย์ปัญหาโดยนักเรียนเป็นผู้ดำเนินการหลัก บทบาทของครูจะเปลี่ยนจากผู้สอนเป็นผู้ชี้แนะแนวทางและคอยให้ความช่วยเหลือ เมื่อนักเรียนมีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ ดังนั้นครูจะต้องหากลวิธีในการแนะแนวทางหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อให้กิจกรรมการเรียนการสอนดำเนินไปได้ด้วยดี สุวิทย์ มูลคำ (2552) กล่าวว่า การใช้คำถามยังเป็นเทคนิคหนึ่งในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการสื่อสารระหว่างครูกับนักเรียน เพื่อเป็นการแนะแนวทางและเป็นการกระตุ้นความสนใจของนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2555) ที่กล่าวว่า ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ การตั้งคำถามเป็นกลวิธีที่สำคัญที่ช่วยพัฒนาการคิดเชิงคณิตศาสตร์ให้กับนักเรียน เพราะการตั้งคำถามช่วยกระตุ้นความคิดของนักเรียน ทำให้นักเรียนได้พัฒนาการคิดในการตอบคำถาม โดยครูต้องรู้จักการใช้เทคนิคในการใช้คำถามถามนักเรียน ซึ่งทิศนา แขมมณี (2556) ได้กล่าวว่า เทคนิคการใช้คำถาม มีดังนี้ ควรถามทีละคำถาม คำถามแต่ละคำถามไม่ควรมีประเด็นมากเกินไป คำถามควรชัดเจนไม่ยาวเกินไป เมื่อถามคำถามแล้วควรเว้นระยะเพื่อให้นักเรียนคิด การใช้คำถามครูต้องรู้ว่าคำถามแต่ละคำถามฝึกแนวความคิดใดให้กับนักเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสริญา เอียดจุ้ย (2548) เรื่อง การพัฒนาความสามารถในการคิดของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบใช้คำถาม ผลปรากฏว่า นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่ได้รับการสอนโดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบใช้คำถาม มีความสามารถในการคิดสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้

จากความสำคัญข้างต้นประกอบกับการศึกษางาน

วิจัยเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่เน้นให้นักเรียนได้ฝึกทักษะการแก้ปัญหา กระบวนการคิด สามารถวิเคราะห์โจทย์และหาคำตอบได้ด้วยตนเอง รวมถึงการตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นความคิดของนักเรียน ให้คิดอย่างเป็นระบบ มีเหตุผลและเป็นแนวทางในการหาคำตอบของนักเรียน ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม โรงเรียนปทุมคงคา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนคณิตศาสตร์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนให้สูงขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม

2. ศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การจัดการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ที่เน้นกระบวนการคิด กระบวนการแก้ปัญหา ฝึกทักษะให้นักเรียนได้คิดวิเคราะห์ ช่วยให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนสูงขึ้น จากการศึกษารูปแบบการจัดการเรียนการสอน โดยใช้รูปแบบ SSCS ของ Pizzini, Shepardson, and Abell (1989) ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่เน้นกระบวนการคิดและการแก้โจทย์ปัญหา มีขั้นตอนในการจัดกิจกรรม 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 S: Search ขั้นค้นหาข้อมูลจากโจทย์ปัญหา เป็นขั้นตอนการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวกับปัญหาและการแยกแยะประเด็นปัญหา

ขั้นที่ 2 S: Solve ขั้นแก้ปัญหา เป็นขั้นตอนการวางแผนและการดำเนินการแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ หรือหาคำตอบของปัญหาที่เราต้องการ

ขั้นที่ 3 C: Create ขั้นสร้างคำตอบที่ได้จากการแก้ปัญหา เป็นขั้นตอนการนำผลที่ได้มาจัดกระทำเป็นขั้นตอน เพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจหรือวิธีการที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้ง่าย

ขั้นที่ 4 S: Share ขั้นแลกเปลี่ยนแนวทางในการแก้ปัญหา เป็นขั้นตอนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลและวิธีการแก้ปัญหา

การใช้คำถามเป็นกลวิธีที่สำคัญ สามารถช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนากระบวนการคิด สุวิทย์ มูลคำ (2552) กล่าวว่า การถามคำถามเป็นการทำให้นักเรียนเกิดการคิดไตร่ตรอง มีการทบทวนความรู้ ความเข้าใจของตนเอง เป็นการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการสื่อสารระหว่างครูกับนักเรียน สอดคล้องกับ ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์ (2553) กล่าวว่า การใช้คำถามเป็นวิธีการที่สำคัญในการพัฒนาผู้เรียน เพื่อให้เกิดการคิดทบทวนพยายามหาคำตอบที่ถูกต้อง โดยครูต้องถามคำถามที่มีประสิทธิภาพ ให้ผู้เรียนวิเคราะห์ หาเหตุผล

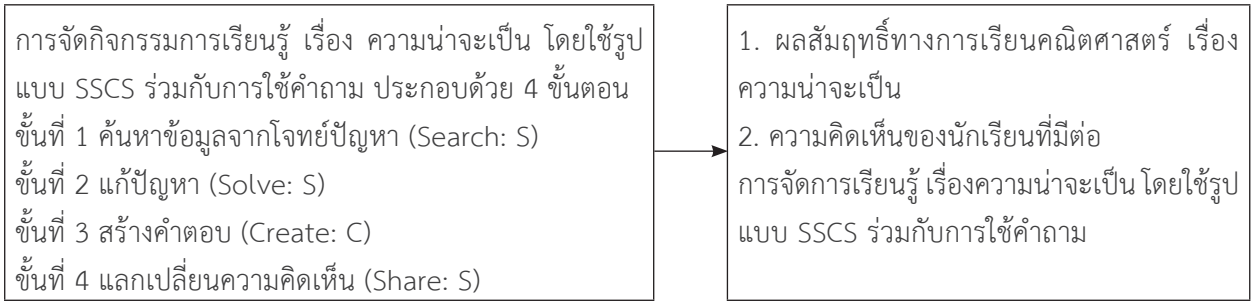
สุภัทรา สิริรุ่งเรือง (2554) ได้ศึกษาผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ SSCS ที่มีต่อความสามารถในการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การประยุกต์ของสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนและสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 นักเรียนมีความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ อยู่ในระดับดี และนักเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ SSCS ว่า มีความเหมาะสม

เบญจวรรณ ภักดีพงษ์ (2558) ได้ศึกษาผลการจัดการเรียนรู้แบบ SSCS ที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง อสมการของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมีความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์หลังการจัดการเรียนรู้กับเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์หลังการจัดการเรียนรู้กับเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดิษพล เนตรนิมิตร (2558) ได้ศึกษาผลการใช้รูป

แบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 5 ขั้นตอน (5Es) ร่วมกับการใช้คำถามระดับสูงที่มีต่อความสามารถในการให้เหตุผลและมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ฟังก์ชัน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์และมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์หลังได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่อง ความน่าจะเป็น ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถามหลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60

2. ความคิดเห็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม อยู่ในระดับเห็นด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นงานวิจัยกึ่งทดลอง (quasi experimental research) ที่มุ่งศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม โรงเรียนปทุมคงคา มีการดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนปทุมคงคา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 จำนวน 360 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนปทุมคงคา ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 1 ห้องเรียน จำนวนนักเรียน 28 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม (cluster random sampling) จากจำนวนห้องเรียนทั้งหมด 8 ห้องเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม จำนวน 10 แผน ซึ่งมีขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ค้นหาข้อมูลจากโจทย์ปัญหา (Search: S) เป็นการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวกับโจทย์ปัญหาและการแยกแยะประเด็นสำคัญของปัญหา

ขั้นที่ 2 แก้ปัญหา (Solve: S) เป็นการวางแผนและการดำเนินการแก้ปัญหา ด้วยวิธีการต่างๆ โดยพิจารณาจากขั้นค้นหาข้อมูลจากโจทย์ปัญหาเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่สามารถนำไปสู่การสร้างคำตอบ

ขั้นที่ 3 สร้างคำตอบ (Create: C) เป็นการสร้างและสรุปคำตอบที่ได้จากการแก้ปัญหาในขั้นที่ 2 และสามารถอธิบายให้เข้าใจได้ว่ามีวิธีการหาคำตอบอย่างไร

ขั้นที่ 4 แลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Share: S) เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับคำตอบที่ได้ว่าใช้วิธีใดได้บ้างในการหาคำตอบ พร้อมทั้งเป็นการตรวจสอบข้อผิดพลาดของตนเองและเพื่อน

2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

คณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น ใช้สำหรับทดสอบหลังเรียน ซึ่งเป็นข้อสอบปรนัยแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 15 ข้อ และข้อสอบแบบเติมคำตอบ จำนวน 5 ข้อ ที่มีค่าดัชนีความยากอยู่ระหว่าง 0.35 – 0.71 ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.24 – 0.66 และมีค่าความเที่ยงของแบบทดสอบ เท่ากับ 0.85

3. แบบสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม มีลักษณะเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีประเด็นที่ศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านกิจกรรมการเรียนรู้ จำนวน 5 ข้อ ด้านสื่อการเรียนรู้ จำนวน 4 ข้อ ด้านครูผู้สอน จำนวน 4 ข้อ ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ จำนวน 4 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม จำนวน 10 คาบ คาบละ 50 นาที

2. เมื่อสอนครบตามแผนการจัดการเรียนรู้แล้ว ผู้วิจัยนำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น มาทำการทดสอบหลังเรียนในคาบที่ 11โดยใช้เวลาในการทดสอบ 50 นาที

3. นักเรียนตอบแบบสอบถามความคิดเห็น หลังจากผู้วิจัยสอนครบตามแผนการจัดการเรียนรู้ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักเรียน

4. นำผลการทดสอบหลังเรียน เรื่อง ความน่าจะเป็น ของนักเรียนเปรียบเทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 60 ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. สถิติพื้นฐานที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ ประกอบด้วย ค่าดัชนีความยาก (p) ค่าดัชนีอำนาจจำแนก (r) และค่าความเที่ยง (reliability) โดยใช้วิธีของ Kuder–Richardson 20

3. การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์หลังเรียนกับเกณฑ์ร้อยละ 60 ใช้ one sample t-test

4. ผลการสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1

ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์หลังเรียนของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม กับเกณฑ์ร้อยละ 60

คะแนน	n		ร้อยละ	SD	t	sig
หลังเรียน	28	14.57	72.85	1.79	7.59	0.00*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์หลังเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยได้คะแนนเฉลี่ยหลังเรียน 14.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 72.85

ตาราง 2

ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่องความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม

ข้อความ		ระดับความคิดเห็น (n = 28)				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ด้านกิจกรรมการเรียนรู้						
1) กิจกรรมการเรียนรู้สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้	จำนวน	11	10	7	-	-
	ร้อยละ	39.29	35.71	25		
2) กิจกรรมการเรียนรู้ทำให้นักเรียนได้วิเคราะห์ปัญหาและแก้ปัญหาได้อย่างเป็นขั้นตอน	จำนวน	8	12	6	2	-
	ร้อยละ	28.57	42.86	21.43	7.14	
3) กิจกรรมการเรียนรู้ทำให้นักเรียนได้แสดงวิธีคิดหรือหาคำตอบของปัญหาได้ถูกต้อง	จำนวน	7	15	6	-	-
	ร้อยละ	25	53.57	21.43		
4) กิจกรรมการเรียนรู้ส่งเสริมให้นักเรียนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน	จำนวน	9	11	8	-	-
	ร้อยละ	32.14	39.29	28.57		
5) กิจกรรมการเรียนรู้ส่งเสริมให้นักเรียนกล้าแสดงออกในการนำเสนอหน้าชั้นเรียน	จำนวน	6	18	2	2	-
	ร้อยละ	21.43	64.29	7.14	7.14	
ด้านสื่อการเรียนรู้						
6) เนื้อหาที่ปรากฏในสื่อการเรียนรู้สอดคล้องกับสาระการเรียนรู้	จำนวน	5	18	4	1	-
	ร้อยละ	17.86	64.29	14.28	3.57	
7) สื่อการเรียนรู้ส่งเสริมให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนมากขึ้น	จำนวน	11	10	7	-	-
	ร้อยละ	39.29	35.71	25		
8) สื่อการเรียนรู้ส่งเสริมให้นักเรียนสามารถแก้ปัญหาเป็นขั้นตอนมากขึ้น	จำนวน	8	14	5	1	-
	ร้อยละ	28.57	50.00	17.86	3.57	
9) สื่อการเรียนรู้มีจำนวนที่เพียงพอกับนักเรียน	จำนวน	21	5	2	-	-
	ร้อยละ	75.00	17.86	7.14		
ด้านครูผู้สอน						
10) ครูตรวจงานและการบ้านของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ พร้อมบอกให้ทราบถึงจุดที่นักเรียนต้องปรับปรุงแก้ไข	จำนวน	19	9	-	-	-
	ร้อยละ	67.86	32.14			
11) ครูผู้สอนเปิดโอกาสให้นักเรียนได้แสดงความคิดเห็นของตนเองอย่างเต็มที่	จำนวน	15	11	2	-	-
	ร้อยละ	53.57	39.29	7.14		

ตาราง 2 (ต่อ)

ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่องความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม

ข้อความ		ระดับความคิดเห็น (n = 28)				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
12) ครูผู้สอนเปิดโอกาสให้นักเรียนซักถามข้อสงสัย	จำนวน	17	10	1	-	-
	ร้อยละ	60.72	35.71	3.57		
13) ครูผู้สอนใช้ภาษาและคำถามที่เข้าใจง่าย	จำนวน	19	8	1	-	-
	ร้อยละ	67.86	28.57	3.57		
ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้						
14) นักเรียนทราบเกณฑ์การประเมินผลล่วงหน้า	จำนวน	20	5	3	-	-
	ร้อยละ	71.43	17.86	10.71		
15) ครูผู้สอนประเมินผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	จำนวน	18	8	2	-	-
	ร้อยละ	64.29	28.57	7.14		
16) ครูผู้สอนแจ้งคะแนนแต่ละชิ้นงานให้นักเรียนทราบ	จำนวน	26	2	-	-	-
	ร้อยละ	92.86	7.14			
17) ครูผู้สอนมีการวัดและประเมินผลด้วยวิธีการที่หลากหลาย	จำนวน	7	18	3	-	-
	ร้อยละ	25	64.29	10.71		
เฉลี่ยรวม	ร้อยละ	47.69	38.66	12.39	1.26	-

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่านักเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม คิดเป็นร้อยละ 47.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยว่ากิจกรรมการเรียนรู้ส่งเสริมให้นักเรียนกล้าแสดงออกในการนำเสนอหน้าชั้นเรียน คิดเป็นร้อยละ 64.29 รองลงมา คือ กิจกรรมการเรียนรู้ทำให้นักเรียนได้แสดงวิธีคิดหรือหาคำตอบของปัญหาได้ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 53.57

ด้านสื่อการเรียนรู้ พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าสื่อการเรียนรู้มีจำนวนที่เพียงพอกับนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาเห็นด้วยว่าเนื้อหาที่ปรากฏในสื่อการเรียนรู้สอดคล้องกับสาระการเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ 64.29

ด้านครูผู้สอน พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าครูตรวจงานและการบ้านของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ พร้อมบอกให้ทราบถึงจุดที่นักเรียนต้องปรับปรุงแก้ไข และครูผู้สอนใช้ภาษาและคำถามที่เข้าใจง่ายซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 67.86

ด้านการวัดผลและการประเมินผลการเรียนรู้ พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าครูผู้สอนแจ้งคะแนนแต่ละชิ้นงานให้นักเรียนทราบ คิดเป็นร้อยละ 92.86 รองลงมา คือ นักเรียนทราบเกณฑ์การประเมินผลล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 71.43

การอภิปรายผล

1. จากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียน เรื่อง ความน่าจะเป็น ที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม ที่พบ

ว่า นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีคะแนนเฉลี่ยหลังเรียน 14.57 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 72.85 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิญญดา กลับแก้ว (2557) ที่ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์และความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 เรื่อง สมการกำลังสองตัวแปรเดียว โดยใช้รูปแบบ SSCS โรงเรียน มอ.วิทยานุสรณ์ จังหวัดสงขลา พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยใช้รูปแบบ SSCS สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ เบญจวรรณ ภักดีพงษ์ (2558) ที่ศึกษาผลการจัดการเรียนรู้แบบ SSCS ที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง อสมการ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยใช้รูปแบบ SSCS สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

2. จากการสังเกตในขณะที่จัดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม โดยดำเนินการตามขั้นตอน 4 ขั้นตอนของรูปแบบ SSCS ที่พัฒนาขึ้นโดย Pizzini, Shepardson, and Abell (1989) ซึ่งเป็นแนวทางการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เกี่ยวกับการแก้ปัญหา มีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

ขั้นที่ 1 ค้นหาข้อมูลจากโจทย์ปัญหาและการแยกแยะประเด็นสำคัญของปัญหา เป็นขั้นตอนที่นักเรียนต้องระดมสมองในการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ครูกระตุ้นนักเรียนโดยการถามคำถามนักเรียนว่าโจทย์กำหนดสิ่งใดมาบ้างและโจทย์ต้องการทราบอะไร พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาโดยบอกสิ่งที่โจทย์กำหนดให้ได้ถูกต้อง แต่มีนักเรียนบางคนบอกสิ่งที่โจทย์กำหนดให้ไม่ครบถ้วน เช่น กิจกรรม เรื่อง การเดินทางของจำปี สิ่งที่โจทย์กำหนดให้ คือ จำปีเดินทางจากบ้านไปบ้านคุณยายที่เมืองตรี โดยจะต้องผ่านเมืองเอกและเมืองโท จากบ้านไปยังเมืองเอกมี 3 เส้นทาง จากเมืองเอกไปยังเมืองโทมี 2 เส้นทาง และจากเมืองโทไปยังเมืองตรีมี 5 เส้นทาง ซึ่งนักเรียนบางคนตอบได้ครบถ้วน แต่มีนักเรียนตอบว่า จากบ้านของจำปีไปยังเมืองเอก 3 เส้นทาง จากเมืองเอกไปยังเมืองโท 2 เส้นทาง จากเมืองโทไปเมืองตรี 5 เส้นทาง ซึ่งขาดเงื่อนไขที่ว่า จำปีจะต้องเดินทางจากบ้านไปยังบ้านยายที่เมืองตรี ต้องผ่านเมืองเอกและเมืองโท เป็นต้น

ภาพ 1 ตัวอย่างกิจกรรมในขั้นค้นหาข้อมูลจากโจทย์ปัญหาและการแยกแยะประเด็นสำคัญของปัญหา

เมื่อโจทย์มีความซับซ้อนมากขึ้น นักเรียนบางคนไม่สามารถค้นหาข้อมูลได้ครบถ้วน ทำให้ครูต้องใช้คำถามเพิ่มเติมเพื่อชี้แนะจนนักเรียนสามารถเขียนข้อมูลต่างๆ ได้ถูกต้องและครบถ้วน คำถามที่ครูใช้ในขั้นนี้จะถามเพื่อกระตุ้นความคิดของนักเรียนและให้นักเรียนรู้จักสังเกตและวิเคราะห์ปัญหา ตัวอย่างคำถามที่ครูใช้ถามนักเรียน เช่น

- สิ่งที่โจทย์กำหนดให้มีอะไรบ้าง
- โจทย์ต้องการทราบอะไร และเงื่อนไขโจทย์ว่าอย่างไร

ขั้นที่ 2 แก้ปัญหา เป็นการวางแผนและดำเนินการแก้ปัญหา ด้วยวิธีการต่างๆ โดยพิจารณาข้อมูลจากขั้นค้นหาข้อมูลจากโจทย์ปัญหา เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่สามารถนำไปสู่การสร้างคำตอบ พบว่า นักเรียนบางคนสามารถวางแผนและหาวิธีการในการหาคำตอบได้หลากหลาย

วิธี และสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาได้ และเนื่องจากวิธีการในการแก้ปัญหาของโจทย์บางข้อมีหลายวิธี เช่น กิจกรรม เรื่อง กฎเกณฑ์เบื้องต้นเกี่ยวกับการนับ นักเรียนสามารถวางแผนการแก้ปัญหาได้ 2 วิธี คือ การใช้แผนภาพต้นไม้หรือการใช้กฎเกณฑ์เบื้องต้นเกี่ยวกับการนับ ซึ่งนักเรียนบางคนสามารถบอกวิธีการแก้ปัญหาได้ทั้ง 2 วิธี แต่นักเรียนบางคนบอกได้เพียง 1 วิธี และขณะทำกิจกรรมนักเรียนมีการปรึกษาแลกเปลี่ยนความรู้กัน เนื่องจากใช้วิธีการหาคำตอบที่แตกต่างกัน ทำให้นักเรียนสามารถมองเห็นรูปแบบการวางแผนการแก้ปัญหาที่แตกต่างกันและสรุปได้ว่า การแก้โจทย์ปัญหาไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการแก้โจทย์ปัญหาเพียงวิธีเดียวเท่านั้น คำถามที่ครูใช้ในขั้นนี้เป็นการถามเพื่อกระตุ้นความคิดของนักเรียนและให้นักเรียนรู้จักค้นหาคำตอบที่หลากหลายมากขึ้น ตัวอย่างคำถามที่ครูใช้ถามนักเรียน เช่น

- ข้อมูลที่นักเรียนได้จากการอ่านโจทย์และสิ่งที่โจทย์ต้องการทราบเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร

- ถ้านักเรียนทราบข้อมูลแล้ว วิธีการแก้ปัญหาของนักเรียนมีอะไรบ้าง เพราะเหตุใด

- นักเรียนมีวิธีการแก้ปัญหาวิธีอื่นหรือไม่ อย่างไร

ขั้นที่ 3 สร้างคำตอบ เป็นการสร้างและสรุปคำตอบที่ได้จากการแก้ปัญหาในขั้นที่ 2 และสามารถอธิบายให้เข้าใจได้ว่ามีวิธีการหาคำตอบอย่างไร พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่สามารถหาคำตอบของสถานการณ์ปัญหาได้ถูกต้องและเขียนอธิบายแนวคิดของตนเองได้ แต่มีนักเรียนบางคนเขียนแสดงวิธีการหาคำตอบไม่ละเอียด ทำให้ไม่สามารถอธิบายแนวคิดของตนเองให้ผู้อื่นเข้าใจได้ และนักเรียนบางคนเขียนแสดงวิธีการหาคำตอบและหาคำตอบผิด เนื่องจากไม่ได้พิจารณาเงื่อนไขที่โจทย์กำหนด เช่น เอกสารฝึกหัดที่ 2 เรื่อง กฎเกณฑ์เบื้องต้นเกี่ยวกับการนับ จากสิ่งที่โจทย์กำหนดให้ คือ มะม่วงและมะยมเล่นเป่ายิ้งฉุบ โดยแต่ละคนออกมือแทนสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ได้แก่ ค้อน กรรไกร และกระดาษ ซึ่งโจทย์ต้องการทราบจำนวนวิธีที่ทั้งสองคนออกมือไม่เหมือนกัน พบว่า นักเรียนไม่สังเกตเงื่อนไขของโจทย์ที่ว่าทั้งสองคนออกมือไม่เหมือนกัน ทำให้คำตอบที่ได้ไม่ถูกต้อง ในขั้นนี้ครูต้องเน้นย้ำให้นักเรียนแสดงวิธีทำอย่างละเอียด โดยการใช้คำถามกระตุ้นความคิดนักเรียน ตัวอย่างคำถามที่ครูใช้ถามนักเรียน เช่น

- นักเรียนควรหาคำตอบอะไรบ้างและมีลำดับขั้นตอนอย่างไร

- คำถามแต่ละข้อมีเงื่อนไขว่าอย่างไร

ขั้นที่ 4 แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับคำตอบที่ได้ว่าใช้วิธีใดได้บ้างในการหาคำตอบ พร้อมทั้งเป็นการตรวจสอบข้อผิดพลาดของตนเองและเพื่อน โดยครูสุ่มตัวแทนนักเรียนออกมานำเสนอหน้าชั้นเรียน พบว่า นักเรียนสามารถนำเสนอแนวทางการแก้ปัญหาของตนเองได้ และเมื่อนักเรียนคนอื่นมีวิธีการคิดที่แตกต่างกัน นักเรียนจะนำเสนอวิธีการคิดของตนเองเพิ่มเติม โดยครูและเพื่อนที่เหลือช่วยกันตรวจสอบความถูกต้อง และครูใช้คำถามกระตุ้นความคิดนักเรียน ตัวอย่างคำถามที่ครูใช้ถามนักเรียน เช่น

- นักเรียนเข้าใจวิธีการหาคำตอบของเพื่อนหรือไม่

- แนวคิด วิธีการหาคำตอบ หรือคำตอบของเพื่อนถูกต้องหรือไม่ อย่างไร

- นักเรียนคนใดมีวิธีการคิดที่แตกต่างจากเพื่อนบ้าง อย่างไร

ในขั้นนี้ครูต้องตรวจสอบความถูกต้องทั้งการเสนอแนวคิดและการแสดงวิธีทำของนักเรียน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ถูกต้อง ชัดเจน และหากมีข้อผิดพลาดครูใช้คำถามกระตุ้นให้นักเรียนแก้ไขข้อผิดพลาด ตัวอย่างคำถามที่ครูใช้ถามนักเรียน เช่น

- นักเรียนลองคิดอีกครั้งว่านักเรียนคิดตามเงื่อนไขของสถานการณ์ครบถ้วนหรือไม่

- ให้สังเกตคำตอบที่ได้ว่าสมเหตุสมผลกับสถานการณ์หรือไม่ ถ้าผิดพลาดตรงไหนให้นักเรียนแก้ไข

3. จากผลการศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนรู้อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของนักเรียนในแต่ละด้าน มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ นักเรียนส่วน

ใหญ่เห็นด้วยว่ากิจกรรมการเรียนรู้ส่งเสริมให้นักเรียนกล้าแสดงออก และทำให้นักเรียนได้แสดงวิธีคิดได้ถูกต้อง แสดงให้เห็นว่าการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ SSCS เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้นักเรียนได้แสดงออกในการนำเสนอแนวทางการแก้ปัญหาของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับขั้นที่ 4 ที่ให้นักเรียนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับคำตอบ พร้อมฝึกการตรวจสอบข้อผิดพลาดของตนเองและเพื่อน

ด้านสื่อการเรียนรู้ นักเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าสื่อการเรียนรู้มีจำนวนที่เพียงพอกับนักเรียน ซึ่งการที่สื่อมีจำนวนมากเพียงพอกับนักเรียน ทำให้นักเรียนได้ลองผิดลองถูกในการหาคำตอบด้วยตนเอง และนักเรียนบางคนอาจมีแนวทางในการหาคำตอบที่แตกต่างกัน เกิดการแลกเปลี่ยนแนวความคิดซึ่งกันและกัน ทำให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนๆ

ด้านครูผู้สอน นักเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าครูผู้สอนใช้ภาษาและคำถามที่เข้าใจง่าย และครูตรวจงานและการบ้านของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ พร้อมบอกให้นักเรียนทราบถึงจุดที่นักเรียนต้องปรับปรุงแก้ไข ทำให้นักเรียนได้เข้าใจแนวคิดและวิธีการแก้ปัญหาที่ถูกต้อง และสามารถแก้โจทย์ปัญหาต่อๆ ไปได้ถูกต้อง ส่งผลให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น การจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม เป็นแนวทางที่เหมาะสมในการส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหา นักเรียนได้ศึกษาข้อมูลจากโจทย์ วางแผนแก้ปัญหา แสดงวิธีทำที่เป็นขั้นตอน และเปิดโอกาสให้นักเรียนอธิบายความคิดเห็นแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ยังเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้นักเรียนกล้าแสดงออกในการนำเสนอหน้าชั้นเรียน ดังนั้น การจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม สามารถนำไปใช้ในการจัดการเรียนรู้เรื่อง ความน่าจะเป็น เพื่อพัฒนาและส่งเสริมให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น ในช่วงแรก นักเรียนอาจทำโจทย์ปัญหาไปพร้อมกับครู เพื่อเป็นแนวทางในการฝึกวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา เมื่อนักเรียนเกิดความชำนาญในการทำกิจกรรมแล้ว ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนทำโจทย์ปัญหาด้วยตนเอง โดยครูเป็นผู้ชี้แนะแนวทาง นอกจากนี้ครูควรมีการเรียงลำดับความยากง่ายและความซับซ้อนของโจทย์ปัญหา เพื่อให้นักเรียนได้ฝึกการคิดวิเคราะห์โดยเริ่มจากโจทย์ปัญหาที่ง่ายและไม่ซับซ้อนก่อน เพื่อให้นักเรียนสามารถฝึกการวิเคราะห์โจทย์ปัญหาทีละขั้นตามรูปแบบ SSCS เมื่อนักเรียนสามารถทำโจทย์ที่ง่ายและไม่ซับซ้อนได้ด้วยตนเอง นักเรียนจะมีแนวทางในการวิเคราะห์โจทย์ปัญหา เกิดความมั่นใจ และกล้าที่จะคิดวิเคราะห์สถานการณ์ที่โจทย์กำหนด จากนั้นครูจึงเพิ่มระดับความยากและความซับซ้อนของโจทย์มากขึ้น เพื่อฝึกกระบวนการคิดให้กับนักเรียน

2. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น ครูควรมีสื่อการเรียนรู้ที่ทำให้นักเรียนเห็นภาพได้ชัดเจนขึ้น เช่น การใช้สื่อรูปเสื้อและกางเกงที่แตกต่างกัน นำมาโยงเป็นแผนภาพต้นไม้จะทำให้นักเรียนเห็นภาพชัดเจนกว่าการที่ครูเขียนบนกระดานทั่วไป ซึ่งการใช้สื่อการเรียนรู้และการจัดกิจกรรมที่น่าสนใจจะช่วยกระตุ้นให้นักเรียนสนใจที่จะเรียนรู้ ไม่เบื่อหน่ายในการเรียน และมีเจตคติที่ดีต่อวิชาคณิตศาสตร์มากขึ้น

3. ขณะทำกิจกรรมการเรียนรู้ ครูควรสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม เช่น ความมีน้ำใจการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความพยายามในการค้นหาคำตอบด้วยตนเอง เป็นต้น นอกจากการปลูกฝังคุณธรรมให้กับนักเรียนแล้ว ในขณะทำกิจกรรมครูควรสังเกตนักเรียน ถ้านักเรียนทำได้ดีและถูกต้อง ครูควรชมเชยเพื่อเป็นกำลังใจให้นักเรียน

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียน โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม ในสาระการเรียนรู้อื่นๆ และระดับอื่นๆ

2. ควรศึกษาการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ SSCS

ร่วมกับการจัดการเรียนรู้แบบอื่นๆ เช่น การจัดการเรียนแบบร่วมมือเทคนิคการแบ่งกลุ่มแบบกลุ่มสัมฤทธิ์ (STAD) การจัดการเรียนรู้แบบสอนแนะให้รู้คิด (CGI) เป็นต้น

References

Iadchui. S. (2005). *The development of thinking ability of Pratomsuksa 6 students by using question-based learning*. Master of Education Thesis. Nakhon Ratchasima Rajabhat University. (in Thai)

Khammani, T. (2013). *Teaching Science: The knowledges for effective leaning management* (17th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Klubkaew, P. (2014). The study of Mathematics learning achievement and ability in solving problems of mathayomsuksa two students on quadratic equation with one variable by using SSCS model at PSU. Wittayanusorn school Sonkhla province. K*asetsart Educational Review, 29*(2), 149-156. (in Thai)

Ministry of Education. (2008). *The basic education core curriculum B.E. 2551 (A.D. 2008)*. Bangkok: Express Transportation Organization. (in Thai)

Mulkhom, S. (2009). *21 Leaning management methods: For improve thinking process.* Bangkok: Parbpim. (in Thai)

Natenimit, D. (2015). Effect of instructional inquiry model (5Es) and high-order questions on mathematical reasoning ability and mathematical concepts of function of Matthayomsuksa four students. *Journal of Education, 26*(3), 53-65. (in Thai)

National Institute of Educational Testing Service. (2016). *Summary of national educational testing basic education (O-NET), Mathayomsuksa 6, 2016* . Retrieved from http://www.newonetresult.niets.or.th/AnnouncementWeb/PDF/SummaryONETM6_2559.pdf. (in Thai)

Pakdeepong, B. (2015). The effects of SSCS learning management on ability of problem solving and itsimpact on Mathematics learning achievement in inequality of Matthayomsuksa 3 students. *Journal of education and social development, 10* (2), 212-222. (in Thai)

Pizzini, E. L, et al (1989). A Rationale for and the development of a problem solving model of instruction in science education. *Science Education, 73*(5), 523-534.

Sangkulab, N. (2004). *A comparative study of learning outcome on mathematics problem solving of decimal and percentage of fifth grade students taught by K W D L technique and IPST approach.* Master of Education Thesis. Silpakorn University. (in Thai)

Sirirungrueang, S. (2011). Effects of learning activities by using SSCS model on ability in learning mathematics on application of linear equation with one variable of Mathayomsuksa two students at Benchamatheputhit Changwat Phetchaburi School. *Kasetsart Educational Review, 26*(6), 13-24. (in Thai)

Sutthirat, C. (2010). *Questioning techniques for thinking development*. Nonthaburi: Sahamit. (in Thai)

The Institute for the Promotion of Teaching Science and Technology. (2012). *Professional mathematics teacher the way to success*. Bangkok: 3Q Media. (in Thai)

The Institute for the Promotion of Teaching Science and Technology. (2015). *PISA 2015 Results of Science reading and Mathematics*. Retrieved from https://drive.google.com/file/d/0BwqFSkq5b7zScUJOOV9ldUNfTlk/view (in Thai)

การบริหารจัดการการส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรี
Administration for Promotion of the New Theory of Agriculture in Thanyaburi District

กิรณา ระศรี และ สัมพันธ์ พลภักดิ์
Kirana Resri and Sampan Polpuk
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Master of Public Administration Program, Eastern Asian University

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา (1) สภาพปัญหาของการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีประผลสำเร็จ การศึกษานี้ เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรมในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาของการบริหารจัดการ ที่สำคัญ คือ อำเภอมีเจ้าหน้าที่ด้านส่งเสริมการเกษตรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัญหาการบริหารจัดการด้านความพอประมาณ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่สำคัญ คือ อำเภอควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสลผลสำเร็จ คือ การที่อำเภอได้รับความสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอจากรัฐบาล ภาครัฐ และภาคเอกชนในการดำเนินกิจกรรมสนับสนุนและส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การส่งเสริม, เกษตรทฤษฎีใหม่

Abstract

This research used a mixed method research methodology. The main objectives of this study were to study (1) problems of administration, (2) development guidelines of administration, and (3) main factors of the success of the development guidelines of administration for promotion of the new theory of agriculture of the Thanyaburi District. The research methodology was designed using the quantitative research as the principal. Questionnaires were used to collect data from 400 samples. Descriptive statistics analysis including, frequency, percentage, mean and standard deviation were used to analyze data. In addition, there was a supportive in-depth interview from 5 experts for qualitative data. Findings were as follows: (1) the main administrative problem was that the Thanyaburi District Administration has insufficient personnel working to promote the New Theory of Agriculture, (2) the major development guideline was Thanyaburi District should add more personnel to work

for the promotion of the New Theory of Agriculture, and (3) the main factors of the success of the development guideline was the district should have adequate budget support from public (government) and private sectors to carry out its activities.

Keywords: administration, promotion, the new theory of agriculture

บทนำ

อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชการบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 แบ่งเขตปกครองทั้งหมดออกเป็น 6 ตำบล ได้แก่ ตำบลบึงยี่โถ ตำบลประชาธิปัตย์ ตำบลบึงน้ำรักษ์ ตำบลบึงสนั่น ตำบลผักกูด และ ตำบลรังสิต มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แห่ง ประกอบด้วยเทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลเมือง 2 แห่ง และเทศบาลตำบล 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครรังสิต เทศบาลเมืองสนั่นรักษ์ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ และเทศบาลตำบลธัญบุรี มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 201,789 คน (กรมการปกครอง, 2559, น. 8)

การจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2557-2560 ของคณะกรรมการบริหารราชการจังหวัด แบบบูรณาการปทุมธานียึดเจตนารมณ์ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด แผนบริหารราชการแผ่นดิน แนวทางการ พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระดับชาติ และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นจังหวัด เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2557-2560 ซึ่งแต่ละส่วนราชการจะต้องนำไปเป็นกรอบในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 16 ในการกำหนดเป็นรายละเอียดของแต่ละโครงการที่จะดำเนินการในแต่ละปี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการขอจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี อันเป็นการผลักดันให้ประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาจังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2557-2560 ประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่กำหนด (สำนักงานจังหวัดปทุมธานี, 2557, น 1)

อำเภอธัญบุรีมีภารกิจดูแลส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่รักผิดชอบนั้น การบริหารจัดการด้านการส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงก็เป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่ง เพราะประชาชนอำเภอธัญบุรียังมีการทำเกษตรทฤษฎีใหม่ไว้บริโภคในครัวเรือน ลดค่าใช้จ่าย และสำหรับการจำหน่ายส่วนหนึ่ง ในสภาวะปัจจุบันประชาชนประสบกับปัญหาด้านเศรษฐกิจ ทำให้มีรายได้น้อย มีการแข่งขันสูง ดังนั้นการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงจึงเป็นการนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการประกอบอาชีพเพื่อความพอประมาณ พึ่งตนเองได้อย่างมีความสุขตามฐานานุรูปในสังคม

ระบบเกษตรทฤษฎีใหม่ที่จะนำไปสู่การเกษตรยั่งยืน โดยมีรูปแบบที่ดำเนินการมีลักษณะ เป็นระบบเกษตรผสมผสาน (integrated farming system) เป็นระบบการเกษตรที่มีการเพาะปลูกพืชหรือการเลี้ยงสัตว์ต่างๆ ชนิดอยู่ในพื้นที่เดียวกันภายใต้การเกื้อกูล ประโยชน์ต่อกันและกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยอาศัยหลักการอยู่รวมกันระหว่างพืช สัตว์ และสิ่งแวดล้อมการอยู่รวมกันอาจจะอยู่ในรูปความสัมพันธ์ระหว่างพืชกับพืช พืชกับสัตว์หรือสัตว์กับสัตว์ก็ได้ระบบเกษตรผสมผสานจะประสบผลสำเร็จได้ จะต้องมีการวางรูปแบบ และดำเนินการ โดยให้ความสำคัญต่อกิจกรรม แต่ละชนิดอย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม มีการใช้แรงงาน เงินทุน ที่ดิน ปัจจัยการผลิตและทรัพยากร ธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนรู้จักนำวัสดุเหลือใช้จากการผลิตชนิดหนึ่งมาหมุน เวียนใช้ประโยชน์กับการผลิตอีกชนิดหนึ่งกับการผลิตอีกชนิดหนึ่งหรือหลายชนิด ภายในไร่นาแบบครบวงจร ตัวอย่างกิจกรรมดังกล่าว เช่น การเลี้ยงไก่ หรือสุกรบนบ่อปลา การเลี้ยงปลาในนาข้าว การเลี้ยงผึ้งในสวนผลไม้ เป็นต้น โดยนำแนวทางในการนำหลัก

เศรษฐกิจพอเพียงมาปฏิบัติเพราะเกษตรทฤษฎีใหม่ คือ การเลี้ยงตัวเองได้ในระดับชีวิตที่ประหยัด มีการผลิตที่พึ่งตนเองได้ด้วยวิธีง่ายๆ ค่อยเป็นค่อยไปตามกำลัง ให้พอมีพอกินไม่อดอยาก มีการผลิตข้าวบริโภคพอเพียงประจำปี หลักการของเกษตรทฤษฎีใหม่ คือ การทำไร่นาสวนผสมและการเกษตรผสมผสาน มีการปลูกพืชผักสวนครัว การทำปุ๋ยหมักปุ๋ยคอกและใช้วัสดุเหลือใช้มาเป็นปัจจัยการผลิตปุ๋ย เพื่อ ลดค่า ใช้จ่าย และบำรุงดิน

ทฤษฎีใหม่ตามแนวพระราชดำริ อาจเปรียบเทียบกับหลักเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งส่งเสริมให้ชุมชนหรือเครือข่ายวิสาหกิจสร้างความร่วมมือกับองค์กรอื่นๆ ในประเทศ เช่น บริษัทขนาดใหญ่ ธนาคาร สถาบันวิจัย เป็นต้น ซึ่งความร่วมมือเช่นนี้จะเป็นประโยชน์ในการสืบทอด ภูมิปัญญา แลกเปลี่ยนความรู้ เทคโนโลยี และบทเรียนจากการพัฒนาตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงทำให้ประเทศอันเป็นสังคมใหญ่ที่ประกอบด้วยชุมชน องค์กร และธุรกิจต่างๆ ที่ดำเนินชีวิตอย่างพอเพียงกลายเป็นเครือข่ายชุมชนพอเพียงที่เชื่อมโยงกันด้วยหลักไม่เบียดเบียน แบ่งปัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ในที่สุด

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ของอำเภอธัญบุรีเกี่ยวกับด้านการส่งเสริมการเกษตรให้กับประชาชน เนื่องจากพบว่า อำเภอธัญบุรีมีปัญหาในการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอยู่หลายประการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการการส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรี

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรี

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการบริหารจัดการการส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีประสบผลสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ประกอบด้วย (1) การบริหารจัดการ ผู้ศึกษานำความหมายของคำว่า “การบริหารจัดการ” มาจากการให้ความหมายของ นักวิชาการ 5 ท่าน ประกอบด้วย ประกอบด้วย Shermerhorn (1999, pp. G-2) Certo, (2007, p. 555), Taylor (1967, p. 27) Weber (1996, p. 340) และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550, น. 2-4) มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการที่เป็นแนวคิดของผู้ศึกษา สรุปความหมายของการบริหารจัดการได้ว่า หมายถึง กระบวนการในการบริหารจัดการของอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ที่มีจุดมุ่งหมายนำไปสู่ความเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง แนวทางหรือวิธีการดำเนินการใดๆ ที่อำเภอธัญบุรีได้วางแผน ตั้งเป้าหมายและกำหนดกลยุทธ์ไว้ เพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และต่อประเทศชาติโดยรวมตามแนวทางการบริหารจัดการ โดยคำนึงถึงแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ รวมทั้งการนำกรอบแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (2) การส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ ผู้ศึกษาได้นำความหมายของคำว่า “การส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่” มาจากแนวคิดของ วัชรา ไชยสาร (2546, น. 51 - 52) มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ที่เป็นแนวคิดในการศึกษา สรุป ความหมายได้ว่า การส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ หมายถึง กระบวนการที่หน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานหลักใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโดยการสนับสนุนทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทรัพยากรที่จำเป็นอื่นๆ ในขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด วางแผน ดำเนินการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาโดยสมัครใจ การให้ประชาชนเข้าร่วมกับกระบวนการตัดสินใจในการดำเนินงานของภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอ

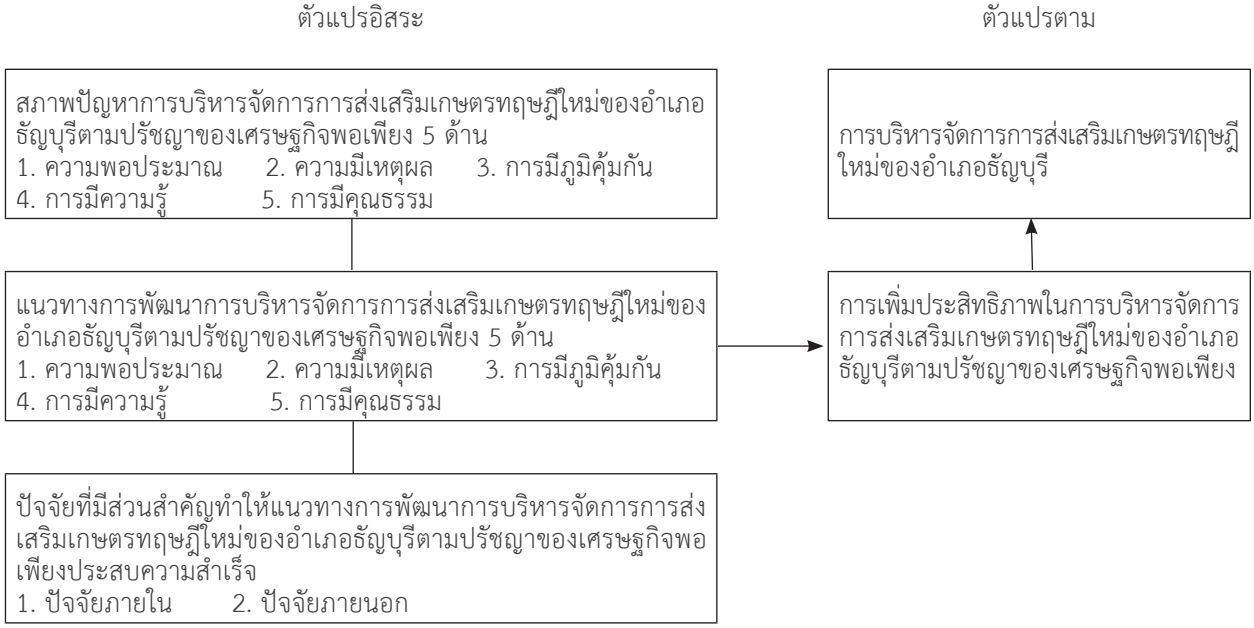
ธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้แก่ประชาชน โดยอำเภอธัญบุรีมีการบริหารจัดการด้านการให้ความรู้ ทักษะ เกี่ยวกับเกษตรทฤษฎีใหม่ ตลอดจนเทคโนโลยีที่จำเป็นในการดำเนินการเกี่ยวกับการทำเกษตรกรรมให้แก่ประชาชนในเขตรับผิดชอบ อีกทั้งการจัดหาตลาดรองรับผลิตผลการเกษตร หากประชาชนสามารถผลิตได้มากเกินกว่าการบริโภคในครัวเรือนก็จะนำมาจำหน่ายต่อไป

ทฤษฎี ผู้ศึกษานำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ที่มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) การมีความรู้ (5) การมีคุณธรรม ผู้ศึกษาได้นำเป้าหมายของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้านหลักมาตั้งเป็นกรอบสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555, น. 17)

งานวิจัยของวารุณี ชินวินิจกุล (2549, น 69) ศึกษาเรื่อง กระบวนการเรียนรู้ของชุมชนตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง: กรณีศึกษาชุมชนไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ผู้นำชุมชนใช้กระบวนการสร้างปัญญาเป็นเครื่องมือการพัฒนาและให้โอกาสคน ซึ่งจะต้องสอดคล้องเหมาะสมกับสภาพของชุมชนด้วยการนำเอาวิทยาการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้กับภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีอยู่ ทั้งนี้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกระบวนการเรียนรู้ของชุมชนไม้เรียง ขึ้นอยู่การเรียนรู้กับคน ความรู้ ทรัพยากร การฟื้นฟูความสัมพันธ์ในอดีตของตนในชุมชนให้กลับคืนมา โดยวงจรของการพัฒนาจะดำเนินการไปตามครรลองธรรมชาติ เพื่อให้คนเกิดความมั่นใจในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ใช้องค์กรชุมชนและเครือข่ายเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาการเรียนรู้ และใช้แนวทางการพัฒนาธุรกิจชุมชนแบบครบวงจรเป็นกระบวนการที่จะนำไปสู่ฐานคิดของการพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อความพอเพียงอย่างแท้จริง

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยกรอบแนวคิดหลักส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อสภาพปัญหาการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก สำหรับกรอบแนวคิดหลักในส่วนที่เป็นตัวแปรตาม คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้การการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 3 ประเภท ได้แก่ (1) เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (2) เก็บข้อมูลปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และ (3) จากการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรมในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 6 ตำบล มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 94,335 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2559)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้แทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งในที่นี้ หมายถึง ประชากรในเขตพื้นที่อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ที่ถูกเลือกเป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1967, น. 398) โดยตั้งค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95.00 %

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างได้จากได้จากการสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงบุคคล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งใช้เป็นข้อมูลเสริมการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม แบบมาตราประเมินค่า หรือมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง น้อย ตามแบบของ Likert (1961, น. 166-169) ที่ผ่านการทดสอบค่าความเที่ยงตรง (IOC) ที่ระดับ 0.86 และค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.93 เป็นเครื่องมือในเก็บการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกแบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือสัมภาษณ์เฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ 3 วิธี คือ (1) จากเอกสารเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง และการสร้างแบบสอบถาม และนำไปใช้ในการสรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ (2) เก็บข้อมูลปริมาณจากการวิจัยสนามโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และเก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์กลับมาได้ 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ต่อจากนั้น ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้งเพื่อนำเข้าสู่การดำเนินการตาม ขั้นตอนของการศึกษาต่อไป และ (3) เก็บข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เป็นการวิเคราะห์แสดงผลการศึกษาในรูปของตารางประกอบกับการใช้รูปแบบของการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ผลการศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.87, SD=0.456) ต่อภาพรวมสภาพปัญหาการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน โดยมีค่า

เฉลี่ยรวมของแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ด้านความพอประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.28, SD=0.696) (2) ด้านการมีคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.92, SD = 0.883) (3) ด้านการมีความรู้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.88, SD=0.876) (4) ด้านความมีเหตุผล กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.75, SD=0.521) และ (5) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย ($\overline{X}$=1.55, SD=0.760) ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.82, SD=0.686) ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ด้านความพอประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.98, SD=0.819) (2) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.83, SD=0.693) (3) ด้านความมีเหตุผล กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.80, SD=0.691) (4) ด้านการมีความรู้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.74, SD=0.702) และ (5) ด้านการมีคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.74, SD=0.795) ตามลำดับ ดังตาราง 1

ตาราง 1

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำแนกตามค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน และค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย

ปัญหา	แนวทางการพัฒนา
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน (SD)	
1.8 7 (0.456)	1.82 (0.686)
ค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย (SD)	
1. ด้านความพอประมาณ 2.28 (0.696) ได้แก่ คำถามที่ว่า “อำเภอมีเจ้าหน้าที่ด้านส่งเสริมการเกษตรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน”	1. ด้านความพอประมาณ 1.98 (0.819) ได้แก่ คำถามที่ว่า “การส่งเสริมการเกษตรของอำเภอควรมีความต่อเนื่องในการส่งเสริม ทำให้เกษตรกรมีความรู้ในการนำแนวคิดทฤษฎีใหม่ไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง”
2. ด้านการมีคุณธรรม 1.92 (0.883)	2. ด้านการมีภูมิคุ้มกัน 1.83 (0.693)
3. ด้านการมีความรู้ 1.88 (0.876)	3. ด้านความมีเหตุผล 1.80 (0.691)
4. ด้านความมีเหตุผล 1.75 (0.521)	4. ด้านการมีความรู้ 1.74 (0.702)
5. ด้านการมีภูมิคุ้มกัน 1.55 (0.760)	5. ด้านการมีคุณธรรม 1.74 (0.795)

3. ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.82, SD=0.622) ต่อภาพรวมปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ด้านปัจจัยภายนอก กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.89, SD=0.631) ว่า การที่อำเภอได้รับความสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอจากรัฐบาล ภาครัฐ และภาคเอกชนในการดำเนินกิจกรรม

สนับสนุนและส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ให้กับประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง (2) ด้านปัจจัยภายใน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.76, SD =0.696) ว่า การที่เจ้าหน้าที่ของอำเภอ และส่วนงานที่เกี่ยวข้องมีความรู้และความสามารถอย่างเพียงพอในการส่งเสริมการเกษตรทฤษฎีใหม่ให้กับประชาชนได้อย่างถูกต้อง ถูกวิธี และสอดคล้องเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ รวมถึงสามารถส่งเสริมให้เกษตรกรสามารถเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลจากการสัมภาษณ์แนวลึกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ปรากฏว่า

1. ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเห็นว่า อำเภอธัญบุรีมีเจ้าหน้าที่ด้านส่งเสริมการเกษตรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ อำเภอไม่ได้ส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรทฤษฎีใหม่แบบปลอดสารพิษ หรือเพื่อความปลอดภัยของตนเองและผู้บริโภค

2. ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเห็นว่า การส่งเสริมการเกษตรของอำเภอควรมีความต่อเนื่องในการส่งเสริมเพื่อจะทำให้เกษตรกรมีความรู้ในการนำแนวคิดทฤษฎีใหม่ไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

3. ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเห็นว่า การที่อำเภอได้รับความสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอจากรัฐบาล ภาครัฐ และภาคเอกชนในการดำเนินกิจกรรมสนับสนุนและส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ให้กับประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง

การอภิปรายผล

1. จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.87, SD=0.456) ต่อภาพรวมสภาพปัญหาการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า แม้อำเภอธัญบุรีมีเจ้าหน้าที่ด้านส่งเสริมการเกษตรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และ การส่งเสริมการเกษตรของอำเภอยังขาดความต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนขาดความรู้ในการนำแนวคิดทฤษฎีใหม่ไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ในขณะเดียวกันก็มีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกว่า เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรของอำเภอไม่ได้ส่งเสริมให้เกษตรกรนำภูมิปัญญาพื้นถิ่นมาปรับใช้ในการทำการเกษตรทฤษฎีใหม่เพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการผลิต และ อำเภอไม่ได้ส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรทฤษฎีใหม่แบบปลอดสารพิษ หรือเพื่อความปลอดภัยของตนเองและผู้บริโภค แต่ประชาชนยังมีช่องทางในการเรียนรู้จากสื่อต่างๆ และเรียนรู้จากเพื่อนเกษตรกรด้วยกันที่มีประสบการณ์ จึงทำให้ประชาชนสามารถลงมือทำเกษตรทฤษฎีใหม่ได้ในระดับหนึ่ง

2. จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.82, SD=0.686) ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การส่งเสริมการเกษตรของอำเภอควรมีความต่อเนื่องในการส่งเสริม เพื่อให้เกษตรกรมีความรู้ในการนำแนวคิดทฤษฎีใหม่ไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและต่อเนื่อง แต่ในทางปฏิบัตินั้นยังไม่บรรลุเป้าหมายให้เป็นรูปธรรมในทุกตำบลของอำเภอธัญบุรี จึงทำให้ตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

3. จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.82, SD=0.662) ต่อภาพรวมปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ

ด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การดำเนินงานของอำเภอธัญบุรีในด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ ผู้บริหาร เกษตรอำเภอ และผู้เกี่ยวข้อง ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อขอรับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากรัฐบาล ภาครัฐ และภาคเอกชนในการดำเนินกิจกรรมสนับสนุนและส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ให้กับประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง จึงจะทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จได้ สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่สัมภาษณ์แนวลึกทั้ง 5 คน ที่ล้วนเห็นว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาประสบผลสำเร็จได้ ได้แก่ การที่อำเภอได้รับความสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอจากรัฐบาล ภาครัฐ และภาคเอกชนในการดำเนินกิจกรรมสนับสนุนและส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ให้กับประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อำเภอธัญบุรีควรการส่งเสริมการเกษตรกรอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้เกษตรกรมีความรู้ในการนำแนวคิดทฤษฎีใหม่ไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อำเภอธัญบุรีควรได้รับความสนับสนุนด้านงบประมาณ และทรัพยากรอื่นๆ อย่างเพียงพอจากรัฐบาล ภาครัฐ และภาคเอกชนในการดำเนินกิจกรรมสนับสนุนและส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ให้กับประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำการศึกษาเพื่อต่อยอดจากการศึกษาครั้งนี้เพื่อค้นหาองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมในหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากอำเภอธัญบุรีเพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต่อไป อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาหรือการวิจัยครั้งต่อไป อาจนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาเป็นแนวคิดในครั้งนี้ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษาก็ได้ หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้งหมดทุกด้าน ในทางตรงข้ามอาจเพิ่มจำนวนด้านหรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ตามความเหมาะสม แต่ควรให้เหตุผลกำกับไว้ด้วยเสมอ

2. ทำการศึกษาวิจัยแบบเจาะลึกแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการส่งเสริมเกษตรทฤษฎีใหม่ของอำเภอธัญบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงแต่ละด้าน โดยเปรียบเทียบหรือเทียบเคียงกับอำเภออื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

References

Certo, C. S. (2007). *Modern management*. New York: Prentic-Hall.

Chaisan, W. (2003). *The right to information of official information*. Bangkok: Nititam. (in Thai)

Department of Interior, Ministry of Interior. (2016). *Population statistics of Thanyaburi distric, Pathumthani province*. Bangkok: Author. (in Thai)

Likert, R. A. (1961). *New pattern of management*. New York: McGrew-Hill.

Shermerhorn, J. R. (1999). *Management*. New York: John Wiley & Son.

Shinwinigul, W. (2006). *The learning process based on the sufficiency economy: A case study of Myterieng community, Chawang district, Nakhon Sri Thammara province*. Master of Arts Thesis, National Institute of Development Administration. (in Thai)

Taylor, F. W. (1967). *Principles of scientific management*. New York: Norton Library.

The Office of the National Economic and Social Development Board. (2012). *From the philosophy of sufficiency economy to practice over a decade.* Bangkok: Daoreok Communications. (in Thai)

The Office of Pathumthani Province. (2014). *Pathumthani provincial development plan 2014 - 2016.* Pathumthani: Author. (in Thai)

Weber, M. (1996). *The theory of social and economic organization*. New York: Free Press.

Wiruchnipawan, W. (2007). *Administration and development management*. Bangkok: Exponetnet. (in Thai)

Yamane, T. (1967). *Elementary sample theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentic-Hall.

การบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมา

The Public Relations Administration for Promoting Farmers in Terms of the Sustainable Agriculture in Nakhon Ratchasima Province

กวินพัฒน์ เอี่ยมโคกสูง และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

Kawinpat Aiamkoksoong and Sampan Polpak

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์ และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมาประสบผลสำเร็จ การวิจัยเป็นแบบผสมผสานซึ่งเน้นการวิจัยเชิงปริมาณและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม กลุ่มตัวอย่าง คือ เกษตรกร จำนวน 1,107 คน สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือ การวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ จังหวัดไม่ได้ประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรทราบถึงปัญหาการทำการเกษตรของเกษตรกรในสภาพปัจจุบันที่มีปัญหาทั้งในด้านการผลิต การตลาด และการมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากเท่าที่ควร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ จังหวัดควรรณรงค์ในด้านการประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรทราบถึงปัญหาการทำการเกษตรในปัจจุบันที่มีปัญหาด้านการผลิต การตลาด และมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้มากเท่าที่ควร และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมาประสบผลสำเร็จ คือ หน่วยงานด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนให้การสนับสนุนงานด้านการประชาสัมพันธ์ในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการประชาสัมพันธ์, การส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรแบบยั่งยืน

Abstract

The objectives of this study were to examine (1) the problems of Public Relations Administration, (2) development guidelines of Public Relations Administration and (3) main factors for the success of the development guidelines of administration of Public Relations Administration for promoting farmers in terms of the sustainable agriculture in Nakhon Ratchasima Province. The research methodology of this study was designed as mix method research using quantitative research principle means data and supported by qualitative research. The quantitative research was the survey research for collecting large field data with questionnaires. The samples were 1,107 agricultural farmers. The total of the sample was calculated by using Taro Yamane ‘s Formula. Statistics exercised

were frequency, percentage, mean, and standard derivation and qualitative research which used sample data analysis tools. The results of the study were (1) the major problem of public relations administration was the provincial officers did not inform the farmers about the marketing problems and the effects on environment as they could have informed them. This would have caused the farmers to adapt the appropriate methods for substantial and sustainable agriculture resulting in stable incomes, (2) the major development guideline of public relations administration was the provincial officers should promote and disseminate accurate information to the present farmers about the marketing problems and conditions and the effects on the environment as much as possible, (3) the main factor taking important part of the development guidelines of public relations administration was that all departments, state and public, support the dissemination of agricultural information in every single work process.

Keywords: public relations administration, promoting farmers in terms of the sustainable agriculture

บทนำ

ภาคการเกษตรของจังหวัดนครราชสีมาในสภาพปัจจุบันยังมีการทำเกษตรในรูปแบบเดิม ด้วยความเชื่อดั้งเดิมของเกษตรกร ทำให้เกิดประสบปัญหาต่างๆ มากมายต่อสภาวะแวดล้อม หรือแม้แต่ตัวเกษตรกรเอง ปัจจุบันในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้การพัฒนาประเทศไปทางในสายกลาง โดยให้มีการพัฒนาปฏิรูปการเกษตรกรรมมาเป็นรูปแบบการทำเกษตรกรรมยั่งยืน ซึ่งเป็นระบบการทำเกษตรที่ให้ความสำคัญกับระบบนิเวศโดยจะช่วยฟื้นฟูและอนุรักษ์ทรัพยากรในไร่นาและสิ่งแวดล้อม ลดการพึ่งพาปัจจัยภายนอกให้ได้มากที่สุด ซึ่งการทำเกษตรกรรมยั่งยืนนั้น ต้องมีความรู้ความเข้าใจในการทำเกษตรกรรมยั่งยืนอย่างถ่องแท้ ต้องได้รับข้อมูล ข่าวสาร ในด้านการทำเกษตรกรรมยั่งยืนจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือจากการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เกษตรกรรมยั่งยืนจากหน่วยงาน องค์กรต่างๆ

สภาพปัญหาต่างๆ ทางด้านการประชาสัมพันธ์ทำให้เกษตรกรยังไม่เข้าใจถ่องแท้ในการทำเกษตรกรรมยั่งยืน อีกทั้งยังมีความเชื่อเดิมๆ ในสิ่งที่เกษตรกรทำอยู่จึงทำให้เกษตรกรยังยึดถือการทำเกษตรแบบเดิมๆ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่างๆ ต่อสภาวะแวดล้อม ในการทำการเกษตรกรรมและสภาพความเป็นอยู่รวมถึงคุณภาพชีวิตของเกษตรกรอีกด้วย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่เกี่ยวกับ “การบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมา” ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) เงื่อนไขความความรู้ และ (5) เงื่อนไขคุณธรรม ทั้งนี้ มีปัญหาการวิจัย คือ “จังหวัดไม่ได้ประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรทราบถึงปัญหาการทำการเกษตรของเกษตรกรในสภาพปัจจุบันที่มีปัญหาทั้งในด้านการผลิต การตลาด และการมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากเท่าที่ควร” เนื่องจากจังหวัดนครราชสีมาดำเนินการด้านประชาสัมพันธ์โดยนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ไม่สอดคล้องกับหลักการและเงื่อนไขของปรัชญาเท่าที่ควร ทำให้ในช่วงเวลาที่ผ่านมาจังหวัดนครราชสีมามีสภาพปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์

จากปัญหาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเกษตรกรรมยั่งยืน ไม่ชัดเจน ไม่ครอบคลุม และไม่หลากหลายช่องทาง ขาดความต่อเนื่อง อีกทั้งยังขาดงบประมาณที่เพียงพอ ทำให้เกษตรกรไม่สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารได้ครบถ้วนและถูกต้อง ทำให้เกษตรกรประสบปัญหาการ

ผลิตเกษตรกรรม ทำให้เกิดปัญหาต่อระบบเกษตรกรรม และมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง "การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการผลิตตามแนวทางการพัฒนาเกษตรกรรมยั่งยืน" โดยนำกรอบแนวคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน มาปรับใช้ พร้อมทั้งคาดหวังว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ และด้านการปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมา

2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมา

3. ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมาประสบผลสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

วิทย์ ศิวะศริยานนท์ (2541, น. 3) กล่าวถึงหลักประชาสัมพันธ์ ควรปฏิบัติดังต่อไปนี้ คือ ต้องมุ่งประโยชน์ส่วนรวมเป็นใหญ่เป็นเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของประชาสัมพันธ์ต้องจิตใจกลุ่มต่างๆ เนื่องจากงานประชาสัมพันธ์เป็นงานประสานดังนั้นนโยบายของรัฐบาลหรือองค์การที่ตนเป็นเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อย่างซาบซึ้ง นับเป็นเรื่องที่สำคัญต้องรู้เทคนิคของเครื่องมือสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เพื่อให้ได้ประโยชน์มากขึ้น ต้องยึดหลักความจริง ความซื่อสัตย์สุจริตเป็นหลัก ข้อนี้สำคัญมาก ถ้าเราประชาสัมพันธ์โดยไม่ใช้ความจริง หรือความซื่อสัตย์สุจริตแล้ว ผลสุดท้ายที่ได้รับก็คือความไม่เชื่อถือจากสาธารณชน ต้องปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นการทำงานจึงต้องมีแผน และเป็นกระบวนการที่ได้วางแผนไว้แล้วอย่างดีจึงจะบรรลุเป้าหมาย ต้องเปิดเผยไม่มีเงื่อนงำ ต้องเปิดเผยข้อมูลสิ่งต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา บุคลากรที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ตลอดจนอุปกรณ์การประชาสัมพันธ์ต้องมีคุณภาพสูง การประชาสัมพันธ์ต้องมุ่งให้เข้าถึงผู้มีอิทธิพลในสังคมเป็นประการแรก ผู้มีอิทธิพล คือผู้ที่มีความคิดอ่านหรือการกระทำที่เชื่อของคนหมู่มาก

การส่งเสริมเกษตรยั่งยืน จำเป็นต้องกล่าวถึงแนวคิด หรือกระบวนทัศน์ในการพัฒนาแนวคิดของนโยบายในการพัฒนาระบบเกษตรยั่งยืนในปัจจุบัน มิได้มุ่งเน้นกระบวนทัศน์ในการแก้ไขปัญหาพื้นฐาน คือการพึ่งพาตนเองของเกษตรรายย่อย ทำให้การส่งเสริมโดยส่วนใหญ่จึงนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิต มากกว่าการสร้างความสามารถในการพึ่งตนเองของเกษตรรายย่อย นโยบายเช่นนี้ จะไม่ได้แก้ปัญหาของเกษตรกรที่ผ่านมา เช่น ปัญหาการพึ่งพิงปัจจัยภายนอกมากเกินไป ทั้งปัจจัยการผลิตและความรู้ การพึ่งตลาดส่งออกเป็นด้านหลัก มากกว่าการสร้างความมั่นคงทางอาหารให้เกิดขึ้นในระดับครอบครัวชุมชน ฯลฯ ทำให้เกษตรกรต้องเสี่ยงกับระบบการตลาด และขาดอำนาจการต่อรองเหมือนดังที่เคยเป็นมา นอกจากนั้น ยังเกิดความสับสนของการพัฒนาระบบเกษตรยั่งยืน เนื่องจากมีการส่งเสริมระบบเกษตรยั่งยืน ทำให้ดูเหมือนว่า การทำเกษตรยั่งยืนเกิดขึ้นจำนวนมาก แต่เมื่อดูตัวเลขการนำเข้าสารเคมีกำจัดศัตรูพืช และสารแค่กำจัดวัชพืชยังมิได้ลดลง สิ่งที่ลดลงบ้างคือ ปุ๋ยเคมีเนื่องจากราคาแพง ประกอบกับความรู้ด้านการผลิตปุ๋ยอินทรีย์มีมากพอ และสามารถพัฒนาให้ได้คุณภาพ ทำให้เกษตรกรหันมาใช้ปุ๋ยอินทรีย์ ปุ๋ยชีวภาพมากขึ้น แสดงให้เห็นว่า ความเข้าใจการพัฒนาระบบเกษตรกรรมยั่งยืน โดยเฉพาะเกษตรอินทรีย์นั้น ยังมีข้อจำกัด รวมทั้งเมื่อมุ่งเน้นการส่งออกเป็นด้านหลัก ย่อมทำให้การผลิตมีข้อจำกัดไปด้วย หากทำความเข้าใจให้ชัดเจนถึงระบบเกษตรยั่งยืน พบว่า มีคำหลายคำที่กล่าวถึงระบบเกษตรในแนวทางนี้ เช่น เกษตรอินทรีย์ เกษตรยั่งยืน เกษตรทางเลือก เกษตรผสมผสาน เกษตรทฤษฎีใหม่ เกษตรปลอดสารเคมี ฯลฯ (สุภา ใยเมือง, 2549)

สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดนครราชสีมา (ส.ปชส.นม.) เป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค ที่จัดตั้งขึ้นในรอบปีที่ 2 ของกรมประชาสัมพันธ์ คือ จัดตั้งเมื่อปี

พุทธศักราช 2528 มีที่ตั้งอยู่ภายใน อาคารศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา มีภารกิจหน้าที่ คือ ให้คำปรึกษาด้านการประชาสัมพันธ์แก่ผู้บริหาร รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน, กำหนดแผนงานประชาสัมพันธ์ของจังหวัด ตามกรอบการบริหาร ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและบูรณาการแผนประชาสัมพันธ์จังหวัดและแผนพัฒนากลุ่มจังหวัด ดำเนินการประชาสัมพันธ์ เพื่อเพิ่มโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมที่ดีขึ้น โดยใช้กระบวนการประชาสัมพันธ์ เครือข่ายอาสาประชาสัมพันธ์ฯ และการสื่อสารมวลชนทุกรูปแบบ และ ติดตามรับฟังทัศนคติและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในจังหวัด

สำนักงานเกษตรจังหวัดนครราชสีมา มีภารกิจเพิ่มศักยภาพของเกษตรกร ในการผลิต การแปรรูป การเพิ่มมูลค่าในสินค้าเกษตร การกำหนดมาตรการและแนวทางในการส่งเสริมการเกษตร การควบคุมคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ตลอดจนการถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรสู่เกษตรกร เพื่อสร้างรายได้และความมั่นคงในการผลิตและประกอบอาชีพการเกษตร โดยมีอำนาจหน้าที่ คือ ส่งเสริม และพัฒนาเกษตรกรและองค์กรเกษตรกร , ฝึกอาชีพเกษตรกร และให้บริการทางการเกษตร , พัฒนา ส่งเสริม และประสานการถ่ายทอดความรู้ด้านการผลิตและการจัดการผลผลิต ประมง และปศุสัตว์ แก่เกษตรกร และ ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดเป็นอำนาจหน้าที่ของกรมส่งเสริมการเกษตร หรือตามที่กระทรวง หรือ คณะรัฐมนตรีมอบหมาย

กรอบแนวคิดการวิจัย

สภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน
1. ความพอประมาณ 2. ความมีเหตุผล 3. การมีภูมิคุ้มกัน
4. เงื่อนไขความรู้ 5. เงื่อนไขคุณธรรม

↓

แนวทางการพัฒนาบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมา ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน
1. ความพอประมาณ 2. ความมีเหตุผล 3. การมีภูมิคุ้มกัน
4. เงื่อนไขความรู้ 5. เงื่อนไขคุณธรรม

↑

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ
1. ปัจจัยภายนอก 2. ปัจจัยภายใน

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (mixed research method) โดยผู้ศึกษาวิจัยให้ความสำคัญกับการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลักเพื่อหาข้อเท็จจริงและนำมาใช้เป็นข้อมูลในการจากแจกแบบสอบถามซึ่งกลุ่มเป้าหมายคือ เกษตรกรในจังหวัดนครราชสีมา และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview) แบบเฉพาะเจาะจงจำนวน 9 คน มาสนับสนุนหรือเทียบเคียงกับผลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ จำนวนเกษตรกรทั้งหมดที่ทำการศึกษาในพื้นที่ของจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 266,874 คน (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2559) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ จำนวนตัวแทนของเกษตรกรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งในที่นี้หมายถึง เกษตรกรในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ที่ถูกเลือกเพื่อเป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,107 คน ซึ่งได้มาจากขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane, 1967, p. 398)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณในการศึกษาครั้งนี้จึงได้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณดังกล่าว ในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้างเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (structured in-depth interview form) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับสถิติที่ใช้สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ คือ สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) สถิติร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

1. ปัญหาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) ความมีภูมิคุ้มกัน (4) เงื่อนไขคุณธรรม (5) ด้านเงื่อนไขความรู้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด กับปัญหาด้านความมีเหตุผล ที่ว่า จังหวัดไม่ได้ประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรทราบถึงปัญหาการทำการเกษตรของเกษตรกรในสภาพปัจจุบันที่มีปัญหาทั้งในด้านการผลิต การตลาด และการมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากเท่าที่ควร

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้านดังกล่าว อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ด้านความเหตุผล เป็นแนวทางการพัฒนาที่สำคัญที่สุด ที่ว่าจังหวัดควรรณรงค์ในด้านการประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรทราบถึงปัญหาการทำการเกษตรในปัจจุบันที่มีปัญหาด้านการผลิต การตลาด และมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้มากเท่าที่ควร ซึ่งเกษตรกรควรปรับเปลี่ยนวิธีการผลิตไปสู่การทำเกษตรกรรมยั่งยืนเพื่อความมั่นคงในด้านรายได้

3. ปัจจัยภายในและภายนอกที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมาประสบผลสำเร็จ ด้านปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก พบว่า ปัจจัยภายใน ได้แก่ ผู้บริหารของจังหวัดมีวิสัยทัศน์ที่ดี มีภาวะผู้นำสูง ให้ความสำคัญกับงานประชาสัมพันธ์รวมถึงให้การสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกษตรกรทำเกษตรยั่งยืนกว้างขวางออกไป พร้อมทั้งพิจารณาให้ความสนับสนุนในด้านงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ให้อย่างเพียงพอ และปัจจัยภายนอก ได้แก่ หน่วยงานด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนให้การสนับสนุนงานด้านการประชาสัมพันธ์ในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน

4. ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ปัจจัยภายในและภายนอกที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ และประสิทธิภาพ

ในการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมา ตามกรอบแนวคิด การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า

1) ปัญหาพัฒนาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมา ที่ว่า จังหวัดไม่ได้ประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรทราบถึงปัญหาการทำการเกษตรของเกษตรกรในสภาพปัจจุบันที่มีปัญหาทั้งในด้านการผลิต การตลาด และการมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากเท่าที่ควร พบว่า พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลสำคัญไว้ว่า เกษตรกรทำการผลิตอย่างใดอย่างหนึ่งมากเกินไป ทำให้ผลผลิตนั้นล้นตลาด และถ้าทำเกษตรกรรมซ้ำๆอย่างใดอย่างหนึ่ง ทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม แต่นโยบายรัฐบาลก็ยังขัดกับหลักที่ว่า ยังเสริมให้เกษตรกรทำการผลิตอย่างเดียว เช่น ให้เกษตรกรทำพืชพรรณอย่างเดียวบนนาแปลงใหญ่ มันสำปะหลังแปลงใหญ่ คล้ายกับว่าต้องการให้เกษตรมารวมกลุ่มกัน เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการ และเพื่อให้มีอุปกรณ์ที่จะใช้ร่วมกัน ซึ่งสวนทางกับการทำการผลิตแบบผสมผสาน ทำให้เกษตรกรเกิดความสับสน และเมื่อเกิดปัญหาล้นตลาดหรือ ประสบปัญหาพืชพรรณ ทำให้เกษตรกร เกิดภาวะขาดทุน ราคาพืชผลทางเกษตรกรตกต่ำ ไม่มีหลักประกัน ทุกอย่างเป็นไปตามกลไกของตลาด เราจะทำอย่างไรให้เกษตรกรเข้าใจว่าทำไมต้องปรับเปลี่ยน ทำไปแล้วก็ไม่มีตลาดรองรับ ควรมีการประชาสัมพันธ์ และควรการรณรงค์เรื่องการเกษตร และแนะนำแนวทางการทำเกษตรกรรมยั่งยืน เพื่อให้ทันและเข้าใจกลไกของการตลาด และเป็นผลดีต่อสิ่งแวดล้อม

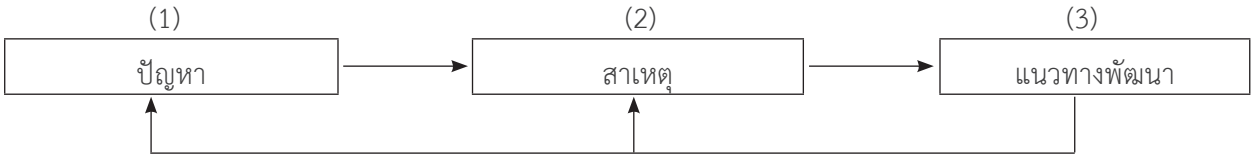
2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมา ที่ว่า “จังหวัดนครราชสีมาควรมีนโยบายที่ชัดเจนทำให้รู้แนวทางในการที่จะส่งเสริมให้เกษตรกรหันมาทำเกษตรกรรมยั่งยืน” พบว่า ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน ล้วนเห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลสำคัญไว้ว่า ควรจะเป็นไปในทิศทางใดที่จะสามารถเปลี่ยนทัศนะคติของเกษตรกร หรือปลูกฝังความคิดใหม่ให้เกษตรกรเปลี่ยนจากการทำเกษตรเดิมในรูปแบบเดิม หรือที่เรียกว่า เกษตรเชิงเดี่ยว หันมาทำเกษตรยั่งยืน หรือที่เรียกว่า เกษตรผสมผสาน และนโยบายนั้นต้องเป็นที่ชัดเจน เห็นประโยชน์ และคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงด้านกลไกของตลาด ความต้องการของตลาด และปัญหาหรือปัจจัยการผลิตเกษตรกรรมในด้านต่างๆ เพื่อให้เกษตรกรได้รับรู้ รับทราบ ข่าวสาร เพื่อผลิตเกษตรกรรมได้ตรงกับความเป็นจริงของตลาดในปัจจุบัน เพื่อป้องกันผลผลิตล้นตลาด ทำให้เกษตรกรขาดทุน และควรเน้นให้เกษตรกรหันมาผลิตเกษตรกรรมที่ไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกพืชหมุนเวียน การใช้ปุ๋ยอินทรีย์ เป็นต้น เพื่อให้เกษตรได้มีการวางแผนในการผลิตว่า ควรจะผลิตอะไรที่จะให้เกิดผลกำไร และการวางแผนที่ดี ทำให้สามารถลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็นออกไป ทำให้เกิดรายได้แฝงเพิ่มขึ้นมาจากเดิม เพื่อพอดีและสอดคล้องกับแรงงานของครอบครัว และวัสดุอุปกรณ์ภายในครัวเรือนที่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำเกษตรกรรมได้ โดยไม่ต้องพึ่งปัจจัยปัจจัยจากภายนอกมากจนเกินไป ทำให้เกิดผลกำไรที่เพิ่มขึ้นจากเดิม”

3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมาประสบผลสำเร็จ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน ล้วนเห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลสำคัญไว้ว่า “เมื่อผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่ดี ย่อมมีความคิดที่หลากหลาย และมองถึงปัญหา ผลกระทบ และแนวทางการพัฒนาที่ลึกซึ้งและชัดเจน สามารถนำมาใช้เป็นนโยบายอย่างเป็นรูปธรรมได้ รวมถึงการสนับสนุนมองเห็นความสำคัญในการบริหารงบประมาณให้เพียงพอในการบริหารจัดการการประสัมพันธ์ เพื่อให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพ มีผลดีตอบรับกลับมา และ ในปัจจุบันภาคธุรกิจยังเน้นความต้องการผลกำไรของธุรกิจเป็นหลัก แม้แต่การให้ข้อมูลเกษตรกร ก็ยังมีผลแอบแฝงเพื่อเอื้อปะโยชน์ให้กับตนเอง ซึ่งตรงกับภาครัฐที่เน้นนโยบายและผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ซึ่งเป็นหลักการที่มองดูแล้วอาจมีความขัดแย้ง แต่ถ้าภาคเอกชน ธุรกิจ กับภาครัฐ ร่วมมือกันส่งเสริม สนับสนุนในทุกภาคส่วน จะส่งผลผลักดันขับเคลื่อนกลไกทางด้านเกษตรกรรมไปในทิศทางที่ดีต่อไปได้ในอนาคต”

การอภิปรายผล

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และแนวทางการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมา ตามหลักของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน คือ ด้านความมีเหตุผล มีดังนี้

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



ด้านความมีเหตุผล จังหวัดไม่ได้ประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรทราบถึงปัญหาการทำการเกษตรของเกษตรกรในสภาพปัจจุบันที่มีปัญหาทั้งในด้านการผลิต การตลาด และการมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากเท่าที่ควร (คำถามข้อที่ 4. ของแบบสอบถามในภาคผนวก) (คำถามข้อที่ 4 ของแบบสอบถามในภาคผนวก) ค่าเฉลี่ย 2.40, SD 0.63	เกษตรกรยังไม่เข้าใจและมีมีความรู้เกี่ยวกับเกษตรกรรมยั่งยืนที่ถูกต้อง จึงทำให้เกษตรกรขาดการวางแผนการผลิตในการทำเกษตรกรรมจึงทำให้ประสบปัญหาในด้านต่างๆ	จังหวัดควรรณรงค์ในด้านการประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรทราบถึงปัญหาการทำการเกษตรในปัจจุบันที่มีปัญหาด้านการผลิต การตลาด และมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้มากเท่าที่ควร ซึ่งเกษตรกรควรปรับเปลี่ยนวิธีการผลิตไปสู่การทำเกษตรกรรมยั่งยืนเพื่อความมั่นคงในด้านรายได้

ภาพ 2 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมา โดยนำ กรอบแนวคิดทางวิชาการที่เรียกว่า“กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา”

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยมากต่อปัญหาดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ในแต่ละข้อคำถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทั้งหมด เพราะเป็นสาเหตุและเป็นเงื่อนไขปัญหาที่มีปัญหามาก ได้แก่ ปัญหาด้านความมีเหตุผล กับปัญหาที่ จังหวัดไม่ได้ประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรทราบถึงปัญหาการทำการเกษตรของเกษตรกรในสภาพปัจจุบันที่มีปัญหาทั้งในด้านการผลิต การตลาด และการมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากเท่าที่ควร ด้วยสาเหตุของปัญหาที่อันเกิดมาจาก เกษตรกรยังไม่เข้าใจ และมีมีความรู้เกี่ยวกับเกษตรกรรมยั่งยืนที่ถูกต้อง จึงทำให้เกษตรกรขาดการวางแผนการผลิตในการทำเกษตรกรรมจึงทำให้ประสบปัญหาในด้านต่างๆ

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยมากต่อปัญหาดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ในแต่ละข้อคำถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทั้งหมด เพราะเป็นสาเหตุและเป็นแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม ได้แก่ จังหวัดควรรณรงค์ในด้าน

การประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรทราบถึงปัญหาการทำการเกษตรในปัจจุบันที่มีปัญหาด้านการผลิต การตลาด และมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้มากเท่าที่ควร ซึ่งเกษตรกรควรปรับเปลี่ยนวิธีการผลิตไปสู่การทำเกษตรกรรมยั่งยืนเพื่อความมั่นคงในด้านรายได้

2. ปัจจัยภายในและภายนอกที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมาประสบผลสำเร็จ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก ต่อปัจจัยภายในและภายนอกที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมาประสบผลสำเร็จ เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ในแต่ละข้อคำถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทั้งหมด เพราะเป็นสาเหตุและเป็นเงื่อนไขที่ดีมาก ได้แก่ ปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่ผู้บริหารของจังหวัดมีวิสัยทัศน์ที่ดี มีภาวะผู้นำสูง ให้ความสำคัญกับงานประชาสัมพันธ์รวมถึงให้การสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกษตรกรทำเกษตรยั่งยืนกว้างขวางออกไป พร้อมทั้งพิจารณาให้ความสนับสนุนในด้านงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ให้อย่างเพียงพอ ด้วยเหตุผลที่ว่า เมื่อผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่ดี ย่อมมีความคิดที่หลากหลาย และมองถึงปัญหา ผลกระทบ และแนวทางการพัฒนาที่ลึกซึ้งและชัดเจน สามารถนำมาใช้เป็นนโยบายอย่างเป็นรูปธรรมได้ รวมถึงการสนับสนุนมองเห็นความสำคัญในการบริหารงบประมาณให้เพียงพอในการบริหารจัดการการประสัมพันธ์ เพื่อให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพ มีผลดีตอบรับกลับมา และ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ การที่หน่วยงานด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนให้การสนับสนุนงานด้านการประชาสัมพันธ์ในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน ด้วยเหตุผลที่ว่า ในปัจจุบันภาคธุรกิจยังเน้นความต้องการผลกำไรของธุรกิจเป็นหลัก แม้แต่การให้ข้อมูลเกษตรกร ก็ยังมีผลแอบแฝงเพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับตนเอง ซึ่งตรงกับภาครัฐที่เน้นนโยบายและผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ซึ่งเป็นหลักการที่มองดูแล้วอาจมีความขัดแย้ง แต่ถ้าภาคเอกชน ธุรกิจ กับภาครัฐ ร่วมมือกันส่งเสริม สนับสนุนในทุกภาคส่วน จะส่งผลผลักดันขับเคลื่อนกลไกทางด้านเกษตรกรรมไปในทิศทางที่ดีต่อไปได้ในอนาคต”

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะของปัญหาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมา ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด จากความคิดเห็นกลุ่มเกษตรกรส่วนใหญ่ เห็นว่า ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านความมีเหตุผลมีปัญหามากที่สุดเห็นสมควรรีบดำเนินการแก้ไข ได้แก่ จังหวัดไม่ได้ประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรทราบถึงปัญหาการทำการเกษตรของเกษตรกรในสภาพปัจจุบันที่มีปัญหาทั้งในด้านการผลิต การตลาด และการมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมากเท่าที่ควร ด้วยปัญหาที่เกิดจาก เกษตรกรยังไม่เข้าใจ และมีมีความรู้เกี่ยวกับเกษตรกรรมยั่งยืนที่ถูกต้อง จึงทำให้เกษตรกรขาดการวางแผนการผลิตในการทำเกษตรกรรมจึงทำให้ประสบปัญหาในด้านต่าง เช่น ผลลิตทางการเกษตรล้นตลาด เพราะขาดการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ของจังหวัดนครราชสีมาควรให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับเกษตรกร เพื่อให้ทราบถึงกลไกของตลาดในปัจจุบัน และปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น เพื่อที่เกษตรกรได้เกิดการวางแผนที่ดีด้านการผลิตเกษตรกรรมเพื่อให้เกิดอัตราส่วนที่พอดีกับความต้องการของตลาด

2. ข้อเสนอแนะของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมา ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด จากความคิดเห็นเกษตรกรส่วนใหญ่ เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านความมีเหตุผล เป็นแนวทางที่ดีและเห็นสมควรที่จะสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการพัฒนาให้ดีขึ้น ได้แก่ จังหวัดควรรณรงค์ในด้านการประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรทราบถึงปัญหาการทำการเกษตรในปัจจุบันที่มีปัญหาด้านการผลิต การตลาด และมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้มาก ด้วยเหตุผลว่า การ

ประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงด้านกลไกของตลาด ความต้องการของตลาด และปัญหาหรือปัจจัยการผลิตเกษตรกรรมในด้านต่างๆ เพื่อให้เกษตรกรได้รับรู้ รับทราบ ข่าวสาร เพื่อผลิตเกษตรกรรมได้ตรงกับความเป็นจริงของตลาดในปัจจุบัน เพื่อป้องกันผลผลิตล้นตลาด ทำให้เกษตรกรขาดทุน และควรเน้นให้เกษตรกรหันมาผลิตเกษตรกรรมที่ไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกพืชหมุนเวียน การใช้ปุ๋ยอินทรีย์ เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะสำหรับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ จากความคิดเห็นเกษตรกรส่วนใหญ่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จ มีอยู่ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน ในด้านปัจจัยภายในที่เห็นว่า เมื่อผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่ดีย่อมมีความคิดที่หลากหลาย และมองถึงปัญหา ผลกระทบ และแนวทางการพัฒนาที่ลึกซึ้งและชัดเจน สามารถนำมาใช้เป็นนโยบายอย่างเป็นรูปธรรมได้ รวมถึงการสนับสนุนมองเห็นความสำคัญในการบริหารงบประมาณให้เพียงพอในการบริหารจัดการการประสัมพันธ์ เพื่อให้การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพ มีผลดีตอบรับกลับมา และในด้านปัจจัยภายนอก ที่เห็นว่า ปัจจุบันภาคธุรกิจยังเน้นความต้องการผลกำไรของธุรกิจเป็นหลัก แม้แต่การให้ข้อมูลเกษตรกร ก็ยังมีผลแอบแฝงเพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับตนเอง ซึ่งตรงกับภาครัฐที่เน้นนโยบายและผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ซึ่งเป็นหลักการที่มองดูแล้วอาจมีความขัดแย้ง แต่ถ้าภาคเอกชน ธุรกิจ กับภาครัฐ ร่วมมือกันส่งเสริม สนับสนุนในทุกภาคส่วน จะส่งผลผลักดันขับเคลื่อนกลไกทางด้านเกษตรกรรมไปในทิศทางที่ดีต่อไปได้ในอนาคต ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีส่วนที่สำคัญที่เป็นตัวแปรให้แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จได้

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป หน่วยงานหรือบุคลากรของหน่วยงานอื่น จึงควรนำกรอบแนวคิดที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ด้านนี้ไปทำวิจัยในหน่วยงานอื่นนอกเหนือจากหน่วยงานประชาสัมพันธ์ของจังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้ เพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยว่าจะเหมือนกัน คล้ายคลึงกัน หรือแตกต่างกัน อันจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐต่อไป อย่างไรก็ตาม ในการศึกษา หรือการวิจัยครั้งต่อไป อาจนำแนวคิดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษา หรืออาจตัดบางด้านออก โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้งหมดทุกด้าน ในทางตรงกันข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้านหรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ตามความเหมาะสม แต่ควรให้เหตุผลไว้ด้วยเสมอ

2. หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของจังหวัดนครราชสีมาหรือบุคลากรควรทำวิจัยแบบเจาะลึกเกี่ยวกับการบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำการเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ความพอประมาณ และ ความมีเหตุผล เป็นต้น

3. หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของจังหวัดนครราชสีมาหรือบุคลากรควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบของหน่วยงานประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นที่มีภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นต้น

4. หน่วยงานประชาสัมพันธ์ของจังหวัดนครราชสีมา หรือบุคลากรควรทำวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิดอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้เกษตรกรทำเกษตรกรรมยั่งยืนของจังหวัดนครราชสีมา

References

Department of Agriculture Extension. (2016). *Report of ministry of agriculture and cooperatives.* Retrieved from http://www.farmer.doae.go.th (in Thai)

Sivasriyanon, W. (1998). *Public relations principles of the present state.* Bangkok: Ministry of Education. (in Thai)

Yai-Meuang, S. (2003). *Policy proposals for promoting organic farming and safe food*. Bangkok: Kasetsart University. (in Thai)

Yamane, T. (1967). *Elementary sampling theory*. New Jersey: Prentice-Hall.

การบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อย โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

Administration Enhancement System of the Leadership Characteristics of Cadets of the Chulachomklao Royal Military Academy

วรวุฒิ แสงทอง และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

Worawut Saengthong and Wiruch Wiruchnipawan

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากร คือ นักเรียนนายร้อยในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในปีการศึกษา 2558 รวม จำนวน 1,073 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมด จำนวน 1,073 คน วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ รวมทั้งใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพมีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน แบบตัวต่อตัว ด้วยแบบสอบถามแนวลึกแบบมีโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า (1) โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ามีแนวทางปฏิบัติในการจัดกิจกรรมหรือจัดเนื้อหาในหลักสูตรเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยในเรื่องการตัดสินใจด้วยความกล้าหาญที่ไม่ชัดเจนและไม่ต่อเนื่อง (2) โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าควรมีแนวทางปฏิบัติในการจัดกิจกรรมหรือจัดเนื้อหาในหลักสูตรเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำในเรื่องการตัดสินใจด้วยความกล้าหาญ ที่ชัดเจนและต่อเนื่อง (3) การมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่สนับสนุนให้นักเรียนนายร้อยมีภาวะผู้นำสำหรับการปฏิบัติงานพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, คุณลักษณะผู้นำ, นักเรียนนายร้อย, โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

Abstract

This integrated research is aimed to study (1) problems related to management, (2) the development of the management and (3) strategic management to enhance the features of the Chulachomklao Royal Military Academy Cadets. Questionnaires were used to collect demographic data of the cadets in the Cadet Royal Military Academy in the year 2558, with a total sample of 1,073 persons. The data of this study of a total population of 1.073 cadets were analyzed quantitatively, including descriptive and inferential statistics. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, average, standard deviation. The multiple regression and a correlation coefficient of Pearson. In terms of qualitative research with in-depth interviews with experts of 9 face-to-face

structured in-depth questionnaires. The results showed that (1) Cadets at the Royal Military Academy need practical guidance to events or content in courses on strengthening the leadership of the cadets and in the decision making with courage and continuity (2) Royal Military Academy cadet should have guidelines on the events or the contents of the course on enhancing its features (3). Leadership decisions should be implemented with courage, clearly and with continuity.

Keywords: administration, leadership characteristics, cadets, the Chulachomklao Royal Military Academy

บทนำ

โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ได้กำหนดนโยบายและแนวความคิดการพัฒนาของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าไว้ในแผนแม่บทของการพัฒนาโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า พ.ศ.2555-2559 เพื่อเป็นกรอบการปฏิบัติงานของหน่วยต่าง ๆ ภายในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ดังนี้

1. ด้านการศึกษา พัฒนาหลักสูตรการศึกษาในระดับปริญญาตรีทางด้านวิชาการของนักเรียนนายร้อยและหลักสูตรปริญญาตรีสำหรับพลเรือนอย่างต่อเนื่อง ให้มีความเหมาะสม ทันสมัย ได้มาตรฐานตามข้อกำหนดของสภาการศึกษาวิชาทหาร กระทรวงกลาโหม สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (สกอ.) และสภาวิศวกร จนสามารถเปิดการศึกษาได้ถึงระดับปริญญาโท โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ให้ผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ามีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านวิชาการกับการทำงานราชการและสามารถใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านผู้เข้ารับการศึกษา การคัดเลือกบุคคลพลเรือนเข้าเป็นนักเรียนเตรียมทหารในส่วนของกองทัพบก ต้องเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์และยุติธรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและความพร้อมที่จะศึกษาตามหลักสูตรการศึกษาของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์การคัดเลือกอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้อัตราส่วนระหว่างผู้สมัครกับผู้ที่เข้ารับการศึกษาไม่น้อยกว่า 50:1 และเพิ่มสัดส่วนของผู้ที่มีผลการศึกษาดี (คะแนนเฉลี่ย 3.50 ขึ้นไป) จากผู้สมัครทั้งหมดให้สูงขึ้นด้วย สำหรับการรักษาคุณภาพทางด้านการศึกษาของผู้เข้ารับการศึกษาในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้านั้น ให้เป็นไปตามมาตรฐานเกณฑ์การวัดผลของสถาบันระดับอุดมศึกษาทั่วไป โดยเป็นที่ยอมรับของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) และสภาวิศวกร ทั้งนี้ให้รักษามาตรฐานผู้เข้ารับการศึกษาทางด้านสุขภาพ บุคลิกภาพ และภาวะการเป็นผู้นำ

3. ด้านกำลังพล การบรรจุกำลังพลเข้ารับราชการจะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนดเพื่อให้ได้บุคคลที่เหมาะสมกับงานที่ต้องปฏิบัติในทุกระดับชั้น โดยเฉพาะอาจารย์ นายทหารปกครอง ส่งเสริมให้กำลังพลทุกคนมีความก้าวหน้า มีคุณภาพชีวิตที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจไม่ด้อยกว่าข้าราชการอื่นและเอกชน ส่งเสริมการเรียนรู้ให้กำลังพล ให้ก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาการและเทคโนโลยีด้านการทหารและด้านอื่นๆ รวมทั้งนำระบบประเมินค่ากำลังพลมาใช้ประโยชน์เพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคล นอกจากนั้นยังต้องควบคุมกวดขันวินัย สร้างจิตสำนึก ตลอดจนยกระดับคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่ดีของกำลังพล

4. ด้านการส่งกำลังบำรุง พัฒนาระบบการส่งกำลังบำรุงที่ทันสมัย (e-logistics) มาใช้ในการจัดทำฐานข้อมูล ด้านการส่งกำลังบำรุง เพื่อให้สามารถบริหารจัดการสิ่งอุปกรณ์ตามความต้องการใช้งานและสามารถสนับสนุนการฝึกศึกษาของนักเรียนนายร้อยได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง พัฒนาความรู้ ความสามารถ เพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์ของกำลังพลโดย e-inventory การดูแลรักษาบำรุงให้สิ่งอุปกรณ์ต่างๆ มี

สภาพพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งการควบคุม การรายงาน และระบบการบันทึกสิ่งอุปกรณ์ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. ด้านกิจการพลเรือน สนับสนุนและส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข พร้อมทั้งส่งเสริมอุดมการณ์ ความรักชาติ ศาสน์ กษัตริย์ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้กำลังพลของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ยึดมั่นและปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ประชาชน วางแผนการปฏิบัติงานร่วมระหว่างโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ากับหน่วยงานภายนอก งานด้านการช่วยเหลือประชาชน พัฒนาความสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจกับหน่วยงานในภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านกิจการพลเรือนเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

6. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนการใช้สิ่งอุปกรณ์ที่เป็นผลมาจากวิทยาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่นำมาประกอบการเรียนการสอน เพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษาให้สูงขึ้น ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ให้กำลังพลทุกระดับ ให้สามารถนำมาใช้งานได้อย่างแท้จริง

7. ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ส่งเสริมให้มีความร่วมมือและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในทุกระดับ ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในทุกระดับ เพื่อเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง พัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้ของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา และเอกลักษณ์เฉพาะทางภายใต้ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ เอกลักษณ์ อัตลักษณ์และวัตถุประสงค์ของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อการประกันคุณภาพอย่างครบถ้วน จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ จัดทำระบบฐานข้อมูล และพัฒนากลไกในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

8. ด้านการบริหารจัดการ พัฒนาการจัดโครงสร้างของหน่วยให้สามารถรองรับกับปริมาณงานที่มีอยู่ และรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต พัฒนาระบบการบริหารจัดการหน่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวโดยการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขคู่มือ กฎ ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า มีภารกิจในการรักษามาตรฐานทางด้านคุณภาพของบุคคลพลเรือนที่ผ่านการสอบคัดเลือกเข้าเป็นนักเรียนเตรียมทหารในส่วนของกองทัพบก ให้มีความพร้อมในทุกๆ ด้าน ทั้งในด้านการศึกษา (ผลการศึกษาดี คะแนนเฉลี่ย 3.5 ขึ้นไป) ด้านสุขภาพอนามัย (ผ่านการทดสอบ และตรวจสอบตามเกณฑ์ที่กำหนด) และด้านจิตใจ (ภาวะทางจิตใจและความเป็นผู้นำ) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษามาตรฐานทางด้านสุขภาพ บุคลิกภาพ และสภาวะการเป็นผู้นำของนักเรียนนายร้อยในระหว่างเวลาศึกษาอยู่ในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมสำหรับการรับราชการเป็นนายทหารชั้นสัญญาบัตรเมื่อจบการศึกษา

ความเป็นผู้นำนั้น มีคุณลักษณะที่สำคัญได้มีผู้กล่าวไว้ดังนี้ ผู้นำควรมีความซื่อสัตย์ เป็นที่วางใจได้อย่างไม่มีข้อกังขาใดๆ ทั้งสิ้น แม้ว่าจะต้องตกอยู่ในสภาพที่กดดันอย่างยิ่งยวดก็ตามและยังต้องเป็นผู้ที่เชื่อได้แน่ว่า จะถือเอาความสำคัญของผู้อื่นหรือขององค์การไว้เหนือความต้องการของตนเอง นักเรียนนายร้อยที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยเวสปอยต์ก็ได้เรียนรู้บางสิ่งบางอย่างที่อาจจะฟังดูแปลกๆ สำหรับคนทั่วไปคือการเรียนรู้กฎเกณฑ์ โดยเฉพาะกฎเกณฑ์แห่งการเป็นผู้นำ เพื่อจะสร้างให้นักเรียนนายร้อยมีความพร้อม มีความซื่อสัตย์ และให้สามารถรวมตัวกันเข้าเป็นทีมที่มีพลังได้ ผู้นำหน่วยทหารที่ดีจะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องมีความเป็นผู้นำสูง (leadership) และที่คนจะเป็นผู้นำได้นั้น จะต้องมีความเป็นตัวของตัวเองและกล้าหาญ ซึ่งภาวะความเป็นผู้นำจะเกิดขึ้นในเวลาใดเวลาหนึ่งก็ได้ บุคคลในคณะจะทำให้การปฏิบัติบรรลุผลสำเร็จและชี้ให้ผู้นำองค์กรและบุคคลอื่นในหมู่คณะรู้ว่าอะไรคือความจำเป็นที่จะทำให้หมู่คณะทำงานบรรลุเป้าหมายได้ (Robin, 2001, p. 401)

คุณสมบัติที่สำคัญของการเป็นผู้นำคือ ความสามารถในการชักจูงผู้อื่นให้ทำงานเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการอย่างเดียวกัน โดยจะเริ่มสอนการเป็นผู้นำด้วย

การสอนให้นักเรียนต้องปฏิบัติตนใหม่ในทุกสิ่งทุกอย่าง นับตั้งแต่การกิน การเดิน การคิด ซึ่งจะเป็นแนวทางในการสร้างบุคลิกภาพใหม่ในความเป็นผู้นำตามวัตถุประสงค์ จะต้องให้นักเรียนนายร้อยได้รู้หลักปรัชญาและการฝึกฝนนิสัยให้เห็นค่าของคุณธรรม การเรียนรู้ดังกล่าวบางครั้งอาจต้องยืนปะปนอยู่ในโคลนตมกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อจะได้เรียนรู้งานของพวกเขา และอยู่ร่วมกันกับพวกเขา จนทราบถึงปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาต่างๆ ได้จนสำเร็จ

ดังนั้น นักเรียนนายร้อยที่ผ่านมาไม่เพียงแต่เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านวิชาการเท่านั้น แต่ยังต้องมีคุณลักษณะของความเป็นผู้นำอันพึงประสงค์ และโดดเด่นในสังคมไทยด้วย ดังนั้นการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรตระหนักถึง เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยให้เป็นผู้นำในหน่วยทหารต่างๆ อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าประสบผลสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ

Koontz and Cyril (1964, pp. 13-14) ให้ความหมายของการบริหาร หมายถึง การทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามที่ได้กำหนดไว้โดยอาศัยทรัพยากรทางการบริหาร อันได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการปฏิบัติงาน

Drucker (1970, p. 10) กล่าวว่าการบริหารคือศิลปะในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดโดยอาศัยฝีมือคนอื่น

Schermerhorn (1999, p. 12) กล่าวว่า “การบริหาร (administration) นิยมใช้ในการบริหารระดับสูง โดยเน้นการกำหนดนโยบายที่สำคัญ และการกำหนดแผนขององค์กร เป็นคำที่นิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ (public administration) ในหน่วยงานราชการ ส่วนการจัดการ (management) ใช้กับการบริหารงานที่มุ่งเน้นการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย นิยมใช้กับการจัดการธุรกิจ (business management)

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะผู้นำ

McFarland (1979, pp. 214-215) ผู้นำ คือ บุคคลที่มีความ สามารถในการใช้อิทธิพลให้คนอื่นทำงานในระดับต่าง ๆ ที่ต้องการให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Yukl (1989, pp. 3-4) ผู้นำ คือ บุคคลที่มีอิทธิพลสูงสุดในกลุ่ม และเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติภาระหน้าที่ของตำแหน่งผู้นำที่ได้รับมอบหมายบุคคลอื่นในกลุ่มที่เหลือก็คือผู้ตาม แม้จะเป็นหัวหน้ากลุ่มย่อย หรือผู้ช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ก็ตาม

คุณลักษณะผู้นำทางทหาร 14 ประการ

1. ลักษณะท่าทาง (bearing) คือ สิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจ อันเกิดจากท่าทางอากัปกิริยาและการปฏิบัติตัว ของบุคคลผู้นำควรมีท่าทางสง่าผ่าเผยอากัปกิริยาโดยทั่วไป และสภาพของเสื้อผ้าตลอดจนเครื่องใช้อื่นๆควรอยู่ใน มาตรฐานที่ดีควรแสดงอากัปกิริยาและท่าทางอย่างภาคภูมิ และเชื่อมั่นควรฝึกหัดการใช้เสียงและหัดท่าทางให้หนักแน่น และมั่นคงไม่ควรใช้คำพูดไม่สุภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชารวมถึงหลีกเลี่ยงคำพูดที่ดูหมิ่นหยาบคาย เยาะเย้ยประชด ประชันหรือแดกดันตลอดจนออกคำสั่งด้วยความโกรธแค้นตำหนิไม่เลือกหน้าผู้นำที่มีอารมณ์หงุดหงิดและควบคุม อารมณ์ตนเองไม่ได้จะไม่สามารถสร้างกลุ่มพรรค

พวกได้ในทำนองเดียวกันผู้นำที่ทำตัวจุ้นจ้านและอึกทึกครึกโครม ในขณะดื่มสุราหรือควบคุมสติไม่อยู่ ก็จะทำให้ผู้ใต้บังคับ บัญชาหมดความเคารพนับถือ

2. ความกล้าหาญ (courage) คือ ลักษณะจิตที่ตระหนักดีถึงความน่ากลัวของอันตรายแต่สามารถควบคุมให้เข้าเผชิญได้ด้วยความมั่นคง สามารถเข้ารับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์อันตรายได้ ผู้นำต้องมีความกล้าหาญทางใจเท่ากับความกล้าหาญทางร่างกายความกล้าหาญทางใจ หมายถึง รู้และยืนยันในสิ่งที่ถูกต้องแม้ต้องเผชิญกับความไม่พอใจของบุคคลอื่นโดยรู้จักยอมรับเมื่อตน กระทำผิดและกล้าตัดสินใจเมื่อเห็นว่าถูกต้อง

3. ความเด็ดขาด (decisiveness) คือ ความสามารถ ที่จะตัดสินใจได้ทันทีและประกาศอย่างชัดเจนและมั่นคง สถานการณ์ต่าง ๆ ย่อมมีวิธีแก้ได้หลายอย่างผู้นำที่ฉลาดจึงควรนำความจริงทั้งมวลมาเปรียบเทียบกันแล้วตัดสินใจ อย่างถูกต้องด้วยความรวดเร็วและสุขุม การมีประสบการณ์ และการฝึกอย่างกว้างขวางจะช่วยในการตัดสินใจได้เป็นอย่างดี

4. ความเชื่อถือได้ (dependability) คือ การปฏิบัติงานอย่างถูกต้องแน่นอนจนเป็นที่เชื่อถือได้และไว้วางใจต่อ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ว่างานนั้นจะต้องมีการควบคุมหรือปราศจากการควบคุมทั้งต่อหน้าและลับหลัง

5. ความอดทน (endurance) คือ ความสามารถทางร่างกายและทางจิตใจที่จะทนต่อความหิวกระหายความเจ็บปวด ความเหน็ดเหนื่อย ความระทมทุกข์และความยากลำบาก ความอดทนเป็นคุณสมบัติหนึ่งที่สำคัญที่สุดในการวัดความสามารถของผู้นำ การขาดความอดทนจะทำให้ขาดความกล้าหาญ และผู้นำที่มีสภาพร่างกายอ่อนแออาจถูกตราหน้าว่าเป็นผู้ขาดความกล้าหาญความอดทนชี้ให้เห็นถึงความสามารถที่จะทนทานทำงานให้สำเร็จได้โดยตลอด

6. ความกระตือรือร้น (enthusiasm) คือ การแสดงความสนใจและเอาใจใส่อย่างแท้จริงต่อหน้าที่หรือกิจการที่ตนปฏิบัติด้วยความร่าเริงแจ่มใสและมองโลกในแง่ดี สิ่งสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้น คือการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระฉับกระเฉง มีจิตมุ่งมั่นและความ ปรารถนาทำงานให้สำเร็จ ไม่ซังกะตายทำอย่างจำเจความกระตือรือร้นสามารถแสดงให้เห็นได้อย่างดี เมื่อไปทำหน้าที่สอนหรือฝึกเพราะจะเป็นผลสะท้อนให้ผู้ใต้บังคับบัญชา จดจำเป็นตัวอย่างในความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อการทำงาน

7. การริเริ่ม (initiate) คือ ความต้องการที่จะปฏิบัติสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งเริ่มต้นโดยความคิดของตนเองหรือการรับที่จะแก้ไขปรับปรุงให้เจริญยิ่งขึ้น ได้แก่ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับการพิจารณาโดยรอบคอบแล้วความริเริ่มจะมีผลให้เกิด ความผูกพันต่องานและกำลังใจที่จะทำงานให้สำเร็จ

8. ความซื่อสัตย์ (integrity) คือ ลักษณะของความซื่อตรงมั่นคงในหลักศีลธรรม ไม่ทุจริตคดโกง ไม่พูดปด

9. วิจารณญาณ (judgment) คือ คุณสมบัติในการไตร่ตรองเพื่อแก้ปัญหาและหาความจริงเพื่อเป็นมูลฐานในการตัดสินใจได้สมเหตุผล

10. ความยุติธรรม (justice) คือ ความเที่ยงตรงไม่ลำเอียงปราศจากอคติทั้งสี่คือ ฉันทา (ความรักใคร่) โทสา (โกรธ) โมหา (หลง) และ ภยา (ความเกลียดกลัว)ในการปกครองบุคคลจำนวนมากนั้นความยุติธรรมจะก่อให้เกิดการยกย่องสรรเสริญ ความเคารพนับถือและความเชื่อมั่นของผู้ใต้บังคับบัญชา ในทางตรงกันข้ามความไม่ยุติธรรมหรือการเลือกที่รักมักที่ชังจะทำลายขวัญทหารได้อย่างรวดเร็ว

11. ความรอบรู้ (knowledge) คือ ความรู้ในวิชาชีพของตนและมีความเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ที่รู้งานเป็นอย่างดีย่อมมีความเชื่อมั่นในตนเอง ส่วนผู้ที่ขาดความรู้นั้นจะไม่สามารถปิดบังผู้อื่นได้นาน เพราะสักวันหนึ่งอาจไม่สามารถให้คำตอบที่ถูกต้องแก่ผู้สงสัยได้ความรู้ในที่นี่ไม่จำกัด เพียงความรู้เรื่องการทหารเท่านั้นแต่รวมถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทั้งนี้ไม่มีสิ่งใดดึงดูดความ เชื่อมั่นและความเคารพนับถือของผู้ใต้บังคับบัญชาได้รวดเร็วเท่ากับการที่ผู้นำแสดงความรู้ความสามารถ

12. ความจงรักภักดี (loyalty) คือ คุณสมบัติประจำตัวของบุคคลที่มีความจงรักภักดีต่อประเทศชาติต่อหน่วยต่อผู้อาวุโสและต่อผู้ใต้บังคับบัญชาของตนผู้มีคุณสมบัติข้อนี้จะทำให้ทั้งผู้อาวุโสและผู้น้อยที่เกี่ยวข้องให้ความเคารพนับถือและเชื่อมั่นเป็นอย่างมาก อิริยาบถทุกแบบของผู้นำจะสะท้อนให้เห็นถึงความภักดี ฉะนั้น

จึงควรระมัดระวังไม่นำความลับของหน่วยไปเผยแพร่ต่อสาธารณชน

13. กาลเทศะ (tact) คือ ความสามารถที่จะร่วมงาน หรือประสานงานกับผู้อื่นได้ดีโดยปราศจากการกระทบ กระทั่งรู้จักใช้คำพูดหรือการกระทำที่ดีและเหมาะกับบริบทสถานที่และกาลเวลามีความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ และรู้จักสังเกตความรู้สึกของบุคคลอื่นๆ

14. ความไม่เห็นแก่ตัว (unselfishness) คือ ความพยายามหลีกเลี่ยงการหาประโยชน์สุขหรือความก้าวหน้าส่วนตัวบนความเดือดร้อนของผู้อื่นผู้นำจะต้องอำนวยความผาสุก ความชื่นชมยินดี และความบันเทิงให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาก่อนตนเองในกรณีที่หน่วยได้รับความชมเชยใน ผลงานควรส่งผ่านคำชมเชยนั้นไปให้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ ทำงานนั้นมิฉะนั้นผู้ใต้บังคับบัญชาจะหมดความเคารพ นับถือในผู้บังคับบัญชาที่ยินดีรับเอาความชอบแต่โยนความผิดให้ผู้ใต้บังคับบัญชา (Sanitsom, 2015, pp. 75-86)

3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization--LO)

Senge (1990) ได้กำหนดองค์ประกอบที่จำเป็นสำหรับ Learning Organizationโดยร่วมกับทีมงานสรรหาองค์ประกอบที่จำเป็นจากหลายบริษัทในสหรัฐอเมริกา และ ค้นพบวินัย 5 ประการ ที่จำเป็นสำหรับการที่จะทำให้องค์การนั้นๆ กลายเป็น Learning Organization โดยการนำแนวคิดของ Senge ทำให้เขากลายเป็นปรมาจารย์ ด้าน Learning Organization ที่มีผู้รู้จักมากที่สุด ต่อมา Nevis และทีมงานได้นำเสนองานวิจัยชิ้นหนึ่งที่ได้เปลี่ยนแนวคิดกับการพัฒนา Learning Organization ไปอย่างสิ้นเชิง และได้สรุปพื้นฐานที่สำคัญต่อการ Learning Organization ไว้ 4 ประการ (Senge, 1990)

1. องค์การทุกแห่งมีระบบการเรียนรู้ของตนเอง (all organization are learning system)

2. รูปแบบการเรียนรู้ขององค์การสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ (learning conforms to culture)

3. รูปแบบการเรียนรู้ผันแปรตามระบบการเรียนรู้ขององค์การ (style varies between learning system)

4. มีกระบวนการพื้นฐานที่สามารถใช้เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ขององค์การ (generic processes facilitate learning) มุมมองที่สองนี้ได้มององค์การในทางบวกซึ่งตรงข้ามกับมุมมองแรกโดยได้มองว่าสิ่งที่ องค์การควรทำเพื่อเสริมสร้างให้เกิด Learning Organization คือการสร้างความแข็งแกร่งให้กับ รูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมขององค์การ การนำเอาวิชาการเรียนรู้แบบใหม่เข้าสู่องค์การจะต้องมีการพิจารณาว่าเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์การหรือไม่ และจะพิจารณา เปลี่ยนแปลงก็ต่อเมื่อรูปแบบการเรียนรู้ปัจจุบันไม่สามารถสร้างความได้เปรียบเชิงธุรกิจเหนือ คู่แข่งทั้งในปัจจุบันและในอนาคตแล้วเท่านั้น

4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า โครงสร้างองค์กรหรือการจัดและการบริหารองค์กร โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า เป็นส่วนราชการขึ้นตรงกองทัพบกมีหน้าที่สำคัญในการปกครองบังคับบัญชานักเรียนนายร้อย ดำเนินการฝึกอบรมและปลูกฝังนิสัย วินัย จิตวิทยาและการนำทหาร พลศึกษา วิชาทหารเบื้องต้นแก่นักเรียนนายร้อยเพื่อให้มีลักษณะเป็นนายทหารที่ดีของกองทัพ นอกจากนี้ยังอำนวยการประสานงานกับเหล่าต่างๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการฝึกสอนวิชาทหารขั้นพื้นฐานทางยุทธวิธีและเทคนิคของเหล่าต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่นายทหารสัญญาบัตรในเหล่านั้นๆ ได้ รวมทั้งยังดำเนินการให้การศึกษาภาควิชาการขั้นอุดมศึกษาแก่นักเรียนนายร้อยตามหลักสูตร โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 6 หน่วยงาน ดังนี้

กองบัญชาการ มีหน้าที่วางแผน ประสานงาน อำนวยการและบริหารงานให้เป็นไปตามภารกิจของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าและนโยบายที่ได้รับมอบหมาย

ส่วนการศึกษา มีหน้าที่วางแผน อำนวยการ กำกับดูแล ให้การศึกษาขั้นวิทยาการอุดมศึกษาตามหลักสูตรแก่นักเรียนนายร้อย

ส่วนวิชาทหาร มีหน้าที่วางแผน ดำเนินการ กำกับดูแล การฝึกและการศึกษาวิทยาการทหารของนักเรียนนายร้อยให้เป็นไปตามหลักสูตร

กรมนักเรียนนายร้อยรักษาพระองค์ มีหน้าที่ปกครองบังคับบัญชานักเรียนนายร้อย ฝึกอบรมนิสัย

อุปนิสัย วินัย จิตวิทยาและการนำทหาร พลศึกษา และวิชาทหารเบื้องต้น

ส่วนบริการ มีหน้าที่ดำเนินการสนับสนุนหน่วยต่างๆ ของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอม-เกล้า ในเรื่องที่เกี่ยวกับการพลาธิการ การยุทธโยธา การสรรพาวุธ การขนส่ง การสวัสดิการ การติดต่อสื่อสาร การผลิตและการซ่อมสร้างสิ่งอุปกรณ์ประจำหน่วย ตลอดจนบริการแรงงานและบริการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบ

โรงพยาบาล มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ให้บริการด้านสุขภาพแบบองค์รวมแก่นักเรียนนายร้อย ข้าราชการ ลูกจ้าง ตลอดจนครอบครัว บุคคลพลเรือน และประชาชนทั่วไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดหลักส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระหรือเป็นเหตุ (cause) คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำ 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การวางตัว (2) การตัดสินใจ (3) ความจงรักภักดี (4) ความอดทน (5) ความซื่อสัตย์ (6) ความยุติธรรม และ (7) ความรอบรู้ (Sanitsom, 2015, pp. 75-86) กรอบแนวคิดหลักส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระหรือเป็นเหตุนั้น แบ่งเป็น 2 เรื่อง ได้แก่ (1) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า และ (2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

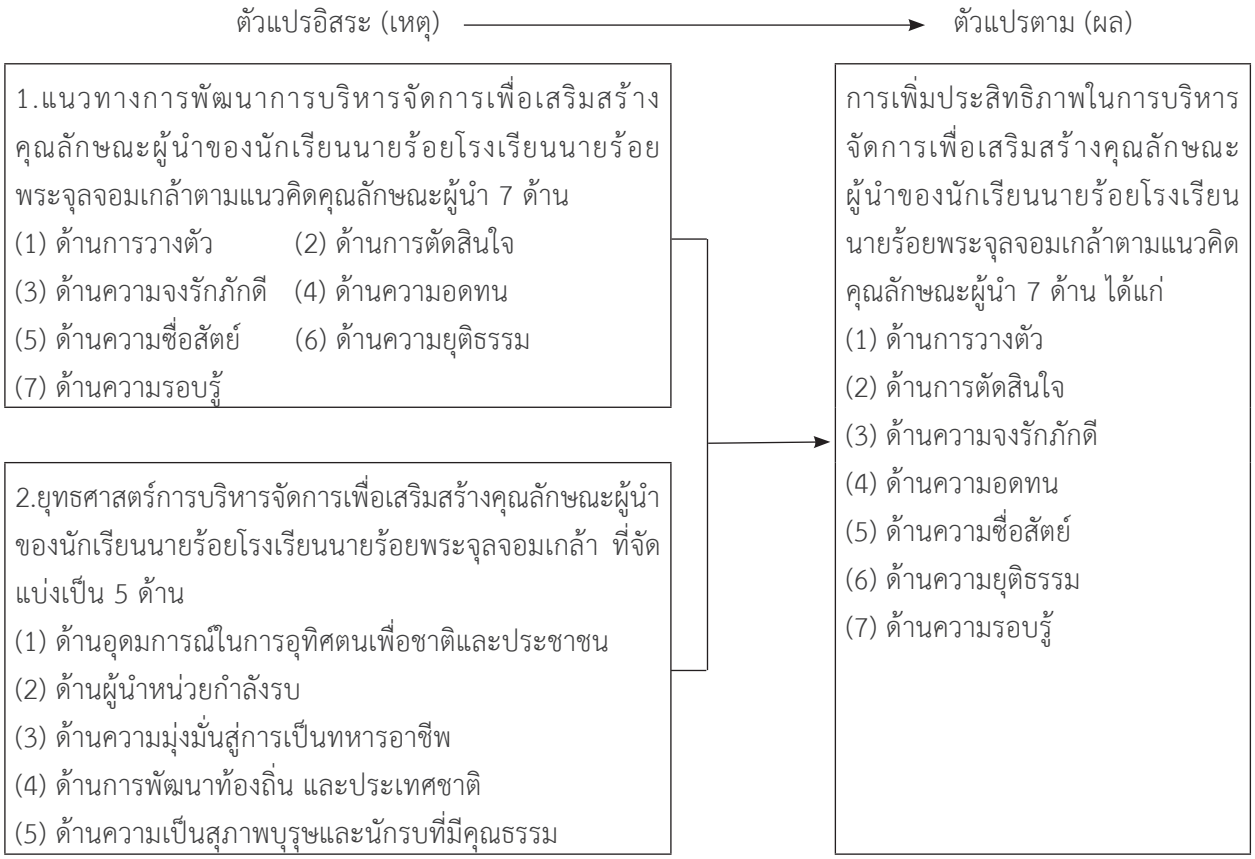
สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำ 7 ด้าน ดังกล่าว มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) ในการศึกษาครั้งนี้ เหตุที่ผู้ศึกษาเลือกตัวแปรอิสระดังกล่าวเพราะเป็นแนวทางหรือตัวชี้วัดพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าที่เป็นที่ยอมรับและมีการนำมาใช้งานอย่างกว้างขวาง รวมทั้งมีขอบเขตครอบคลุมเนื้อหาสาระด้านการบริหารจัดการ ตลอดจนเหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์ในปัจจุบัน และยังสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ ซึ่งแนวคิดคุณลักษณะผู้นำ 7 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการวางตัว (2) ด้านการตัดสินใจ (3) ด้านความจงรักภักดี (4) ด้านความอดทน (5) ด้านความซื่อสัตย์ (6) ด้านความยุติธรรม และ (7) ด้านความรอบรู้

นอกจากนี้แล้ว ผู้ศึกษายังได้นำ ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ยุทธศาสตร์ ด้าน (1) อุดมการณ์ในการอุทิศตนเพื่อชาติ และประชาชน (2) ผู้นำหน่วยกำลังรบ (3) ความมุ่งมั่นสู่การเป็นทหารอาชีพ (4) การพัฒนาท้องถิ่น และประเทศชาติ และ (5) ความเป็นสุภาพบุรุษและนักรบที่มีคุณธรรม (สำนักงานวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, 2557, น. 14) มาเป็นกรอบแนวคิดรอง โดยนำมาปรับใช้เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) ในการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์วัตถุประสงค์การวิจัยที่มีความสำคัญในลำดับรองหรือวัตถุประสงค์ลำดับรองจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ การศึกษาและเสนอยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า พร้อมกับกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระหรือเป็นเหตุ

สำหรับเหตุผลที่นำ กรอบแนวคิดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดรอง ของการศึกษาครั้งนี้ เพราะเป็นกรอบแนวคิดที่สำคัญและสามารถนำไปปรับใช้ได้จริงกับการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า และครอบคลุมสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและเพื่อนำเสนอต่อองค์กรต่อไป

ในส่วนของตัวแปรตาม (ผล) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization--LO)

5. ด้าน ได้แก่ (1) การเป็นตัวของตัวเอง (2) การมีตัวแบบทางความคิด (3) การมีวิสัยทัศน์ร่วม (4) การเรียนรู้เพื่อปฏิบัติงานเป็นทีม และ (5) การคิดอย่างเป็นระบบ (Senge, 1990, p. 55)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในปีการศึกษา 2558 รวมจำนวน 1,073 คน

กลุ่มตัวอย่าง เป็นการศึกษาจากประชากรที่เป็นนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในปีการศึกษา 2558 ทั้งหมด จำนวน 1,073 คน

สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า โดยได้จากการสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non-probability sampling method) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) และใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) และทำการสัมภาษณ์ด้วยตัวเองตัวต่อตัว (face to face interview) จนได้ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่สอดคล้องตรงกันในแต่ละประเด็น รวมจำนวน 9 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เป็นข้อมูลมาเสริม หรือสนับสนุนการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เชิงปริมาณ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ 3 วิธี ได้แก่ (1) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสรหรือการวิจัยเอกสาร (2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม และ (3) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณมี ดังนี้ ค่าความถี่ (frequency) และค่าสถิติร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (pearson correlation coefficient)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนายร้อย ชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 21.6 รองลงมาเป็นนักเรียนนายร้อย ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 20.6

2. สรุปผลการวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำ 7 ด้าน พบว่า ประชากรเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 ข้อคำถาม ทั้ง 7 ด้าน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอปัญหาเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละข้อ ทั้ง 7 ด้าน ตามลำดับ

2.1 ปัญหาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำด้านการวางตัว ประชากรเห็นด้วยระดับปานกลาง (μ =1.90)

2.2 ปัญหาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำด้านการตัดสินใจ ประชากรเห็นด้วยระดับปานกลาง (μ =1.88)

2.3 ปัญหาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำด้านความจงรักภักดี ประชากรเห็นด้วยระดับปานกลาง (μ =1.8)

2.4 ปัญหาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำด้านความอดทน ประชากรเห็นด้วยระดับปานกลาง (μ =1.95)

2.5 ปัญหาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำด้านความซื่อสัตย์ ประชากรเห็นด้วยระดับปานกลาง (μ =1.86)

2.6 ปัญหาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำด้านความยุติธรรม ประชากรเห็นด้วยระดับปานกลาง (μ =1.9)

2.7 ปัญหาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำด้านความรอบรู้ ประชากรเห็นด้วยระดับปานกลาง (μ =1.77)

2.8 ปัญหาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำในภาพรวมทั้งหมดในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชากรต่อภาพรวมทั้งหมด ประชากรเห็นด้วยระดับปานกลาง (μ =2.11) กล่าวคือ ในภาพรวมทั้งหมดโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ามีปัญหาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การวางตัว (2) การตัดสินใจ (3) ความจงรักภักดี (4) ความอดทน (5) ความซื่อสัตย์ (6) ความยุติธรรม และ (7) ความรอบรู้

3. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำ 7 ด้าน ปรากฏว่า ประชากรล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางในทุกข้อคำถาม ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาการ

บริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำเรียงตามลำดับ ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน จากมากไปหาน้อย ดังนี้

3.1 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำด้านการวางตัว ประชากรเห็นด้วยระดับปานกลาง (μ =1.93)

3.2 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำด้านการตัดสินใจ ประชากรเห็นด้วยระดับปานกลาง (μ =1.92)

3.3 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำด้านความจงรักภักดี ประชากรเห็นด้วยระดับปานกลาง (μ =1.71)

3.4 แนวทางการพัฒนาการการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำด้านความอดทน ประชากรเห็นด้วยระดับปานกลาง (μ = 1.91)

3.5 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำด้านความซื่อสัตย์ ประชากรเห็นด้วยระดับปานกลาง (μ = 1.8)

3.6 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำด้านความยุติธรรม ประชากรเห็นด้วยระดับปานกลาง (μ =2.06)

3.7 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำด้านความรอบรู้ ประชากรเห็นด้วยระดับปานกลาง (μ =1.90)

ผู้ศึกษาได้สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำ 7 ด้าน และ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำ 7 ด้าน โดยนำเสนอตามค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้าน และค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย โดยปัญหาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คำถามที่ว่า “โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ามีแนวทางปฏิบัติในการจัดกิจกรรมหรือจัดเนื้อหาในหลักสูตรเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยในเรื่องการตัดสินใจด้วยความกล้าหาญที่ไม่ชัดเจนและไม่ต่อเนื่อง” ประชากรเห็นด้วยระดับปานกลาง (μ =2.07) สำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง (μ =2.21) ได้แก่ คำถามที่ว่า “โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าควรมีแนวทางปฏิบัติในการจัดกิจกรรมหรือจัดเนื้อหาในหลักสูตรเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยในเรื่องความยุติธรรมที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น”

ผู้เชี่ยวชาญ หรือ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 9 คน ล้วนเห็นว่า “การที่โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าควรมีแนวทางปฏิบัติในการจัดกิจกรรมหรือจัดเนื้อหาในหลักสูตรเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยในเรื่องการตัดสินใจด้วยความกล้าหาญ ที่ชัดเจนและต่อเนื่อง และการที่โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าควรมีแนวทางปฏิบัติในการจัดกิจกรรมหรือจัดเนื้อหาในหลักสูตรเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น” (2) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ผู้เชี่ยวชาญ หรือ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 9 คน ล้วนเห็นว่า “การที่การมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่สนับสนุนให้นักเรียนนายร้อยมีภาวะผู้นำสำหรับการปฏิบัติงานพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติ และการที่การมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่สนับสนุนให้นักเรียนนาย

ร้อยมีภาวะผู้นำที่สามารถเป็นผู้นำของหน่วยกำลังรบได้อย่างมีประสิทธิภาพ” และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ ผู้เชี่ยวชาญหรือ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 9 คน ล้วนเห็นว่า “การที่โรงเรียนบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนโดยร่วมกันปฏิบัติงานอย่างเป็นทีมที่ทันสมัยและเครือข่ายและการที่โรงเรียนบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนในทิศทางที่มีความเป็นเอกภาพ หรือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติงาน”

การอภิปรายผล

1. เหตุผลที่สำคัญที่ประชากรเห็นด้วยในระดับปานกลาง (μ =1.89) ดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ถึงแม้ (1) โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ามีแนวทางปฏิบัติในการจัดกิจกรรมหรือจัดเนื้อหาในหลักสูตรเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยในเรื่องการตัดสินใจด้วยความกล้าหาญที่ไม่ชัดเจนและไม่ต่อเนื่อง และ (2) โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ามีแนวทางปฏิบัติในการจัดกิจกรรมหรือจัดเนื้อหาในหลักสูตรเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยในเรื่องความไม่เห็นแก่ตัวที่ไม่ชัดเจนและไม่ต่อเนื่องก็ตาม แต่โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ายังสามารถที่จะดำเนินการได้ตามนโยบายของหน่วยงานในระดับหนึ่งถึงแม้จะยังไม่สามารถแก้ปัญหาให้ประสบผลสำเร็จได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามในเวลาเดียวกันโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ายังมีปัญหาที่ว่า (1) โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ามีแนวทางปฏิบัติในการจัดกิจกรรมหรือจัดเนื้อหาในหลักสูตรเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยในเรื่องความจงรักภักดีที่ไม่ชัดเจนและไม่ต่อเนื่อง และ (2) โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ามีแนวทางปฏิบัติในการจัดกิจกรรมหรือจัดเนื้อหาในหลักสูตรเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยในเรื่องการพินิจพิเคราะห์หรือการใช้วิจารณญาณที่ไม่ชัดเจนและไม่ต่อเนื่อง นอกจากจะส่งผลให้การบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าไม่ต่อเนื่องแล้ว ยังทำให้การจัดกิจกรรมหรือจัดเนื้อหาในหลักสูตรไม่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ในช่วงเวลาที่ผ่าน จึงมีส่วนสำคัญทำให้ประชากรส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย

2. ผู้ศึกษามีความเห็นว่า โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ามี “ปัญหา” ในการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำ ทั้ง 7 ด้าน และเนื่องจากปัญหาแต่ละด้านมีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน เช่น เฉพาะปัญหาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำด้านการวางตัว ที่แบ่งเป็นว่า (1) โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ามีแนวทางปฏิบัติในการจัดกิจกรรมหรือจัดเนื้อหาในหลักสูตรเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยในเรื่องลักษณะท่าทางและการวางตัวเพื่อรักษาเกียรติที่ไม่ชัดเจนและไม่ต่อเนื่อง และ (2) โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ามีแนวทางปฏิบัติในการจัดกิจกรรมหรือจัดเนื้อหาในหลักสูตรเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยในเรื่องความรู้จักกาลเทศะหรือมีการปรับตัวเข้ากับสังคมที่ไม่ชัดเจนและไม่ต่อเนื่อง ผู้ศึกษามีความเห็นที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง ในขณะเดียวกันก็มีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึก ว่า โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจและรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยตามแนวคิดคุณลักษณะผู้นำ

3. เหตุผลที่สำคัญที่ประชากรเห็นด้วยในระดับปานกลาง ดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย จากการสังเกตการณ์ ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ในแต่ละข้อคำถามกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ทั้งๆ ที่เป็นเงื่อนไขที่ดี ได้แก่ (1) ด้านการอุทิศตนเพื่อชาติและประชาชน ที่ว่า การมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่สนับสนุนให้นักเรียนนายร้อยมีภาวะผู้นำที่เป็นแบบฉบับของนายทหารที่มีลักษณะผู้นำและมีอุดมการณ์ในการ

อุทิศตนเพื่อชาติ และประชาชน (2) ด้านผู้นำหน่วยกำลังรบ ที่ว่า การมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่สนับสนุนให้นักเรียนนายร้อยมีภาวะผู้นำที่สามารถเป็นผู้นำของหน่วยกำลังรบได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) ด้านความมุ่งมั่นสู่การเป็นทหารอาชีพ ที่ว่า การมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่สนับสนุนให้นักเรียนนายร้อยมีภาวะผู้นำให้มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและอุทิศตนเพื่อความเป็นทหารอาชีพอย่างแท้จริง (4) ด้านการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติ ที่ว่าการมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่สนับสนุนให้นักเรียน นายร้อยมีภาวะผู้นำสำหรับการปฏิบัติงานพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติ และ (5) ด้านความเป็นสุภาพบุรุษและนักรบที่มีคุณธรรม ที่ว่า การมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่สนับสนุนให้นักเรียนนายร้อยมีภาวะผู้นำที่เป็นสุภาพบุรุษและนักรบที่มีคุณธรรม เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้ประชากรส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าควรมีแนวทางปฏิบัติในการจัดกิจกรรมหรือจัดเนื้อหาในหลักสูตรเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยในเรื่องลักษณะท่าทางและการวางตัวที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น โดยยึดความถูกต้องตามหลักวิชาการและสภาพของสังคมโดยรวม ซึ่งเป็นการยึดแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสมให้เกิดการยอมรับในสังคม

2. โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าควรมีแนวทางปฏิบัติในการจัดกิจกรรมหรือจัดเนื้อหาในหลักสูตรเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำของนักเรียนนายร้อยในเรื่องความกระตือรือร้นที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น

3. โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าควรสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมหรือการเรียนการสอนนักเรียนนายร้อย โดยมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่สนับสนุนให้นักเรียนนายร้อยมีภาวะผู้นำที่สามารถเป็นผู้นำของหน่วยกำลังรบ เพื่อเป็นหลักสูตรการฝึกอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยแบบเจาะลึกแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำแต่ละด้าน โดยเปรียบเทียบหรือเทียบเคียงกับหน่วยงานที่มีกระบวนการจัดทำหลักสูตรเพื่อการเรียนการสอนลักษณะคล้ายคลึงกันกับแหล่งอื่น ๆ ทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ เป็นต้น

2. การวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิดหรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เช่น แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน การบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล 4 ด้าน หรือการบริหารจัดการตามแนวคิด 7 Ms เป็นต้น

References

Bureau of Academic Affairs and Educational Standards. (2014). *A guide to quality assurance in education royal military academy cadet*. Bangkok: Author. (in Thai)

Drucker, P. F. (1970). *The effective executive*. New York: Harper & Row.

Koontz, H., & Cyril, D. O. (1964). *Principles of management: An analysis of managerial function.* New York: McGraw-Hill.

McFarland. (1979). *Management: Foundation & practices* (5th ed.). New York: Macmillan.

Robin, G. (2001). *The Cambridge companion to Christian ethics*. Cambridge: Cambridge University.

Sanitsom, P. (2015). Desirable features military leadership of the army of Thailand. *Journal of Management, 35*(1), 75-86.

Schermerhorn, J. R. (1999). *Management*. New York: John Wiley & Sons.

Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. New York: Doubleday Currency.

Yukl, G. A. (1989). *Leadership in organizations.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

การประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา
Instructional Leadership Competency Assessment for Principals

ชัชรินทร์ ชวนวัน
Chatcharin Chuanwan
สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา
National Institute for Development of Teachers, Faculty Staff and Educational Personnel

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) โมเดลสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา (2) การพัฒนาเครื่องมือประเมินความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา และ (3) การประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา ปี 2554 จำนวนทั้งหมด 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า (1) สมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 5 ด้าน คือ ด้านนำการเปลี่ยนแปลง,ด้านนำทางวิชาการ,ด้านนำการบริหารสถานศึกษา,ด้านนำแบบมีส่วนร่วม และด้านนำพัฒนาวิชาชีพ มีสมรรถนะย่อยรวมทุกด้าน 23 สมรรถนะ พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ รวม 386 ตัวแปร (2) เครื่องมือประเมินความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในการนำไปใช้ในระดับมากถึงมากที่สุด และ (3) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษาในระดับมาก สมรรถนะหลัก 5 ด้าน สมรรถนะประกอบ 23 สมรรถนะ ,เครื่องมือการประเมินความต้องการฝึกอบรม,และเครื่องมือประเมินสมรรถนะมีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในการนำไปใช้ ในระดับมาก และผู้เข้ารับการอบรมมีสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: สมรรถนะ, สมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการ, ผู้บริหารสถานศึกษา, การประเมินสมรรถนะ

Abstract

The purposes of this study were to (1) study instructional leadership competency model for school principals (2) study the development of the instructional leadership competency training needs and assessment instruments for school principals (3) study the instructional leadership competency assessment instruments for school principals. The study was divided into three phases: Phase I was to examine the instructional leadership model through literature review and the related research. Phase II collected and analyzed data from the focus group discussion by expert panel (connoisseurship). Phase III was the summary and research report. The samples were comprised of all of 40 instructional leadership competencies training programs from national institute for development of teachers, faculty staffs and educational personnel (NIDTEP) in 2013. The instrument used was a 5-point scale questionnaire. The statistics used for data analysis were the frequency, percentage,

average, mean/standard deviation. The results of the study indicate that (1) instructional leadership competency for principals consisted of five components: leading school change, leading instruction, leading school management, leading collaboration, and leading professional development as well as 23 competencies and 386 behavioral indicators (2) instructional leadership competency training needs assessment instruments for principals used a 5-point scale questionnaire (3) instructional leadership competency assessment instruments for principals used a 5-point scale questionnaire. Five key competencies and 24 competencies of instructional leadership competency for principals were measured. These include instructional leadership competency training needs and assessment leadership competency assessment. The instruments were appropriate and practical for implementation. The assessors have a high level of training needs and a proficiency level.

Keywords: competency, instructional leadership competency, principals, competency based assessment

บทนำ

ในศตวรรษที่ 21 ประเทศไทยดำเนินการปรับและพัฒนาระบบการจัดการศึกษาใหม่ ที่เรียกว่า การปฏิรูปการศึกษา (educational reformation) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพตามมาตรฐาน สามารถผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ (learning society) เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลสำคัญในกระบวนการปฏิรูปการศึกษา เพราะเป็นกลุ่มบุคคลชั้นนำที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน ยุทธ์ศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการศึกษา การเรียนการสอนของสถานศึกษาไปสู่การเรียนรู้ของผู้เรียนในสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาเพื่อก้าวสู่สังคมโลก ในศตวรรษที่ 21 การศึกษาประสบปัญหาคุณภาพการศึกษาหลายประการ เช่น ผลการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนไม่ตรงตามปรัชญาและจิตวิทยาการเรียนรู้ การไม่ได้สอนหรือสอนไม่เต็มตาม ที่หลักสูตรที่กำหนด สภาพเศรษฐกิจและทางสังคมของชุมชนก่อให้เกิดความไม่พร้อมในการเข้ารับการศึกษาของนักเรียน สภาพการบริหารจัดการสถานศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วม ยังไม่ประสบความสำเร็จตามที่รัฐพึงประสงค์เท่าที่ควร ชุมชนยังไม่พร้อมในการมีส่วนร่วม และช่วยเหลือสถานศึกษาได้อย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตามศาสตร์บริหารการศึกษา นักบริหารการศึกษามีความเชื่อว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาจะช่วยเยียวยาปัญหาความไม่พร้อมต่างๆ ดังกล่าวได้ นักบริหารการศึกษาจึงให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา Purkey and Smith (1983) แสดงผลการวิจัยให้เห็นว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการมีผลต่อการเรียนการสอนอย่างกว้างขวาง ซึ่งเกิดจากการประทำของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างชัดเจน โรงเรียนมีประสิทธิภาพในการใช้เทคนิคการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสม Larson-Knight (2002) แสดงผลการวิจัยให้เห็นว่า พฤติกรรมผู้นำทางวิชาการมีอิทธิพลทางบวกต่อการสอนภายในชั้นเรียน Blase and Blasé (1999) ชี้ให้เห็นว่า เมื่อผู้นำทางวิชาการนิเทศการเรียนการสอนและสะท้อนผลการสอนของครู ครูจะปรับพฤติกรรมการสอนที่ใช้แนวคิดใหม่มากขึ้น มีกลยุทธ์การสอนหลากหลายมากขึ้น มีการตอบสนองความหลากหลายของนักเรียน มีการวางแผนการสอนและการเตรียมบทเรียนมากขึ้น ใช้ดุลยพินิจอย่างมืออาชีพ ทั้งในสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคต ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นเสมือนผู้นำทีมงาน ของสถานศึกษาในการบริหารจัดการงานต่างๆ เช่น การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบริหารบุคคล การบริหารงานบริหารทั่วไปและอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ปัจจุบันให้ความสำคัญกับหลักการสมรรถนะ (competency based approach) และนำสมรรถนะมาเป็นเครื่องในการประเมิน

ขีดความสามารถของบุคคล ดังนั้น การบริหารสถานศึกษาเพื่อให้เป็นองค์กรชั้นนำ ทางวิชาการ ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องมีความสามารถการเป็นผู้นำทางวิชาการที่มีสมรรถนะสำคัญ คือ ภาวะผู้นำทางวิชาการ (instructional leadership competencies) และต้องได้รับการพัฒนาให้เป็นผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ (professional principal) มีขีดสมรรถนะขั้นสูงเพียงพอที่จะบริหารการจัดการเรียนการสอน และจัดการเรียนรู้แก่ผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสรุป สมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการมีความสำคัญและจำเป็นต่อผู้บริหารสถานศึกษาที่จะต้องมีสมรรถนะนี้ในระดับสูง และใช้สมรรถนะในการปรับปรุงผลการเรียนของนักเรียนครอบคลุมทั้งด้านการกำหนดภาระงานของโรงเรียน ที่สนับสนุนการเรียนการสอน การบริหารหลักสูตรสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพ การออกแบบการเรียนการสอน การนิเทศติดตามผลการเรียนการสอน การให้ความสนใจความก้าวหน้าในการเรียนรู้ของนักเรียน รวมทั้งการจัดบรรยากาศสิ่งแวดล้อมทางการเรียนของนักเรียน การพัฒนาสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา จึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งสำหรับผู้นำทางการศึกษา องค์กร หน่วยงานและสถานศึกษาต้องให้ความสนใจและกำหนดเป็น กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการศึกษา ซึ่งในอันดับแรกของกระบวนการพัฒนานั้น การฝึกอบรมถือเป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมสูงสุด ทั้งนี้ การฝึกอบรมอบรมภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษาเป็นการนำโมเดลสมรรถนะเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรม ที่มีขั้นตอนประกอบด้วยการประเมินความต้องการฝึกอบรม (competency based training need assessment) เพื่อให้ได้ผลนำไปสู่ การจัดทำแผนพัฒนาตนเอง (individual development plan) และหลักสูตรฝึกอบรม (competency based curriculum) และการประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษาเป็นขั้นสุดท้าย เพื่อตัดสินว่าผู้อบรมมีระดับสมรรถนะที่ต้องการเพียงใด

สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2548 มีบทบาทภารกิจเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกระทรวงศึกษาธิการ เป็นภารกิจสำคัญ ได้กำหนดโครงการผู้นำและภาวะผู้นำทางวิชาการสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาขึ้นในปีงบประมาณ 2554 ที่เน้นสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการเป็นเนื้อหาหลักในการดำเนินงาน โดยมีหลักสูตรผู้นำและภาวะผู้นำทางวิชาการสำหรับผู้เข้ารับการอบรมโดยเฉพาะ รวมทั้งยังมีการกำหนดแนวทางในการประเมินสมรรถนะบุคคลและการพัฒนาสมรรถนะบุคคลที่สอดคล้องกับโมเดลสมรรถนะ ด้วยการฝึกปฏิบัติการจัดทำเครื่องมือประเมินความต้องการฝึกอบรมและเครื่องมือการประเมินสมรรถนะเป็นกิจกรรมประกอบการฝึกอบรมอีกด้วย จึงทำให้สามารถรายงานผลการ การฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาในหลักสูตรผู้นำ และภาวะผู้นำทางวิชาการการตามหลักสมรรถนะ ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ (strategic human resource system) ทั้งนี้ การกำหนดสมรรถนะและโมเดลสมรรถนะในตำแหน่งที่ต้องการศึกษาจะทำให้องค์กรมีองค์ประกอบด้านทักษะเชิงเทคนิค (technical skill) และสมรรถนะเชิงพฤติกรรม (behavioral competencies) เป็นหลัก รวมทั้งการกำหนดองค์ประกอบและตัวชี้วัดสมรรถนะ (competency component and competency behavioral indicators) และรายละเอียดอื่นๆ ใช้เป็นกรอบในการศึกษาวิจัย

สำหรับการประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา มีเป้าหมายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมองเห็นช่องทางใช้ประโยชน์ จากโมเดลสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง นั่นคือ การใช้โมเดลสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการ สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา นำไปสู่การประเมินสมรรถนะและการบริหารสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาในระยะยาว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมุ่งที่จะศึกษาวิจัยใน 3 วัตถุประสงค์หลัก คือ (1) ศึกษาโมเดลสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา (2) ศึกษาการพัฒนาเครื่องมือประเมินความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการ ผู้บริหารสถานศึกษา และ (3) ศึกษาการประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา โดยกำหนดหัวข้อวิจัยเรื่อง “การประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา” โดยใช้โมเดลสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา (ชัชรินทร์ ชวนวัน, 2554) เป็นกรอบการศึกษาวิจัย ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลกระบวนการที่สำคัญและเป็นประโยชน์

ต่อการฝึกอบรมพัฒนาสมรรถนะ ภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษาให้เป็นผู้นำทางวิชาการที่มีผลสำเร็จสูงสุด สามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การจัดการเรียนการสอนและการเรียนรู้ของสถานศึกษา ให้ประสบความ สำเร็จตามนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมาย การพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับ พระราช บัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2553 ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาโมเดลสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา

2. เพื่อศึกษาการพัฒนาเครื่องมือประเมินความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา

3. เพื่อศึกษาการประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา

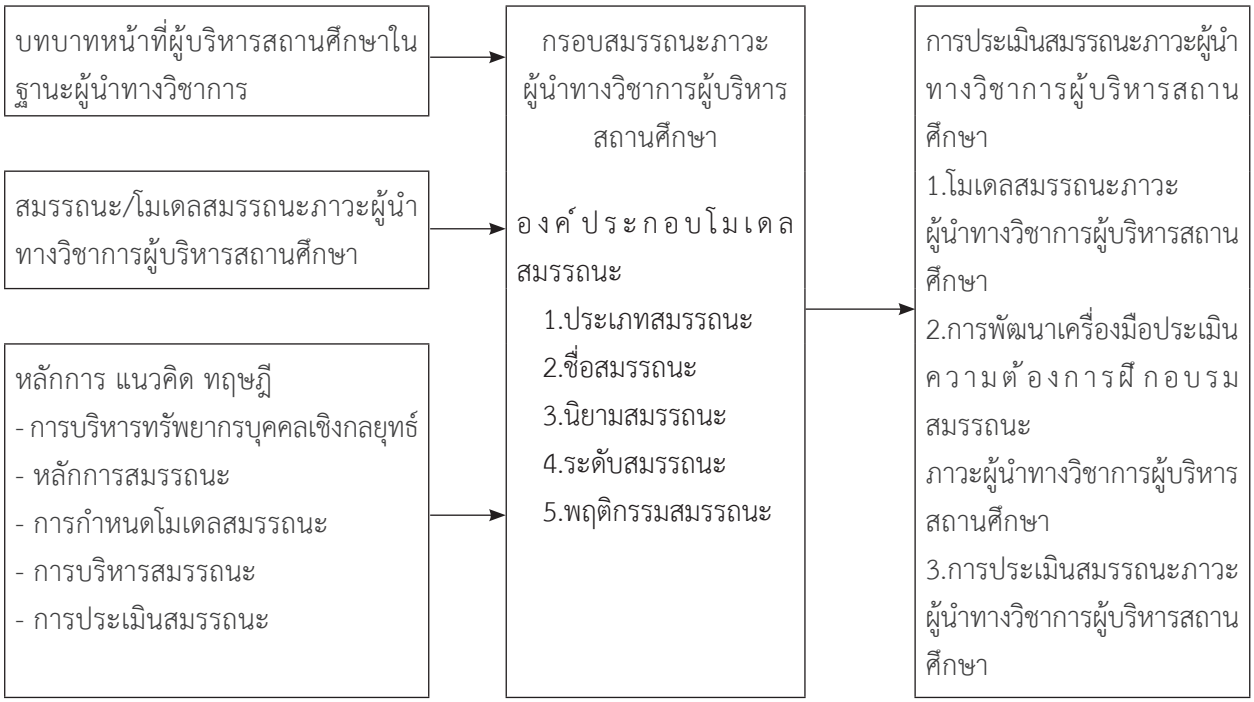
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ภาวะผู้นำทางวิชาการ ในศัพท์ภาษาอังกฤษ “Instructional Leadership” เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมของเหล่าผู้สร้างผลผลิตทางการศึกษา ซึ่ง Howley (1989) กล่าวว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการ เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของสถานศึกษาที่มีความคาดหวังสูงต่อผลสำเร็จที่จะเกิดขึ้น Hopkins (2001, p 16) กล่าวว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการ เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการเรียนรู้ของนักเรียนและผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการ Buzzi (1991) พบว่าองค์ประกอบความเป็นผู้นำทางวิชาการ ของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ และเป็นตัวทำนายความมีประสิทธิผลของสถานศึกษา ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา (instructional leadership) มีบทบาทสำคัญที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเรียนรู้และการสอนในสถานศึกษาโดยตรง นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านให้ความหมาย ภาวะผู้นำทางวิชาการไว้อย่างหลากหลาย สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการศึกษาสถาน ศึกษาเพื่อให้นักเรียนประสบความสำเร็จและมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ตามเป้าหมายการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการดำเนินงานทั้งที่เป็นการบริหารงานวิชาการสถานศึกษาไปสู่ความเป็นเลิศ และดำเนินงานด้านอื่นๆ ของสถานศึกษา เพื่อสนับสนุนส่งเสริมการดำเนินงานทางวิชาการให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสถานศึกษา จึงต้องมีบทบาทหน้าที่สำคัญในภาระงานการเป็นผู้นำทางวิชาการ เช่น (1) กำหนดพันธกิจของโรงเรียน (2) การจัดการหลักสูตรและการสอน (3) การนิเทศการสอน (4) การติดตามความก้าวหน้าของผู้เรียน (5) การส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการ มีคุณลักษณะสำคัญ คือ (1) มีความรู้และเป็นผู้นำด้านวิชาการ (2) มีความรู้ ทักษะและ ประสบการณ์ด้านการบริหารงาน (3) สามารถใช้ความรู้และประสบการณ์ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันท่วงที (4) มีวิสัยทัศน์ (5) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (6) ใฝ่เรียนใฝ่รู้ มุ่งพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (7) รอบรู้ทางด้านการศึกษา ๖ (8) ความรับผิดชอบ (9) แสวงหาข้อมูลข่าวสาร (10) รายงานผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ (11) ใช้นวัตกรรมทางการบริหาร (12) คำนึงถึงมาตรฐานวิชาการ (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา (2543, น. 82–84) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 39) ในยุคปัจจุบันสมรรถนะ (competency based approach) ได้เข้ามามีบทบาทในการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ ผู้นำทางวิชาการขององค์กรทางการศึกษา มีการกำหนดโมเดลสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการ ผู้บริหารสถานศึกษา (instructional leadership competency model for principal) คือ รายการสมรรถนะที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบสำคัญเฉพาะ สำหรับการบริหารสมรรถนะผู้นำทางวิชาการได้แก่ การสรรหาเลือกสรร การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลภาวะผู้นำทางวิชาการ ผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งมีองค์ประกอบทั้งประเภทและจำนวนประกอบด้วยสมรรถนะด้านพฤติกรรมหรือสมรรถนะด้านเทคนิคอย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสองอย่าง อย่างหลากหลาย เช่น รัฐอลาบามา (Alabama standards for instructional leaders) กำหนดมาตรฐานสมรรถนะผู้นำทางวิชาการซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะสำคัญและตัวบ่งชี้สำคัญ 7 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 การวางแผนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Standard 1: planning for continuous improvement), มาตรฐานที่ 2 การสอนและการเรียน

รู้ (teaching and learning), มาตรฐานที่ 3 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (human resources development), มาตรฐานที่ 4 ความหลากหลาย (diversity), มาตรฐานที่ 5 ความ สัมพันธ์ระหว่างชุมชนและผู้มีส่วนได้เสีย (community and stakeholder relationships), มาตรฐานที่ 6 เทคโนโลยี (technology) และมาตรฐานที่ 7 การจัดการองค์การเรียนรู้ (management of the learning organization) เป็นต้น หน่วยงานองค์กรทางการศึกษาอื่นก็กำหนด โมเดลสมรรถนะตามบริบทของตนเอง จึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการ ผู้บริหารสถานศึกษา (principal instructional leadership) หมายถึง การแสดงออกของผู้บริหารสถานศึกษาที่ใช้ภาวะผู้นำทางวิชาการ ที่เป็นความสามารถในการนำความรู้ ทักษะ และ เทคนิควิธีต่างๆ มาเป็นพลังก่อให้เกิดความสามารถระหว่างกลุ่มบุคคลในการจัดการเรียนการสอน ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องมีหัวใจภาวะผู้นำที่เป็นการกระทำสู่ การเปลี่ยนแปลง และก่อให้เกิดแรงบันดาลใจต่อผู้เกี่ยวข้องดำเนินงานการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพแก่ผู้เรียนและศักยภาพทางวิชาการแก่สถานศึกษา

การประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการ เป็นกระบวนการประเมินขีดความสามารถผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อการปรับปรุง ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง การออกแบบเพื่อให้มีการประเมินผลที่เป็นประโยชน์มากขึ้น ให้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพดีขึ้นและช่วยตอบสนองความต้องการกาพัฒนาที่จะก้าวไปข้างหน้า ซึ่งองค์กรอาจกำหนดขึ้นหลายวิธีตามความเหมาะสม ขั้นตอนการประเมินสมรรถนะทั่วไปมี 5 ขั้นตอน ดังนี้ (1) การประเมินตนเองเพื่อรวบรวมหลักฐานทักษะและความรู้ (2) การประเมินผลการทำงาน เพื่อทบทวนหลักฐานประกอบ (3) การประเมินและระบุความต้องการในการพัฒนา (4) การเปิดและปิดการเรียนรู้งาน (5) การประเมินคุณสมบัติซ้ำ โดยในกระบวนการประเมินสมรรถนะเริ่มต้นจากการกำหนดให้มีสมรรถนะที่จะประเมินขึ้นมาก่อน ส่วนใหญ่จะเป็นการจัดทำโมเดลสมรรถนะ (competency model) แล้วจึงนำโมเดลสมรรถนะเหล่านั้นไปทำการประเมิน ซึ่งขึ้นอยู่องค์กรในการพิจารณานำสมรรถนะไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ เพื่อที่จะได้มีการออกแบบเครื่องมือการประเมินสมรรถนะให้สอดคล้องกับสมรรถนะและวัตถุประสงค์การนำสมรรถนะไปใช้

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษาไปฝึกอบรมและพัฒนา กระบวนการจึงเริ่มจาก การกำหนดสมรรถนะเพื่อใช้ประเมิน ที่วิเคราะห์สังเคราะห์ จากการศึกษาโมเดลสมรรถนะภาวะผู้นำวิชาการ ผู้บริหารสถานศึกษา (ชัชรินทร์ ชวนวัน, 2554) และนำสมรรถนะที่ได้ไปสู่ การสร้างเครื่องมือประเมินความต้องการฝึกอบรมและประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ต่อไป



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เข้ารับการอบรมโครงการภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์แลบุคลากรทางการศึกษา ประจำปี 2554 จำนวน 40 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะและโมเดลสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา กำหนดกรอบสมรรถนะสำหรับการประเมิน จัดทำเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณารายละเอียดและคุณภาพเครื่องมือวิจัยและปรับปรุงแบบสอบถามนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) จากกลุ่มตัวอย่างอื่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's reliability coefficient) มีค่าเท่ากับ .857 แล้วนำเสนอกรอบสมรรถนะและแบบสอบถาม การประเมินความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะและการประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำ ทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ต่อคณะกรรมการประชุมแบบอิงผู้เชี่ยวชาญ (connoisseurship) พิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ แล้วนำแบบสอบถามไปใช้เก็บ รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ด้วยความถี่ (frequency), ค่าร้อยละ (percentage), การหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัย

1. การศึกษาโมเดลสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษาที่ใช้ในงานวิจัยนี้ ใช้โมเดลสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการ ผู้บริหารสถานศึกษา (ชัชรินทร์ ชวนวัน, 2554) มีผลการวิเคราะห์สังเคราะห์กำหนดเป็นกรอบสมรรถนะและประเมินความเหมาะสมและเป็นไปได้ในการนำไปใช้ ดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์สังเคราะห์กำหนดเป็นกรอบสมรรถนะเพื่อใช้สำหรับการประเมินสมรรถนะได้สมรรถนะสำคัญ 5 ด้าน สมรรถนะประกอบ 23 สมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้ รวม 368 ตัวแปร ดังนี้

1.1.1 สมรรถนะด้านนำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย 5 สมรรถนะ คือ วิสัยทัศน์ทางวิชาการ, สื่อสารและแรงบันดาลใจ, วางแผนเชิงกลยุทธ์การศึกษา, วัฒนธรรมและสภาพแวดล้อม, การเปลี่ยนแปลงสถานศึกษา พฤติกรรมบ่งชี้ ความรู้ ทักษะ สมรรถนะ รวม 80 ตัวแปร

1.1.2 สมรรถนะด้านนำวิชาการ ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย 6 สมรรถนะ คือ โปรแกรมการเรียนการสอน ส่งเสริมการเรียนการสอน, นิเทศการเรียนการสอน, บรรยากาศการเรียนรู้, ช่วยเหลือครูและผู้เรียน, วัดประเมินผลพฤติกรรมบ่งชี้ความรู้ ทักษะ สมรรถนะ รวม 96 ตัวแปร

1.1.3 สมรรถนะด้านนำบริหารสถานศึกษา ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย 4 สมรรถนะ คือ บริหารสถานศึกษาผู้นำวิชาการ, วางแผนพัฒนาการศึกษา,สนับสนุนด้านการบริหาร, จัดการเรียนรู้ยุคดิจิทัล พฤติกรรมบ่งชี้ความรู้ ทักษะ สมรรถนะ รวม 64 ตัวแปร

1.2 สมรรถนะด้านนำความร่วมมือ ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย 4 สมรรถนะ คือ เสริมสร้างศักยภาพชุมชน ส่งเสริมความสำเร็จนักเรียน, สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้, มีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของ, พฤติกรรมบ่งชี้ ความรู้ ทักษะ สมรรถนะรวม 64 ตัวแปร

1.3 สมรรถนะด้านนำพัฒนาวิชาชีพ ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย 4 สมรรถนะ คือ ศักยภาพและบุคลิกภาพ,ซื่อสัตย์สุจริต, นวัตกรรมและเทคโนโลยี, เพิ่มผลสัมฤทธิ์ผู้เรียน พฤติกรรมบ่งชี้ ความรู้ ทักษะ สมรรถนะ รวม 80 ตัวแปร

ภาพ 1 โมเดลสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา

ตาราง 1

ผลการพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ของสมรรถนะสำคัญและสมรรถนะประกอบภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษาของผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญ

สมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญ					
	ความเหมาะสมของสมรรถนะ			ความเป็นไปได้ในการนำสมรรถนะฯ ไปใช้		
	$\overline{X}$	SD	ระดับ	$\overline{X}$	SD	ระดับ
สมรรถนะนำการเปลี่ยนแปลง	4.43	0.59	มาก	4.57	0.57	มากที่สุด
สมรรถนะนำทางวิชาการ	4.48	0.57	มาก	4.58	0.53	มากที่สุด
สมรรถนะนำการบริหารสถานศึกษา	4.49	0.58	มาก	4.66	0.50	มากที่สุด
สมรรถนะนำแบบมีส่วนร่วม	4.43	0.59	มาก	4.61	0.51	มากที่สุด
สมรรถนะนำพัฒนาวิชาชีพ	4.46	0.48	มาก	4.62	0.42	มากที่สุด
รวม	4.58	0.56	มาก	4.61	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า สมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญพิจารณาว่า มีความเหมาะสมของสมรรถนะสำคัญและสมรรถนะประกอบ ทุกด้านในระดับมาก และมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ ในระดับมากที่สุด

2. การศึกษาการพัฒนาเครื่องมือประเมินความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา

2.1 ได้เครื่องมือประเมินความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีผลการพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ ดังตารางที่ 2

ตาราง 2

ผลการพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ของเครื่องมือประเมินความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ของผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญ

เครื่องมือประเมินความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา		ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญ					
		ความเหมาะสมเครื่องมือประเมินความต้องการฝึกอบรมฯ			ความเป็นไปได้ในการนำเครื่องมือประเมินความต้องการฝึกอบรมฯ ไปใช้		
ด้าน	สมรรถนะประกอบ	$\overline{X}$	SD	ระดับ	$\overline{X}$	SD	ระดับ
1. สมรรถนะนำการเปลี่ยนแปลง	- วิสัยทัศน์ทางวิชาการ	4.47	0.58	มาก	4.60	0.52	มากที่สุด
	- สื่อสารและแรงบันดาลใจ	4.49	0.60	มาก	4.61	0.55	มากที่สุด
	- วางแผนกลยุทธ์การศึกษา	4.45	0.61	มาก	4.51	0.60	มากที่สุด
	- วัฒนธรรม-สภาพแวดล้อม	4.44	0.63	มาก	4.57	0.64	มากที่สุด
	- การเปลี่ยนแปลงสถานศึกษา	4.46	0.57	มาก	4.53	0.60	มากที่สุด
	รวม	4.46	0.59	มาก	4.56	0.58	มากที่สุด

ตาราง 2 (ต่อ)

ผลการพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ของเครื่องมือประเมินความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ของผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญ

เครื่องมือประเมินความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการ ผู้บริหารสถานศึกษา			ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญ					
			ความเหมาะสมเครื่องมือประเมินความต้องการฝึกอบรมฯ			ความเป็นไปได้ในการนำเครื่องมือประเมินความต้องการฝึกอบรมฯ ไปใช้		
	ด้าน	สมรรถนะประกอบ	$\overline{X}$	SD	ระดับ	$\overline{X}$	SD	ระดับ
2.	สมรรถนะนำทางวิชาการ	- โปรแกรมการเรียนการสอน	4.46	0.54	มาก	4.51	0.58	มากที่สุด
		- ส่งเสริมการเรียนการสอน	4.46	0.54	มาก	4.46	0.63	มาก
		- นิเทศการเรียนการสอน	4.46	0.52	มาก	4.42	0.59	มาก
		- บรรยากาศการเรียนรู้	4.36	0.58	มาก	4.40	0.60	มาก
		- ช่วยเหลือครูและผู้เรียน	4.39	0.58	มาก	4.43	0.59	มาก
		- วัดและประเมินผล	4.41	0.58	มาก	4.46	0.56	มาก
		รวม	4.42	0.55	มาก	4.44	0.59	มาก
3.	สมรรถนะนำการบริหารสถานศึกษา	- บริหารสถานศึกษาผู้นำทางวิชาการ	4.32	0.59	มาก	4.36	0.59	มาก
		- วางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.32	0.59	มาก	4.33	0.61	มาก
		- สนับสนุนด้านการบริหาร	4.34	0.60	มาก	4.26	0.65	มาก
		- จัดการเรียนรู้ยุคดิจิทัล	4.31	0.61	มาก	4.24	0.65	มาก
		รวม	4.32	0.59	มาก	4.62	0.62	มาก
4.	สมรรถนะนำแบบมีส่วนร่วม	- เสริมสร้างศักยภาพชุมชน	4.34	0.65	มาก	4.26	0.68	มาก
		- ส่งเสริมความสำเร็จนักเรียน	4.34	0.65	มาก	4.26	0.68	มาก
		- วัฒนธรรมชุมชนการเรียนรู้	4.34	0.65	มาก	4.26	0.68	มาก
		- มีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของ	4.32	0.67	มาก	4.28	0.72	มาก
		รวม	4.33	0.65	มาก	4.26	0.69	มาก
5.	สมรรถนะนำพัฒนาวิชาชีพ	- พัฒนาศักยภาพและบุคลิกภาพ	4.32	0.67	มาก	4.22	0.76	มาก
		- ความซื่อสัตย์สุจริต	4.17	0.72	มาก	4.19	0.76	มาก
		- นวัตกรรมและเทคโนโลยี	3.93	0.74	มาก	3.94	0.77	มาก
		- การเพิ่มผลสัมฤทธิ์ผู้เรียน	3.91	0.74	มาก	3.90	0.76	มาก
		รวม	3.99	0.72	มาก	4.10	0.76	มาก
		รวม 5 ด้าน	4.30	0.62	มาก	4.39	0.81	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าเครื่องมือประเมินความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญพิจารณาว่าทุกกลุ่มสมรรถนะมีความเหมาะสมในระดับมาก และมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ ทุกกลุ่มสมรรถนะในระดับมากถึงมากที่สุด โดย กลุ่มสมรรถนะนำการเปลี่ยนแปลงมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ มากที่สุด

2.1 การนำเครื่องมือประเมินความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ไปใช้ประเมินผู้เข้ารับการอบรม ผลการประเมินฯ ดังตารางที่ 3

ตาราง 3

ผลการประเมินความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษาของผู้เข้ารับการอบรม

การประเมินความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา		การประเมินความต้องการฝึกอบรม					
		ระดับสมรรถนะที่เชื่อถือได้			ระดับความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะฯ		
ด้าน	สมรรถนะประกอบ	$\overline{X}$	SD	ระดับ	$\overline{X}$	SD	ระดับ
1. สมรรถนะนำการเปลี่ยนแปลง	- วิสัยทัศน์ทางวิชาการ	4.37	0.67	มาก	4.27	0.69	มาก
	- วิสัยทัศน์ทางวิชาการ	4.46	0.64	มาก	4.40	0.66	มาก
	- วางแผนกลยุทธ์การศึกษา	4.49	0.62	มาก	4.45	0.65	มาก
	- วัฒนธรรม-สภาพแวดล้อม	4.55	0.63	มาก	4.50	0.65	มาก
	- การเปลี่ยนแปลงสถานศึกษา	4.55	0.57	มาก	4.49	0.61	มาก
	รวม	4.48	0.62	มาก	4.42	0.62	มาก
2. สมรรถนะนำทางวิชาการ	- โปรแกรมการเรียนการสอน	4.53	0.55	มาก	4.50	0.58	มาก
	- ส่งเสริมการเรียนการสอน	4.40	0.66	มาก	4.38	0.68	มาก
	- นิเทศการเรียนการสอน	4.38	0.65	มาก	4.39	0.66	มาก
	- บรรยากาศการเรียนรู้	4.38	0.65	มาก	4.38	0.65	มาก
	- ช่วยเหลือครูและผู้เรียน	4.40	0.62	มาก	4.39	0.63	มาก
	- วัดและประเมินผล	4.41	0.61	มาก	4.40	0.61	มาก
	รวม	4.41	0.62	มาก	4.40	0.63	มาก
3 สมรรถนะนำการบริหารสถานศึกษา	- บริหารสถานศึกษาผู้นำทางวิชาการ	4.33	0.64	มาก	4.34	0.64	มาก
	- วางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.23	0.69	มาก	4.27	0.68	มาก
	- สนับสนุนด้านการบริหาร	4.11	0.72	มาก	4.15	0.71	มาก
	- จัดการเรียนรู้ยุคดิจิทัล	4.15	0.70	มาก	4.19	0.69	มาก
	รวม	4.20	0.68	มาก	4.23	0.68	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ผลการประเมินความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษาของผู้เข้ารับการอบรม

การประเมินความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา			การประเมินความต้องการฝึกอบรม					
			ระดับสมรรถนะที่เชื่อถือได้			ระดับความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะฯ		
	ด้าน	สมรรถนะประกอบ	$\overline{X}$	SD	ระดับ	$\overline{X}$	SD	ระดับ
4	สมรรถนะนำแบบมีส่วนร่วม	- เสริมสร้างศักยภาพชุมชน	4.19	0.70	มาก	4.23	0.70	มาก
		- ส่งเสริมความสำเร็จนักเรียน	4.17	0.71	มาก	4.16	0.71	มาก
		- วัฒนธรรมชุมชนการเรียนรู้	4.16	0.74	มาก	4.14	0.75	มาก
		- มีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของ	4.15	0.75	มาก	4.10	0.76	มาก
		รวม	4.16	0.72	มาก	4.15	0.73	มาก
5	สมรรถนะนำพัฒนาวิชาชีพ	- พัฒนาศักยภาพและบุคลิกภาพ	4.08	0.76	มาก	4.05	0.76	มาก
		- ความซื่อสัตย์สุจริต	4.08	0.76	มาก	4.05	0.76	มาก
		- นวัตกรรมและเทคโนโลยี	4.06	0.75	มาก	4.06	0.77	มาก
		- การเพิ่มผลสัมฤทธิ์ผู้เรียน	3.96	0.76	มาก	3.99	0.76	มาก
		รวม	4.23	0.75	มาก	4.24	0.75	มาก
		รวม 5 ด้าน	4.29	0.67	มาก	4.28	0.68	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรม มีสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ทุกกลุ่มสมรรถนะ ในระดับมาก และมีความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ทุกกลุ่มในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ สมรรถนะนำการเปลี่ยนแปลง, สมรรถนะนำทางวิชาการ, สมรรถนะนำพัฒนาวิชาชีพ, สมรรถนะนำการบริหารสถานศึกษา และสมรรถนะนำแบบมีส่วนร่วม

3. ผลการศึกษาการประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา

3.1 ได้เครื่องมือประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีผลการพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ ดังตารางที่ 4

ตาราง 4

ผลการพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ของเครื่องมือประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทา'วิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ของผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญ

เครื่องมือประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการ ผู้บริหารสถานศึกษา	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญ					
	ความเหมาะสมของเครื่องมือประเมินสมรรถนะฯ			ความเป็นไปได้ในการนำเครื่องมือประเมินสมรรถนะฯ ไปใช้		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. สมรรถนะนำการเปลี่ยนแปลง	4.4	0.69	มาก	4.8	0.42	มากที่สุด
2. สมรรถนะนำทางวิชาการ	4.3	0.67	มาก	4.6	0.52	มากที่สุด
3. สมรรถนะนำการบริหารสถานศึกษา	4.4	0.69	มาก	4.6	0.52	มากที่สุด
4. สมรรถนะนำแบบมีส่วนร่วม	4.5	0.70	มาก	4.7	0.48	มากที่สุด
5. สมรรถนะนำพัฒนาวิชาชีพ	4.5	0.52	มาก	4.6	0.52	มากที่สุด
รวม	4.42	0.65	มาก	4.66	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า เครื่องมือประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา 5 ด้าน มีความเหมาะสมในระดับมาก และมีความเป็นไปได้ในการนำเครื่องมือไปใช้เพื่อประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษาในระดับมากที่สุด

3.2 การนำเครื่องมือประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ไปใช้ประเมินผู้เข้ารับการอบรม ผลการประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ดังตารางที่ 5

ตาราง 5

ผลการประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ของผู้เข้ารับการอบรม

การประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา			ระดับสมรรถนะ		
	ด้าน	สมรรถนะประกอบ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.	สมรรถนะนำการเปลี่ยนแปลง	- วิสัยทัศน์ทางวิชาการ	4.38	0.66	มาก
		- วิสัยทัศน์ทางวิชาการ	4.47	0.64	มาก
		- วางแผนกลยุทธ์การศึกษา	4.50	0.61	มาก
		- วัฒนธรรม-สภาพแวดล้อม	4.56	0.62	มาก
		- การเปลี่ยนแปลงสถานศึกษา	4.53	0.59	มาก
		รวม	4.58	0.64	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ผลการประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ของผู้เข้ารับการอบรม

การประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา			ระดับสมรรถนะ		
	ด้าน	สมรรถนะประกอบ	$\overline{X}$	SD	ระดับ
2.	สมรรถนะนำทางวิชาการ	- โปรแกรมการเรียนการสอน	4.50	0.57	มาก
		- ส่งเสริมการเรียนการสอน	4.39	0.66	มาก
		- นิเทศการเรียนการสอน	4.38	0.65	มาก
		- บรรยากาศการเรียนรู้	4.38	0.64	มาก
		- ช่วยเหลือครูและผู้เรียน	4.41	0.61	มาก
		- วัดและประเมินผล	4.41	0.60	มาก
		รวม	4.47	0.66	มาก
3.	สมรรถนะนำการบริหารสถานศึกษา	- บริหารสถานศึกษาผู้นำทางวิชาการ	4.33	0.64	มาก
		- วางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.23	0.68	มาก
		- สนับสนุนด้านการบริหาร	4.14	0.71	มาก
		- จัดการเรียนรู้ยุคดิจิทัล	4.19	0.60	มาก
		รวม	4.23	0.64	มาก
4.	สมรรถนะนำแบบมีส่วนร่วม	- เสริมสร้างศักยภาพชุมชน	4.22	0.70	มาก
		- ส่งเสริมความสำเร็จนักเรียน	4.20	0.70	มาก
		- วัฒนธรรมชุมชนการเรียนรู้	4.20	0.71	มาก
		- มีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของ	4.19	0.73	มาก
		รวม	4.23	0.77	มาก
5.	สมรรถนะนำพัฒนาวิชาชีพ	- พัฒนาศักยภาพและบุคลิกภาพ	4.10	0.75	มาก
		- ความซื่อสัตย์สุจริต	4.09	0.75	มาก
		- นวัตกรรมและเทคโนโลยี	4.01	0.76	มาก
		- การเพิ่มผลสัมฤทธิ์ผู้เรียน	3.96	0.76	มาก
		รวม	4.05	0.75	มาก
		รวม 5 ด้าน	4.31	0.57	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ทุกกลุ่มสมรรถนะในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ สมรรถนะนำการเปลี่ยนแปลง, สมรรถนะนำทางวิชาการ, ,สมรรถนะนำการบริหาร สถานศึกษา และสมรรถนะนำแบบมีส่วนร่วม และสมรรถนะนำพัฒนาวิชาชีพ

อภิปรายผล

1. โมเดลสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย สมรรถนะสำคัญ 5 ด้าน สมรรถนะประกอบ รวม 23 สมรรถนะ และพฤติกรรมบ่งชี้ จำนวน 386 ตัวบ่งชี้ ใช้เป็นกรอบในการประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำผู้บริหารสถานศึกษา สอดคลองกับ Berger and Berger (2004, pp. 54-55) ที่กล่าวว่า องค์กรส่วนมากมีการกำหนดโมเดลสมรรถนะอย่างน้อย 1 รูปแบบ และยอมรับว่าโมเดลสมรรถนะเป็นเครื่องมือที่สำคัญ เพราะเป็นความต้องการให้เกิดความสำเร็จต่องานทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากโมเดลสมรรถนะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการสร้างความชัดเจนของทักษะ ความสามารถของบุคคลที่องค์การต้องการประสบความสำเร็จ การพัฒนาและใช้โมเดลสมรรถนะขององค์กร และการได้มาของสมรรถนะต้องมีกระบวนการได้มาที่ชัดเจน สอดคล้องกับ Spencer and Spencer (1993, pp. 94-109), Hay Group (2003, p. 1) และนักวิชาการอื่นๆ ได้กำหนดขั้นตอนการออกแบบเพื่อให้ได้สมรรถนะมาใช้ประโยชน์ ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาจากสมรรถนะ และโมเดลสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา จากแหล่งข้อมูลและจากโมเดลสมรรถนะที่มีอยู่ นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์กำหนดสมรรถนะสำคัญ และสมรรถนะประกอบ ใช้เป็นกรอบสมรรถนะสำหรับการศึกษาวิจัยการประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ Spencer & Spencer ที่กำหนดกระบวนการสร้างรูปแบบสมรรถนะขึ้นในปี 1993 โดยใช้วิธีการประเมินสมรรถนะงาน (job competency assessment method) ที่ทำให้ได้สมรรถนะที่มีความละเอียดมาใช้ประโยชน์ โดยอาศัยเทคนิคการรวบรวมข้อมูล 3 วิธี ได้แก่ (1) การสัมภาษณ์พฤติกรรมสำคัญ (2) การใช้คณะบุคคลผู้เชี่ยวชาญ (expert panels) และ (3) การเลือกจากรายการสมรรถนะที่มีอยู่ (competency menus)

2. การประเมินความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ที่พบว่าผู้อบรมมีความต้องการฝึกอบรมสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ในระดับมากถึงมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเรื่องสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการ เป็นเนื้อหาใหม่ที่กำลังเป็นที่สนใจในวงการศึกษาที่เห็นว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่เป็นเลิศต้องมีสมรรถนะในการบริหารที่ดี โดยเฉพาะสมรรถนะด้านการจัดการเรียนการสอนที่จะทำให้สามารถผลักดันงานวิชาการ ของสถานศึกษาให้เป็นงานที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้นักเรียนนักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้นได้ ทั้งนี้ ภาวะผู้นำทางวิชาการเป็นคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาอันดับแรก ที่เชื่อว่าหากผู้บริหารสถานศึกษามีระดับสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการสูงจะช่วยให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาการเรียนการสอน และยกระดับสถานศึกษาเป็นสถานศึกษาผู้นำ ทางวิชาการได้ สำหรับเครื่องมือประเมินความต้องการฝึกอบรมที่นำมาใช้ได้ผ่านการพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้จากผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญ จึงได้รับการยอมรับความเชื่อมั่นจากผู้เข้ารับการอบรม ที่อาจส่งผลให้มีความตั้งใจประเมินตนเองมากขึ้น สอดคล้องกับศาสตราจารย์ ทรัสตี (Trusty,1986) ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทนเนสซี่ สหรัฐอเมริกา ได้กล่าวถึงหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา ในสถานศึกษาในฐานะที่เป็นผู้นำทางวิชาการไว้ 17 ประการ ที่ช่วยส่งเสริมงานวิชาการของสถานศึกษาให้เข้มแข็ง และสอดคล้องกับ Chell (2001 อ้างถึงใน Findley & Findley, 1992) ที่พบว่าภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนมีผลต่อความมีประสิทธิภาพเป็นเลิศของโรงเรียน เนื่องจากผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้ทำหน้าที่บริหารงานภายในโรงเรียน และเป็นผู้ซึ่งมีอิทธิพลต่อคุณภาพการสอนของครูตลอดจนมีอิทธิพล ต่อความมีประสิทธิผลของการปฏิบัติงานภายในโรงเรียน ผู้บริหารสถานศึกษาที่เข้ารับการอบรมจึงให้ความสนใจ และมีความต้องการเข้ารับการฝึกอบรมสมรรถนะในระดับมากถึงมากที่สุด

3. การประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า ผู้อบรมมี สมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษาในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กระบวนการสร้างเครื่องมือประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ได้ดำเนินการสร้างถูกต้องตามหลักวิชาการ นั่นคือ มีการกำหนดกรอบสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษาขึ้นก่อน ซึ่งงานวิจัยนี้ใช้โมเดลสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ที่พัฒนาโดย ดร.ชัชรินทร์ ชวนวัน สถาบันพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา (ชัชรินทร์ ชวนวัน,

2554) ซึ่งดำเนินการศึกษาวิจัยตามหลักการ ทฤษฎีการสร้างโมเดลสมรรถนะ ซึ่งได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของการสร้างเครื่องมือมาแล้ว ซึ่งเครื่องมือประเมินสมรรถนะชุดนี้ ผ่านการวิเคราะห์งานการตรวจสอบอย่างเป็นระบบของงานผู้บริหารสถานศึกษาในฐานะผู้นำทางวิชาการ และพิจารณาความสามารถที่จำเป็นในการดำเนินการจากกรอบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาวิชาชีพที่หลากหลาย สังเคราะห์เป็นเครื่องมือประเมิน นอกจากนั้นยังมีความถูกต้องตามหลักวิชาการทั้งเนื้อหาและการกำหนดองค์ประกอบ รวมทั้งการเขียนรายการพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะตามหลักการเรียนรู้ ซึ่งผ่านการพิจารณาและการตัดสินของผู้เชี่ยวชาญ

จากการศึกษาวิจัยสรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องแสดงบทบาทในการเป็นผู้นำหลายด้าน ซึ่งทุกสถานศึกษามีความต้องการ และคาดหวังให้ผู้บริหารสถานศึกษาปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้นำการเรียนการสอน หรือผู้นำทางวิชาการเป็นส่วนมาก ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องใช้เวลาในห้องเรียนเพื่อสังเกตกระบวนการเรียนการสอน ในขณะเดียวกันก็ต้องปรับความต้องการและความคาดหวังเหล่านั้น ให้เกิดความสมดุลกับบทบาทอื่นที่ต้องดำเนินงานในสถานศึกษาอีกด้วย และเพื่อให้การดำเนินงานบริหารสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลสูง ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นจะต้องมีความรู้ ทักษะ สมรรถนะที่สอดคล้องรองรับศักยภาพการปฏิบัติงานในบทบาทดังกล่าวด้วย โดยเฉพาะต้องแสดงบทบาทภาวะผู้นำทางวิชาการและต้องมีสมรรถนะรองรับบทบาท 5 ด้าน ได้แก่ (1) บทบาทการนำการเปลี่ยนแปลง มีสมรรถนะที่เกี่ยวกับการสร้างและรักษาวิสัยทัศน์ ด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนสำหรับสถานศึกษาตนเอง วางแผนพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน กำหนดความคาดหวังผลสัมฤทธิ์ที่สูงเพื่อให้นักเรียนบรรลุเป้าหมาย สื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เห็นว่าการเรียนรู้ เป็นภารกิจสำคัญของสถานศึกษา สร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (2) บทบาทการนำทางวิชาการ มีสมรรถนะที่เกี่ยวกับการพัฒนาตรวจสอบโปรแกรมการเรียนการสอน การติดตามส่งเสริมการเรียนการสอน การนิเทศการเรียนการสอน การเยี่ยมชั้นเรียนส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ สร้างความเชื่อมั่นช่วยเหลือครูและผู้เรียน สร้างระบบการวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ (3) บทบาทการนำการบริหารสถานศึกษามีสมรรถนะที่เกี่ยวกับ การบริหารสถานศึกษาผู้นำทางวิชาการ การมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา การอำนวยความสะดวกสนับสนุนด้านการบริหาร การส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 หรือยุคดิจิทัล (4) บทบาทการนำแบบมีส่วนร่วม มีสมรรถนะที่เกี่ยวกับการพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพของชุมชน การส่งเสริมปัจจัยความสำเร็จของนักเรียน การสร้างวัฒนธรรมชุมชนการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมรับผิดชอบ และสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ (5) บทบาทการนำพัฒนาวิชาชีพ มีสมรรถนะที่เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพและบุคลิกภาพภาวะผู้นำทางวิชาการตนเองและทีมงาน ความซื่อสัตย์สุจริตที่เป็นแบบอย่าง การใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีการเรียนการสอน ความมุ่งมั่นในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ผู้เรียนให้ได้มาตรฐาน ทั้งนี้ บทบาทการนำและการมีสมรรถนะทั้ง 5 ด้าน จะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่เป็นเลิศในศตวรรษที่ 21

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านการนำผลการกำหนดสมรรถนะและสมรรถนะประกอบภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา ไปใช้เป็นกรอบหลักในการบริหารสมรรถนะตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เช่น การสรรหาและเลือกสรร ,การฝึกอบรมพัฒนา,การบริหารผลงาน ,การพัฒนาบุคคลที่มีศักยภาพสูง ฯลฯ

2. ผลการกำหนดรายละเอียดของสมรรถนะ ได้แก่ นิยาม,ระดับ,พฤติกรรมบ่งชี้ ฯลฯ สามารถนำไปใช้ในกระบวนการประเมินสมรรถนะ ตั้งแต่การประเมินความต้องการ และการประเมินสมรรถนะอื่นๆ โดยการปรับปรุงรายการพฤติกรรมสมรรถนะ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การประเมินที่ต้องการ ซึ่งการสร้างเครื่องมือประเมินสมรรถนะแต่ละประเภทต้องมีการออกแบบกำหนดเกณฑ์ ตรวจสอบ เครื่องมือประเมินอย่างถูกต้องตามหลักวิชาและสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ของการนำสมรรถนะไปใช้ประโยชน์ และเป็นหน้าที่ขององค์กรหรือผู้ทำหน้าที่ประเมินต้องศึกษาเรียนรู้อย่างลึกซึ้ง

3. ผลการประเมินความต้องการฝึกอบรม

สมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการ ผู้บริหารสถานศึกษา สามารถนำไปใช้จัดทำแผนพัฒนาตนเอง (individual development plan), พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม กำหนดเนื้อหา และออกแบบกระบวนการฝึกอบรม และใช้เป็นกรอบในการประเมินผลการฝึกอบรม สมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษาให้สอดคล้อง การกำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมายการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาให้มีความสามารถ ในการพัฒนางานวิชาการ การจัดเรียนการสอนของสถานศึกษา และใช้เป็นกรอบการดำเนินงานของครูและบุคลากร ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพทางวิชาการ มุ่งเน้นการพัฒนาสถานศึกษาตามวิสัยทัศน์ ที่เป็นสถานศึกษาผู้นำทางวิชาการ และใช้เป็นกรอบพัฒนาขีดสมรรถนะให้สอดคล้องกับความต้องการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษามีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านวิชาการของสถานศึกษาสู่ระดับประเทศและระดับสากล

4. ผลการประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้ริหารสถานศึกษา ใช้เป็นกรอบเนื้อหาสำคัญในการพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา ตั้งแต่การจัดทำแผนพัฒนาตนเอง การพัฒนาหลักสูตรและออกแบบกระบวนการฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาให้มีสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการสูงยิ่งขึ้น และยังใช้รูปแบบการดำเนินงานเป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาภาวะผู้นำ ทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสถานศึกษาและองค์กรทางการศึกษาอื่นๆ สำหรับผลการประเมินสมรรถนะและสมรรถนะประกอบด้านอื่นๆ ก็สามารถใช้ผลการประเมินเป็นกรอบพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาให้มีสมรรถนะในการบริหารสถานศึกษาหลายๆ ด้าน เพื่อยกระดับความสามารถให้เพียงพอ ต่อการผลักดันสถานศึกษาไปสู่สถานศึกษาผู้นำทางวิชาการ ที่ต้องอาศัยความสามารถของผู้บริหารที่เป็นเลิศหลายๆด้าน เช่น การนำการเปลี่ยนแปลง, การนำบริหารสถานศึกษา, การนำพัฒนาวิชาชีพ เป็นต้น ด้านบุคลากรในสถานศึกษาที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงาน การขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมายสถานศึกษาผู้นำทางวิชาการ บุคลากรจึงมีความจำเป็นที่ต้องมีขีดสมรรถนะใหม่ๆให้สอดคล้องกับภาระงานทันกับการดำเนินงานภายใต้ความเปลี่ยนแปลงและเพียงพอต่อการมีพลังขับเคลื่อนงาน ในความรับผิดชอบทางวิชาการให้บรรลุเป้าหมายอย่างเป็นระบบและเชื่อมโยงกัน ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องสนใจส่งเสริมสนับสนุนด้านนี้อย่างเต็มที่ ด้านการกำหนดเป้าหมายและสื่อสารเป้าหมาย ผู้บริหารสถานศึกษาควรสื่อสารให้บุคลากร ทุกฝ่ายทีเกี่ยวข้อง เช่น ครู นักเรียน ผู้ปกครองและชุมชนรับทราบทิศทาง เป้าหมายด้านวิชาการของสถานศึกษาที่ชัดเจนเพื่อขอความร่วมมือในแนวปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ ปัจจัยทีส่งผลต่อสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อพัฒนาปัจจัยเหล่านั้นให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ควรศึกษาวิจัยการจัดทำโมเดลสมรรถนะ การพัฒนาหลักสูตรสมรรถนะ การฝึกอบรมพัฒนาสมรรถนะและการประเมินสมรรถนะภาวะผู้นำ ทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษา อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้แนวทางการการวางแผนพัฒนาตนเอง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม การประเมินความต้องการฝึกอบรม การฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรม ตามหลักการสมรรถนะ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษาต่อไป

3. ควรศึกษาวิจัยการสร้างและพัฒนาโมเดลสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการของครู เพื่อให้ได้รูปแบบสมรรถนะภาวะผู้นำทางวิชาการของครูที่ใช้เป็นกรอบการนำไปสู่ การประเมินความต้องการฝึกอบรม การวางแผนพัฒนาสมรรถนะตนเอง การพัฒนาหลักสูตร ฝึกอบรม การดำเนินงานฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรมตามหลักการสมรรถนะ เพื่อยกระดับขีดสมรรถนะของครูให้สูงขึ้น สามารถเป็นผู้ช่วย ผู้บริหารและพัฒนาสถานศึกษาเป็นสถานศึกษาผู้นำทางวิชาการ ที่เข้มแข็งต่อไป

References

Office of Educational Reform. (2000). *National education act B.E. 2542*. Bangkok: Khurusapha. (in Thai)

Berger, A. L., & Berger, R. D. (2004). *The talent management handbook: creating organizational excellence by identifying, developing and promoting your best people.* New York: McGraw-Hill.

Blase, J., & Blase, J. (1999). Principal instructional leadership and teacher development: Teachers' perceptions. *Education Administration Quarterly, 35*(1), 349-378.

Buzzi, M. J. (1991). *The relationship of school effectiveness to selected dimension of principal instructional.* Retrieved from http:// www lib.umi.Com/dissertations/fullcit/9103503

Chuanwan, C. (2011). *Model of instructional leadership competency.* Nakornpathom: National Institute for Development of Teachers, Faculty Staff and Educational Personnel. (in Thai)

Findley, D., & Findley, B. (1992). Effective schools: The role of the principal. *Contemporary Education, 63*(2), 102-104.

Hay Group. (2003). *Using competecies to identify high performerd: An overview of the basic.* New York: Author.

Hopkins, D. (2001) *School improvement for real*. London: Falmer.

Howley, C. B. (1989). Synthesis of the effects of school and district size: What research says about achievement in small schools and school districts. *Journal of Rural and Small Schools, 4*(1), 2-12.

Larson-Knight, B. (2002). Leadership, culture and organizational learning. In Leithwood, K.,*Understanding schools as intelligent systems* (p. 125). CT: JAI.

Purkey, S., & Smith, M. (1983). Effective schools: A review. *The Elementary School Journal, 83*(4), 427-452.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance.* New York: John Wiley & Sons.

Trusty, F. M. (1986). *Administrator/ supervisor career ladder orientation manual*. Nashville,Tennessee: Tennessee Department of Education.

ปัจจัยที่อธิบายความพร้อมของหน่วยงานหลักในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

Factors Illustrating the Readiness of Core Organizations' Performance According to the Strategies of 2012 – 2016 National Tourism Plan for Developing Tourism of Pattaya City, Chonburi

วันชัย จึงวิบูลย์สถิตย์ และ วรเดช จันทรศร
Wanchai Chungwiboonsatid and Woradech Jantarasorn
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยชินวัตร
Doctor of Public Administration Program, Shinawatra University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (1) เพื่อศึกษาระดับความพร้อมของหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา (2) เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผน (3) เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผน และ (4) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวซึ่งเหมาะสมกับพื้นที่ของเมืองพัทยา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 391 คน/หน่วย ได้จากการกำหนดโควตา สำหรับตัวแทนหน่วยงานหลักภาครัฐ และการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถามมาตรประเมินค่ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.947 และค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความพร้อม อยู่ในระดับ มาก (2) ระดับผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผน อยู่ในระดับสูง (3) ตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) ตัวแปรอิสระทุกตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ส่วนผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ให้ความเห็นว่าหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์นี้ มีความพร้อมในการปฏิบัติ ส่วนผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับน่าพึงพอใจเช่นกัน

คำสำคัญ: แผนพัฒนาการท่องเที่ยว, การปฏิบัติตามยุทธศาสตร์, เมืองพัทยา

Abstract

This dissertation used a mixed method of quantitative and qualitative research methodology which aimed to (1) investigate the level of the readiness of the core government agencies and private sector organizations dealing with this action plan (2) investigate the level of the results of this action plan (3) investigate the relationship between the independent variables and the depen-

dent variables and (4) seek the procedures to develop tourism appropriate for the Pattaya area. The research participants were 391 persons comprised of 115 participants of the government agencies and 276 persons from private sector who were selected by sampling methods with the determination reliability of 95%. The research tools were a questionnaire with coefficient of reliability at 0.947 and a validity at 0.95 together with the in-depth interviews to gather information from key informants. The statistics used were mean, standard deviation, one-way ANOVA analysis, Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis. The analysis of the interviews gathered from key informants was also completed. The results revealed that (1) the level of the readiness was at a "high" level, (2) the level of the results of this action plan were at a "high" level (3) the independent variables significantly related to the dependent variables at the level of 0.05 and (4) the dependent variables are influenced by all independent variables. The key informants pointed out that the level of the readiness of the core government agencies and private sectors was satisfactory and the level of the results of action taking of this plan was also satisfactory.

Keywords: tourism development plan, strategy performance, Pattaya city

บทนำ

ในการพัฒนาประเทศของประเทศกำลังพัฒนาทั้งหลายนั้น รัฐบาลแต่ละประเทศต้องพัฒนาประเทศในหลายๆ ด้านไปพร้อมๆ กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างความแข็งแกร่งด้านเศรษฐกิจเพื่อสร้างรายได้ให้กับประเทศ ซึ่งจะเป็นผลทำให้ประชาชนมีความกินดีอยู่ดี และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งประเด็นนี้เป็นสิ่งสำคัญในลำดับต้นๆ ของนโยบายรัฐบาลในแต่ละสมัยที่พยายามผลักดันโครงการต่างๆ ออกมาสนองการส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน ซึ่งนับว่าเป็นความลำบากของประเทศกำลังพัฒนาทั้งหลายโดยเฉพาะกลุ่มประเทศที่มีรายได้หลักมาจากการทำกสิกรรม หากประเทศจะลงทุนเปลี่ยนโครงสร้างของประเทศ จากประเทศเกษตรกรรมไปเป็นประเทศอุตสาหกรรม นับว่าเป็นปัญหาใหญ่สำหรับประเทศ เนื่องจากขาดแคลนเงินทุน ความสามารถของแรงงานฝีมือ และเทคโนโลยี หากจะให้ต่างชาติเข้ามาลงทุนในด้านอุตสาหกรรมในประเทศของตนนั้น จะได้รับเพียงค่าเช่า ค่าภาษีอากร หรือค่าธรรมเนียมประเภทต่าง ๆ แต่อาจจะมีปัญหาตามมาอย่างมากมาย เช่น ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาการนำทรัพยากรของท้องถิ่นมาใช้โดยประชาชนที่เป็นเจ้าของแหล่งทรัพยากรนั้นๆ ไม่มีโอกาสได้รับประโยชน์ และปัญหาสังคมจะเกิดขึ้นตามมา ซึ่งประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในทวีปเอเชียที่อยู่ในเขตเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามทั้งทางบก และทางน้ำติดอันดับแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับการยอมรับระดับโลก องค์การการท่องเที่ยว (UNWTO--World Tourism Barometer) ได้รายงานการจัดอันดับจุดหมายปลายทางยอดนิยมของโลก โดยคิดจากรายรับด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ในปี 2554 (World's Top Destinations by International Tourism Receipts) พบว่า ประเทศไทยได้รับอันดับที่ 11 โดยมีรายรับจากการท่องเที่ยว 26 ล้านเหรียญสหรัฐ สูงขึ้น 1 อันดับ จากอันดับ 12 ในปี 2553 นอกจากความสวยงามทางธรรมชาติแล้ว ประเทศไทยยังมีองค์ประกอบต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่ได้รับการจัดอันดับยอดนิยมของโลกเช่น "Top 25 Hotels for Families in Asia" ซึ่งโรงแรมในประเทศไทยติดอันดับถึง 6 อันดับ คือ อันดับที่ 6, 15, 16, 17, 20 และ 25 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของไทยแล้ว นับว่ามีข้อได้เปรียบประเทศอื่นในหลายๆ ด้าน แม้ว่าประเทศจะต้องฝ่าฟันอุปสรรคนานาประการ เช่นภาวะ

เศรษฐกิจโลกตกต่ำ วิกฤติราคาน้ำมันโลก โรคระบาดไข้หวัดสายพันธ์ใหม่ และปัญหาการเมืองภายในประเทศของไทยเอง แต่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยก็สามารถยืนหยัดอยู่ได้และกลับมาเจริญเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยมีนักท่องเที่ยวจากกลุ่มเอเชียตะวันออกเป็นหลัก รองลงมา ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวยุโรป (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2553)

นอกจากนี้ ภาพรวมการท่องเที่ยวภายในประเทศของสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ระบุว่า พัทยา ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวอันดับหนึ่งในภาคตะวันออกที่มีนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมามากที่สุด โดยจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนทั้งหมดที่เดินทางเข้ามาในประเทศ เลือกที่จะเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยา ซึ่ง เป็นพื้นที่ที่ได้รับความนิยมสูงสุด ประกอบกับนักท่องเที่ยวชาวไทยจากกรุงเทพฯ และพื้นที่โดยรอบ เลือกเดินทางมาพักผ่อนในช่วงวันหยุดเสาร์อาทิตย์ ทำให้เศรษฐกิจในเมืองพัทยาเกิดการขยายตัวอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์ จังหวัดชลบุรี กล่าวว่า การท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรีโดยเฉพาะเมืองพัทยา ถือว่าอยู่ในช่วงขยายตัว (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดชลบุรี, 2555) ซึ่งสวนทางกับสภาพเศรษฐกิจในประเทศที่กำลังอยู่ในช่วงชะลอตัวจากปัญหา เศรษฐกิจโลก และปัญหาอุทกภัย สาเหตุส่วนหนึ่งมาจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติมากกว่าคนไทย จากสถิตินักท่องเที่ยวหลัก ๆ จาก 5 ประเทศคือ จีน ญี่ปุ่น รัสเซีย เกาหลีใต้ และอินเดีย ที่ทำการสำรวจตั้งแต่เดือน มกราคม 2558 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2558 แสดงตารางลำดับจำนวนนักท่องเที่ยวจากอันดับที่ 1 ถึงอันดับที่ 5 นอกจากนี้ ยังมีนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 2,345,981 คน มาเที่ยวเมืองพัทยา

ดังนั้นเมืองพัทยา ถือว่ามีจุดแข็งในเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก และอยู่ใกล้กับกรุงเทพฯ ซึ่งง่ายต่อการเดินทาง ประกอบกับมีระบบคมนาคมขนส่งที่ทั่วถึงและสะดวกสบาย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จึงเลือกเดินทางมาเมืองพัทยา ด้วยเหตุนี้จังหวัดชลบุรีเองได้ตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างดีจึงได้กำหนดให้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน สามารถรองรับความต้องการของตลาดไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 ของยุทธศาสตร์แผนพัฒนาจังหวัด

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวที่มาจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวต่างชาติและนักท่องเที่ยวชาวไทยจะมีปริมาณสูงขึ้นก็ตาม การท่องเที่ยวของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรียังสามารถพัฒนาให้เติบโตขึ้นไปได้อีก หากไม่พัฒนาจะทำให้เสียโอกาสในการสร้างรายได้ให้กับประเทศ และสร้างอาชีพหลากหลายให้กับประชาชน และในแง่ลบอาจทำให้ปัญหาสังคม ปัญหาอาชญากรรม และปัญหาสาธารณสุข จะเพิ่มมากขึ้น จะทำให้ชื่อเสียงของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และประเทศไทยเกิดความเสียหาย แต่ทว่าการพัฒนานี้จะเป็นไปอย่างเชื่องช้าหรือไม่เป็นไปในทิศทางที่ควร หากทำการพัฒนาไม่ตรงประเด็น และขาดความร่วมมือกันในการพัฒนาการท่องเที่ยวขององค์การทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของประชาชนในเมืองพัทยาต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559

ปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ มักเกิดปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (วรเดช จันทรศร, 2543) ซึ่งบางกรณีก็เกิดความล้มเหลว หรือไม่มีประสิทธิผล ทำให้สูญเสียงบประมาณ เวลา และสิ้นเปลืองบุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นๆ อันเกิดมาจากสาเหตุหลายประการ เช่น ปัญหาความไม่ชัดเจนของตัวนโยบาย ความสามารถของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ กำลังบุคลากรไม่เพียงพอ งบประมาณไม่เพียงพอ และการสื่อสารระหว่างองค์กร เป็นต้น (วรเดช จันทรศร, 2556) ด้วยเหตุที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่อธิบายความพร้อมของหน่วยงานหลักในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาหาข้อค้นพบว่า การปฏิบัติตามนโยบายนี้จะมีสัมฤทธิผลไปในทิศทางใด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับความพร้อมของหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อพัฒนาการท่อง

เที่ยวเมืองพัทยา

2. ศึกษาระดับการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยาที่เกิดจากการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559

3. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผน และ

4. ค้นหาแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวซึ่งเหมาะสมกับพื้นที่ของเมืองพัทยา

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดที่สำคัญดังนี้ คือ (1) ทฤษฎีในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ วรเดช จันทรศร (2) การเปลี่ยนแปลงของบริบทการพัฒนาสถานการณ์ และแนวโน้มด้านการท่องเที่ยวสถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศต่างๆ (3) แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และการพัฒนาการท่องเที่ยวมี (4) นโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของรัฐบาล และจังหวัดชลบุรี (5) ยุทธศาสตร์และแนวทางการดำเนินการในการพัฒนาการท่องเที่ยวตามนโยบายการท่องเที่ยวฯ (6) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง (change management) (7) แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการสื่อสารในการปฏิบัติงาน (8) แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถขององค์การ/หน่วยปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยว (9) แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน (10) แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ศึกษา และประมวลข้อมูลจากเอกสารและสามารถสรุปรูปแบบความร่วมมือออกเป็น 5 รูปแบบ แล้วจึงนำมาศึกษาระดับของความร่วมมือระหว่างองค์การ ในการพัฒนาการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาในการวิจัยต่อไป ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความร่วมมือในการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความร่วมมือระหว่างองค์การในการพัฒนาการท่องเที่ยวของไทยนั้นเป็นไปในรูปแบบ Collaboration คือเป็นความร่วมมืออย่างเป็นทางการ โดยคำนึงถึงการแบ่งอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนงานร่วมกัน มีแนวทางการปฏิบัติร่วมกัน และร่วมกันประเมินผลงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของความร่วมมือแบบ Collaboration มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 6 ปัจจัย นอกจากนี้ผู้นำที่มีความสามารถ ในปี 2006 (Czajkowski, 2006, pp. 3–6) ได้สังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของความร่วมมืออีก 6 ปัจจัย และ (11) แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่งภายใต้มุมมองแต่ละมุมมอง จากแนวคิดทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปเป็นภาพกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ ได้ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยอธิบายความพร้อมของหน่วยงานหลักที่ร่วมปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2552-2559
- ด้านการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน/องค์การ
- ด้านการสื่อสารภายในองค์การและระหว่างองค์การ
- ด้านความสามารถของหน่วยงาน/องค์การ
- ด้านความร่วมมือระหว่าหน่วยงาน/องค์การ
- ด้านความพอเพียงของทรัพยากรของหน่วยงาน/องค์การ
- ด้านการติดตามและประเมินผลของหน่วยงาน/องค์การ

→

ตัวแปรตาม

การปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2552-2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว
2. การพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน
3. การพัฒนาสินค้าบริการและปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว
4. การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว
5. การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน ในการบริหารทรัพยากรการท่องเที่ยว

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความพร้อมของหน่วยงานหลักที่ร่วมรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา อยู่ในระดับสูง จะทำให้ระดับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระ ในด้านความพร้อมของหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในด้านการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการศึกษา งานวิจัยแบบผสมผสาน เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ และเสริมด้วยการศึกษาเชิงคุณภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา สำหรับตัวแทนหน่วยงานหลักภาครัฐ และการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 -2559 โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% รวมทั้งสิ้น 391 คน/หน่วย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิดในการวิจัย และตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย และกรอบแนวคิด จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน มีค่าเท่ากับ 0.95 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .988 (α coefficient = .947) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้นำองค์การ/หน่วยงานหลักภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2552-2559 เพื่อพัฒนาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จำนวน 10 คน เกี่ยวกับปัจจัยความพร้อมขององค์การ/หน่วยงานหลัก ภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาดังกล่าว เพื่อพัฒนาท่องเที่ยวเมืองพัทยา และผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาดังกล่าว เพื่อพัฒนาท่องเที่ยวเมืองพัทยา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการศึกษาวิจัยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีดังต่อไปนี้ (1) เก็บข้อมูลจากเอกสารวิจัย ได้แก่ การค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ทบทวนวรรณกรรมจากในประเทศและต่างประเทศและจากกรณีศึกษา (2) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่อธิบายความพร้อมของหน่วยงานหลักที่ปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2552 -2559 ในการพัฒนาท่องเที่ยวของเมืองพัทยา และผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2552 -2559 ในการพัฒนาท่องเที่ยวของเมืองพัทยา (3) เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงปริมาณ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพร้อมของหน่วยงานหลักที่ร่วมรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อ

พัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในภาพรวมอยู่ในระดับ “มีความพร้อมสูง” ($\overline{X}$=3.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การสื่อสารภายในองค์การ/หน่วยงาน และระหว่างองค์การ/หน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$=3.71) ซึ่งสัมพันธ์กับ Czajkowski (2006) ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอ ทำให้สามารถทำความเข้าใจกับบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน รองลงมา คือ ด้านการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การ/หน่วยงาน ($\overline{X}$=3.70) ด้านความร่วมมือระหว่างองค์การ ($\overline{X}$=3.61) ปัจจัยที่เหลือ 3 ด้าน อยู่ในระดับ “มีความพร้อมระดับปานกลาง” ได้แก่ ความสามารถขององค์การในการดำเนินการการพัฒนาการท่องเที่ยว ($\overline{X}$=3.51) ความเพียงพอของทรัพยากรขององค์การ/หน่วยงาน ในด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว ($\overline{X}$=3.62) และด้านการติดตามประเมินผลขององค์การ/หน่วยงาน ในด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว ($\overline{X}$=3.50)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชนทั้ง 10 คน มีความเห็นว่า หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน มีความพร้อมมากในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยมีจังหวัดเป็นแม่งานและศูนย์ประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ โดยเฉพาะมีการเร่งรัดการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของหน่วยงานภาครัฐเพื่อดำเนินงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยาตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยาในภาพรวมอยู่ในระดับ “มีระดับผลการปฏิบัติสูง” โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่อยู่ในระดับสูงที่สุด ลงมาต่ำที่สุด คือ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว (= 3.93) ซึ่งส่งผลให้การท่องเที่ยวมีความเจริญมากขึ้น ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Kotler (2003) กล่าวไว้ว่า ภารกิจด้านการท่องเที่ยวเป็นการบริการอย่างหนึ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ เป็นบริการที่มีลักษณะเฉพาะตัว มีความอ่อนไหวต่อปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ดังนั้น การให้บริการด้านการท่องเที่ยวจึงต้องสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการหรือนักท่องเที่ยว รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาสินค้า บริการและปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว ($\overline{X}$=3.85) ด้านการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว ($\overline{X}$=3.80) ด้านการพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน ($\overline{X}$=3.77) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว ($\overline{X}$=3.68)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชนทั้ง 10 คน มีความเห็นว่า ผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา มีความราบรื่นและดำเนินไปด้วยดี ในระยะแรกของแผนอาจมีติดขัดบ้างในเรื่องของงบประมาณ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานไม่ได้ตั้งงบประมาณเพื่อการนี้ไว้ล่วงหน้า จะเห็นได้ว่าในตัวแปรด้านการสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว ที่ได้รับการประเมินในระดับสูงสุดของทุกตัวแปร เนื่องจากมีความร่วมมือจากภาคเอกชนเข้ามาร่วมดำเนินการมากขึ้นกว่าแต่ก่อน และภาคเอกชนตระหนักดีว่าการร่วมมือกันสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว จะทำให้มีนักท่องเที่ยวมาพัทยาจำนวนมากขึ้น และจะทำให้ผลประกอบการของพวกเขาดีขึ้นไปด้วย และในสาเหตุที่ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว ได้รับการประเมินอยู่ในระดับต่ำกว่าทุกตัวแปร เนื่องมาจากงบประมาณที่ใช้ในการนี้มีจำนวนจำกัด และเมืองพัทยาต้องจัดงบประมาณลงไปในกิจกรรมสาธารณะอื่นๆ ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน จึงทำให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวไม่ทันกับความเจริญของเมืองที่โตขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเพิ่มจำนวนของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นมากในแต่ละปี

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และหาตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อ

พัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับผลการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จากการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555– 2559 พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ α = .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชนทั้ง 10 คน มีความเห็นว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามทุกตัว และเห็นว่าเรื่องการประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน /องค์การ มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ไม่เช่นนั้นจะไม่ทราบว่าการปฏิบัติงานมีผลเป็นอย่างไร มีอะไรเป็นข้อบกพร่องที่ต้องทำการแก้ไขบ้าง อาจเป็นไปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากหน่วยงานต่างๆ มีความเห็นว่าการประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา นั้นเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรง คือ การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานพัทยา

ผลการศึกษาความมีอิทธิพลของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตามโดยการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการถดถอยพหุ จากการศึกษาว่าความพร้อมของหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 มีส่วนกำหนดผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555– 2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุนั้น พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ดังนี้ (1) ตัวแปรอิสระทั้งชุดสามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว ได้ร้อยละ 40.3 โดยมีตัวแปรที่สามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว ได้ดีที่สุด คือ การสื่อสารภายในองค์การ/หน่วยงาน และระหว่างองค์การ/หน่วยงาน (2) ตัวแปรอิสระทั้งชุดสามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน ได้ร้อยละ 39.2 โดยมีตัวแปรที่สามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555– 2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน ได้ดีที่สุด คือความร่วมมือระหว่างองค์การ/หน่วยงาน (3) ตัวแปรอิสระทั้งชุดสามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการพัฒนาสินค้าบริการและปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว ได้ร้อยละ 33.7 โดยมีตัวแปรที่สามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการพัฒนาสินค้าบริการและปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว ได้ดีที่สุด คือการสื่อสารภายในองค์การ/หน่วยงานและระหว่างองค์การ/หน่วยงาน (4) ตัวแปรอิสระทั้งชุดสามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว ได้ร้อยละ 38.6 โดยมีตัวแปรที่สามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว ได้ดีที่สุดคือ การสื่อสารภายในองค์การ/หน่วยงาน และระหว่างองค์การ/หน่วยงาน ตัวแปรอิสระทั้งชุดสามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน ในการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว ได้ร้อยละ 31.0 โดยมีตัวแปรที่สามารถอธิบายผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วม

ของภาครัฐ ภาคประชาชน ในการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว ได้ดีที่สุดคือ ความสามารถขององค์การ/หน่วยงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลของหน่วยงานหลักภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชนทั้ง 10 คน มีความเห็นว่าความสามารถขององค์การ/หน่วยงาน ที่ร่วมปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา มีความสำคัญมากที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งเหมาะสมกับพื้นที่ของเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จากผลของการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ตัวแปรอิสระสำคัญที่ปรากฏ มีความถี่ในการมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากที่สุด คือ การสื่อสารภายในองค์การ/หน่วยงาน และระหว่างองค์การ/หน่วยงาน ดังนั้นการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จึงต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์การ/หน่วยงาน และระหว่างองค์การ/หน่วยงาน เนื่องจากมีการทำงานร่วมกันระหว่างองค์การหลายองค์การ ถ้าการสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพอาจทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้าหรือผิดพลาดได้

การอภิปรายผล

งานวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ (1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมีผลการปฏิบัติสูง เนื่องจาก (1.1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว หน่วยงานหลักที่ปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา มีการปฏิบัติการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวตามที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ของแผนงาน ที่ได้รับการจัดอันดับเป็นอันดับที่ 1 คือ มีการจัดทำป้ายบอกถนน สถานที่สำคัญ และทางไปแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ไว้ชัดเจน ส่วนลำดับที่ 2 คือ มีการสร้างห้องน้ำ ห้องส้วมสาธารณะไว้บริการนักท่องเที่ยว และคนพิการ ไว้ตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ซึ่งทั้งสองงานนี้นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นอันดับต้น ๆ ของความต้องการของนักท่องเที่ยว (1.2) การพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน นับเป็นเรื่องปกติที่แหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีสภาพเสื่อมโทรมหากแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ขาดการฟื้นฟูและพัฒนา และเป็นสาเหตุให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่มีศักยภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี ชัยณรงค์ และสุวัฒนา ธาดานิติ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวเขตเมืองเก่าลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า เมืองเก่าและโบราณสถานบางแห่งของลพบุรี ถูกลุกล้ำ และปล่อยทิ้ง ทั้งๆ ที่ยังสามารถพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวได้ ทั้งนี้หน่วยงานหลัก ที่ร่วมปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยาได้ทำการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่ม เช่น กลุ่มท่องเที่ยว Active Beach กลุ่มท่องเที่ยว Royal Coast และกลุ่มท่องเที่ยวมหัศจรรย์สองสมุทร และมีการอนุรักษ์ซ่อมแซม และบำรุงรักษาสถาปัตยกรรมที่เป็นจุดเด่นของเมืองพัทยา พร้อมทั้งสร้างสถาปัตยกรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะพื้นที่ รวมถึงพัฒนาระบบสาธารณูปโภค ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานของสถานพยาบาลในเขตเมืองพัทยา รวมทั้งการกำจัดขยะ การบำบัดน้ำเสีย และลดมลพิษต่างๆ ทำให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวด้วยความประทับใจ และอยากกลับมาอีก (1.3) การพัฒนาสินค้า บริการ และปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว การพัฒนาสินค้า บริการ และปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยวถือเป็นสิ่งสนับสนุนการท่องเที่ยวที่สำคัญที่ต้องทำควบคู่ไปกับการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านอื่น ๆ สำหรับยุทธศาสตร์ด้านนี้ หน่วยงานหลักได้ร่วมกันกำหนดมาตรการในการป้องกัน ดูแล รักษาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว รวมถึงการท่องเที่ยวที่กระทบต่อภาพลักษณ์ของประเทศ ให้เกิดการบังคับใช้อย่างจริงจัง รวมทั้งผลักดันให้งานเทศกาล ประเพณี และกิจกรรมในไทยเป็นงานเทศกาลระดับโลก เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง เป็นต้น นอกจากนี้ทางจังหวัดชลบุรียังได้จัดงานแสดงสินค้าและบริการ OTOP เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวอีกทางหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของระพีพรรณ ทองห่อ (2541) ที่ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวไทย

แบบครบวงจร ได้เสนอแนะให้มีการสร้างเครือข่ายส่งเสริมการท่องเที่ยวในแต่ละจังหวัดในลักษณะของพันธมิตร (1.4) การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์ด้านนี้ได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในอันดับที่ 1 ของผลการปฏิบัติ ในจำนวนยุทธศาสตร์ทั้งหมดเนื่องจากเป็นเรื่องสำคัญ และยังได้บัญญัติไว้ในนโยบายการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตามกรอบนโยบายของคณะกรรมการ ททท. พ.ศ. 2550–2554 ข้อที่ 8 คือ ส่งเสริมอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว โดยประสานความร่วมมือและแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวกับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ในการนี้ได้มีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยาเพื่อสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา และจัดกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองพัทยา สร้างการรับรู้ และความตระหนักในความสำคัญของภาพลักษณ์ ให้กับผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และชุมชนท้องถิ่น (1.5) การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน ในการบริหารทรัพยากรการท่องเที่ยว ในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ด้านนี้ ปรากฏว่า ผลวิจัยอยู่ในระดับมีผลปฏิบัติงานสูง ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ ที่ต้องการให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยเฉพาะเมืองพัทยาที่มีความซับซ้อนในด้านต่างๆ อยู่มาก จากการสัมภาษณ์ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี ได้ให้ข้อมูลว่าทางจังหวัดพยายามเป็นเจ้าภาพในการจัดงานต่างๆ เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว โดยดึงภาครัฐและภาคเอกชนเข้ามาร่วมงาน แต่เป็นที่สังเกตว่าประเด็นในแบบสอบถาม “จัดตั้งคณะกรรมการในท้องถิ่นเพื่อพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐ เอกชน และประชาชนในชุมชน” กลับได้รับการจัดลำดับให้อยู่ในลำดับที่ 3 และ “จัดตั้งและอบรมอาสาสมัครชุมชนเพื่อให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว” กลับได้รับการจัดลำดับให้อยู่ในลำดับท้ายสุด ซึ่งสองประเด็นนี้น่าจะได้รับการพิจารณาให้อยู่ในลำดับต้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ระพีพรรณ ทองห่อ (2541) เรื่องการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวไทยแบบครบวงจร ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่าควรมีส่วนร่วมเชิงบูรณาการของหน่วยงาน/องค์การที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างชัดเจนมากกว่าเป็นคู่แข่งขัน ควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารและความคิดเห็นระหว่างผู้เกี่ยวข้องทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์การท้องถิ่น มีการกระจายอำนาจและบทบาทการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวแก่ท้องถิ่นให้มากขึ้น (2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยที่อธิบายความพร้อมของหน่วยงานหลักในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับความพร้อมของหน่วยงานหลักในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมีความพร้อมมาก เนื่องจาก (2.1) ความพร้อมด้านการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน/องค์การ ในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี นั้นนับเป็นสิ่งใหม่ที่หลายหน่วยงานมาบูรณาการการทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ในการนี้ผู้นำองค์การที่ร่วมปฏิบัติงานนับว่ามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่สิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น มีการกระตุ้น และให้กำลังใจผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะการสร้างแรงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญและประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตนหรือบุคคล (Bass & Avolio, 1999) สิ่งสำคัญอีกประการคือการให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติแผนนี้ร่วมกับภาครัฐ นับเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่จะช่วยทำให้การพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยาประสบผลสำเร็จและเกิดความยั่งยืน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 10 คน ได้ให้ความคิดเห็นไปในทางเดียวกันว่า มีความตื่นตัวในการที่หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนร่วมกันนำแนวคิดและวิธีการทำงานเชิงรุกมาปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดุจดาว เจริญผล (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ: ศึกษาเฉพาะกรณีให้เอกชนบริหารและประกอบการท่าเทียบเรือคอนเทนเนอร์ ณ ท่าเรือแหลมฉบัง ผลการศึกษา พบว่าการให้เอกชนเข้ามาบริหารและประกอบการเป็นการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและสนับสนุนต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดความสำเร็จอีกทางหนึ่งด้วย (2.2) ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน/องค์การ และ องค์การ/องค์การ ในการปฏิบัติงานต่างๆ ในองค์การ และข้ามองค์การ การสื่อสารนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการนำราย

ละเอียด ขั้นตอน และเป้าหมายการปฏิบัติงานสู่ผู้ปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติภารกิจตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยาที่มีหน่วยงานหลายหน่วยงานเข้ามาเกี่ยวข้องแล้ว การสื่อสารนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก ผู้ให้ข้อมูลทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ให้ความเห็นคล้อยตามกันว่าเป็นเครื่องมือที่ให้ความคล่องตัวในการประสานงาน เนื่องจากการปฏิบัติตามแผนนี้ เป็นการร่วมมือระหว่างทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนหลายหน่วยงาน ซึ่งต้องอาศัยการสื่อสารกันทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Schramm, 1971) หากขาดการสื่อสารกันแล้ว อาจทำให้การปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติแผนนี้ เกิดความล่าช้า หรือผิดพลาด หรือไม่เป็นไปตามเป้าหมาย (Zaramba, 2003) ช่องทางการสื่อสารนั้นควรใช้รูปแบบหลากหลายโดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีที่ให้ความรวดเร็ว เช่น อินเทอร์เน็ต อีเมล์ เฟซบุ๊ก ไลน์ และฯลฯ เป็นต้น (2.3) ด้านความสามารถของหน่วยงาน/องค์การ การปฏิบัติงานใดๆ ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นต้องอาศัยความสามารถของหน่วยงานนั้นๆ เป็นหลัก ในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยหน่วยงานหลักหลายหน่วยงานยิ่งต้องอาศัยความสามารถของหน่วยงานนั้นๆ ทั้งความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นกรณีพิเศษ (Mc-Clelland, 1975) เนื่องจากเป็นงานใหม่ของบางหน่วยงานก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ให้ความเห็นว่ายังต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถของหน่วยงานหลักที่ร่วมปฏิบัติตามยุทธศาสตร์นี้ เนื่องจากเป็นงานใหม่สำหรับบางหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะหน่วยงานภาคเอกชน ซึ่งมีภารกิจเฉพาะด้านของตน ซึ่งความเห็นนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาเชิงปริมาณที่ความสามารถขององค์การหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเป็นอันดับสุดท้ายของตัวแปรอิสระ อย่างไรก็ตามตัวแปรความสามารถของหน่วยงานองค์การ ยังคงมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามทุกตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (2.4) ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน/องค์การ ปัจจัยด้านนี้นับว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา เป็นการปฏิบัติร่วมกันหลายองค์การที่มีบริบทการทำงานต่างกัน โดยเฉพาะภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือ 3 ระดับ คือ ความสมัครใจในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (cooperation) การร่วมมืออย่างเป็นทางการ (coordination) และ การร่วมมือระหว่างองค์การเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน (collaboration) (Mattesich, Murray-Close & Monsey, 2001) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ramgulam, Raghunadan-Mohammed & Raghunadan (2013) ศึกษาวิจัยเรื่องความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมในศตวรรษที่ 21 กรณีศึกษาการประเมินการท่องเที่ยวของตรินิแดด ผลการวิจัย พบว่า การที่จะรักษาสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวในตรินิแดดคงสภาพเดิมไว้นั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงานโดยเฉพาะคนในท้องถิ่น นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ให้ความเห็นว่า ความร่วมมือระหว่างองค์การ/หน่วยงานระหว่างองค์การนั้นยังมีปัญหาในการประสานงานหน่วยงานอยู่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวนี้ เป็นการทำงานร่วมกันหลายๆ หน่วยงาน เป็นการปฏิบัติที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเป็นงานแรกของการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา การประชุมร่วมกันเกี่ยวกับการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ บางครั้งมีความไม่พร้อม โดยเฉพาะภาคเอกชน (2.5) ด้านความพอเพียงของทรัพยากรของหน่วยงาน/องค์การ ปัจจัยด้านนี้ นับว่าเป็นปัญหาอยู่บ้างเพราะหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา นั้นไม่ได้จัดเตรียมบุคลากรและงบประมาณเพื่อการนี้โดยตรง ต้องแบ่งบุคลากรในหน่วยงานออกมาร่วมปฏิบัติงานนี้ หรือบรรจุเอาเนื้องานของยุทธศาสตร์เข้าไปกับแผนงานประจำของตน จากการสัมภาษณ์ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี และนายกเมืองพัทยา ได้กล่าวว่า ในระยะแรกของแผนอาจมีติดขัดบ้างในเรื่องของงบประมาณ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานไม่ได้ตั้งงบประมาณเพื่อการนี้ไว้ล่วงหน้า อย่างไรก็ตามจังหวัดชลบุรี โดยผู้ว่าราชการจังหวัดพยายามให้การสนับสนุนงานต่าง ๆ ภายใต้แผนงานนี้อย่างเต็มที่ ทั้งบุคลากรและงบประมาณที่จำเป็น อีกทั้งระดมสรรพกำลังจากภาคเอกชนเข้ามาช่วยในการดำเนินงาน (2.6) ด้านการติดตามและประเมินผลของหน่วยงาน/องค์การ ในการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้น จะต้องมีการ

ประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะ ต่อเนื่องไปจนจบสิ้นแผนหรือโครงการ ซึ่งการประเมินนั้นสามารถบอกได้ว่าการปฏิบัติตามนโยบายนั้นล้มเหลวหรือไม่จากการวัด 3 มิติ คือ (1) ความไม่สามารถในการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (2) การนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดความล่าช้า และ (3) การใช้งบประมาณในการดำเนินงานเกินที่กำหนด (วรเดช จันทรศร, 2556) จากผลการวิจัย หน่วยงานหลักที่ปฏิบัติโครงการนี้มีการประเมินผลการดำเนินงาน และมีการเผยแพร่การดำเนินงานตลอดจนมีการเชิญบุคคลจากภายนอกมาร่วมเป็นคณะกรรมการประเมินผลงานโครงการที่เกี่ยวข้องกับการเชิญบุคคลจากหน่วยงานภายนอกมาร่วมเป็นคณะกรรมการประเมินโครงการ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพีทยา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดายต์ริช Diedrich (2006) ทำการศึกษาเรื่องการประเมินผลกระทบจากการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชนชายฝั่งทะเลในเบริช ซึ่งผลการประเมินของงานวิจัยทำให้ทราบว่าการพัฒนาการท่องเที่ยวในเบริช มีผลกระทบเชิงบวกต่อการเฝ้าระวังและอนุรักษ์ปะการังของประชาชนในพื้นที่ แต่ในด้านผู้ให้ข้อมูลทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ให้ความเห็นว่ายังมีปัญหาในเรื่องการติดตามและประเมินผลของหน่วยงาน/องค์การ ในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาตินี้ โดยเฉพาะหน่วยงานภาคเอกชนซึ่งส่วนมากคิดว่าการติดตามและประเมินผลเป็นเรื่องของหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้หน่วยงานต่างๆ ยังเห็นว่าน่าจะมีหน่วยงานกลางที่เป็นผู้ติดตามและประเมินผลการปฏิบัตินี้ หรือให้สำนักงานการท่องเที่ยว และกีฬาจังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานตรงเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านนี้ (3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ และอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ (3.1) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว พบว่า จะมีตัวแปรสำคัญอยู่ 2 ตัว คือ การสื่อสารภายในองค์การ/หน่วยงาน และระหว่างองค์การ/องค์การ และความพอเพียงของทรัพยากรขององค์การ/หน่วยงานซึ่งสอดคล้องกับ ซาแรมบ้า Zaramba (2003) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสารความคิดเห็นและทัศนคติเพื่อสร้างความเข้าใจต่อกัน และส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน และจากผลการวิเคราะห์ระดับผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์การหน่วยงาน และระหว่างองค์การ และความพอเพียงของทรัพยากรขององค์การ/หน่วยงานในระดับต้นๆ จึงทำให้สามารถพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวมีผลการปฏิบัติในระดับสูง (3.2) ด้านการพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน พบว่า จะมีตัวแปรสำคัญอยู่ หน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน และความสามารถขององค์การ ซึ่งผลจากการวิเคราะห์นี้ตรงกับงานวิจัยของ ระพีพรรณ ทองห่อ (2541) ที่พบว่า ประเทศไทยยังรักษาเสถียรภาพของการท่องเที่ยวไว้ได้เพราะความร่วมมือของภาครัฐและภาคเอกชน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งภาครัฐและภาคเอกชน กลับให้ความเห็นว่าภาคประชาชนควรเข้ามามีบทบาทให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะให้ผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ต้องเคารพกฎกติกา กฎหมาย และปฏิบัติตามกฎกติกาและกฎหมายเหล่านั้นอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้ข้อมูลสำคัญใกล้ชิดกับสถานการณ์ที่เป็นจริง และเห็นส่วนที่เป็นข้อบกพร่อง (3.3) ด้านการพัฒนาสินค้า บริการ และปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว พบว่า จะมีตัวแปรสำคัญอยู่ 2 ตัว คือ การสื่อสารภายในองค์การ หน่วยงาน และระหว่างองค์การและความพอเพียงของทรัพยากรขององค์การหน่วยงาน แม้ว่าในด้านนี้ จะมีตัวแปรที่มีอิทธิพลเพียงสองตัว แต่ก็มีความสำคัญสำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งแผนงานลำดับแรกของยุทธศาสตร์นี้ คือ การพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์กิจการด้านการท่องเที่ยว ซึ่งต้องอาศัยการสื่อสารโดยเฉพาะระหว่างองค์การเป็นสำคัญ ปัจจัยด้านทรัพยากร ถือเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาด้านนี้เพราะหน่วยงานหลักต้องมีความพร้อมด้านคน เงิน วัสดุ และการจัดการ (4Ms as Man, Money, Material and Management) (3.4) ด้านการสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว พบว่า จะมีตัวแปรสำคัญอยู่ 5 ตัว คือ การสื่อสารภายในหน่วยงานองค์การ และระหว่างองค์การ หน่วยงาน การติดตามประเมินผลขององค์การ ความพอเพียงของทรัพยากรขององค์การ หน่วยงาน และการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การ/หน่วยงาน จะเห็นได้ว่าผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ด้านนี้ มีชุดตัวแปรประกอบกันถึง 5 ตัวแปร ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว การสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริม

การท่องเที่ยว นับเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวจะไม่ไปในที่ที่เขาไม่มีความมั่นใจในความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และความคุ้มค่าที่ได้เสียวเลาและเสียทรัพย์ในการไปแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ (3.5) ด้านการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน ในการบริหารทรัพยากรการท่องเที่ยว พบว่า จะมีตัวแปรที่สำคัญ 3 ตัวแปร ความสามารถขององค์การหน่วยงาน การสื่อสารภายในองค์การหน่วยงาน และระหว่างองค์การ และการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การ/หน่วยงาน เป็นที่ทราบกันทั่วไปว่าการทำงานร่วมกันหลายหน่วยงานโดยเฉพาะภาครัฐร่วมกับภาคเอกชน ซึ่งแต่ละภาคมีบริบทการทำงานที่ต่างกัน จึงต้องอาศัยปัจจัยหลายด้านมาเกื้อหนุน ซึ่งสมรรถนะของหน่วยงาน/องค์การนับเป็นเรื่องสำคัญอันดับต้นๆ ดังที่ McClelland (1975) กล่าวไว้ว่า สมรรถนะในการทำงาน (competency) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ (knowledge, skills, personal attitude) ของบุคคลที่จำเป็นต้องมี เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จที่กำหนดไว้ ถัดมา คือ การสื่อสาร ยิ่งมีหน่วยงาน หรือองค์การมาร่วมกันทำงานเพื่อจุดมุ่งหมายเดียวกันมากเท่าไร การสื่อสารระหว่างกันถือเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องคำนึงถึง หากการสื่อสารไม่ถึงกันหรือผิดพลาด อาจทำให้การปฏิบัติงานผิดพลาดไปด้วย และปัจจัยสุดท้าย คือ การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์การ/หน่วยงาน การปฏิบัติตามยุทธศาสตร์นี้ นับเป็นเรื่องใหม่ที่หน่วยงานหลายหน่วยงานมาบูรณาการการทำงานเพื่อวัตถุประสงค์เดียวกัน หน่วยงานแต่ละแห่งมีบริบทการทำงานที่ต่างกัน ดังนั้น หน่วยงานหลักที่ร่วมปฏิบัติงานนี้ต้องปรับตัวเข้าหาสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างดี จึงทำให้กระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชนในการบริหารทรัพยากรการท่องเที่ยวดำเนินไปด้วยดี ผู้ให้ข้อมูลทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ให้ความเห็นว่าในปัจจุบันมีการรณรงค์ในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรท่องเที่ยวร่วมกันมากขึ้น และประชาชนมองเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยวมากขึ้น โดยเฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ และภาคราชการ โดยเฉพาะจังหวัดชลบุรี จัดโครงการการให้ความรู้กับประชาชนในการบริหารทรัพยากรท่องเที่ยว (4) แนวทางที่จะช่วยพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยาให้บรรลุตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559 จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระทุกตัว มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน/องค์การ มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามทุกตัว เป้าประสงค์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ มุ่งพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติแบบองค์รวม ดังนั้นการบูรณาการของการทำงานระหว่างหน่วยงานหลัก จึงเป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับภาคเอกชน ดังที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ให้ความเห็นว่า หน่วยงานภาครัฐควรมีการประสานการทำงานให้เป็นรูปแบบมากขึ้น หรืออาจมีการจัดตั้งเป็นหน่วยงานเฉพาะกิจเข้ามาดูแลการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา และดึงภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมให้ใกล้ชิดมากขึ้น อีกประเด็น คือ ให้เป็นภารกิจโดยตรงของเมืองพัทยา ภายใต้ความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ อย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบเรื่องนี้โดยตรงรวมทั้งการให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ด้านการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน/องค์การ ให้ความรู้แก่บุคลากรระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการของหน่วยงานหลักให้ตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยว การเปลี่ยนแปลงของวิถีการท่องเที่ยว การบูรณาการงานของหน่วยงานตนเองให้เข้ากับงานการพัฒนาการท่องเที่ยว และวิธีการทำงานเชิงรุก ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน/องค์การ และระหว่างหน่วยงาน/องค์การ ควรให้การอบรมให้ความรู้แก่หน่วยงานในด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารข้ามหน่วยงาน การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่หลากหลาย ด้านความสามารถของหน่วยงาน ควรสร้างเสริมศักยภาพของหน่วยงานหลักทั้งภาครัฐและเอกชนที่ร่วมปฏิบัติงานด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน/องค์การ ควรมีการประชุมสัมมนาหน่วยงานหลักที่ร่วมปฏิบัติงานพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความ

เข้าใจในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ด้านความพอเพียงของทรัพยากรของหน่วยงาน/องค์การ ควรจัดสรรงบประมาณ และทรัพยากรให้กับหน่วยงานหลักเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน หรือให้หน่วยงานหลักเช่นการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบด้านทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการพัฒนาการท่องเที่ยว ด้านการติดตามและประเมินผลของหน่วยงาน/องค์การ ควรกำหนดนโยบายให้มีหน่วยกลางในการติดตามและประเมินผลการทำงานพัฒนาการท่องเที่ยว

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 เร่งดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโดยเมืองพัทยา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2 จังหวัดชลบุรี องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เมืองพัทยา และหน่วยงานภาคเอกชน และประชาชนในเขตแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ต้องวางแผนสำรวจแหล่งท่องเที่ยวที่เสื่อมโทรมเพื่อรีบฟื้นฟูให้กลับสภาพเดิมโดยเร็ว

2.3 สร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยให้พิจารณาเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวเป็นประเด็นสำคัญ

2.4 ให้มีการอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้มีความสามารถประเมินหน่วยงานของตนเองและหน่วยงานอื่นที่ร่วมกันปฏิบัติงานโดยเฉพาะการร่วมมือกันระหว่างองค์การ/หน่วยงาน

2.5การจัดสรรงบประมาณเพื่อปฏิบัติงานพัฒนาการท่องเที่ยวควรจัดไว้เป็นการเฉพาะ เนื่องจากหน่วยงานแต่ละหน่วยงานก็มีเรื่องใช้งบประมาณของตนเอง

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรเน้นไปที่ภาครัฐหรือภาคเอกชนโดยเฉพาะ เพื่อให้ได้ความละเอียดในการศึกษาวิจัยมากยิ่งขึ้น

3.2 ควรศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา เพื่อหาปัจจัยที่เป็นปัญหาต่อการท่องเที่ยวของเมืองพัทยา และเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

3.3 ควรศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี ซึ่งจะทำให้ได้ภาพรวมของการ

References

Bass, B. M. (1990). *Bass and Stogdill's handbook of leadership: Theory, research, and managerial applications* (3rd ed.). New York: Free Press.

Chainarong, S., & Thadaniti, S. (2008). *Development of tourism in Lopburi ancient city, Lopburi municipality, Lopburi province*. Retrieved from file:///C:/Users/Administrator/Downloads/KC4916009%20(1).pdf (in Thai)

Chantarasorn, W. (2000). *Public administration: Scope in the new decade*. Bangkok: Companion Blog. (in Thai).

Chantarasorn, W. (2013). *The theory of public policy implementation* (6th ed.) Bangkok: Pigwarngraphic. (in Thai).

Czajkowski, J. (2006). *Success factors in higher education collaborations: The collaboration success measurement model.* Doctor of Philosophy Thesis, Capella University, Minneapolis.

Diedrich, A. (2006). *Assessment of the impacts of tourism development in coastal communities in Belize*. Doctor of Philosophy Thesis, University of Rhode Island.

Jareonpon, D. (1997). *Factors affecting policy implementation: A case study of private sector management and operation of container berths, Laemchabang port.* Master of Public Administration Thesis, Thammasat University. (in Thai)

Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Mattesich, P. W., Murray-Close, & Monsey, B. R. (2001). *Collaboration: What makes it work* (2nd ed.). Saint Paul: Wilder Foundation.

McClelland, D. C. (1975). *A competency model for human resource management specialists to be used in the delivery of the human resource management cycle.* Boston: McBer.

Ramgulam, N., Raghunandan-Mohammed, K., & Raghunandan, M. (2013). Environmental sustainability in the 21st Century: An assessment of Trinidad's business tourism market. *Review of Business and Finance Studies. 4*(1), 51-61.

Schramm, W. (1971). The nature of communication between humans. In Schramm, W., & Roberts, D. F. (Eds.), *The process and effects of mass communication* (pp. 3-516). Urbana, IL: University of Illinois.

Siam Commercial Bank. (2010). *SCB expects 2010 visitor numbers to increase by 8-10% new destinations for long-term growth*. Retrieved from https://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1268214740. (in Thai)

Thong-Ho, R. (2004). *The development of Thai tourism potential*. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (in Thai)

Zaramba, A. J. (2003). *Oraganizational communication: Foundations for business and management.* Retrieved from https://books.google.com/books/about/Organizational_Communication.html?

การบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทรา ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Administration for Public Assistance by Temples in Chachoengsao Province According to the Sufficiency Economy Philosophy

พระมหาปิยะบุตร วงศ์กันทราภัย และ สัมพันธ์ พลภักดิ์
Pramaha Piyaboot Wongkanthapai and Sampan Polpuk
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา (1) สภาพปัญหาของการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประผลสำเร็จ การศึกษานี้ เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่นับถือศาสนาพุทธในจังหวัดจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 1,109 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาของการบริหารจัดการ ที่สำคัญ คือ พระสังฆาธิการบางวัดไม่จัดเตรียมปัจจัยในด้านการพัฒนาสาธารณูปการของวัดไว้อย่างเพียงพอต่อการดำเนินงาน ทำให้การพัฒนาวัดทำได้ในวงจำกัด (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่สำคัญ คือ พระสังฆาธิการบางวัดควรจัดเตรียมปัจจัยในด้านการพัฒนาสาธารณูปการของวัดไว้อย่างเพียงพอต่อการดำเนินงาน จะทำให้การพัฒนาวัดทำได้อย่างต่อเนื่อง และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ คือ การที่คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัดมีความเป็นผู้นำ มีนโยบายและแผนงานในการพัฒนาด้านสาธารณูปการของวัดที่ชัดเจน รวมถึงการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, สาธารณูปการ, วัดในจังหวัดฉะเชิงเทรา, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

The main objectives of this study were to study (1) problems of administration, (2) development guidelines of administration and (3) main factors of the success of the development guidelines of administration for public assistance of temples in Chachoengsao Province according to the sufficiency economy philosophy. The mixed method research methodology was designed as using the quantitative research as the principal research method. Questionnaires were used to collect data from 1,109 samples. Descriptive statistics analysis including, frequency, percentage, mean and standard deviation were used to analyze data. In addition, there was a supportive in-depth interview from 9 experts for qualitative data. Findings were as follows (1) the major problem of administrative was Sangha in some temples do not provide adequate facilities for the development of the public assistance and

the development of such measures is limited (2) the major development guideline was Sangha in some temples should provide sufficient resources for the development of the public assistance and the development of the measure should be continuous and (3) the main factors of the success of the development guideline were the Sangha in some temples should have leadership, policies and plans for the development of public assistance to include continuous monitoring and evaluation.

Keywords: administration, public assistant, temples in Chachoengsao, the sufficiency economy philosophy

บทนำ

ปัจจุบันการสร้างวัด ตั้งวัดจะต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามขั้นตอนของทางราชการ เมื่อการสร้างวัดตั้งวัดได้เสร็จสิ้น ได้รับ พระราชทานวิสุงคามสีมาเป็นวัดที่ถูกต้อง และสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติได้ขึ้นทะเบียนไว้ในทะเบียนวัด ของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติแล้ว จึงถือว่าวัดนั้นเป็นวัดโดยสมบูรณ์ โดยเจ้าอาวาสมีหน้าที่ทำนุบำรุงรักษาวัด จัดกิจการและศาสนสมบัติของวัดให้เป็นไปด้วยดี ในการนี้ต้องดูแลบริหารกิจการภายในวัดอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการปกครอง การศึกษา การปฏิบัติ และอื่นๆ ให้มีความก้าวหน้า ถูกต้อง เป็นระเบียบ เพื่อให้วัดเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมต่างๆ ของพุทธศาสนิกชนทั่วไป ซึ่งหมายถึง การพัฒนากิจการพระพุทธศาสนาหรือการพัฒนาวัดนั่นเอง (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2554, น. 4-5)

คณะสงฆ์โดยเฉพาะพระสังฆาธิการมีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินการทำนุบำรุง ส่งเสริมกิจการพระพุทธศาสนา ให้การอุปถัมภ์คุ้มครองและส่งเสริมการพัฒนางานพระพุทธศาสนา ดูแลรักษาจัดการศาสนสมบัติ พัฒนาพุทธมณฑลให้เป็นศูนย์กลางของพระพุทธศาสนา รวมทั้งให้การสนับสนุน ส่งเสริม พัฒนาบุคลากรทางศาสนา ด้วยตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในการสนองงานคณะสงฆ์ ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายในการอุปถัมภ์ คุ้มครอง และทำนุบำรุงศาสนา ส่งเสริมการปรับองค์กรและกลไกที่รับผิดชอบด้านศาสนาเพื่อให้การบริการจัดการ ส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนา มีความเป็นเอกภาพและประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างศาสนิกชนของทุกศาสนาเพื่อนำหลักธรรมของศาสนามาใช้ในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนใช้หลักธรรมในการดำรงชีวิตมากขึ้น

การพัฒนาวัดที่สมบูรณ์ครบถ้วนจะต้องพัฒนาวัดแบบบูรณาการโดยการเชื่อมโยงกิจกรรมของวัดให้สอดคล้องกับการบริหารงานคณะสงฆ์ และให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมปัจจุบัน โดยบูรณาการให้สอดคล้องกับภารกิจ 6 ด้านของคณะสงฆ์ ดังนี้ (1) การปกครอง (2) การศาสนศึกษา (3) การเผยแผ่ (4) การสาธารณูปการ (5) การศึกษาสงเคราะห์ (6) การสาธารณะสงเคราะห์ (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2554, น. 4) วัดจึงเป็นศูนย์กลางแห่งกิจกรรมต่างๆ ของชุมชน เป็นแหล่งการศึกษาของประชาชนและทำหน้าที่เป็นสถาบันหลักในการฝึกอบรมพระสงฆ์ ที่จะสืบต่อพระศาสนาและพลเมืองที่จะรับผิดชอบสังคมที่สำคัญนอกจากนี้แล้ววัดยังมีฐานะเป็นโรงเรียนอีกด้วย แม้ปัจจุบันความเป็นศูนย์กลางในบางเรื่องจะลดลงแต่ความสำคัญก็ยังคงอยู่ บทบาทของวัดยังคงมีค่อนข้างมาก คือ เรื่องของการพัฒนาชุมชน การพัฒนาอาชีพ หรือการเป็นหน่วยสังคมสงเคราะห์และความเป็นศูนย์กลางทางด้านจิตใจซึ่งยังคงมีอยู่มิเสื่อมคลายแต่อย่างใด วัดจึงมีบทบาทอย่างยิ่งในสังคมไทย (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545, น. 12) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาด้านการสาธารณูปการให้มีสภาพสะอาด สงบ และสว่าง เป็นศูนย์ทางจิตใจให้กับประชาชนใน

ดังนั้น วัดจึงจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนา

สาธารณูปการในด้านการบูรณปฏิสังขรณ์ให้มีความมั่นคงแข็งแรง ปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ เพื่อสามารถใช้ประโยชน์ในการดำเนินกิจกรรมทางศาสนาได้อย่างสมบูรณ์แบบ การพัฒนาวัด เพื่อให้วัดมีสภาพสะอาด สงบ และสว่าง เพื่อสร้างความสุขทางด้านจิตใจให้กับประชาชน จึงควรพัฒนาสาธารณูปการของวัดแบบบูรณา โดยระดมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน เช่น ชุมชนรอบวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนราชการ สถานศึกษาในพื้นที่เพื่อจุดมุ่งหมายให้วัดมีสภาพความเป็นศูนย์กลางชุมชนอย่างแท้จริง และยั่งยืน

การพัฒนาวัดสู่ความเป็นมาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการด้วยการบูรณปฏิสังขรณ์ให้มีความมั่นคงแข็งแรง ปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ เพื่อสามารถใช้ประโยชน์ในการดำเนินกิจกรรมได้อย่างสมบูรณ์แบบ เพื่อให้วัดมีสภาพสะอาด สงบ และสว่าง เพื่อประกอบกิจกรรมทางพุทธศาสนาและสร้างความสุขทางด้านจิตใจให้กับประชาชนนั้นจึงเป็นประเด็นสำคัญเพื่อให้เกิดการยอมรับจากสังคม โดยบูรณาการการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วน เพิ่มประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการพัฒนาวัดสู่ความเป็นมาตรฐาน และเป็นการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาตนเองสู่การดำเนินกิจกรรมวัดพัฒนาของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติสู่เป้าหมายการเป็นอุทยานการศึกษา วัดพัฒนาตัวอย่าง และวัดพัฒนาตัวอย่างที่มีผลงานดีเด่นต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราเกี่ยวกับการพัฒนาด้านสาธารณูปการ เนื่องจากพบว่า วัดบางวัดในจังหวัดฉะเชิงเทรามีปัญหาในการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอยู่หลายประการ โดยหวังว่าผลการศึกษาจะก่อให้เกิดความรู้ใหม่ทางวิชาการ เกิดผลดีต่อการบริหารของคณะสงฆ์จังหวัดฉะเชิงเทราในการนำผลวิจัยมาใช้ คณะสงฆ์จังหวัดฉะเชิงเทราสามารถบริหารจัดการด้านสาธารณูปของวัดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบูรณปฏิสังขรณ์ ศาสนสถานภายในบริเวณวัดเพื่อให้มีสภาพสะอาด สงบ และสว่าง สร้างบรรยากาศที่สวยงาม ร่มรื่นให้คงสภาพไว้เพื่อประโยชน์แก่พระสงฆ์และประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ประกอบด้วย (1) การบริหารจัดการ ผู้ศึกษานำความหมายของคำว่า “การบริหารจัดการ” มาจากการให้ความหมายของ นักวิชาการ 5 ท่าน ประกอบด้วย ประกอบด้วย Shermerhorn (1999, pp. G-2) Certo, (2007, p. 555), Taylor (1967, p. 27) Weber (1996, p. 340) และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550, น. 2-4) มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการที่เป็นแนวคิดของผู้ศึกษา สรุปความหมายของการบริหารจัดการได้ว่า หมายถึง แนวทาง หรือกระบวนการเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการวัดของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คณะสงฆ์จังหวัดฉะเชิงเทราสามารถบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัด โดยการบูรณปฏิสังขรณ์ ศาสนสถานภายในบริเวณวัดเพื่อให้มีสภาพสะอาด สงบ และสว่าง สร้างบรรยากาศที่สวยงาม ร่มรื่นให้คงสภาพไว้เพื่อประโยชน์แก่พระสงฆ์และประชาชน รวมทั้งการพัฒนาวัดให้ได้มาตรฐานสู่การเป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติศาสนกิจของประชาชนร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎี ผู้ศึกษานำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ที่มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ความพอประมาณ

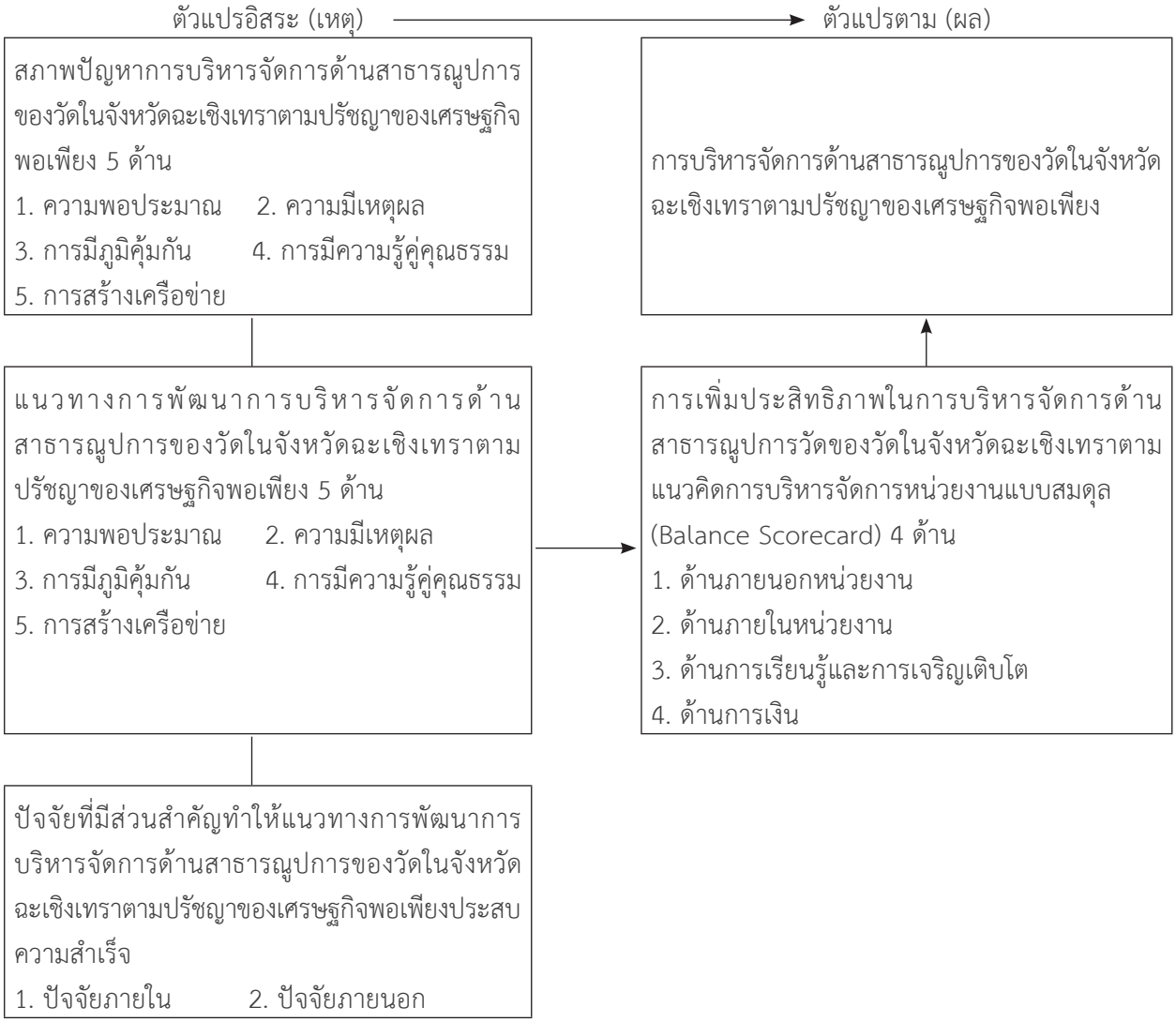
(2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ความรู้คู่คุณธรรม (5) การสร้างเครือข่าย ผู้ศึกษาได้นำเป้าหมายของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้านหลักมาตั้งเป็นกรอบสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550, น. 63-68)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยของ พระมหา ฐณวัฒน์ ศรีประเสริฐ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการภารกิจคณะสงฆ์ในเขตการปกครองจังหวัดสิงห์บุรี ที่พบว่า ด้านสาธารณูปการนั้น คณะสงฆ์ควรจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงในการใช้ทรัพยากรและอุปกรณ์ต่างๆ ของวัด เพื่อป้องกันการชำรุดสูญหายและควรจัดให้มีการทำรายงานทรัพย์สินของวัด งานวิจัย ของ พระมหาสมชาย สนฺติกโร (2556) ได้วิจัยเรื่อง บทบาทของพระสังฆาธิการในการบริหารกิจการคณะสงฆ์ด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดปทุมธานี ที่พบว่า บทบาทของพระสังฆาธิการในการบริหารกิจการคณะสงฆ์ด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดปทุมธานี แบ่งออกเป็นรายด้านได้ดังนี้ (1) ด้านการพัฒนาวัด โดยภาพรวมมีการพัฒนาวัดอย่างมีแบบแผนโดยมีพระสังฆาธิการที่มีหน้าที่รับผิดชอบระดับวัดได้ดำเนินตามที่เจ้าคณะผู้ปกครองได้ให้นโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาวัดให้เป็นศูนย์รวมจิตใจของประชาชน และ (2) ด้านการก่อสร้างและบูรณปฏิสังขรณ์เสนาสนะ พระสังฆาธิการควรปรับปรุงสภาวะแวดล้อมและภูมิทัศน์ของวัดให้มีความสะอาดร่มรื่นสวยงาม และงานวิจัยของ พระมหา เดชา สังขรุ่งเรือง (2559) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารคณะสงฆ์ กรณีศึกษาคณะสงฆ์อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ที่พบว่า อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารคณะสงฆ์ในอำเภอเมือง กาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัญหาที่สำคัญได้แก่ พระสังฆาธิการระดับเจ้าอาวาสบางรูปยังขาดวิสัยทัศน์ ขาดเป้าหมายในการบริหารจัดการวัดที่ชัดเจน การบริหารจัดการของเจ้าอาวาสบางส่วนไม่มีการประชุมเพื่อปรึกษาวางแผน และกำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม เป็นการบริหารจัดการตามความเคยชินที่เคยปฏิบัติมา ขาดการประสานงานระหว่าง วัด บ้าน และชุมชน และเจ้าอาวาสบางรูปใช้คนไม่ถูกกับงาน จึงทำให้งานขาดประสิทธิภาพ แนวทางในการแก้ไขปัญหาได้แก่ ควรมีการประชุมพระสังฆาธิการระดับเจ้าอาวาสขึ้นไป เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารคณะสงฆ์ ในอำเภอเมืองกาญจนบุรี และเพื่อให้เกิดความสามัคคีภายในเขตการปกครองดูแล ส่งเสริมให้พระสังฆาธิการเปิดรับความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการ มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการพัฒนาคณะสงฆ์ และควรมีการจัดกิจกรรมที่สร้างสรรค์ระหว่างวัดกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง พระมหาอนุชิต อนุจารี (2556) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาสังคมตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลแข้ อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ว่า การพัฒนา หมายถึง การทำให้เจริญขึ้น ทำให้รุ่งเรืองขึ้น ใช้ได้ทั้งการพัฒนาวัตถุและพัฒนาจิตใจ เช่น การพัฒนาชนบท การพัฒนาประเทศ การพัฒนาสติปัญญา และการพัฒนาจิต เป็นต้น ซึ่งตามหลักการของพระพุทธศาสนา การพัฒนาจะต้องดำเนินไปพร้อมๆ กัน 4 ทาง คือ การพัฒนาทางด้านกายภาพ การพัฒนาศีลธรรมหรือการพัฒนาสังคม การพัฒนาทางด้านจิตใจ และการพัฒนาทางด้านปัญญา นอกจากนี้พระพุทธศาสนายังพิจารณาว่า การพัฒนาเป็นกระบวนการพยายามที่จะดำเนินการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงรักษาสิ่งที่ดีให้คงอยู่ ซึ่งสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงฟื้นฟู และปรับปรุงทั้งตนเอง และสังคมรอบข้างให้ดีขึ้นและมีความหมายมากยิ่งขึ้น พระอนุชิต ชูเนียม (2546) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทของพระสงฆ์ที่มีต่อการพัฒนาชุมชนตามความคิดเห็นของพระสงฆ์กับผู้นำชุมชนในจังหวัดอุตรดิตถ์ว่า การพัฒนาในทางพระพุทธศาสนา หมายถึง การพัฒนาคนให้มีความสุขมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม การพัฒนาในความหมายนี้ มีลักษณะเดียวกันกับการพัฒนาในความหมายทางด้านการวางแผน คือ เป็นเรื่องของมนุษย์เท่านั้น แตกต่างกันเพียงการวางแผนให้ความสำคัญที่วิธีการดำเนินงาน ส่วนพระพุทธศาสนามุ่งเน้นผลที่เกิดขึ้น คือ ความสุขของมนุษย์เท่านั้น วารุณี ชินวินิจกุล (2549) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการเรียนรู้ของชุมชนตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง: กรณีศึกษาชุมชนไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า กระบวนการเรียนรู้ของชุมชนไม้เรียง เริ่มจากการรวมตัวของผู้นำชุมชนที่มีการใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างง่าย เพื่อหาข้อสรุปที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและความเห็นรวมของชุมชน และพบว่าการขับเคลื่อนใช้ผลของการค้นคว้าวิจัยจากช่วงการริเริ่มก่อเกิดมาผลักดันให้ไปสู่การปฏิบัติ โดยใช้ภาวะผู้นำและกระบวนการกลุ่ม และผู้นำชุมชนไม้เรียงใช้กระบวนการขับเคลื่อนที่นำไปสู่การสร้างชุมชนแบบองค์รวมที่มีความหลาก หลายและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม มีระบบ

การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันของคนทั้งในและนอกชุมชนในลักษณะเครือข่าย

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยกรอบแนวคิดหลักส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) สภาพปัญหาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก สำหรับกรอบแนวคิดหลักในส่วนที่เป็นตัวแปรตาม คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้การการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 3 ประเภท ได้แก่ (1) เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (2) เก็บข้อมูลปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และ (3) จากการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากประชาชนผู้นับถือศาสนาพุทธในพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้งหมด รวม 11 อำเภอ จำนวน 398,054 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 1,109 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1967, p. 398) โดยตั้งค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95.00 %

ตาราง 1

จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มจากแต่ละอำเภอที่ในจังหวัดฉะเชิงเทรา

ลำดับที่	อำเภอ	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	เมือง	81,585	227
2	บางปะกง	49,499	138
3	สนามชัยเขต	41,256	115
4	บางคล้า	39,248	109
5	ท่าตะเกียบ	36,757	103
6	บางน้ำเปรี้ยว	34,822	97
7	พนมสารคาม	34,021	95
8	แปลงยาว	33,158	92
9	บ้านโพธิ์	29,114	81
10	คลองเขื่อน	9,413	26
11	ราชสาส์น	9,181	26
	รวม	398,054	1,109

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างได้จากได้จากการสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงบุคคล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งใช้เป็นข้อมูลเสริมการวิจัยเชิงปริมาณจำนวน 9 คน ประกอบด้วย (1) สมเด็จพระพุฒาจารย์ (สนิท ชวนปญฺโญ) เจ้าคณะใหญ่หนตะวันออก กรรมการมหาเถรสมาคม หัวหน้าพระธรรมทูต วัดไตรมิตรวิทยาราม (2) พระเทพรัตนมุนี เจ้าคณะภาค 12 วัดสระเกศราชวรวิหาร (3) พระราชเวที รองเจ้าคณะภาค 12 วัดเชตุพนวิมลมังคลาราม (4) พระธรรมปริยัติมุนี เจ้าคณะจังหวัดฉะเชิงเทรา วัดปิตุลาธิราชรังสฤษฎ์ (5) พระราชปริยัติสุนทรเจ้าคณะอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา วัดโสธรวนารามวรวิหาร (6) พระครูภานาจริยคุณ เจ้าคณะอำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา วัดหัวสวน (7) พระครูสุตวรญาณ เจ้าคณะอำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา วัดท่าเกวียน (8) พระครูวิบูลโชติธรรม เจ้าคณะอำเภอราชสาส์น จังหวัดฉะเชิงเทรา วัดไผ่ขวาง และ (9) พระครูสุตภาวนาพิธาน เลขานุการเจ้าคณะอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา ซึ่งพระสังฆาธิการทั้ง 9 รูปมีประสบการณ์ในการบริหารจัดการวัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารจัดการ

ด้านการพัฒนาสาธารณูปการของวัด และการนำนโยบายและกฎหมายเกี่ยวกับสงฆ์สู่การปฏิบัติโดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม แบบมาตราประเมินค่า หรือมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง น้อย ตามแบบของ Likert (1961, pp. 166-169) ที่ผ่านการทดสอบค่าความเที่ยงตรง (IOC) ที่ระดับ 0.87 และค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.95 เป็นเครื่องมือในเก็บการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกแบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือสัมภาษณ์เฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ 3 วิธี คือ (1) เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งการนำไปใช้ในการสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ และ (2) เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากการวิจัยสนามโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาได้ 1,109 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ต่อจากนั้น ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้งเพื่อนำเข้าสู่การดำเนินการตามขั้นตอนของการศึกษาต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เป็นการวิเคราะห์แสดงผลการศึกษาในรูปของตารางประกอบกับการใช้รูปแบบของการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังนี้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ผลการศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.07, SD=0.416) ต่อภาพรวมสภาพปัญหาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.09, SD=0.534) โดยเห็นว่า พระสังฆาธิการบางวัดไม่จัดเตรียมปัจจัยในด้านการพัฒนาสาธารณูปการของวัดไว้อย่างเพียงพอต่อการดำเนินงาน ทำให้การพัฒนาวัดทำได้ในวงจำกัด (2) ด้านความมีเหตุผล กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.08, SD=0.508) โดยเห็นว่า พระสังฆาธิการบางวัดไม่ได้พัฒนาให้วัดมีความสะอาด สวยงาม ร่มรื่น เพื่อให้ประชาชนมีความศรัทธาและร่วมกิจกรรมทางศาสนาอย่างต่อเนื่อง (3) ด้านการสร้างเครือข่าย กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.08, SD=0.583) โดยเห็นว่า คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัดขาดการเสริมสร้างให้วัดพัฒนาสภาพแวดล้อมวัด เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำเครื่องมือ/เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาแบบพึ่งพาอาศัยกัน (4) ด้านความพอประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.06, SD=0.457) โดยเห็นว่า คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัดมอบหมายให้บุคลากรผู้ทำหน้าที่ในการพัฒนาสาธารณูปการไม่สอดคล้องกับภารกิจด้านการพัฒนา และ (5) ด้านความรู้คู่คุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.06, SD=0.545) โดยเห็นว่า พระสังฆาธิการบางวัดมีความรู้เฉพาะด้านการศาสนา แต่ขาดความรู้ในการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการ รวมถึงการขาดความรู้ในด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาวัด ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย

ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.19, SD=0.440) ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.21, SD=0.503) โดยเห็นว่า คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัดควรสนับสนุนให้วัดเสริมสร้างบุคลากรผู้ทำหน้าที่ในการพัฒนาสาธารณูปการให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาวัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม (2) ด้านความรู้คู่คุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.19, SD=0.536) โดยเห็นว่า พระสังฆาธิการบางวัด ควรมุ่งเน้นการพัฒนาสภาพแวดล้อมวัดควบคู่ไปกับการปฏิบัติในด้านพิธีกรรม และ/หรือ ด้านการเผยแผ่พระธรรมคำสอนอย่างสอดคล้องกลมกลืน (3) ด้านความพอประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.19, SD=0.548) โดยเห็นว่า คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัด ควรจัดให้มีบุคลากรอย่างเพียงพอในการพัฒนาสาธารณูปการของวัดสู่ความเป็นวัดที่ได้มาตรฐาน (4) ด้านการสร้างเครือข่าย กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.19, SD=0.574) โดยเห็นว่า คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัดควรมีการเสริมสร้างให้วัดแต่ละวัดในเขตพื้นที่สร้างเครือข่ายในการพัฒนาสภาพแวดล้อมวัด เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำเครื่องมือ/เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาแบบพึ่งพาอาศัยกัน และ (5) ด้านความมีเหตุผล กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.15, SD=0.557) โดยเห็นว่า คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัดควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสาธารณูปการของวัดโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพัฒนาวัดให้มีสภาพแวดล้อมที่สอดคล้องเหมาะสมกับการปฏิบัติศาสนกิจ ไม่ได้เน้นเฉพาะด้านพิธีกรรมเท่านั้น ตามลำดับ ดังตาราง 1

2. คุณภาพการให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสาร ในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านความถี่ในการใช้บริการ ด้านการบอกต่อ และด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าผู้โดยสารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมากขึ้นพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารในด้านต่างๆ จะเพิ่มมากขึ้น ถ้าผู้โดยสารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการลดลงพฤติกรรมการใช้บริการของผู้โดยสารในด้านต่างๆ จะลดลง โดยที่ระดับความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านความถี่และการบอกต่อมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในขณะที่ความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำมีความสัมพันธ์ในระดับสูง แสดงรายละเอียดดังตาราง 4 – 6

ตาราง 2

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำแนกตามค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน และค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย

ปัญหา	แนวทางการพัฒนา
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน (SD)	
2.07 (0.416)	2.19 (0.440)
ค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย (SD)	
1. ด้านการมีภูมิคุ้มกัน 2.09 (0.534) ได้แก่ คำถามที่ว่า "พระสังฆาธิการบางวัดไม่จัดเตรียมปัจจัยในด้านการพัฒนาสาธารณูปการของวัดไว้อย่างเพียงพอต่อการดำเนินงาน ทำให้การพัฒนาวัดทำได้ในวงจำกัด"	1. ด้านการมีภูมิคุ้มกัน 2.21(0.503) ได้แก่ คำถามที่ว่า "คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัดควรสนับสนุนให้วัดเสริมสร้างบุคลากรผู้ทำหน้าที่ในการพัฒนาสาธารณูปการให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาวัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม"
2. ด้านความมีเหตุผล 2.08 (0.508)	2. ด้านความรู้คู่คุณธรรม 2.19 (0.536)
3. ด้านการสร้างเครือข่าย 2.08 (0.583)	3. ด้านความพอประมาณ 2.19 (0.548)
4. ด้านความพอประมาณ 2.06 (0.457)	4. ด้านการสร้างเครือข่าย 2.19 (0.574)
5. ด้านความรู้คู่คุณธรรม 2.06 (0.545)	5. ด้านความมีเหตุผล 2.15 (0.557)

3. ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.11, SD=0.471) ต่อภาพรวมปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ด้านปัจจัยภายใน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.15, SD=0.543) ว่า การที่คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัดมีความเป็นผู้นำสูง มีแนวคิดนโยบายและแผนงานในการพัฒนาด้านสาธารณูปการของวัดที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนาบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง (2) ด้านปัจจัยภายนอก กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.07, SD=0.533) ว่า การที่คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัดได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการดำเนินงานด้านการพัฒนาสาธารณูปการของวัดในทุกกิจกรรม เช่น ประชาชนเข้าร่วมในการพัฒนาวัดตามกิจกรรมที่คณะสงฆ์และวัดแต่ละวัดจัดขึ้น

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลจากการสัมภาษณ์แนวลึกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ปรากฏว่า

1. ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยผู้เชี่ยวชาญล้วนเห็นว่า คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัดควรสนับสนุนให้วัดเสริมสร้างบุคลากรผู้ทำหน้าที่ในการพัฒนาสาธารณูปการให้เพียงต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาวัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

2. ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยผู้เชี่ยวชาญล้วนเห็นว่า การที่คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัดมีความเป็นผู้นำสูง มีแนวคิด นโยบายและแผนงานในการพัฒนาด้าน

สาธารณูปการของวัดที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนาบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ

3. ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยผู้เชี่ยวชาญล้วนเห็นว่า การที่คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัดสนับสนุนวัด และวัดมีการเสริมสร้างบุคลากรผู้ทำหน้าที่ในด้านการพัฒนาสาธารณูปการของวัด ให้มีจำนวนที่เพียงพอต่อการพัฒนาสภาพแวดล้อม รวมถึงสนับสนุนให้มีการจัดทำแผนงานที่ดีและมีความชัดเจน รวมถึงมีแผนปฏิบัติการในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนงานในทุกกิจกรรม/โครงการ เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

การอภิปรายผล

1. จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.19, SD=0.440) ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกว่า แม้คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัดได้สนับสนุนให้วัดเสริมสร้างบุคลากรผู้ทำหน้าที่ในการพัฒนาสาธารณูปการให้เพียงต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาสาธารณูปการของวัดแล้วก็ตาม แต่คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการควรมีการเสริมสร้างให้วัดแต่ละวัดในเขตพื้นที่สร้างเครือข่ายในการพัฒนาสภาพแวดล้อมวัด เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำเครื่องมือ/เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาแบบพึ่งพาอาศัยกัน จึงจะทำให้แนวทางการพัฒนาสาธารณูปการของวัดบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาฐณวัฒน์ ศรีประเสริฐ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการภารกิจคณะสงฆ์ในเขตการปกครองจังหวัดสิงห์บุรี ที่พบว่า ด้านสาธารณูปการนั้น คณะสงฆ์ควรจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงในการใช้ทรัพยากรและอุปกรณ์ต่างๆ ของวัด เพื่อป้องกันการชำรุดสูญหายและควรจัดให้มีการทำรายงานทรัพย์สินของวัด และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาสมชาย สนฺติกโร (2556) ได้วิจัยเรื่อง บทบาทของพระสังฆาธิการในการบริหารกิจการคณะสงฆ์ด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดปทุมธานี ที่พบว่า บทบาทของพระสังฆาธิการในการบริหารกิจการคณะสงฆ์ด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดปทุมธานี แบ่งออกเป็นรายด้านได้ดังนี้ (1) ด้านการพัฒนาวัด โดยภาพรวมมีการพัฒนาวัดอย่างมีแบบแผนโดยมีพระสังฆาธิการที่มีหน้าที่รับผิดชอบระดับวัดได้ดำเนินตามที่เจ้าคณะผู้ปกครองได้ให้นโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาวัดให้เป็นศูนย์รวมจิตใจของประชาชน และ (2) ด้านการก่อสร้างและบูรณปฏิสังขรณ์เสนาสนะ พระสังฆาธิการควรปรับปรุงสภาวะแวดล้อมและภูมิทัศน์ของวัดให้มีความสะอาดร่มรื่นสวยงาม

2. จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.82, SD=0.686) ต่อภาพรวมปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึก ว่า การที่คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัดมีความเป็นผู้นำสูง มีแนวคิด นโยบายและแผนงานในการพัฒนาด้านสาธารณูปการของวัดที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนาบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งคณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราควรมีนโยบายเพื่อพัฒนาสาธารณูปการที่ชัดเจน และนโยบายเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการบริหารจัดการอย่างสอดคล้องเหมาะสม โดยการมีแผนงานด้านพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ มุ่งมั่นและเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรมีศักยภาพในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในงานด้านสาธารณูปการ โดยมุ่งหวังที่จะพัฒนาวัดให้เกิดความสะอาด สงบ และร่มรื่นอย่างแท้จริง สอดคล้องกับงาน

วิจัยของ พระมหาเดชา สังขรุ่งเรือง (2559) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารคณะสงฆ์: กรณีศึกษาคณะสงฆ์อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ที่พบว่า อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารคณะสงฆ์ในอำเภอเมือง กาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัญหาที่สำคัญได้แก่ พระสังฆาธิการระดับเจ้าอาวาสบางรูปยังขาดวิสัยทัศน์ ขาดเป้าหมายในการบริหารจัดการวัดที่ชัดเจน การบริหารจัดการของเจ้าอาวาสบางส่วนไม่มีการประชุมเพื่อปรึกษาวางแผน และกำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม เป็นการบริหารจัดการตามความเคยชินที่เคยปฏิบัติมา ขาดการประสานงานระหว่างวัด บ้าน และชุมชน และเจ้าอาวาสบางรูปใช้คนไม่ถูกกับงาน จึงทำให้งานขาดประสิทธิภาพ แนวทางในการแก้ไขปัญหา ได้แก่ ควรมีการประชุมพระสังฆาธิการระดับเจ้าอาวาสขึ้นไป เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารคณะสงฆ์ในอำเภอเมืองกาญจนบุรี และเพื่อให้เกิดความสามัคคีภายในเขตการปกครองดูแล ส่งเสริมให้พระสังฆาธิการเปิดรับความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการ มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการพัฒนาคณะสงฆ์ และควรมีการจัดกิจกรรมที่สร้างสรรค์ระหว่างวัดกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง

3. จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.82, SD=0.662) ต่อภาพรวมปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การที่คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัดสนับสนุนวัด และวัดมีการเสริมสร้างบุคลากรผู้ทำหน้าที่ในด้านการพัฒนาสาธารณูปการของวัด ให้มีจำนวนที่เพียงพอต่อการพัฒนาสภาพแวดล้อม รวมถึงสนับสนุนให้มีการจัดทำแผนงานที่ดีและมีความชัดเจน รวมถึงมีแผนปฏิบัติการในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนงานในทุกกิจกรรม/โครงการ เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดได้ สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่สัมภาษณ์แนวลึกทั้ง 9 คน ที่ล้วนเห็นว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาประสบผลสำเร็จได้ ได้แก่ การที่คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัดสนับสนุนวัด และวัดมีการเสริมสร้างบุคลากรผู้ทำหน้าที่ในด้านการพัฒนาสาธารณูปการของวัด ให้มีจำนวนที่เพียงพอ รวมถึงมีการจัดทำแผนงานที่ดีและมีความชัดเจน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัดควรสนับสนุนให้วัดเสริมสร้างบุคลากรผู้ทำหน้าที่ในการพัฒนาสาธารณูปการให้เพียงต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาวัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม นอกจากนี้แล้ว พระสังฆาธิการบางวัดควรจัดเตรียมปัจจัยในด้านการพัฒนาสาธารณูปการของวัดไว้อย่างเพียงพอต่อการดำเนินงาน จะทำให้การพัฒนาวัดทำได้อย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัดควรมีความเป็นผู้นำสูง มีนโยบายและแผนงานในการพัฒนาด้านสาธารณูปการของวัดที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนาบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง

3. ข้อเสนอแนะสำหรับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล 4 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่คณะสงฆ์โดยพระสังฆาธิการบางวัดควรสนับสนุนให้วัดมีการเสริมสร้างบุคลากรผู้ทำหน้าที่ในด้านการพัฒนาสาธารณูปการของวัด ให้มีจำนวนที่เพียงพอต่อการพัฒนาสภาพแวดล้อม รวมถึงสนับสนุนให้มีการจัดทำแผนงานที่ดีและมีความชัดเจน มีแผนปฏิบัติการในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนงานในทุกกิจกรรม/โครงการ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำการศึกษาเพื่อต่อยอดจากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อค้นหาองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมในหน่วยงานอื่น เพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต่อไป อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาหรือการวิจัยครั้งต่อไป อาจนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาเป็นแนวคิดในครั้งนี้ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษาก็ได้ หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้งหมดทุกด้าน ในทางตรงข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้านหรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ตามความเหมาะสม แต่ควรให้เหตุผลกำกับไว้ด้วยเสมอ

2. ทำการศึกษาวิจัยแบบเจาะลึกแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านสาธารณูปการของวัดในจังหวัดฉะเชิงเทราตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเปรียบเทียบหรือเทียบเคียงกับวัดในจังหวัดอื่นๆ

References

Anujaree, P. (2013). *Social development based on the principle of organizational sufficiency in Kae subdistrict, Uthumphon Phisai district, Srisaket province*. Master of Arts Thesis, Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (in Thai)

Certo, C. S. (2007). *Modern management*. NJ: Prentic-Hall.

Chinvinitkul, W. (2006). *The process of learning according to the sufficiency economy: A case study of Myteriang community, Chawang district, Nakhon Si Thammarat province*. Master of Arts Thesis, National Institute of Development Administration. (in Thai)

Chunium, P. (2003). *The role of monks in the development of the community according to the opinion of the monks clergy with community leaders in Uttaradit province*. Master of Arts Thesis, Uttaradit Rajabhat University. (in Thai)

Likert, R. A. (1961). *New pattern of management.* New York: McGrew-Hill.

Sangharungruang, P. (2016). Efficiency of Sangha management: Case study of the Sangha in Karnchanaburi province. *Krung kao Rajabhat research journal, 3*(1), 1-8. (in Thai)

Santikraro, P. (2013). *The role of the monk in the management of public assistant of temples in Pathum Thani province*. Master of Arts Thesis, Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (in Thai)

Shermerhorn, J. R. (1999). *Management*. New York: John Wiley & Son.

Sriprasert, P. (2010). Administration of the Sangha's mission in the subdivision Singburi province. *EAU Heritage Journal, 1*(2), 108-117. (in Thai)

Taylor, F. W. (1967). *Principles of scientific management.* New York: Norton Library.

The National Education Commission. (2002). *Success in the measurement mission: Study only in Suan Kaew temple, Bang Yai district, Nonthaburi province.* Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

The National Office of Buddhism. (2011). G*uide to the development of the temple standards.* Bangkok: Author. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2007). *Administration and development management*. Bangkok: Exponetnet. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2007). *Administration approach on merit and sufficient economy.* Bangkok: Profess. (in Thai)

Weber, M. (1996). *The theory of social and economic organization.* New York: Free Press.

Yamane, T. (1967). *Elementary sample theory.* Englewood Cliffs, NJ: Prentic-Hall.

การบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Administration of Exports at the Bangkok Port According to the Sufficiency Economy Philosophy

ชำนาญ ไชยฤทธิ์ และ สัมพันธ์ พลภักดิ์
Chamnan Chairith and Sampan Polpak
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การการวิจัยแบบผสมผสานผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาของการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ ประชากร คือ ผู้ประกอบการสินค้าส่งออกที่ส่งออกผ่านท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 4,713 คน ใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 900 คน ที่ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ วิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน แบบตัวต่อตัว ด้วยแบบสอบถามแนวลึกแบบมีโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานบางคนของการท่าเรือขาดความใส่ใจในการให้บริการ (2) พนักงานของท่าเรือควรให้ความใส่ใจในการให้บริการและการติดตามดูแลลูกค้าผู้ประกอบการส่งออก (3) การที่ผู้บริหารของท่าเรือกรุงเทพมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารจัดการด้านการส่งออกรวมถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการส่งออก และ (4) ตัวแบบในการบริหารจัดการ เรียงตามลำดับจากความสำคัญมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านความพอประมาณ (2) ด้านการมีความรู้ (3) ด้านคุณธรรม (4) ด้านความมีเหตุผล และ (5) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การส่งออก, ท่าเรือกรุงเทพ, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

The mixed method research was to study (1) problems of administration (2) development guidelines of administration and (3) main factors of the success of the development guidelines of administration of exports of Bangkok Port according to the sufficiency economy philosophy. The population consisted of 4,713 exporters who export through the Bangkok Port. A total of 900 samples were calculated by using Taro Yamane's Formula. The data analyzed was summarized in contingency tables with descriptive approach. Statistics exercised were frequency, percentage, mean, standard deviation, multiple regression and Pearson's correlation coefficient. For qualitative research, in-depth interviews were applied with 9 experts, with face-to-face interviews and together with structured in-depth interviews forms, also applied. Research finding were (1) the major problem of

administrative was Bangkok Port's employees do not pay attention to customer service and do not follow the customer care export operator's guidelines (2) the major development guidelines were exporter's employees should pay attention to service and follow the customer care export operator's guidelines (3) the main factors of the success of the development guideline was the administrator of Bangkok Port should have a clear policy on administration for exported goods including the use of modern technology to facilitate and enhance the efficiency of administration for exported and (4) the master's model of administration was the emphasis on the moderation aspect and the other aspects, for knowledge, morality, rationality, and immunity.

Keywords: administration, exports, Bangkok port, the sufficiency economy philosophy

บทนำ

ท่าเรือกรุงเทพ (Bangkok port) หรือท่าเรือคลองเตย เป็นท่าเรือสำคัญของกรุงเทพมหานคร อยู่ในความดูแลของการท่าเรือแห่งประเทศไทย ตั้งอยู่บริเวณริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา เขตคลองเตย ซึ่งการท่าเรือแห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจสาธารณูปการในสังกัดกระทรวงคมนาคม ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการท่าเรือแห่งประเทศไทย พุทธศักราช 2494 มีวัตถุประสงค์ประกอบและส่งเสริมกิจการการท่าเรือ เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน ซึ่งการท่าเรือกรุงเทพได้ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระราชทานเป็นการชี้แนะแนวทางการดำรงชีวิตและการปฏิบัติของประชาชนให้เดินในสายกลาง ความพอเพียงหมายถึงความพอประมาณ ความมีเหตุผล รวมทั้งการมีระดับภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี ปัจจุบันการท่าเรือกรุงเทพนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานด้านต่างๆ รวมทั้งการบริหารงานบุคคล ในทุกขั้นตอน เช่น การวางแผนสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทน และการธำรงรักษาบุคลากร เพื่อคงไว้ซึ่งความสมดุล พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับการดำเนินงานทั้งด้านการส่งออก และด้านอื่นๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ท่าเรือกรุงเทพ ได้พัฒนากิจการด้านการขนส่งทางน้ำเรื่อยมาเป็นลำดับนับตั้งแต่ก่อตั้งจนถึงปัจจุบัน มีการบรรทุก ขนถ่ายตู้สินค้าที่ท่าเรือกรุงเทพจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี จนท่าเรือกรุงเทพเริ่มแออัด และได้ปรับปรุงพื้นที่หลังท่าเรือให้วางตู้สินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดหาเครื่องมือทุ่นแรงเพื่อใช้จัดเรียงตู้สินค้า ได้นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในกิจการ ทำให้สามารถรับตู้สินค้าเพิ่มขึ้นเป็น 1.3 ล้าน ที.อี.ยู. เนื่องจากท่าเรือกรุงเทพเป็นท่าเรือแม่น้ำ ทำให้มีข้อจำกัดในการรองรับเรือสินค้าขนาดใหญ่ ประกอบกับความเจริญเติบโต ต่อมา รัฐบาลได้จำกัดตู้สินค้าที่ท่าเรือกรุงเทพไว้ที่ 1 ล้านที.อี.ยู. ต่อปี เพื่อลดความแออัด และปัญหาจราจรในท่าเรือกรุงเทพเพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (การท่าเรือแห่งประเทศไทย, 2558, น. 44-47)

การบริหารจัดการด้านการส่งออกของการท่าเรือกรุงเทพในปัจจุบันมีลูกค้าที่ผู้ประกอบการส่งออกสินค้าไปจำหน่ายต่างประเทศเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทำให้พื้นที่โรงพักสินค้าเกิดความแออัด มีไม่เพียงต่อการให้บริการ ทำให้มีสินค้าที่ต้องการส่งออกตกค้างจำนวนมาก เกิดความล่าช้าเสียเวลาและผู้ประกอบการมีต้นทุนในการบริหารเพิ่มมากขึ้น การบริหารจัดการต้องใช้เครื่องจักรกลเพิ่มมากขึ้นและการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้การปฏิบัติงานจึงมีความเป็นอย่างยิ่ง ภาวการณ์เช่นนี้บ่งชี้ถึงการบริหารจัดการของการท่าเรือกรุงเทพว่ายังขาดประสิทธิภาพ หรือยังมีการบริหารจัดการที่ไม่ดีเท่าควร ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่เป็นที่มาของการศึกษาในครั้งนี้ ทั้งนี้เนื่องจากมีเหตุปัจจัยหลาย ๆ ด้านตามกรอบภารกิจที่ภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่าเรือกรุงเทพ ยังดำเนินการได้ไม่มีประสิทธิภาพเท่า

ที่ควร ซึ่งยากที่จะทำการศึกษาในทุกแง่มุมของปัญหาในเวลาพร้อมๆ กันได้ ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงมุ่งที่จะทำการศึกษาไปในประเด็นที่สำคัญเพียงประเด็นเดียว คือ การบริหารจัดการของท่าเรือกรุงเทพ เฉพาะภารกิจด้านการส่งออกเท่านั้น ตามขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

4. เพื่อเสนอตัวแบบในการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ

กิติมา ปรีดีดิลก (2529, น. 11 - 12) กล่าวว่าถึงปัจจุบันเมื่อกล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานอันเป็นทรัพยากรในการบริหาร องค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารงานประกอบด้วย 4 ปัจจัยหรือที่เรียกว่า ทฤษฎี 4 M's ได้แก่ คน (man) เงิน (money) วัสดุสิ่งของ (material) และวิธีจัดการ (management) อย่างไรก็ดีได้มีนักวิชาการบางท่าน อาทิเช่น ศาสตราจารย์ วิลเลี่ยม ที กรีนวูด ให้ความเห็นว่าทรัพยากรการบริหารควรมีปัจจัยในการบริหารอย่างน้อย 7 ประการ ได้แก่ คน (man) เงิน (money) วัสดุสิ่งของ (material) อำนาจ (authority) เวลา (time) กำลังใจในการทำงาน (will) และความสะดวกต่าง (facility) หรือในทางบริหารธุรกิจเอกชน การจัดการเชิงธุรกิจ กล่าวถึงปัจจัยการบริหารว่า ควรเป็น 6 m's ซึ่งประกอบไปด้วย คน (man) เงิน (money) วัสดุสิ่งของ (material) วิธีการ (method) ตลาด (market) และเครื่องจักร (machine) เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้สูงสุดนั่นเอง

ไพวัลย์ ชลาลัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ (1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบ คอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 (2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

สุจิตรา เขื่อนขันธ์ (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ใน ภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัด หน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการ และด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2. แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการและการส่งออก

การทำธุรกิจส่งออก (1) การจดทะเบียนพาณิชย์เป็นนิติบุคคล ที่กรมพัฒนาธุรกิจ กระทรวงพาณิชย์ ทั้งนี้เพื่อให้มีสภาพเป็นองค์กรธุรกิจ มีความน่าเชื่อถือเมื่อติดต่อกับผู้นำเข้าในต่างประเทศ (2) การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย (3) การจดทะเบียนตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการค้า ซึ่งขึ้นอยู่กับชนิดของสินค้าที่จำหน่าย ในที่นี้จะยกตัวอย่างบางรายการสินค้า เช่น (3.1) ในกรณีที่ส่งออกผลไม้สด แช่เย็น แช่แข็ง ต้องจดทะเบียนสวนผลไม้เพื่อการส่งออกที่กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (3.2) ในกรณีที่ส่งออกสินค้าประมง ต้องขออนุญาตและจดทะเบียนเป็นผู้มีอาชีพในการประมง การค้าสินค้าสัตว์น้ำจากกรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (3.3) ในกรณีที่ส่งออกดอกกล้วยไม้ ต้องจดทะเบียนเป็นผู้ส่งออกดอกกล้วยไม้ที่กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (4) การเสนอจำหน่ายสินค้าและราคาแก่ผู้นำเข้าในต่างประเทศ ซึ่งผู้ส่งออก ในฐานะนักธุรกิจ จะต้องหาลูกค้าที่น่าเชื่อถือ (5) เมื่อได้ผู้ซื้อในต่างประเทศแล้ว ผู้ซื้อหรือผู้นำเข้าในต่างประเทศจะแจ้งให้ทราบว่า มีเอกสารใดบ้างที่ผู้ส่งออกต้องแนบไปพร้อมกับการส่งออกสำหรับสินค้าอาหาร ผัก ผลไม้ ผู้นำเข้าในออสเตรเลียจะต้องส่งหนังสืออนุญาตการนำเข้ามาให้ผู้ส่งออกไทยเพื่อการขอใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า

3. ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

เกษม วัฒนชัย (2549, น. 56-57) คำว่า “เศรษฐกิจพอเพียง” เป็นหลักปรัชญาที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงมีพระราชดำรัสชี้แนะแนวทางการดำเนินชีวิตแก่พสกนิกรชาวไทยมาโดตลอดนานกว่า 25 ปี ตั้งแต่ก่อนเกิดวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจ และเมื่อภายหลังทรงได้เน้นย้ำแนวทางการแก้ไขเพื่อให้รอดพ้น และสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนภายใต้กระแสโลกาภิวัฒน์และความเปลี่ยนแปลงต่างๆ

4. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546, น. 38-39) ได้บรรยายไว้ว่า ดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ตามที่ Kaplan และ Norton ได้ให้ความหมายไว้ คือ “เครื่องมือที่ทำหน้าที่เปลี่ยนพันธกิจ (mission) และกลยุทธ์ (strategy) เป็นชุดของการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีส่วนช่วยกำหนดกรอบของระบบการวัด และการบริหารกลยุทธ์ที่ครอบคลุมประเด็นครบถ้วน ตัวเลขที่ได้จากการวัดจะทำหน้าที่วัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรการที่ครอบคลุมด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ครบถ้วน เช่น ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกิจการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร”

5. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของท่าเรือกรุงเทพ ท่าเรือกรุงเทพ (Bangkok port) หรือท่าเรือคลองเตย เป็นท่าเรือสำคัญของกรุงเทพมหานคร อยู่ในความดูแลของการท่าเรือแห่งประเทศไทย ตั้งอยู่บริเวณริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ย่านคลองเตย ซึ่งการท่าเรือแห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจสาธารณูปการในสังกัดกระทรวงคมนาคม ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการท่าเรือแห่งประเทศไทย พุทธศักราช 2494 มีวัตถุประสงค์ประกอบและส่งเสริมกิจการการท่าเรือ เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน

ท่าเรือกรุงเทพในการดูแลของการท่าเรือแห่งประเทศไทย ได้พัฒนากิจการด้านการขนส่งทางน้ำเรื่อยมาเป็นลำดับนับตั้งแต่ก่อตั้งจนถึงปัจจุบัน โดยในอดีตสินค้าที่ขนส่งทางทะเลเป็นเรือสินค้าทั่วไปและสินค้าเทกอง ท่าเทียบเรือในขณะนั้น ได้แก่ ท่าเทียบเรือเขื่อนตะวันตก จำนวน 9 ท่า เป็นท่าสำหรับบรรทุก-ขนถ่ายสินค้าทั่วไปและสินค้าเทกอง จนกระทั่งการขนส่งสินค้าด้วยระบบคอนเทนเนอร์ได้แพร่ขยายเข้ามาสู่ประเทศไทย

ในปี พ.ศ. 2518-2520 การท่าเรือฯ จึงได้ดำเนินการก่อสร้างท่าเทียบเรือเขื่อนตะวันออกเพื่อใช้เป็นท่าอเนกประสงค์และจัดให้รับตู้สินค้าได้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2520 เป็นต้นมา

- มีการบรรทุก-ขนถ่าย ตู้สินค้าที่ท่าเรือกรุงเทพจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี จนท่าเรือกรุงเทพเริ่มแออัด

- กระทั่งปี พ.ศ. 2530-2531 เกิดภาวะความแออัดอย่างรุนแรง การท่าเรือฯ จึงได้เร่งพัฒนาท่าเทียบเรือเขื่อนตะวันออกเป็นท่าเทียบเรือตู้สินค้า โดยติดตั้งปั้นจั่นหน้าท่าในระยะเริ่มแรกจำนวน 7 คัน และปัจจุบันมีจำนวน 14 คัน

- ปรับปรุงพื้นที่หลังท่าให้วางตู้สินค้าได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ โดยจัดหาเครื่องมือทุ่นแรงเพื่อใช้จัดเรียงตู้สินค้า นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในกิจการ ทำให้สามารถรับตู้สินค้าเพิ่มขึ้นเป็น 1.3 ล้าน ที.อี.ยู.เนื่องจากท่าเรือกรุงเทพเป็นท่าเรือแม่น้ำ ทำให้มีข้อจำกัดในการรองรับเรือสินค้าขนาดใหญ่ ประกอบกับความเจริญเติบโต

ต่อมา จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาท่าเรือขนาดใหญ่เพื่อรองรับเรือและสินค้าที่เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งเพื่อลดความแออัด และปัญหาจราจรในท่าเรือกรุงเทพทำให้รัฐบาลต้องจำกัดตู้สินค้าที่ท่าเรือกรุงเทพไว้ที่ 1 ล้านที.อี.ยู. ต่อปี

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา การท่าเรือแห่งประเทศไทยได้พัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการของท่าเรือที่อยู่ในความรับผิดชอบ และได้นำระบบการบริหารจัดการสมัยใหม่และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ รวมทั้งปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานเป็นแบบธุรกิจเอกชนเพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงานและรองรับการขยายธุรกิจใหม่ๆ ที่เกี่ยวเนื่องในอนาคต ตลอดจนนำระบบรับรองมาตรฐานคุณภาพต่างๆ มาใช้เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

พัฒนาการขององค์กรส่งผลโดยตรงกับความสามารถในด้านการค้าและการลงทุนของประเทศ ประกอบกับแนวโน้มในการแข่งขันระหว่างท่าเรือสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและพัฒนาไปสู่รูปแบบการแข่งขันที่มุ่งเน้นความรู้ ข้อมูลการบริหารจัดการ และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน คุณสมบัติที่เป็นพื้นฐานของความสามารถในการแข่งขันดังกล่าว ล้วนแล้วแต่สร้างมาจากทรัพยากรขององค์กร

ท่าเรือกรุงเทพได้จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเพื่อบริการเรือในการเทียบท่าให้ได้รับความสะดวกและปลอดภัย อาทิ เรือลากจูง เรือรับเชือก ท่าเทียบเรือ และเครื่องมือทุ่นแรงที่เหมาะกับงานแต่ละประเภท เป็นต้น

พื้นที่วางสินค้า (ลานสินค้า คลังสินค้า ไซโล ห้องเย็น) บริการโรงพักสินค้า และคลังสินค้าเนื้อที่ 117,578 ตารางเมตร ลานวางและบรรจุตู้สินค้าเนื้อที่ 357,840 ตารางเมตร และเต้าเสียบไฟตู้สินค้าห้องเย็นอีก 660 จุด

เครื่องมือสำหรับการกำจัดของเสีย (ประเภทของเสียจากอับเฉา ขี้โล้ โคลน ของเสียทางเคมี ขยะ) ให้ บริการเรือขยะ ขนาด 160, 200 แรงม้า จำนวน 2 ลำ

งานขุดลอกบำรุงรักษาร่องน้ำ : การท่าเรือฯ ดำเนินการขุดลอก บำรุงรักษาร่องน้ำ ทางเดินเรือและแอ่งจอดเรือ

การสำรวจทางอุทกศาสตร์ เพื่อตรวจสอบความลึกร่องน้ำในเขตรับผิดชอบของการท่าเรือ รวมถึงท่าเรือเอกชน และท่าเรือของภาครัฐ

เรือลากจูง มีเรือลากจูง จำนวน 8 ลำ ขนาด 800-3,200 แรงม้า

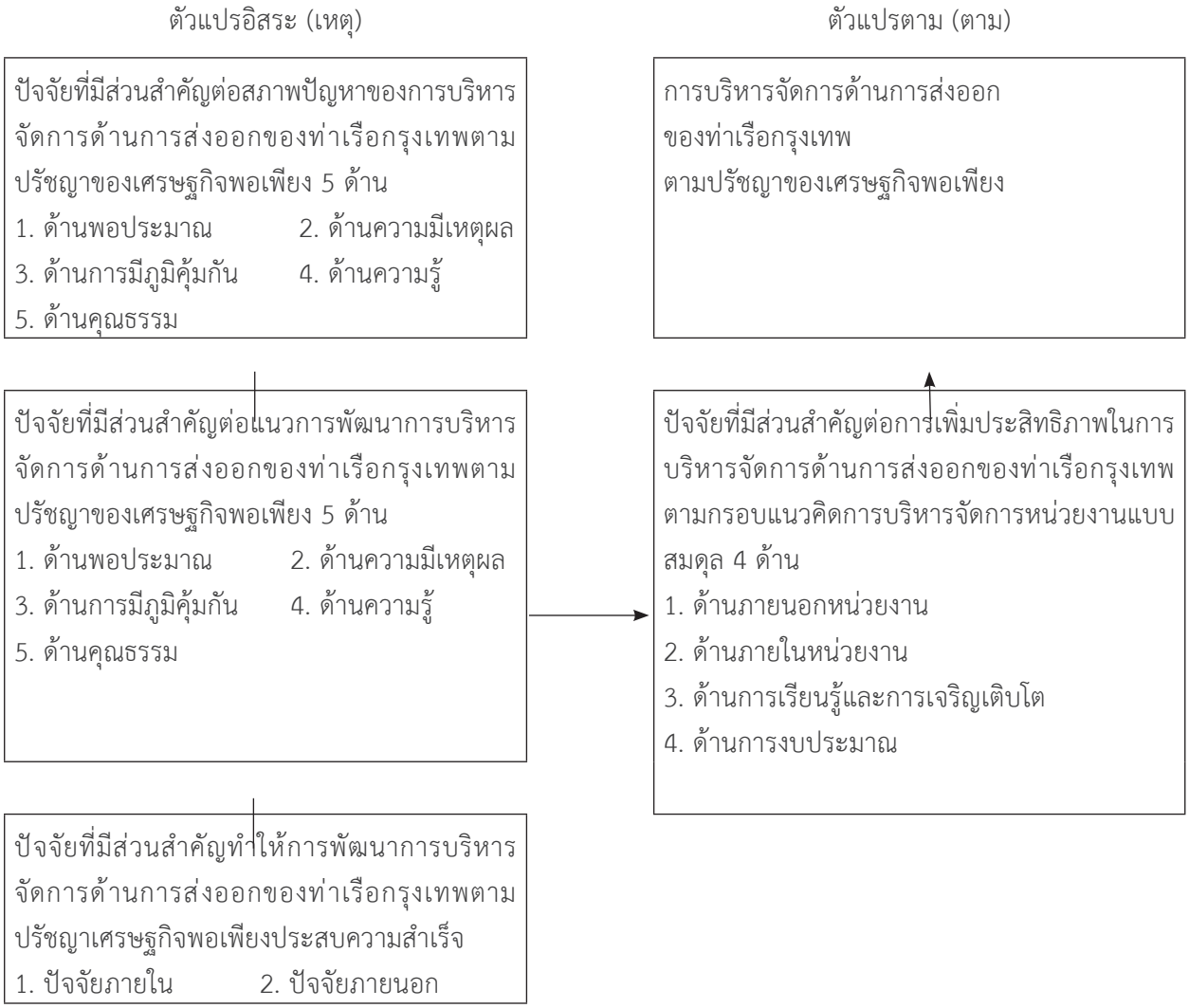
บริการสาธารณสุข มีโรงพยาบาลท่าเรือฯ และโรงพยาบาลใกล้เคียง โรงพยาบาลของท่าเรือมีหน่วยให้บริการสำหรับผู้ป่วยฉุกเฉิน และรถฉุกเฉิน เป็นต้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ และกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรตาม โดยกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นอิสระ คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความพอประมาณ (2) ด้านความมีเหตุผล (3) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (4) ด้านความรู้ และ (5) ด้านคุณธรรม (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2552, น. 63-68) ที่จัดแบ่งกลุ่มของกรอบแนวคิดออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ หนึ่ง ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อสภาพปัญหาเกี่ยวการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง นอกจากนี้แล้วผู้ศึกษายังได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดให้เป็นกรอบแนวคิดรอง ในส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระอีกด้วย

สำหรับกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล (balance scorecard) 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านภายนอกหน่วยงาน (external perspective หรือ customer perspective) เช่น ประชาชนผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(2) ด้านภายในหน่วยงาน (internal perspective) เช่น กระบวนการบริหารจัดการในหน่วยงาน (3) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (learning and growth perspective) เช่น ความสามารถในการสร้างหรือพัฒนาหน่วยงาน หรือการมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถ มีการพัฒนาตนเอง และมีทัศนคติที่ดี และ (4) ด้านการเงิน (financial perspective) เช่น งบประมาณ ความสามารถในการทำกำไร



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ประกอบการส่งสินค้าขาออกที่ผ่านท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 9 สมาคม/สมาพันธ์ ที่มีสมาชิกผู้ประกอบการสินค้าส่งออกที่ส่งออกผ่านท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 4,713 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนประชากรที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ประกอบการส่งสินค้าขาออกที่ผ่านท่าเรือกรุงเทพ จำนวน 900 คน ที่ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1967, p. 398) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97.0 % หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.03 ซึ่งเป็นการสุ่มแบบใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) เหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบริษัทผู้ส่งสินค้าขาออกที่ผ่านท่าเรือ

กรุงเทพ เพราะเป็นผู้รับบริการ และเป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการของท่าเรือกรุงเทพ (การท่าเรือแห่งประเทศไทย, 2559)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามสำหรับการวิจัยเชิงประมาณ และใช้การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ 3 วิธี ได้แก่ (1) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสรหรือการวิจัยเอกสาร (2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม และ (3) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณมี ดังนี้ค่าความถี่ (frequency) ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้รวบรวม ตรวจสอบ ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลจากการสัมภาษณ์แนวลึกผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน วิเคราะห์ โดยการแยกแยะประเด็น และสังเคราะห์ โดยการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล (content analysis) แล้วนำเสนอด้วยการแปลความและบรรยาย (descriptive interpretation) ต่อไป

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

2. การวิเคราะห์ปัญหาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ผู้ศึกษาได้นำเสนอปัญหาเรียงลำดับ “ค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละข้อ ทั้ง 5 ด้าน” ตามลำดับ นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้นำเสนอในคำถามท้ายสุดของปัญหาได้มีการนำเสนอ “ปัญหาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงภาพรวมทั้งหมด” ไว้ด้วยอีก 1 ข้อคำถาม ดังนี้ (1) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความพอประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.07, SD=0.460) กล่าวคือ พนักงานบางคนของการท่าเรือขาดความใส่ใจในการให้บริการและการติดตามดูแลลูกค้าผู้ประกอบการส่งออก (2) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความมีเหตุผล กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.09, SD=0.503) กล่าวคือ ท่าเรือมีระเบียบ ข้อบังคับ และการอำนวยความสะดวกในการให้บริการส่งออกที่ไม่สอดคล้องเหมาะสมกับสภาวการณ์ด้านการส่งออกในปัจจุบันเท่าที่ควร (3) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีภูมิคุ้มกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.09, SD=0.542) กล่าวคือ ท่าเรือขาดการวางแผนพัฒนาพื้นที่ (CFS) เพื่อรองรับสินค้าขาออกให้เพียงพอและเหมาะสมเท่าที่ควร จึงทำให้เกิดความแออัดและไม่สามารถรองรับสินค้าได้อย่างเต็มที่ (4) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีความรู้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.08, SD=0.574) กล่าวคือ พนักงานบางคนของท่าเรือ ยังขาดความรู้ และความเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการทำงานแบบ one stop service (5) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.08, SD=0.574) กล่าวคือ พนักงานบางคนของท่าเรือขาดจิตสำนึกที่ดีและขาดความมุ่งมั่นในการทำงานด้านการให้บริการ (6) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในภาพรวมทั้งหมดในการวิเคราะห์ความคิดเห็น

ของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.02, SD=0.534) กล่าวคือ ในภาพรวมทั้งหมด ท่าเรือกรุงเทพมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการส่งออกตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) การมีความรู้ และ (5) การมีคุณธรรม

3. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อคำถาม ทั้ง 5 ด้าน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอแนวทางการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงตามลำดับ “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน” จากมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความพอประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.19, SD=0.543) (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความมีเหตุผล กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.14, SD=0.552) ว่า ท่าเรือควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ส่งออกมีความเข้าใจถึงความสำคัญของการส่งออกที่จะส่งผลทางบวกต่อภาคเอกชนและภาครัฐให้มากเท่าที่ควร (3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีภูมิคุ้มกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.20, SD=0.498) ว่า พนักงานบางคนของท่าเรือควรให้คำแนะนำลูกค้าสำหรับการเตรียมความพร้อมของสินค้า และเอกสารประกอบการส่งออกเพื่อให้สามารถบริหารจัดการการส่งออกได้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา นอกจากนี้แล้ว ท่าเรือควรวางแผนพัฒนาพื้นที่ (CFS) เพื่อรองรับสินค้าขาออกให้เพียงพอและเหมาะสม (4) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีความรู้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.19, SD=0.531) ว่า พนักงานบางคนของท่าเรือควรพัฒนาความสามารถในการให้ข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์ หรือให้ความรู้เกี่ยวกับระบบการส่งออกสินค้าได้อย่างชัดเจน (5) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.20, SD=0.574) ว่า ท่าเรือควรให้การศึกษาอบรมด้านคุณธรรมให้พนักงานมีจิตสำนึกที่ดีและมีความมุ่งมั่นในทำงานด้านการส่งออก

ความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือ ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คนต่อ (1) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล พบว่า (1) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผู้เชี่ยวชาญ หรือ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 9 คน ล้วนเห็นว่า “ท่าเรือควรกำกับดูแลให้พนักงานให้ความสำคัญกับการให้คำแนะนำลูกค้าสำหรับการเตรียมความพร้อมของสินค้า และเอกสารประกอบการส่งออกเพื่อให้สามารถบริหารจัดการการส่งออกได้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา” (2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ ผู้เชี่ยวชาญ หรือ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 9 คน ล้วนเห็นว่า “การที่ผู้บริหารของท่าเรือกรุงเทพมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารจัดการด้านการส่งออก รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการส่งออก” และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล ผู้เชี่ยวชาญ หรือ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 9 คน ล้วนเห็นว่า “การที่พนักงานมีความรู้ และทักษะในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการส่งออก”

การอภิปรายผล

1. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ผู้ศึกษามีความเห็นว่าประเด็นสำคัญคือ ถึงแม้ว่า (1) พนักงานบางคนของการท่าเรือจะขาดความใส่ใจในการให้บริการและการติดตามดูแลลูกค้าผู้ประกอบการส่งออก และ (2) ท่าเรือมีระเบียบ ข้อบังคับ และการอำนวยความสะดวกในด้านการส่งออกยังที่ไม่สอดคล้องเหมาะสมกับสภาวการณ์ด้านการส่งออกในปัจจุบันเท่าที่ควร แต่อย่างไรก็ตาม ท่าเรือกรุงเทพยังสามารถที่จะดำเนินการได้ตามนโยบายการบริหารจัดการด้านการส่งออกของหน่วยงานได้ในระดับหนึ่งถึงแม้จะยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรและให้ประสบผลสำเร็จได้ทั้งหมด ในเวลาเดียวกัน ท่าเรือกรุงเทพมีปัญหาที่ว่า (1) ท่าเรือไม่ได้วางแผนพัฒนาพื้นที่ (CFS) เพื่อรองรับสินค้าขาออกให้เพียงพอและเหมาะสมเท่าที่ควร จึงทำให้เกิดความแออัดและไม่สามารถรองรับสินค้าได้อย่างเต็มที่ และ (2) พนักงานบางคนของท่าเรือขาดจิตสำนึกที่ดีและขาดความมุ่งมั่นในทำงานด้านการส่งออก นอกจากจะส่งผลให้การบริหารจัดการด้านการส่งออกแก่ลูกค้าไม่ทั่วถึงและสะดวกรวดเร็วเท่าที่ควรแล้ว ยังไม่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่ตั้งไว้ เมื่อชั่งน้ำหนักในภาพรวมของการบริหารจัดการของท่าเรือกรุงเทพแล้ว ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยกับการบริหารจัดการด้ายการส่งออกในระดับปานกลางต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ดังกล่าว

นอกจากนี้แล้ว การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.02, SD=0.534) ต่อภาพรวมทั้งหมดของปัญหา ดังปรากฏในข้อคำถามที่ว่า “ในภาพรวมทั้งหมด ท่าเรือกรุงเทพมีปัญหาการบริหารจัดการด้านการส่งออกตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) การมีความรู้ และ (5) ด้านคุณธรรม” แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ซึ่งความเห็นกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อภาพรวมทั้งหมดของปัญหานี้ ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เป็นเพราะท่าเรือกรุงเทพสามารถดำเนินการได้ตามนโยบายของหน่วยงานได้ในระดับหนึ่งแล้ว โดยใช้ทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยีที่มีอยู่ในการบริหารจัดการด้านการส่งออกที่มีอยู่อย่างจำกัด แต่ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวต้องใช้เวลาปรับปรุงและพัฒนามากพอสมควร จึงจะบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ตั้งไว้ เมื่อเป็นเช่นนี้จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง

2. ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ท่าเรือกรุงเทพมี “ปัญหา” ในการบริหารจัดการด้านการส่งออกตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน และเนื่องจากปัญหาแต่ละด้านมีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน เช่น เฉพาะปัญหาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านพอประมาณ ที่แบ่งเป็นว่า (1) ท่าเรือจัดให้มีพนักงานรวมถึงวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการด้านการส่งออก ทำให้เกิดความไม่สะดวกและเกิดความล่าช้า และ (2) พนักงานบางคนของการท่าเรือขาดความใส่ใจในการให้บริการและการติดตามดูแลลูกค้าผู้ประกอบการส่งออก ผู้ศึกษามีความเห็นที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างในขณะเดียวกันก็มีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึก ว่าท่าเรือกรุงเทพในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจและรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการส่งออกควรมีแนวทางหรือนโยบายในการเพิ่มบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการทำงานด้านการบริหารจัดการด้านการส่งออก และส่งเสริม พัฒนาพนักงานให้เกิดการเรียนรู้ เพิ่มศักยภาพในการให้บริการ เอาใจใส่และติดตามลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง รวมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและเกิดประสิทธิผลที่ดี

3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย จากการสังเกตการณ์ ผู้ศึกษามีความเห็น

ว่า ในแต่ละข้อคำถามกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อคำถาม ทั้งๆ ที่เป็นเงื่อนไขที่ดี ได้แก่ ปัจจัยภายใน (1) การที่ผู้บริหารของท่าเรือกรุงเทพมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารจัดการด้านการส่งออก รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการส่งออก และ (2) การที่พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน และการให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการส่งออก เพื่อทำให้การบริหารจัดการด้านการส่งออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ปัจจัยภายนอก (1) การที่รัฐบาลมีนโยบายที่ชัดเจนและให้การส่งเสริม สนับสนุนการส่งออกของท่าเรือในทุกๆ กระบวนการอย่างต่อเนื่อง และ (2) การที่ลูกค้าผู้ส่งออกให้ความร่วมมือและยินดีปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของการท่าเรือ รวมถึงการมีความรับผิดชอบต่อคุณภาพของสินค้า แต่เนื่องจากในช่วงเวลาที่ผ่านมามีการประสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานตามนโยบายที่ตั้งไว้ไม่ดีเท่าที่ควร หรือไม่มีนโยบายการทำงานเชิงรุกเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการส่งออก ทั้งการให้คำแนะนำ และสร้างความเข้าใจด้านการส่งออกสินค้าแต่ละประเภท จึงทำให้กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการส่งออกไม่เข้าใจและปฏิบัติด้านการบริหารจัดการการส่งออกได้ไม่ดีเท่าที่ควร เมื่อชั่งน้ำหนักในภาพรวมของการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพแล้ว ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยกับการบริหารจัดการด้านการส่งออกในระดับปานกลางต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว และสอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ที่เห็นว่า “การที่ผู้บริหารของท่าเรือกรุงเทพมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารจัดการด้านการส่งออก รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการส่งออก” จะทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จได้

4. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล 4 ด้าน เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งลูกค้าผู้ประกอบการส่งออก เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย จากการสังเกตการณ์ ผู้ศึกษามีความเห็นว่าประเด็นที่สำคัญคือ ถึงแม้ว่า (1) การที่พนักงานมีความรู้ และทักษะในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการส่งออก และ (2) การที่ท่าเรือรับฟังความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของลูกค้าผู้ส่งออกและนำมาปรับปรุง/พัฒนา การดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบการให้บริการลูกค้านั้น แต่อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยสนับสนุนและการจัดสรรงบประมาณสำหรับใช้ในการพัฒนาการในแต่ละประเด็นนั้นยังไม่ต่อเนื่องและเพียงพอในช่วงเวลาที่ผ่านมา จึงเป็นสาเหตุทำให้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุลยังไม่บรรลุเป้าหมายสูงสุด เมื่อชั่งน้ำหนักในภาพรวมของการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพแล้ว ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยกับการบริหารจัดการด้านการส่งออกในระดับปานกลางต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล 4 ด้าน แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

5. คิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คนต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ และประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน ล้วนเห็นด้วยว่า “พนักงานบางคนของท่าเรือควรให้คำแนะนำลูกค้าสำหรับการเตรียมความพร้อมของสินค้า และเอกสารประกอบการส่งออกเพื่อให้สามารถบริหารจัดการการส่งออกได้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา” เช่นนี้อาจเกิดจากการที่ผู้เชี่ยวชาญล้วนมีความเห็นไปในทาง

เดียวกันว่า การบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนั้น จำเป็นที่บุคลากรขององค์กรควรได้รับการพัฒนาศักยภาพ ทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ การคิดวิเคราะห์และการให้บริการแก่ลูกค้าผู้ประกอบการส่งออก จึงจะเกิดกระบวนการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการ การแก้ปัญหา และการสร้างทางเลือกที่สอดคล้องเหมาะสมกับลูกค้าผู้ประกอบการส่งออกแต่ละรายสินค้า ซึ่งจะเป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพได้ โดยเฉพาะการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนั้น ยังมีส่วนขาดอีกหลายอย่างที่จะส่งเสริมและพัฒนาให้ให้บุคลากรเกิดความรู้ มีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน จึงจะสามารถปฏิบัติงานเพื่อให้บริการด้านการส่งออกแก่ประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้ประกอบการส่งออกที่มาใช้บริการท่าเรือกรุงเทพ สามารถเตรียมความพร้อมในทุกด้านและตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ผู้เชี่ยวชาญอาจวิเคราะห์ถึงการทำงานด้านการให้บริการและการติดตามดูแลลูกค้าอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง เช่น การให้คำแนะนำในด้านการส่งออกสินค้าแต่ประเภทให้สอดคล้องกับขีดความสามารถและสภาวะการตลาดที่แท้จริง เป็นต้น ดังนั้น ท่าเรือกรุงเทพควรส่งเสริมพนักงานให้ได้รับการพัฒนาศักยภาพในด้านที่จำเป็นเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าผู้ประกอบการส่งออก เพื่อจะได้ให้บริการประชาชนที่สนใจและลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจสามารถตัดสินใจเข้ามาใช้บริการมากขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานของท่าเรือกรุงเทพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่ผู้บริหารของท่าเรือกรุงเทพมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารจัดการด้านการส่งออก รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการส่งออก

2. ข้อเสนอแนะสำหรับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านภายนอกหน่วยงาน (2) ด้านภายในหน่วยงาน (3) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และ (4) ด้านการเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านภายในหน่วยงาน การที่พนักงานมีความรู้ และทักษะในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการส่งออก

3. ข้อเสนอแนะสำหรับตัวแบบการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยแบบเจาะลึกแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการส่งออกของท่าเรือกรุงเทพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงแต่ละด้าน โดยเปรียบเทียบหรือเทียบเคียงกับองค์กรที่มีภารกิจแบบเดียวกัน หรือองค์กรที่มีภารกิจอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ เป็นต้น

2. การวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิดหรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เช่น การบริหารจัดการตามแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ แนวทางการบริหารกิจบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน การบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการจัดการ 7 Ms เป็นต้น

References

Chalalai, P. (2007). *The satisfaction of citizens to the service provided by Klong Yai municipality, Klong Yai district, Trat province.* Master of Public Administration Thesis, Burapa University. (in Thai)

Khurnkun, S. (2006). *The satisfaction of citizens to the mobile service provided in Muang district, Nakhon Pathom province*. Master of Arts Thesis, Kaseatsart University. (in Thai)

Patanapong, W. (2003). *BSC & KPI for sustainable growth.* Bangkok: P.V.S. (in Thai)

Port Authority of Thailand. (2016). *2016 annual report*. Retrieved from http://www.tri.chula.acth/triresearch/bangkokport/bangkokport.html (in Thai)

Preededilok, K. (1986). *The theory of organizational administration.* Bangkok: Chanakarnpim. (in Thai)

Watanapong, W. (2003). *BSC & KPI for sustainable growth*. Bangkok: P.V.S. (in Thai)

Wattanachai, K. (2549). *Learning true and sufficient*. Bangkok: Matichon. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2009). *Concept of public administration: Application and development* (2nd ed.). Bangkok: Profess. (in Thai)

Yamane, T. (1967). *Elementary sample theory.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

การบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Administration of Housing Loans by the Government Savings Bank According to the Sufficiency Economy Philosophy

ชาติชาย พยุหนาวีชัย และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

Chatchai Payuhanaveechai and Sampan Polpak

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานผสมผสานครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาของการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากร คือ ประชาชนที่ลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยของของธนาคารออมสิน จำนวน 335,007 ราย กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 1,108 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน แบบตัวต่อตัว ด้วยแบบสอบถามแนวลึกแบบมีโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ ธนาคารจัดให้มีพนักงานรวมถึงวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการทำให้เกิดความไม่สะดวกและเกิดความล่าช้า ซึ่งเป็นปัญหาการบริหารจัดการด้านความพอประมาณ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่สำคัญ คือ ธนาคารควรจัดให้มีพนักงาน รวมถึงวัสดุอุปให้เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จที่สำคัญ คือ การที่พนักงานมีทักษะ ความรู้ ความชำนาญ ในการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้า มีความเอาใจใส่ ความอดทน มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งหวังที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างแท้จริง

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, สินเชื่อที่อยู่อาศัย, ธนาคารออมสิน, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

The mixed method research was to study (1) problems of the administration of housing loans by the Government Savings Bank (2) development guidelines of the administration of housing loans by the Government Savings Bank and (3) main factors of the success of the development guidelines of administration of housing loans of the Government Savings Bank according to the sufficiency economy philosophy. The reliability check was at the level of 0.88. The population consisted of 335,007 people who had housing loans and were customers of the Government Savings Bank. A total of 1,108 samples were calculated by using Taro Yamane's Formula. A total 1,108 completed set of questionnaires samples were returned. Data analyzed was summarized in a contingency table with

descriptive approach. Statistics exercised were frequency, percentage, mean, standard deviation, multiple regression and Pearson's correlation coefficient. For qualitative research, in-depth interviews were applied with 9 experts, with face-to-face interviews, and together with structured in-depth interview forms, were also applied. Research findings were (1) the major problem was that the administration of the bank has insufficient staff and materials for service which causes inconvenience and delays (2) the major development guideline was the bank should provide adequate staff and materials for convenient and prompt service and (3) the main factors of the success of the development guideline was for the staff to have skills, knowledge, and expertise to for providing housing loans to customers services, and the staff should be attentive and have patience and commitment to work by striving to provide good customer service.

Keywords: administration, housing loans, Government Savings Bank, the sufficiency economy philosophy

บทนำ

ธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อพัฒนาหน่วยงาน เนื่องจากการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่พนักงานที่ให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการปฏิบัติที่ถูกต้องในการให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัย ทำให้ลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินไม่ได้รับบริการที่ดี มีความล่าช้าในการให้บริการ อีกทั้งพนักงานบางคนไม่นำเหตุผลของลูกค้าไปประกอบการพิจารณาสินเชื่อ เพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าเท่าที่ควร จึงส่งผลกระทบต่อภาคสังคม และภาคเศรษฐกิจที่สำคัญโดยรวม

จากสาเหตุข้างต้นตามความเป็นมาของการวิจัย ทำให้เกิดปัญหาเป็นผลกระทบต่อประชาชนที่เป็นลูกค้าสินเชื่ออยู่อาศัยของธนาคารออมสิน และส่งผลกระทบต่อภาคสังคม และภาคเศรษฐกิจที่สำคัญโดยรวมของประเทศ ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์และทำการศึกษาข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 2 คน คือ (1) นายอิสระ วงศ์รุ่ง ตำแหน่ง รองผู้อำนวยธนาคารออมสิน กลุ่มลูกค้าบุคคล เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2559 ณ ห้องผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เวลา 10.30 น.-11.30 น. และ (2) นายสัณฐาน อยู่ศิริ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน สายงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล เมื่อวันที่ 22 กันยายน 2559 ณ ห้องผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เวลา 14.00 น.-15.00 น. ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์ได้ว่า "ธนาคารออมสิน มีปัญหาในด้านการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง" และการให้บริการของสายงานสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร สรุปประเด็นได้ดังนี้ (1) ธนาคารออมสินจัดให้มีพนักงานรวมถึงวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการทำให้เกิดความไม่สะดวกและเกิดความล่าช้า (2) พนักงานของธนาคารออมสินบางคนไม่นำเหตุผลของลูกค้าไปประกอบการพิจารณาสินเชื่อ เพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าเท่าที่ควร (3) พนักงานของธนาคารออมสินบางคนไม่ได้ให้คำแนะนำในด้านการวางแผนการกู้เงินให้สอดคล้องกับขีดความสามารถในการชำระเงินที่แท้จริงของลูกค้า (4) พนักงานของธนาคารออมสินบางคนขาดความรู้และทักษะในการให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัย และ (5) ธนาคารไม่ได้สร้างแรงจูงใจหรือให้รางวัลแก่ลูกค้าที่ชำระค่างวดสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นลูกค้ามีวินัยทางการเงินชั้นดี ในภาพรวมทั้งหมด สรุปได้ว่า ธนาคารออมสิน มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความพอประมาณ ด้านความมีเหตุผล

ด้านการมีภูมิคุ้มกัน ด้านการมีความรู้ และด้านคุณธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการปฏิบัติที่ถูกต้องในการให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัย จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง การบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ กิติมา ปรีดีดิลก (2529, น. 11-12) กล่าวว่าถึงปัจจุบันเมื่อกล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานอันเป็นทรัพยากรในการบริหาร องค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารงานประกอบด้วย 4 ปัจจัยหรือที่เรียกว่า ทฤษฎี 4 M's ได้แก่ คน (man) เงิน (money) วัสดุสิ่งของ (material) และวิธีจัดการ (management) อย่างไรก็ดีได้มีนักวิชาการบางท่าน อาทิเช่น ศาสตราจารย์ วิลเลี่ยม ที กรีนวูด ให้ความเห็นว่าทรัพยากรการบริหารควรมีปัจจัยในการบริหารอย่างน้อย 7 ประการ ได้แก่ คน (man) เงิน (money) วัสดุสิ่งของ (material) อำนาจ (authority) เวลา (time) กำลังใจในการทำงาน (will) และความสะดวกต่าง (facility) หรือในทางบริหารธุรกิจเอกชน การจัดการเชิงธุรกิจ กล่าวถึงปัจจัยการบริหารว่า ควรเป็น 6 m's ซึ่งประกอบไปด้วย คน (man) เงิน (money) วัสดุสิ่งของ (material) วิธีการ (method) ตลาด (market) และเครื่องจักร (machine) เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้สูงสุดนั่นเอง

ไพวัลย์ ชลาลัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ (1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบ คอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 (2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการศึกษาองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

สุจิตรา เขื่อนขันธ์ (2549) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โครงการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ใน ภาพรวมประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการจัด หน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้านความสะดวกของการให้บริการ และด้านความเป็นกันเองของการให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาที่อยู่อาศัยต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุและอาชีพที่ต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวกับสินเชื่อและสินเชื่อที่อยู่อาศัย ชนินทร์ พิทยาวิวิธ (2553, น. 125) ได้นิยามความหมายของการบริหารสินเชื่อ คือ การบริหารจัดการคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้สินเชื่อ ซึ่งเป็นศาสตร์อย่างหนึ่งที่ผู้บังคับบัญชาทุกคนตามระดับชั้นการบริหาร (level of management)

นับตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง (top management) ผู้บริหารระดับกลาง (middle management) และผู้บริหารระดับล่าง (supervisor) มีภารกิจที่จะต้องทำ ซึ่งแยกเป็น 3 ด้าน คือ (1) ด้านการเป็นผู้นำ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ต้องปฏิบัติเป็นผู้นำในการกระทำใดๆ ที่มีอิทธิพลชักนำหรือโน้มนำให้คนอื่นทำตามและเต็มใจที่จะทำหรือร่วมมือร่วมใจทำสิ่งที่ต้องการให้เข้าทำ โดยการเป็นผู้นำที่ดีจะทำให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผลสำเร็จและทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่จะถูกนำเอามาใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด (2) ด้านภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ทำให้งานดำเนินไปในแนวทางเดียวกันหรือร่วมกันเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (3) ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยการอาศัยทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้ช่วยกันทำให้บังเกิดผล

3. ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เกษม วัฒนชัย (2549, น. 56-57) คำว่า “เศรษฐกิจพอเพียง” เป็นหลักปรัชญาที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงมีพระราชดำรัสชี้แนะแนวทางการดำเนินชีวิตแก่พสกนิกรชาวไทยมาโดตลอดนานกว่า 25 ปี ตั้งแต่ก่อนเกิดวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจ และเมื่อภายหลังทรงได้เน้นย้ำแนวทางการแก้ไขเพื่อให้รอดพ้น และสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์และความเปลี่ยนแปลงต่างๆ

4. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546, น. 38-39) ได้บรรยายไว้ว่า ดัชนีวัดความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ตามที่ Kaplan และ Norton ได้ให้ความหมายไว้ คือ “เครื่องมือที่ทำหน้าที่เปลี่ยนพันธกิจ (mission) และกลยุทธ์ (strategy) เป็นชุดของการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีส่วนช่วยกำหนดกรอบของระบบการวัด และการบริหารกลยุทธ์ที่ครอบคลุมประเด็นครบถ้วน ตัวเลขที่ได้จากการวัดจะทำหน้าที่วัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรการที่ครอบคลุมด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ครบถ้วน เช่น ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกิจการภายในและด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร”

5. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของธนาคารออมสิน ปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกันอยู่ภายใต้ การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีสาขา 1,034 สาขาทั่วประเทศ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงาน และการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตร ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อรักษาฐานลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้าน เตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัยโดยธนาคารมีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

ยุคที่ 1 กำเนิด ธนาคารออมสินคลังออมสิน สังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ พ.ศ. 2456 - 2471เพื่อให้คลังออมสินได้เป็นประโยชน์เกื้อกูลเผื่อแผ่ไปถึงราษฎรโดยทั่วกัน พระองค์จึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ดำเนินการจัดตั้ง “คลังออมสิน” ขึ้นในสังกัด กรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และพระราชทานพระบรมราชานุญาตประกาศใช้ “พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456” ประกาศใช้ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456

ยุคที่ 2 ยุคเติบโต อย่างรุดหน้ากองคลังออมสินสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม พ.ศ. 2472 - 2489 ต่อมาในปี พ.ศ. 2472 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ทรงมีพระราชดำริเห็นควรโอนกิจการคลังออมสินให้ไปอยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลข กิจการได้เริ่มแพร่หลายและ เป็นที่นิยมของประชาชนอย่างกว้างขวาง ซึ่งนับได้ว่ากิจการคลังออมสินในช่วงระยะนี้เติบโตขึ้นมาก จึงเรียกได้ว่าเป็น “ยุคแห่งความก้าวหน้าของการคลังออมสินแห่งประเทศไทย”

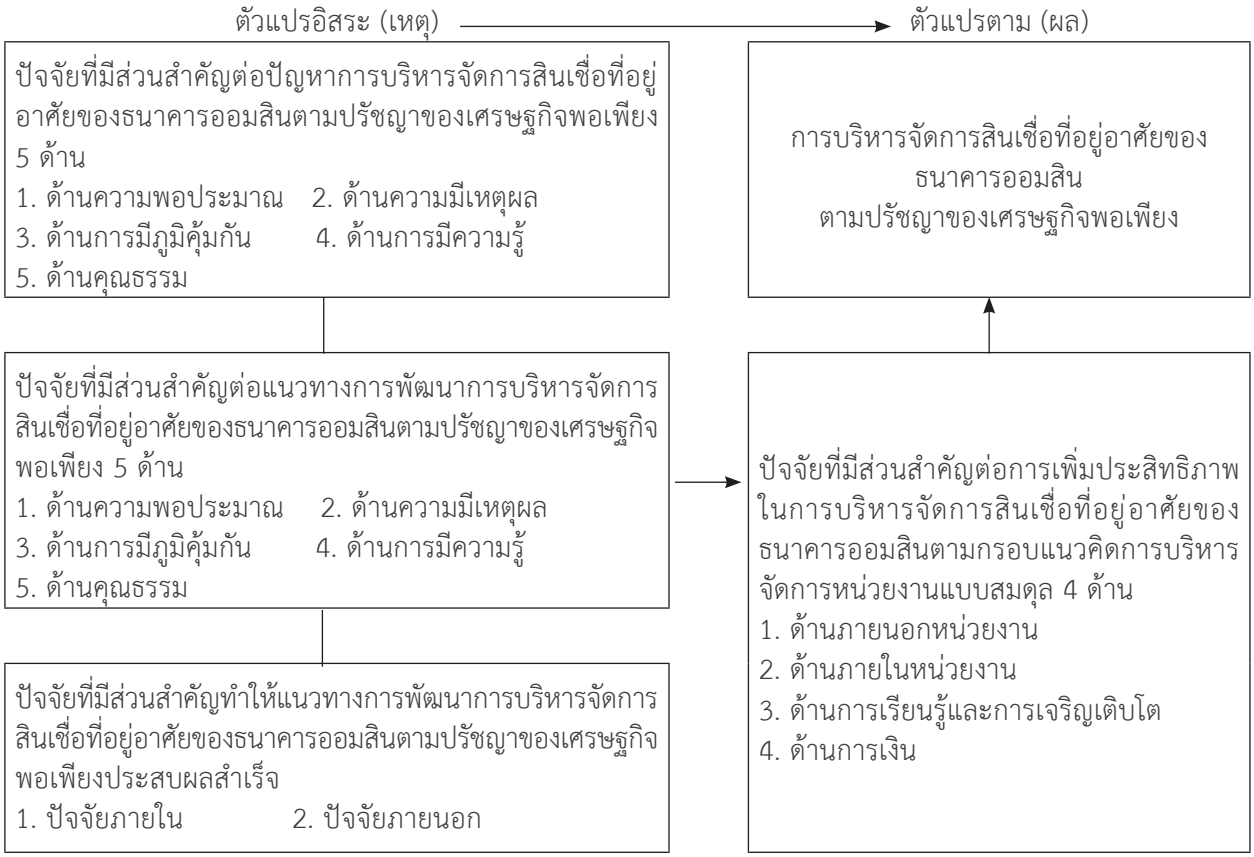
ยุคที่ 3 รากฐานความ มั่นคงธนาคารออมสิน สังกัดกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2490 - ปัจจุบันต่อมาภายหลังเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง รัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์และความสำคัญของ คลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้นเป็นองค์การของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินธุรกิจภายใต้ “พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489” มีการบริหารงานโดยอิสระ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้

รับการแต่งตั้งจาก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินธุรกิจในรูปธนาคารออมสิน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 และคำว่า “คลังออมสิน” ก็ได้เปลี่ยน เป็นคำว่า “ธนาคารออมสิน” นับแต่บัดนั้นเป็นต้นมา

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดส่วนที่เป็นอิสระ คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความประมาณ (2) ด้านความมีเหตุผล (3) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (4) ด้านการมีความรู้ และ (5) ด้านคุณธรรม (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550, น. 63-68)

สำหรับกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล (balance scorecard) 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านภายนอกหน่วยงาน (external perspective หรือ customer perspective) เช่น ประชาชนผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (2) ด้านภายในหน่วยงาน (internal perspective) เช่น กระบวนการบริหารจัดการในหน่วยงาน (3) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (learning and growth perspective) เช่น ความสามารถในการสร้างหรือพัฒนาหน่วยงาน หรือการมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถ มีการพัฒนาตนเอง และมีทัศนคติที่ดี และ (4) ด้านการเงิน (financial perspective) เช่น งบประมาณ ความสามารถในการทำกำไร (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2552, น. 87-88) ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ สภาพปัญหาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ขที่จัดกลุ่มและวิเคราะห์การบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ ส่วนปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล 4 ด้าน เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ จำนวนลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยของสายงานกิจการสาขาของธนาคาร ออมสินทั้ง 6 สายงานครอบคลุมทุกสาขาทั่วประเทศจำนวน 335,007 ราย

กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ตอบแบบสอบถามตามพื้นที่การให้บริการของธนาคารออมสิน 6 สายงานกิจการสาขา จำนวน 1,108 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้ตารางของ Yamane (1967, p. 398) ที่ระดับความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 3 หรือที่ระดับ 0.03

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ 3 วิธี ได้แก่ (1) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสรหรือการวิจัยเอกสาร (2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม และ (3) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณมี ดังนี้ ค่าความถี่ (frequency) ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ผลการวิจัย

1. ปัญหาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (1) ปัญหาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความพอประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.35, SD=0.585) กล่าวคือ ธนาคารจัดให้มีพนักงานรวมถึงวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการทำให้เกิดความไม่สะดวกและเกิดความล่าช้า (2) ปัญหาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความมีเหตุผล กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.89, SD=0.580) กล่าวคือ ธนาคารมีหลักการพิจารณาสินเชื่อที่ไม่เหมาะสมกับสถานภาพหรือความสามารถที่แท้จริงของผู้กู้ (3) ปัญหาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีภูมิคุ้มกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.70, SD=0.764) กล่าวคือ พนักงานบางคนไม่ได้ให้คำแนะนำในด้านการวางแผนการกู้เงินให้สอดคล้องกับขีดความสามารถในการชำระเงินที่แท้จริงของลูกค้า (4) ปัญหาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีความรู้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.27, SD=0.806) กล่าวคือ พนักงานบางคนขาดความรู้และทักษะในการให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัย (5) ปัญหาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.27, SD=0.806) กล่าวคือ ธนาคารไม่ได้สร้างแรงจูงใจหรือให้รางวัลแก่ลูกค้าที่ชำระค่างวดสม่ำเสมอ (มีวินัยทางการเงิน) (6) ปัญหาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในภาพรวมทั้งหมดในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.98, SD=0.767) กล่าวคือ ในภาพรวมทั้งหมด ธนาคารออมสินมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน

(1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) การมีความรู้ และ (5) การมีคุณธรรม

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (1) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านพอประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.26, SD=0.839) ว่า ธนาคารควรมาตรการที่ดี และกำกับดูแลให้พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้า และมีความเอาใจใส่ในการให้บริการและติดตามดูแลลูกค้า นอกจากนี้แล้ว ธนาคารควรจัดให้มีพนักงาน รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความมีเหตุผล กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.02, SD=0.735) ว่าธนาคารควรมีหลักการพิจารณาสินเชื่อที่เหมาะสมกับสถานภาพหรือความสามารถที่แท้จริงของผู้กู้ (3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีภูมิคุ้มกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.98, SD=0.719) ว่าธนาคารควรมีข้อกำหนดที่ชัดเจนให้พนักงานต้องให้คำแนะนำกับลูกค้าในด้านการวางแผนการกู้เงินให้สอดคล้องกับขีดความสามารถในการชำระเงินที่แท้จริงของลูกค้า (4) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีความรู้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.70, SD=0.719) ว่าธนาคารควรมีข้อกำหนดที่ชัดเจนให้พนักงานต้องให้ข้อมูลหรือให้ความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้อย่างชัดเจน 5) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับน้อย ($\overline{X}$=1.62, SD = 0.801) ว่า ธนาคารควรสร้างแรงจูงใจหรือให้รางวัลแก่ลูกค้าที่ชำระค่างวดสม่ำเสมอ (มีวินัยทางการเงิน)

ผู้ศึกษาได้สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน และ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน โดยนำเสนอตามค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน และค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย โดยปัญหาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คำถามที่ว่า ธนาคารจัดให้มีพนักงานรวมถึงวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการทำให้เกิดความไม่สะดวกและเกิดความล่าช้า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.64, SD=0.648) สำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.27, SD=0.836)

การอภิปรายผล

1. ปัญหาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน

การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.04, SD=.486) ต่อภาพรวมทั้ง 5 ด้านของปัญหาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผู้ศึกษามีความเห็นว่าประเด็นที่สำคัญคือ ถึงแม้ว่า (1) ธนาคารจะไม่ได้จัดให้มีพนักงานรวมถึงวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการทำให้เกิดความไม่สะดวกและเกิดความล่าช้า และ (2) ธนาคารไม่ได้สร้างแรงจูงใจหรือให้รางวัลแก่ลูกค้าที่ชำระค่างวดสม่ำเสมอ (มีวินัยทางการเงิน) แต่อย่างไรก็ตามธนาคารออมสินยังสามารถที่จะดำเนินการได้ตามนโยบายการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของหน่วยงานได้ในระดับหนึ่งถึงแม้จะยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรและสามารถแก้ปัญหาให้ประสบผลสำเร็จได้ทั้งหมด ในเวลาเดียวกัน ธนาคารออมสินยังมีปัญหาที่ว่า (1) ธนาคารมีหลักการพิจารณาสินเชื่อที่ไม่เหมาะสมกับสถานภาพหรือความสามารถที่แท้จริงของผู้กู้ และ (2) พนักงานบางคนขาดความรู้และทักษะในการให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัย นอกจากจะส่งผลให้การบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้าไม่ทั่วถึงเท่าที่ควรแล้ว ยังไม่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

ที่ตั้งไว้ เมื่อชั่งน้ำหนักในภาพรวมของการให้บริการของธนาคารแล้ว ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยกับการให้บริการสินเชื่อในระดับปานกลางต่อปัญหาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ดังกล่าว

2.แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน

ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ธนาคารออมสินมี "ปัญหา" ในการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน และเนื่องจากปัญหาแต่ละด้านมีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน เช่น เฉพาะปัญหาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความพอประมาณ ที่แบ่งเป็นว่า (1) ธนาคารจะไม่ได้จัดให้มีพนักงานรวมถึงวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการทำให้เกิดความไม่สะดวกและเกิดความล่าช้า และ (2) พนักงานบางคนขาดความใส่ใจในการให้บริการและการติดตามดูแลลูกค้านั้น ผู้ศึกษามีความเห็นที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างในขณะเดียวกันก็มีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึก ว่าธนาคารออมสินในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจและรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยควรมีแนวทางหรือนโยบายในการเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อการทำงานด้านการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัย และส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจถึงความสำคัญของการเข้าร่วมโครงการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเกิดประสิทธิผลที่ดี

3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จที่แบ่งออกเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย จากการสังเกตการณ์ ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ในแต่ละข้อคำถามกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับน้อย 1 ข้อคำถาม ทั้งๆ ที่เป็นเงื่อนไขที่ดี ได้แก่ ปัจจัยภายใน (1) การที่ผู้บริหารของธนาคารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารจัดการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ลูกค้า และ (2) การที่พนักงานมีทักษะ ความรู้ ความชำนาญ ในการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้า มีความเอาใจใส่ ความอดทน มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งหวังที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างแท้จริง และปัจจัยภายนอก (1) การที่รัฐบาลมีนโยบายที่ชัดเจนและเอื้อต่อการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารในทุกๆ ด้าน และ (2) การที่ลูกค้าให้ความร่วมมือและยินดีปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคาร รวมถึงมีภูมิคุ้มกันทางการเงิน มีวินัยทางการเงินและมีความต่อเนื่องในการชำระค่างวด

4. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล 4 ด้าน

เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยของสายงานกิจการสาขาของธนาคารออมสินทั้ง 6 สายงานครอบคลุมทุกสาขาทั่วประเทศ เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย จากการสังเกตการณ์ ผู้ศึกษามีความเห็นว่าประเด็นที่สำคัญคือ ถึงแม้ว่า (1) การที่ธนาคารได้เพิ่มช่องทางหรืออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้กับลูกค้าได้อย่างทั่วถึง เช่น การให้บริการเคลื่อนที่ตามชุมชนหรือหมู่บ้านต่างๆ แล้ว และ (2) การที่ธนาคารสามารถพัฒนาจนได้ชื่อว่า เป็นธนาคารที่เป็นเลิศในด้านการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ในเวลาเดียวกันการที่ธนาคารได้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ รวมถึงการที่ธนาคารมีงบประมาณสำหรับใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอย่างเพียงพอ

5. ตัวแบบการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามกรอบแนวคิดการบริหาร

จัดการหน่วยงานแบบสมดุล

จากการวิเคราะห์ตัวแบบแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล พบว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่สำคัญ ทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการมีความรู้ (2) ด้านคุณธรรม (3) ด้านความมีเหตุผล (4) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน และ (5) ด้านความพอประมาณ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนมีความเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่สำคัญทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการมีความรู้ (2) ด้านคุณธรรม (3) ด้านความมีเหตุผล (4) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน และ (5) ด้านความพอประมาณ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุลนั้น จากการสังเกตการณ์ ผู้ศึกษามีความเห็นว่าประเด็นที่สำคัญคือ เป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยของสายงานกิจการสาขาของธนาคารออมสินทั้ง 6 สายงานครอบคลุมทุกสาขาทั่วประเทศนั้นมีความเข้าใจรับรู้บริบทต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการรับรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล ทั้งด้านภายนอกหน่วยงาน ด้านภายในหน่วยงาน ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และด้านการเงิน พร้อมกันนั้นประชาชนที่ลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยของสายงานกิจการสาขาของธนาคารออมสินทั้ง 6 สายงานครอบคลุมทุกสาขาทั่วประเทศ ยังเข้ามาเกี่ยวข้องกับการเป็นลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินในระยะเวลาที่ยาวนานแตกต่างกันไปตามสัญญาร่วมกับการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ซึ่งได้นำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความพอประมาณ (2) ด้านความมีเหตุผล (3) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (4) ด้านการมีความรู้ และ (5) ด้านคุณธรรม มาใช้ในการบริหารจัดการ จึงเป็นเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างสัมผัสและรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อได้เป็นอย่างดี กลุ่มตัวอย่างรับรู้และได้รับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการให้บริการสินเชื่อโดยตรง ซึ่งธนาคารออมสินได้นำปัจจัยทั้ง 5 ด้านมาปรับใช้กับการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวหากมีพร้อมจะส่งผลดีโดยตรงต่อการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินได้เป็นอย่างดี เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยของสายงานกิจการสาขาของธนาคารออมสินทั้ง 6 สายงานครอบคลุมทุกสาขาทั่วประเทศส่วนใหญ่ จึงเห็นว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ที่สำคัญทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการมีความรู้ (2) ด้านคุณธรรม (3) ด้านความมีเหตุผล (4) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน และ (5) ด้านความพอประมาณ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล จึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมได้ ดังนั้นการนำตัวแบบการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงดังกล่าวมาปรับประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการที่สอดคล้องเหมาะสมกับบริบทขององค์กรและประเด็นในการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้

6. ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 9 คนต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของ

เศรษฐกิจพอเพียง ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล

จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คนต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน ล้วนเห็นด้วยว่า พนักงานควรมีความใส่ใจในการให้บริการและการติดตามดูแลลูกค้าและพนักงานควรให้คำแนะนำในด้านการวางแผนการกู้เงินให้สอดคล้องกับขีดความสามารถในการชำระเงินที่แท้จริงของลูกค้า เช่นนี้อาจเกิดจากการที่ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ล้วนมีความเห็นไปในทางเดียวกันว่า การบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนั้น ธนาคารควรมีนโยบายพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ การคิดวิเคราะห์ และการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นการยกระดับการให้บริการโดยการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการการแก้ปัญหา และการสร้างทางเลือกที่สอดคล้องเหมาะสมกับบริบทและศักยภาพของลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยในแต่ละราย ทำให้เกิดแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพได้ โดยเฉพาะการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนั้น ยังมีส่วนขาดอีกหลายอย่างในส่งเสริมและสนับสนุนให้ลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารมีความรู้ มีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน จึงจะทำให้ประชาชนที่เป็นลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินหรือที่กำลังจะตัดสินใจ สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสถานภาพทางการเงินของตนเองและครอบครัว ผู้เชี่ยวชาญอาจวิเคราะห์ถึงการทำงานด้านการให้บริการและการติดตามดูแลลูกค้าอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง เช่น การให้คำแนะนำในด้านการวางแผนการกู้เงินให้สอดคล้องกับขีดความสามารถในการชำระเงินที่แท้จริงของลูกค้า เป็นต้น ดังนั้น ธนาคารออมสินควรส่งเสริมพนักงานให้ได้รับการพัฒนาศักยภาพในด้านที่จำเป็นเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัย เพื่อจะได้ให้บริการประชาชนที่สนใจและลูกค้ามีความรู้ความเข้าใจ สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการซื้อที่อยู่อาศัยได้อย่างถูกต้องเหมะสมกับฐานะทางการเงินทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิผลที่ดี

7. จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คนต่อ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน ล้วนเห็นด้วยว่า การที่พนักงานของธนาคารมีทักษะ มีความรู้ มีความชำนาญ ในการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้า มีความเอาใจใส่ ความอดทน มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งหวังที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างแท้จริง และ การที่รัฐบาลมีนโยบายที่ชัดเจนและเอื้อต่อการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารในทุกๆ ด้าน ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ล้วนมีความเห็นไปในทางเดียวกันว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารของธนาคารออมสินต้องมีนโยบายที่ชัดเจนใน 2 ประเด็น คือ (1) การที่ธนาคารมีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีทักษะ ความรู้ ความชำนาญ ในการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้า มีความเอาใจใส่ ความอดทน มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งหวังที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างแท้จริง เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถสร้างความพึงพอใจและความผูกพันและเลือกใช้บริการกับธนาคารต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีโอกาสที่จะแนะนำลูกค้า/ชักชวนลูกค้ารายอื่นๆ ให้มาใช้บริการของธนาคารเป็นการขยายฐานลูกค้ารายใหม่ๆ ได้ ซึ่งทำให้ธนาคารมีต้นทุนต่ำกว่าการแสวงหาลูกค้ารายใหม่ ในประเด็นนี้ถือได้ว่า เป็นเป้าหมายที่แท้จริงขององค์กรที่มุ่งเน้น และ เป็นหัวใจสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องมีวิสัยทัศน์ มีการวางแผน มีทิศทางการพัฒนาที่ชัดเจนและมอบเป็นนโยบายสำหรับการขับเคลื่อนการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน นโยบายและทิศทางการพัฒนานั้นต้องครอบคลุมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน อีกทั้งเป็นสนับสนุนในการบริหารจักการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยยึดกรอบการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล 4 ด้าน มาเป็นกรอบแนวทางขับเคลื่อนดังกล่าว และ

(2) การที่รัฐบาลมีนโยบายที่ชัดเจนและเอื้อต่อการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารในทุกๆ ด้าน เพราะเป็นปัจจัยส่งเสริมและเอื้ออำนวยให้ประชาชนสามารถมีที่อยู่อาศัยของตนเองได้สะดวกขึ้น รวมถึงเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนเกิดการตัดสินใจมาใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารได้เป็นอย่างดี เกิดความเชื่อมั่นลงทุนซื้อ/สร้าง และเกิดความต้องการสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง ดังนั้นภาครัฐควรสนับสนุนให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยของตนเอง เช่น การใช้มาตรการด้านลดภาษี ค่าธรรมเนียมให้กับผู้มีรายได้น้อย หรือรัฐเป็นผู้ลงทุนและจัดหาให้กับผู้มีรายได้น้อย เป็นต้น จึงจะส่งผลดีต่อการขับเคลื่อนการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จได้

จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คนต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน ล้วนเห็นด้วยว่า การที่ธนาคารเพิ่มช่องทางหรืออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสินเชื่อ ที่อยู่อาศัยให้กับลูกค้าได้อย่างทั่วถึง เช่น การให้บริการเคลื่อนที่ตามชุมชนหรือหมู่บ้านต่างๆ อย่างทั่วถึง และ การที่ธนาคารได้ชื่อว่า เป็นธนาคารที่มีการพัฒนาระบบการให้บริการที่เป็นเลิศในด้านการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย เช่นนี้อาจเกิดจากการที่ผู้เชี่ยวชาญล้วนมีความเห็นตรงกันว่า ถ้าการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน หากธนาคารเพิ่มช่องทางหรืออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้กับลูกค้าได้อย่างทั่วถึง จะเป็นปัจจัยในการเลือกใช้บริการกับธนาคารมากกว่าการใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่นที่ต้องใช้เวลาเดินทางไปใช้บริการ ทำให้ธนาคารสามารถบริการได้รวดเร็วขึ้น และติดตามดูแลลูกค้าได้ใกล้ชิดขึ้น ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเข้าถึงแหล่งสินเชื่อได้ง่ายขึ้น และเป็นการทำงานเชิงรุก และการที่ธนาคารได้ชื่อว่า เป็นธนาคารที่เป็นเลิศในด้านการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยนั้น แสดงให้เห็นกับการยอมรับในการให้บริการดังกล่าวของประชาชน ดังนั้นธนาคารควรมีระบบงานสนับสนุนที่สะดวก ติดต่อง่าย มีมาตรฐาน สนองความต้องการได้ทัน เข้าถึงง่าย กำหนดอัตราดอกเบี้ยที่แข่งขันได้ในตลาด และบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่องแล้ว จะทำให้ธนาคารออมสินการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยยึดโยงกับการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุลทั้ง 4 ด้าน ที่เรียกว่า Balanced Scorecard ที่ประกอบด้วย (1) ด้านภายนอกหน่วยงาน (2) ด้านภายในหน่วยงาน (3) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และ (4) ด้านการเงิน ที่มีความสอดคล้องกับแผนงานดังกล่าว ซึ่งเป็นเครื่องมือทางด้านการบริหารจัดการที่จะทำให้การบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นเหตุให้ผู้เชี่ยวชาญล้วนเห็นด้วยว่า การที่ธนาคารเพิ่มช่องทางหรืออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสินเชื่อ ที่อยู่อาศัยให้กับลูกค้าได้อย่างทั่วถึง เช่น การให้บริการเคลื่อนที่ตามชุมชนหรือหมู่บ้านต่างๆอย่างทั่วถึง และ การที่ธนาคารได้ชื่อว่า เป็นธนาคารที่เป็นเลิศในด้านการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ธนาคารออมสินควรกำหนดวิสัยทัศน์ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ได้ชื่อว่า “เป็นเลิศในด้านการให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย”

2. ธนาคารออมสินควรเพิ่มช่องทาง หรืออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัยให้กับลูกค้าได้อย่างทั่วถึง เช่น การให้บริการเคลื่อนที่ตามชุมชนหรือหมู่บ้านต่างๆ อย่างทั่วถึง

3. ผู้บริหารของธนาคารออมสินควรมีนโยบายในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

4. ธนาคารออมสินควรมีการวางแผนและจัดสรรงบประมาณสำหรับใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบการให้บริการลูกค้า

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยแบบเจาะลึกแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสินตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงแต่ละด้าน โดยเปรียบเทียบ

หรือเทียบเคียงกับองค์กรทางการเงิน หรือองค์กรที่มีภารกิจอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ เป็นต้น

2. การวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิดหรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เช่น การบริหารจัดการตามแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ แนวทางการบริหารกิจบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน การบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดการจัดการ 7 Ms เป็นต้น

References

Chalalai, P. (2007). *The satisfaction of citizens to the service provided by Klong Yai municipality, Klong Yai district, Trat province*. Master of Public Administration Thesis, Burapa University. (in Thai)

Khurnkun, S. (2006). *The satisfaction of citizens to the mobile service provided in Muang district, Nakhon Pathom province.* Master of Arts Thesis, Kaseatsart University. (in Thai)

Patanapong, W. (2003). *BSC & KPI for sustainable growth*. Bangkok: P.V.S. (in Thai)

Pittayawiwit, C. (2010). *Credit management*. Bangkok: Augsornsophon. (in Thai)

Preededilok, K. (1986). *The theory of organizational administration*. Bangkok: Chanakarnpim. (in Thai)

Wattanachai, K. (2549). *Learning true and sufficient*. Bangkok: Matichon. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2007). *Management according to the sufficient economy*. Bangkok: Profess. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2009). *Concept of public administration: Application and development* (2nd ed). Bangkok: Profess. (in Thai)

Yamane, T. (1967). *Elementary sample theory.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

การบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทอง ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Administration of organic rice production of Angthong Province According to the Sufficiency Economy Philosophy

ธวัช ทองโอภาส และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

Thawat Thongpat and Sampan Polpak

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา(1) สภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ(3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นการวิจัยแบบผสมผสานเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบได้ความเที่ยงตรงที่ระดับ 0.87 และค่าความเชื่อถือได้ที่ระดับ 0.85 เป็นเครื่องมือ ประชากร คือ เกษตรกรที่ปลูกข้าวทั้งหมด จำนวน 6,148 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 942ได้มาจากการคำนวณตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t ค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน นอกจากนี้ยังได้มีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ 9 คน เพื่อได้ข้อมูลเชิงคุณภาพอีกด้วย ผลการศึกษาพบว่า (1) สภาพปัญหาการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ การที่จังหวัดไม่ได้ส่งเสริมให้เกษตรกรปลูกข้าวปลอดสารพิษโดยยึดถือทางสายกลางที่สอดคล้องกับความสามารถของเกษตรกร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือจังหวัดควรส่งเสริมให้เกษตรกรปลูกข้าวปลอดสารพิษโดยยึดถือทางสายกลางที่สอดคล้องกับความสามารถของเกษตรกร และ(3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่สำคัญคือ ยุทธศาสตร์การดำเนินที่ตอบสนองต่อทางสายกลาง

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การพัฒนา, ข้าวปลอดสารพิษ, จังหวัดอ่างทอง, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

The main objectives of this research were to study (1) problems of administration of organic rice production in Angthong Province (2) development guidelines of administration for organic rice production in Angthong Province (3) strategic administration of organic rice production of Angthong Province. The research methodology was designed as mixed method research using, quantitative research as principle means and supported by qualitative research. The quantitative research was survey research collecting large field data with questionnaires. The questionnaires passed pretest of validity check at level of 0.87, and reliability check at level of 0.85. Population consisted of 6,148 farmers. A total of 942 samples, in the area of 2 subdistrict administrative, were calculated by using

Taro Yamane's formula. Statistics employed was mean. For qualitative research, in-depth interviews of experts, with face to face interviews and together with structured in-depth interview forms was also applied. The research indicated the following results (1) the province could not encourage the farmers in moderate ways (2) Secondly, the province should promote appropriate programs which are suitable to ability of the farmers. Finally, King Rama IX's sufficient economic philosophy is supportive to the principle of moderation.

Keywords: administration, development, organic rice, Angthong province, the sufficiency economy philosophy

บทนำ

จังหวัดอ่างทองตั้งอยู่ในพื้นที่ราบลุ่มภาคกลางของประเทศไทย อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครตามทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 32 (สายเอเชีย) ระยะทางประมาณ 105 กิโลเมตร ในขณะที่จังหวัดอ่างทองมีพื้นที่ทำการเกษตรรวม 505,799 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 83.57 ของพื้นที่ทั้งหมดของจังหวัดอ่างทอง และคิดเป็นพื้นที่ที่อยู่ในเขตชลประทานสูงถึง 99.44 ของพื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด จังหวัดอ่างทองจึงเป็นพื้นที่ที่มีความเหมาะสมกับการประกอบอาชีพทางการเกษตรเป็นอย่างมาก

พื้นที่ทำการเกษตรของจังหวัดอ่างทองจำนวน 505,799 ไร่ เกษตรกรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพโดยการทำนา (นาปีนาปรับ) รวมเนื้อที่ 400,624 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 79.21 ของพื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด รองลงไปก็เป็นปลูกไม้ผล 44,329 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 8.76 ของพื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด ปลูกพืชไร่ 22,709 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 4.49 ของพื้นที่ในการทำเกษตรทั้งหมด ปลูกพืชผัก 14,469 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 2.86 ของพื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด และทำการเกษตรอื่นๆ อีก 23,668 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 4.68 ของพื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด ด้วยศักยภาพของพื้นที่ที่มีความเหมาะสมกับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมของจังหวัดอ่างทองตามข้อมูลดังกล่าวในข้างต้น จังหวัดอ่างทองจึงได้กำหนดแผนพัฒนาจังหวัด (แผน 4 ปี) ระหว่าง ปี พ.ศ. 2557-2560 ขึ้นมารวม 3 ประเด็นภายใต้กรอบวิสัยทัศน์ "อ่างทองเมืองน่าอยู่ แหล่งผลิตอาหารปลอดภัย" ประกอบด้วย ประเด็นยุทธศาสตร์ที่หนึ่ง พัฒนาชุมชนน่าอยู่ น่าเที่ยว ประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอง ส่งเสริมผลิตภัณฑ์อ่างทองสู่ตลาดโลก และประเด็นยุทธศาสตร์ที่สาม ส่งเสริมการผลิต การบริโภค และจำหน่ายอาหารปลอดภัย โดยยุทธศาสตร์ที่สาม เน้นการบริหารจัดการด้านการผลิตข้าวปลอดภัยเป็นหลักคู่ขนานไปกับผลผลิตทางการเกษตรอื่นๆ โดยสอดคล้องกับปริมาณพื้นที่ที่ทำการผลิต เนื่องจากเกษตรกรส่วนใหญ่ของจังหวัดอ่างทอง ประกอบอาชีพการเกษตรโดยการทำนา และการบริหารจัดการด้านการส่งเสริมให้เกษตรกรผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทองยังไม่ประสิทธิภาพเท่าที่ควร ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทำการศึกษาถึงแนวทางการบริหารจัดการภายใต้ยุทธศาสตร์การผลิตข้าวปลอดภัยของจังหวัดอ่างทอง โดยนำกรอบแนวคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาสภาพปัญหาของการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. ศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

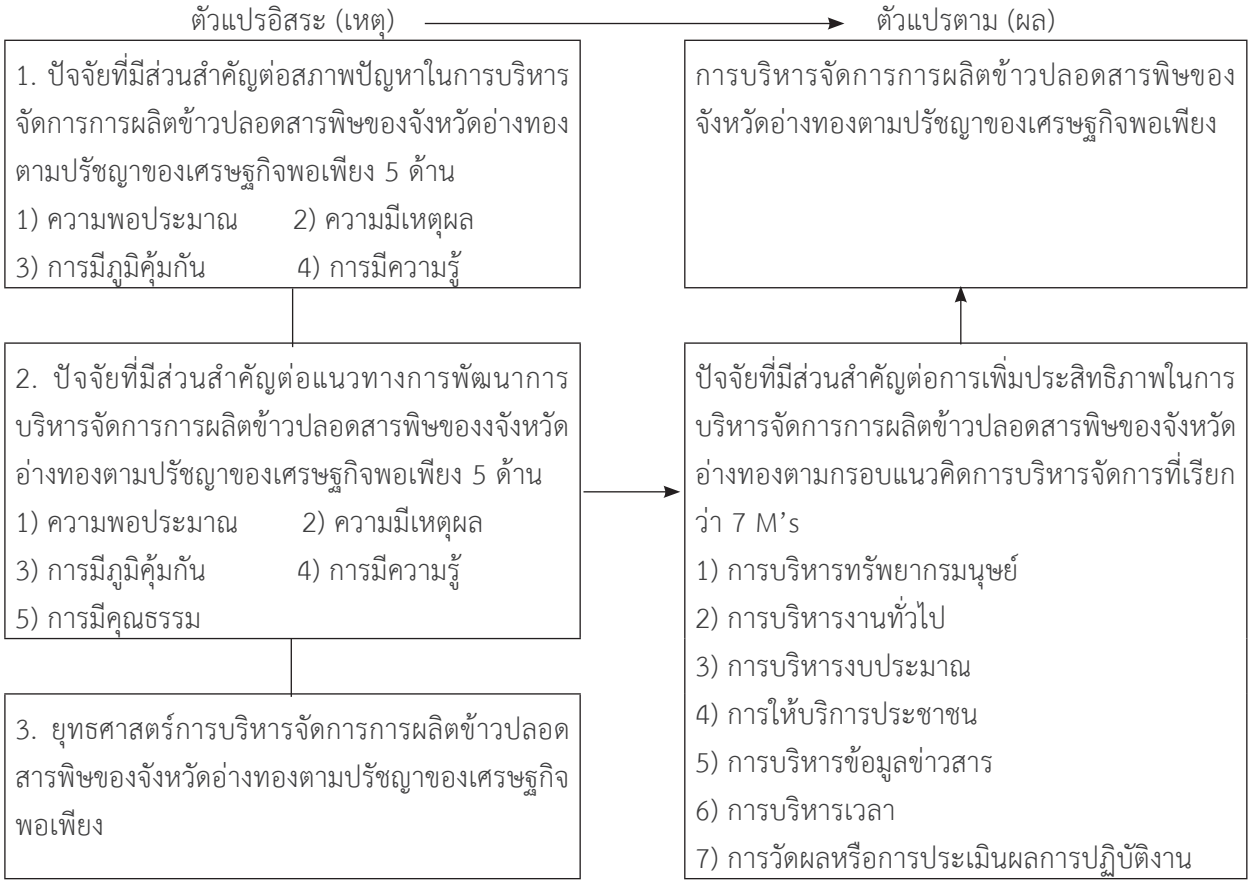
แนวคิดทฤษฎีวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิรัชนิภาวรรณ (2552, น. 1-10) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาว่า การพัฒนา คือ การเปลี่ยนแปลงที่มีการกระทำให้เกิดขึ้นหรือมีการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้าโดยการเปลี่ยนแปลงนี้ต้องเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ถ้าเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่ดีก็ไม่เรียกว่า การพัฒนา ขณะเดียวกันการพัฒนามิได้หมายถึง การเพิ่มขึ้นปริมาณสินค้าหรือรายได้ของประชาชนเท่านั้น แต่หมายความรวมไปถึงการเพิ่มความพึงพอใจและเพิ่มความสุขของประชาชนด้วย

วิรัช วิรัชวิภาวรรณ (2550, น. 2-4) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง แนวทางการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใดๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550, น. 63-68) กล่าวถึงหลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 8 ด้าน ประกอบด้วย (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) การพึ่งตนเอง (5) การสเริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม (ควบรวม 2 เงื่อนไขทางเศรษฐกิจพอเพียงเข้าด้วยกัน) (6) การรวมกลุ่ม (หลักการขั้นที่ 2 ของเกษตรทฤษฎีใหม่) (7) การสร้างเครือข่าย (หลักการขั้นที่ 3 ของเกษตรทฤษฎีใหม่) และ (8) ความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยผู้ศึกษาได้เลือกนำมาใช้ในการวิจัย 5 ด้าน คือ (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) การพึ่งตนเอง (5) การสเริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลักหรือเป็นวิธีการแรก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ต่อจากนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาเสริมโดยนำผลการวิจัยที่ได้จากแบบสอบเฉพาะประเด็นที่สำคัญมาสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญว่ามีความเห็นเหมือนกัน คล้ายกัน หรือแตกต่างกัน เป็นต้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ เกษตรกรผู้ปลูกข้าวทั้งหมดในเขตพื้นที่จังหวัดอ่างทอง ที่ประกอบด้วย 2 อำเภอ จำนวน 6,148 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่จังหวัดอ่างทอง จำนวน 942 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตร Taro Yamane (1967, p. 398) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97 % แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในอำเภอโพธิ์ทอง จำนวน 613 ราย และอำเภอสามโก้ จำนวน 329 ราย รวม 942 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างภาคสนาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 942 คน โดยหัวข้อนี้ครอบคลุม 3 หัวข้อได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม และ (3) การทดสอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยเลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า หรือมาตรส่วนประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของ Likert (1961, pp. 166-169) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกัน และเป็นการแบ่งมาตราส่วนประมาณค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ ในส่วนของเกณฑ์เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ผู้ศึกษาได้ใช้การคำนวณช่วงการวัด ตามแนวคิดของ Best (1977, p. 174) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับโดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับการวัดที่ต้องการแบ่ง การจัดจะได้ระยะช่วงคะแนนของการจัดที่ 0.66 ดังนี้

เห็นด้วยระดับมาก มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 2.34-3.00 คะแนน

เห็นด้วยระดับปานกลาง มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 1.67-2.33 คะแนน

เห็นด้วยระดับน้อย มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 1.00-1.66 คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูล 3 วิธี ได้แก่ (1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเอกสาร (2) การรวบรวมข้อมูลจาการวิจัยสนาม และ (3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (percentage), ค่าเฉลี่ย (mean), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation), ค่าการถดถอยพหูคูณ (multiple regressions) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson’s correlation coefficient)

ผลการวิจัย

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความพอประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.14) เช่น จังหวัดไม่ได้ส่งเสริมให้เกษตรกรปลูกข้าวปลอดสารพิษโดยยึดถือทายกลางที่สอดคล้องกับความสามารถของเกษตรกร เช่น กู้เท่าที่จำเป็นหรือไม่กู้มาปลูกข้าวและใช้แรงงานในครอบครัวเป็นหลัก (ไม่จ้าง)

2. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความมีเหตุผล กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.03) เช่น จังหวัดไม่ได้ส่งเสริมให้เกษตรกรปลูกข้าวปลอดสารพิษอย่างมีเหตุผล เช่น ใช้พันธ์ข้าวที่เหมาะสมกับภูมิอากาศ (ที่ลุ่ม ที่ดอน ที่น้ำท่วมขัง) เป็นต้น

3. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีภูมิคุ้มกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.02) ว่า จังหวัดไม่ได้ส่งเสริมให้เกษตรกรพร้อมที่จะเผชิญปัญหากับปัญหาเกี่ยวกับการผลิตและการตลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ เช่นราคาข้าวตกต่ำ น้ำท่วม และโรคระบาด ด้วยการส่งเสริมให้มีการทำเกษตรผสมผสาน (พืชผัก ปลา เลี้ยงสัตว์) เพื่อลดความเสี่ยงในการผลิตพืชเชิงเดี่ยว (ข้าว)

4. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีความรู้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.07) ว่า จังหวัดไม่ได้ส่งเสริมให้เกษตรกรเรียนรู้วิธีการปลูกข้าวปลอดสารพิษอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการด้วยการเสริมสร้างให้มีครอบครัวตัวอย่างพึ่งตนเองได้และในพื้นที่มาใช้เป็นต้นแบบในการเรียนรู้รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรอื่นๆใช้เป็นแบบอย่างในการสร้างครอบครัว

5. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.02) ว่า จังหวัดไม่มีนโยบายหรือแนวทางในการส่งเสริมเกษตรกรให้เพิ่มรายได้และลดรายจ่ายในกระบวนการผลิตข้าวด้วยการพัฒนาเกษตรกรให้มีคุณภาพด้านวัตถุ(เพิ่มผลผลิต)และด้านจิตใจควบคู่กันไป เช่นไม่ได้ส่งเสริมเกษตรกรให้ใช้เทคโนโลยีในการผลิตเพื่อเพิ่มผลผลิตและคำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อมพร้อมกันไปด้วย

นอกจากนี้แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อคำถามที่ว่าในภาพรวมทั้งหมดจังหวัดมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) การมีความรู้ และ(5) การมีคุณธรรม

6. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2) ในแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อคำถาม ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษ ค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย ดังนี้

6.1 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความพอประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.33) ว่า จังหวัดควรส่งเสริมเกษตรกร ปลูกข้าวปลอดสารพิษและประกอบอาชีพและดำรงชีพอย่างประหยัด และพอประมาณ เช่น ลดการใช้สารเคมี ผลิตปุ๋ยอินทรีย์ไว้ใช้เอง ผลิตพันธ์ข้าวไว้ปลูกเอง และทำการเกษตรผสมผสานเพื่อใช้บริโภคในครัวเรือนเป็นต้น

6.2 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ การผลิตข้าวปลอดสารพิษ ของจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านความมีเหตุผล กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.30) ว่า จังหวัดควรส่งเสริมให้เกษตรกรปลูกข้าวปลอดสารพิษอย่างมีเหตุผล เช่น ใช้พันธุ์ข้าวที่เหมาะสมกับภูมิประเทศ ที่ลุ่ม ที่ดอน ที่น้ำท่วมขัง เป็นต้น และเป็นที่ต้องการของตลาดหรือการจัดการปัญหาด้านการตลาด บริโภคในครัวเรือนเป็นต้น

6.3 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีภูมิคุ้มกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.32) ว่า จังหวัด ส่งเสริมให้เกษตรกรพร้อมที่จะประเผชิญกับปัญหาเกี่ยวกับการผลิตและการตลาดที่อาจจะเกิดขึ้น เช่นราคาข้าวตกต่ำ น้ำท่วมและโรคระบาด ด้วยการส่งเสริมให้มีการทำการเกษตรผสมผสาน

6.4 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ การผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทอง ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีความรู้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยใน

ระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.26) ว่า จังหวัดควร ส่งเสริมเกษตรกรให้เพิ่มรายได้และรดรายจ่ายในกระบวนการปลูกข้าวปลอดสารพิษตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เช่น การมีความรู้ในการปลูกข้าวที่ถูกต้องตามหลักการ การรู้จักการออมเงิน การผลิตที่สามารถดำเนินการภายในครอบครัว โดยไม่ต้องจ้างแรงงาน และการผลิตปุ๋ยอินทรีย์

6.5 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ การผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทอง ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.26) ว่า จังหวัดควรมีนโยบายหรือแนวทางในการส่งเสริมเกษตรกรให้เพิ่มรายได้ลดรายจ่ายในกระบวนการผลิตข้าวปลอดสารพิษ ด้วยการพัฒนาเกษตรกรให้มีคุณภาพด้านวัตถุ (ผลผลิต) และด้านจิตใจควบคู่กันไป

ผู้ศึกษา ได้สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษ และ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน โดยเสนอตามค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน และค่าเฉลี่ยร่วม แต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ตาราง 1

สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทอง การบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำแนกตามค่าเฉลี่ยทั้ง 5 ด้านและค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปหาน้อย

ปัญหา		แนวทางการพัฒนา	
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน (SD)			
1.99 (0.60)		2.25 (0.59)	
ค่าเฉลี่ยแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย (SD)			
1. ด้านความพอประมาณ ได้แก่ คำถามที่ว่าจังหวัดไม่ได้ส่งเสริมให้เกษตรกรปลูกข้าวปลอดสารพิษโดยยึดทางสายกลางที่สอดคล้องกับความสามารถของเกษตรกร เช่นกู้เท่าที่จำเป็นหรือไม่กู้มาปลูกข้าวและใช้แรงงานในครอบครัวเป็นหลัก (ไม่จ้าง)	2.04 (0.65)	1. ด้านความพอประมาณ ได้แก่ คำถามที่ว่าจังหวัดควรส่งเสริมให้เกษตรกรปลูกข้าวปลอดสารพิษและประกอบอาชีพและดำรงชีพอย่างประหยัดและพอประมาณ เช่น ลดการใช้สารเคมีผลิตปุ๋ยอินทรีย์ไว้ใช้และผลิตพันธุ์ข้าวไว้ปลูกเองและทำเกษตรผสมผสานเพื่อใช้บริโภคในครัวเรือน เป็นต้น	2.29 (0.58)
2. ด้านการมีความรู้	2.01 (0.59)	2. ด้านความมีเหตุผล	2.28 (0.61)
3. ด้านความมีภูมิคุ้มกัน	1.99 (0.61)	3. ด้านการมีภูมิคุ้มกัน	2.28 (0.60)
4. ด้านการมีคุณธรรม	1.97 (0.59)	4. ด้านการมีคุณธรรม	2.25 (0.59)
5. ด้านการมีเหตุผล	1.95 (0.59)	5. ด้านการมีความรู้	2.25 (0.60)

การอภิปรายผล

การที่กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.99) ต่อปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเกษตรกรในเขตพื้นที่จังหวัดอ่างทองเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ถึงแม้ จังหวัดอ่างทองได้ดำเนินการ (1) ฝึกอบรมเกษตรกรให้มีคุณธรรมในการปลูกข้าวปลอดสารพิษ เช่น ฝึกอบรมเรื่องการเพิ่มผลผลิตข้าวปลอดสารพิษโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของตนเองและผู้บริโภคเป็นหลัก

และ (2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเกษตรกรในการวางแผนที่สอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกรในกระบวนการปลูกข้าวปลอดสารพิษ ก็ตามแต่ในเวลาเดียวกันจังหวัดอ่างทอง ก็ได้มีการส่งเสริมไปแล้วในระดับหนึ่งแต่ก็ยังไม่ประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น (1) จังหวัดส่งเสริมให้เกษตรกรปลูกข้าวปลอดสารพิษโดยยึดถือทางสายกลางที่สอดคล้องกับความสามารถของเกษตรกร เช่น กู้เท่าที่จำเป็นหรือไม่กู้มาปลูกข้าว และใช้แรงงานในครอบครัวเป็นหลัก (ไม่จ้าง) และ (2) จังหวัดมีนโยบายหรือแนวทางในการส่งเสริมเกษตรกรให้เพิ่มรายได้และลดรายจ่ายในกระบวนการผลิตข้าวปลอดสารพิษด้วยการพัฒนาเกษตรกรให้มีคุณภาพทั้งในด้านวัตถุ (เพิ่มผลผลิต) และด้านจิตใจควบคู่กันไป เช่น ส่งเสริมเกษตรกรให้ใช้เทคโนโลยีการผลิตเพื่อเพิ่มผลผลิตและคำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อมพร้อมกันไปด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือระดับน้อยดังกล่าว

นอกจากนี้แล้ว การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อภาพรวมทั้งหมดของปัญหา ดังปรากฏในข้อคำถามที่ว่า “ในภาพรวมทั้งหมด จังหวัดอ่างทอง มีปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน อันได้แก่ ด้าน (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) การมีความรู้ และ(5) การมีคุณธรรม

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน มาใช้เป็นแนวคิดสำหรับประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M’sทำให้ทราบและเข้าใจ (1) สภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทองปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทองปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (3) ยุทธ์ศาสตร์การบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (4) ภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล (5) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M’s (6) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการผลิตข้าวปลอดสารพิษของจังหวัดอ่างทองตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M’s ตามวัตถุประสงค์การวิจัยอย่างชัดเจน และคลอบคลุมมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นด้าน (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) การมีความรู้ และ (5)การมีคุณธรรม ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมในหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากจังหวัดเพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการต่อไป อาจนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาเป็นแนวคิดในครั้งนี้ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษาก็ได้ หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ให้ครบทั้งหมดทุกด้าน ในทางตรงกันข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้านหรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ ตามความเหมาะสม แต่ควรให้เหตุผลไว้ด้วยเสมอ

References

Best, J. W. (1977). *Research in education* (3rd ed.).Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Likert, S. (1961). *New patterns of management*. New York: McGraw-Hill.

Wiruchnipawan, W. (2007). *Management according to the sufficient economy.* Bangkok: Profess. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2009). *Concept of public administration: Application and development* (2nd ed). Bangkok: Profess. (in Thai)

Yamane, T. (1967). *Elementary sample theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

นโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
Educational Development Policies on the Sufficiency Economy Philosophy in Pathum Thani Province

พีรพงศ์ กนกเลิศวงศ์*
Perapong kanoklertwonges
นักวิชาการอิสระ
Independent Academician

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาการศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (2) แนวทางการพัฒนานโยบายการพัฒนาการศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการนำนโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการจัดกลุ่มย่อยถกแถลงโดยใช้แนวทางคำถามปลายเปิดกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และผู้บริหารโรงเรียนหรือสถานศึกษา จำนวน 3 กลุ่ม รวม 17 ท่าน ใช้วิธีการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาโดยนำข้อมูลที่ได้จากการจัดกลุ่มย่อย ถกแถลงจากผู้ให้ข้อมูลหลักมาประมวลและนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาสำคัญ คือ ผู้บริหารบางส่วนยังพบว่ามีปัญหาการนำนโยบายการพัฒนาการศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติในด้านด้านการพึ่งตนเอง และด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (2) แนวทางการพัฒนาที่สำคัญคือผู้บริหารควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติและผู้ประชาชนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อการนำนโยบายการพัฒนาการศึกษาไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารและการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน สำหรับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการนำนโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 8 ด้านไปสู่การปฏิบัติให้สำเร็จควรมีองค์ประกอบ 6 ด้าน คือ (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารจัดการงบประมาณ (3) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (4) การมีส่วนร่วมของประชาชน (5) การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร และ (6) การวัดประเมินผลการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: นโยบาย, การศึกษา, ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

The objective of this research was to study (1) problems of educational development policies based on the Sufficiency Economy Philosophy (2) development guidelines for educational development policies based on the Sufficiency Economy Philosophy and (3) critical factors that contribute to successfully putting effective educational development policies in Pathum Thani province on the sufficiency economy philosophy into practice. This qualitative research information was gathered by using focus group discussion method and guidelines of open-ended questions to collect data of 3 groups with a total of 17 samples (administrators) who are the from the executive offices of the basic education and school administration. The data obtained from focus group

discussions of key informants were analysis, synthesis contents, interpretation and presentation of data in a description. The research findings revealed that (1) the significant problem was some executives found that there is a problem of education development policy based on the turning the philosophy of sufficiency economy into action in the aspect of self-reliant and sustainable development (2) the major development guidelines were the executives should encourage operators and those people in the community to get involved in order to develop education policies into practice efficiently and (3) the major success factors were due to the leadership qualities of executives and community participation. The factors that contribute significantly to the effective of educational policy in Pathum Thani province, according to the philosophy of sufficiency economy, and the aspects which are important for success are comprised of 6 elements: (1) human resources, (2) money, (3) material, (4) market, (5) message, and (6) measurement.

Keywords: policy, education, the sufficiency economy philosophy

บทนำ

การพัฒนาคนถือเป็นภารกิจสำคัญที่ประเทศต่างๆ มักจะมีการกำหนดให้เป็นนโยบายสำคัญ สำหรับในประเทศไทยนั้น รัฐบาล องค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานพัฒนาคนและสังคมมาอย่างต่อเนื่อง ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 มีการทบทวนทิศทางการพัฒนาประเทศไทยโดยเริ่มมองที่คนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาและเน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนามากขึ้น เปิดโอกาสให้องค์กรและชุมชนเข้ามาสนับสนุนการเรียนรู้ ฟื้นฟูธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พัฒนาประชารัฐ ต่อมาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ได้ยึดแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศ ด้วยการยึดหลักการทำงานพัฒนาโดยเอาการพัฒนาคนเป็นตัวตั้งและยึดหลักผลประโยชน์ของประชาชน สังคม การมีส่วนร่วมของประชาชน และการพึ่งตนเอง โดยดำเนินการอย่างบูรณาการที่อาศัยความรู้รักสามัคคีของทุกฝ่ายและเป็นไปตามลำดับ (ธีรพงษ์ มหาวีโร, 2550, น. 11)

"ความพอเพียง" ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมีความหมายว่า ความพอประมาณ ความมีเหตุผล และความจำเป็นที่จะต้องมีระบบภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีพอต่อผลกระทบใดๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายนอกและภายใน รวมถึงจะต้องอาศัยความรอบรู้ ความรอบคอบและความระมัดระวังอย่างยิ่งในการนำวิชาการต่างๆ มาใช้ในการวางแผน และการดำเนินการทุกขั้นตอน (สกุลรัตน์ กมุทมาศ, 2550, น. 1) ขณะเดียวกันจะต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติทุกระดับโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ นักทฤษฎี และนักธุรกิจให้มีสำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และให้มีความรู้ที่เหมาะสม ดำเนินชีวิตด้วยความอดทน มีความเพียร มีสติปัญญา ความรอบคอบ เพื่อให้สมดุลและพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ทั้งทางด้านวัตถุ สังคม สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมจากโลกภายนอกได้เป็นอย่างดี (สกุลรัตน์ กมุทมาศ, 2550, น. 2)

ด้วยการพัฒนาที่ยึดเอาคนเป็นศูนย์กลางดังกล่าว คณะกรรมการบริหารโครงการขับเคลื่อนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษา และคณะอนุกรรมการดำเนินงานโครงการขับเคลื่อนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษา จึงมีการกำหนดยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษา (2550-2554) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สถานศึกษานำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการ

สอน การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และการบริหารจัดการสถานศึกษาเพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติในทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในการดำเนินชีวิตบนพื้นฐานของหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดเป้าหมายไว้ 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ปี 2550 กำหนดให้มีสถานศึกษาที่สามารถเป็นแบบอย่างในการจัดกระบวนการเรียนการสอนและการบริหารจัดการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ไม่ต่ำกว่า 80 แห่ง

ระยะที่ 2 ปี 2551-2552 พัฒนาและขยายเครือข่ายสถานศึกษาที่เป็นแบบอย่างในการจัดกระบวนการเรียนการสอน และการบริหารจัดการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ทุกจังหวัดจำนวน 800 แห่ง

ระยะที่ 3 ปี 2553-2554 พัฒนาให้สถานศึกษาสามารถนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการจัดกระบวนการเรียนการสอน และการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละสถานศึกษาได้ครบทุกแห่งทั่วประเทศ

การนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการศึกษาตามนโยบายดังกล่าวที่มุ่งผลถึงความยั่งยืนอย่างแท้จริง จึงเริ่มปลูกฝังปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้แก่ประชาชนตั้งแต่อยู่ในวัยเด็กหรือเยาวชนผ่านระบบการศึกษาดังกล่าวข้างต้น กระทรวงศึกษาธิการกำหนดเป็นนโยบายในการปลูกฝังหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้ผู้เรียน โดยนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาจัดเป็นหลักสูตรการเรียนการสอน แล้วนำไปใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ซึ่งในระยะแรกนำไปใช้ในเขตพื้นที่การศึกษาทั้ง 175 เขตทั่วประเทศ เขตพื้นที่ละ 1 โรงเรียน เพื่อเป็นโรงเรียนนำร่องแล้วขยายผลสู่โรงเรียนต่างๆ ทั้งนี้ โรงเรียนแต่ละแห่งสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนได้ตามบริบทในแต่ละพื้นที่ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2550, น. 23) อย่างไรก็ตาม การพัฒนาการศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้ประสบผลสำเร็จอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนนั้นจะต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนหลายๆ ด้าน ที่สำคัญที่สุดคือผู้บริหารการศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องให้ความสำคัญในการนำนโยบายการพัฒนาการศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงลงไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม

ต่อมา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ได้ประกาศนโยบายการขับเคลื่อนหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในปี 2558-2560 โดยกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์ขับเคลื่อนการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการศึกษา เพื่อทำหน้าที่กำหนดยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา รวมทั้งส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานกับภาคีความร่วมมือด้านการศึกษาให้มีการดำเนินงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และมุ่งสู่ความยั่งยืน โดยขอให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทุกเขตร่วมใจกันดำรงศักยภาพในการเป็น “สถานศึกษาพอเพียง” และพัฒนาสถานศึกษาพอเพียงต้นแบบเพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการศึกษาอย่างน้อย 1 ศูนย์ ซึ่งสถานศึกษาทุกแห่งจะต้องบูรณาการหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการเรียนการสอน การบริหารจัดการการศึกษาอย่างเป็นระบบและกลมกลืน โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือ การปลูกฝัง อบรมบ่มเพาะผู้เรียนให้มีอุปนิสัยอยู่อย่างพอเพียง และสามารถประยุกต์หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งจะต้องให้ความสำคัญกับการประเมินผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อดำรงมาตรฐานของสถานศึกษาพอเพียงให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติดังกล่าว ผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญซึ่งต้องอาศัยการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติ โดยผู้บริหารต้องดำเนินให้มีประสิทธิภาพทั้งสมรรถภาพด้านความรู้ ทักษะ และมีคุณธรรมจริยธรรม ตลอดทั้งมีจรรยาบรรณวิชาชีพการเป็นผู้นำทางวิชาการ ผู้บริหารโรงเรียนปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างของผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาการจัดการศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีการวางแผนนโยบายและยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษาอย่างชัดเจนและสะดวกต่อการนำไปปฏิบัติได้อย่างแท้จริง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

(สพฐ.) ซึ่งเป็นสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาจังหวัดปทุมธานีซึ่งนำนโยบายการพัฒนาการจัดการศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจมาสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ครอบคลุมการพัฒนาการศึกษาทั้งจังหวัด ประกอบด้วย 2 เขตพื้นที่การศึกษา ได้แก่ เขต 1 ครอบคลุมหน่วยการจัดการศึกษาอำเภอเมืองปทุมธานี อำเภอลาดหลุมแก้ว อำเภอสามโคก และอำเภอคลองหลวง จำนวนทั้งหมด 99 โรงเรียน และเขต 2 อำเภอลำลูกกา อำเภอธัญบุรี และอำเภอหนองเสือ ครอบคลุมจำนวน 67 โรงเรียน มอบหมายให้สถานศึกษาเป็นผู้ดำเนินการขับเคลื่อนนโยบายการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณธรรมนำความรู้และน้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติโดยการกำหนดหลักสูตร การจัดการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ และวัดประเมินผลเพื่อให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย ซึ่งแต่ละโรงเรียนผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทภาระหน้าที่ในการจัดการเรียนรู้และพัฒนาการจัดการศึกษาที่เหมาะสมอย่างเป็นระบบโดยเฉพาะด้านวิชาการที่สามารถนำแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การเรียนรู้และปฏิบัติให้เกิดผลตามเป้าหมายของการบริหารจัดการสถานศึกษาตามขอบข่ายงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารบุคคล และด้านการบริหารทั่วไปของสถานศึกษา

ความสำคัญดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการนำนโยบายการพัฒนาการศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติในหน่วยงานจัดการศึกษาของจังหวัดปทุมธานี ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางและวิสัยทัศน์เพื่อนำนโยบายการพัฒนาการศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของจังหวัดปทุมธานีให้นำไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

2. ศึกษาแนวทางการพัฒนานโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

3. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการนำนโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) ได้แสดงความหมายของการบริหารจัดการไว้คล้ายกันว่า การบริหารจัดการเป็นกระบวนการบริหารจัดการ หรือแนวทางปฏิบัติเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่กระบวนการบริหารจัดการของแต่ละแนวคิดมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวถึง กระบวนการบริหารจัดการที่แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ โดยเน้นการเป็นผู้นำขององค์การที่ต้องประสานกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการศึกษา

ทฤษฎีการบริหารจัดการการศึกษาของ Campbell, et al. (1983) ได้นำเสนองานบริหารจัดการสถานศึกษาของผู้บริหารโรงเรียนไว้ว่า ประกอบด้วย (1) กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และกฎของโรงเรียน เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน (2) กำหนดกลยุทธ์และมาตรการที่นำไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโรงเรียน (3) จัดตั้งและประสานงานในองค์กรเพื่อการนำนโยบาย แผนงาน โครงการไปสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้ ผู้บริหารจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีที่ทำให้บุคลากรเข้าใจระบบงาน (4) จัดหาแหล่งสนับสนุนทรัพยากร รวมถึงการบริหารทรัพยากรและงบประมาณให้เพียงพอและประสบผลสำเร็จ (5) สร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน และสร้างการยอมรับในการบริหารจัดการ (6) บริหารจัดการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์และมีเป้าหมายของสถานศึกษาอย่างประหยัดและคุ้มค่า

แนวคิดและทฤษฎีการเป็นผู้นำเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (behavioral theories)

1. ทฤษฎีความเป็นผู้นำของมหาวิทยาลัย

ไอโอวา (University of Iowa Studies) โรนาลด์ ลิพพิท (Ronald Lippit) และราล์พ ไวท์ (Ralp White) นักวิจัยของมหาวิทยาลัยไอโอวา ทำการศึกษาโดยทดลองกับเด็กๆ อายุประมาณ 10 ขวบ และได้แบ่งภาวะออกเป็น 3 รูปแบบ คือ 1) ภาวการณ์เป็นผู้นำแบบอัตนิยม (autocratic style) หรือการเป็นผู้นำแบบเผด็จการ โดยผู้นำแบบนี้จะรวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ตนเองเป็นหลัก 2) ภาวการณ์เป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย (democratic style) เป็นผู้นำที่เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 3) ภาวการณ์เป็นผู้นำแบบการปล่อยเสรี (lassie–faire style) เป็นผู้นำที่มอบอำนาจให้ผู้บังคับบัญชาได้ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยตนเอง โดยผู้นำจะค่อยสังเกตการณ์อยู่ห่างๆ เท่านั้น จากการสภาการณ์เป็นผู้นำทั้ง 3 รูปแบบ พบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาจะชอบผู้นำแบบประชาธิปไตยมากที่สุด อย่างไรก็ดี ภาวการณ์เป็นผู้นำทั้ง 3 รูปแบบต่างสามารถนำมาประสงค์ใช้ให้เกิดแก่องค์การและทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความเหมาะสม

2. ทฤษฎีภาวะผู้นำของมหาวิทยาลัยโอไฮโด สเตท (The Ohio State Studies) ในช่วงปี ค.ศ. 1945 ฟริชแมน (Fleishman) และเพื่อนร่วมงานของมหาวิทยาลัยโอไฮโอสเตทได้ทำโครงการวิจัยเกี่ยวกับผู้นำ โดยวิเคราะห์ถึง องค์ประกอบอันเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้นำ 2 อย่าง คือ (1) ผู้นำที่มุ่งงาน (initiating structure) จะมีความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการก่อสร้างช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลทุกคน สามารถอธิบายถึงวิธีทำงาน และสามารถนำศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาออกมาใช้ เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ และเกิดประสิทธิผลแก่องค์การมากที่สุด (2) ผู้นำที่มุ่งคน (consideration) จะมีลักษณะดูแลเอาใจใส่ มีมิตรภาพที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา และเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความเต็มใจ

3. ทฤษฎีภาวะผู้นำของมหาวิทยาลัยมิชิแกน (University of Michigan Studies) ในปี ค.ศ. 1947 เรนสิส ลิเคอร์ท (Rensis Likert) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำที่มหาวิทยาลัยมิชิแกน โดยศึกษาว่าทำอย่างไรจึงจะจัดการกับความพยายามของบุคคล เพื่อที่จะทำให้วัตถุประสงค์ด้านการผลิตและความพอใจสำเร็จได้อย่างดีที่สุด

จากการศึกษาดังกล่าวได้มีรูปแบบพฤติกรรมของผู้นำ 2 รูปแบบ ได้แก่

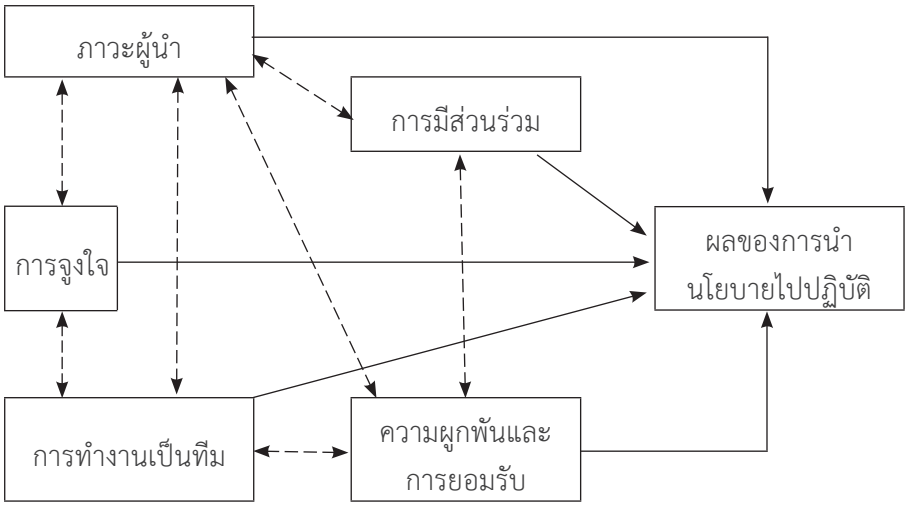
1. ผู้นำที่มุ่งเน้นคน (employee centered) จะมีลักษณะที่มุ่งเน้นการให้สวัสดิการแก่ลูกน้อง

2. ผู้นำที่มุ่งเน้นผลผลิต (production centered) จะมีลักษณะที่มุ่งเน้นความสำเร็จในการทำงาน ในภายหลัง ลิเคิร์ทได้ศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของผู้นำแบบมีส่วนร่วม เช่น ผู้นำควรใช้การประชุมของกลุ่มเพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร ความร่วมมือ และการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยผู้นำแบบมีส่วนร่วมจะช่วยสนับสนุนและแนะแนวทางการตัดสินใจของกลุ่ม และมุ่งเน้นให้พวกเขาทำการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา และต้องมีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค มีพฤติกรรมสนับสนุน ผู้นำจะให้ตนเองเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่ออกมา เพื่อให้มีผลผลิตสูง คุณภาพของการทำงานสูง การขาดงานต่ำและอัตราการร้องทุกข์ต่ำ (Likert, 1961 อ้างถึงใน วิเชียร วิทยอุดม, 2550, น. 67)

ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ตัวแบบทางทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ: ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์การ (organization development model)

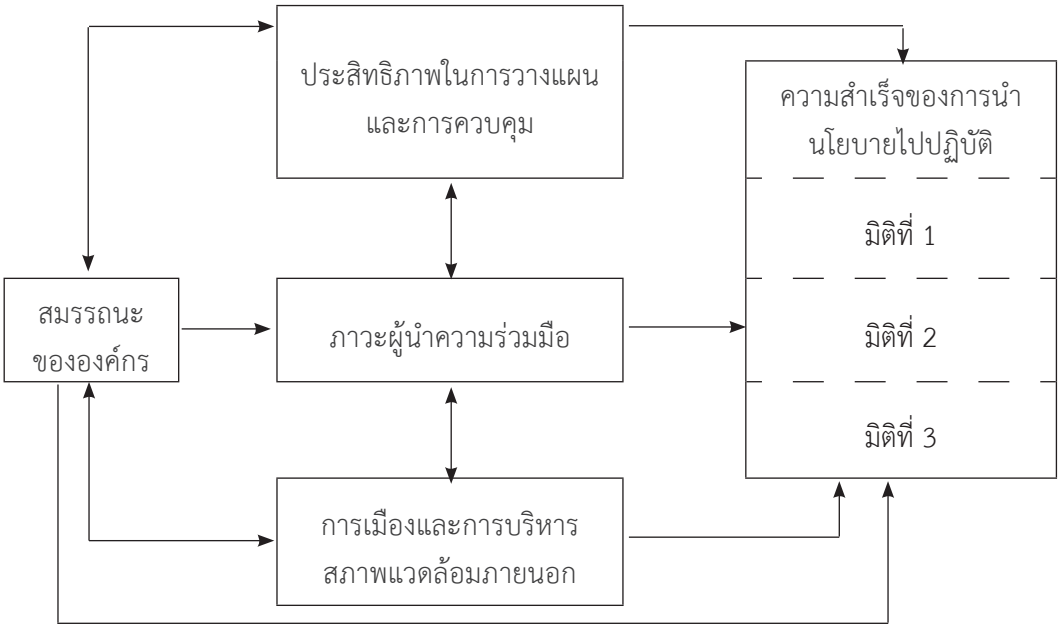
ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์การ เน้นศึกษาปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติในแง่ของการสร้างความผูกพันและการยอมรับ เพื่อมุ่งสนองตอบความต้องการทางจิตวิทยาและทางสังคมมนุษย์ ความสนใจในลักษณะนี้จึงเป็นเรื่องของการนำตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์การมาประยุกต์โดยตรง ตัวแบบนี้จึงเน้นที่การมีส่วนร่วม (participation) ขององค์การเป็นสำคัญ ภายใต้ฐานคิดที่ว่า การมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การนำนโยบายมาปฏิบัติให้บังเกิดความสำเร็จจึงน่าจะเป็นเรื่องของการจูงใจ การใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การสร้างความผูกพันของสมาชิกในองค์การ การมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการยอมรับ ตลอดจนการสร้างทีมงานมากกว่าการมุ่งใช้การควบคุม หรือใช้อำนาจทางรูปนัยของผู้บังคับบัญชา (วรเดช จันทรศร, 2556, น. 136)



ภาพ 1 ตัวแบบด้านพัฒนาองค์การ
ที่มา. จาก *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ* (น. 136), โดย วรเดช จันทรศร, 2556, กรุงเทพ ฯ: พริกหวาน.

ตัวแบบทางทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ: ตัวแบบเชิงบูรณาการ (integrative model)

ตัวแบบเชิงบูรณาการ เป็นตัวแบบที่รวบรวมแนวคิดทั้ง 5 ตัวแบบมาไว้ โดยมุ่งแสวงหาผลกระทบของตัวแปรต่างๆ ที่มีต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จ ดังที่ได้แสดงไว้ในแผนภูมิที่ 29 ซึ่งแบ่งการพิจารณาออกเป็น 3 มิติด้วยกัน ได้แก่ มิติที่หนึ่ง เป็นการวัดความสำเร็จและความล้มเหลวของนโยบายจากผลผลิต ผลลัพธ์และผลลัพธ์สุดท้ายที่เกิดขึ้น มิติที่สองเป็นการวัดถึงผลกระทบของนโยบาย และมิติที่สาม เป็นการวัดว่าผลของนโยบายนั้นสามารถส่งประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวมได้หรือไม่ ส่วนตัวแปรอิสระที่นำมาพิจารณานั้นมาจาก 4 ปัจจัยด้วยกัน คือ สมรรถนะขององค์การ ประสิทธิภาพในการวางแผนและควบคุม ภาวะผู้นำและความร่วมมือ และการเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก (วรเดช จันทรศร, 2556, น. 143-144)

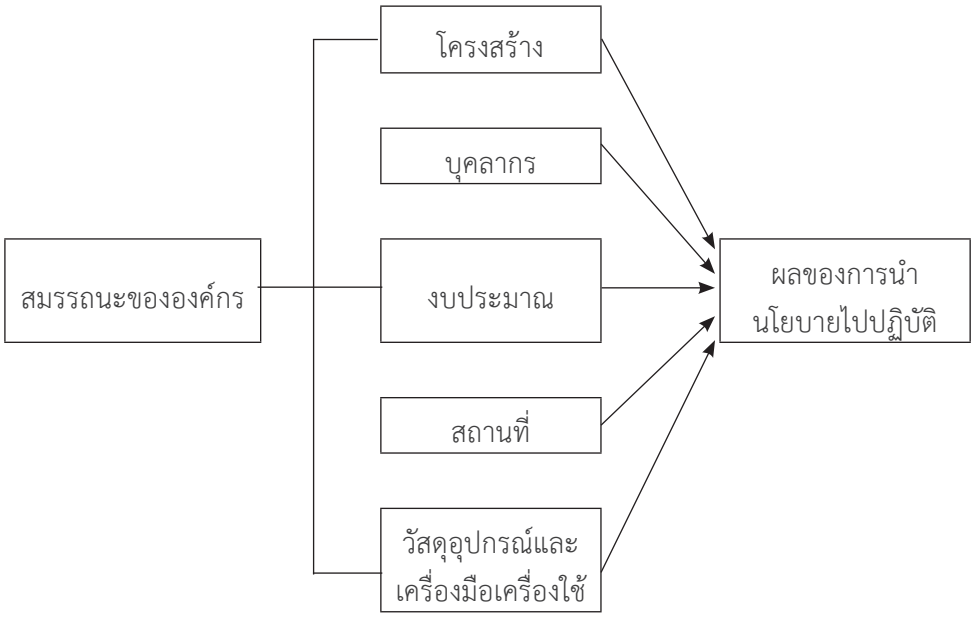


ภาพ 2 ตัวแบบเชิงบูรณาการ
ที่มา. จาก *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ* (น. 143-144), โดย วรเดช จันทรศร, 2556, กรุงเทพฯ: พริกหวาน.

ตัวแบบเชิงบูรณาการ มุ่งแสวงหาผลผลกระทบของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จ โดยมีตัวแปรอิสระซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญทั้งหมด 4 ปัจจัย คือ (1) สมรรถนะขององค์กรหรือหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย 5 ปัจจัย คือ โครงสร้างองค์กร งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์และสถานที่ (2) ประสิทธิภาพในการวางแผนและควบคุม (3) ภาวะผู้นำและความร่วมมือ และ (4) การเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก

ตัวแบบทางทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ: ตัวแบบทางด้านการจัดการ (management model)

ตัวแบบด้านการบริหารจัดการ ตั้งอยู่บนแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีองค์การ เน้นให้ความสนใจไปที่สมรรถนะขององค์การ เพราะเชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับองค์การที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติว่ามีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังเพียงใด ในลักษณะนี้นโยบายที่จะประสบความสำเร็จได้จึงต้องอาศัยโครงสร้างองค์ขององค์การที่เหมาะสม บุคลากรที่อยู่ในองค์การจะต้องมีความรู้ความสามารถทั้งด้านการบริหารและด้านเทคนิคอย่างเพียงพอ นอกจากนี้องค์การยังต้องมีการวางแผนเตรียมการหรือมีความพร้อมทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้และงบประมาณ ตัวแบบนี้จึงเป็นความพยายามที่จะศึกษาหาแนวทางแก้ไขอุปสรรคของการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยแก้ที่ตัวองค์การ เช่น การขาดเงินทุน การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ความล่าช้าในการสรรหาบุคลากร ความล่าช้าในการจัดตั้งระบบงานต่าง ๆ เป็นต้น (วรเดช จันทรศร, 2556, น. 133-134)



ภาพ 3 ตัวแบบทางด้านการจัดการ

ที่มา. จาก *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ* (น. 133-134) โดย วรเดช จันทรศร, 2556, กรุงเทพ ฯ: พริกหวาน.

แนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

แนวคิดทฤษฎีปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามหน่วยการศึกษาจังหวัดปทุมธานีดำเนินการ มีดังนี้

1. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (sufficiency economy philosophy) 8 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความพอประมาณ (moderation) (2) ความมีเหตุผล (rationality) (3) การมีภูมิคุ้มกัน (self-immunity) (4) การพึ่งตนเอง (self-reliance) (5) การเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม (strengthening the qualities of people in both knowledge and morality) (6) การรวมกลุ่ม (cohesiveness) (7) การสร้างเครือข่าย (network establishment) และ (8) ความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน (equilibrium and sustainable development)

2. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนานโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญา

เศรษฐกิจพอเพียง 8 ด้าน

3. ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการนโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้ประสบความสำเร็จด้วย 6M ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (man) (2) การบริหารจัดการงบประมาณ (money) (3) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (material) (4) การให้บริการประชาชน (market) (5) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (message) และ (6) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (measurement)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เป็นการวิจัยที่ศึกษาวิเคราะห์ด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพที่รวบรวมได้จากสภาพการณ์ตามความเป็นจริงและนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะรวมความสำคัญของการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยมุ่งเน้นการวิจัยเพื่อศึกษาสำรวจตามข้อเท็จจริง ความสัมพันธ์และแนวโน้มของเหตุการณ์เชิงนโยบาย การปฏิบัติจริง และผลกระทบในปัจจุบัน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมาจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่งด้วยกัน คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยศึกษานโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบของนโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพนโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งดำเนินการเก็บข้อมูลจากการจัดกลุ่มย่อย ถกแถลง (focus group discussion) กับกลุ่มผู้บริหารการศึกษาและสถานศึกษาในจังหวัดปทุมธานี 3 กลุ่ม (รวม 17 ท่าน) ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาการศึกษาตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในจังหวัดปทุมธานี รวมทั้งผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบของนโยบายการพัฒนาการศึกษาตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และการเพิ่มประสิทธิภาพนโยบายการพัฒนาการศึกษาตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการพัฒนาการศึกษาจังหวัดปทุมธานี

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ข้อมูลทุติยภูมิเป็นการศึกษานโยบายการพัฒนาการศึกษาตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่เป็นเอกสาร คำสั่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หนังสือ งานวิจัยของหน่วยบริหารการศึกษาจังหวัดปทุมธานีที่ได้มีการเก็บรวบรวมไว้เป็นหลักฐานต่างๆ เพื่อนำมาสังเคราะห์เชิงเนื้อหาประกอบ

3. ระยะเวลาดำเนินการ 4 เดือน ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2560 – สิงหาคม 2560

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และโรงเรียนใน สพฐ. เขต 1 และ 2 จังหวัดปทุมธานี จำนวน 166 แห่ง

2. กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างและเลือกแบบเฉพาะเจาะจงผู้บริหารสถานศึกษาประกอบด้วย

2.1 ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 2 ท่าน โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง

2.2 ผู้บริหารโรงเรียนหรือสถานศึกษา จำนวน 15 ท่าน โดยสุ่มเลือกผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัด สพฐ. เขต 1 และ เขต 2

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบจัดกลุ่มย่อย ถกแถลงตามแนวทางคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) การเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิจัดเก็บโดยใช้การจัดกลุ่มย่อย ถกแถลง (focus group discussion) กับผู้บริหารที่เป็น

กลุ่มตัวอย่างตามประเด็นหรือแนวทางคำถามกว้างๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการที่มีการเก็บรวบรวมไว้แล้ว รวมทั้งหนังสือ คำสั่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการศึกษาตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สถานศึกษาได้มีการทำไว้ก่อนหน้านี้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (content analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการจัดกลุ่มย่อย ถกแถลงจากผู้ให้ข้อมูลหลักมาประมวลและนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

1. ปัญหาเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อ 1) พบว่า ผู้บริหารที่เข้าร่วมกลุ่มย่อย ถกแถลงมองเห็นถึงปัญหาในทิศทางส่วนใหญ่เป็นไปในทางเดียวกันโดยเห็นว่าปัญหาที่มีผู้เห็นด้วยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ด้านการพึ่งตนเอง ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน และด้านการเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม

2. ศึกษาแนวทางการพัฒนานโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อ 2) พบว่า ผู้บริหารที่เข้าร่วมกลุ่มย่อย ถกแถลงมองเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าแนวทางการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 8 ด้านมีความสำคัญต่อการพัฒนานโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานี

3. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการนำนโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 3) พบว่า ผู้บริหารที่เข้าร่วมกลุ่มย่อย ถกแถลงส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ปัจจัยภายในคือผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและโรงเรียนใน สพฐ. เขต 1 และ 2 จังหวัดปทุมธานีมีความเป็นผู้นำสูง เช่น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล้าคิด กล้าตัดสินใจเพื่อทำให้การนำนโยบายการพัฒนาการศึกษาตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ ส่วนปัจจัยภายนอกผู้ให้ข้อมูลต่างมีความคิดเห็นที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนและสังคมที่ตั้งของโรงเรียนมีความเกี่ยวข้องอย่างมากต่อการนำนโยบายการพัฒนาการศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาสู่การปฏิบัติให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การอภิปรายผล

1. ปัญหาเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อ 1) พบว่า ผู้บริหารที่เข้าร่วมกลุ่มย่อย ถกแถลงมองเห็นถึงปัญหาในทิศทางส่วนใหญ่เป็นไปในทางเดียวกันโดยเห็นว่าปัญหาที่มีผู้เห็นด้วยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ด้านการพึ่งตนเอง ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน และด้านการเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัญหาการนำนโยบายสู่การปฏิบัติทั้ง 3 ด้านซึ่งเป็นเชิงนามธรรมและเป็นกระบวนการที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจึงอาจจะทำให้เกิดความยากในการปฏิบัติในระยะสั้น

2. ศึกษาแนวทางการพัฒนานโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อ 2) พบว่า ผู้บริหารที่เข้าร่วมกลุ่มย่อย ถกแถลงมองเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าแนวทางการพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 8 ด้านมีความสำคัญต่อการพัฒนานโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานี โดยแนวทางการพัฒนาที่สำคัญคือผู้บริหารควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติและผู้ประชาชนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อการนำนโยบายการพัฒนาการศึกษาไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเปิดรับข้อเสนอแนวทางการพัฒนานโยบายการศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงจากผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาและประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น เพื่อจะได้มีมุมมองใหม่ๆ จากข้อเสนอของภาคประชาชนใน

แนวทางการพัฒนานโยบายการศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปในทิศทางตามความเป็นจริงในชุมชน

3. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการนำนโยบายการพัฒนาการศึกษาในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 3) ซึ่งผู้บริหารที่เข้าร่วมกลุ่มย่อย ถกแถลงส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ปัจจัยภายในคือผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและโรงเรียนใน สพฐ. เขต 1 และ 2 จังหวัดปทุมธานี มีความเป็นผู้นำสูง เช่น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล้าคิด กล้าตัดสินใจเพื่อทำให้การนำนโยบายการพัฒนาการศึกษาตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เนื่องจากผู้นำหน่วยงานหรือองค์กรจะเป็นผู้ที่มีอิทธิพลและเป็นแบบอย่างต่อบุคคลและกลุ่มบุคคลในหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ เพื่อจะนำองค์กรไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยภายนอกผู้ให้ข้อมูลต่างมีความคิดเห็นที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนและสังคมที่ตั้งของโรงเรียนมีความเกี่ยวข้องอย่างมากต่อการนำนโยบายการพัฒนาการศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาสู่การปฏิบัติให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ วรเดช จันทรศร (2554) ที่เห็นว่า การมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจะเป็นช่องทางที่ช่วยให้ทุกฝ่ายมีความเข้าใจร่วมกัน และทำให้กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาและนำไปสู่การพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ควรนำข้อคิดเห็นของผู้บริหารมาเป็นแนวทางในการนำนโยบายพัฒนาการศึกษาตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติตามกรอบปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 8 ด้าน

2. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหารมีภาวะความเป็นผู้นำสูง เนื่องจากศักยภาพของผู้นำจะมีส่วนส่งเสริม เป็นแบบอย่าง และกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานทำให้องค์กรหรือสถานศึกษานั้นๆ สามารถนำนโยบายการพัฒนาการศึกษาไปสู่การปฏิบัติได้ประสบความสำเร็จ

3. ควรส่งเสริมการฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับเพื่อเพิ่มพูดความรู้ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและเข้าใจแนวคิดหลักปรัชญาเศรษฐกิจ 8 ด้านที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาการศึกษาให้สอดคล้องกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษานโยบายการพัฒนาการศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษา และภาคประชาชน ทั้งนี้เพื่อจะได้นำข้อมูลมาเปรียบเทียบถึงความเหมือนกันหรือต่างกันอย่างไรในมุมมองของประชากรกลุ่มอื่นๆ ที่ไม่ใช่เป็นผู้บริหารองค์กร

2. ควรมีการศึกษานโยบายการพัฒนาการศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในผู้บริหารสถานศึกษาในจังหวัดอื่นๆ หรือภาคอื่นๆ ทั้งนี้เพื่อจะได้ทำการเปรียบเทียบในแง่มุมต่างๆ ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำไปสู่การวางแผนพัฒนาการนำนโยบายการพัฒนาการศึกษาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

References

Campbell, L. D., et al. (1983). Study of the variability of the endogenous energy output by adult roosters and a determination of the available energy of nine different feedstuffs. *J. Sci. Food Agric., 34*(1), 221-226.

Chandarasorn, W. (2011). *To induce major economic applications in the public sector*. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University. (in Thai)

Chandarasorn, W. (2013). *An integrated theory of public policy implementation* (6th ed.). Bangkok: Prikwan. (in Thai)

Charoenwongsak, K. (2007). The course of sufficient economy in schools: How to make achievement. *Education Today, 7*(1), 340-349. (in Thai)

Kamutmat, S. (2008). Management the concept of sufficiency economy of education executive, Educational service area office 3, Ubon Ratchathani district. *Polytechnic Journal North East, 5*(1), 1-15. (in Thai)

Mahaveero, T. (2007). *National economic and social development plan no. 10 (B.E. 2550 -2554).* Bangkok: The Book. (in Thai)

Santiwong, T. (2000). *Organization and management*. Bangkok: Thaiwattanapanich. (in Thai)

Wittayaudom, W. (2007). *Organization development.* Bangkok: Thanawat. (in Thai)

การศึกษาโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการช่วยเหลือเด็กและเยาวชน
This Project: A Study of Public and Private Structures to Help Children and Youth

สุกิจ อยู่ในธรรม
Sukit U-naidhamma
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Faculty of Law, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาในเชิงเอกสาร (documentary research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาในเรื่องโครงสร้าง หน้าที่ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความเชื่อมโยงขององค์กรหน่วยงานทั้งในภาครัฐและเอกชนที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนทั้งในและนอกกระบวนการยุติธรรม โดยค้นคว้า และวิเคราะห์ข้อมูลจากตำรา บทความวิชาการ วารสาร กฎหมาย งานวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพต่อไป ผลการวิจัยพบว่าโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการช่วยเหลือเด็กและเยาวชนในการดำเนินนงานให้ความคุ้มครองสิทธิของเด็กและเยาวชนในกระบวนการยุติธรรม รวมถึงผู้เสียหายและญาติ และผู้กระทำความผิด (เด็กและเยาวชน) และญาติ การดำเนินงานที่มีปัญหา เช่น เจ้าหน้าที่ขาดรู้ความเข้าใจ ประสบการณ์ทำงาน และทัศนคติเชิงลบต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน จำนวนเจ้าหน้าที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน และขาดการประสานงานของหน่วยงานยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ควรจัดตั้งระบบการประสานงานในกระบวนการยุติธรรม และควรตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองเด็ก (guardian) เป็นดูแลสิทธิประโยชน์เด็กและตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานที่ดูแลด้านเด็ก

คำสำคัญ: หน่วยงานภาครัฐและเอกชน, การช่วยเหลือ, เด็กและเยาวชน

Abstract

The purpose of this research was to study the structure, functions, responsibilities, integration and connections of public and private organizations with children and youth in and out of the criminal justice system. The research analyzed secondary data from books, articles, journals, law papers and research papers. The qualitative data analysis as a result of this research was as follows: The structure of public and private organizations is to help and protect the rights of children and youth, victims and relatives, offenders (juveniles), and relatives alike. The operational problems were cognitive problems, work experience, negative attitudes, insufficiency of staff and equipment, and ineffective coordination of the judiciary. The public organizations should coordinate systematically with those in the criminal justice system and should provide guardians to protect and investigate children and youth.

Keywords: public and private, help, children and youth

บทนำ

เนื่องจากเด็กและเยาวชนมีสภาพร่างกายและจิตใจ ความรู้สึกนึกคิดรวมทั้งมีความรู้ผิดชอบชั่วดีที่อ่อนไหวและแตกต่างไปจากผู้ใหญ่จึงอาจมีการกระทำความผิดอาญาหรือตกเป็นเหยื่อจากการกระทำความผิดได้โดยง่าย ด้วยเหตุนี้ประเทศต่างๆ ซึ่งเป็นสมาชิกขององค์การสหประชาชาติ (United Nations--UN) จึงเห็นสมควรว่าทุกประเทศจะต้องมีหน่วยงานจากภาครัฐและเอกชนโดยเฉพาะที่มีประสิทธิภาพทำหน้าที่ในการช่วยเหลือเด็กและเยาวชนจากการกระทำความผิดหรือตกเป็นเหยื่อจากการกระทำความผิด จึงได้มีการจัดทำความตกลงร่วมกันในระหว่างประเทศสมาชิกองค์การสหประชาชาติ โดยการจัดทำ “ยุทธศาสตร์ต้นแบบและมาตรการทางปฏิบัติของสหประชาชาติว่าด้วยการขจัดความรุนแรงต่อเด็ก ในสาขาการป้องกันอาชญากรรม และความยุติธรรมทางอาญา (united nations model strategies and practical measures on the elimination of oviolence against children in the field of crime prevention and criminal justice)” ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2557 ที่ผ่านมา จากการรับรองของที่ประชุมสมัชชาสหประชาชาติ (United Nations General Assembly) ซึ่งในยุทธศาสตร์ต้นแบบฯ นี้ ประเทศไทยโดยพระเจ้าหลานเธอ พระองค์เจ้าพัชรกิติยาภา ในฐานะเอกอัครราชทูต ผู้แทนถาวรแห่งประเทศไทยประจำสหประชาชาติ ณ กรุงเวียนนา ได้ทรงมีบทบาทหลักในการริเริ่มผลักดันการยกร่างยุทธศาสตร์ต้นแบบฯ ดังกล่าว ด้วยทรงตระหนักว่าเด็กและเยาวชนเป็นกลุ่มผู้เปราะบางที่เสี่ยงต่อการถูกกระทำรุนแรงทั้งทางตรงและทางอ้อมเมื่อเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม (สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย, 2560) โดยในยุทธศาสตร์ต้นแบบฯ ได้มีการกำหนดในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานจากภาครัฐและเอกชนที่ทำหน้าที่ในการช่วยเหลือเด็กและเยาวชน เช่น ในเรื่องของการทำให้สถาบันกระบวนการยุติธรรมทางอาญามีความเข้มแข็งมากขึ้น เพื่อป้องกันและโต้ตอบความรุนแรงต่อเด็ก, การเพิ่มความร่วมมือระหว่างกระบวนการยุติธรรมทางอาญากับภาคส่วนต่างๆ การค้นหาการช่วยเหลือและการคุ้มครองเด็กซึ่งเป็นเหยื่อของความรุนแรงจากกระบวนการยุติธรรม และ การมีพันธกรณีที่ชัดเจนในทุกระดับของสถาบันการยุติธรรมเพื่อป้องกันและจัดการกับความรุนแรงต่อเด็ก เป็นต้น (พรนภา นิมิตรธนะเศรษฐ์, 2558) ซึ่งผลที่ได้จากการจัดทำยุทธศาสตร์ต้นแบบฯ นี้ จะใช้เป็นมาตรฐานเพื่อให้ประเทศสมาชิกสหประชาชาติสามารถทำการพัฒนาหน่วยงานด้านการให้ความคุ้มครองและช่วยเหลือแก่เด็กและเยาวชนภายในประเทศของตนให้มีประสิทธิภาพต่อไปได้เป็นอย่างดีและจะก่อให้เกิดผลดีต่อเด็กและเยาวชนได้มากที่สุด

อนึ่ง ในการตรวจสอบว่าประเทศไทยมีหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้ความคุ้มครองและช่วยเหลือเด็กและเยาวชนทั้งในและนอกกระบวนการยุติธรรม ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ต้นแบบฯ หรือไม่จะต้องมีการศึกษาในรายละเอียดว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนของประเทศไทยดังกล่าวมีโครงสร้าง บทบาทหน้าที่ รูปแบบและวิธีการดำเนินการอย่างไร ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลจึงได้มอบหมายให้สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (TIJ) ทำการศึกษารายละเอียดข้อมูลดังกล่าว ซึ่งต่อมาสถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (TIJ) ได้มอบหมายให้ผู้ศึกษาข้อมูลทำการศึกษาข้อมูลในเรื่องของโครงสร้างหน้าที่ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความเชื่อมโยงขององค์กรหน่วยงานดังกล่าวทั้งในภาครัฐและเอกชนที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนทั้งในและนอกกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาและเพื่อทำการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงหน่วยงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ต้นแบบและมาตรการทางปฏิบัติของสหประชาชาติว่าด้วยการขจัดความรุนแรงต่อเด็ก ในสาขาการป้องกันอาชญากรรม และความยุติธรรมทางอาญาที่ได้จัดทำขึ้นอย่างถูกต้องเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.เพื่อศึกษาในเรื่องโครงสร้างหน้าที่ ขอบเขต ความรับผิดชอบ ขององค์กรหน่วยงานทั้งในภาครัฐและเอกชนที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนทั้งในและนอกกระบวนการยุติธรรม

2 เพื่อศึกษาความเชื่อมโยงขององค์กรหน่วยงานทั้งในภาครัฐและเอกชนที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับเด็กและ

เยาวชนทั้งในและนอกกระบวนการยุติธรรม

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานยุติธรรม

"การบริหาร" ตามความหมายทางวิชาการ (สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยกฤษฎ์, 2542) หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยองค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ที่จำเป็นต่อการบริหาร และวิธีการปฏิบัติงาน ตลอดจนหมายถึงการทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปโดยอาศัยบุคคลอื่นๆ องค์ประกอบหรือปัจจัยที่จำเป็นต่อการบริหาร ได้แก่ คน (man) เงิน (money) วัตถุสิ่งของ (material) และวิธีการปฏิบัติงาน (method) ที่เรียกว่า 4 M แต่ต่อมาได้มีการเพิ่มองค์ประกอบเข้ามาอีกหลายประการ เช่น อำนาจ หน้าที่ เวลา ความตั้งใจในการทำงาน และ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดังนั้น ในปัจจุบันองค์ประกอบหรือปัจจัยที่จำเป็นต่อการบริหารจึงมีอยู่ 4 ประการด้วยกัน คือ คน เงิน วัตถุสิ่งของ อำนาจหน้าที่ เวลา ความตั้งใจในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งอาจถือว่าเป็นปัจจัยเหตุหรือสิ่งที่ใช้ไป (input) ในการบริหารงานแต่ละอย่าง

จากความหมายของดังกล่าว จะเห็นว่าการบริหารมีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) การบริหารงานจะต้องมีวัตถุประสงค์ (2) การบริหารงานจะต้องมีองค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ เช่น คน เงิน วัตถุสิ่งของ เป็นต้น เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน และ (3) การบริหารมีลักษณะเป็นการดำเนินงาน ที่เป็นกระบวนการต่อเนื่องการบริหารมีลักษณะเป็นการดำเนินงาน ที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง ผู้เชี่ยวชาญได้กล่าวไว้มากมายหลายอย่าง ซึ่งนำมาสรุปพอเป็นที่เข้าใจว่า การบริหารงานที่ดีควรจะประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญ 9 ประการ คือ นโยบาย (policy) อำนาจหน้าที่ (authority) การวางแผน (planning) การจัดรูปงาน (organizing) การดำเนินการเกี่ยวกับบุคลากร (staffing) การอำนวยการ (directing) การประสานงาน (co-ordination) การรายงาน (reporting) และการงบประมาณ (budgeting) หรือที่รวมเรียกเป็นภาษาอังกฤษได้โดยย่อว่า PAPOSDCORB ซึ่งขออธิบายแต่ละข้อโดยย่อดังนี้

นโยบาย (policy) หมายถึง นโยบายที่จะใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนวิธีการกำหนดนโยบายดังกล่าวนั้นด้วย

อำนาจหน้าที่ (authority) หมายถึง อำนาจหน้าที่ของแต่ละระบบงาน ตลอดจนการมอบหมายอำนาจหน้าที่ในระบบงานเหล่านี้ด้วย

การวางแผน (planning) หมายถึง การวางแผนที่จะดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นสอดคล้องต้องกับนโยบาย การที่จะได้แผนงานที่ถูกต้อง จำเป็นต้องอาศัยความรู้ทางวิชาการวางแผนและการคาดหรือทำนายเหตุการณ์ในอนาคตด้วย

การจัดรูปงาน (organizing) หมายถึง การจัดรูปงานของระบบงานต่างๆ ในการจัดรูปงานนี้สิ่งที่ควรนำมาพิจารณาประกอบด้วยก็คือ วิธีการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดรูปงานและวิธีการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องต้องการ ในการจัดรูปงานดังกล่าวนี้อาจมีการพิจารณาในด้านการควบคุมการปฏิบัติงานหรือในด้านของการแบ่งงาน เช่น หน่วยงานหลัก (line)

หน่วยงานที่ปรึกษา (staff) และหน่วยงานสนับสนุน (auxiliary) การดำเนินการเกี่ยวกับบุคลากร (staffing) หมายถึง การจัดหาบุคคลที่มีความรู้และความสามารถมาบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และอาจครอบคลุมถึงกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินการกับบุคลากร เช่น การสรรหาบุคคล การบรรจุและแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรม การกำหนดค่าตอบแทน การให้พ้นจากงาน หรือการเลิกจ้าง และการให้บำเหน็จบำนาญ

การอำนวยการ (directing) หมายถึง การอำนวยการซึ่งรวมถึงการควบคุมงานและการนิเทศงาน ตลอดจนถึงศิลปะในการบริหารงาน เช่น ความเป็นผู้นำ (leadership) มนุษยสัมพันธ์ และการจูงใจ นอกจากนี้ การอำนวยการยังหมายรวมถึงการวินิจฉัยสั่งการ และการมอบอำนาจหน้าที่อันเป็นหลักสำคัญยิ่งในการบริหารด้วย

การประสานงาน (co-ordination) หมายถึง การประสานงานเพื่อให้งานดำเนินไปโดยสะดวกและเรียบร้อย และเพื่อที่จะให้การประสานงานดีขึ้น ตลอดจนแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ นักบริหารจำเป็นต้องศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการประสานงานแบบต่างๆ นอกจากนี้ยังจะต้องจัดให้มีระบบการประสานงานที่ดีในหน่วยงานของตนและกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วย สิ่งที่จะช่วยให้การประสานงานดำเนิน

ไปด้วยดีก็คือ การติดต่อสื่อสารที่ดี

การรายงาน (reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงาน ตลอดถึงการประชาสัมพันธ์ผลงานด้วย กิจกรรมทั้งหมดนี้มีส่วนสัมพันธ์ต่อเนื่องกับการติดต่อสื่อสารเป็นอันมาก

การงบประมาณ (budgeting) หมายถึง การงบประมาณและการจัดงบประมาณ ซึ่งเป็นกระบวนการสุดท้ายของการบริหารงานที่สำคัญอีกประการหนึ่ง นักบริหารจะต้องมีความรู้และความเข้าใจระบบงบประมาณกระบวนการในการจัดงบประมาณและการเงิน และการใช้วิธีงบประมาณเป็นเครื่องมือในการวางแผนและควบคุมงานด้วย

จะเห็นได้ว่า การบริหารราชการจะต้องอาศัยองค์ประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งน่าจะเรียกว่าปัจจัยเหตุ (input) หรือสิ่งที่จะใช้ไปในการบริหารงานและจะต้องมีกระบวนการบริหาร (process) เพื่อใช้ปัจจัยเหตุ และเมื่อกระบวนการต่าง ๆ ดำเนินการไปแล้ว ก็จะได้ผลผลิตหรือสิ่งที่ได้ออกมา (output) การบริหารงานยุติธรรมซึ่งเป็นการบริหารงานราชการอย่างหนึ่ง ก็ย่อมจะต้องใช้องค์ประกอบหรือปัจจัย ตลอดจนกระบวนการในการบริหารดังกล่าวด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลผลิตหรือสิ่งที่จะได้ออกมา คือ การคุ้มครองป้องกันสังคมด้วยการลดอาชญากรรม อย่างไรก็ดีระบบงานยุติธรรมเป็นระบบงานที่ประกอบด้วยระบบงานย่อยหลายระบบ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากระบบงานอื่น ๆ และแตกต่างกันในหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างระบบงานยุติธรรมย่อย ๆ ด้วยกันด้วย การบริหารงานยุติธรรมจึงมีกระบวนการพิเศษอีกมากหมายหลายประการ

2. กระบวนการของการบริหาร

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษากระบวนการของการบริหารที่เกี่ยวข้อง ตำราทางวิชาการของนักวิชาการหลากหลายคนจึงได้ประมวลแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553, น. 17-18) หมายถึง การดำเนินการหรือปฏิบัติใดๆ ของหน่วยงานของรัฐและ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงานโดยครอบคลุมด้านต่าง ๆ ตั้งแต่ 3-11 ด้านได้แก่ (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (man) (2) การบริหารงบประมาณ (money) (3) การบริหารวัสดุ (material) (4) การบริหารงานทั่วไป (management) (5) การวางบริหารงานคุณธรรม (morality) (6) การให้บริการประชาชน (market) (7) การบริหารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร (message) (8) วิธีการระเบียบ (method) (9) การบริหารเวลากรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (minute) (10) การประสานงาน (mediation) (11) การวัดผลหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน(measurement)

3.แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน

การประสานงานหมายถึง การบริหารของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ภายในและภายนอกหน่วยงานของรัฐอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเป็นการบริหารจัดการที่เป็นระเบียบหรือจัดวิธีการปฏิบัติงานเพื่อลดความขัดแย้ง ลดความซ้ำซ้อน และสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันให้มากที่สุดเพื่อประโยชน์ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

การประสานงานเครือข่าย (coordination)

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2544) อธิบายว่า การประสานงานเป็นกระบวนการในการบริหารอย่างหนึ่ง เกิดจากการที่คนสองคนขึ้นไปมาร่วมมือกันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยประสานทรัพยากรบุคคล ทุน วัตถุดิบเข้าด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยความร่วมมือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานให้เสร็จ

Yehezkel (1968) กล่าวว่า การประสานงานเป็นกระบวนการทางการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการทำให้กิจกรรมของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รวมกันโดยเน้นถึงการทำงานร่วมกัน เพื่อที่การบริหารร่วมกันจะทำให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมายได้

George (1994) กล่าวว่า การประสานงาน คือความพยายามในการจัดการทำงานอย่างมีระเบียบ เพื่อทำให้ปัจจัยที่จำเป็นทั้งด้านเวลาและทิศทางของงานและทำให้มีผลการปฏิบัติงานมีลักษณะกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อวัตถุประสงค์ของงาน

สรุปได้ว่า การประสานงานเป็นกระบวนหนึ่งในการบริหารซึ่งเป็นการดำเนินงานที่อาศัยความร่วมมือ มีการแลกเปลี่ยนและระดมทรัพยากรระหว่างกันเพื่อให้บรรลุ

วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งการประสานงานระหว่างองค์กรจะมีชุดของคำที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันหรือใกล้เคียงกันอยู่ เช่น การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กร (inter organization relationship) คำเหล่านี้อาจใช้แทนกันได้ในบางกรณี เป็นต้น

ลักษณะของการประสานงาน

นิตยา เงินประเสริฐ (2544, น. 59-63) ได้แบ่งลักษณะการประสานงานระหว่างองค์กรไว้ 3 อย่าง ได้แก่

1. การต่อรอง (bargaining) หมายถึง การตกลงร่วมกันระหว่างองค์กรตั้งแต่สององค์กรขึ้นไปว่าจะแลกเปลี่ยนผลผลิตหรือบริการระหว่างกัน

2. การชัดชวนเข้ามาร่วม (cooptation) หมายถึง กระบวนการดูดซึมเอาบุคคลใหม่ๆ นอกองค์กรเข้ามาสู่โครงสร้างในการเป็นผู้นำหรือโครงสร้างในการตัดสินนโยบายของโครงการ

3. การผนึกกำลังกันเป็นแนวร่วม (coalition) หมายถึง การผนึกกำลังกันระหว่างองค์กรตั้งแต่สององค์กรขึ้นไปเพื่อเป้าหมายร่วมกัน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2551, น. 29) บริหารที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานของรัฐนั้น อาจจะแบ่งการประสานงานเป็นระดับเดียวกัน หรือเรียกว่า การประสานงานแนวราบ เช่น ระหว่างผู้บังคับบัญชาด้วยกันในเวลาเดียวกันอาจเป็นการประสางานต่างระดับกัน หรือเรียกว่าการประสานงานแนวดิ่ง เช่น ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนี้ยังเป็นการบริหารที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐกับภายนอก โดยอาจแบ่งเป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน เช่น กระทรวงมหาดไทยประสานงานกับกระทรวงกลาโหม หรือระหว่างหน่วยงานของรัฐกับบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อจ้างคนมาทำความสะอาด หรือกระทรวงมหาดไทยประสานงานกับประชาชน เป็นต้น

การประสานงานยังครอบคลุมไปถึงการดำเนินการใดๆ เพื่อให้การประสานงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น การตั้งคณะกรรมการถาวรหรือชั่วคราว เพื่อทำหน้าที่การประสานงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยมีการประสานงานมีประสิทธิภาพโดยมีตัวชี้วัดดังนี้

1. หน่วยงานประสานงานภายในและภายนอกของหน่วยงานอย่างชัดเจน คือ ผู้บริหารของหน่วยงานและบุคลากรได้ติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์และร่วมมือกับหน่วยงานและบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกอย่างเด่นชัดเพิ่มมากขึ้น ความสามัคคีปรากฏชัดเจนขณะที่ความขัดแย้งลดน้อยลง

2. หน่วยงานวางระบบประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอนและเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ คือ ผู้บริหารของหน่วยงานและบุคลากรได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยควารวดเร็วเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งการกล่าวหาและการร้องเรียนบุคคลากรลดน้อยลง

3. หน่วยงานให้เวลาสำหรับการประสานงานกับหน่วยงานอย่างมากเพียงพอ คือ หน่วยงานดีกำหนดเวลาประชุม เรื่อง การประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นเป็นประจำและต่อเนื่อง โดยการประชุมร่วมกันมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

4. หน่วยงานจัดฝึกอบรมบุคลากรเรื่องการประสานงานในการปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำ คือ บุคลากรของหน่วยงานได้รับการฝึกอบรมเรื่องการประสานงานในการปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ทำให้เข้าใจเรื่องการประสานเพิ่มมากขึ้น พร้อมกับนำความรู้ที่ได้รับการฝึกอบรบนั้นไปปรับใช้อย่างชัดเจน

5. หน่วยงานปรึกษาหารือกับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดแบ่งหน้าที่การปฏิบัติราชการที่ซ้ำซ้อนหรือคล้ายคลึงกันของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจนขึ้น คือ การปฏิบัติหน้าที่ราชการซ้ำซ้อนกันหรือคล้ายกันระหว่างหน่วยงานลดน้อยลง อีกทั้งความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานในเรื่องการปฏิบัติราชการที่ซ้ำซ้อนกันลดน้อยลง

สรุปว่าการบริหารจัดการที่ใช้ในการศึกษานี้ หมายถึง การกำหนดแผนปฏิบัติเพื่อกำหนดขั้นตอนการของกระบวนการยุติธรรมที่นำมาใช้กับเด็กและเยาวชนให้มีประสิทธิภาพ โดยการใช้ศาสตร์และศิลป์ จัดคนและกระบวนการทำงาน ในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

4. ระบบงานยุติธรรม

ระบบงานยุติธรรมของไทยมีวิวัฒนาการมาตั้งแต่

โบราณกาล ในสมัยสุโขทัย พ่อเมืองหรือพระเจ้าแผ่นดินทางวินิจฉัยชี้ขาดคดีหรือข้อพิพาทด้วยพระองค์เอง ประชาชนผู้มีทุกข์ร้อนในเรื่องอรรถคดีหรือเรื่องอื่น ๆ ก็ไปร้องทุกข์ต่อพ่อเมืองได้ และลักษณะของตุลาการในสมัยนั้นจะต้องตัดสินคดีด้วยความยุติธรรม ดังที่ปรากฏในศิลาจารึกหลักที่ 1 ด้าน 1 ซึ่งอ่านเป็นภาษาปัจจุบันว่า "ไพร่ฟ้าลูกเจ้าลูกขุน ผิดแลผิดแผกแสกว้าง สวนดูแท้แล้วจึ่งแล่งความแก่เขาด้วยซื่อ บ่เข้าผู้ลักบ่มักผู้ซ่อน"

ระบบงานยุติธรรมของเราในปัจจุบันได้มีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่กันโดยเด็ดขาด คือ การสืบสวน สอบสวนและจับกุม เป็นหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ การฟ้องคดี และการดำเนินคดีในศาลเป็นหน้าที่ของอัยการและทนายความ การพิจารณาพิพากษาคดีเป็นหน้าที่ของศาล และการปฏิบัติตามคำพิพากษาคดีเป็นหน้าที่ของศาล และการปฏิบัติตามคำพิพากษาเป็นหน้าที่ของกรมคุมประพฤติและกรมราชทัณฑ์ ซึ่งรวมเรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Corrections ซึ่งกระบวนการยุติธรรมและการบริหารราชการไทย แต่ก่อนที่จะนำเสนอตำรวจ อัยการ ศาล คุมประพฤติ และราชทัณฑ์ กับการบริหารราชการ ตามลำดับ ควรทำความเข้าใจเรื่องสำคัญ 2 ประการ คือ

1. การทำความเข้าใจความหมายและขอบเขตของคำต่างๆ ดังนี้

1.1 กระบวนการ มีองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ (1) มีขั้นตอน (2) มีระบบหรือมีความสอดคล้องกันภายใน (3) มีการดำเนินงานหรือมีกิจกรรม และ (4) ถูกกฎหมาย

1.2 ยุติธรรม หมายถึง ความเที่ยงธรรม ความชอบธรรม ความชอบด้วยเหตุผลตัวอย่างเช่น ศาลทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม หรือสินค้ามีราคายุติธรรม เป็นต้น

1.3 กระบวนการยุติธรรม โดยทั่วไป หมายถึง กระบวนการพิสูจน์ความจริงตามกฎหมาย ซึ่งประกอบด้วย ตำรวจ อัยการ ศาล ราชทัณฑ์ ทนายความ และคุมประพฤติ แต่ในที่นี้หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานหรือการบริหารราชการอย่างเป็นระบบของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย ตำรวจ อัยการ ศาล คุมประพฤติ และราชทัณฑ์ ทั้งนี้ การบริหารราชการดังกล่าวต้องเกี่ยวข้องกับการให้ความยุติธรรมและการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชน กระบวนการยุติธรรมที่นำมาศึกษาในที่นี้ มุ่งศึกษาหรือให้ความสำคัญเฉพาะกระบวนการยุติธรรมทางอาญาเท่านั้น อีกทั้งการศึกษายังไม่ครอบคลุมไปถึงทนายความและประชาชน เนื่องจากมิใช่หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ส่วนศาลนั้น ศึกษาเฉพาะศาลยุติธรรม เพราะมีอำนาจหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีอาญา

1.4 ตำรวจ อัยการ ศาล คุมประพฤติ และราชทัณฑ์ ล้วนเป็นคำที่คุ้นเคยกันมานานและเข้าใจง่าย ในที่นี้ถือว่าคำเหล่านี้หมายถึง หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ กล่าวคือ ในกรณีที่หมายถึง "หน่วยงานของรัฐ" นั้น คำว่า ตำรวจ มาจาก สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, อัยการ มาจาก สำนักงานอัยการสูงสุด, ศาล มาจากศาลยุติธรรม, คุมประพฤติ มาจาก กรมคุมประพฤติ, และราชทัณฑ์ มาจากกรมราชทัณฑ์ สำหรับในกรณีที่หมายถึง "เจ้าหน้าที่ของรัฐ" นั้น หมายถึง เจ้าพนักงานตำรวจ พนักงานอัยการ ผู้พิพากษา พนักงานคุมประพฤติ และเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ที่ปฏิบัติราชการอยู่ในหน่วยงานของรัฐดังกล่าว ตามลำดับ

2. การบริหารราชการตามกระบวนการยุติธรรมของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ อันได้แก่ ตำรวจ อัยการ ศาล คุมประพฤติ และราชทัณฑ์ ดังกล่าวนี้ ถือได้ว่าแต่ละส่วนเป็นส่วนหนึ่งของ "กระบวนการบริหารงานยุติธรรม" ที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 ปัจจัยนำเข้า (input) หมายถึง ปัจจัย สิ่ง สาเหตุ หรือเหตุ (cause) ที่ทำให้เกิดปัญหา ซึ่งทำให้ต้องนำไปสู่ขั้นตอนที่ 2 และขั้นตอนที่ 3 ต่อไปตามลำดับ ตัวอย่างปัจจัยนำเข้า เช่น การประกอบอาชญากรรม หรือการกระทำความผิดโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยพนักงานสอบสวนอาจไปประสบเหตุ หรือมีผู้เสียหายร้องทุกข์ หรือมีผู้เห็นเหตุการณ์กล่าวโทษ เป็นต้น

2.2 กระบวนการ (process) หรือ กระบวนการดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการบริหารงานราชการของตำรวจ อัยการ ศาล คุมประพฤติ และราชทัณฑ์ ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้

2.3 ปัจจัยนำออก (output) หมายถึง ปัจจัย สิ่ง หรือผล (effect) ที่ปรากฏออกมาหลังจากผ่านขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 มาแล้ว เช่น การคุ้มครองป้องกันสังคม

การลดอาชญากรรม การรักษาความยุติธรรม การให้บริการและการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนและสังคม ตลอดจนการรักษาและธำรงความศักดิ์สิทธิของกฎหมาย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาฉบับนี้จะทำการศึกษาในเชิงเอกสาร (documentary research) เป็นการใช้วิธีศึกษาโดยค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลจากหนังสือ บทความ วารสารกฎหมาย เอกสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย และเอกสารต่างๆ การประชุมกลุ่มย่อย และการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ภาครัฐและเอกชนที่ทำหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชน เพื่อนำมาวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสรุปสาระสำคัญตามประเด็นหัวข้อที่กำหนดไว้ในขอบเขตด้านเนื้อหา ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นกระบวนการที่ดำเนินไปพร้อม ๆ กับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการบันทึกข้อมูลอย่างละเอียดในทุกแง่มุม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาทุกๆ ด้าน หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาประมวล รวบรวมเป็นหมวดหมู่นำมาจัดระบบระเบียบ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิด มาตรวจสอบความถูกต้องและเก็บข้อมูลเสริมให้มีเนื้อหาสมบูรณ์ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างหน้าที่ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความเชื่อมโยงขององค์กรหน่วยงานทั้งในภาครัฐและเอกชนที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนทั้งในและนอกกระบวนการยุติธรรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบข้อมูลในเรื่องโครงสร้างหน้าที่ ขอบเขต ความรับผิดชอบ ขององค์กรหน่วยงานทั้งในภาครัฐและเอกชนที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนทั้งในและนอกกระบวนการยุติธรรม

2. ทำให้ทราบความเชื่อมโยงขององค์กรหน่วยงานทั้งในภาครัฐและเอกชนที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนทั้งในและนอกกระบวนการยุติธรรม

ผลการวิจัย

จากการศึกษาหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้ความคุ้มครองสิทธิของเด็กและเยาวชนในกระบวนการยุติธรรม ประกอบด้วย สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการ กระทรวงยุติธรรม(กรมพินิจและคุ้มครองและคุ้มครองเด็ก กรมคุมประพฤติ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (พนักงานสอบสวน ตำรวจ) กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์(กรมเด็กและเยาวชน นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์)กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย ผู้เสียหายและญาติ ผู้กระทำความผิด(เด็กและเยาวชน) และญาติ และหน่วยงานภาคเอกชน เช่น ทนายความ มูลนิธิ เป็นหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้องที่มีปัญหาและส่งผลต่อการดำเนินกระบวนการยุติธรรมทางอาญาสำหรับเด็กและเยาวชน นอกจากนี้การป้องกันไม่ให้กระทำความผิด ควรแก้ไขด้วยการคุ้มครอง ช่วยเหลือเยียวยาแก้ปัญหา และส่งเสริมความประพฤติเด็ก กฎหมายคุ้มครองเด็กและเยาวชน นักเรียนนักศึกษา โดยปฏิบัติต่อเด็กโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุด ของเด็ก และไม่เลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรม และกำหนดมาตรฐานให้พ่อแม่ ผู้ปกครองมีหน้าที่ต้องอุปการะเลี้ยงดู อบรมสั่งสอนพัฒนาเด็ก และคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ทุกคนมีส่วนร่วมและบทบาทในการทำหน้าที่ในการคุ้มครองเด็กและเยาวชน นอกจากนี้กระบวนการยุติธรรมสำหรับเด็กและเยาวชนมีความแตกต่างจากกระบวนการรยุติธรรมสำหรับผู้ใหญ่ คือ จะเน้นการฟื้นฟูเด็กและเยาวชนมากกว่าการลงโทษ เนื่องจากเด็กและเยาวชนอาจจะกระทำความผิดเป็นครั้งแรก หรือการกระทำความผิดที่ในคดีไม่ร้ายแรง หรือการกระทำความผิดโดยประมาท ซึ่งการกระทำดังกล่าวเด็กและเยาวชนยังไม่สมควรที่จะถูกสังคมตราหน้าว่าเป็นผู้กระทำความผิดหรือถูกตัดออกจากสังคม ซึ่งจะต้องมีกระบวนการฟื้นฟูเด็กและเยาวชนที่สามารถแก้ไขได้เพื่อกลับคืนสู่สังคม เนื่องการกระทำความผิดของเยาวชนตามทฤษฎีไม่ถือว่าเป็น “อาชญากรรม” (crime) แต่ในทางอาชญาวิทยาเรียกว่าเป็น “การกระทำความผิดของเยาวชน” (juvenile delinquency) หรือ “การกระทำผิดของเด็กเกเร” และสิทธิของเด็กและเยาวชนต้องได้รับการปกป้องคุ้มครองตามหลักรัฐธรรมนูญและตามหลักสากล

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับปัญหาอาชญากรรม(crime) รัฐจึงมีมาตราการพิเศษแทนการดำเนินคดีอาญามาใช้เพื่อการหันเหเด็กหรือเยาวชนที่กระทำผิดอาญาออกไปจากกระบวนการยุติธรรม การคุ้มครองสิทธิของเด็กและเยาวชนที่เป็นผู้เสียหายและพยานในคดีอาญา หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้องที่มีปัญหาและส่งผลต่อการดำเนินกระบวนการยุติธรรมทางอาญาสำหรับเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดหรือเป็นเหยื่อหรือผู้เสียหาย

การอภิปรายผล

จากการศึกษาหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้ความคุ้มครองสิทธิของเด็กและเยาวชนในกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้องที่มีปัญหาและส่งผลต่อการดำเนินกระบวนการยุติธรรมทางอาญาสำหรับเด็กและเยาวชน ดังนี้

ประเด็นพนักงานเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม เนื่องบุคคลากรที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม คือ ผู้พิพากษา ผู้พิพากษาสมทบ นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ พนักงานคุมประพฤติ ขาดความรู้ความเข้าใจ ทักษะประสบการณ์ ในแง่กฎหมาย ขาดความเข้าใจสภาพบริบทปัญหาของกระบวนการยุติธรรมในทางอาญาที่มุ่งแก้แค้นโดยเอาเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดไปเข้าสถานพินิจนั้นไม่ใช่หนทางแก้ไขปัญหาได้ จะต้องจะต้องเพิ่มทักษะโดยการอบรมให้แก่บุคคลากรต่าง ให้ผ่านการอบรมหลักสูตรและการอบรมหลักสูตรต่างๆ จะต้องมีความหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่สามารถให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ เช่น ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมาตราการพิเศษแทนการดำเนินคดีอาญา หลักสูตรการจัดทำแผนการบำบัดฟื้นฟู หลักสูตรการไกล่เกลี่ย การประนอมข้อพิพาท และการปรับทัศนคดติของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจสภาพบริบทปัญหาของกระบวนการยุติธรรมในทางอาญาที่มุ่งแก้แค้นโดยเอาเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดไปเข้าสถานพินิจนั้นไม่ใช่หนทางแก้ไขปัญหาได้ จึงควรมีมาตราการที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขบำบัดฟื้นฟูเยียวยาผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดไปพร้อมกัน โดยเฉพาะการให้ความรู้ด้านการทำแผนและเงื่อนไขต่างๆ และการเพิ่มอัตรานักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ อาสาสมัครคุมประพฤติและเครือข่ายชุมชน เพื่อรองรับการดำเนินงานตามกระบวนการใช้มาตรการพิเศษแทนการดำเนินคดีอาญา และเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบ การเฝ้าระวัง ติดตามการปฏิบัติตามแผนหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่เกิดจากมาตรการพิเศษแทนคดีอาญา

ประเด็นการประสานงาน การประสานงานของหน่วยงานยุติธรรมนั้น เนื่องจากเป็นหน่วยงานรัฐมีระเบียบวิธีการ ระบบของแต่ละหน่วยงานควรมีการปรับปรุงให้เกิดความคล่องตัว การประสานงานและความร่วมมือระหว่างหน่วยงานส่วนมากจะดำเนินการแบบไม่เป็นทางการให้ความสนิทคุ้นเคยและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งทำให้การทำงานสามารถดำเนินการไปได้ ดังนั้น ควรจะมีการอบรมระหว่างหน่วยงานเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจกระบวนการทำงานของแต่ละหน่วยงานและมีการส่งต่อข้อมูลระหว่างกัน หรือการจัดตั้งคณะกรรมการยุติธรรมแห่งชาติจะทำให้การประสานงานดีขึ้น (ประหยัด จริงจิตร, 2542) และจะต้องมีการส่งต่อและรับช่วงดูแล ได้แก่ การจัดหาสถานที่ที่เหมาะสม สามรถรับเด็กและเยาวชนรวมทั้งผู้เสียหายไปดูแล การให้คำปรึกษา ฝึกอาชีพควบคุมความประพฤติแก้ไขสภาวจิต อารมณ์ เช่น โรงเรียน วัด ศูนย์ฝึกอาชีพ โรงพยาบาล เป็นต้น (พศวัต จงอรุณงามแสง, 2553, น. 14) ควรจะต้องมีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ในการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ

ประเด็นเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการดำเนินงาน เนื่องจากกฎหมายและระเบียบขั้นตอนการทำงานที่มีความซ้ำซ้อนของกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งไม่สอดคล้องกับการแก้ไขปัญหา และระเบียบการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมิได้บัญญัติว่าความผิดหรือข้อหาใดบ้างสามารถนำมาตรการพิเศษมาใช้แทนคดีอาญา เนื่องจากการกระทำความผิดในทางอาญานั้นไม่ได้มีอยู่เพียงกฎหมายอาญาเท่านั้น หากแต่มีพระราชบัญญัติอื่นๆ ที่มีโทษทางอาญา อาจจะต้องมีการแก้ไขกฎหมาย ระเบียบขั้นตอนการทำงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและควรกำหนดว่าความผิดฐานใดที่สามารถนำมาตราการพิเศษมาใช้บังคับได้ เช่น ความผิดยอมความกันได้ ความผิดลหุโทษ ความผิดที่เกิดจากการกระทำโดยประมาท คดีเล็กๆ น้อยๆ ความผิดที่ผู้กระทำเป็นสามีหรือภริยา หรือญาติ หรือความเกี่ยวพันทางสังคม

ประเด็นงบประมาณดำเนินงาน เนื่องจากกระบวนการยุติธรรมทาอาญาจะต้องมีขั้นตอนการดำเนิน

งานระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ เช่น การนำมาตรการพิเศษมาใช้แทนการดำเนินคดีอาญา จัดทำแผนบำบัดฟื้นฟู การประชุมชุมชน จะต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงานในแต่ละปีงบประมาณ ควรจะมีการเพิ่มงบประมาณในกระบวนการดังกล่าว เช่น การเพิ่มอัตรานักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ เงินเดือน รวมทั้งบุคคลที่จะต้องเดินทางมาร่วมประชุมแผน ต้องมีค่าป่วยการ สถานที่ที่รองรับ ให้มีการปฏิบัติตามแผนที่จะต้องมีค่าใช้จ่ายในการจัดการ

ข้อเสนอแนะ

1. การดำเนินกระบวนการยุติธรรมเด็กและเยาวชนมีหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานทำให้มีปัญหาเรื่องการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน ดังนั้น ควรจัดตั้งระบบการประสานงานในประบวนการยุติธรรม เพื่อทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม พนักงานสอบสวน ทีมสหวิชาชีพ เช่น นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ พยาบาล หน่วยงานท้องถิ่น เพื่อประชุมกลุ่มการทำงานและแก้ไขปัญหาในการทำงาน โดยใช้สารสนเทศมาช่วยในการดำเนินงานประสานงาน โดยสำนักงานอัยการเพื่อยุติความรุนแรงในเด็กทำหน้าที่ประสานหน่วยงานต่างๆ เพราะโดยบทบาทอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมเด็กและเยาวชน ในด้าน การคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย การดำเนินคดีอาญา และคุ้มครองเด็กและเยาวชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

2. ควรตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองเด็ก (guardian) เป็นการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญในการดูแลสิทธิประโยชน์เด็ก และตรวจสอบการทำงาน ของหน่วยงานที่ดูแลด้านเด็ก มีนักสังคมสงเคราะห์ ฝ่ายกฎหมาย ดูแลตั้งแต่ต้นจนจบ และทำหน้าที่ ตรวจสอบติดตามการทำงานของหน่วยงานอื่นในกระบวนการยุติธรรมด้วยแบบรอบด้านเพื่อคุ้มครองเด็กและเยาวชน

References

George, R. T. (1994). *Principle of management.* Illinoise: Richard & Irwin.

Jingjit, P. (1999). *Problem about cooperative issue between justice organizations in Nontaburi province.* Bangkok: n.p. (in Thai)

Jongngamsang, P. (2010). *Problem about criminal measures application for youth and family lawsuit*. Bangkok: Courts of Justice. (in Thai)

Ngeanprasertsri, N. (2001). *Organizational theory.* Bangkok: Kasetsart University. (in Thai)

Nimitthanaset, P. (2558). Action for elimination of violence against children. *Inspire Update, 8*(6), 9- 14. (in Thai)

Suttiboriboon, S., & Rangsiyokrit, S. (1999). *Basic managerial principle* (16th ed.). Bangkok: Prachachon. (in Thai)

Thailand Institute of Justice. (2017). *Model strategies and practical measures on the elimination of violence against children in the field of crime prevention and criminal justice*. Retrieved from http://www.tijthailand.org/main/th/content/214.html (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2008). *Capital city and local management in United State of America, British, France, Japan and Thailand*. Bangkok: Profess. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2010). *Justice management.* Bangkok: Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

Yehezkel, D. (1968). *Public policy making reexamined*. New York: Transaction.

แนะนำหนังสือ
Book Review

นันทิยา จรูญแสง
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

ชื่อหนังสือ: Logical Thinking คิดอย่างมีตรรกะ ชนะทุกเงื่อนไข

ผู้เขียน: Kutsumi Nishimura

ผู้แปล: รังสรรค์ เลิศในสัตย์

ปีที่พิมพ์: 2549

ISBN: 974-443-229-2

จำนวนหน้า: 272 หน้า

หนังสือเล่มนี้แนะนำให้รู้จักกับ Logical Thinking ตั้งแต่พื้นฐาน ให้เข้าใจว่า Logical Thinking คืออะไร มีวิธีคิด วิธีปฏิบัติอย่างไร เพื่อสร้างนิสัยให้มี Logical Thinking ไปจนถึงการนำ Logical Thinking ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันและการทำงาน เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ด้วยกระบวนการคิดที่มีตรรกะและเหตุผล ตลอดจนมีความสุขทั้งในงานและชีวิตส่วนตัว

หนังสือเล่มนี้ดูเหมือนว่าเป็นหนังสือธรรมดาๆ ทั่วไปที่ไม่น่าสนใจ ไม่มีจุดเด่น ไม่ทันสมัย เพราะไม่ได้นำเสนอเทคโนโลยีใหม่ๆ แนวคิดใหม่ๆ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ เป็นหนังสือที่น่าจะหาอ่านที่ไหนก็ได้ เขียนให้อ่านเข้าใจได้ง่ายๆ สำหรับคนที่พอได้ยินว่าเป็นเรื่องตรรกวิทยาก็เริ่มรู้สึกท้อถอย หรือสำหรับคนที่คิดว่า Logical Thinking นั้นเป็นเรื่องยากในหนังสือเล่มนี้จะนำเสนอการเรียนรู้เกี่ยวกับเนื้อแท้ของ Logical Thinking แล้วเน้นในเรื่องการปฏิบัติให้มาก

Logical Thinking ไม่ได้เป็นเรื่องที่ยากอะไร เพียงแต่ถ้ามีคำถามธรรมดาๆ ขึ้นมาก็เพียงถามต่อไปว่า "ทำไม(why)"เท่านั้นก็พอ

ปัจจุบันไม่ใช่ยุคที่จะชนะด้วยไอเดียง่ายๆ หรือเสี่ยงดวงเหมือนเล่นการพนันอีกต่อไปแล้ว ไม่ใช่ยุคที่มี "คำตอบที่ง่าย" ที่สามารถแก้ปัญหาได้ในครั้งเดียว ถ้าคิดแล้วแก้ปัญหาในครั้งเดียวได้ ทุกคนก็คงแก้ปัญหาสำเร็จประสบความสำเร็จกันไปหมดแล้ว ดังนั้นสิ่งที่จำเป็นก็คือ การสร้าง Scenario เชิงตรรกะ ที่มีความสามารถในการบรรลุเป้าหมายได้อย่างประสิทธิผล กล่าวคือต้องมี Logical Thinking นั่นเอง

Logical Thinking เป็นพื้นฐานแห่งความคิด แนวทางปฏิบัติที่เน้นความเป็นเหตุเป็นผลที่ต่อเนื่องกัน ในสังคมที่มีLogical Thinking จะทำให้สังคมนั้นสามารถคิดอย่างมีเหตุมีผล มีตรรกะหรือคุยกันอย่างมีเหตุผล มีการวางแผนที่เป็นขั้นตอน มีการลำดับเรื่องราวก่อนหลัง สามารถมองจากมุมมองของภาวะวิสัยหรือจากภาพรวม (bird eye view) ใช้ปัญญามากกว่าอารมณ์แต่ในสังคมที่ยังขาด Logical Thinking จะเป็นตรงกันข้าม คือ คิด พูด ด้วยอารมณ์ มักทำก่อนแล้วค่อยแก้ปัญหาทีหลัง หรือมักจะมองจากจุดย่อยๆ (worm eye view) เป็นหลัก

สรุปสิ่งที่ได้จากการเรียนรู้Logical Thinking ได้แก่

- การรู้จักวิเคราะห์หาเหตุผลของทั้งความสำเร็จ

และความล้มเหลวด้วยคำถามว่า “ทำไม”

- การรู้จักลำดับเรื่องราวก่อนหลังมี Scenario

- การรู้จักแยกแยะความสำคัญของเรื่องราวในแต่ละเรื่องด้วยการเปรียบเทียบ

- การรู้จักแก้ไขปัญหาอย่างเป็นขั้นเป็นตอนเป็นกระบวนการ

- สามารถใช้ชีวิตด้วยการคิดและใช้เหตุผลมาตัดสินมากกว่าการใช้อารมณ์ตัดสิน เป็นต้น

อยากให้ผู้อ่านได้มีโอกาสอ่านหนังสือเล่มนี้ เพื่อเริ่มคิดแบบ Logical Thinking กันได้แล้ว เราสามารถวางเป้าหมาย หนทางที่จะไป หลีกเลี่ยงอุปสรรคและประสบความสำเร็จได้ตามคาด แทนที่จะปล่อยให้เป็นไปตามโชคชะตา

ใบสมัครสมาชิก

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

☐ สมัครสมาชิกใหม่ ☐ ต่ออายุ

1. ประเภทสมาชิก

1.1 ☐ ประเภท บุคคล

ชื่อ_____นามสกุล_____เลขที่สมาชิก_____

1.1.1 บุคลากรภายใน: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

☐ นักศึกษา ○ ปริญญาโท ○ ปริญญาเอก

☐ อาจารย์ หรือ ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

1.1.2 บุคลากรภายนอก: สถาบัน/หน่วยงาน _____

☐ นักศึกษา ○ ปริญญาโท ○ ปริญญาเอก

☐ อาจารย์ หรือ ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

1.2 ☐ ประเภท หน่วยงาน

2. ที่อยู่ในการจัดส่งวารสาร

เลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____ ถนน _____

แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____ จังหวัด _____

รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____ อีเมล์ _____

3. ประเภทการสมัครฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

☐ 1 ปี 3 ฉบับ เป็นเงิน 800 บาท ☐ 2 ปี 6 ฉบับ เป็นเงิน 1,500 บาท

☐ 5 ปี 15 ฉบับ เป็นเงิน 3,500 บาท

หมายเหตุ ค่าสมาชิกรวมค่าจัดส่งแล้ว

ข้าพเจ้าได้ชำระค่าสมาชิก จำนวน_____บาท (_____)

☐ เงินสด

☐ ธนาณัติ (ธนาณัติ ปณ.ธัญบุรี ในนาม มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย)

☐ โอนเงินเข้าบัญชี ○ ธนาคารกรุงเทพ สาขาบิ๊กซี ธัญบุรี บัญชีกระแสรายวัน เลขที่บัญชี 946-3-00392-2

○ ธนาคารกรุงไทย สาขารังสิต-นครนายก คลอง 4 บัญชีกระแสรายวัน เลขที่ 148-6-00715-5

○ ธนาคารกสิกรไทย สาขาคลอง 6 ธัญบุรี บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 416-2-22712-8

เมื่อโอนแล้ว กรุณาส่งหลักฐานการโอนเงินกลับทาง E-Mail: phimlada@eau.ac.th หรือ Fax 02-577-1053

การออกใบเสร็จ

☐ ไม่ต้องการ ☐ ต้องการ ออกใบเสร็จในนาม _____

ลงชื่อผู้สมัคร _____

(_____)

กองบรรณาธิการวารสารวิชาการ
ชั้น 4 อาคารชวน ชวนิชย์ (ห้อง C423) มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110
(วงเล็บมุมซองด้านขวา "สมาชิกวารสาร EAU")

สำหรับเจ้าหน้าที่

หมายเลขสมาชิก_____หมายเลขใบเสร็จ_____

ตั้งแต่ฉบับที่_____ลงชื่อผู้รับสมัคร_____

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
เลขที่ 200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110
โทรศัพท์ : 0-2577-1028 ต่อ 377, 378 โทรสาร : 0-2577-1053
www.eau.ac.th E-mail: eau_heritage@eau.ac.th
http://eauheritage.eau.ac.th/

ปรัชญา | **"ปัญญาเกิดแห่งปัญญา คือ การศึกษาที่กว้างไกล"**
(Wisdom Through Global Education)

วิสัยทัศน์ | **"มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้เพื่อคุณภาพและคุณธรรม"**
(Learning University for Quality and Morality)