วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

EAU Heritage Journal

ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

Social Science and Humanities

ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน พฤษภาคม-สิงหาคม 2562 / Vol. 9 No. 2 May-August 2019 ISSN 2286-6183/ E-ISSN 2651-172x

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 9 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน พฤษภาคม-สิงหาคม 2562 / Vol. 9 No. 2 May-August 2019 ISSN 2286-6183/ E-ISSN 2651-172x

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	รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
	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
	นางสาวจิตรเลขา ฤกษ์วิสาข์	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

อาจารย์ กัลยา ขาวบ้านแพ้ว	มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เกริกฤทธิ์ อัมพะวัฒ	มหาวิทยาลัยศิลปากร
รองศาสตราจารย์ จตุพร บานชื่น	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ จรูญศรี มาดิลกโกวิท	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน	มหาวิทยาลัยศิลปากร
รองศาสตราจารย์ เชาว์ โรจนแสง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดนุชา คุณพนิชกิจ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ นพพร แหยมแสง	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ นิตยา เงินประเสริฐศรี	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ นิตยา เพ็ญศิรินภา	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ นิตยา สุขเสรีทรัพย์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ น้ำใส ตันติสุข	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ศาสตราจารย์ บุญเรียง ขจรศิลป์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประสพชัย พสุนนท์	มหาวิทยาลัยศิลปากร
รองศาสตราจารย์ ประภาส ปิ่นตบแต่ง	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ พ.ต.อ. หญิง ปราณี เสนีย์	วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปองสิน วิเศษศิริ	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
อาจารย์ เผ่าสถาพร ดวงแก้ว	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรธิดา วิเศษศิลปานนท์	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ พัชราพร เกิดมงคล	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ วรรณ์ดี แสงประทีปทอง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิจิตร วิชัยสาร	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
รองศาสตราจารย์ วิทยา จันทร์ศิลา	มหาวิทยาลัยนเรศวร
รองศาสตราจารย์ วิลัดดา เตชะเวช	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ศศิมา กุสุมา ณ อยุธยา	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ สมคิด พนมจุ้ย	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ สมชาย เทพแสง	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ สุชาดา บวรกิติวงศ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

รองศาสตราจารย์ สุทธิวรรณ ตันติรจนาวงศ์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุภาภรณ์ ศรีดี	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ศาสตราจารย์ สุเทพ เชาวลิต	3 ซ.จินตะเวช ถ.สุทธิสารวินิจฉัย ห้วยขวาง กทม.
รองศาสตราจารย์ อัมพร ม้าคนอง	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ โอรส ลีลากุลธนิต	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บทบรรณาธิการ

สวัสดีค่ะ วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ในฉบับกลางปีนี้ได้ผ่านเหตุการณ์สำคัญทางประวัติศาสตร์ เป็นช่วงพิธีบรมราชาภิเษกรัชกาลที่ 10 ซึ่งเตรียมการได้อย่างสมพระเกียรติตามโบราณราชประเพณี วารสารฉบับนี้ดำเนินการเพื่อเป็นแหล่งรวบรวมบทความที่ครอบคลุมในทุกสาขาวิชา ตามวัตถุประสงค์ของวารสารฯ โดยคัดสรรบทความที่มีสารประโยชน์รวมทั้งสิ้น 29 บทความ ได้แก่ บทความพิเศษ 1 บทความ เรื่อง “สังคมสูงวัย: กิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ” ซึ่งเป็นบทความที่ให้เนื้อหาสาระเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุในสังคมปัจจุบัน พร้อมบทความวิชาการ 4 บทความ มีเนื้อหาสาระด้านการศึกษา การบริหารจัดการ และความพึงพอใจ รวมถึงบทความวิจัยอีก 24 บทความ นอกจากนี้ยังแนะนำหนังสือดีชวนอ่านอีก 1 เล่ม เป็นหนังสือที่ช่วยให้คนในสังคมยุค 4.0ได้แนวคิดในการดำเนินชีวิต

ก่อนปิดท้ายฉบับนี้ ขอเชิญชวนสมาชิกและผู้ที่ยังไม่เป็นสมาชิกของเรา อ่านวาสารฯ ฉบับออนไลน์ได้ที่ https://www.tci-thaijo.org/ หากมีข้อเสนอแนะ ติชม โปรดแจ้งมาที่กองบรรณาธิการ ทางเรายินดีน้อมรับเพื่อการปรับปรุงที่ดีต่อไป

บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความพิเศษ

1 ■ สังคมสูงวัย: กิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ
Ageing Society: Social Activity of the Elderly
รุจา รอดเข็ม

บทความวิชาการ

10 ■ Promoting an Approach of English Language Coaching in Thailand
การส่งเสริมการสอนภาษาอังกฤษแบบระบบพี่เลี้ยงในประเทศไทย
David D. Perrodin and Kulchalee Thupatemee

19 ■ มุมมองของผู้สอนชาวจีนที่มีต่อปัญหาทางด้านการเรียนภาษาจีน ทั้ง 4 ทักษะของผู้เรียนชาวไทยและวิธีการแก้ไขปัญหา กรณีศึกษา นักศึกษาสาขาวิชาจีนศึกษา มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Perspectives of Chinese Language Instructor on Thai Students' Problems with 4 Chinese Language Learning Skills: A Case study of Students Majoring in Chinese Studies at Eastern Asia University
เด็ง จินยู และ วิภาพรรณ ขุนบุญจันทร์

26 ■ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่: บทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้อง
Modern Human Resource Management: Stakeholder Changing Roles
อุทัยวรรณ พงษ์บริบูรณ์

35 ■ การบริหารประสบการณ์ลูกค้าสามารถสร้างความพึงพอใจและความภักดีต่อธุรกิจได้จริงหรือ
Can Customer Experience Management Actually Create Satisfaction and Loyalty to Business?
ศิรประภา ศรีวิโรจน์

บทความวิจัย

44 ■ Academic Administration of the Chinese Language Study Program in Upper Secondary Schools of Bangkok, Thailand
Yundi Zhuang and Kitpinit Usaho

สารบัญ

59 ■ Leadership of Secondary School Principals Affecting School Effectiveness on Chinese Language Study Program in Pathumtani, Thailand
Xidan Deng and Kitpinit Usaho

70 ■ ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ เรื่องการวัดความยาว ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3
Effects of Organizing Learning Activities by Using Story Line Method on Measuring Length of Prathomsuksa Three Students
จิรวดี รอดสุด, ชนิศวรา เลิศอมรพงษ์ และ ต้องตา สมใจเพ็ง

80 ■ การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่อง “ความน่าจะเป็น” โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิด (CGI) ร่วมกับการใช้คำถาม
The Development of Mathematics Learning Achievement of Mathayomsuksa Five Students on “Probability” by Using Cognitively Guided Instruction and Questioning
กรุณา กังสนานนท์, ชานนท์ จันทรา และ ชนิศวรา เลิศอมรพงษ์

93 ■ แนวทางการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดนนทบุรี
The Administrative Guideline for Science, Mathematics and English Gifted Classroom Project in Secondary School under Secondary Educational Service Area Office 3 in Nonthaburi Province
สิทธา เสาร์แดน, สงบ อินทรมณี และ ธีระดา ภิญโญ

104 ■ การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์และความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติโดยใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1
The Study of Mathematics Learning Achievement and Spatial Ability on the Relationship between Two and Three Geometric Figures by Using Activities Enhancing Spatial Sense of Mathayomsuksa 1 Students
รวิศุทธ์ จันทวี, ทรงชัย อักษรคิด และ ชนิศวรา เลิศอมรพงษ์

สารบัญ

115 ■ การศึกษาผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐานร่วมกับการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้าน เรื่อง “ความน่าจะเป็น” ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3
The Study of Effects of Learning Management by Using Activity-Based Learning and Practicing Students to Giving Examples and Counterexamples on “Probability” of Mathayomsuksa Three Students
มัณฑนา เลิศเสรีพัฒนกุล และ ทรงชัย อักษรคิด

126 ■ การศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย
The Study of Mathematical Problem Solving Ability on Probability of Mathayomsuksa Six Students by Using Problem Solving Strategies
สุทิน กำลังเลิศ, ชานนท์ จันทรา และ ชนิศวรา เลิศอมรพงษ์

137 ■ การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
Increase of Administrative Competency of Police Patrols of the Royal Thai Police
อภิเษก ปิศโน และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

151 ■ รูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว
Model of Characteristics of Administrators of ASEAN Economic Community under Sakaeo Vocational Education Commission Office
สมศักดิ์ คำสนิท

163 ■ บทบาทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในการพัฒนาสังคม กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดยวัด, ชุมชน และเอกชน ในจังหวัดนครปฐม
Role of Local Museum in Social Development: Case Study of Local Museum Established by Temples, Communities and Private Sector in Nakhon Pathom
สุทัศน์ ฟังประเสริฐกุล, ปธาน สุวรรณมงคล, วิพร เกตุแก้ว และ เพ็ญศรี ฉิรินัง

175 ■ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐในเขตปริมณฑล
Factors Influencing Retention of Registered Nurses of Government Hospitals in Metropolitan Area
ไกรสอน สุปัตติ และ ชญานิกา ศรีวิชัย

สารบัญ

184 ■ โมเดลการจัดการองค์การที่มีความเป็นเลิศของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชน
High Performance Organization Management Model of Private Nursing School
กัลยา ศารทูลทัต และ ประกอบ คุณารักษ์

194 ■ ภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อความภักดีของผู้บริโภคร้านอาหารชาบูบุฟเฟต์ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา ร้านชาบูบุฟเฟต์ 2 ร้าน ที่ถือครองส่วนแบ่งการตลาดมากที่สุด
The Effect of Brand Image on Customer's Brand Loyalty of Shabu Buffet in Bangkok Case study: Two Shabu Restaurants Occupy the Most Market Share
มนัสมนต์ กล่ำแดง และ อภิรดา สุทธิสานนท์

205 ■ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป
Factors Affecting Consumer Buying Behavior in the Fashion Clothing Shop
กาญจพรรษ เมฆอรุณ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์

217 ■ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้า ชาร์ลส แอนด์ คีธ และ ลินน์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
Factors Affecting Buying Decision of Charles & Keith and LYN Product in Bangkok
รพีภรณ์ นนทแก้ว และ กนกพร ชัยประสิทธิ์

230 ■ บุพปัจจัยของความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์: ศึกษาผลทางตรงและผลทางอ้อม
The Antecedents of Website Loyalty: A Study of the Direct and Indirect Effects
บุญญศักย์ มิตรธรรมศิริ, ศุภสิทธิ์ จารุพัฒน์หิรัญ และ ประพันธ์ วงศ์บางโพ

247 ■ การบริหารกำไรแบบเชิงฉกฉวยโอกาส หรือ เชิงผลประโยชน์ กรณีศึกษาบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
Earning Management by Opportunistic Earning or Efficient Earnings: Case Study of Companies Listed in the Stock Exchange of Thailand
อลิษา ประสมผล และ การุณ สุขสองห้อง

260 ■ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง
Environmental Factors Affecting Work Efficiency of Screening Officer: A Case Study of Don Mueang International Airport
สุรีย์พร สุมามาลย์ และ ธีรพจน์ เวศพันธุ์

สารบัญ

270 ■ อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง
The Influence of Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on the Organizational Citizenship Behavior of Academic Support Personnel at a Private University
ภัทรา ปานะจำนงค์, นรพล จินันท์เดช และ ประยงค์ มีใจซื่อ

282 ■ อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
The Influence of the Quality of Work Life, Job Motivation and Job Satisfaction on the Organizational Citizenship Behavior of Employees of a Commercial Bank
ตวงพร ทวีรักษ์, นรพล จินันท์เดช และ ประยงค์ มีใจซื่อ

293 ■ The Utilization of English in the Franchise and SMEs Business Names in Thailand
การใช้ภาษาอังกฤษในชื่อธุรกิจเฟรนไชส์และเอสเอ็มอีในประเทศไทย
Jutamat Noosud

305 ■ รูปแบบคำเลียนเสียงธรรมชาติภาษาญี่ปุ่นที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูน
Type of Japanese Onomatopoeic Words Appeared in Comic Books
กันต์ อาลัยญาติ และ กมลา พาณิชวิบูลย์

แนะนำหนังสือ

314 ■ Mindset: ใช้ความคิดเอาชนะโชคชะตา
สุภาภรณ์ งามวัน

สังคมสูงวัย: กิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ

Ageing Society: Social Activity of the Elderly

รุจา รอดเข็ม
Ruja Rodkhem
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Faculty of Public Health, Eastern Asia University
Received: December 3, 2018
Revised: January 28, 2019
Accepted: January 30, 2019

บทคัดย่อ

ปัจจุบันประเทศไทยก้าวสู่สังคมสูงวัย ซึ่งเป็นสังคมที่มีสัดส่วนของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ในขณะที่ สัดส่วนของประชากรวัยเด็กและวัยทำงานลดลง ผู้สูงอายุควรมีศักยภาพในการดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรี การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญยิ่ง กิจกรรมทางสังคมมีหลายประเภทเช่น (1) การเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มต่างๆ (2) การทำงานในลักษณะจิตอาสา (3) กิจกรรมเสริมรายได้ (4) กิจกรรมนันทนาการ (5) กิจกรรมทางศาสนา (6) กิจกรรมด้านการศึกษา และ (7) กิจกรรมการเป็นผู้ถ่ายทอดภูมิปัญญา กิจกรรมดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมผู้สูงอายุทั้งด้านสุขภาพ สังคม และเศรษฐกิจ ที่จะทำให้ผู้สูงอายุมีชีวิตความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดี โดยที่ครอบครัว ชุมชน สังคม และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมทั้งในระดับบุคคลและกลุ่ม จัดสรรพื้นที่สาธารณะในการทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง เน้นความหลากหลายของกิจกรรม และส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุกับวัยอื่นๆ กิจกรรมทางสังคมเป็นปัจจัยที่สำคัญในการรองรับสังคมสูงวัยของประเทศไทย

คำสำคัญ: สังคมสูงวัย, กิจกรรมทางสังคม, ผู้สูงอายุ

Abstract

Nowadays, Thailand is becoming an ageing society because of the proportion of the elderly people has increased while the proportion of children and working people have decreased. The elderly should develop their competencies in daily life with dignity. Elder social activity participation is both necessary and important and there are many kinds of social activities. For example (1) participation activities (2) volunteer work activities (3) extra income activities (4) recreational activities (5) religious activities 6) educational activities and (7) wisdom transferred activities. These activities can be promoted for both elder health as well as social and economic well-being to improve the good quality of life. The social activities at the personal or group level must be supported by families, communities, societies and government or non-government sectors in all areas. In order to apply these in a variety of social activities and for participation to the activities with other ages these social activities are the main components to support an ageing society in Thailand.

Keywords: ageing society, social activity, the elderly

บทนำ

จากแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างทางสังคมของโลกในปี ค.ศ.2050 สังคมจะก้าวสู่การเป็นสังคมสูงวัยโดยสมบูรณ์ โดยมีคนเกิดน้อยลงและอายุยืนมากขึ้น ทำให้ประชากรทั่วโลกจะมีอายุเฉลี่ยยืนยาวขึ้น องค์การสหประชาชาติได้ประเมินสถานการณ์ว่าปี ค.ศ. 2001-2100 จะเป็นศตวรรษแห่งผู้สูงอายุ หมายถึงการมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมีมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรรวมทั่วโลก ประเทศไทยเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางประชากร กล่าวคือสัดส่วนของประชากรวัยเด็กและวัยทำงานลดลง ในขณะที่สัดส่วนของผู้สูงอายุมากขึ้นเรื่อยๆ อันเป็นผลสืบเนื่องจากเจริญก้าวหน้าทางการแพทย์และสาธารณสุข ทำให้คนไทยมีอายุยืนยาวมากขึ้น และความสำเร็จของการวางแผนครอบครัวในอดีต ส่งผลต่อการลดลงของอัตราการเกิดอย่างต่อเนื่อง ยังผลให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัย (aging society) ตั้งแต่ พ.ศ.2548 ที่ประชากรอายุเกิน 60 ปีขึ้นไป มีสัดส่วน 1 ใน 10 ของประชากรทั้งหมด (ร้อยละ 10) ในปีพ.ศ. 2564 ประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ (complete aged society) เมื่อประชากรสูงอายุจะมีถึง 1 ใน 5 (ร้อยละ 20) และคาดว่าในปี พ.ศ.2579 ประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super aged society) เมื่อประชากรสูงอายุเพิ่มสูงถึงร้อยละ 30 ของประชากรหรือ 1 ใน 3 ของประเทศ

จากสถานการณ์ดังกล่าวย่อมส่งผลต่อด้านเศรษฐกิจ สุขภาพ สภาพแวดล้อม และสังคม ในด้านเศรษฐกิจ ทั้งการบริโภค การออมและการลงทุนการคลังของประเทศ และการลดลงของกำลังแรงงาน ด้านสุขภาพผู้สูงอายุมีปัญหาเรื่องสุขภาพ ผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะช่วยตัวเองไม่ได้ (ไม่สามารถประกอบกิจวัตรพื้นฐาน คือ กิน อาหารเอง เข้าห้องน้ำเอง แต่งตัวได้เอง) มากถึงร้อยละ 5 โดยเฉพาะผู้สูงอายุวัยปลายที่ไม่สามารถช่วยตัวเองได้ มีมากถึงร้อยละ 19 ของผู้สูงอายุในวัยเดียวกัน และประสบปัญหาเรื่องการเป็นโรคไม่ติดต่อ เช่น โรคเบาหวาน ความดันเลือดสูง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากพฤติกรรมของคนไทยตั้งแต่ก่อนวัยสูงอายุจนเป็นผู้สูงอายุ เช่น การกินอาหาร การออกกำลังกาย การสูบบุหรี่ การดื่มแอลกอฮอล์ (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2561) ด้านสภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นทางเดินสาธารณะ หรือสภาพที่อยู่อาศัย ที่ไม่มีทางลาด หรือราวจับฯ ซึ่งไม่เหมาะสมกับสภาพร่างกายและการเคลื่อนไหวของผู้สูงอายุ ส่วนด้านสังคม ผู้สูงอายุที่อยู่ลำพังคนเดียว หรืออยู่กับคู่สมรสเท่านั้นมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 6.3 ในปี 2545 เป็นร้อยละ 10.8 ในปี 2560 ในขณะที่ผู้สูงอายุที่อยู่ตามลำพังกับคู่สมรสเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 17 ในปี 2545 เป็นร้อยละ 23.3 ในปี 2560 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) ซึ่งในปัจจุบันผู้สูงอายุประสบปัญหาทางใจคือมี ความวิตกกังวล เป็นโรคซึมเศร้า มีการเปลี่ยนแปลงทั้งความคิด ทางพฤติกรรมและความจำ (สายพิณ ไชยนันทน์, 2561)

บทความนี้นำเสนอ สังคมสูงวัย: กิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ ที่ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงในผู้สูงอายุ กิจกรรมทางสังคม ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ ประเภทกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ ประโยชน์ของกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ ข้อเสนอแนะและบทสรุป

การเปลี่ยนแปลงในผู้สูงอายุ

การเปลี่ยนแปลงในช่วงชีวิตของคนเรา เป็นไปตามพัฒนาการของมนุษย์ตั้งแต่ทารกจนถึงผู้ใหญ่ทั้งภาวะเจริญเติบโตและภาวะเสื่อมถอย ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การเปลี่ยนแปลงในผู้สูงอายุส่วนใหญ่อยู่ในลักษณะของการเสื่อมถอยอย่างต่อเนื่องทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งธิดารัตน์ มิ่งสมร (2561) ได้เสนอการเปลี่ยนแปลงในผู้สูงอายุ 3 ด้านดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย ระบบ

ต่างๆ ทำงานได้ลดลง ส่งผลให้ร่างกายเสื่อมถอยลง ดังนี้ ร่างกายภายนอก ผิวหนังเหี่ยวย่น มีกระ ผมบางเปลี่ยนเป็นสีเทาหรือสี ขาว หลังโกง เคลื่อนไหวร่างกายได้ช้าลง กำลังน้อยลง อวัยวะรับความรู้สึกจะเป็นอวัยวะอันดับแรกๆ ที่เสื่อม เช่น ผนังเส้นเลือดแดงในหูแข็งตัว ทำให้ได้ยินเสียงไม่ชัดเจน หรือการเปล่งเสียงของผู้สูงอายุจะไม่มีพลัง เนื่องจากกระดูกอ่อนบริเวณกล่องเสียงแข็งตัวและขาดความยืดหยุ่น ขณะที่การบดเคี้ยวลำบากขึ้นเพราะเหงือกร่น รากฟันโผล่พ้นขอบเหงือก ทำให้ฟันผุและเสียวฟันได้ง่าย รวมไปถึงกระดูกที่ผุกร่อนและกล้ามเนื้อที่ลีบเล็กลง

2. การเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจ ที่พบบ่อยในวัยสูงอายุ เช่น การรับรู้ ซึ่งผู้สูงอายุมักยึดติดกับความคิดและเหตุผลของตนเอง จำเหตุการณ์ปัจจุบันไม่ค่อยได้ หลงๆ ลืมๆ และชอบย้ำคำถามบ่อยๆ เรียนรู้สิ่งใหม่ได้ยากเพราะไม่มีความมั่นใจในการปรับตัว การแสดงออกทางอารมณ์อาจจะมีอาการซึมเศร้า หงุดหงิด ขี้ระแวง วิตกกังวล โกรธง่าย เอาแต่ใจตนเอง มักจะคิดซ้ำซาก ลังเล หวาดระแวง หมกมุ่นเรื่องของตนเอง ทั้งเรื่องในอดีตและอนาคต กลัวลูกหลานทอดทิ้ง รวมถึงสนใจสิ่งแวดล้อมน้อยลง ผู้สูงอายุมักสนใจเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเองมากกว่าเรื่องของผู้อื่น

3. การเปลี่ยนแปลงด้านสังคม ได้แก่ ภาระหน้าที่และบทบาททางสังคมลดน้อยลง ทำให้ผู้สูงอายุห่างจากสังคม อีกทั้งคนส่วนใหญ่มักมองว่าผู้สูงอายุมีสมรรถภาพและความสามารถลดน้อยลง จึงไม่ให้ความสำคัญหรือใส่ใจมากนัก นอกจากนี้ยังเปลี่ยนแปลงบทบาทจากการเป็นผู้นำครอบครัว กลายเป็นเพียงผู้อาศัยหรือเป็นสมาชิกของครอบครัวเท่านั้น และเมื่อสมรรถภาพร่างกายลดลง ทำให้ความสามารถในการช่วยเหลือตัวเองหรือกิจวัตรประจำวันเป็นไปได้ยากลำบาก จะส่งผลกระทบต่อจิตใจ เกิดความไม่มั่นใจในตนเอง หดหู่กับสภาพตัวเอง อีกทั้งยัง ทำให้ผู้สูงอายุไม่กล้ามีสังคมหรือมีกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น

การเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจและสังคม ถือว่าเป็นสภาวะที่น่าเป็นห่วง อันส่งผลต่อวิถีการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ ตัวอย่างเช่นผู้สูงอายุที่ทำงานในองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน บทบาททางสังคมมีการเปลี่ยนแปลง กรณีที่เคยเป็นหัวหน้า มีตำแหน่งหน้าที่การงาน หากติดยึดกับสิ่งที่เคยมีไม่ว่าจะเป็น ลาภ ยศ การยอมรับนับถือ บุคคลเหล่านี้ต้องใช้เวลาในการปรับสภาพความเป็นอยู่จิตใจ หรืออาจเกิดภาวะซึมเศร้า ส่วนผู้สูงอายุที่ไม่ได้ทำงานประจำมาก่อนมักอยู่กับลูกๆ หลานๆ อาจเกิดภาวะถูกทอดทิ้งให้อยู่แบบโดดเดี่ยว ไร้คนดูแล ผู้คนรอบข้างและสังคมจะเป็นสิ่งที่สามารถเยียวยาปัญหาต่างๆที่ผู้สูงอายุประสบโดยการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมที่มีหลากหลายรูปแบบ

กิจกรรมทางสังคม

ดังที่อริสโตเติล (Aristotle) นักปราชญ์ชาวกรีกกล่าวว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม (social animal) โดยเขาเชื่อว่า โดยสภาพธรรมชาติของมนุษย์แล้วจะต้องมีชีวิตร่วมกับบุคคลอื่นๆ มีการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่อย่างอิสระตามลำพังได้ สังคมจึงเกิดขึ้น เป็นธรรมชาติของคนเราที่จะต้องมีการปะทะสังค์สรรค์ทางสังคมกับกลุ่มบุคคลในสังคม ซึ่งมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ต้องมีการทำกิจกรรมต่างๆ อันเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกิจกรรมทางสังคมสามารถตอบสนองให้เกิดภาวะสมดุลในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดี กิจกรรมทางสังคมเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นตามความเหมาะสม และความต้องการของชุมชนในหลากหลายรูปแบบ โดยมีการกลุ่มของสมาชิกในชุมชน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ

ความจำเป็นประการหนึ่งของผู้สูงอายุในการอยู่ร่วมกันกับบุคคอื่นๆ ในสังคม คือการเข้าร่วมในกิจกรรมทางสังคม เช่นเดียวกับประชากรกลุ่มวัยอื่นๆ อันเป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ในบทความนี้ขอนำเสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ 3 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีกิจกรรม (activity theory) ได้พัฒนาโดย Havighurst ในปี 1961 เสนอว่าผู้สูงอายุที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นก็ต่อเมื่อมีการทำกิจกรรมและคงไว้ซึ่งการมีปะทะสังสรรค์ทางสังคมอย่างสม่ำเสมอ และในปี 1964 Neugarten ได้ยืนยันว่าความพึงพอใจของผู้สูงอายุขึ้นอยู่กับการรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความพยายาม (Winstead, et al., 2014 cited in Tabet,

2016) กล่าวว่าการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในกิจกรรมที่ไม่เป็นทางการอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิต และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเป็นสิ่งสำคัญต่อสุขภาพ ความเป็นอยู่ที่ดี และคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุ แม้สถานการณ์หรือสถานะปัจจุบันของผู้สูงอายุจะเปลี่ยนแปลงไปตามเหตุปัจจัยของแต่ละบุคคล เช่นออกจากที่ทำงานประจำในองค์กรต่างๆ หรืออยู่ในสภาพครอบครัวโดดเดี่ยว การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ ดังนั้นผู้สูงอายุควรเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมตามความสนใจ ความรู้ความสามารถ ความถนัดหรือความเชี่ยวชาญ ทั้งในลักษณะของการเป็นผู้ให้และผู้รับที่ทำให้เกิดความสมดุลในการดำรงชีวิต

2. ทฤษฎีความต่อเนื่อง (continuity theory) ทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิต มีความต่อเนื่องหรือคงไว้ซึ่งลักษณะนิสัย ความชอบ วิถีชีวิตและความสัมพันธ์ มาตั้งแต่วัยกลางคนจนมาถึงวัยสูงอายุ ถือว่าเป็นแบบแผนของการดำเนินชีวิตที่ทำให้ตนเองมีความสุข มีความพึงพอใจ และยึดถือปฏิบัติหรือแสดงออกอย่างที่เป็นมา หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งว่าแต่ละคนย่อมมีแบบแผนการดำรงชีวิตหรือการปฏิบัติที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง โดยใช้ประสบการณ์ชีวิตที่ผ่านมาเป็นการประเมินว่าสิ่งไหนที่ใช่หรือไม่ใช่สำหรับตนเอง และทฤษฎีนี้เชื่อว่าเมื่ออายุมากขึ้น บุคลิกภาพ และพฤติกรรมของคนจะไม่เปลี่ยนแปลง คนเราจะพยายามคงไว้ซึ่ง แบบแผนพฤติกรรมในอดีต ซึ่งจะส่งเสริมการปรับตัวที่ดี (นารีรัตน์ จิตรมนตรี, 2011)

3. ทฤษฎีบทบาท (role theory) เป็นมุมมองทั้งทางด้านสังคมวิทยาและจิตวิทยาสังคม กล่าวว่าบุคคลได้แสดงบทบาททางสังคมที่แตกต่างกัน ในแต่ละบทบาทที่ถูกกำหนดตามสิทธิ หน้าที่ ความคาดหวัง บรรทัดฐาน และพฤติกรรมที่บุคคลจะต้องเผชิญและทำให้สมบูรณ์ ตลอดช่วงชีวิตที่ผ่านมาผู้สูงอายุได้แสดงบทบาททางสังคม และยังคงไว้ซึ่งบทบาทบางประการ แต่ก็มีบางบทบาทที่เปลี่ยนแปลงไปหรือสูญเสียไป ซึ่งผู้สูงอายุต้องยอมรับในบริบทดังกล่าว และจะต้องสร้างหรือแสวงหาบทบาทใหม่มาทดแทน เพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าในสังคมต่อไป

การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุสอดคล้องหรือเกี่ยวข้องกับทฤษฎีข้างต้น ที่เป็นไปตามความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ และสามารถสร้างเสริมให้ผู้สูงอายุมีศักยภาพในการดำรงชีวิต เห็นคุณค่าของตนเอง และมีภาวะพฤฒิพลังในสังคมสูงวัยต่อไป

ประเภทของกิจกรรมทางสังคม

ประเภทของกิจกรรมทางสังคมแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ (Lemon, Bengtson & Peterson, 1972 อ้างถึงใน ภัทราพร ศรีสูงเนิน, 2557, น. 26)

1. กิจกรรมที่ไม่มีรูปแบบ (informal activity) ได้แก่การพบปะ สังสรรค์กับเพื่อนหรือญาติมิตร การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ กับสมาชิกในครอบครัว การช่วยเหลืองานในครอบครัว

2. กิจกรรมที่มีรูปแบบ (formal activity) ได้แก่การเข้าร่วมในชมรมต่างๆ การเป็นอาสาสมัครเพื่อสังคม การเข้ากลุ่มทางศาสนา การเข้ากลุ่มทางการเมือง การทัศนศึกษาและการออกกำลังกายเป็นกลุ่ม ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้เป็นกิจกรรมภายนอกครอบครัว

3. กิจกรรมเพื่อการพักผ่อนและงานอดิเรก (solitary or leisure activity and hobby) ได้แก่ การทำงานเบาๆ ในยามว่าง กิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจ กิจกรรมนันทนาการ การทำสวนตกแต่งบ้านเป็นต้น

ประเภทของกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ

กิจกรรมทางสังคม ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการดำรงชีวิตในสังคมของผู้สูงอายุ ที่จะช่วยพัฒนาศักยภาพและยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ผู้สูงอายุ โดยที่ประเภทของกิจกรรมทางสังคมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุพอประมวลได้ดังนี้

1. การเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่ม องค์กร ชมรม สมาคมหรือกลุ่มการเมือง ที่มีการดำเนินกิจกรรมที่ตรงกับความถนัด ความเชี่ยวชาญ ความสนใจ ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ที่สั่งสมมา ทั้งยังเป็นการเน้นให้เห็นถึงบทบาทและคุณค่าของผู้สูงอายุอันจะยังผลให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง มีการทบทวนงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมทางสังคมกับสุขภาพของผู้สูงอายุที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป พบว่าการมีส่วนร่วมทางสังคมของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์ทาง

บวกกับสุขภาพจิตและสุขภาพกายของผู้สูงอายุ (Douglas, Georgiou & Westbrook, 2017)

2. การทำงานเพื่อสังคมในลักษณะของจิตอาสาหรือในรูปของการเป็นอาสาสมัคร (volunteering) ให้แก่องค์กร หน่วยงานและชุมชน ซึ่งเป็นการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น เช่น การให้ความรู้ การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัย ผู้ยากไร้ กลุ่มผู้ด้อยโอกาส โดยที่ไม่หวังผลตอบแทน เป็นกิจกรรมที่ผู้สูงอายุรู้สึกว่าตนเองยังสามารถทำประโยชน์แก่สังคม สร้างคุณค่าและความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมอย่างภาคภูมิใจ และจากการศึกษาของ Nancy, et al. (2003) พบว่าผู้สูงอายุที่เป็นอาสาสมัครและเข้าร่วมในกิจกรรมอาสาสมัครจำนวนชั่วโมงที่มากกว่าจะมีระดับคุณภาพชีวิตที่สูงกว่า (Buchman, 2009 อ้างถึงใน ธีระ สินเดชารักษ์, ศุทธิดา ชวนวัน และคมกฤช ธาราวิวัฒน์, 2558, น. 94) กล่าวว่า บรรดาผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมที่เป็นอาสาสมัคร และมีความสัมพันธ์กับเพื่อนในวัยเดียวกันนั้น จะมีแนวโน้มของการมีปัญหาทางด้านอารมณ์ และปัญหาทางด้านสุขภาพร่างกายลดลงอย่างเห็นได้ชัด ส่วน Hayes (2017) กล่าวถึงงานวิจัยของ CNCS ที่พบว่าผู้สูงอายุที่เป็นอาสาสมัครหลังจากหนึ่งปีไปแล้ว จะมีอาการวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า ความรู้สึกโดดเดี่ยว และการแยกตัวจากสังคมลดลง อีกทั้งมีสมรรถภาพทางกายดีขึ้น และความพึงพอใจในชีวิตสูงขึ้น

3. กิจกรรมเสริมรายได้ เป็นการทำงานตามความถนัดหรือความสามารถที่ก่อให้เกิดรายได้ หรือเป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ อาจอยู่ในรูปของการรวมกลุ่มทำผลิตภัณฑ์พื้นบ้าน วิสาหกิจชุมชน นวัตวิถี เช่น ทอผ้าจักสาน อาหารแปรรูป ฯ หรือรับงานจากภาคอุตสาหกรรมหรือโรงงาน ทั้งที่ทำเป็นประจำหรือเป็นครั้งคราว มีการศึกษาเชิงคุณภาพ ทำไมผู้สูงอายุยังคงทำงานหลังจากการเกษียณพบว่า มีแรงจูงใจที่สำคัญคือ การคงไว้ซึ่งกิจวัตรประจำวันและผลประโยชน์ทางการเงิน สุขภาพที่ดีและงานที่คล่องตัวเป็นเงื่อนไขที่สำคัญในการที่จะทำงานต่อไป (Sewdas, et al., 2017)

4. กิจกรรมเพื่อนันทนาการ หรือที่เรียกว่านันทนาการบำบัด ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งที่ใช้เพื่อปรับปรุงสุขภาพทางกาย ทางจิต ทางสังคม ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ โดยทั่วไปแล้วนันทนาการบำบัดมีเทคนิคและวิธีการหลากหลายรูปแบบ กิจกรรมนันทนาการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุควรเป็นกิจกรรมที่เน้นความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ผ่อนคลายความเครียด กัลพฤกษ์ พลศร (2555) ได้เสนอรูปแบบของกิจกรรมนันทนาการบำบัดที่เป็นส่วนหนึ่งของการเยียวยาและเติมเต็มคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ อันประกอบด้วย (1) Biblio therapy การอ่านหนังสือที่เป็นประโยชน์ (2) Music therapy การใช้ดนตรีบำบัด (3) Tai Chi ศิลปะป้องกันตัว (4) Gigong การออกกำลังกายที่ประสานระหว่างกายและจิต (5) Horticulture therapy วิธีการปลูกต้นไม้บำบัด (6) Meditation การฝึกสมาธิ และ (7) Animal-Assisted Therapy การช่วยเหลือสัตว์บำบัด และจากการศึกษาของธชา รุญเจริญ (2560) พบว่าภายหลังการทดลองใช้โปรแกรมนันทนาการกับผู้สูงอายุทำให้ผู้สูงอายุมีสมรรถภาพทางกายและคุณภาพชีวิตดีขึ้น จะเห็นได้ว่ากิจกรรมเพื่อนันทนาการมีความหลากหลายที่ผู้สูงอายุสามารถเลือกทำกิจกรรมต่างๆ ได้ตามความถนัด ความสนใจ และเหมาะสมกับสภาพร่างกาย

5. กิจกรรมทางศาสนา ศาสนาถือได้ว่าเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ ส่งเสริมการกระทำดี การมุ่งปฏิบัติตามหลักคำสอนของศาสนาในกิจวัตรประจำวัน และการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับศาสนาแต่ละศาสนาย่อมเป็นวิถีทางหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุเกิดความสุขทางใจ คลายเครียดและสามารถดำรงชีวิตที่ยืนยาว ดังที่ผลการวิจัยของ Noronha (2014) พบว่าการใช้ศาสนาและมิติทางจิตวิญญาณบำบัด ส่งผลทางบวกในการรักษาผู้สูงอายุที่ยอมรับและมีความเชื่อในเรื่องนี้ และผู้สูงอายุจะมีชีวิตที่สง่างามถ้าเขาได้เรียนรู้วิถีทางใหม่ในการสร้างชุมชน ค้นหามิติทางจิตวิญญาณและสนใจในวัฒนธรรมและสามารถทำงานอย่างต่อเนื่องตลอดไปได้

6. กิจกรรมด้านการศึกษา เป็นการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพิ่มพูนทักษะทางสังคมและเทคโนโลยี ซึ่งในปัจจุบันมีโรงเรียนผู้สูงอายุที่เป็นรูปแบบหนึ่งของการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและการจัดกิจกรรมที่จัดนั้นสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ช่วยเพิ่มพูนความรู้และทักษะชีวิตที่จำเป็น ประเด็นที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้สูงอายุต้องเข้าถึงคือเทคโนโลยีและสามารถใช้งานได้เพราะเทคโนโลยีมีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันทั้งการติดต่อสื่อสาร

การทำธุรกรรมทางการเงิน การซื้อขายออนไลน์ และแอพพลิเคชั่นทางการแพทย์ และ Arnold, E. (1992, อ้างถึงใน ธีระ สินเดชารักษ์, ศุทธิดา ชวนวัน และ คมกฤช ธาราวิวัฒน์, 2558, น. 98) กล่าวถึงว่า มีการจัดตั้งวิทยาลัย เพื่อให้ผู้สูงอายุได้เข้าไปศึกษาเล่าเรียน โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ไม่รู้สึกว่าตัวเองไร้ค่า ยังคงมีบทบาทอยู่ในสังคม

7. กิจกรรมอื่นๆ เช่นการเป็นวิทยากรหรือผู้ถ่ายทอดภูมิปัญญาพื้นบ้านทั้งศิลปวัฒนธรรม การรักษาหรือบำบัดโรค อาการต่างๆ ด้วยสมุนไพรหรือแพทย์แผนโบราณ หรือเป็นคลังปัญญา คลังสมองขององค์กรต่างๆ ฯลฯ

ประโยชน์ของกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ

เว็บไซต์ของ Symphony Senior Living (2018) เสนอในบทความเรื่อง ประโยชน์ของกิจกรรมทางสังคมต่อผู้สูงอายุ มีดังนี้

1. มีศักยภาพในการเรียนรู้ดีขึ้น มีความเฉียบแหลมและมีส่วนร่วมทางจิตใจ และที่สำคัญช่วยป้องกันภาวะสมองเสื่อมและอาการอัลไซเมอร์

2. คงไว้ซึ่งการมีสุขภาพจิตที่ดี การพบปะหรือติดต่อผู้คนทำให้อารมณ์ดี และห่างไกลจากภาวะซึมเศร้า

3. ทำให้สุขภาพกายดีขึ้น เมื่อเข้าร่วมกิจกรรมทำให้มีกิจกรรมทางกายมากขึ้น รวมไปถึงการรับประทานอาหารร่วมกับคนอื่นทำให้เจริญอาหารมากยิ่งขึ้น

4. สร้างระบบภูมิคุ้มกันเพิ่มขึ้น หรือ มีระดับของภูมิคุ้มกันมากขึ้น

5. เพลิดเพลินกับการนอนหลับที่เงียบสงบ ผู้ที่มีสัมพันธภาพกับผู้คน ย่อมมีแนวโน้มที่จะนอนหลับพักผ่อนได้ดีกว่าผู้ที่อยู่โดดเดี่ยว

6. มีอายุยืนยาวขึ้น และได้เสนอแนะวิธีการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมดังนี้ (1) เข้าร่วมกลุ่มหรือชมรมที่มีกิจรรมตรงกับความสนใจจะได้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน (2) การเป็นอาสาสมัคร ให้แก่องค์กร หน่วยงานต่างๆ ในชุมชน เช่นโรงเรียน โรงพยาบาล ซึ่งมีความต้องการอาสาสมัครที่น่าเชื่อถือในทุกกลุ่มวัย (3) เพลิดเพลินกับโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีสถานศึกษาที่ออกแบบการเรียนรู้เฉพาะผู้สูงอายุเพื่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และขยายมุมมอง แนวความคิด (4) เข้าร่วมศูนย์ฟิตเนสสำหรับผู้สูงอายุที่มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ออกแบบมาเพื่อกลุ่มสูงวัย (5) ติดต่อกับครอบครัว (6) พยายามเข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ๆ และ (7) หางานพิเศษทำ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ

ได้มีการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ ทั้งในและต่างประเทศ ชญานี ไมเออร์ (2552) พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านตนเอง ด้านครอบครัว สังคม และบทบาทส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ส่วน ชนะ สมัครการ และสุพัฒนา คำสอน (2559) ระบุว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าร่วมกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุ คือ แรงสนับสนุนทางสังคมจากชมรมผู้สูงอายุ เพื่อน และแรงสนับสนุนจากครอบครัว การรับรู้ประโยชน์ของการเข้าร่วมกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุ และทัศนคติต่อชมรมผู้สูงอายุ และ ภัทราพร ศรีสูงเนิน (2557) ที่พบว่าตัวแปรอิสระที่ร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุคือเพศ การเห็นคุณค่าในตนเองด้านความสามารถทั่วไป สมรรถภาพร่างกาย สถานภาพทางสังคม และด้านภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึก

ในประเทศญี่ปุ่น วรานิษฐ์ โชคนิธินิรันดร์ (2560) พบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมด้านกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ คือการได้รับการสนับสนุนจากการกำหนดนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนของภาครัฐ และที่สำคัญคือการสนับสนุนจากชุมชนและครอบครัว ในประเทศจีน ธีระ สินเดชารักษ์, ศุทธิดา ชวนวัน และคมกฤช ธาราวิวัฒน์ (2558) พบว่าปัจจัยที่ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมคือ สุขภาพที่แข็งแรงของผู้สูงอายุ สถานที่ตั้งของสถานที่ทำกิจกรรมและระยะทาง และ Fu, Li & Moa (2018) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมทางสังคมกับกระบวนการคิดของผู้สูงอายุในจีน พบว่าการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน การมีส่วนร่วมในงานอดิเรกของกลุ่ม และกลุ่มเล่นกีฬา มีความสัมพันธ์กับกระบวนการคิดทั้งกลุ่มชายและหญิงที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนการทำงานอาสา

สมัครมีความสัมพันธ์กับกระบวนการคิดเฉพาะกลุ่มผู้หญิงที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมและสนับสนุนการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ

1. ครอบครัว ชุมชน ต้องให้การส่งเสริมผู้สูงอายุในการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมโดยการชี้ให้รับรู้ถึงประโยชน์ สร้างเจตคติที่ดี และช่วยเหลือ สนับสนุนในเรื่องที่เป็นความต้องการของผู้สูงอายุ

2. องค์กรระดับชุมชนต้องให้ความสำคัญกับกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ โดยจัดสรรทรัพยากรด้านต่างๆ ที่เพียงพอ จัดสรรพื้นที่สาธารณะอย่างทั่วถึงทุกชุมชน โดยคำนึงถึงการคมนาคมที่สะดวก การประสานความร่วมมือจากชุมชน ภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม พัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เหมาะสมกับบริบทของชุมชนโดยผ่านการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม และที่สำคัญประการหนึ่งคือการใช้พื้นที่หรือสถานที่ของโรงเรียนในการจัดกิจกรรมทางสังคม ซึ่งในปัจจุบันโรงเรียนมีจำนวนนักเรียนน้อยลง ควรเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุกับนักเรียน และประชากรกลุ่มวัยต่างๆ ทำกิจกรรมร่วมกัน จะเป็นการสร้างให้เกิดเจตคติที่ดีต่อผู้สูงอายุ เป็นการสานสามวัยไปด้วยกันในสังคมสูงวัย ซึ่งธีระ สินเดชารักษ์, ศุทธิดา ชวนวัน และ คมกฤช ธาราวิวัฒน์ (2558) เสนอว่า รัฐบาลควรแสดงบทบาทนำ เพื่อสร้างพื้นที่สาธารณะให้มากขึ้น โดยเฉพาะกระทรวงมหาดไทยจัดสรรพื้นที่และจัดทำโครงการต้นแบบในการส่งเสริมกิจกรรมผู้สูงอายุ โดยเน้นที่การกระจายตัวอยู่ทั่วทุกแห่งและที่สำคัญจะต้องเข้าถึงโดยเสรี

3. ภาครัฐต้องให้ความสำคัญกับกิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุ โดยกำหนดเป็นนโยบายและแผนงานที่ชัดเจน สนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอ เพื่อมุ่งให้เกิดผลลัพธ์และมีความยั่งยืนต่อไป

บทสรุป

ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มประชากรที่จะมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในสังคมสูงวัย (ageing society) ที่ประเทศไทยกำลังเผชิญในปัจจุบัน และคาดว่าในปีพ.ศ.2579 ประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอด (super aged society) เมื่อประชากรสูงอายุเพิ่มสูงถึงร้อยละ 30 ของประชากร โดยที่ผู้สูงอายุจะประสบปัญหาการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย จิตใจและสังคม เมื่อสถานการณ์ที่ผู้สูงอายุจะมีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ ในสังคมสูงวัยของประเทศไทย การจัดการเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าวที่จะทำให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ชีวิตอย่างมีศักยภาพและมีศักดิ์ศรีในสังคม กิจกรรมทางสังคมเป็นหนทางหนึ่งในการทำให้สังคมสูงวัยเป็นสังคมที่มีพลังและคุณภาพ กิจกรรมทางสังคมของผู้สูงอายุมีหลายประเภทเช่น (1) การเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มต่างๆ (2) การทำงานในลักษณะจิตอาสา (3) กิจกรรมเสริมรายได้ (4) กิจกรรมนันทนาการ (5) กิจกรรมทางศาสนา (6) กิจกรรมด้านการศึกษา และ (7) กิจกรรมการเป็นผู้ถ่ายทอดภูมิปัญญา กิจกรรมดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมผู้สูงอายุทั้งด้านสุขภาพ สังคม และเศรษฐกิจ กิจกรรมทางสังคมทำให้ผู้สูงอายุ มีศักยภาพในการเรียนรู้ดีขึ้น มีสุขภาพกายและจิตที่ดี มีระดับภูมิคุ้มกันมากขึ้น หลับอย่างมีคุณภาพและมีอายุยืนยาวขึ้น มีผลงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่พบว่ากิจกรรมทางสังคมทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความพึงพอใจในชีวิต มีสมรรถภาพทางกายและสุขภาพจิตดี ภาวะปัญหาด้านจิตใจลดลง ป้องกันภาวะสมองเสื่อม มีอายุยืนยาวขึ้น ฯลฯ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม จะต้องเริ่มตั้งแต่ครอบครัว ชุมชนที่ต้องสร้างให้ผู้สูงอายุรับรู้ถึงประโยชน์และมีเจตคติที่ดีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม องค์กรในท้องถิ่นจัดสรรพื้นที่สาธารณะ หรือสถานที่ในการทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง รวมถึงมีรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลาย และการส่งเสริมให้ประชาชนกลุ่มวัยต่างๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมกับผู้สูงอายุ และประการสำคัญคือภาครัฐต้องกำหนดเป็นนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนที่มุ่งให้เกิดผลลัพธ์และมีความยั่งยืนต่อไป ถือได้ว่ากิจกรรมทางสังคมเป็นปัจจัยที่สำคัญในการรองรับสังคมสูงวัยของประเทศไทย

References

Chaiyanan, S. (2018). *Mental health problems in the elderly*. Retrieved from https://www.thaipost.net/main/detail/3045 (in Thai)

Chokenitiniran, W. (2017). *The supportive factors toward participation in social activities of the elderly in Tokyo Japan.* Retrieved from http://www.western.ac.th/media/attachments/2017/09/13/elder3.pdf (in Thai)

Douglas, H., Georgiou, A., & Westbrook, J., (2017). *Social participation as an indicator of successful aging: An overview of concepts and their associations with health.* Retrieved from https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27712611

Foundation of Thai Gerontology Research and Development institute. (2018). *Situation of the Thai elderly 2017*. Bangkok: Duantula Printing. (in Thai)

Fu, C., Li, Z., & Moa, Z. (2018). *Association between social activities and cognitive function among the elderly in China: A cross-sectional study.* Retrieved from https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5858300/

Hayes, K. (2017). *Senior volunteers reap health benefits.* Retrieved from https://www.aarp.org/health/healthy-living/info-2017/health-benefits-volunteering-seniors-

Jitmomtree, N. (2011) . C*ontinuous day...Sustainable Happiness*. Retrieved from http://www.ns.mahidol.ac.th/english/th/ns_academic/56/11/happy.html (in Thai)

Meyer, C. (2009). Social participation of senior citizens in Pathumthani province. P*athumthani University Academic Journal, 1*(1), 92-109. (in Thai)

Mingsamorn, T. (2018). *Change in the elderly. Retrieved from* http://www.thaihealth.or.th/Content/41684.html (in Thai)

Nancy, et al. (2003). Effects of volunteering on the well-being of older adults. T*he Journals of Gerontology, 58*(3), 137-145.

National Statistical Office. (2014). *Aging population survey in Thailand*. Retrieved from http:// www.nso.go.th/sites/2014/Pages/News/2561/N10-07-61.aspx (in Thai)

Noronha, K. J. (2015). Impact of religion and spirituality on older adulthood. Journal of Religion, *Spirituality & Aging. 27*(1), 16-33.

Ponsorn, K. (2012) . Recreation activity: The alternative to heal the elderly. *Journal of Faculty of Physical Education Srinakarinwirot University, 15*(2), 1-6. (in Thai)

Runchareon, T. (2017). The study of recreation program affecting toward physical effectiveness and quality of life of the elderly in the The North East of Thailand. *Journal of Thonburi University, 11*(24), 56-64. (in Thai)

Samakran, C., & Khumsorn, S. (2016). Factors related to the elderly's participation in the activities of elderly club of Nhon yang sub-district health promotion hospital, Wungsaipoon district, Phichit province. *Proceeding of the 12th Academic Conference of Narasuen University* (pp. 758-768). Phitsanulok: Narasuen University. (in Thai)

Sewdas, R., et al. (2017). *Why older workers work beyond the retirement age: A qualitative study*. Retrieved from https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5567892/

Sindaecharak, T. Chuanwan,S., & Tarawiwat, K. (2015). *The elderly in China: The management of welfare prototype care and social activity.* Bamgkok: Thammasart University. (in Thai)

Srisoongnoen, P. (2014). *Participation in social activities of the early elderly at Bang Kruai district, Nonthaburi province.* Master of Arts in Administration and Social Development, Kasetsart University. (in Thai)

Symphony Senior Living. (2018). *The benefits of social activities for seniors.* Retrieved from https://www.symphonyseniorliving.com/blog/benefits-social-activities-seniors/

Tabet, E. R. (2016). *Activity participation and older adults' well-being.* Retrieved from https://digitalcommons.nl.edu/space/vol2/iss1/5

Promoting an Approach of English Language Coaching in Thailand
การส่งเสริมการสอนภาษาอังกฤษแบบระบบพี่เลี้ยงในประเทศไทย

David D. Perrodin and Kulchalee Thupatemee
เดวิด เพอร์โรดิน และ กุลชลี ธูปเตมีย์
Faculty of Liberal Arts, Eastern Asia University
คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Received: March 12, 2019
Revised: April 22, 2019
Accepted: April 23, 2019

Abstract

Nowadays, the establishment of English education programs in Thailand are thriving and are in constant demand among learners who have a desire to compete in the ever-growing global economic arena. Although the existing landscape of English language education at the tertiary level in Thailand has undergone tremendous changes over the past decade, the effort made in teaching and learning continues to show limited progress. This exploration has drawn upon leading primary academic documentary sources as to how incorporating innovative language coaching for the creation of an effective English learning environment in higher education institutions may assist in the promotion of proficient English learners in the Kingdom of Thailand.

Keywords: English education, language coaching, teaching approaches

บทคัดย่อ

ปัจจุบันนี้ การจัดหลักสูตรการศึกษาภาษาอังกฤษในประเทศไทยยังคงเติบโตและเป็นที่ต้องการอย่างต่อเนื่องของผู้เรียนที่ต้องการมีความสามารถที่จะแข่งขันในสนามเศรษฐกิจโลกที่เติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง ถึงแม้ว่า โครงสร้างการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ทว่าความพยายามในการเรียนการสอนยังคงมีข้อจำกัด การศึกษาในครั้งนี้ได้ค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทางเอกสารทางวิชาการเพื่อศึกษาถึงการนำนวัตกรรมระบบพี่เลี้ยงทางภาษามาทำให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนภาษาอังกฤษในระดับอุดมศึกษา จะสามารถช่วยส่งเสริมความสามารถทางภาษาอังกฤษของผู้เรียนในประเทศไทยได้อย่างไร

คำสำคัญ: การเรียนการสอนภาษาอังกฤษ, ระบบพี่เลี้ยงทางภาษา, แนวคิดทางการสอน

Introduction

English remains the lingua franca and the language of the global economy (Baker, 2012; Bowman, Burkart, & Robson, 1989; Kirkpatrick, 2012; Kaur, Young, and Kirkpatrick, 2016). Accordingly the ability to use English to fluently and accurately communicate in pertinent professional settings as a crucial component in an ever-growing competitive international trade arena is greatly valued (Baker, 2012; Bowman, Burkart, & Robson, 1989; Kato & Mynard, 2016; Kaur, Young, and Kirkpatrick, 2016; Salomaa, 2015).

Although the introduction of more modern methods of teaching English is in constant demand among both educators and learners alike (Kato & Mynard, 2016; Sanonguthai, 2014),the lack of institution of modern methods of teaching English in many tertiary language education programs has led to a deficiency in the creation of internationally competitive graduates (Bowman, Burkart, & Robson, 1989; Kaur, Young, and Kirkpatrick, 2016; Noom-Ura, 2013; Piamsai, 2017; Punthumasen, 2007). This documentary research, based on an analysis of information drawn from respected journal articles and other related documents (Ahmed, 2010; Mogalakwes, 2006), therefore aspires to examine how modern methods of language coaching may be utilized in better preparing university graduates in meeting the challenges of contending in a global marketplace (Hayes, 2010; Kongkerd, 2013; Punthumasen, 2007; Žeguniene & Karczewska, 2018; Sanonguthai, 2014).

Preparedness of Higher Education in Thailand

At present the English education system in Thailand is still yet another unfortunate example the country's longstanding exercise of adopting ideas from abroad then ineptly adapting them to suit an already archaic regional education environment (Hayes, 2010; Kaur, Young, and Kirkpatrick, 2016; Noom-ura, 2013; Sanonguthai, 2014). The challenges and obstacles associated with unqualified and inadequately trained educators, out-dated pedagogy, and poorly motivated learners are impeding and indeed disheartening the progress of English language education in Thailand (Baker, 2012; Bowman, Burkart, & Robson, 1989; Kaur, Young, and Kirkpatrick, 2016; Noom-ura, 2013; Piamsai, 2017).

Hice (2015) states that the financial growth of national economies must place a priority on the demand of well-trained university graduates as well as the general workforce to assure the financial realization of any particular nation (Žeguniene & Karczewska, 2018). Hice rationalized that one of the most significant demands for future accomplishment is a higher proficiency in English (Marginson, 2004). Hice further stated that analyzing how learning is affected by changes in a learning environment should be considered essential for the further progression of knowledge (Kato & Mynard, 2016). English education programs in Thailand are currently undergoing extensive reform, without much success due to questionable pedagogical practices, in an attempt to meet the needs of the current global demand for highly-skilled personnel (Chupradit and Baron-Gutty, 2009; Marginson, 2004; Piamsai, 2017; Sanonguthai, 2014).

The Ministry of Education of Thailand continues to strive to overcome difficulties with antiquated conventional English education programs in an effort to create a more internationally competitive population (Kaur,

Young, and Kirkpatrick, 2016; Sanonguthai, 2014). As a result, both public and private universities in Thailand had been encouraged by the government and international employers to produce graduates with more globally relevant English language skills (Teng and Sinwongsuwat, 2015; Žeguniene & Karczewska, 2018;). These universities have attempted to redefine their relevance to be more sustainable, competitive and relevant in a global context with increased exposure to programs that will foster proficiency in the English language among their graduates (Baker, 2012). Regardless, the apparent economic drive behind and the formidable competition between English graduate applicants in international business and management vocations are significantly altering the way universities decide upon the fundamental English requirements for admission (Kaur, Young, and Kirkpatrick, 2016; Marginson, 2004).

Universities in Thailand are lowering the minimal English proficiency requirements for enrolment into international English programs to attract a higher number of admissions of non-English speaking learners. Nevertheless, thousands of Thai learners choose to participate in English language learning in the United States, the United Kingdom and Australia each year and this means a significant loss of revenue for Thai institutions (Chupradit and Baron-Gutty, 2009). On the international stage, the move towards more autonomous and commercialized English language training has already been undertaken by many of Thailand's major trading partners. Innovative universities from the United States, the United Kingdom, and Australia, to name a few, have found that professional collaborations with higher education institutions in Thailand have proven to be quite lucrative (Marginson, 2004; Noom-Ura, 2013).

Until now, despite years of protest for education reform and the introduction of more modern methods of teaching English in the Kingdom of Thailand, there does not seem to be a noticeable shift in the English language education system (Hice, 2015; Kongkerd, 2013). As a result, conventional educator centered language teaching approaches have remained dominant at the tertiary level in the Thailand education system (Punthumasen, 2007).

Parab (2015) indicates that for over the past two decades there have been numerous books and journal articles universally published about the English language in general and in particular, English language teaching. Fittingly many of these manuscripts characteristically view the subject of teaching English as a second or foreign language in different ways by presenting a plethora of voices trying to liberalize current English teaching from the clutches of traditional or outdated methods (Parab, 2015).

Teaching Systems in Higher Education Institutions

Among the limitations to be found in the current teaching and learning systems, pedagogies, and philosophies within English language teaching is both the tendency and manner of attempting to passively impart or transfer knowledge from the educator to the learner (Dunlosky, Rawson, Marsh, Nathan, & Willingham, 2013; Perrodin and Thupatemee, 2018). In the majority of English learning environments within the tertiary institutions of Thailand, Behaviorist (traditional) approaches of language teaching such as the

Audio-Lingual Method, Direct Method, Grammar Translation Method, and the Structural Approach, which generally do not require active participation on the part of learners, are still being employed (Dunlosky, et. al, 2013; Hice, 2015; Kongkerd, 2013; Teng and Sinwongsuwat, 2015). Accordingly, a paradigm shift from utilizing traditional Behaviorist approaches of passive learning to incorporating Constructivist (modern, learner-centered and active learning) approaches are seen as paramount to language learning in Thailand (Morrison, 2011; T. H. Khuong, 2015; Weegar and Pacis, 2012).

The Constructivist theory was initially developed from the extensive study of cognitive development by Swiss psychologist Jean Piaget and Russian psychologist Lev Vygotsky and later built upon by American psychologist Jerome Bruner (Chapman, 2006; Dunlosky et al., 2013; Weegar and Pacis, 2012). Piaget determined, assuming an element of progression, that social interaction played a fundamental role in the development of cognition within young learners. Vygotsky (1978) insisted that social interaction played a fundamental role in the development of cognition. He relatedly established that the level of cognitive development attained when young learners engage in social behavior development was dependent upon the "zone of proximal development (ZPD)." The ZPD refers to the zone between what a learner can achieve without assistance, and what they can proximally achieve with guidance and encouragement from interaction with a superior scheme (Chapman, 2006; Dunlosky et al., 2013; Vygotsky, 1978).

Bruner, influenced by Vygotsky's work, concentrated on the role of the educator and language and instruction, in that learning is an active process in which learners construct new ideas or concepts based upon their schema (Sharma, 2014). Bruner believed that learners develop knowledge through active participation in their learning through collaboration, engagement, inquiry and problem solving (Bruner, 1975; T. H. Khuong, 2015; Morrison, 2011; Weegar and Pacis, 2012).

The general framework of the Constructivists theory tends to view learning as a search for meaning in learning that promotes the cognitive engagement and motivation of the learners by enabling them to actively participate in such a way that they "construct" new knowledge (Bruner, 1975; Chapman, 2006; Hayes, 2010; Morrison, 2011; Pitt, 2015; Sharma and Gupta, 2016). As well, Constructivist approaches tend to emphasize higher-order cognitive learning and thinking activities which aid in facilitating learning while encouraging educators to support the construction of connections between elements in order to foster new understanding among learners (Broadfoot, 2008; Bruner, 1975; Chapman, 2006; Dunlosky, et. al, 2013; Sharma and Gupta, 2016).

However, the overwhelming impression that the role of the educator in Thailand must be autocratic or authoritative in learning environments is often viewed as a more significant threat to English language learning (Hayes, 2010; Kongkerd, 2013; Teng and Sinwongsuwat, 2015). Besides, constructing new knowledge occurs by the promotion of extensive dialogue and by associating and organizing the new knowledge with the previous experiences and behavior of the learners (Bruner, 1975; Dunlosky et al., 2013; Morrison, 2011; Sharma, 2014). As a result, to better foster learning, the primary role of the educator must then become that of a "language coach".

In the role of "language coach" the educator is then better equipped to encourage the learners to analyze, evaluate and formulate their ideas, opinions, and conclusions while motivating them to create their knowledge through their personal experiences (Broadfoot, 2008; Morrison, 2011; Paling, 2014, 2017; Pitt, 2015; Sharma, 2014).

Incorporating Innovative Language Coaching

In Neurolanguage Coaching: Brain Friendly Language Learning, Rachel Paling (2017) states that in the role of language coach, the educator is able to facilitate a stronger learning or working relationship between the educator and the learners by creating a comfortable positive and nurturing environment where learners are more apt to be open to language learning (Pitt, 2015; Zeppos, 2014). The language coaching approach, therefore, involves a more active role for the learner and a more active learning setting with recurring exposure to the target language. This process is demonstrated by Rachel Paling (2017, pp.110-119) as they present a rather detailed account of a language coaching session where language patterns are conveyed through powerful coaching conversations.

Paling (2017) further asserts that a more dedicated association with and exposure to the target language is essential for a successful language learning setting (Baker, 2012); Hayes, 2010; Hice, 2015). For this reason, the educator imparting the knowledge should have both a high-functioning grammatical and theoretical awareness of the target language, and dedication to predominantly using the target language as the medium of instruction (Noom-Ura, 2013; Piamsai, 2017; Punthumasen, 2007; Teng and Sinwongsuwat, 2015).

Paling (2014) states that both the educator and the learner must have equal status in the practice of language coaching thereby negating the impression of the superiority of the teacher. Traditional (Behaviorist) language teaching approaches situate the learner in a more passive role, whereas in the more modern language coaching approach, the learner is encouraged to become much more active (Constructivist) and more responsible for their learning process (Paling, 2014, 2017; Zeppos, 2014). Paling (2014) continues that the learner assumes ownership of their language learning and the learning process, and in so doing, the learner stays engaged, motivate and values taking on the responsibility to learn the target language.

Paling (2014) conveys the differences between language teaching and language coaching, and that the development of language coaching as a distinct approach to teaching and learning in the world of ESL/EFL teaching is escalating (Zeppos, 2014). Acquiring near native-like proficiency of a target language requires as much as 10,000 hours of diligent and deliberate practice (Baron and Henry, 2010). Accordingly, language coaching tends to be adaptable, utilizing authentic conversations and dialogues, which allows the learner to reflect, then embrace and incorporate the new target language knowledge immediately into practical use (Paling, 2014, 2017; Zeppos, 2014). Therefore, in order to maximize the potential of the learner, language coaching generally utilizes components of the language learning process, such as systematic grouping and chunking information, to provide for a more efficient, effective, and prudent learning process (Paling, 2014, 2017).

Paling (2014) continues that a directional, instructive and compulsory instruction is found to a greater extent in language teaching whereas language coaching tends to assume a more flexible and adaptable process focusing on higher-order cognitive learning. Paling advocates that continuous feedback and positive acknowledgment create a remarkable learning environment while keeping the learner motivated and committed to learning the target language. Although traditional language teaching and progressive language coaching cultivate different language learning pedagogies according to Paling (2014), language coaching is able to represent a new and innovative dynamic into the field of English language teaching and learning thereby better prepare university graduates to meet the challenges of contending in a global marketplace (Noom-Ura, 2013; Piamsai, 2017; Punthumasen, 2007; Teng and Sinwongsuwat, 2015).

Conclusion

Higher educational institutions in Thailand for the past decade have been striving to produce highly proficient English speaking graduates who may become internationally competitive professionals (Chupradit & Baron-Gutty, 2009; Marginson, 2004; Piamsai, 2017; Punthumasen, 2007; Salomaa, 2015). In order for the above goal to come to fruition, developing innovative teaching approaches for the creation of an effective English learning environment in Thailand's higher education institutions should be fervently considered (Dunlosky, et. al, 2013; Hayes, 2010; Kongkerd, 2013; Noom-Ura, 2013; Piamsai, 2017; Punthumasen, 2007; Teng and Sinwongsuwat, 2015). Therefore, incorporating innovative language coaching into an effective, engaging and motivating learning environment must be further investigated in order for educational institutions in Thailand to meet and adapt to the mounting challenges of cultivating university graduates to compete in an ever-changing global marketplace (Paling, 2014, 2017; Piamsai, 2017; Zeppos, 2014).

References

Ahmed, J. (2010). Documentary research method: New dimensions. *Indus Journal of Management and Social Science, 4*(1), 1-14.

Baker, W. (2012). English as a lingua franca in Thailand: Characterisations and implications. *English in Practice, 1*(1), 18-27.

Baron, R. A., & Henry, R.A. (2010). How entrepreneurs acquire the capacity to excel: Insights from research on expert performance. *Strategic Entrepreneurship Journal, 4*(1), 49–65.

Bowman, B., Burkart, G., & Robson, B. (1989). *TEFL/TESL, teaching English as a foreign or second language*. Washington, DC: Peace Corps, Information Collection and Exchange.

Broadfoot, M. (2008). Constructing cognition: Ethan remmel. *American Scientist, 96*(1), 80-81.

Bruner, J. S. (1975) From communication to language: A psychological perspective. *Cognition, 3*(3), 255-287.

Chapman, S. (2006). *Thinking about language: Theories of English*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Chupradit, S., & Baron-Gutty, A. (2009). *Education, economy, and identity: Ten years of educational reform in Thailand.* Bangkok: Institut de recherche sur l'Asie du Sud-Est contemporaine.

Dunlosky, J., Rawson, K. A., Marsh, E. J., Nathan, M. J., & Willingham, D. T. (2013). Improving students' learning with effective learning techniques. *Psychological Science in the Public Interest, 14*(1), 4–58.

Hayes, D. (2010). Language learning, teaching, and educational reform in rural Thailand: An English teacher's perspective. *Asia Pacific Journal of Education, 30*(3), 305–319.

Hice, C. (2015). *English education in Thailand and Singapore: Differences in English education, use and identity.* Retrieved from https://pdxscholar.library.pdx.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1370&context=honorstheses

Kato, S., & Mynard, J. (2016). *Reflective dialogue advising in language learning.* New York: Routledge, Taylor & Francis Group.

Kaur, A., Young, D., & Kirkpatrick, R. (2016). English education policy in Thailand: Why the poor results? In Robert, K. (Ed.), *English language education policy in Asia*. (pp. 345- 361). Bangkok: Springer International.

Kirkpatrick, A. (2012). Teaching English as a lingua franca in ASEAN: Maintaining linguistic and cultural diversity. *Proceeding of the 2012 International Conference on Cultural and Linguistic Diversity in ASEAN,* Suan Dusit Rajabhat Unversity, Bangkok, Thailand, 17-25.

Kongkerd, W. (2013). Teaching English in the era of English used as a lingua franca in Thailand. *Executive Journal, 33*(4), 3-12.

Marginson, S. (2004). Competition and markets in higher education: A 'glonacal' analysis. *Policy Futures in Education, 2*(2), 175-244.

Mogalakwes, M. (2006). The use of documentary research methods in social research. *African Sociological Review, 10*(1), 221-230.

Morrison, B. (2011). *Independent language learning: Building on experience, seeking new perspectives.* Hong Kong: Hong Kong University.

Noom-Ura, S. (2013). English-teaching problems in Thailand and Thai educators' professional development needs. *English Language Teaching, 6*(11), 139-147.

Paling, R. W. (2014). The differences between language teaching and language coaching. *International Multidisciplinary Research Journal, 2*(6), 13-19.

Paling, R. (2017). *Neurolanguage coaching: Brain friendly language learning.* Gloucester: The Choir.

Parab, V. V. (2015). Innovative techniques, methods & trends in English language teaching. *IOSR Journal of Humanities & Social Science, 20*(6-1), 40-44.

Perrodin, D., & Thupatemee, K. (2018). Globalization of English education: The case of Eastern Asia University, Thailand. *SIKKHA Journal of Education, 5*(2), 45-58.

Piamsai, C. (2017). An investigation of Thai learners' needs of English language use for intensive English course development. *Pasaa Paritat Journal, 32*(1), 63-97.

Pitt, T. J. (2015). Coaching language: A key to student learning. *Journal of Pedagogic Development, 5*(2), 17-18.

Punthumasen, P. (2007). *International program for Educator education: An approach to tackling problems of English education in Thailand*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/265992796_International_Program_for_Teacher_Education_An_Approach_to_Tackling_Problems_of_English_Education_in_Thailand

Salomaa, R. (2015). Expatriate coaching: Factors impacting coaching success. *Journal of Global Mobility: The Home of Expatriate Management Research, 3*(3), 216-243.

Sanonguthai, S. (2014). Ready or not? The state of Thai schools in response to the ASEAN English language policy. *Thammasat Review, 16*(2), 128-142.

Sharma, H. & Gupta, P. (2016). Constructivist approach for teaching English: Making sense of paradigm shift from the traditional approach. International *Journal of Science and Research (IJSR), 5*(10), 788-792.

Sharma, R. (2014). Constructivism-an approach to enhance participatory teaching learning. *Gyanodaya, 7*(2), 12.

Teng, B., & Sinwongsuwat, K. (2015). Teaching and learning English in Thailand and the integration of conversation analysis (CA) into the classroom. *English Language Teaching, 8*(3), 13-23.

T. H. Khuong, C. (2015). Teaching English grammar communicatively: Theories, principles, and implications in English teaching in Vietnam. *International Journal of English Language Teaching, 2*(2), 68-76.

Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Cambridge, MA: Harvard University.

Weegar, D., & Pacis, D. (2012). *A Comparison of two theories of learning – Behaviorism and constructivism as applied to face-to-face and online learning*. Retrieved from https://www.g-casa.com/conferences/manila/papers/Weegar.pdf

Žeguniene, V., & Karczewska, M. (2018). Global and innovative tools in English language learning: Strengths or threats? Society, integration, education. *Proceedings of the International Scientific Conference* (pp. 580-593). Rzekne: Rezeknes Tehnologiju akademija

Zeppos, D. (2014). Profiling neurolanguage coaches worldwide – A case study. *World Journal of Education, 4*(6), 26-41.

มุมมองของผู้สอนชาวจีนที่มีต่อปัญหาทางด้านการเรียนภาษาจีน ทั้ง 4 ทักษะ ของผู้เรียนชาวไทยและวิธีการแก้ไขปัญหา กรณีศึกษา นักศึกษาสาขาวิชาจีนศึกษา มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Perspectives of Chinese Language Instructor on Thai Students' Problems with 4 Chinese Language Learning Skills: A Case study of Students Majoring in Chinese Studies at Eastern Asia University

เด็ง จินยู และ วิภาพรรณ ขุนบุญจันทร์
Deng Jingyou and Wiphaphan Khunboonchan
คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Faculty of Liberal Arts, Eastern Asia University
Received: December 12, 2018
Revised: January 25, 2019
Accepted: January 29, 2019

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายปัญหาที่พบในการเรียนภาษาจีนของผู้เรียนชาวไทยในมุมมองของผู้สอนที่เป็นเจ้าของภาษา จากประสบการณ์การสอนภาษาจีนให้แก่ผู้เรียนชาวไทย โดยมีกรณีศึกษาคือ นักศึกษาสาขาวิชาจีนศึกษา มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ซึ่งอาศัยจากการวิเคราะห์ปัญหาการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา ด้านทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ทั้ง ๔ ด้านมาสรุปรวบรวมและวิเคราะห์ปัญหา พร้อมทั้งนำเสนอวิธีแก้ไขที่เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนทั้งในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียน เพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการเรียนภาษาจีนของนักศึกษา และส่งเสริมวิธีการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ ในการพัฒนาทักษะทั้ง 4 ด้านของการการสอนภาษาจีน เพื่อเป็นแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการจัดเรียนการสอนต่อไป

คำสำคัญ: ปัญหาในการเรียนภาษาจีน, ผู้เรียนชาวไทย, ภาษาจีน, ทักษะด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน

Abstract

The purpose of this academic article, a case study of teaching Chinese to Thai students, is to describe Chinese language learning problems of Thai students. This analysis is from the native teacher's perspective after examining the listening, speaking, reading and writing skills of Thai students who are majoring in Chinese studies in Eastern Asia University. It was found that all skills are not developed as effectively as expected. Therefore, gathering relevant information and the right problems for analysis is important in order to reach the solution of those educational problems.

Keywords: Chinese learning problems, Thai students, Chinese language, listening, speaking, reading and writing skills

บทนำ

ถึงแม้ว่าในปัจจุบันมีครูอาสาสมัครชาวจีนและอาจารย์ชาวจีนที่ประจำอยู่ในประเทศไทยจำนวนมาก แต่การเรียนภาษาจีนของคนไทยกลับยังมีความก้าวหน้าที่ยังเห็นได้ไม่ชัด ซึ่งในทักษะฟัง พูด อ่าน เขียน มีผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจำนวนมากเพื่อหาวิธีการแก้ไขในปัญหาที่พบจากทักษะทางการเรียนภาษาจีน ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ธรรมชาติของการเรียนภาษาในบริบทที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้มีผลลัพธ์ด้านการเรียนที่แตกต่างกัน โดยการจัดการเรียนการสอน ณ สถานที่ใดที่หนึ่ง จะมีความเหมาะสมหรือสอดคล้องกับอีกสถานที่หนึ่งหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับการศึกษาและวิเคราะห์บริบทของตนเอง เนื่องด้วยแต่ละที่มีการพบปัญหาที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นวิธีการแก้ไขปัญหาจึงควรปรับให้เหมาะสมกับตนเอง หรืออาจจะมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการแก้ไขที่แตกต่างกัน บทความนี้ ผู้เขียนได้นำมาจากประสบการณ์การสอนภาษาจีนให้แก่ผู้เรียนชาวไทย เป็นเวลา ๑๐ กว่าปี ณ สถาบันแห่งนี้ โดยศึกษาจากทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน ทั้งสี่ด้านมาอธิบายและนำเสนอแนวทางการแก้ปัญหาที่พบในมุมมองของอาจารย์ชาวต่างชาติ

ปัญหาที่พบในการเรียนภาษาจีน ของนักศึกษาสาขาวิชาจีนศึกษา มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

1. ทักษะด้านการฟัง

1.1 ปัญหาที่พบในทักษะด้านการฟัง

ไม่ว่าจะในภาษาใด ทักษะทางด้านการฟัง นับว่าเป็นพื้นฐานสำคัญของการเรียนภาษา ซึ่งการจะพัฒนาทักษะด้านการพูด อ่านและเขียน ได้อย่างดีนั้น ทักษะด้านการฟังเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของการเรียนภาษาจีนก็ว่าได้ ดังนั้นการฟังจึงเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการเรียนภาษาจีน (Sun Jing, 2008) ซึ่งผู้เขียนมีประสบการณ์ในการจัดการเรียนการสอนให้แก่ผู้เรียนชาวไทย โดยเฉพาะนักศึกษาสาขาวิชาจีนศึกษา มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย และพบว่าผู้เรียนชาวไทยมักมีทักษะการฟังไม่ดีนัก อีกทั้งจากการประเมินวัดผล การฟังของนักศึกษาหลายรุ่นแล้ว พบว่าส่วนใหญ่จะมีปัญหาการฟัง เป็นจุดเริ่มต้นของปัญหาทั้งหมด ซึ่งจากการสังเกตนักศึกษาในวิชาเอก รวมถึงนักศึกษาในวิชาเลือก นักศึกษาส่วนใหญ่ยังขาดความมั่นใจในการอธิบายจากสิ่งที่ตนเองได้ฟัง ซึ่งนักศึกษายังขาดความมั่นใจว่าสิ่งที่ตนเองฟังนั้นจะตรงกับสิ่งที่เข้าใจหรือไม่ จึงเป็นปัญหาที่ทำให้การเรียนภาษาจีนไม่ได้มีพัฒนาการสูงขึ้นเท่าที่ควร โดยทักษะการฟังในมุมมองของผู้สอนภาษาจีนนั้น ทักษะสำคัญด้านการฟังสามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับ ได้แก่ (1) การฟังในระดับพื้นฐาน(ฟังให้ชัดแยกแยะคำได้ชัดเจน) (2) ความเข้าใจจากการฟัง (เข้าใจความหมาย สิ่งที่สื่อ) (Sun Jing, 2008)

จากประสบการณ์การสอนภาษาจีนให้แก่ผู้เรียนชาวไทย เหตุผลที่ทำให้เกิดปัญหาด้านการฟังนั้นมาจากภาษาที่ใช้ในการบรรยายหรือจัดการเรียนการสอน คืออาจารย์ส่วนใหญ่มักจะใช้ภาษาไทยในการอธิบายและจัดการเรียนการสอนที่ใช้ภาษาไทยเป็นหลัก ทำให้นักศึกษาไม่เกิดการพัฒนาทางทักษะทางการฟังได้ดีเท่าที่ควร ทำให้มีโอกาสในการฟังภาษาจีนได้น้อย (Chen Ji Yun, 2006) ซึ่งจากสิ่งที่พบในงานวิจัยอื่นๆ และปัญหาที่พบในการจัดการเรียนการสอนในกรณีศึกษานั้นมีแนวปัญหาที่แตกต่างกันไม่มากนัก และปัญหาคือในภาษาจีนมักมีคำศัพท์จำนวนมากที่มีคำพ้องเสียง เช่นคำว่า 常(cháng)常(cháng) และ 长(cháng)长(cháng) และคำพ้องรูป รวมถึงมีคำศัพท์ที่เสียงใกล้เคียงกัน แต่ต่างกันตรงอวัยวะที่ใช้ในการออกเสียง เช่นคำว่า 是(shì) และ 四(sì) ทำให้ผู้เรียนเกิดความสับสนในเวลาเรียน (Sun Jing, 2008) ซึ่งในกรณีศึกษาก็พบปัญหาเช่นเดียวกันสำหรับผู้เรียนภาษาจีนเป็นภาษาที่สอง ในคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทริ์นเอเชีย และปัญหาที่ 3 คือปัญหาด้านเวลาที่ใช้ฝึกฟังค่อนข้างน้อยและโอกาสที่ใช้ภาษาจีนกับคนจีนเจ้าของภาษา ที่ไม่ใช่อาจารย์ค่อนข้างน้อย อาทิเช่น การสร้างโอกาสพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนกับนักศึกษาชาวจีน ทำให้โอกาสในการฝึกทักษะทางการฟังมีเพียงในชั้นเรียนเท่านั้น ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาทักษะด้านการฟังของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

1.2 วิธีการแก้ไขปัญหาด้านทักษะการฟังของนักศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหา ในทุกปีสถาบันขงจื่อได้จัดอบรมภาษาจีนให้แก่อาจารย์ที่สอน

ภาษาจีนในประเทศไทย เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนของอาจารย์ที่สอนภาษาจีน รวมถึงพัฒนามาตรฐานในการออกเสียงภาษาจีนกลางอย่างถูกต้องชัดเจน โดยอาจารย์แต่ละท่านควรได้รับการเข้าฝึกอบรมทักษะดังกล่าว อีกทั้งจากประสบการณ์ในการสอนรายวิชาทักษะการฟังภาษาจีนของผู้เขียนแล้วพบว่า ควรสร้างบรรยากาศในการฟังภาษาจีนจากสื่อที่หลากหลาย เช่น ในขั้นต้นควรเริ่มฟังจากแผ่นซีดีภาษาจีนของบทเรียน เพื่อให้เกิดทักษะในการฟังภาษาจีนกลางจากสำเนียงที่ถูกต้อง และนักศึกษายังสามารถเทียบดูตัวอักษรในบทเรียนระหว่างการฟังได้อีกด้วย ในขั้นถัดไปก็ควรเน้นการฟังจากสื่อโดยรอบเช่น ข่าวจากสถานีโทรทัศน์ของจีน ภาพยนตร์สั้นๆ รวมถึงแนวทางของ ผู้สอนควรนำสอนโดยการพูดให้ผู้เรียนฟังซ้ำอีก เพื่อให้ผู้เรียนได้คุ้นเคยกับภาษาจีนในหลากหลายเสียง และควรสร้างแรงบันดาลใจจากเพลงจีน เพื่อให้นักศึกษาคุ้นเคยหรือสร้างความชื่นชอบ เพราะเมื่อนักศึกษาชื่นชอบโดยส่วนตัวแล้วจะทำให้เกิดแรงกระตุ้นในการฝึกฟัง ฝึกร้องตาม เกิดความสนใจในภาษาจีนมากขึ้น และหากเป็นไปได้ควรจัดการเรียนการสอนโดยอาจารย์ชาวจีน หรือเจ้าของภาษาได้มาสนทนาหน้าชั้นเรียนให้แก่ผู้เรียนได้ฟัง เพื่อส่งเสริมทักษะการฟังจากบทสนทนาที่ใช้จริงโดยเจ้าของภาษานั่นเอง

เพื่อหลีกเลี่ยงความคลาดเคลื่อนจากการฟังคำหรือประโยคที่พ้องเสียง ในเวลาสอนคำเหล่านั้นให้แก่นักศึกษา ควรจะใช้กับประโยคหรือคำนามที่เหมาะสมกับคำเหล่านั้นๆ และอธิบายให้ผู้เรียนฟังเพื่อให้เกิดความเข้าใจจากบริบท เป็นส่วนช่วย เช่น คำว่า 常常(cháng cháng) ควรใช้ประโยคในการสอนว่า “我常常去玩的 ‘常常’”(Wǒ cháng cháng qù wán de cháng cháng)”。 และ “长长地头发的长长”(Cháng cháng de tóu fà de cháng cháng) เพื่อให้เห็นความแตกต่างระหว่างบริบทของประโยคที่ใช้กับคำศัพท์ที่พ้องเสียงเหล่านั้น อีกทั้งคำศัพท์ที่ใช้อวัยวะในการออกเสียงที่แตกต่างกันและไม่คุ้นชินในภาษาไทย เช่น การม้วนลิ้นของคำว่า “是(shì)”กับคำว่า “四(sì)”ที่ไม่มีการม้วนลิ้น ตัวอย่างเช่น “我是中国人的是”(Wǒ shì zhōng guó rén de shì)” และคำว่า 四(sì) ที่แปลว่า เป็น กับคำว่า “一(yī), 二(èr)、三(sān)、四(sì)”的(de)“四(sì)” ที่แปลว่า สี่ ซึ่งการยกตัวอย่างจากประโยคหลายๆตัวอย่างเหล่านี้มาเปรียบเทียบ จะทำนักศึกษาคุ้นเคย ให้รู้ความหมายของคำ จดจำคำศัพท์และช่วยฝึกทักษะการแยกเสียงคำศัพท์ในประเภทเหล่านั้นนได้อย่างดียิ่งขึ้น

นอกเหนือจากนี้ ควรให้มีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับทักษะการฟังให้มากขึ้นนอกชั้นเรียน อาทิเช่น การจัดชมรมภาษาจีน โดยในกิจกรรมนี้ควรให้มีอาจารย์ชาวจีนเข้าร่วม หรือหากเป็นไปได้ควรเชิญให้มีคนจีนเข้ามาร่วมในชมรม หรือเปิดโอกาสให้มีชาวจีนเข้ามาใช้ภาษาจีนในกิจกรรมของหลักสูตรหรือรายวิชาต่างๆ เพื่อสร้างความคุ้นเคยต่อการฝึกฟังภาษาจีน เสริมสร้างทักษะการฟังจากเจ้าของภาษาให้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งการจัดอบรมให้แก่อาจารย์ในสาขาวิชาจีนศึกษาเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะการฟังภาษาจีนให้แก่นักศึกษา โดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้จากอาจารย์ชาวจีน และเจ้าของภาษาจีนโดยตรง เพื่อนำความรู้ไปเสริมสร้างทักษะการฟังบูรณาการเข้าสู่รายวิชาต่างๆ เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างสอดคล้องกัน หรือจัดให้มีการเข้าร่วมฟังกิจกรรมที่จัดโดยใช้ภาษาจีน เช่น การประกวดแข่งขันในภาคส่วนต่างๆ หรือสัมมนาที่ใช้ภาษาจีนเป็นหลักที่จัดขึ้นในประเทศไทย เพื่อฝึกทักษะการฟังนอกชั้นเรียนและเสริมสร้างประสบการณ์ในการเรียนรู้ตลอดชีวิต

2. ทักษะด้านการพูด

2.1 ปัญหาที่พบในทักษะด้านการพูด

การเรียนภาษาจีนในประเทศไทยส่วนใหญ่นักศึกษาไทยที่เรียนภาษาจีนจะไม่ค่อยมีโอกาสในการฝึกทักษะด้านการพูด ไม่ว่าจะอยู่ในชั้นเรียนหรือนอกเวลาเรียน ซึ่งส่วนใหญ่บริบทของสภาพแวดล้อมส่งผลให้นักศึกษาใช้ภาษาไทยในชีวิตประจำวัน เช่น การถามคำถามเกี่ยวกับภาษาจีน หรือการทักทายอาจารย์ต่างๆ ก็มักใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร (Chen Ji Yun, 2006) ซึ่งจะเป็นอุปสรรคที่ขัดขวางการใช้ภาษาจีน และปัญหาอีกหนึ่งสิ่ง คือ ขาดความมั่นใจในการพูดของนักศึกษา(Zhou Yi Ming, 2013) ที่มีความกลัวในการพูด ซึ่งมักมีความกลัวที่จะพูดออกเสียงผิด พูดไม่ชัด หรือใช้เสียงวรรณยุกต์ที่ผิดทำให้ความหมายผิดเพี้ยนไป

2.2 วิธีการแก้ไขปัญหาด้านทักษะการพูดของนักศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

(1) ทางด้านการออกเสียง ควรให้มีการเปรียบเทียบวิธีการออกเสียงระหว่างภาษาไทยและจีน อธิบายว่าการออกเสียงของพินอิน โดยใช้อวัยวะในการออกเสียงมีความแตกต่างหรือเหมือนกันอย่างไร เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจรากฐานของการออกเสียงตัวพินอินนั้นๆ ว่าจะต้องออกเสียงอย่างไรจึงจะชัดเจน ซึ่งควรให้ภาพประกอบในการอธิบาย ที่สำคัญคือ การมุ่งเน้นในรายวิชาทักษะการฟังและพูดของหลักสูตร ที่ควรจัดให้มีอาจารย์ทั้งชาวไทยและชาวจีนเป็นอาจารย์สอนร่วมกัน แต่ควรให้อาจารย์ที่เป็นเจ้าของภาษาจีนเป็นอาจารย์หลักในรายวิชา

(2) ด้านความมั่นใจ ควรสร้างโอกาสให้แก่ผู้เรียนได้มีความมั่นใจยิ่งขึ้น เช่น ในชั้นเรียน ควรใช้การจัดการเรียนการสอนแบบบทบาทสมมุติ ได้มีการใช้ภาษาหน้าชั้นเรียนมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น การเล่าเรื่องสั้นในภาษาจีน การท่องบทเรียนเพื่อฝึกฝนการพูดที่ถูกสำเนียง หรือการจัดการเรียนนอกชั้นเรียน จัดโครงการทัศนศึกษาสถานที่ต่างๆ ที่จะสามารถบูรณาการในรายวิชาเช่น วิชาภาษาจีนเพื่อมัคคุเทศก์ รายวิชาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับจีน และรายวิชาภาษาจีนสำหรับอุตสาหกรรมการบริการฯ ที่จะสามารถฝึกให้นักศึกษาได้ส่งเสริมทักษะด้านการพูดนอกชั้นเรียนมากขึ้นอีกด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องจัดหาสถานที่ที่เหมาะสมกับรายวิชา เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรายวิชาและเสริมสร้างทักษะด้านการพูดภาษาจีน

(3) ด้านกิจกรรมเสริมเพื่อสร้างบรรยากาศในการพูดภาษาจีน ทางหลักสูตรควรมีกิจกรรมเสริมเพื่อให้นักศึกษาคุ้นชินกับคำศัพท์ที่มีเสียงแตกต่างกัน หรือจัดกิจกรรมให้นักศึกษาได้ใช้ภาษาจีนในการพูดคุย แลกเปลี่ยนสัมมนา รวมถึงการเปิดโอกาสให้อาจารย์และนักศึกษาได้ใช้ภาษาจีนในการถามตอบให้เป็นประจำสม่ำเสมอ อีกทั้งสนับสนุนให้นักศึกษาได้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีการประกวดแข่งขันชิงรางวัลต่างๆทั้งภายในและนอกสถานที่ เช่น การประกวดร้องเพลง หรือเล่านิทานต่างๆ เพื่อให้นักศึกษามีความกล้าแสดงออก กล้าใช้ภาษาจีนในการพูดมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้แล้วยังมีข้อเสนอแนะให้นักศึกษากับอาจารย์บังคับใช้ภาษาจีนในการทักทายเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ และอาจารย์จะต้องเป็นตัวอย่างในการนำพูดภาษาจีน สร้างบรรยากาศในสาขาวิชา ให้ทุกคนไม่ว่าจะเป็นอาจารย์หรือนักศึกษาต้องใช้ภาษาจีนอยู่ตลอดเวลา รวมถึงการจัดสรรคะแนนวัดผลสำหรับรายวิชาต่างๆ ควรมีการวัดผลเพิ่มในส่วนของคะแนนเก็บด้านการใช้ภาษาจีนของนักศึกษา โดยสังเกตจากความสม่ำเสมอในการใช้ภาษาจีนนอกชั้นเรียน

3. ทักษะด้านการอ่าน

3.1 ปัญหาที่พบในทักษะด้านการอ่าน

การอ่านเป็นทักษะที่สำคัญอย่างยิ่งในการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยเฉพาะความสำคัญของทักษะด้านนี้นับว่าเป็นสิ่งที่ผู้เรียนเป็นขั้นตอนระดับที่ผู้อ่านจะสามารถตีความหมายจากรูปตัวอักษรแต่ละตัวอักษรได้และอ่านเนื้อความโดยรวมได้ จับใจความสำคัญได้ (He Yi Wei, 2016) ซึ่งในกลุ่มนักศึกษาสาขาจีน ศึกษามีสามารถอ่านได้ในระดับที่สามารถสื่อสารได้ในระดับพื้นฐาน สื่อสารได้อย่างเข้าใจ เนื่องจากจากประสบการณ์ที่พบ การอ่านของนักศึกษาสามารถอ่านอักษรจีนแต่ละตัวอักษรได้ แต่เมื่อพิจารณาความหมายของประโยคโดยรวม พบว่านักศึกษายังขาดทักษะด้านการจดจำความหมายของตัวอักษรเมื่อใช้ในบริบทที่แตกต่างออกไป เนื่องจากเนื้อหาในหนังสือประกอบการเรียนมีขอบเขตของศัพท์และประโยคที่ค่อนข้างแคบและเฉพาะด้าน ดังนั้น เมื่อให้นักศึกษาได้ฝึกอ่านในสื่ออื่นๆ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับบทเรียนในหนังสือแล้ว พบว่านักศึกษาจะไม่ค่อยเข้าใจในเนื้อหาเท่าที่ควร และไม่มั่นใจในการตีความหมายจากสิ่งที่ได้อ่านว่าเข้าใจตรงกับเนื้อหาที่แท้จริงหรือไม่ อีกทั้งนักศึกษายึดติดกับการอ่านเพื่อแปลคำศัพท์ให้ถูกต้องทุกคำ ทำให้เกิดความล่าช้าและสะดุดในการอ่าน

3.2 วิธีการแก้ไขปัญหาด้านทักษะการอ่านของนักศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

สำหรับการแก้ไขปัญหาคือ นอกเหนือจากการจำ เรียนรู้และเข้าใจคำศัพท์ ประโยคและบทเรียนที่เรียนแล้ว ซึ่งจากประสบการณ์ของผู้เขียนได้แนะแนวทางคือ อาจารย์ควรให้นักศึกษาได้มีโอกาสอ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ นอกชั้นเรียน โดยทั้งแนะนำเป็นทางเลือกให้แก่นักศึกษาและกำหนดภาระงานเพื่ออ่านนอกชั้นเรียน เพิ่มความรู้ความสามารถด้านการอ่าน ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Wu Xiao Ying & Ai Jun Ting, 2009) สำหรับข้อแนะนำคือ อาจารย์ในสาขาวิชาควรให้คำแนะนำนักศึกษาถึงแนวทางหรือสื่อที่เหมาะสม และช่องทางในการหาสื่อสิ่ง

พิมพ์ของจีน เช่น ในเว็บไซต์ Baidu สำหรับค้นหาความรู้พื้นฐาน ฐานความรู้ CNKI ในการสืบค้นบทความวิชาการต่างๆ หรือแนะนำนักศึกษาให้สืบค้นหนังสือในห้องสมุดของมหาวิทยาลัย อีกทั้งกำหนดภาระงานทั้งงานเดี่ยวและงานกลุ่ม เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ หรือข่าวในเว็บไซต์ แล้วให้สรุปเนื้อหาความเข้าใจจากการอ่านของแต่ละบุคคลแล้วมานำเสนอในชั้นเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการอ่าน และความสม่ำเสมอของการอ่าน ที่จะช่วยกระตุ้นให้นักศึกษาต้องฝึกพัฒนาการอ่านนอกชั้นเรียน และยังส่งผลที่ดีต่อทักษะทางด้านการอ่านและพูดในเวลาเดียวกันได้อีกด้วย

ในด้านการจัดการเรียนการสอน โดยเฉพาะในรายวิชาการอ่านภาษาจีน นอกจากการสอนตามหนังสือในบทเรียนแล้ว ยังควรนำเนื้อหาอื่น ๆ นอกชั้นเรียนมาเสริม และทางที่ดีควรให้มีรูปภาพประกอบความเข้าใจ และควรหาแนวทางการสอนให้ผู้เรียนสามารถอ่านจับใจความสำคัญของบทความนั้นๆ โดยไม่จำเป็นต้องเข้าใจทุกตัวอักษร และกำหนดภาระงานการอ่านเพื่อจับใจความ ทั้งในบทเรียนและนอกชั้นเรียนให้มีจำนวนชิ้นงานมากยิ่งขึ้น และอาจารย์ให้ข้อแนะนำสำหรับการอ่านในงานชิ้นต่อๆ ไป เพื่อที่จะพัฒนาทักษะด้านการอ่านให้ดียิ่งขึ้น

4. ทักษะด้านการเขียน

4.1 ปัญหาที่พบในทักษะด้านการเขียน

ปัญหาด้านการเขียนที่พบจากผู้เรียนชาวไทยส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องของไวยากรณ์ เนื่องจากไวยากรณ์ไทยและจีนมีความใกล้เคียงกันในส่วนของรูปแบบประโยคหลัก คือ ประธานตามด้วยกริยาแล้วจึงตามด้วยกรรม (S+V+O) ซึ่งถ้าหากให้ผู้เรียนส่วนใหญ่แต่งประโยคประเภทนี้ที่มีลำดับการเขียนเหมือนภาษาไทย (Zhu Hua and Zeng Zhao Cong, 2012) พบว่าผู้เรียนส่วนใหญ่จะทำได้ถูกต้อง และมีจำนวนข้อผิดพลาดที่น้อย เช่น ภาษาไทยคือ “ฉันกินข้าว” ภาษาจีนคือ “我吃饭”(wǒ chī fàn) เรียงได้ตรงตัวเช่นเดียวกัน แต่เมื่อกำหนดให้เขียนในส่วนขยายแล้วนั้น การวางส่วนขยายในภาษาไทยมีความแตกต่างจากภาษาจีน ทำให้พบปัญหาด้านความผิดพลาดในการใช้ภาษา ที่เห็นได้ชัดคือ ปัญหาเรื่องการวางลำดับของคำขยายที่เรียงผิดพลาด เช่น ในภาษาไทยส่วนขยายคำนามจะอยู่หลังคำหลัก ในภาษาจีนส่วนขยายคำนามจะอยู่ก่อนคำหลัก ตัวอย่างเช่น ภาษาไทย “แม่ของฉัน” ซึ่งในภาษาจีนการเรียงลำดับคำที่ถูกต้องคือ “我的妈妈” (wǒ de mā mā) หรือ “ฉันของแม่นั่นเอง ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่จะได้รับอิทธิพลจากภาษาไทยมาสู่การใช้ภาษาจีน ทำให้เกิดความผิดพลาดด้านไวยากรณ์การเขียน

ปัญหาด้านการเขียนส่วนขยายภาคแสดงกับส่วนเสริม โดยส่วนขยายภาคแสดงระหว่างภาษาไทยและภาษาจีนไม่ได้เหมือนกันทั้งหมด ในภาษาไทยบางส่วนจะวางก่อนคำกริยาบางส่วนวางหลังคำกริยา เช่นเรื่องของเวลาในภาษาไทยจะนำส่วนขยายไว้หลังกริยา ส่วนภาษาจีนจะวางไว้ก่อนคำกริยา เช่น ประโยคในภาษาไทยคือ “ฉันเข้าเรียนบ่ายสาม” มีความหมายเหมือนกับ “ฉันบ่ายสามเข้าเรียน” แต่ในภาษาจีนจะต้องพูดว่า “ฉันบ่ายสามเข้าเรียน” “我下午三点上课” (Wǒ xià wǔ sān diǎn shàng kè) เพียงเท่านั้นจะวางไว้ในตำแหน่งหน้าประธานหรือหลังประธานหน้าภาคแสดงได้เพียงเท่านั้น ไม่สามารถวางไว้หลังภาคแสดงได้เหมือนในภาษาไทย

นอกจากนี้ยังมีไวยากรณ์ที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด คือเรื่องของคำวิเคษณ์ เช่น ในภาษาไทยคำวิเศษณ์จะอยู่หลังคำคุณศัพท์ แต่ในภาษาจีนคำวิเศษณ์จะอยู่หน้าคำคุณศัพท์ ตัวอย่างเช่น ในภาษาไทยเขียนว่ากับข้าวนี้อร่อยมาก แต่ในภาษาจีนคือจะนำคำว่า “มาก” อยู่หน้าคำคุณศัพท์ คือจะเขียนเป็น “นี้กับข้าวมากอร่อย” “这道菜很好吃”(Zhè dào cài hěn hǎo chī) และยังพบปัญหาการใช้ไวยากรณ์ภาษาจีนที่ได้รับอิทธิพลจากการใช้ภาษาไทยของนักศึกษาบ่อยครั้งอีกด้วย

ปัญหาทางด้านการเขียนที่พบ อันดับรองลงมา เป็นเรื่องวิธีการใช้คำศัพท์ที่มีความหมายใกล้เคียงแต่ตัวอักษรที่เขียนกับวิธีการใช้ไม่เหมือนกัน เช่น คำว่า “学生(xué shēng)—同学(tong xué) (นักเรียน/เพื่อนนักเรียน) 不(bù)—没有(méi yǒu) (ไม่/ไม่ได้), 饭(fàn)—菜(cài) (ข้าว/กับข้าว), 很(hěn)—多(duō) มาก/เยอะ)” ทำให้ผู้เรียนเกิดปัญหาในการเขียนเรียงความ จะใช้คำศัพท์ผิดหรือใช้คำทับซ้อนที่ผิดพลาด เช่น การใช้ประโยคในภาษาจีนที่ว่า ”ฉันคือนักเรียนคนหนึ่ง” จะใช้ได้แค่ว่า “我是个学生” (Wǒ shì gè xué shēng)” คำว่า “同学(tong xué)”จึงไม่สามารถใช้แทนที่กันได้ เนื่องจากผิดไวยากรณ์ และทำให้

ความหมายแตกต่างออกไป

นอกเหนือจากนี้ยังมีความหมายของคำที่แม้ว่าภาษาไทยและจีนจะใช้ในบริบทแบบเดียวกัน แปลเหมือนกัน คือ "不(bù)/没(méi)有(yǒu)" ที่แปลว่า ไม่กับไม่ได้ ในคำว่า不(bù) = ไม่ ในภาษาไทยมีความหมายเชิงปฏิเสธ ไม่ยินยอม ส่วนคำว่า 没有(méiyǒu)=ไม่ได้ ในภาษาไทยมีความหมายถึงสิ่งที่ยังไม่ได้เกิดขึ้น แต่ไม่ได้แสดงความหมายว่ายินยอมหรือไม่ยินยอม ดังนั้นถึงแม้ว่าสองคำนี้ในบริบทไทยและจีนมีความเหมือนกัน นักศึกษาเข้าใจความหมาย แต่นักศึกษาไม่เข้าใจวิธีการใช้ ดังนั้นทำให้เกิดความผิดพลาดในการเขียนประโยคภาษาจีนอยู่บ่อยๆ

ปัญหาทางด้านการเขียนที่พบ อันดับสามส่วนใหญ่เป็นเรื่อง ลำดับขีดของตัวอักษรจีน เพราะว่าการเขียนภาษาไทย เริ่มเขียนจากส่วนหัวของตัวอักษร และเขียนจากสระหรือพยัญชนะที่อยู่ด้านหน้าก่อน คืออาศัยการสะกดคำ และตัวอักษรส่วนใหญ่เป็นการเขียนลำดับเส้นเดียว แต่ในตัวอักษรจีนจำเป็นต้องเขียนเป็นลำดับขีด และมีกฎเกณฑ์ในการเขียนตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่นักศึกษาได้รับอิทธิพลจากการเขียนภาษาไทย ทำให้เขียนลำดับขีดในภาษาจีนไม่ถูกต้อง อีกทั้งยังพบปัญหาที่นักศึกษาเขียนอักษรจีนอย่างไม่ระมัดระวัง ทำให้อักษรไม่ถูกต้อง และเปลี่ยนเป็นความหมายอื่น ๆ หรือไม่ใช่อักษรจีนที่มีอยู่เลยก็ได้ เช่นคำว่า "天(tiān)" นักศึกษามักเขียนเป็นคำว่า "夫(fū)"ซึ่งความหมายจะเปลี่ยนไป หรือคำว่า "未(wèi)"และ"末(mò)"ความหมายก็เปลี่ยนแปลง หรือคำว่า "人(rén)"และ"入(rù)"ที่พบบ่อยจากประสบการณ์ของผู้เขียน

ปัญหาอันดับถัดมาที่พบในทักษะการเขียนภาษาจีนของนักศึกษา คือเรื่องเครื่องหมายวรรคตอน ซึ่งพบบ่อยในเรื่องการเขียนของนักศึกษา คือเรื่องเครื่องหมายวรรคตอนเพื่อแบ่งประโยคและจบประโยค ซึ่งในภาษาไทยไม่มีรูปแบบการเขียนประเภทนี้ แต่ในภาษาจีน ถ้าหากยังไม่จบประโยคหรือเนื้อหายังไม่ชัดเจน ต้องใช้เครื่องหมายจุลภาคต่อท้าย "，" และถ้าจบประโยคแล้วโดยส่วนมากจะใช้เครื่องหมายจุด "。" วางลงท้าย ซึ่งปัญหาที่พบบ่อยคือนักศึกษามักจะไม่ใส่เครื่องหมายเหล่านี้ ทำให้ยากต่อการแยกประโยคและไม่เข้าใจความหมายที่เขียนสื่อออกมา

4.2 วิธีการสำหรับการแก้ไขปัญหาในด้านทักษะการเขียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

แนวทางการแก้ไขปัญหาที่ผู้เขียนได้นำมาใช้กับนักศึกษาและพบว่ามีผลการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้นนั้นคือจุดมุ่งหมายหลักของการเขียนบทความวิชาการในครั้งนี้ โดยในเรื่องของความผิดพลาดทางไวยากรณ์ วิธีการแก้ไขคือ ควรยกตัวอย่างหลากหลายเพื่อเป็นตัวอย่างเปรียบเทียบ และให้ฝึกเขียนประโยคตามรูปแบบไวยากรณ์ที่ถูกต้อง เพื่อเข้าใจในจุดเหมือนและจุดต่างระหว่างไวยากรณ์ไทยจีน (Zhu Hua and Zeng Zhao Cong, 2012) ซึ่งจากการสอนที่มุ่งเน้นการฝึกฝนผ่านแบบฝึกหัดประเภทแก้ไขประโยคให้ถูกต้องโดยคงไว้ซึ่งความหมายเดิม 改错句(gǎi cuò jù) รวมถึงแบบฝึกหัดด้านไวยากรณ์ประเภทอื่นๆด้วย อาทิเช่น การให้ตัวอย่างวลี ประโยค บทความที่มีข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์จีน เพื่อหาจุดผิดพลาดในงานชิ้นนั้นๆ และรู้จักปรับแก้ตามไวยากรณ์จีนที่ถูกต้อง และสิ่งสำคัญคือ ต้องเฉลยคำตอบที่ถูกและให้คำอธิบายทันทีที่พบข้อผิดพลาดแก่นักศึกษา เพื่อสร้างความคุ้นเคยตั้งแต่แรกเริ่มของการใช้ไวยากรณ์ที่ถูกต้องเป็นรากฐานที่ดีของการเรียนรู้โครงสร้างไวยากรณ์จีนต่อไป

สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องการใช้คำศัพท์ที่มีความหมายใกล้เคียงอย่างผิดพลาด โดยแนวทางการจัดการ ผู้เขียนแนะนำว่า ควรจะให้นำตัวอย่างที่มีคำศัพท์มีความหมายใกล้เคียงกันทั้งคู่ มาฝึกอ่านและเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่าง ใช้แบบฝึกหัดที่เน้นการเลือกใช้คำศัพท์ โดยพิจารณาจากบริบทรอบข้าง เพื่อให้นักศึกษาคุ้นชินกับศัพท์ที่จะเหมาะสมกับสถานการณ์เหล่านั้น

ในเรื่องปัญหาเรื่องลำดับขีดอักษรจีน พบว่าแนวทางการแก้ไขที่มีประสิทธิภาพคือ ให้นักศึกษาออกมาเขียนลำดับขีดหน้าชั้นเรียน และอาจารย์ให้คำเฉลยในทันทีหากนักศึกษาเขียนผิด รวมทั้งอาจารย์ควรใช้กระดานดำในการเขียนลำดับขีด เพื่อเป็นตัวอย่างให้แก่นักศึกษา ส่วนด้านการเขียนที่มีเทคโนโลยีปัจจุบันใช้การพิมพ์ตัวอักษรจะทำให้ผู้เรียนไม่เห็นลำดับขีดอย่างชัดเจน

ในปัญหาด้านการเขียนเครื่องหมายวรรคตอน ควรให้นักศึกษาทำแบบฝึกหัด เขียนประโยคสั้นๆ ที่มีเครื่องหมายวรรคตอนให้ถูกต้องเป็นประจำ เพื่อให้

นักศึกษาคุ้นเคยในเวลาที่จะต้องเขียนประโยคภาษาจีน และอาจารย์ควรมอบหมายภาระงานให้ฝึกเขียนอย่างสม่ำเสมอทั้งประโยคและบทความและคอยตรวจสอบรูปแบบการเขียนที่ถูกต้อง ตรงตามรูปแบบงานเขียนภาษาจีน

สรุป

ปัจจุบันการเรียนภาษาจีน นับว่าเป็นสิ่งสำคัญและเป็นภาษาที่สำคัญไม่น้อยไปกว่าภาษาอังกฤษ ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาที่เรียนภาษาจีนจากมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย หรือนักศึกษาในสถาบันการศึกษาอื่นๆ ก็คงจะพบปัญหาที่ใกล้เคียงกัน คืออยู่ในขอบเขตของทักษะด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน โดยสำหรับนักศึกษาไทย ไวยากรณ์จีน การออกเสียง และการเขียนอักษรจีน นับว่าเป็นจุดที่ยากของการเรียน ดังนั้นภารกิจของคณาจารย์ในการเตรียมการสอนควรมีการวัดประเมินความสามารถของนักศึกษาทางด้านภาษาจีนพื้นฐาน ทั้งทางด้านการฟัง พูด อ่านและเขียน โดยนำปัญหาด้านทักษะภาษาจีนที่พบเห็นเป็นประจำและเป็นปัญหาร่วมกันของนักศึกษาจำนวนมากมากำหนดแนวทางแก้ไข หรือป้องกันให้ตรงจุด เพื่อให้สามารถจัดการเรียนการสอนได้อย่างเหมาะสม มีวิธีการสอนที่หลากหลาย สามารถเลือกวิธีที่เหมาะสมกับผู้เรียน ทั้งนี้ส่วนสำคัญของการเรียนภาษาให้ได้ผลดีนั้น คือต้องสร้างบรรยายกาศในการเรียนภาษา การไปแลกเปลี่ยนที่ต่างประเทศ ดังเช่นในมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชียสาขาวิชาจีนศึกษา ได้มีความร่วมมือระหว่างประเทศ ในการแลกเปลี่ยนนักศึกษาไทยและไต้หวัน ทำให้เป็นสิ่งสำคัญในการเรียนภาษา คือมีสภาพบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการเรียน สร้างความชอบในการเรียนภาษาจีน เพื่อให้ผู้เรียนได้รู้สึกว่าการเรียนภาษาจีนเป็นการเรียนที่มีความสุข เกิดประสิทธิผลเป็นผู้มีความสามารถทางด้านภาษาจีนที่แท้จริงและเป็นบุคลากรที่ดีต่อชุมชนและสังคมต่อไป

References

Chen Ji Yun. (2006). The current situation of Chinese teaching in Thailand. *Chinese Teaching in the World, 6*(3), 128-132. (in Chinese)

He Yi Wei. (2016). Investigation and analysis of case of Chinese reading methods. *Overseas Chinese Education, 16*(5), 682-688. (in Chinese)

Sun Jing. (2008). Thoughts on the Chinese teaching of Thai students. *Read and Write Periodical, 6*(2), 41-41. (in Chinese)

Wu Xiao Ying & Ai Jun Ying. (2009). An investigation and analysis of the Thai students learning Chinese in China. *Journal of Yuxi Normal University, 25*(6), 47-50. (in Chinese)

Zhu Hua & Zemg Zhao Cong. (2012). An analysis of some Chinese word order errors by Thai students and the relevant teaching strategies. *Journal of Yuxi Normal University (Teaching and Research on Chinese as a Foreign Language Edition), 8*(6), 78-84. (in Chinese)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่: บทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้อง
Modern Human Resource Management: Stakeholder Changing Roles

อุทัยวรรณ พงษ์บริบูรณ์
Uthaiwan Pongboriboon
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Faculty of Nursing, Eastern Asia University
Received: June 18, 2018
Revised: July 31, 2018
Accepted: August 2, 2018

บทคัดย่อ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ เป็นการบริหารที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลก ในอดีตการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบเดิมมีความแข็งตัว ขาดความยืดหยุ่น เป็นการบริหารตามลำดับขั้น เน้นกระบวนการจัดการ การบริหารเป็นแบบรวมศูนย์ ได้นำมาสู่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ โดยการใช้กลยุทธ์ และการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการบริหารงาน เป็นการบริหารที่คำนึงถึงปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์การ ซึ่งส่งผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การต้องมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนบทบาทในการดำเนินงานให้สอดคล้อง โดยมีประเด็นการปรับเปลี่ยนทักษะ ความรู้ และความสามารถที่สำคัญ 5 ประเด็น คือ (1) กลยุทธ์ (2) กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (3) การวัดผลการปฏิบัติงาน (4) การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับเทคโนโลยีและนวัตกรรม และ (5) สมรรถนะของผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยการปรับเปลี่ยนขึ้นกับตัวของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งการยอมรับและเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้รับการพัฒนาศักยภาพ และการเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมกับการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การ

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่, การปรับเปลี่ยนบทบาท

Abstract

Modern human resource management is changing. Formerly, human resource management was inflexible, sequential, and focused on management processes and centralized management. These concepts changed to modern human resource management that uses strategy and participation of stakeholders for management procedure. And, it considers internal and external conditions. These changes affect the stakeholders in human resources management, so they must change their role for them. The changing points about skill, knowledge and ability include 5 issues, such as (1) strategy (2) strategic human resource management (3) measuring human resource performance (4) human resource management technology and innovation (5) competency of human resource managers. Stakeholders have accepted the fact that they can depend only on themselves when dealing with their changing roles given the opportunity for potential development and opportunities to get involved with organizational strategy.

Keywords: modern human resource management, stakeholders changing roles

บทนำ

การบริหารจัดการนับเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การหรือหน่วยงาน ให้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการ เป็นการบริหารในส่วนของ "มนุษย์" ซึ่งเป็นทรัพยากรหลักในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ขององค์การ แต่จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของโลก เกิดความท้าทายต่อการบริหารงานในมิติต่างๆ เช่น การตอบสนองต่อโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี หรือการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น (Bohlander & Snell, 2010, pp. 2-5) สภาพการบริหารงานในอดีตที่เป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ที่รับผิดชอบแต่เพียงอย่างเดียว สามารถสร้างหรือตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพได้แค่เฉพาะภายในองค์การเท่านั้น มีความแข็งตัว ขาดความยืดหยุ่น เป็นการบริหารตามลำดับขั้น เน้นกระบวนการจัดการ การบริหารเป็นแบบรวมศูนย์ในงานกิจกรรม ซึ่งในภาพรวมแล้วการบริหารจัดการในลักษณะดังกล่าวจึงเป็นเพียงงานบริการและงานธุรการ แต่ปัจจุบันแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในลักษณะเช่นนี้ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารขององค์การที่รับผลจากการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของโลกยุคโลกไร้พรมแดน ส่งผลให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดำเนินการ ปรับเปลี่ยนเป็นการบริหารที่เน้นในลักษณะการจัดการเชิงกลยุทธ์ สร้างความสอดคล้องกับการบริหารจัดการโดยรวมขององค์การ และสอดคล้องกับสภาพการณ์ของสังคมโดยรวม (Santora & Bozer, 2015, p. 245) เป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ ซึ่งผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์และผู้เกี่ยวข้อง ควรให้ความตระหนักและความสนใจต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับบทบาทการปฏิบัติหน้าที่บริหารทรัพยากรมนุษย์โดยตรง (วโรดม แก้วโกมินทวงษ์, 2557, น. 105) เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคคล (recruitment and selection) การบริหารค่าตอบแทน (compensation and benefit) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (performance management system) การวางแผนทางด้านทรัพยากรมนุษย์ (human resource planning) กฎหมายแรงงานและสหภาพ (labor law and union) การฝึกอบรมและพัฒนา (training and development) การพัฒนาองค์การ (organization development) การวางแผนความก้าวหน้าทางอาชีพ (career planning and succession) การออกแบบงาน (job design) หรือ เทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพยากรมนุษย์ (human resource technology)

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ต้องมีการปรับเปลี่ยนบทบาทหรือพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อให้มีความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่สอดคล้องกับแนวทางการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สามารถนำพาองค์การของตนเองให้ดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนด

สำหรับประเทศไทยนอกจากการเปลี่ยนแปลงการบริหารทรัพยากรมนุษย์จากลักษณะดั้งเดิม สู่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่แล้ว การที่รัฐบาลได้กำหนดนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เพื่อปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจที่ใช้การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม (สุนทร ทองกำเนิด, 2560, น. 3) ส่งผลให้องค์การต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม ต้องมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับแนวนโยบาย และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็ยังเป็นกลไกสำคัญส่วนหนึ่งในการพัฒนาเพื่อขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวด้วย

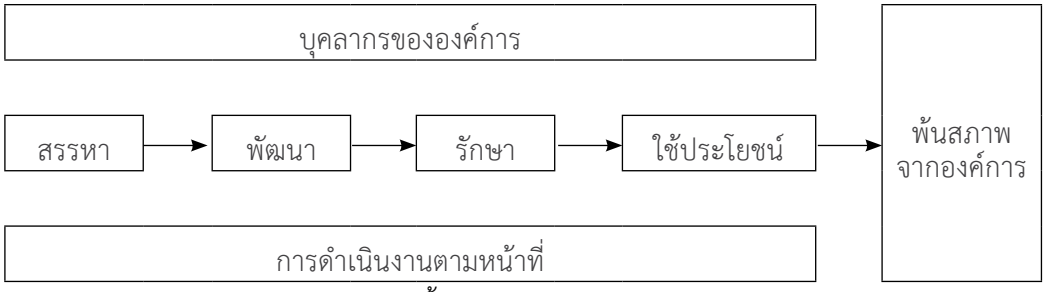
ดังนั้นถ้าจะให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันขององค์การต่างๆ สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และสอดรับกับนโยบายในการบริหารประเทศของรัฐบาล การปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์และผู้เกี่ยวข้องจึงเป็นสิ่งจำเป็น บทความนี้ต้องการชี้ให้เห็นถึงความสำคัญในการที่

ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์และผู้เกี่ยวข้อง ปรับเปลี่ยนบทบาทการทำหน้าที่ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยการนำเสนอให้เห็นการเปลี่ยนแปลงจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ตลอดจนปัจจัยในด้านนโยบายของชาติที่มาเกี่ยวข้อง และแนวทางการปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้เกี่ยวข้อง

การบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นหนึ่งในการบริหารทรัพยากรหลักของการบริหารหลักที่ยอมรับกันโดยทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย 4M's ได้แก่ มนุษย์ (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) และการจัดการ (management) ซึ่งแต่เดิมในองค์การจะถูกเรียกว่า "การบริหารงานบุคคล (personnel management)" ต่อมามีผู้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้หลากหลาย ตามแต่ละช่วงของการวิวัฒนาการของสังคม แต่สามารถสรุปโดยรวมได้ว่า หมายถึง นโยบาย การปฏิบัติที่เกี่ยวกับบุคคลในการดำเนินงานขององค์การ การบริหารความสัมพันธ์ในการจ้างงาน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์ในการทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ประกอบด้วยการสรรหาผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์การ การพัฒนา บำรุงรักษา เพิ่มพูนความรู้ความสามารถหรือศักยภาพ ดูแลสุขภาพกายและจิตที่ดีในการปฏิบัติงาน และมีความพร้อมต่อการดำรงชีวิตในสังคมภายหลังการเลิกจ้าง (วาสนา ศรีอัครลาภ และ จิราวรรณ คงคล้าย, 2559, น. 330; ศักดิพันธ์ ตันวิมลรัตน์, 2557, น. 848; จำแลง แสงจันทร์, 2547, น. 13)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์แต่เดิมดังภาพ 1 นั้น จะเน้นที่การปฏิบัติงานประจำตามหน้าที่ เน้นกระบวนการจัดการ เป็นเพียงกลไกในการสรรหา พัฒนา รักษา และใช้ประโยชน์จากบุคลากรขององค์การจนพ้นสภาพ โดยมิได้มีการพิจารณาว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะส่งผลต่อองค์การในภาพรวมอย่างไร องค์การมีความต้องการหรือไม่ และมีความสัมพันธ์กับภารกิจหรือเป้าหมายขององค์การอย่างไร สิ่งที่เกิดขึ้นดังกล่าวส่งผลให้องค์การไม่สามารถวัดผลการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ทั้งในด้านการเจริญเติบโตขององค์การ หรือการถดถอยขององค์การ และเมื่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมของโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้วย (ตรีนวลนุช กองผาพา, 2552, น. 8) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้จะสอดคล้องกับการบริหารในภาพรวมขององค์การด้วย ซึ่งในปัจจุบันการบริหารองค์การจะเป็นการบริหารตามกลยุทธ์ในการดำเนินงาน โดยทุกฝ่ายในองค์การก็จะมีการบริหารตามกลยุทธ์ที่มีความสอดคล้องกันทั้งองค์การ รวมทั้งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วย ดังนั้นจึงส่งผลให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบเดิมปรับเปลี่ยนเป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ ดังภาพ 2

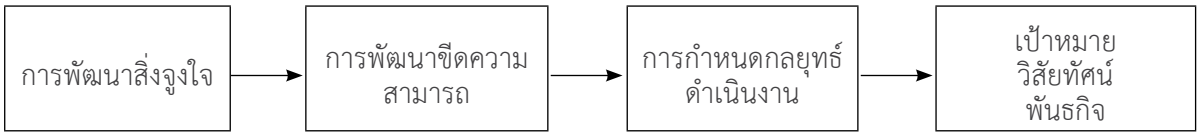


ภาพ 1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบดั้งเดิม

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ดังแสดงในภาพที่ 2 จะให้ความสำคัญกับมนุษย์ โดยถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์การ ซึ่งมนุษย์จะเป็นกลไกที่จะทำให้องค์การเกิดความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาได้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ควรมีบทบาทในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การ (organizational strategy) และจะต้องนำกลยุทธ์ขององค์การที่ได้และมีความเกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ มากำหนดเป็นกลยุทธ์ในทุกภารกิจของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (strategic human resource management) รวมทั้งการดำเนินการเพื่อให้บุคลากรขององค์การสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายตามที่มี

การกำหนดไว้ในกลยุทธ์ ด้วยการมีและใช้ระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน (measuring HR performance) มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (modern technology) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และตัวผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์เองนั้น ก็จะต้องเป็นผู้ที่มีสมรรถนะ (competency) ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เพียงพอต่อการบริหาร เพื่อนำพาองค์การให้สามารถบรรลุผลตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ (เกื้อจิตร ชีระกาญจน์, 2557, น. 335)



ภาพ 2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่มีความแตกต่างจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบดั้งเดิม ดังตาราง 1 ซึ่งเป็นการเน้นในส่วนของหน้าที่ (function) เป็นหลัก และแต่ละหน้าที่จะมีการดำเนินงานที่เป็นอิสระต่อกัน แต่การบริหารยุคใหม่ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นผู้อำนวยการฝ่ายทุกคนจะเป็นส่วนหนึ่งของคณะผู้บริหาร และจากเดิมที่ประธานหรือผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้กำหนดกลยุทธ์ขององค์การ ซึ่งเมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วจึงจะมอบหมายให้ผู้บริหารในระดับรองลงไปที่รับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์รับไปดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์การต่อไป เช่น การเพิ่ม-ลดบุคลากร เป็นต้น แต่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ การกำหนดกลยุทธ์ในลักษณะเดิมไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานขององค์การในปัจจุบัน ที่จะต้องตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและโลกในปัจจุบัน ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้ ดังนั้นในการกำหนดกลยุทธ์ในปัจจุบันรวมถึงในอนาคตผู้บริหารทุกฝ่ายขององค์การจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การด้วย (เกื้อจิตร ชีระกาญจน์, 2557, น. 325) และนำกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการในฝ่ายของตน โดยในส่วนของกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ได้รับผลจากกลยุทธ์ในระดับองค์การนั้น เป็นการใช้เพื่อการดึงดูด (attract) พัฒนา (develop) และธำรงรักษา (maintain) ทรัพยากรมนุษย์ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง (high-performing workforce) และมุ่งสู่ความเป็นเลิศขององค์การ รวมทั้งผสมผสานความต้องการความก้าวหน้าและการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับเป้าหมาย

สำหรับประเทศไทยนั้น ลักษณะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้มีการพัฒนาไปพร้อมๆ กับการพัฒนาประเทศ ตามกระแสของการพัฒนาในยุคโลกาภิวัตน์ โดยการเปลี่ยนแปลงในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่นั้นเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงในช่วงปี พ.ศ. 2543 เป็นต้นมา (ตรีนวลนุช กองผาพา, 2552, น. 22) เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เริ่มจากภาคธุรกิจข้ามชาติและแพร่หลายเป็นวงกว้างสู่ภาคธุรกิจภายในประเทศและภาครัฐในเวลาต่อมา ซึ่งการแพร่หลายที่เกิดขึ้นนี้เป็นผลจากความสำเร็จของการนำแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่มาใช้ภายในหน่วยงานและมีการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในลักษณะดังกล่าวอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน (เกื้อจิตร ชีระกาญจน์, 2557, น. 327-328)

ความแตกต่างระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบดั้งเดิมและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่นั้น ได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างในประเด็นสำคัญระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ ซึ่งสอดคล้องกับนักวิชาการของไทยอีกหลายท่าน (จำแลง แสงจันทร์, 2547, น.11-13; ปริญญา หรุ่นโพธิ์, ธีระวัฒน์ จันทึก และ พิทักษ์ ศิริวงศ์, 2560, น. 298-299) สามารถสรุปได้ดังตาราง 1

ตาราง 1

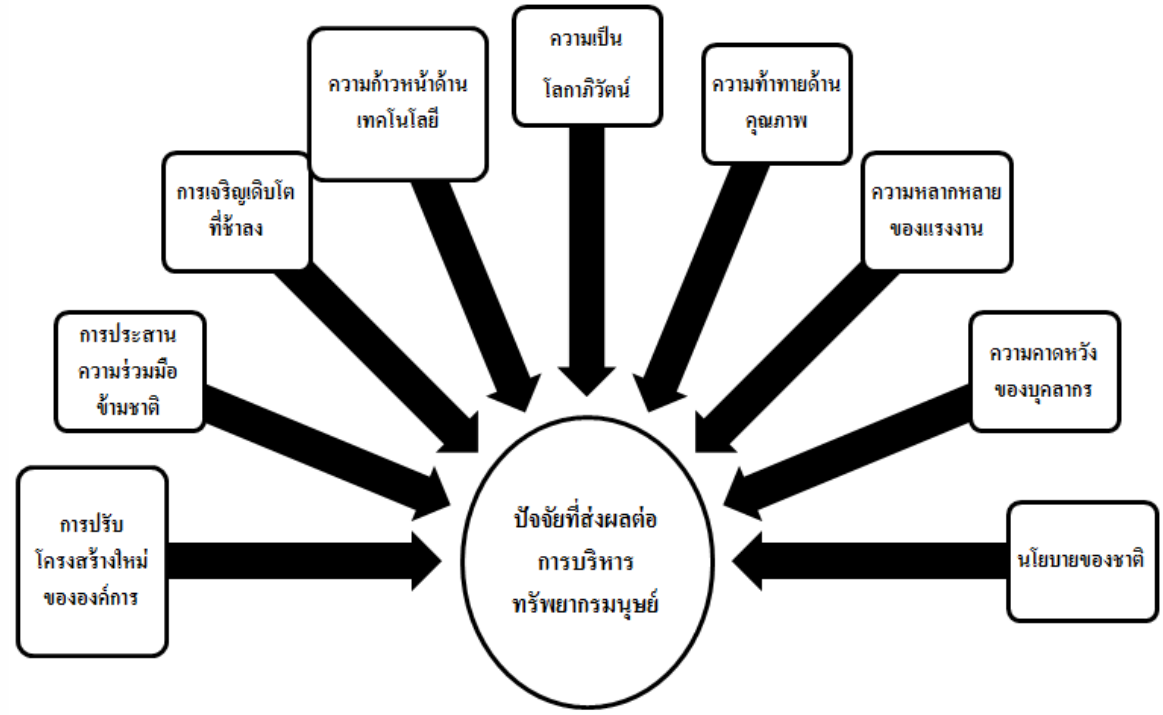
ความแตกต่างระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบดั้งเดิมและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่

ประเด็น	การบริหารทรัพยากรมนุษย์	
	แบบดั้งเดิม	ยุคใหม่
การวางแผนและการกำหนดกลยุทธ์	มีส่วนร่วมในการวางแผนระดับปฏิบัติการเท่านั้น	มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ขององค์การ และการกำหนดภารกิจการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
อำนาจ	ผู้บริหารมีสถานภาพและมีอำนาจระดับกลาง ส่วนตำแหน่งระดับสูงคือผู้อำนวยการฝ่าย	ผู้บริหารระดับสูงด้านนี้มีสถานภาพและอำนาจในระดับสูง ตำแหน่งสูงสุดมักถูกเรียกว่า รองประธานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
ขอบเขตของภารกิจ	ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบุคลากรระดับปฏิบัติการ	เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกคนตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงผู้บริหาร
การตัดสินใจ	มีส่วนร่วมในการตัดสินใจระดับปฏิบัติการ	มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์
การบูรณาการกับภารกิจอื่น ๆ ขององค์การ	ภารกิจของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตอบสนองต่อภารกิจอื่นในระดับต่ำ	ภารกิจด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตอบสนองต่อภารกิจด้านอื่นๆ ขององค์การในระดับสูง
การประสานงาน	แต่ละกิจกรรมดำเนินการอย่างอิสระไม่สัมพันธ์กัน	ทุกกิจกรรมหลักมีการประสานงานกัน
การควบคุม	เป็นผู้ถูกควบคุม	เป็นการควบคุมตนเอง
การแก้ไขปัญหา	เน้นการแก้ปัญหาตามสถานการณ์	เน้นการป้องกัน เป็นการทำงานเชิงรุก
การวางแผน	วางแผนระยะสั้น	วางแผนระยะยาว
บทบาทหน้าที่	มีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่จำกัด	มีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่หลากหลาย
รูปแบบการบริหาร	มีรูปแบบการบริหารงานขนาดใหญ่ หลากหลายขั้นตอน	มีรูปแบบการบริหารงานที่กระชับ คล่องตัว
การดูแลสิทธิของบุคลากร	ไม่คำนึงถึงสิทธิของบุคลากร	คำนึงถึงสิทธิของบุคลากร

ที่มา. จาก "การพัฒนารูปแบบการบริหารงานทรัพยากรบุคคล มุ่งสู่ความเป็นหุ้นส่วนทางกลยุทธ์ ขององค์การไม่แสวงหาผลกำไร" โดย ปริญญา หรุ่นโพธิ์, ธีระวัฒน์ จันทึก และ พิทักษ์ ศิริวงศ์, 2560, *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 11*(3), 296-311.

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของโลกในยุคไร้พรมแดน โดยเป็นปัจจัยทั้งภายนอกและภายในที่สร้างความท้าทายต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549, น. 29-31; Santora & Bozer, 2015, p. 245; Figurska, 2017, p. 23) ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญสามารถสรุปได้ ดังนี้ (1) การปรับโครงสร้างใหม่ขององค์การ (2) การประสานความร่วมมือข้ามชาติ (3) การเจริญเติบโตที่ช้าลง (4) ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี (5) ความเป็นโลกาภิวัตน์ (6) ความท้าทายด้านคุณภาพ (7) ความหลากหลายของแรงงาน (8) ความคาดหวังของบุคลากร และ (9) นโยบายของประเทศ ปัจจัยเหล่านี้เป็นเงื่อนไขสำคัญส่งผลให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวทาง โดยนำการดำเนินงานด้านกลยุทธ์เข้า

มาเกี่ยวข้องมากขึ้น ดังภาพ 3



ภาพ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ที่มา. จาก *รัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิดและทฤษฎี*, โดย สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549, กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.

การปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่

การทำหน้าที่บริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารในยุคของการเปลี่ยนผ่านจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบเดิม สู่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ที่เน้นการบริหารเชิงกลยุทธ์ เน้นการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม และการบริการระดับสูง ซึ่งแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบดั้งเดิมไม่สามารถตอบสนองการดำเนินงานในปัจจุบันได้ เมื่อประกอบกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่จะใช้ในการขับเคลื่อนประเทศตามแนวนโยบายของประเทศไทยในยุคปัจจุบัน อันได้แก่ ประเทศไทย 4.0 (อากาศ พัฒนเรืองไล, 2560, น. 128; สุนทร ทองกำเนิด, 2560, น. 4) โดยรัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านแรงงานไว้ 4 ระยะ (เริ่มจากการสร้างกำลังคนที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล (productive manpower) สู่แรงงานที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมทันสมัย (innovative workforce) มีความคิดสร้างสรรค์และทักษะด้านการวิจัยและพัฒนา (creative workforce) จนถึงยุคสังคมการทำงานแห่งปัญญา (brain power) การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านแรงงานตามแนวนโยบายนี้ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกลยุทธ์ให้มากขึ้น มีความสามารถในการปรับตัว มีความรู้ในกิจกรรมการดำเนินงานขององค์การ และที่สำคัญ คือ การเข้าไปมีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดกลยุทธ์ (Santora & Bozer, 2015, p. 246) ตามแนวทางของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่

ดังนั้นเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถดำเนินการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การที่ตนเองมีส่วนเกี่ยวข้อง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ มีทักษะและความสามารถตามแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ในเรื่องดังต่อไปนี้ (Dessler, 2012, p. 11; Ulrich, Younger, Brockbank & Ulrich 2012, p. 221; Wang & Wei, 2012, pp. 12-16, ปริญญา หรุ่นโพธิ์, ธีระวัฒน์ จันทึก และ พิทักษ์ ศิริวงศ์, 2560, น. 301)

1. กลยุทธ์ (strategy) โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับการ

บริหารทรัพยากรมนุษย์ จะต้องมีบทบาทเข้าไปมีส่วนร่วมกับแผนกลยุทธ์ขององค์การใน 3 ระดับ ประกอบด้วย (1) แผนกลยุทธ์ระดับองค์การ (corporate strategy) (2) แผนกลยุทธ์ระดับการแข่งขัน (competitive strategy) และ (3) แผนกลยุทธ์ระดับหน้าที่ (functional strategy)

2. กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (strategic human resource management) ซึ่งจากบทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน การกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นการสร้างนโยบายและวิธีปฏิบัติทางด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างเสริมสมรรถนะและพฤติกรรมการปฏิบัติงานให้สอดคล้องและตรงตามเป้าหมายขององค์การ ตามกลยุทธ์ที่ได้ร่วมกันกำหนดขององค์การ

3. การวัดผลการปฏิบัติงาน (measuring human resource performance) เป็นการวัดและประเมินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการสร้างคุณค่าให้กับองค์การว่ามีมากน้อยเพียงใด และคุณค่าที่เพิ่มขึ้นนั้นนำไปสู่การได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงในการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์การ

4. การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับเทคโนโลยีและนวัตกรรม (human resource management and technology/innovation) ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมาย และเป็นไปตามกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่กำหนดไว้ขององค์การ การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาบูรณาการกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบที่หลากหลาย ในแต่ละขั้นตอนของการบริหาร จะเป็นการช่วยสร้างเสริมประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งในปัจจุบันได้มีการนำมาใช้ใน 4 แนวทางด้วยกัน คือ (1) การบริการตนเอง (self service) (2) การเป็นศูนย์กลางการรับโทรศัพท์ (call center) (3) การปรับปรุงผลผลิต (productivity improvement) และ (4) การจ้างงานจากภายนอก (out sourcing) นอกเหนือจากการนำไปใช้ใน 4 แนวทางข้างต้นนี้แล้ว การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจทำให้ในอนาคตมีการนำไปใช้ในแนวทางอื่นๆ เพิ่มมากขึ้นก็ได้

5. สมรรถนะของผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ (competency of human resource manager) จะต้องมีสมรรถนะหลักสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ (1) สมรรถนะด้านความรู้ (knowledge) (2) สมรรถนะด้านทักษะ (skill) และ (3) สมรรถนะด้านความสามารถ

ทักษะ ความรู้ และความสามารถดังกล่าวเป็นแนวทางหลักที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นการบริหารในยุคใหม่ จะต้องปรับเปลี่ยนตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะและความสามารถ ซึ่งการปรับเปลี่ยนอาจใช้การพัฒนาศักยภาพในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ความท้าทายในการปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ตอบสนองเป้าหมายขององค์การ สังคม และประเทศชาติ ได้นั้น นอกจากความรู้ ทักษะและความสามารถทั้ง 5 ด้านข้างต้นแล้ว อีกส่วนหนึ่งผู้บริหารสูงสุดต้องส่งเสริมหรือเปิดโอกาสให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์การได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การอย่างแท้จริง เปิดโอกาสให้สามารถนำศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้อย่างเต็มที่

นอกจากแนวทางในการปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารทรัพยากรมนุษย์แล้ว ผู้เชี่ยวชาญในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้มีความเห็นสอดคล้องเกี่ยวกับทิศทางบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ (ตรีนวลนุช กองผาพา, 2552, น. 148-149; Wang & Wei, 2012, p. 35) ดังนี้

1. บทบาทผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหาร คือ การมีบทบาทนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่รู้ลึก รู้จริง และเป็นนักปฏิบัติมืออาชีพ

2. บทบาทผู้สนับสนุนองค์การและบุคลากรขององค์การ คือ การเป็นผู้ช่วยพัฒนาสมรรถนะ ความสามารถ และความยึดมั่นผูกพันระหว่างทรัพยากรมนุษย์กับองค์การ การบริหารจัดการให้บุคลากรขององค์การเกิดความรัก ความผูกพัน และอุทิศตนให้กับองค์การ หรือไม่เป็นปฏิปักษ์กับองค์การ

3. บทบาทผู้ให้คำปรึกษาและผู้ประเมินผล ในการให้คำปรึกษานั้น ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการรักษาผลประโยชน์ของทุกฝ่าย และการเป็นที่ปรึกษาให้กับทุกระดับในองค์การ การเป็นนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะต้องทำหน้าที่ในการบริหารเพื่อสร้างความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ ซึ่งจะ

ต้องมีการประเมินและวิเคราะห์หาข้อมูลสนับสนุน เพื่อให้ได้วิธีการบริหารจัดการที่เหมาะสมมากที่สุด

4. บทบาทผู้นำ หรือผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยความเป็นผู้นำของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องทำหน้าที่ประสานความร่วมมือกับผู้บริหารระดับสูงในการกำหนดกลยุทธ์ และการพัฒนาสู่ระบบการจัดการที่ดี

5. บทบาทหุ้นส่วนเชิงกลยุทธ์ และผู้ปฏิบัติตามกลยุทธ์ เป็นบทบาทที่นักบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในองค์การ และลักษณะการดำเนินงานขององค์การ รวมทั้งความเคลื่อนไหวและความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์การตลอดเวลา นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ต้องสามารถกำหนดกลยุทธ์และวางแผนให้ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ (vision) พันธกิจ (mission) และเป้าหมาย (goal) ขององค์การได้อย่างถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางกลยุทธ์ขององค์การร่วมกับผู้บริหารระดับสูง

6. บทบาทผู้สร้าง โดยนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ควรจะมีบทบาทของผู้สร้างในลักษณะดังนี้

6.1 ผู้สร้างคุณค่าให้แก่องค์การ (value proposition)

6.2 ผู้สร้างองค์การสู่ความเป็นเลิศ (high performance organization)

6.3 การสร้างธุรกิจเพื่อสังคม (corporate social responsibility)

บทบาททั้ง 6 ข้างต้นจะเป็นบทบาทที่ผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรที่จะต้องพิจารณาในการปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเองให้สอดคล้องกับบทบาทข้างต้น แต่เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าบทบาทเหล่านี้จะมีความสอดคล้องกับ ความรู้ ทักษะและความสามารถตามแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ด้วยเช่นกัน ซึ่งการพัฒนาปรับเปลี่ยนตามแนวทางข้างต้นจะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในองค์การ และการปรับตัวของผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงจะสามารถปรับเปลี่ยนบทบาทให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ที่พร้อมต่อการดำเนินงานในสถานการณ์ปัจจุบัน

บทสรุป

การเปลี่ยนแปลงในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในโลกปัจจุบันที่มีความเจริญก้าวหน้า พัฒนาตลอดเวลา ส่งผลให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่นั้น เป็นการเน้นการบริหารในเชิงกลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองการดำเนินงานและมีความยืดหยุ่น สามารถบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การในแต่ละระดับ เพื่อนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ในระดับองค์การ เมื่อผนวกกับปัจจัยภายนอกโดยเฉพาะในด้านนโยบายของประเทศไทยจึงทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ จะต้องมีการปรับตัวหรือปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยมีประเด็นหลักที่จะต้องพิจารณาเพื่อพัฒนาปรับเปลี่ยนบทบาท ความรู้ ทักษะและความสามารถใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย (1) กลยุทธ์ (2) กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (3) การวัดผลการปฏิบัติงาน (4) การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับเทคโนโลยีและนวัตกรรม และ (5) สมรรถนะของผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ การปรับเปลี่ยนเหล่านี้ นอกจากจะเกิดขึ้นกับตัวของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วยแล้ว การยอมรับและเปิดโอกาสให้ได้รับการพัฒนาศักยภาพ และเข้าไปมีส่วนร่วมกับการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การของผู้บริหารสูงสุดขององค์การ เป็นสิ่งจำเป็นต่อการปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงจะสามารถนำพาองค์การบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดได้

References

Bohlander, G. W., & Snell, S. A. (2010). *Managing human resources* (15th ed.). Ohio: South-Western Cengage Learning.

Cheerakan, K. (2014). In modern human resource management (present to future). *Suthiparithat, 28*(86), 322-337. (in Thai)

Dessler, G. (2012). *A framework for human resource management* (7th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Figurska, I. (2017). Dignity management as a new approach to human resources management. *Human Resources Management & Ergonomics, 11*(2), 23-37.

Kaewkomintawong, V. (2014). The essential competencies of human resource professionals responded to the ASEAN economics community era. *HROD Journal, 6*(2), 103-116. (in Thai)

Kongphapa, T. (2014). *The role of modern human resource management: A case study of large enterprises in Khon Kaen province*. Master of Arts in Development Administration Thesis, Khon Kaen University. (in Thai)

Roonpho, P., Chantuk, T., & Siriwong, P. (2017). The development of human resource management pattern enhancing human resource strategic partnership of non-profit organization. *Dusit Thani College Journal, 11*(3), 296-311.

Saengchan, C. (2004). *Human resource management*. Songkhla: Songkhla Rajabhat University. (in Thai)

Santora, J. C., & Bozer, G. (2015). How nonprofit organizations can ensure stability and sustainability through succession planning: Make HR a strategic partner in the process. *Strategic HR Review, 14*(6), 245-246.

Sriakaralarp, W., & Kongklai, C. (2015). Human resource management in the information age organization, step through the new era of organization. *Veridian E-Journal, Silpakorn University, 9*(2), 328-338. (in Thai)

Thonggumnerd, S. (2017). *The human resource management in Thailand 4.0.* Individual Study, Royal Thai Army War College. (in Thai)

Tonwimonrat, S. (2014). Human resource management in education: Concept theory and education laws. Veridian *E-Journal, Silpakorn University, 7*(3), 845-862. (in Thai)

Ulrich, D., Younger, J., Brockbank, W., & Ulrich, M. (2012). HR talent and the new HR competencies. *Strategic HR Review, 11*(4), 217-222.

Wang, Y., & Wei, B. (2012). *The need of a HRM change from tradition to strategic with organizational transition*. Master of Science Thesis, Halmstad University.

Yossomsak, S. (2006). *Human resource management: Principle and concept.* Bangkok: World Trade. (in Thai)

การบริหารประสบการณ์ลูกค้าสามารถสร้างความพึงพอใจและความภักดีต่อธุรกิจได้จริงหรือ
Can Customer Experience Management Actually Create Satisfaction and Loyalty to Business ?

ศิรประภา ศรีวิโรจน์
Siraprapha Sriviroj
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Faculty of Business Administration, Eastern Asia University
Received: April 4, 2019
Revised: April 24, 2019
Accepted: April 25, 2019

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการศึกษาเชิงเอกสารโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัย ผลงานวิชาการ บทความ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารประสบการณ์ลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีที่ลูกค้าที่ต่อธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารประสบการณ์ลูกค้าของธุรกิจที่สามารถสร้างความพึงพอใจ และความภักดีที่ลูกค้ามีต่อธุรกิจ ผลการศึกษาพบว่า การบริหารประสบการณ์ลูกค้าผ่านขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่า ทำให้รู้สึกประทับใจ เกิดความพึงพอใจ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพสินค้า คุณภาพการให้บริการ และต้องการกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการซ้ำ จนกลายเป็นความภักดีในสินค้าและความภักดีต่อธุรกิจ

คำสำคัญ: การบริหารประสบการณ์ลูกค้า, ความพึงพอใจ, ความภักดี

Abstract

This article is a documentary study which collects data and research from academic work, news, and articles related to customer experience management, customer satisfaction and customer loyalty to businesses. The objective of this article is to provide information about the customer experience and management of a business that can create customer satisfaction and customer loyalty. This study indicates that customer experience can be managed through various steps in order to give customers the feeling that they are important, valuable, and captivated. Customer satisfaction will give customers confidence in product quality, service quality and the desire to return to buy products or use the services repeatedly until they become loyal to the products and services and have loyalty to the business.

Keywords: customer experience management, satisfaction, loyalty

บทนำ

ปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจในรูปแบบต่างๆที่จะทำให้ธุรกิจอยู่รอดได้ มีรายได้ มีกำไรอย่างยั่งยืนนั้นเป็นสิ่งที่ท้าทายผู้บริหารของธุรกิจอย่างมาก แม้ว่าธุรกิจจะมีสินค้าที่มีคุณภาพ หรือมีบริการที่ดีเพียงใด หากธุรกิจไม่มียุทธวิธีหรือกลยุทธ์ให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้เข้ามาเป็นลูกค้าของกิจการได้อย่างต่อเนื่องและยาวนาน ส่งผลต่อรายได้ และกำไร ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของธุรกิจอย่างแน่นอน กลยุทธ์หนึ่งในหลายๆกลยุทธ์ที่มีมานานและยังเป็นกลยุทธ์ที่ธุรกิจใช้อยู่ คือ การบริหารประสบการณ์ลูกค้า หรือการบริหารลูกค้าเชิงประสบการณ์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีจากธุรกิจ เกิดความประทับใจ พึงพอใจ เกิดสายสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธุรกิจกับลูกค้า ทำให้ลูกค้านึกถึงสินค้าและบริการของธุรกิจของเราเสมอเป็นลำดับแรก เรียกได้ว่า สินค้าและบริการนั้นไปนั่งในหัวใจของลูกค้าแล้ว ลูกค้าจะเกิดความภักดีในสินค้าและบริการ ผู้บริหารควรต้องทราบว่าธุรกิจต่างๆย่อมนำกลยุทธ์การบริหารประสบการณ์ลูกค้ามาใช้ในการแข่งขัน แล้วการบริหารประสบการณ์ลูกค้านั้นจะสามารถสร้างความพึงพอใจและความภักดีต่อธุรกิจได้อย่างไร เหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น ผู้เขียนจึงนำประเด็นที่เกี่ยวเนื่องกับการบริหารประสบการณ์ลูกค้าว่าจะสร้างความพึงพอใจและความภักดีได้จริงหรือไม่มานำเสนอในบทความนี้

การบริหารประสบการณ์ลูกค้า (customer experience management)

Buttle (2009, p.165) มองว่าโดยทั่วไปแล้วประสบการณ์ของคน คือ การตอบสนองหรือการตีความออกมาเมื่อได้รับสิ่งกระตุ้นภายนอกมาสู่ภายใน แต่สิ่งที่เกี่ยวกับประสบการณ์ของลูกค้านั้น สามารถกำหนดได้โดยผลกระทบทางความคิดและอารมณ์ของการที่ลูกค้าสัมผัสหรือปฏิสัมพันธ์กับคน กระบวนการ เทคโนโลยี ผลิตภัณฑ์ บริการและผลงานอื่นๆ ทั้งนี้ในระหว่างการสัมผัสและปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นกับลูกค้าจะก่อให้เกิดการรับรู้ความรู้สึก (ความเชื่อความคิด) และการแสดงผลทางอารมณ์ (ความรู้สึก ทัศนคติ) เกี่ยวกับคุณค่าและคุณภาพซึ่งจะส่งผลต่อการซื้อในอนาคตและความตั้งใจในการที่ลูกค้าพูดต่อๆกันไป หากธุรกิจมีการปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้าจึงอาจมีประโยชน์ 2 ข้อ กล่าวคือ (1) สามารถลดการบอกต่อแบบปากต่อปากในเชิงลบ และ (2) สามารถเพิ่มการบอกต่อแบบปากต่อปากในเชิงบวก

แนวคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ของลูกค้ามีแนวคิดหลักหลายประการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการประสบการณ์ของลูกค้า ซึ่งรวมถึงจุดสัมผัส (touch point) ช่วงเวลาจริง (moment of truth) และลูกค้ารู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ (engagement) ทั้งนี้จุดสัมผัสจะพบได้ทุกที่ที่ลูกค้าของกิจการ เข้าสู่การติดต่อจริงหรือเสมือนจริงกับผลิตภัณฑ์ บริการ การสื่อสาร สถานที่ พนักงาน กระบวนการหรือเทคโนโลยีของบริษัท ซึ่งจุดสัมผัสรวมถึงเว็บไซต์ ศูนย์บริการ คลังสินค้า ศูนย์การติดต่อ กิจกรรม งานแสดงสินค้า งานสัมมนา การสัมมนาทางเว็บไซต์ อีเมลโดยตรง อีเมลการโฆษณา การขายผ่านทางโทรศัพท์ และร้านค้าปลีก ความหลากหลายและจำนวนจุดสัมผัสของลูกค้าแตกต่างกันในแต่ละอุตสาหกรรมและแตกต่างกันระหว่างกิจการแม้ว่าอยู่อุตสาหกรรมเดียวกัน

การบริหารลูกค้าเชิงประสบการณ์ (customer experience management) เป็นกลยุทธ์เพื่อสร้างการรับรู้ของลูกค้า โดยกลยุทธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า ซึ่งลูกค้าสามารถสัมผัสหรือรับรู้ประสบการณ์เหล่านั้นได้ การสร้างประสบการณ์แบบองค์รวมที่ทุกจุดสัมผัส (all touch point) คือการบริหารจัดการประสบการณ์ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีประสบการณ์เชิงบวกกับองค์กร-เพื่อสะสมเป็นองค์รวมแห่งประสบการณ์-นำไปสู่การสร้างสมความรู้สึกดีๆที่มีต่อกันซึ่งจะยึดลูกค้าไว้อย่างแข็งแกร่ง ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว จนทำให้เกิดความประทับใจ เกิดความทรงจำที่ดี จนสามารถทำให้เกิดความภักดีต่อแบรนด์หรือร้านค้านั้น ทั้งนี้เป้าหมายของ CEM คือ Moment of truth คือ จุดที่ลูกค้าสัมผัสแล้วประทับใจ การบริหารลูกค้าเชิงประสบการณ์นั้นมีองค์ประกอบดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ประสบการณ์ของลูกค้า ขั้นนี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องบริษัทจะต้องวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้ชัดเจนว่าเป็นกลุ่มใด การนำเสนอประสบการณ์ทำผ่านได้ทางสื่อใดบ้าง ในการสื่อสารนั้นสื่อ

ใดเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้ากลุ่มใด การสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์การให้บุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์การทราบถึงจุดยืนขององค์การว่าต้องการจะให้รับรู้ในรูปแบบใด จุดติดต่อที่สัมผัสประสบการณ์ของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นจุดติดต่อผ่านทางหน้าร้าน สื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ซึ่งในการใช้สื่อสังคม (social media) เป็นจุดสัมผัสนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจหน้าที่ของสื่อแต่ละประเภทก่อน เพื่อจะได้ตอบสนองวัตถุประสงค์และความต้องการของตัวเจ้าของและกลุ่มลูกค้าเป็นในทิศทางเดียวกัน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบประสบการณ์ของลูกค้า โดยในการออกแบบประสบการณ์นั้นควรสร้างให้เกิดประสบการณ์ที่มีลักษณะเฉพาะโดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของบริษัท การวางแผนและออกแบบประสบการณ์ที่ดีให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 2 ประการ คือ (1) ลักษณะทางกายภาพของสินค้า หากต้องการนำสื่อสังคม (social media) มาใช้ เช่น หน้าเว็บไซต์ หรือ Social Media ในรูปแบบอื่นๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคเห็น หรือสัมผัสในขณะใช้งาน สิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องออกแบบมาเป็นอย่างดี ข้อมูลต่างๆ ที่ปรากฏต้องมีความถูกต้อง สีสัน หรือฟังก์ชั่นต่างๆ ที่นำมาใส่ต้องมีความสวยงามและเหมาะสม (2) ความรู้สึกจากภายในของลูกค้า บริษัทจำเป็นต้องกำหนดว่าต้องการที่จะสื่อความรู้สึกใดให้กับกลุ่มเป้าหมาย

ขั้นตอนที่ 3 การเสริมสร้างประสบการณ์ (experience enhancement) เนื่องจากประสบการณ์ของลูกค้าสามารถถูกแทนที่ได้จากประสบการณ์ของบริษัทอื่นๆ ที่ได้รับ ขั้นตอนการเสริมสร้างประสบการณ์จะเป็นขั้นตอนที่จะย้ำเตือนให้ลูกค้าจดจำประสบการณ์ดีๆ ที่ได้รับจากบริษัท ดังนั้น การที่ลูกค้าจะจดจำสิ่งดีๆ ของบริษัทได้ บริษัทเองต้องใหความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ เชิงบวกให้กับลูกค้าเสมอๆ หรือเลือกที่จะทำสิ่งที่เรียกว่า “Surprise Marketing” คือการสร้างประสบการณ์ที่ทำให้ลูกค้าต้องร้อง WOW กับสิ่งที่ได้รับ เพื่อให้ประสบการณ์ดีๆ ไม่จางหายไปง่ายๆ (พัลลภา ปีติสันต์, ชัญญา เหลี่ยวรุ่งเรือง, สมบุญ เกียรติรุ่งเรืองดี และวรวิทย์ ศัลยวุฒิ, 2554, น. 94-96)

Strauss & Frost (2014, pp. 435-436) กลยุทธ์การบริหารประสบการณ์ของลูกค้า (CEM) ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อว่า องค์รวมแห่งประสบการณ์ (total experience) เป็นหัวใจของการนำไปสู่การสร้างสมความรู้สึกดีๆที่มีต่อกัน อันเป็นแก่นของสายใยความผูกพัน (emotional attachment) ซึ่งจะยึดโยงลูกค้ากับธุรกิจไว้ได้อย่างแข็งแรงทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยที่องค์รวมแห่งประสบการณ์ เป็นผลสะสมจากความประทับใจในปฏิสัมพันธ์ (impression of interactions) ที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งที่ลูกค้าติดต่อกับบริษัทผ่านทางจุดสัมผัส (touch points) ต่างๆ ที่บริษัทได้ออกแบบไว้ ไม่ว่าจุดสัมผัสเหล่านั้นจะเป็นสำนักงาน หน้าร้าน คอลเซ็นเตอร์ เคาน์เตอร์บริการ เครื่องบริการอัตโนมัติ เว็บไซต์ ที่จอดรถ บริเวณนั่งรอ หรือแม้กระทั่งจดหมาย เอกสารประกอบการขายต่างๆ หัวใจในการสร้างประสบการณ์ที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ คือ การออกแบบรายละเอียดขององค์ประกอบในการให้บริการที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส โดยยึดประสบการณ์ในแต่ละขั้นตอนที่ลูกค้าจะได้รับเป็นหลักโดยที่น้ำหนักที่จะให้ในแต่ละประสาทสัมผัสทั้งห้า ก็จะแตกต่างกันไปในแต่ละประเภทของธุรกิจ

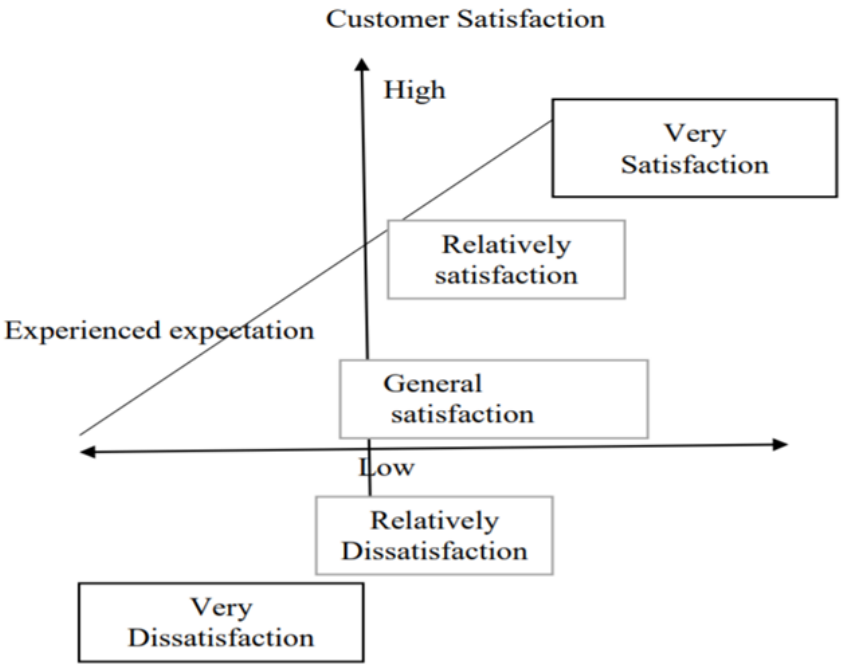
CEM มุ่งเน้นที่การสร้างประสบการณ์เชิงบวกที่น่าประทับใจอย่างสม่ำเสมอในทุกครั้งของการติดต่อของลูกค้า ไม่ว่าลูกค้าจะติดต่อกับบริษัทผ่านทางช่องทางใดก็ตาม ซึ่งหมายความ ไม่ว่าลูกค้าจะได้ผลลัพธ์ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในการติดต่อแต่ละครั้ง หรือไม่ก็ตาม ลูกค้าจะต้องได้รับประสบการณ์ที่ดี และน่าประทับใจจากการติดต่อทุกครั้ง เกิดความประทับใจมากที่สุด และเกินความคาดหวังของลูกค้า (over expectation) หรือที่อาจจะเรียกกลยุทธ์นี้ได้ว่า “การตลาดเชิงประสบการณ์” (experiential marketing)

Singh & Saini (2016, pp. 91-115) การทบทวนวรรณกรรมในการบริหารลูกค้าเชิงประสบการณ์ CEM ที่มีอยู่ได้รับความสำคัญอย่างมากในช่วงเวลาที่ผ่านมา สภาพแวดล้อมของตลาดที่กำลังเปลี่ยนแปลงคือการบังคับให้นักการตลาดมองหาวิธีใหม่ในการรักษาตัวตนของตนในสายตาของลูกค้าเป้าหมาย มันจะมีสิทธิ์ที่จะบอกว่าองค์ประกอบของการตลาดไม่เพียงพอสำหรับ บริษัท ที่จะแข่งขันกับผู้เล่นอื่นในตลาด บริษัท ควรยอมรับความสำคัญ

ของประสบการณ์เป็นอาวุธยุทธศาสตร์ใหม่ที่สามารถสร้างความมั่นใจในความสำเร็จในระยะยาวของพวกเขา วันนี้ลูกค้ากำลังมองไปข้างหน้าเพื่อขยายความสัมพันธ์กับบริษัท ผ่านการสร้างความผูกพันทางอารมณ์ ความสำคัญของประสบการณ์ได้รับการยอมรับจากความต้องการของลูกค้าในการเชื่อมต่อทางอารมณ์ ความผูกพันทางอารมณ์ช่วยเพิ่มความมุ่งมั่นของลูกค้าต่อ บริษัท ความสำคัญของการบริหารจัดการประสบการณ์ของลูกค้าทั้งหมดได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นการเพิ่มจุดสัมผัสระหว่าง บริษัท และลูกค้า บริษัท ต่างๆกำลังสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดการนำเสนอประสบการณ์ที่เหนือกว่าของลูกค้าผ่านการลงทุนด้านทรัพยากรมากขึ้น

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหนึ่งในเครื่องมือยอดนิยมสำหรับธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นการประเมินโดยรวมของลูกค้าโดยการประเมินนั้นจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการซื้อและการบริโภคทั้งหมดเป็นไปด้วยดีหรือได้รับบริการที่ดีตลอดเวลา นอกจากนี้ความพึงพอใจของลูกค้ายังมาพร้อมกับความคาดหวังของลูกค้า เป็นการยืนยันความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวกับวิธีการที่สินค้าและบริการต่างๆ ที่ลูกค้าจะได้รับการอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจจึงเป็นผลลัพธ์ที่สำคัญของบริษัท

ความพึงพอใจของลูกค้าได้รับอิทธิพลจากคุณลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์หรือบริการและการรับรู้คุณภาพ ความพึงพอใจยังได้รับอิทธิพลจากการตอบสนองทางอารมณ์ของลูกค้า การรับรู้จากประสบการณ์ของพวกเขา ความเสมอภาค ความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นสามารถให้ผลประโยชน์แก่ธุรกิจ เช่น ความภักดีของลูกค้าขยายวงจรชีวิตของลูกค้า ขยายชีวิตของสินค้าที่ลูกค้าสั่งซื้อ และเพิ่มลูกค้าจากการที่ลูกค้าได้บอกต่อในเชิงบวก เมื่อลูกค้าพอใจกับผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัท ก็สามารถทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าหรือใช้บริการได้บ่อยขึ้นและแนะนำผลิตภัณฑ์หรือบริการแก่ผู้มีโอกาสเป็นลูกค้า และเป็นไปไม่ได้หากบริษัท เพิกเฉยหรือไม่สนใจความต้องการของลูกค้า แล้วจะทำให้องค์กรธุรกิจจะเติบโตได้



ภาพ 1 รูปแบบการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction analysis model)
Note. From *Customer satisfaction and Customer loyalty*, by Kabu Khadka & Soniya Maharjan, 2017, Retrieved from Retrieved from https://www.pdfdrive.com/

หนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า คือ ปัจจัยทางจิตวิทยาซึ่งประกอบด้วย แรงจูงใจการรับรู้ การเรียนรู้และทัศนคติ และความเชื่อ มีบทบาทสำคัญในการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนั้นเพื่อเพิ่มยอดขายและควรกระตุ้นให้ผู้บริโภคซื้อ บริษัทจึงควรมีความพยายามที่จะสร้างความต้องการหรือเข้าใจถึงความต้องการในใจของผู้บริโภค แล้วนำความต้องการนั้นมาพัฒนาหรือกระตุ้นให้เกิดความน่าสนใจในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ในทำนองเดียวกันการซื้อสินค้าหรือใช้บริการของลูกค้าก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ค่าใช้จ่าย ความเชื่อ ทัศนคติ และลักษณะส่วนบุคคลของแต่ละคนมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน ความเชื่อและทัศนคติของลูกค้าจะเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลพัฒนาพฤติกรรมที่สอดคล้องกันกับระดับของบุคลิกภาพ ดังนั้นจากประสบการณ์ที่ผู้บริโภคได้รับ ลูกค้าจะพัฒนาความเชื่อและทัศนคติ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าและใช้บริการ (Kabu Khadka & Soniya Maharjan, 2017, pp.5-7)

Mekus (2018, p.19) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์ของผู้ค้าปลีกที่ใช้ในการสร้างความภักดีแบรนด์และปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้า โดยกล่าวถึงเป้าหมายของการบริหารประสบการลูกค้า คือ การใช้ประโยชน์จากการโต้ตอบหรือปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเต็มที่ โดยพิจารณาการโต้ตอบเหล่านี้จากมุมมองของลูกค้า ภายหลังที่ลูกค้าได้รับประสบการณ์จากร้านค้า นั่นคือการบริหารประสบการณ์ลูกค้าที่จะได้รับการปรับให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้ามากขึ้นทุกครั้งที่ลูกค้าและบริษัทหรือร้านค้าปลีก มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งเป็นโอกาสสำหรับ บริษัท ที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่เกี่ยวกับลูกค้ารายนั้น การบริหารประสบการณ์ลูกค้า ที่เรียกว่า CEM นั้นเป็นแนวคิดที่กว้างขวางและใช้อย่างแพร่หลาย ซึ่งนอกเหนือไปจากการให้บริการลูกค้า บริษัทต้องคำนึงถึงหน้าที่ การดำเนินการทั้งก่อนและหลังการให้บริการ รวมถึงองค์ประกอบการทำงานให้เกิดคุณภาพการบริการ ผลการสำรวจ พบว่าผู้จัดการของร้านค้าปลีกเห็นด้วยว่าการมอบประสบการณ์ให้กับลูกค้าในระดับที่เหมาะสมนั้นจะช่วยเสริมสร้างแบรนด์ของบริษัท โดยการเพิ่มคุณค่าหลักในทุกๆ การให้บริการ นอกจากนี้ผู้จัดการของร้านค้าปลีกยังแสดงความเห็นสอดคล้องกันว่าประสบการณ์ระดับสูงของลูกค้าเพิ่มความภักดีต่อแบรนด์ที่เฉพาะเจาะจง

ประสบการณ์ลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งอของการตลาดเชิงกิจกรรมและประสบการณ์ ซึ่งก็เป็นหนึ่งในปัจจัยของการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการยังส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าอีกด้วย เนื่องจาก การสื่อสารถือเป็นการส่งผ่านข้อความหรือสารจากผู้ส่งหรือผู้ขาย ไปยังผู้รับสาร หรือผู้ซื้อ โดยมีตัวกลางการส่งสารที่เรียกว่า ช่องทาง (channel) นอกเหนือจากองค์ประกอบทั้งสี่อย่างนี้ ได้แก่ ผู้ส่งผู้รับสื่อและข้อความส่วนประกอบสื่อสารที่สำคัญประการที่ห้าคือความคิดเห็นตอบกลับในการสื่อสาร (communication feedback) (Shiffman & Wisenblit, 2015 p.198) ดังนั้นหากผู้ขายตระหนักถึงความคิดเห็นตอบกลับจากผู้ซื้อและนำมาพัฒนาปรับปรุงการสื่อสารการตลาด ย่อมส่งผลให้ผู้ซื้อหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจและภักดีต่อผู้ขาย

ความภักดี (loyalty)

ความภักดีของลูกค้า (customer loyalty)

Oliver (1999, p. 33) ได้ให้ความหมายของความภักดีว่า ความภักดี คือ ความมุ่งมั่นอย่างลึกซึ้งในการสร้างและสนับสนุนผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต้องการในอนาคตแม้จะมีอิทธิพลต่อสถานการณ์และความพยายามทางการตลาดที่มีศักยภาพที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมการเปลี่ยน ความภักดีของลูกค้าถูกมองว่าเป็นจุดแข็ง ของความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีผู้ค้ารายเดิมและการสนับสนุนผู้ค้ารายใหม่ แม้ว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นส่วนสำคัญของธุรกิจ แต่ความพึงพอใจเพียงอย่างเดียวไม่สามารถนำธุรกิจไปสู่ระดับสูงสุดได้ความพึงพอใจของลูกค้าสร้างผลลัพธ์ทางการเงินที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการซื้อสินค้าและบริการ การตลาดที่การสร้างและรักษาความภักดีของลูกค้านั้นซับซ้อนกว่ามากขึ้นเนื่องจากเทคโนโลยี ความก้าวหน้าและแพร่หลายของการใช้อินเทอร์เน็ต บริษัทต้องสร้างความภักดีโดยมุ่งเน้นคุณค่าของผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีบริษัทมีความสนใจที่จะเติมเต็มความต้องการหรือสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

ธุรกิจสามารถแบ่งความภักดีของลูกค้าออกเป็นสามประเภท ได้แก่ ความภักดีของพฤติกรรม ความภักดีโดยเจตนา และความภักดีทางอารมณ์ พฤติกรรมความภักดีเป็นพฤติกรรมการซื้อซ้ำในขณะที่ความภักดีโดยเจตนา

เป็นความตั้งใจซื้อที่เป็นไปได้ อย่างไรก็ตามความภักดีทางอารมณ์นั้นเกิดขึ้นได้เมื่อลูกค้ารู้สึกว่าแบรนด์สอดคล้องกับคุณค่าความคิดและความหลงใหลของพวกเขา

ภาพ 2 รูปแบบของความภักดีของลูกค้า (model of customer loyalty)

Note. From *Customer satisfaction and Customer loyalty,* by Kabu Khadka & Soniya Maharjan, 2017, Retrieved from Retrieved from https://www.pdfdrive.com/

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความภักดีต่อกระบวนการของธุรกิจมากเพียงใด ตามรูปแบบของปัจจัยในการสร้างความภักดีของลูกค้า เช่น บริษัทเข้าใจความต้องการของลูกค้า ใส่ใจกับราคาโปรโมชั่น การบริการและผลิตภัณฑ์ ในเวลาเดียวกันการสร้างสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบายระหว่างลูกค้าและบริษัทก็มีความสำคัญ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ถือเป็นการลงทุนให้กับลูกค้าที่ภักดี การลงทุนนี้นำข้อได้เปรียบมาสู่ธุรกิจ เช่น ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพและผลกำไรของธุรกิจ

ความภักดีต่อร้านค้า (store loyalty)

Bloemer & Ruyter (1998, pp. 499-513) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ร้านค้า ความพึงพอใจในร้านค้าและความภักดีในร้านค้า ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับความภักดีของร้านค้าได้เสนอความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการเข้าชมซ้ำและความจงรักภักดีของร้านค้า พฤติกรรมการกลับมาทำซ้ำคือการตรวจสอบที่เกิดขึ้นจริงของร้านค้า การใช้มาตรการด้านพฤติกรรมเช่นนี้ในการวิจัยความภักดียังคงเป็นที่นิยม กำหนดความจงรักภักดีของร้านค้าว่าเป็น การตอบสนองเชิงพฤติกรรม ที่แสดงออกมาในช่วงเวลาหนึ่ง โดยหน่วยการตัดสินใจบางส่วนที่เกี่ยวกับร้านหนึ่ง การออกจากร้านค้า เป็นหน้าที่ของกระบวนการทางจิตวิทยา (การตัดสินใจและการประเมินผล) แสดงในความมุ่งมั่นของแบรนด์ คำจำกัดความนี้อิงตาม Jacoby & Chestnut (1978) ส่วนสำคัญของคำจำกัดความของความภักดีในร้านค้าคือความมุ่งมั่นในร้านค้า ซึ่งความมุ่งมั่นในร้านค้าเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นสำหรับความภักดีในร้านค้าที่จะเกิดขึ้น

Vale & Matos (2017, pp. 74-75) ได้กล่าวว่าในการทบทวนวรรณกรรมถึงปัจจัยความภักดีในร้านค้าว่าเมื่อบรรยากาศการเก็บความสะดวกสบายและการนำเสนอโดยรวมสามารถสร้างประสบการณ์การซื้อสินค้าที่น่าพอใจลูกค้ามักจะซื้อสินค้าได้อย่างสะดวกและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความภักดีของผู้บริโภคในร้านค้า ในความเป็นจริงการจัดวางพื้นที่ภายในร้านค้า และความสะดวกสบายในร้านค้าทำให้การซื้อสินค้าง่ายขึ้นและน่ารื่นรมย์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้คุณสมบัติทางกายภาพ เช่น การนำเสนอความสะดวกสบายด้วยรูปแบบของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพช่วยให้ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น ในขณะที่การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีลูกค้าสามารถรับรู้คุณภาพร้านโดยรวมเพิ่มมากขึ้น ลูกค้ายังชื่นชมพนักงานของร้านค้า พนักงานร้านค้ามักจะมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้า ด้วยผลประโยชน์ทางสังคมที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับผู้บริโภค ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่พฤติกรรม หรือการปฏิบัติของพนักงานร้านค้าที่มีต่อลูกค้าจะสร้างแรงบันดาลใจให้กับลูกค้า พนักงานร้านค้าที่ได้รับยอมรับว่าเป็นแรงจูงใจหลักสำหรับลูกค้าในการเยี่ยมชมร้านค้า นอกจากนี้ความภักดีต่อร้านค้ามีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเมื่อร้านค้าสามารถให้บริการที่มีคุณภาพสูง โดยลูกค้าไม่ต้องการบริการพื้นฐานเพียงอย่างเดียว แต่ยังให้ความสำคัญกับประสบการณ์การซื้อสินค้า/บริการที่น่าพอใจ

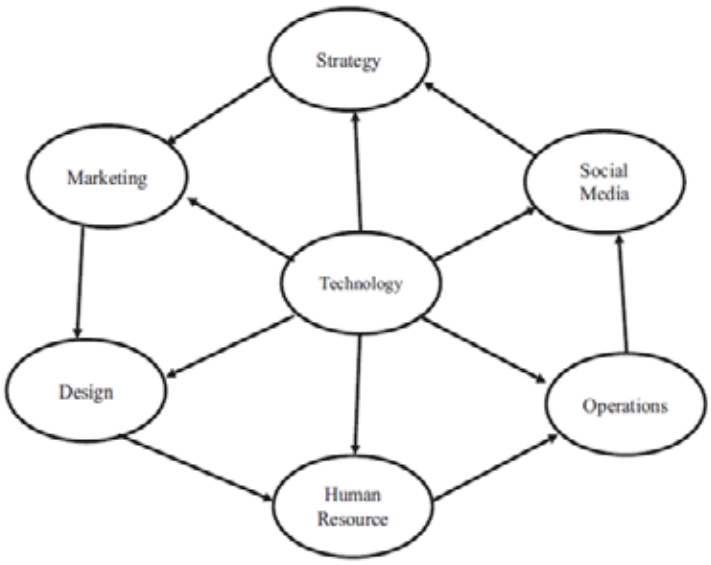
Rabiatul, Nik, Umi, & Juzaimi (2012, p. 70) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความภักดีของร้านค้า ความพึงพอใจในการค้าปลีก และการต่อต้านการแข่งขันที่มีต่อความตั้งใจซื้อ ได้กล่าวถึงการกำหนดสมมติฐานงานวิจัยซึ่งหนึ่งในนั้นคือ “ความภักดีของร้านค้ามีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจซื้อ” ทั้งนี้ความภักดีของร้านค้าสามารถกำหนดเป็นการตอบ

สนองพฤติกรรมที่ซึ่งแสดงออกมาเมื่อเวลาผ่านไปโดยการตัดสินใจบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับร้านหนึ่ง ซึ่งการตัดสินใจเป็นหน้าที่ทางจิตวิทยา (การตัดสินใจ กระบวนการสร้างและประเมินผล) ซึ่งส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นต่อแบรนด์ ลูกค้าที่ภักดีจะแนะนำร้านค้าปลีกให้กับผู้อื่น ลูกค้าที่ภักดีจะซื้อสินค้าที่หลากหลายและจะให้อภัยความผิดพลาดที่เกิดขึ้นและจะไม่ซื้อสินค้าจากคู่แข่ง แสดงให้เห็นว่าคำพูดจากปากลูกค้าได้ให้ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับร้านค้าแก่ผู้บริโภคซึ่งบ่อยครั้งช่วยให้ผู้บริโภคตัดสินใจได้ว่าจะสนับสนุนร้านค้านั้นหรือไม่ จึงนำไปสู่การขยายความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค และการศึกษาที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่าสินทรัพย์ของร้านค้าที่ดีที่สุดคือการมีผู้บริโภคระยะยาวที่ปฏิเสธการย้ายไปเป็นผู้บริโภคของร้านค้าอื่น

ในอดีตผู้บริหารบรรลุสำเร็จในการสร้างความภักดีต่อแบรนด์ผ่านกลยุทธ์การเลือกทำเลที่ตั้ง การบริการลูกค้าที่เพิ่มขึ้น และการจัดซื้อสินค้าและบริการที่หลากหลาย แต่ในปัจจุบันนี้ความสำเร็จของธุรกิจขึ้นอยู่กับการตอบสนองของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และบริการที่พวกเขานำเสนอ หากลูกค้าตอบสนองในเชิงบวกดังนั้นตัวชี้วัดการดำเนินงานที่สำคัญ เช่น ปริมาณการขายผลกำไรการหมุนเวียนสินค้าคงคลังจะมีแนวโน้มในเชิงบวก และหากลูกค้าตอบสนองเชิงลบตัวชี้วัดการดำเนินงานเหล่านี้จะตอบสนองเชิงลบเช่นกัน ลูกค้าที่ตอบสนองเชิงบวกต่อการบริการลูกค้าหรือประสบการณ์การใช้งานของลูกค้ามักจะเป็นผู้ซื้อซ้ำและเสนอคำพูดที่ดีหรือแนะนำบอกต่อในสิ่งที่ดีเกี่ยวกับประสบการณ์นั้นๆ ที่ตนเองได้รับรู้ แม้ว่าในการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยกลยุทธ์การบริหารประสบการณ์ลูกค้านี้ย่อมต้องมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น แต่การบริหารประสบการณ์ลูกค้าจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถกำหนดวิธีการในเชิงรุกเพื่อนำทางให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน (Mekus, 2018, p.26)

สรุป

ประสบการณ์การรับรู้ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่ธุรกิจต้องตระหนัก เพราะประสบการณ์นั้นอาจสร้างความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจแก่ธุรกิจได้ และส่งผลต่อการกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการซ้ำได้ ประการสำคัญที่ไม่ได้กล่าวถึงแต่ทุกท่านทราบดีคือโลกปัจจุบันนี้ที่การแบ่งปันประสบการณ์ไม่ได้มีแค่การบอกเล่าเพียงคนสองคนหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง แต่หากเป็นการแบ่งปัน (share) ประสบการณ์ที่ตนได้รับนั้นไปยังสังคมโซเชี่ยลซึ่งทำให้เกิดประสบการณ์ร่วมตามมาอย่างรวดเร็วในพื้นที่ออนไลน์ และสิ่งเหล่านั้นเป็นทั้งข้อดีและข้อเสีย นั่นคือหากธุรกิจสร้างประสบการณ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เกิดการซื้อซ้ำ การใช้บริการซ้ำ การแนะนำ การบอกต่อ โดยเฉพาะการแนะนำ และบอกต่อในโลกออนไลน์ ย่อมทำให้เกิดกระแสเชิงบวกอย่างรวดเร็ว แสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความภักดีต่อธุรกิจ ในทางตรงกันข้ามหากธุรกิจไม่สามารถสร้างประสบการณ์ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ การจะกลับมาซื้อซ้ำ หรือใช้บริการซ้ำจะเป็นไปได้ยาก หรืออาจไม่เกิดขึ้นอีกเลย การแนะนำบอกต่อจะเป็นไปในเชิงลบ กระทบต่อความอยู่รอดของธุรกิจในยุคแห่งการแข่งขันที่รุนแรงและรวดเร็ว สอดคล้องกับ Jay, Tingting, & Elian (2018) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารประสบการณ์ลูกค้าในธุรกิจบริการ ซึ่งประสบการณ์ของลูกค้าที่เหนือกว่ามีความสำคัญในการดึงดูดความภักดีของลูกค้าและบรรลุความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิจัยเชิงวิชาการขั้นสูงเกี่ยวกับการบริหารประสบการณ์ลูกค้า ในสาขาการบริการ ภาพรวมที่ครอบคลุมขององค์ประกอบสำคัญของการบริหารประสบการณ์ลูกค้า และกรอบการบริหารประสบการณ์ของลูกค้า ผลการศึกษาพบว่าองค์รวมในการบริหารประสบการณ์ของลูกค้าในเชิงบวกผ่านความร่วมมือระหว่างการตลาด การจัดการ การออกแบบ ทรัพยากรมนุษย์ และกลยุทธ์โดยเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีและโซเชียลมีเดีย ดังภาพ 3



ภาพ 3 ปัจจัยสำคัญสำหรับการสร้าง การมุ่งเน้นโดยรวมทั่วทั้งองค์กรในการบริหารประสบการณ์ลูกค้า

Note. From Customer experience management in hospitality: A literature synthesis, new understanding and research agenda, by Jay, K., Tingting, Z., & Elina J., 2018, *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 30*(1), 21-56.

เมื่อธุรกิจตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารประสบการณ์ลูกค้าแล้ว ลำดับต่อไปคือจะบริหารประสบการณ์ลูกค้าอย่างไร ด้วยวิธีการใดที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างหลากหลาย ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ประทับใจในสินค้าและบริการของธุรกิจ ลูกค้ารู้สึกมีคุณค่าในการมีส่วนร่วมกับประสบการณ์ที่ธุรกิจมอบให้ จนนำไปสู่ความความภักดีต่อธุรกิจ และส่งผลไปยังปลายน้ำของธุรกิจซึ่งก็คือ ความอยู่รอดของธุรกิจ นั่นเอง

References

Bloemer, J, & Ruyter, K. (1998), On the relationship between store image, store satisfaction and store loyalty. *European Journal of Marketing, 32*(5/6), 499-513.

Buttle, F. (2009). *Customer relationship management* (2nd ed). NJ: Elsevier.

Jacoby, J., & Chestnut, R. W. (1978). *Brand loyalty, measurement and management.* New York: John Wiley & Sons.

Jay, K., Tingting, Z., & Elina J. (2018). Customer experience management in hospitality: A literature synthesis, new understanding and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 30*(1), 21-56.

Kabu Khadka & Soniya Maharjan. (2017). *Customer satisfaction and customer loyalty.* Retrieved from https://core.ac.uk/download/pdf/161421179.pdf

Mekus, D. S. (2018). *Strategies retailers use to build brand loyalty and improve customer experience.* Retrieved from https://www.pdfdrive.com/

Peetisan, P., Leawrungcharoen, C., Kietrungruangdee, S., & Sanlayawuthi, W. (2011). Customer experience management. *Marketing & Branding for Quality, 18*(167), 94-96 (in Thai)

Rabiatul, A., Nik, K., Umi, K. R., & Juzaimi, N. (2012). Store loyalty, retail satisfaction and competitive resistance towards purchase intention. American *Journal of Economics*, Special Issue, 69-72.

Shiffman, L. G., & Wisenblit, J. L (2015). *Customer behavior* (11th ed.). NJ: Prentice Hall.

Strauss, J., & Frost, R. (2014). *E-marketing* (7th ed). NJ: Prentice Hall.

Singh, J., & Saini, S. (2016). Importance of CEM in CRM-CL framework. *Journal of Modelling in Management, 11*(1), 91-115.

Vale, R., & Matos, P. (2017). Private labels importance across different store loyalty stages: A multilevel approach. International *Journal of Retail & Distribution Management, 45*(1), 71-89.

Academic Administration of the Chinese Language Study Program in Upper Secondary Schools of Bangkok, Thailand

Yundi Zhuang and Kitpinit Usaho
Master of Education Program, Eastern Asia University
Received: June 11, 2018
Revised: July 13, 2018
Accepted: July 16, 2018

Abstract

The objectives of this independent study were (1) to study the level of academic administration of Chinese language study programs in upper secondary schools of Bangkok (2) to identify the guidelines to improve academic administration of Chinese language study programs in upper secondary schools of Bangkok. The samples were 86 teachers or administrators who were selected for this study by random sampling and using Krejcie and Morgan table. The instruments used in collecting data were questionnaires and interviews. The statistics utilized in this study were frequency, percentage, mean and standard derivation. The findings showed that: the overall level of academic administration of Chinese language study programs in upper secondary schools of Bangkok was at high level. The guidelines to improve academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok were to (1) increase Chinese courses in order to ensure the quality of teaching (2) choose the suitable Chinese teaching materials (3) control the students capacity in each class (4) reduce the reliance on Chinese volunteer teachers (5) speed up the construction of local Chinese teacher teams in Thailand (6) improve teachers' level of teaching abilities (7) stimulate and motivate students' interest in studying Chinese (8) set up effective supervision systems and (9) use an instrument with combination of oral and written tests to measure and evaluate the Chinese language performance of students.

Keywords: level of academic administration, guidelines for developing academic administration, Chinese language study program, upper secondary schools

Introduction

China is one of the four ancient civilizations with a history of more than 5,000 years. It is the country with the largest population in the world. As China's economy continues to develop, its influence in the world continues to expand, and China's position in the world cannot be ignored. Therefore, there are more and more people learning Chinese and using Chinese, and Chinese education has become very important. Thailand is no exception. The spread of Chinese in Thailand has a long history. Thailand is one of the countries with the largest number of ethnic Chinese in the world. At present, the number of ethnic Chinese is 14% of the national population (Wang, Ximei, 2014, p.13). The large population of ethnic Chinese and the friendly relationship between China and Thailand are all favorable conditions for Thai people to learn Chinese. Since the Thai government approved Chinese to be an elective course at all level schools in 1992, more and more secondary schools have set up Chinese as a language skill class with the implementation of a series of policies by the Thai government (Xie, Huaxin 2011, p. 29). In recent years, due to the need to use Chinese for economic trade and social services in Thailand, a wide-ranging enthusiasm for learning Chinese has been launched. Besides, "One Belt and One Road" policy has given China and Thailand better opportunities for personnel training as well as communication and cooperation.

The Chinese language study program in Thai secondary schools plays an important role in the teaching of Chinese in Thailand. Its construction and development are good or bad, which on the one hand can test whether the foundation of Chinese education in Thai primary schools is solid and on the other hand can test whether the Chinese education at the university or even higher level can be carried out smoothly. Chinese language study program in secondary schools has become a major part of Chinese language education in Thailand. Although Chinese language study program has been greatly developed, there are still many problems in actual teaching. For example, there is no unified teaching materials, Chinese teachers are not enough, students learning Chinese cannot communicate in Chinese. Only by finding out the problems existing in the current academic administration of Chinese language study program can schools get relative guidelines. Moreover, Bangkok is the first city in Thailand to teach Chinese, but after reviewing the historical literature, the researcher found that no one has conducted a comprehensive study and investigation on this title till now. Therefore, the research is to study the level of the academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok and identify the guidelines to improve the academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok.

Objective

1. To study the level of the academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok.

2. To identify the guidelines to develop the academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok.

Literature review

This chapter presented the review of related research on the academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok:

1. Academic administration: academic administration refers to a process that the administrators using certain methods and instruments make all the academic activities achieve the school's established goal of cultivating talents. It is not only the core of all management work in schools, but also the basis of teaching process. It is an important guarantee to improve the quality of teaching.

It includes:

a. Curriculum Management: Chinese curriculum setting, Chinese curriculum improvement, teaching materials, the student capacity.

b. Principal Support: school culture and organization structure.

c. Teaching Process: (1) teaching content: teacher's knowledge, teaching knowledge (2) teaching method: Chinese native teachers, Thai teachers, teachers collaboration (3) teaching supervision: teacher's perceived ability, teacher's mental health.

d. Measurement and Evaluation: Content, achievement, instrument, satisfaction.

e. Media setting for Instruction: Basic settings and advanced settings.

f. Research for developing the quality of Chinese language study program: Information seeking and doing research.

g. Coordination and cooperation on developing the Chinese language study program: Internal coordination and cooperation and external coordination and cooperation. (Usaho, 2017; Siribanpitak, Pruet, 2009; Announcement Board of Teachers Council, 2013; Sukhothaithammatirat University, 1991)

2. The Chinese language study program

a) The development of the Chinese language study program in Thailand

On August 17, 2005, the Ministry of Education of Thailand ordered the establishment of a working group to promote strategic planning for teaching Chinese language in Thailand. Its task is to draft a "Strategic Plan for Promoting Chinese Teaching in Thailand to Improve National Competitiveness" and submit it to the Ministry of Education. Its purpose is to improve the level of native Chinese and integrate with international standards. The working group summarized the status and problems of Thai language teaching in Thailand through research work and put forward a series of suggestions on how to develop Thai language teaching in Thailand. In 2006, the relevant organization for Chinese education of the Ministry of Education of Thailand formally issued the "Thailand Promotional Chinese Language Program to Enhance its National Competitiveness Strategic Plan" (Wang, Ximei, 2014, pp.18-21). Its main contents are as follows:

The annual strategic plan targets:

(1) All stages of Thai formal school students are well educated in Chinese language and make them excellent in Chinese. The criteria are as follows: Graduates in the fourth stage of basic education (high school), graduates of vocational schools, and graduates of middle and higher education institutions must ensure that

at least 20 percent of students have learned Chinese. (2) The outstanding Chinese students should reach 4,000 and ensure that they can use Chinese to communicate and learn. After continuous improvement, the Chinese will reach a level of proficiency or an expert level. (3) the working-age people in Thailand, at least about 100,000 people have learned Chinese and can use Chinese to communicate at work. They can also be used as an additional skill in employment.

Strategic plan implementation:

According to the status and problems arising from the Chinese education management in Thailand, the Ministry of Education of Thailand has formulated "The Strategic Plan for Promoting Chinese Teaching to Improve National Competitiveness". On December 26, 2013, the Ministry of Education of Thailand made efforts to improve and develop Thai language teaching in Thailand. The following major strategic plans are (Wang, Ximei, 2014, pp.18-21):

Strategy 1: Chinese curriculum

Strategy 2: Develop a syllabus

Strategy 3: Promote and develop Chinese textbooks and non-formal education systems

Strategy 4: Evaluation of Chinese Teaching

Strategy 5: Develop teachers' capabilities

Strategy 6: Increase the method of developing Chinese language teaching

In 2005, the Ministry of Education in Thailand formulated a five-year strategic plan for the development of Chinese language teaching and included Chinese language teaching in the national education system. In early 2006, the Ministry of Education Foudation Education Committee, Office of the President of the Ministry of Education, Higher Education Commission, Vocational Arts Education Committee, and Education Committee signed a cooperation agreement with Hanban on Chinese language teaching. The main content of this agreement is the Chinese government's request to Thailand's Ministry of Education, support and cooperation in Thai language teaching in Thailand, and happy cooperation for two years. For example, there are training programs for Chinese teachers among the cooperation projects. This is in accordance with the requirements of the Ministry of Education in Thailand. It is necessary to train Thai language teachers in Thailand. The most important cooperation projects between the Thai government and the Hanban are: First, Chinese teachers; Second, Chinese textbooks; Third, Confucius Institute. These projects should be developed at the request of the Ministry of Education in Thailand to develop Chinese teaching in secondary schools of Thailand (Wang, Ximei, 2014, p.23).

b) The situation of the Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok at present.

There is 18-week course in the Chinese language study program and students will be studying for 4 months. The student has 6 lessons per week and each lesson will last 50 minutes. (Lapthanapat, Interview, January 26th, 2018) The students begin to study Chinese in the first year of upper secondary school. There is a 18-week course in the Chinese language study program and students will be studying for 4 months as one semester. They have 5 or six lessons per week and each lesson will last 50 minutes. (Oym, Interview, February 17th, 2018) There are 7

comprehensive courses per week in the first year of upper secondary school. And there are 5 comprehensive courses, 2 listening and speaking courses and 2 courses for college examination in the second year of upper secondary school. There are 5 comprehensive courses, 2 reading and writing courses and 1 course for college examination in the third year of upper secondary school. (Nun, Interview, April 8th, 2018)

3. Related research

Assawarojchanakulchai (2010, p. 110), studied the causal relationship of factors with the performance of private school teachers in Chinese language teaching. It was found that there were 8 performance factors of teachers in private Chinese language schools. They were teacher collaboration, teacher perceived ability, mental health of teachers, motivation achievement, teacher's knowledge, information seeking, school culture and organization structure.

Srisroi (2008, p. 162), state and problems of academic administration in schools under the office of Sakon Nakhon education service area 3, refered that "The state of academic administration in schools was at the high level. The problems of academic administration in schools was at the moderate level.

Thaosud (2010, p.137), A study of current conditions and problems of academic administration in schools in the North Bangkok group under the Bangkok metropolitan Administration, said that current conditions in the academic administration of the schools under study in an overall picture exhibited performance was at a high level. Problems in academic administration were at a low level.

Jeesara (2014, p.154), the guidelines of academic administration for small schools of Khampheng Phet educational service area office 2, concluded that the academic administration problems of small schools overall were moderate. The top 3 problems were in research to develop education, followed by the instruction, and the measurement and evaluation.

Wongjanta (2014, p.101), academic administration in the bilingual school (Thai-Chinese) under Bangkok metropolis, said that the level of academic administration in the overall image was at the high level. Most aspects in each step were at the high level except the step of Chinese earning quality development and the step of academic promotion and supporting were at the moderate level.

Chaemburi (2016, p.114), Guidelines for academic administration of schools under the secondary educational service area office 42, told that overall problems in academic administration of schools in Nakhon Sawan province under the Secondary Educational Service Area Office 42 were at a high level. The highest problem was the school curriculum with a mean of 4.04. Guidelines for academic administration of schools under the Secondary Educational Service Area Office 42 were found that the schools should emphasize the involved people's collaboration of school's curriculum planning.

Conceptual Framework

This research is to study the level and identify the guidelines of the academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok. So the

conceptual framework is as follows

Academic Administration

1. Curriculum Management (Chinese Language Study Program Management)

1.1 Chinese Curriculum Setting

1.2 Chinese Curriculum Improvement

1.3 Teaching Materials

1.4 The Student Capacity

2. Principal Support

2.1 School Culture

2.2 Organization Structure

3. Teaching Process

3.1 Teaching Content

3.1.1 Teacher's Knowledge

3.1.2 Teaching Knowledge

3.2 Teaching Method

3.2.1 Chinese Native Teachers

3.2.2 Thai Teachers

3.2.3 Teachers Collaboration

3.3 Teaching Supervision

3.3.1 Teacher's Perceived Ability

3.3.2 Teacher's Mental Health

4. Measurement and Evaluation

4.1 Content

4.2 Achievement

4.3 Instrument

4.4 Satisfaction

5. Media Setting for Instruction

5.1 Basic Setting

5.2 Advanced Setting

6. Research for Developing the Quality of Chinese Language Study Program

6.1 Information Seeking

6.2 Doing Research

7. Coordination and Cooperation on Developing the Chinese Language Study Program

7.1 Internal Coordination and Cooperation

7.2 External Coordination and Cooperation

Methodology

The research used a mixed method design of quantitative and qualitative analysis. In the mixed method approach, the researcher used questionnaires to collect data and got information from interviewing. Techniques of descriptive statistics used in the analysis of the data collected consisted of frequency, percentage, mean and standard deviation.

Population and Sample

There were totally 106 upper secondary schools which had Chinese language study program in Bangkok. There were 54 schools in area one and 52 schools in area two. The researcher randomly chose 86 (44 in area one and 42 in area two) schools. One of the teachers or administrators working in the academic administration of Chinese language study program would be invited to fill in one questionnaire in each school. The researcher collected 86 questionnaires to analyze the data. In area one, the researcher chose 22 teachers or administrators to interview and in area two chose 21 teachers or administrators to interview.

Research Tools

The questionnaire and the questions for interview used to collect data. IOC form and SPSS used to measure validity and reliability of the questionnaire. SPSS used to analyze the data.

Data Collection

This research used a mixed method design of quantitative and qualitative analysis. Referring to the quantitative method, the questionnaires were sent out to 86 sampling schools and one teacher or administrator in the school filled the questionnaire then gave back. There were 35 questions in the questionnaire and 86 effective questionnaires were collected. Referring to the qualitative method, there were two questions for interview and the researcher interviewed 43 administrators or teachers to collect data. The teachers talked about several problems on the academic administration of the Chinese language study program in their schools and hoped to get the guidelines to solve and improve the problems after doing the research. The target of samplings was the teacher or administrator who worked in the Chinese language study program of upper secondary schools in Bangkok, Thailand, covering people with different genders, ages, types of job, types of worker and nationalities.

Statistical Analysis

1. Research objects

There were 86 samplings of the research. The object of the research was the teacher or administrator who worked in the Chinese language study program of upper secondary schools in Bangkok, Thailand, covering people with different genders, ages, types of job, types of worker and nationalities. The researcher made a demographic table to show their characteristics as table-1.

From the table, the majority of the research objects were female. The higher percentage was 55.8%. The number of males was at 44.2%. About the age, there were more than half people at the age of 20-29, and the highest percentage was 55.8%. The number of the people at the age of 30-39 was 26, which was at 30.2% and the number of the people at the age of 40 and above was 12, with 14.0%, which was following behind the age 30-39. Besides, 68 teachers and 18 administrators filled the questionnaires. The percentage of teachers was 79.1% and the percentage of administrators was 20.9%. So the data were collected more from teachers than administrators. According to worker's type, 54.7% of them were formal or regular teachers or administrators. There were 47 formal or regular teachers working in the sampling schools. Thirty-four were volunteer teachers or officers and the percentage of that was 39.5%. What's more, there were only five temporary teachers or officers with 5.8%. At last, the majority of the nationality was Thai and the number of Thai teachers was 52 which was at 60.5% as well as Chinese teachers were only 34 in total.

Table 1

A demographic table of research objects

Demographic Data Results		Total (N=86)	
		Frequency	Percentage
Gender	Male	38	44.2%
	Female	48	55.8%
Age	20-29	48	55.8%
	30-39	26	30.2%
	40 and above	12	14.0%
Type of job	A teacher	68	79.1%
	An administrator	18	20.9%
	Others	0	0%
Type of worker	A formal/regular teacher or administrator	47	54.7%
	A temporary teacher or officer	5	5.8%
	A volunteer teacher or officer	34	39.5%
Nationality	Thai	52	60.5%we
	Chinese	34	39.5%
	Others	0	0%

2. Descriptive analysis about academic administration of the chinese language study program from questionnaires

The questionnaire used Agree--Disagree items with the following 5 response options: Strongly agree--Agree--Neutral--Disagree--Strongly disagree. This five satisfying items scale referred to as Likert scale which was always used on a survey or in a questionnaire. 1--5 scores respectively represented: 1--Strongly disagree, 2--Disagree, 3--Neutral, 4--Agree, 5--Strongly agree. 3 score was theoretically moderate. To collect data, all the 28 questions were designed into five scales. The research objects chose the score according to their own experience. Therefore, the following table-2 showed the mean and standard deviation of each variable about academic administration of Chinese language study program. From the mean, the researcher would study the level of each variable in order to conclude the general level of the academic administration of Chinese language study program.

In the table 4-2, the highest value of mean was 4.1058, whose level was “high”. Most of the schools were at high level in principal support. The Chinese language study program got enough support and attention from the principal in schools. There was also a good school culture for students to study Chinese. The next lower mean value was 4.0856, about coordination and cooperation on developing the Chinese language study program. This was obviously at “high” level. The Chinese language study program in most schools earned a lot of internal support from other pro-

grams in school and external cooperation from various agencies, eg: Thai government, corporate sponsorship and etc.

"Media setting for instruction" was at high level. Most of the schools all had basic settings for instruction in the classroom to teach Chinese, and at the same time, the majority of schools had some advanced multimedia settings for instruction, for example, the computer, the projector and so on. The mean value of "research for developing the quality of Chinese language study program" was 3.5035, which was at high level. Teachers were seeking information and doing the research to develop the Chinese language study program.

In the curriculum management and teaching process, they were at "moderate" level. They were referring to Chinese curriculum setting, Chinese curriculum improvement, teaching materials, the student capacity, teaching content, teaching method, teaching supervision, teaching measurement and evaluation. Moreover, curriculum management had the lowest score of mean. It needed to improve to "high" level. Also it's one of the most important parts of academic administration, so it should be well improved to the higher level. At the same time, the researcher would identify the guidelines to improve academic administration of the Chinese language study program from curriculum management and teaching process.

Table 2

A descriptive table of academic administration

Academic Administration	Mean	SD	Level	Order
Curriculum Management	2.9837	0.6038	moderate	7
Principal Support	4.1058	0.6286	high	1
Teaching Process	3.3176	0.6713	moderate	5
Measurement & Evaluation	3.2477	0.7208	moderate	6
Media Setting for Instruction	3.5058	0.7385	high	3
Research for Developing the Quality of Chinese Language Study Program	3.5035	0.5514	high	4
Coordination and Cooperation on Developing the Chinese Language Study Program	4.0856	0.6187	high	2
Total	3.4493	0.6476	high	

3. Analysis about academic administration of the Chinese language study program from interview

From the analysis of interview results, the guidelines to improve the academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok was based on curriculum management, teaching process and measurement and evaluation (a) increase courses in order to ensure the quality of teaching (b) choose the suitable teaching materials (c) control the students capacity in one class (d) reduce the reliance on volunteer teachers (e) speed up the construction of local Chinese teachers' team in Thailand (f) improve teachers' level of teaching (g) arouse and motivate students' interest in

studying Chinese (h) set up effective supervision system (i) use an instrument with combination of oral and written tests to measure and evaluate the Chinese performance of students.

Result

This research was to study the level of the academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok and identify the guidelines to improve the academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok. Chapter one was introduction. Chinese became more and more popular in Thailand which Thai people were learning and there were lots of schools offering Chinese courses. Although Chinese language study program has been greatly developed, there were still many problems in actual teaching. For example, there was no unified teaching materials, Chinese teachers were not enough, students learning Chinese could not communicate in Chinese. This research was to study the level of the academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok from sampling schools in seven parts of academic administration. Chapter two was literature review, which comprised of various related sources of theories and research covering academic administration of Chinese language study program. Chapter three was research conduction. In chapter three, the researcher used questionnaire and interview to collect data. The research used a mixed method design of quantitative and qualitative analysis. There were totally 106 upper secondary schools in two areas which had Chinese language study program in Bangkok. In order to ensure the validity of research, the researcher randomly chose 86 schools in both areas to interview teachers or administrators and sent out one questionnaire in each school to collect the data. The statistics used were frequency, percentage, mean and standard deviation. Chapter four was presentation and analysis of data. The researcher analyzed the validity and reliability of the questionnaire and the research objects. Descriptive analysis about academic administration of the Chinese language study program from questionnaires and interviews were showed by tables. After the preceding four chapters, the researcher studied the level of the academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok and identified the guidelines in chapter five.

From the analysis of questionnaires, the overall level of academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok was at high level. The levels of curriculum management, teaching process and measurement & evaluation were at moderate level. The levels of principal support, media setting for instruction, research for developing the quality of Chinese language study program, coordination and cooperation on developing the Chinese language study program were at high level.

From the analysis of interview results, the guidelines to improve the academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok was based on curriculum management, teaching process and measurement and evaluation. Here were the guidelines:

a) Schools should focus on teaching, minimize the impact of activities on normal }teaching, and consider increasing courses in order

to ensure the quality of teaching;

b) In the selection of teaching materials, teachers should consider that contents ought to conform to the laws of Chinese language, be close to our daily life, be conducive to communication in our work and enable students to "learn what they apply";

c) To control the students capacity in one class, in which there aren't over 20 people and teachers can classify students according to their levels or performances in Chinese;

d) Should strengthen the training of local Thai teachers, enrich the Thai local teaching staff, increase the overall level of teachers in Thailand, and reduce the reliance on volunteer teachers;

e) Should speed up the construction of local Chinese teachers' team in Thailand, improve the treatment of Chinese teachers, encourage Chinese language graduates to engage in the career of Chinese teachers;

f) To improve teachers' level of teaching, increase their Chinese knowledge and teachers should pay attention to teaching students in accordance with their aptitude, and adopt different teaching methods for different levels of classes and students;

g) Chinese teaching should be integrated into Chinese culture teaching, PAT7.4 and HSK teaching in upper secondary schools, and the purpose of Chinese teaching should be enhanced to increase the practical application meaning of Chinese learning to students, so as to better arouse their interest in learning and motivate their studying;

h) There should be a special department or administrators responsible for Chinese teaching supervision on curriculum, instruction, teaching and learning;

i) School teachers should use an instrument with combination of oral and written tests to measure and evaluate the Chinese performance of students.

Discussions

The research studied the level of academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok and found out the problems in the academic administration of Chinese language study program. The corresponding solutions and suggestions were put forward about the problems and the guidelines to develop the academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok came out. Hope this study to be helpful to the Chinese teaching in upper secondary schools of Bangkok and at the same time provide an effective reference for improving the academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok.

The following questions should be paid more attention:

1. The Chinese curriculum setting and improvement

2. The teaching materials were suitable for students or not

3. The ability and level of teachers who taught Chinese

4. Supervision, measurement and evaluation on Chinese teaching process

5. School culture and Chinese activities

6. Students' achievement and satisfaction on Chinese learning

Recommendation

1. Recommendations for academic administration

Although the overall level of academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok is at high level, several specific aspects are not at high level. For example, curriculum management, teaching process, measurement and evaluation. These are the most important parts of academic administration. If the problems can be solved and improve the academic administration according to guidelines, the overall level of academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok will be at higher level. Therefore, the researcher suggested all the schools improve academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok as follows:

1) Curriculum management

a) Chinese curriculum setting should be more reasonable because students studying Chinese need Chinese context and more practice. Schools should focus on teaching, minimize the impact of activities on normal teaching, and consider increasing several courses in order to ensure the quality of teaching. Except integrated courses, speaking courses, listening courses, reading courses and writing courses can be added to curriculum structure. Actually, Chinese course should be arranged everyday, which is best for students' learning effectiveness.

b) The teaching materials play a vital role in the development of teaching and must arouse the attention of schools and teachers. In the selection of teaching materials, contents ought to conform to the laws of Chinese language, be close to our daily life, be conducive to communication in our work and enable students to "learn what they apply". This will arouse students' interest and enthusiasm for studying Chinese. The preparation of textbooks should also consider the practicality of users, and at the same time open up online learning services as an after-school assistant teaching. At present, the only official website is the Confucius Institute Online. Both Chinese and Thai departments should actively build more learning websites. The contents of e-learning should also be constantly updated and improved, and the integration and use of excellent teaching resources should be well done.

c) If conditions permit, schools should consider dividing one class to several classes to teach so as to ensure better teaching results and improve teaching efficiency. With regard to teaching language, having too many students in one class will have an effect on the teaching effectiveness. It is better to control the students capacity in one class, in which there aren't over 20 people. Teachers can classify students according to their levels or performances in Chinese. In this way, the students who have the same level are in the same class, which is more conducive to teaching.

2) Teaching process

a) When recruiting Chinese volunteer teachers, Thai schools are relatively lacking in choice and rely mainly on distribution. Volunteers hired may not necessarily meet the school's own teaching needs. Therefore, we should strengthen the training of local Thai teachers, enrich the Thai

local teaching staff, increase the overall level of teachers in Thailand, and reduce the reliance on volunteer teachers. At the same time, when hiring Chinese teachers, there should be higher standards and requirements.

b) To speed up the construction of local Chinese teachers' team in Thailand, improve the treatment of Chinese teachers, encourage Chinese language graduates to engage in the career of Chinese teachers, reduce the workload of Chinese teachers outside of teaching, and make Chinese teachers concentrate on teaching. Besides, actively cooperate with Hanban of China and develop deep-level cooperation and carry out training programs for local Chinese teachers in Thailand.

c) To improve the teaching ability or level of teachers and encourage them to learn much more Chinese knowledge and experience Chinese culture. Besides, understanding the situation of the students is the work of teachers. Teachers understand the characteristics, interests and level of students in order to better prepare for teaching, design teaching activities, and improve teaching effectiveness. If students have problems in class, teachers can also find ways to solve problems. What's more, teachers should pay attention to teaching students in accordance with their aptitude, and adopt different teaching methods for different levels of classes and students. For example, in the classes of students with good quality and active learning, Chinese teachers can design a variety of activities such as dictation and competition for students to participate actively in advance; in classes with poor ability to learn, teachers can use incentives to stimulate student learning.

d) Whether learning Chinese or other foreign languages, language learning itself is a relatively boring thing, and it is not easy to attract students' interest; especially in Thailand, students' academic performance requirements are not high. Therefore, Chinese teaching should be integrated into Chinese culture teaching, PAT7.4 and HSK teaching in upper secondary schools, and the purpose of Chinese teaching should be enhanced to increase the practical application meaning of Chinese learning to students, so as to better arouse their interest in learning and motivate their studying. Only when the school pays full attention to Chinese language teaching will students have the passion and motivation to learn. A good classroom environment can make Chinese teaching more effective. The school should try its best to provide a special Chinese activity room so that Chinese teachers can decorate it according to their own wishes so that students can learn Chinese in a subtle manner. And teachers can prepare different activities to motivate students to practice Chinese more, such as dictating new words, practicing dialogues, answering questions, making sentences, and so on. There should be more Chinese activities and competitions in schools to encourage students to study Chinese.

e) There should be a special department or administrators responsible for Chinese teaching supervision on curriculum, instruction, teaching and learning because they are important parts of academic administration. Only when do like this can teachers find the problems on students' learning and solve in time. If the supervision system is more effective, the quality of teaching Chinese and studying Chinese will be guaranteed.

3) Measurement and evaluation

At present, the main instrument of teachers to measure and evaluate students is

paper test. This traditional assessment can measure students' literacy in reading and writing Chinese, but they cannot measure listening and speaking ability. Therefore, it is suggested that school teachers should use a combination of oral and written test methods. The combination of oral and written test assessment is relatively complete and objective, and can better evaluate the overall level of students including listening, speaking, reading, writing and so on, so as to obtain a complete evaluation of students' language ability.

2. Recommendations for further study

For this study of academic administration of Chinese language study program in upper secondary schools of Bangkok, there are many deficiencies in this research, and the proposed suggestions have not been applied in practice and lack of effectiveness evaluation. However, the researcher hopes that this research can play a role and help develop academic administration of Chinese language study program. It will allow more people to pay attention to the academic administration of Chinese language study program and do a better job in the future.

References

Announcement Board of Teachers Council. (2013). *Knowledge capacity and professional experience of teachers, educational managers, educational administration and supervisors according to the regulations of the teachers council of professional standards.* Bangkok: Thailand Government Printing Office. (in Thai)

Assawarojchanakulchai, A. (2010). *The causal relationship of factors with the performance of private school teachers in Chinese language teaching.* Doctor of Philosophy in Education Thesis, Silpakorn University. (in Thai)

Chaemburi, P. (2016). *Guidelines for academic administration of schools under the secondary educational service area office 42.* Master of Education Thesis, Nakhon Sawan Rajabhat University. (in Thai)

Jeesara, M. (2014). *The guidelines of academic administration for small schools of Khampheng Phet educational service area office 2*. Master of Education Thesis, Nakhon Sawan Rajabhat University. (in Thai)

Lapthanapat, T. (2018, January 26). Interview.

Nun, (2018, April 8). Interview.

Oym. (2018, February 17). Interview.

Pruet, S. (2009). *Management and education for the small world: The decentralization of academic administration.* Bangkok: Chili Sweet Graphic. (in Thai)

Srisroi, B. (2008). *State and problems of academic administration in schools under the office of Sakon Nakhon education service area 3*. Master of Education Thesis, Sakon Nakhon Rajabhat University. (in Thai)

Sukhothaithammatirat University. (1991). *Teaching research*. Bangkok: Author. (in Thai)

Thaosud, R. (2010). *A study of current conditions and problems of academic administration in schools in the North Bangkok group under the Bangkok metropolitan administration.* Master of Education Thesis, Ramkhamhaeng University. (in Thai)

Usaho, C. (2017). *Document of teaching and learning on research in educational administration.* Bangkok: Rajchatanee University. (in Thai)

Wang, Ximei. (2014). *The research on teaching Chinese language in secondary schools in Bangkok of Thailand.* Master of Education Thesis, Shandong Normal University. (in Chinese)

Wongjanta, J. (2014). *Academic administration in the bilingual school (Thai-Chinese) under Bangkok metropolis*. Master of Education Thesis, Eastern Asia University. (in Thai)

Xie, Huaxin. (2011). *The analysis of current situations and solutions of teaching Chinese language in high school of Thailand*. Master of Education Thesis, Liaoning Normal University. (in Chinese)

Leadership of Secondary School Principals Affecting School Effectiveness on Chinese Language Study Program in Pathumtani, Thailand

Xidan Deng and Kitpinit Usaho
Master of Education Program, Eastern Asia University
Received: June 11, 2018
Revised: July 16, 2018
Accepted: July 18, 2018

Abstract

This research aimed to (1) study the levels of leadership of secondary school principals and school effectiveness in Pathumtani, Thailand (2) study the relationship between the leadership of secondary school principals and school effectiveness in Pathumtani, Thailand (3) propose guidelines for the leadership of secondary school principals affecting school effectiveness in Pathumtani, Thailand. The sample size consisted of 10 school principals and 20 teachers. The statistics used were mean, standard deviation, Cronbach's alpha and Pearson product-moment correlation. The research findings were as follows (1) the level of leadership of secondary school principals was high with self-identity, building relationships, leading for teaching, learning, developing partnerships and managing school programs, while the school effectiveness was high with teachers' quality. (2) The level of leadership of secondary school principals requires developing shared direction and developing learning culture. However, the level of school effectiveness at developing students' learning performance and outcomes need to be improved. (3) The relationship between school principals' leadership and the school effectiveness has a positive correlation. (4) The guideline for improving leadership of secondary school principals include fostering leadership by developing shared direction, developing culture and having self-identity.

Keywords: leadership, school effectiveness, secondary school principals, Chinese language study program

Introduction

Amidst globalization which consists of complexity and diversity from the revolution of information technology, education is a great cause of rapid change in society (Deeboonmee & Ariratana, 2014).

School leadership is now an education policy priority around the world. Increased school autonomy and a greater focus on

schooling and school results have made it essential to reconsider the role of school leaders. There has been a growing research attention for the impact of school leadership on school effectiveness and school improvement. On the other hand, Chinese language has an important place in a globalized society, especially in Thailand. According to survey, Chinese in Thailand arguably get along better with the majority population than in any other country in Southeast Asia. This is due in part to historical reasons and partly to Thai tolerance of foreigners. In the old days wealthy Chinese offered their daughters to royal court as wives and consorts in an effort to establish royal connections (Hays, 2008).

This research will find the status of leadership of principals affecting school effectiveness. With figuring out the problems in school leadership and school effectiveness, it will make a guideline for the leadership of principals affecting school effectiveness in secondary schools. And it will make an impact on improving student Chinese levels in secondary schools in Thailand.

This research focuses on Chinese language study program in order to study on the leadership of secondary school principals affecting school effectiveness in Patumtani, Thailand.

Objective

1. To study the levels of leadership of secondary school principals and school effectiveness in Pathumtani, Thailand

2. To study the relationship of the leadership of secondary school principals and school effectiveness in Pathumtani, Thailand.

3. To propose guidelines for the leadership of secondary school principals affecting school effectiveness in Pathumtani, Thailand.

Literature review

1. Leadership of Principals

The Standard (ACER, 2005, p.76) sets out from Australian council for educational research what principals are expected to know, understand and do to succeed in their work and ensure their leadership has a positive impact. It takes full account of the crucial contribution made by principals in:

• raising student achievement at all levels and all stages

• promoting equity and excellence

• creating and sustaining the conditions under which quality teaching and learning thrive

• influencing, developing and delivering on community expectations and government policy

• contributing to the development of a twenty-first century education system at local, national and international levels.

Research and a substantial, evolving body of knowledge inform the leadership requirements and the professional practices that are at the core of the Standard and show that:

• effective leaders understand their impact

• leadership must be contextualised, learning-centred and responsive to the diverse nature of Australia's schools

• effective leadership is distributed and collaborative, with teams led by the principal working together to accomplish the vision and aims of the school

• the practices and capabilities of leaders evolve as they move through their careers

• almost all successful leaders draw on the same repertoire of core leadership practices and behaviours, with some key personal qualities and capabilities explaining the significant variation in leadership effectiveness.

The leadership of school principals is an enormously powerful influence on the quality of schools and the learning of pupils (Day & Leithwood, 2007, p. 43). While the work of principals has been examined intensively over the past 20 years, almost no effort has been made to understand the role from an international or cross-cultural perspective. This book contributes significantly to our understanding of successful school leaders by describing similarities and differences in the work of such leaders in countries ranging from England to Australia, the United States to Norway, Sweden to Hong Kong. Bringing together case study research, the book helps explain what all successful principals do and the ways in which context shapes some of their work.

2. School effectiveness.

During the last four decades, the field of school effectiveness has been explored from a variety of research paradigms using both qualitative and quantitative methods. However, at the heart of all school effectiveness research is an attempt to explain how school inputs, the context of schooling, and school processes affect school outputs (Scheerens, 2000, p.51). In general, school inputs include variables such as teacher qualifications, school infrastructure, and per-student expenditures.

Effectiveness can be defined within the field of economics to mean profit that is when the desired output is achieved (Scheerens, 1992, p.11). However, in the context of a school, the desired output is not profit; therefore the desired outcomes or output should be clearly defined. As stated: "Definitions vary on the orientation or theory of those examining the issue" (Chapman, 1991, p. 7). The school effectiveness knowledge base started around the 1970s in the USA and the UK (Reynolds, 1995, p.3). It is stated that effectiveness is a multidimensional concept as such the definition should be expansive and evaluated by exploring the dynamics of schools as a social organization (Renihan, 1999, p.38).

3. Leadership of Principals Impacting the Effectiveness on Processes and Outcomes

In the late 1970s, researchers got curious to know what principals actually do and how their leadership behaviors and styles are related to student outcomes. The results of this school effectiveness research suggest that instructional leadership is an important characteristic of effective schools. Effective principals appeared to be characterized by the performance of leadership tasks which are positively connected to student achievements, such as: emphasis on basic subjects; provision of an orderly atmosphere and a learning climate; setting instructional strategies; coordination of instructional programes; supervising and supporting teachers; orientation towards educational development and i nnovation; mission-orientation and dissemination of school's vision. Furthermore, gender appears to be an important variable in this respect. Research shows that women are stronger instructional leaders than their male colleagues. They carry out more instructional activities and spend more time on instructional matters than

men. Their male counterparts spend more time and attention on administrative tasks and external contacts (Krüger, 2008, p.22). Even the decision to become a principal is determined for women in the first place by their desire to be an instructional leader, while for men the decision tends to rest on the salary. Research into the premature departure of principals (Krüger, Van Eck, & Vermeulen, 2005, p.78) showed that the women who left had operated a management style that was not only more strongly focused on human relations, but they also turned out to be less oriented towards administration and to focus more on educational and instructional matters than the men who left.

4. Thailand Education in Secondary School

General secondary education Secondary education is divided into 2 cycles of 3 years: lower (Matayom I-III) and upper (Matayom IV-VI). During secondary education, pupils sit for the O-NET twice: once in the third year (Matayom III) and again in the sixth year (Matayom VI). The O-NET comprises of assessments in 8 areas (1) Thai language (2) mathematics (3) science (4) foreign languages (5) social studies, religion and culture (6) art (7) health and physical education (8) career and technology.

5. Related research studies

This part composed with 10 related research studies in Thailand and 10 foreign Studies.

Conceptual Framework

Independent variables	Dependent variables
1. Leadership	2. School effectiveness
1.1 Principals' self-identity	2.1 Students' learning performance and outcome
1.2 Principals' relationship	2.2 Teachers' quality
1.3 Developing shared direction	
1.4 Leading teaching	
1.5 Developing a learning culture	
1.6 Developing partnerships	

Methodology

For quantitative method, the data are collected by questionnaire. The respondents are the principals and teachers from the 10 secondary schools which have Chinese language study program in Patumtani, Thailand

For qualitative method, the data are collected by interviews. The informants are the principals and teachers from the 10 secondary schools which have Chinese language study program in Pathumtani, Thailand

Population and Sample

There are 10 secondary schools which have Chinese language study program in Pathumtani, Thailand. This study used the whole population.

The number of principals is 10 persons from the 10 secondary schools which have Chinese

language study program in Pathumtani, Thailand

The number of Chinese language teachers is 20 persons from the 10 secondary schools which have Chinese language study program in Pathumtani, Thailand

This research use purposive sampling.

Research Tools

Research instruments are questionnaire and interviews. And the steps of designing the research tool include the following:

1. To clearly define the object of the questionnaire based on the purpose of the research study.

2. To create the questionnaire consisting of questions about level of leadership of secondary school principals and school effectiveness. The questions were designed based on the conceptual framework derived from the review of concepts, theories and relevant research literature including all variables.

3. To examine the validity of the questionnaire.

3.1 The advisor examined the drafted questionnaire on its content validity and clear usage of language to ensure the questionnaire is appropriate for the research study and has breadth of content coverage.

3.2 The questionnaire is revised based on the suggestion of advisor.

3.3 The revised questionnaire was examined by five specialists on its content validity and suitability.

3.4 To examine the reliability of the questionnaire. The Cronbach's Alpha Coefficient formula is used to compute the data collected to identify the reliability value of the questions; The alpha reliability coefficients of each question should be higher than 0.50, each selected question has the 1.00 Cronbach's Alpha.

Data Collection

The researchers collected questionnaires from secondary schools in Pathuntani, Thailand. The questionnaire together with the letter of cooperation for tryout of the research tool from the Graduate School, Eastern Asia University sent to these secondary schools which belong to the sample schools. This research conducted a questionnaire survey of 10 schools which have Chinese language study program.

The researcher will make interviews with 30 sampling includes 10 principals and 20 teachers.

Statistical Analysis

The data analysis of the questionnaire consists of four sections as following:

1. The informant's basic information is analyzed using the descriptive statistics to identify frequency distribution and percentage.

Because the limited population, this research used purposive sampling. From Table 1, it can be found there are 30 participant including 10 principals and 20 teachers.

Table 1

Personal Information

Position	Frequency	Percentage
Principal	10	33%
Teacher	20	67%
Total	30	100%

2. The information on the levels of leadership of secondary school principals and school effectiveness in Pathumtani, Thailand is analyzed using a statistical tool, SPSS for Windows, to identify means and standard deviation.

Table 2

Descriptive statistics of independent variables

Descriptive Statistics					
Leadership of secondary school principals in Pathumtani, Thailand	N	Mean	SD	Level	Order
self-identify	30	4.026	.291	high	5
building relationship	30	4.450	.231	high	4
developing shared direction	30	3.100	.392	moderate	7
leading for teaching and learning	30	4.466	.204	high	3
developing learning culture	30	3.444	.333	moderate	6
developing partnership	30	4.608	.229	highest	2
managing school program	30	4.683	.334	highest	1
Total	30	4.111	.288	high	

The findings indicate that leadership of secondary school principals in Pathumtani, Thailand is at a high level (Mean =4.111, SD=0.288). When considering each aspect, managing school program has the highest mean value (Mean=4.683, SD=0.334).

3. The information on the relationship between leadership of secondary school principals and school effectiveness in Pathumtani, Thailand is analyzed using correlation analysis.

Table 3

Descriptive statistics of independent variables

Descriptive Statistics					
the level school effectiveness in Pathumtani, Thailand	N	Mean	SD	Level	Order
students learning performance and outcome	30	3.888	.440	high	2
teachers quality	30	4.266	.430	high	1
Total	30	4.077	.435	high	

The findings indicate that the school effectiveness in Pathumtani, Thailand is at a high level (Mean =4.077, SD=0.435). When considering each aspect, teachers quality has the highest mean value (Mean =4.266, SD=0.430).

Considering these findings, guidelines of leadership of secondary school principals to improve school effectiveness mainly focus on fostering leadership with developing shared direction, developing culture and self-identify.

Result

1. The levels of leadership of secondary school principals and school effectiveness in Pathumtani, Thailand.

The findings indicate that the school effectiveness in Pathumtani, Thailand is at a high level (Mean=4.077, SD=0.435). The findings indicate that leadership of secondary school principals in Pathumtani, Thailand is at a high level (Mean=4.111, SD=0.288).

2. Relationship between of leadership of secondary school principals and school effectiveness in Pathumtani, Thailand.

There is a positive relationship between principals' leadership and school effectiveness in Pathumtani, Thailand, according to the Pearson correlations.

3. Guidelines for leadership of secondary school principals to improve school effectiveness in Pathumtani, Thailand.

Discussions

1. The levels of leadership of secondary school principals and school effectiveness in Pathumtani, Thailand.

1.1 leadership of secondary school principals.

The article (Peterson, 2002, pp.212-232) articulates the importance of professional development programs as complementary to pre service preparation. While on-the-job in service programs offer pre service administrators a glimpse of the requirements for the position, they do not offer ample time to learn everything about the job prior to practicing. This article offers information about sources of professional development including universities, professional associations, governmental agencies, and not-for-profit organizations. Each source is analyzed, including the focus of the program, its purpose, curriculum, instructional strategies, location, internal coherence and integration of technology. The article

also provides examples of exemplary programs offered by each source.

In this research, it used quantitative method to find the relationship and level about principal leadership and school effectiveness. The instrument includes mean, SD analysis, descriptive analysis, Pearson correlations analysis. For acquire the guideline, thesis used qualitative method, such as interview to collected answers. Based on the analysis, the level of leadership of secondary school principals is at high level. The findings indicate that the it should improve the self-identify, developing shared direction and developing learning culture which are shown to be the lowest variables according to order. Thus, it could have more comparable research about the attributes of leadership.

1.2 School effectiveness.

The following conclusions (Purkey & Smith, 1983, p. 424) are derived from a review of research on effective schools and from information which is beginning to emerge on the cultures of good schools and on the role of the principal in good schools: (1) Effective schools are commonly defined in terms of student achievement or character development; the preferred definition is a combination of both concepts. (2) Content or organizational factors of an effective school include: effective teacher characteristics and behavior; strong supportive school leadership; good home-school-community relations; academic emphasis; effective instructional strategies; and positive external relationships with board and board office personnel. These are essential givens in a good school and there may be others.

This thesis is based on the analysis, the level of school effectiveness is at high level. The findings indicate that the students' performance and outcome is at moderate level, which means it should be improved. Thus, there are more factors about the students' performance can be discussed.

2. Relationship between of leadership of secondary school principals and school effectiveness in Pathumtani, Thailand.

Here is the impact of leadership of principals on school effectiveness (Mulford, 2003, p.13). achieving the heightened expectations of schools. Consider broadening what counts for effective education beyond academic achievement to include areas such as student engagement, participation and self-concept and community social capital. Explore more seriously whole-of-government (cross-agency) approaches to meeting the heightened expectation of schools.

In this research, it used the Pearson correlations to find if it has a relationship between leadership of principals and school effectiveness. According to the Pearson correlations, there is a positive relationship between principals' leadership and school effectiveness. Because of r= 0.902, the relationship between school principals' leadership and the school effectiveness is positive correlation. Thus, it could have more discussion about the others factors effecting school effectiveness.

3. Guidelines for leadership of secondary school principals to improve school effectiveness in Pathumtani, Thailand.

Here is the statement about teaching (Gay, 2002, pp.106-116). The components of the preparation for and practice of culturally responsive teaching included in this discussion are not inclusive. There is much more to know, think, and do. These suggestions are merely samples of the knowledge and skills needed to prepare

teachers to work more effectively with students who are not part of the U.S. ethnic, racial, and cultural mainstream. This preparation requires a more thorough knowledge of the specific cultures of different ethnic groups, how they affect learning behaviors, and how classroom interactions and instruction can be changed to embrace these differences.

Thus, for improving school principal leadership, developing shared direction and developing learning culture can be improved at following:

1. Collaboratively develop and implement shared values, vision and mission for the school that support student learning and success.

2. Collaboratively develop school goals and a school growth plan that is based on evidence of student learning and the Department of Education directions.

3. Inspire and lead innovation to support student achievement.

4. Build collaborative teams and processes that support improvement of student learning

5. Encourage staff to engage in networks between and among schools to bring new knowledge and practices to the school learning environment

Recommendation

1. Recommendation for schools

There is recommendation to improve the leadership of school principals. It contains each variable in this thesis.

1.1 Self-identify: For improve self-identify, principals can make Self-assess, self-reflect, and set personal professional goals to remain current with educational practice and engage in continuous professional learning.

1.2 Building relationship: For building relationship, principals can develop open and effective communication with community and other schools.

1.3 Developing shared direction: Principals can collaboratively develop and implement shared values, vision and mission for the school that support student learning and success.

1.4 Leading for teaching and learning: Schools can set and maintain high expectations for student learning and achievement.

1.5 Developing learning culture: Principals can build collaborative teams and processes that support improvement of student learning.

1.6 Developing partnership: Principals can Support experiential learning that connects with the land within the classroom and outside of the school environment.

1.7 Managing school program: School can create a safe, orderly, caring, respectful and healthy school environment.

1.8 Students' learning performance and outcome: School can provide the opportunity to students for going to China, such as summer campaign.

1.9 Teachers' quality: Principals can encourage teachers study more knowledge and invite proffers to have speech about improving themselves.

2. Recommendation for further study

2.1 It could focus on what kind of relationship between school principal leadership and school effectiveness. Because it only need to be known whether it has a relationship between them. It lacks further analysis.

2.2 It could be found about more factors that affecting school effectiveness.

2.3 It could focus on the detail of school effectiveness, not only focusing on Chinese language study program.

References

Australian Council for Educational Research (ACER). (2005). *Australian principals center leadership framework.* Sydney: Australian Principals Centre.

Chapman, J. D. (1991). *The Role of School Leadership in Enhancing the Effectiveness of Schools and Developing a Capacity to Innovate and Experiment.* Paris: OECD.

Day, C., & Leithwood, K. (2007). *Successful principal leadership in times of change: An international perspective.* Dordrecht: Springer.

Deeboonmee, W., & Ariratana, W. (2014). Relationship between strategic leadership and school effectiveness. *Procedia-Social and Behavioral Sciences,* 112, 982-983.

Gay, G. (2002). Preparing for culturally responsive teaching. *Journal of Teacher Education, 53*(2), 106–116.

Hays, J. (2008). *Population of Taiwan: Low birth rate and abortions*. Retrieved from http://factsand details.com/southeast-asia/Taiwan/sub5_1b/ entry-3148.html

Krüger, M. L. (2008). School leadership, sex and gender: Welcome to difference. *International Journal of Leadership in Education, 11*(2), 21-50.

Krüger, M. L., Van E. E., & Vermeulen, A. (2005). Why principals leave: Risk factors for premature departure in the Netherlands compared for women and men. *School Leadership and Management, 25*(3), 66-163.

Mulford, B. (2003). School leaders: Changing roles and impact on teacher and school effectiveness. *A Paper Commissioned by the Education and Training Policy Division, OECD, for the Activity: "Attracting, Developing and Retaining Effective Teachers".* Paris, April, 2003.

Peterson, K. (2002). The professional development of principals: Innovations and opportunities. *Educational Administration Quarterly, 38*(2), 212- 232.

Purkey, S. C., & Smith, M. S. (1983). Effective schools: A review elementary. *School Journal, 83*(1), 427-452.

Renihan, P. J. (1999). *In-school leadership for Saskatchewan schools: Issues and strategies.* Retrieved from https://www.stf.sk.ca/sites/default/files/supporting_the_principalship_in_saskatchewan_schools.pdf

Reynolds, D. (1995). The effective school: An inaugural lecture. *Evaluation & Research in Education, 9*(2), 2-43.

Scheerens, J. (1992). Monitoring school effectiveness in developing countries. *School Effectiveness and School Improvement, 12*(4), 10-79.

Scheerens, J. (2000). *Improving school effectiveness.* Paris: Unesco International Institute for Educational Plannin.

ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ เรื่อง การวัดความยาว ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3

Effects of Organizing Learning Activities by Using Story Line Method on Measuring Length of Prathomsuksa Three Students

จิรวดี รอดสุด, ชนิศวรา เลิศอมรพงษ์ และ ต้องตา สมใจเพ็ง

Jirawadee Rodsut, Chanisvara Lertamornpong and Tongta Somchaipeng

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Master of Education Program, Kasetsart University

Received: June 11, 2018

Revised: July 20, 2018

Accepted: July 24, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์และความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนวัดสารอด กรุงเทพมหานคร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2561 จำนวนนักเรียน 20 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย (1) แผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การวัดความยาว โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ จำนวน 10 แผน (2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว (3) แบบวัดความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน one sample t – test และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดระดับความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหา นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางและการบรรยาย ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยได้คะแนนเฉลี่ย 19.55 คิดเป็นร้อยละ 65.17 และนักเรียนมีความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์หลังการเรียน เรื่อง การวัดความยาว โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ อยู่ในระดับดี โดยได้คะแนนเฉลี่ย 7.15 คิดเป็นร้อยละ71.50

คำสำคัญ: วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์, ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์, ความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหา, การวัดความยาว

Abstract

The purposes of this research were to study the mathematics learning achievements and ability in mathematical word problem solving on measuring length by using story line method with Prathomsuksa three students. The sample size was 20 students of one classroom at Wat Sarod school, Bangkok in the second semester of the academic year 2017 who were selected by cluster random sampling. The instruments in data collection consisted of (1) 10 lesson plans by using story line

method on the measuring length (2) mathematics learning achievement test on measuring length and (3) ability evaluation forms in solving mathematical word problem on measuring length. Percentage, mean, standard deviation, and t-test were used for analyzing data and presented by tables with their corresponding description. The research results showed that the mathematics learning achievement of students on measuring length by using story line method after learning was higher than 60% at the .05 level of significance and a mean score was 19.55 or 65.17%. The students had ability in the mathematical word problems solving on measuring length at the "good" level and a mean score was 7.15 or 71.50%.

Keywords: story line method, mathematics learning achievement, ability in mathematics word solving problem, measuring length

บทนำ

คณิตศาสตร์ มาจากคำว่า คณิต (การนับและการคำนวณ) และศาสตร์ (ความรู้หรือการศึกษา) มีความหมายว่า การศึกษาหรือวิชาที่เกี่ยวกับการคำนวณ และมีความหมายในภาพรวม คือ วิชาที่เกี่ยวกับความคิดรวบยอด มีโครงสร้างแสดงความเป็นเหตุเป็นผลต่อกัน ใช้สัญลักษณ์ในการสื่อความหมาย การจัดการเรียนการสอนคณิตศาสตร์จึงมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาความคิดของมนุษย์ ทำให้มนุษย์มีความคิดสร้างสรรค์ คิดอย่างมีเหตุผล เป็นระบบมีแบบแผน สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรือสถานการณ์ได้อย่างถี่ถ้วนรอบคอบ ช่วยให้คาดการณ์ วางแผนตัดสินใจแก้ปัญหาและนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม และยังเป็นเครื่องมือในการศึกษาทาง ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและศาสตร์อื่นๆ คณิตศาสตร์จึงเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551) เมื่อพิจารณาถึงหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ที่ได้กำหนดให้กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์เป็นกลุ่มสาระการเรียนรู้หลัก ดังนั้นในการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์จึงมุ่งเน้นให้นักเรียนได้เรียนรู้สิ่งต่างๆ อย่างมีความหมาย ด้วยความเข้าใจ ฝึกฝนจนเกิดทักษะความคล่องแคล่ว แม่นยำ รวดเร็ว พัฒนาความคิดอย่างมีเหตุผล เกิดทักษะและกระบวนการทางคณิตศาสตร์

ถึงแม้ว่าวิชาคณิตศาสตร์จะเป็นวิชาที่มีความสำคัญ แต่สภาพปัจจุบันการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร พิจารณาได้จากการศึกษาผลการทดสอบความสามารถพื้นฐานของผู้เรียนระดับชาติ (National Test--NT) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ปีการศึกษา 2560 พบว่า ผลการทดสอบความสามารถด้านคำนวณระดับประเทศ มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 37.75 ซึ่งต่ำกว่าร้อยละ 50 ของคะแนนเต็ม และเมื่อพิจารณาโครงสร้างข้อสอบ พบว่า มาตรฐานการเรียนรู้สาระที่ 2 การวัด การใช้ทักษะกระบวนการทางคณิตศาสตร์ หรือทักษะการคิดคำนวณเพื่อตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติหรือหาคำตอบจากสถานการณ์ต่างๆ ในชีวิตประจำวันเกี่ยวกับความคิดรวบยอดทางคณิตศาสตร์เรื่อง การวัด ตามขอบข่ายสิ่งเร้าซึ่งข้อสอบเป็นแบบเลือกตอบจำนวน 8 ข้อ และแสดงวิธีทำจำนวน 1 ข้อ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าร้อยละ 50 ของคะแนนเต็มเช่นกัน จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งมีหน้าที่จัดการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 จึงได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาการเรียนการสอนตั้งแต่ปีการศึกษา 2559 พบว่าเหตุที่ทำให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ด้านการวัดอยู่ในเกณฑ์ต่ำ เพราะว่า ผู้เรียนขาดพื้นฐานที่สำคัญเกี่ยวกับคณิตศาสตร์ จึงทำให้มีความไม่อยากเรียน ไม่มีความสนใจ บวกกับการสอนของครูเป็นการสอนที่เน้นการอธิบายเพียงอย่างเดียว ผู้เรียนขาดการลงมือปฏิบัติ และขาดการเรียนรู้จากของจริง ทำให้ผู้เรียนไม่

เกิดองค์ความรู้ ไม่มีความเข้าใจในเนื้อหาอย่างถ่องแท้ เกิดความเบื่อหน่ายในการเรียนรู้เนื่องจากไม่มีสิ่งดึงดูดใจ ซึ่งสอดคล้องกับ เดือน เปลี่ยนจัด (2559) ที่กล่าวว่า “การจัดการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์นั้นผู้เรียนไม่เข้าใจในเนื้อหาที่ครูสอน เนื่องจากผู้เรียนมีพื้นฐานไม่ดี ด้วยเนื้อหาวิชาคณิตศาสตร์ที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ผู้เรียนไม่เข้าใจเนื้อหา วิชาคณิตศาสตร์ และในระหว่างการจัดการเรียนรู้ผู้เรียนไม่สนใจในการเรียนจึงทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และทำให้ไม่ชอบวิชาคณิตศาสตร์ ไม่เห็นความสำคัญที่จะนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ และในสาระการวัดนั้น ผู้เรียนจะมีปัญหาเรื่องการเปลี่ยนหน่วย เพราะผู้เรียนไม่เข้าใจวิธีการเปลี่ยนหน่วย เช่น จากเซนติเมตรเป็นเมตร และไม่สามารถเลือกเครื่องมือที่เหมาะสมกับการวัด การจัดการเรียนรู้ครูจะเน้นแต่เนื้อหา ขาดการปฏิบัติจริง ไม่มีกิจกรรม เครื่องมือ และอุปกรณ์การวัดไม่เพียงพอกับผู้เรียน”

จากการศึกษาแนวทางการจัดการเรียนการสอนโดยวิธีการสอนและงานวิจัยต่างๆ ผู้วิจัยพบว่าวิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์เป็นหนึ่งในวิธีสอนที่เป็นนวัตกรรมการบูรณาการหลักสูตรและการเรียนการสอนที่ได้รับความนิยมอย่างมากในทวีปยุโรป ผู้สร้างและพัฒนานวัตกรรมคือ Steve Bell และ Sallie Harkness มหาวิทยาลัยสแตรธไคลด์ วิทยาเขตจอร์แดนฮิลล์ ประเทศสก๊อตแลนด์ ซึ่งวิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญโดยมีหลักการสอนที่เล่าผูกเรื่องแต่ละตอนให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเรียงลำดับเหตุการณ์หรือเรียกว่าการกำหนดเส้นทางการเดินเรื่อง และใช้คำถามหลัก เป็นตัวนำสู่การให้นักเรียนทำกิจกรรมอย่างหลากหลายเพื่อสร้างความรู้ด้วยตัวเอง ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ฝึกการคิด การเชื่อมโยง รู้จักการนำเสนอสื่อสาร รู้จักการแก้ปัญหา และเกิดการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 นี้ (พิมพันธ์ เดชะคุปต์ และพเยาว์ ยินดีสุข, 2544) สำหรับสาระการเรียนรู้ เรื่อง การวัดความยาว เป็นเนื้อหาคณิตศาสตร์ที่เชื่อมโยงกับชีวิตประจำวัน ในระดับประถมศึกษาปีที่ 3 ผู้เรียนอยู่ในวัยเด็กมีลักษณะการชอบฟังเรื่องเล่า ดังนั้นการนำเสนอสถานการณ์ต่างๆ ที่อยู่ใกล้ตัวผู้เรียน มาร้อยเรียงเป็นเรื่องต่อเนื่อง ประกอบการถามตอบสู่โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์จะทำให้นักเรียนได้คิดและติดตามเป็นลำดับขั้นร่วมกับการสอนการแก้ปัญหาของ Polya จะสามารถช่วยดึงดูดความสนใจของผู้เรียนและทำให้การสอนออกมาอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากที่ได้กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์มาประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง การวัดความยาว ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ และความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหา อีกทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์

2. ศึกษาความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์

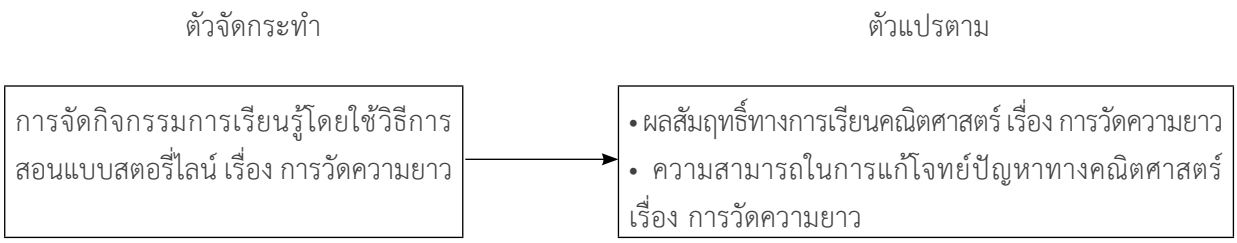
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์เป็นการสอนวิธีหนึ่งที่ฝึกให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตจริง ใช้กระบวนการคิดวิเคราะห์ ไตร่ตรอง รวมทั้งกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เพื่อจะเป็นแนวทางในการตัดสินใจว่าควรทำไม่ควรทำ ควรเชื่อ ไม่ควรเชื่อ อันจะนำไปสู่การตัดสินใจการแก้ปัญหาตลอดจนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สิ่งดีสิ่งที่เป็นประโยชน์ เป็นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ตรง เน้นการมีส่วนร่วมของผู้เรียนเอง ซึ่งผู้เรียนสามารถเรียนรู้คุณค่าและสร้างผลงานได้ และผลการเรียนรู้จะมีความคงทนเป็นการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง วิธีดังกล่าวเป็นผลการค้นพบของ Steve Bell และ Sally Hardness นักการศึกษาชาวสก็อตแลนด์ ซึ่ง Steve Bell เรียกว่า การจัดการเรียนรู้ที่เป็นสตอรี่ไลน์ (story line approach) และยังเรียกว่าวิธีสตอรี่ไลน์ (story line method)

วิธีการสอนแบบสตอรีไลน์ เป็นวิธีที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยมีการผูกเรื่องแต่ละตอนให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเรียง

ลำดับเหตุการณ์ หรือ ที่เรียกว่า กำหนดเส้นทางการเดินเรื่อง โดยใช้คำถามหลักเป็นตัวนำสู่การทำกิจกรรมอย่างหลากหลาย ที่ฝึกให้นักเรียนได้คิด และลงมือปฏิบัติจนผู้เรียนสามารถสร้างองค์ความรู้ได้ด้วยตนเอง โดยเป็นการเรียนตามสภาพจริงที่มีการบูรณาการระหว่างวิชา เพื่อเป้าหมายพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนให้ดียิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60

2. ความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ อยู่ในระดับดี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยดำเนินการสอน เรื่อง การวัดความยาว โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสอนเอง เป็นเวลาจำนวน 10 คาบ คาบละ 1 ชั่วโมง

2. เมื่อดำเนินการจัดการสอนครบตามแผนการจัดการเรียนรู้แล้ว ผู้วิจัยนำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว มาทำการทดสอบหลังเรียน (post–test) กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อสอบปรนัย จำนวน 15 ข้อ เติมคำตอบ จำนวน 5 ข้อ และแสดงวิธีทำ จำนวน 2 ข้อ ใช้เวลาในการทดสอบ 1 ชั่วโมง และทำแบบวัดความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อสอบอัตนัย จำนวน 2 ข้อ ใช้เวลาในการทดสอบ 30 นาที

3. เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้นลงแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ และวัดความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว มาวิเคราะห์ผล แปลผล และสรุปผลการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนวัดสารอด กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนวัดสารอด กรุงเทพมหานคร ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 1 ห้องเรียน นักเรียนจำนวน 20 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม (cluster random sampling) จากจำนวนห้องเรียนทั้งหมด 2 ห้อง มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด 41 คน ซึ่งทางโรงเรียนได้จัดนักเรียนของแต่ละห้องเรียนแบบคละความสามารถทางการเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การวัดความยาว ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ จำนวน 10 แผน

2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว โดยใช้

เป็นแบบทดสอบหลังเรียน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบทดสอบแบบปรนัยชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 15 ข้อ (ข้อละ 1 คะแนน) เติมคำตอบ จำนวน 5 ข้อ (ข้อละ 1 คะแนน) และแสดงวิธีทำ จำนวน 2 ข้อ (ข้อละ 5 คะแนน) รวม 30 คะแนน โดยใช้เวลาในการทดสอบ 1 ชั่วโมง โดยมีค่า IOC เท่ากับ 1.0 ค่าดัชนีความยาก (p) เฉลี่ยอยู่ที่ 0.50 และค่าดัชนีอำนาจจำแนก (r) เฉลี่ยอยู่ที่ 0.37

3. แบบวัดความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว มีลักษณะเป็นโจทย์ปัญหาให้นักเรียนแสดงวิธีทำอย่างละเอียดเป็นขั้นตอนเพื่อหาคำตอบ เป็นแบบอัตนัย จำนวน 2 ข้อ ข้อละ 5 คะแนน คะแนนรวม 10 คะแนน โดยใช้เวลาในการทดสอบ 30 นาที โดยมีค่า IOC เท่ากับ 1.0

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการสอนตามแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การวัดความยาว โดยใช้เวลาสอน 10 คาบ คาบละ 1 ชั่วโมง

2. เมื่อสอนครบตามแผนการจัดการเรียนรู้แล้ว ผู้วิจัยนำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว มาทำการทดสอบหลังเรียน (post – test) กับกลุ่มตัวอย่างใช้เวลาทดสอบ 1 ชั่วโมง และทำแบบวัดความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว ใช้เวลาทดสอบ 30 นาที

3. ตรวจให้คะแนนแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ และแบบทดสอบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ นำผลคะแนนจากการตรวจสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ และความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s)

2. การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์หลังเรียนของกลุ่มตัวอย่างกับเกณฑ์ร้อยละ 60 ใช้ one sample t-test

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบวัดความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว โดยพิจารณาในภาพรวมซึ่งมีคะแนนเต็ม 10 คะแนน คือ

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 8.00 – 10.00 หมายถึง นักเรียนมีความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ในระดับดีมาก

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 7.00 – 7.99 หมายถึง นักเรียนมีความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ในระดับดี

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 6.00 – 6.99 หมายถึง นักเรียนมีความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ในระดับปานกลาง

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 5.00 – 5.99 หมายถึง นักเรียนมีความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ในระดับน้อย

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 0.00 – 4.99 หมายถึง นักเรียนมีความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ในระดับที่ต้องปรับปรุง

ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์

หลังจากนำแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การวัดความยาว โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ ไปใช้ในการดำเนินการสอนกับนักเรียน จำนวน 10 คาบแล้ว ผู้วิจัยได้ให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน โดยใช้แบบวัดผลสัมฤทธิ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งได้ผลดังนี้

ตาราง1

การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์หลังเรียนของกลุ่มตัวอย่าง เรื่อง การวัดความยาว โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์กับเกณฑ์ร้อยละ 60 (ร้อยละ 60 ของคะแนนเต็ม 30 คะแนน คิดเป็น 18 คะแนน)

คะแนน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	sig
หลังเรียน	20	19.55	65.17	4.37	20.004	.000*

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05**

จากตารางที่ 1 พบว่า นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยได้คะแนนเฉลี่ย 19.55 คิดเป็นร้อยละ 65.17 ของคะแนนเต็ม เมื่อพิจารณาในส่วนของข้อเขียนตอนที่ 2 และ ตอนที่ 3 ของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ พบว่า นักเรียนมีปัญหาเกี่ยวกับการแก้โจทย์ปัญหา โดยคำตอบที่นักเรียนได้มาไม่ถูกต้อง ทั้งนี้เป็นเพราะความผิดพลาดด้านการคำนวณ รวมไปถึงขาดความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของหน่วยการวัด

ตอนที่ 2 ความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์

หลังจากนำแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การวัดความยาว โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ ไปใช้ในการดำเนินการสอนกับนักเรียน จำนวน 10 คาบแล้ว ผู้วิจัยได้ให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน โดยเป็นโจทย์ปัญหาให้นักเรียนแสดงวิธีทำอย่างละเอียดเพื่อหาคำตอบ เป็นแบบอัตนัย จำนวน 2 ข้อ เพื่อวัดความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ ซึ่งได้ผลดังนี้

ตาราง 2

ผลการวัดความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง เรื่อง การวัดความยาว โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ โดยพิจารณาในภาพรวม (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

คะแนน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
หลังเรียน	20	7.15	71.50	1.69

จากตารางที่ 2 พบว่า นักเรียนมีความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ อยู่ในระดับดี โดยได้คะแนนเฉลี่ย 7.15 คิดเป็นร้อยละ 71.50 ของคะแนนเต็ม และเมื่อพิจารณาความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนใน 4 ขั้นตอน พบว่า ขั้นตอนที่ 1 ขั้นทำความเข้าใจปัญหา และขั้นตอนที่ 2 ขั้นวางแผนแก้ปัญหา นักเรียนส่วนใหญ่ทำได้ดีและถูกต้อง แต่ขั้นตอนที่ 3 ขั้นดำเนินการตามแผน ยังพบข้อผิดพลาดของนักเรียนในด้านการคำนวณ เนื่องจากการวัดความยาว ต้องใช้ความรู้เรื่องความสัมพันธ์ของหน่วยมาเกี่ยวข้อง ถ้านักเรียนยังไม่เข้าใจเรื่องความสัมพันธ์ของหน่วยดีพอจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้และขั้นตอนที่ 4 ขั้นตรวจสอบคำตอบ เป็นขั้นที่ตรวจสอบความสมเหตุสมผลและความถูกต้องของคำตอบที่ได้ ซึ่งนักเรียนบางคนไม่เข้าใจเกี่ยวกับการคิดแบบย้อนกลับในการตรวจสอบคำตอบ เช่น นักเรียนใช้วิธีการบวกในการหาคำตอบ ดังนั้นในขั้นตรวจสอบคำตอบนักเรียนต้องใช้วิธีการลบ ซึ่งสิ่งที่พบคือถ้านักเรียนยังไม่เข้าใจในขั้นตอนที่ 3 ขั้นดำเนินการตามแผน นักเรียนก็จะเกิดความสับสนและไม่เข้าใจ จึงทำให้นักเรียนบางคนไม่ให้ความสนใจกับขั้นตอนนี้และเลือกที่จะไม่ทำ

การอภิปรายผล

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ ผลการวิจัย

พบว่า นักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 19.55 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 65.17 ของคะแนนเต็ม ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์เป็นการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้นักเรียนฟังเพื่อเกิดการคิดและเรียนรู้อย่างกระตือรือร้น ได้มีส่วนร่วมในการถามตอบและลงมือปฏิบัติในชั้นเรียน โดยผู้วิจัยจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยการเล่าเรื่องราวสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตที่ร้อยเรียงกันเป็นตอนๆ และในทุกตอนผู้วิจัยจะมีคำถามปิดท้ายเพื่อให้นักเรียนได้คิดหาคำตอบ และด้วยความอยากรู้ของนักเรียนว่าคำตอบนั้นจะเป็นอย่างไร ผู้วิจัยสังเกตว่านักเรียนให้ความสนใจฟังเรื่องเล่าทุกครั้งเพื่อให้ตนเองเกิดความเข้าใจให้มากที่สุดและย้อนกลับไปตอบคำถามที่ถามไปตอนต้นเรื่องได้อย่างถูกต้อง ตัวอย่างสถานการณ์ที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตจริง เช่น สถานการณ์ในร้านขายเฟอร์นิเจอร์ สถานการณ์การจัดห้องนอน และบางกิจกรรมเน้นให้นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง เช่น การวัดความยาวเป็นเซนติเมตร และ มิลลิเมตร นักเรียนจะได้ทำการวัดสิ่งของจากของจริง โดยใช้เครื่องมือการวัดความยาว เช่น ไม้บรรทัด มาวัดสิ่งของด้วยมือของนักเรียน จนนักเรียนสามารถเกิดองค์ความรู้ด้วยตนเองจากการลงมือทำ พร้อมกับการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนและผู้วิจัยในประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในเนื้อหาเรื่อง การวัดความยาว และให้ความสนใจในการร่วมทำกิจกรรมระหว่างเรียนเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ Steve Bell (1998) ที่ได้กล่าวว่าการสอนโดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์เหมาะสำหรับเด็กประถมศึกษามากกว่าชั้นมัธยมศึกษา และการสอนโดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ได้พัฒนารูปแบบ

วิธีการสอนจนสามารถนำไปใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้ทุกระดับชั้น ซึ่งเป็นการสอนโดยการดำเนินเรื่องให้เรียงร้อยต่อกันไป และสอดคล้องกับ นิรมล พรหมทัศนานนท์ (2559) ที่กล่าวว่าการจัดการเรียนการสอนโดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ เป็นการจัดการเรียนการสอนที่ทำให้นักเรียนเกิดคำถามและได้คิดหาคำตอบด้วยตนเองผ่านกิจกรรมการเรียนการสอน ทำให้การเรียนการสอนมีความน่าสนใจ เกิดความสนุกสนาน ไม่น่าเบื่อ และสามารถเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายยิ่งขึ้น

ภาพ 2 ภาพการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ เรื่อง การวัดความยาว

2. การศึกษาความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง การวัดความยาว โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ ผลการวิจัยพบว่า หลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแผนการจัดการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ นักเรียนมีความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ อยู่ในระดับดี โดยได้คะแนนเฉลี่ย 7.15 คิดเป็นร้อยละ 71.50 ของคะแนนเต็ม ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานข้อที่ 2 ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์มีส่วนช่วยให้นักเรียนมีความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ โดยเฉพาะในขั้นทำความเข้าใจปัญหาและขั้นวางแผนแก้ปัญหา โดยนักเรียนส่วนใหญ่ทำได้ดีและถูกต้อง เพราะวิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์จะเน้นการเชื่อมโยงความรู้เหตุการณ์จากสถานการณ์จริงในชีวิตประจำวันมาเข้าสู่ในรูปของโจทย์ปัญหา ทำให้นักเรียนสามารถทำความเข้าใจโจทย์ได้ง่าย อีกทั้งมีการตั้งคำถามนำของครูที่มีส่วนช่วยในการกระตุ้นให้นักเรียนเกิดทักษะกระบวนการคิด ซึ่งการใช้คำถามนี้จะเป็นตัวเชื่อมโยงเรื่องราวความเป็นไปที่จะให้นักเรียนสามารถค้นพบคำตอบนั้นได้ ส่วนในขั้นดำเนินการตามแผนและขั้นตรวจสอบคำตอบยังพบข้อผิดพลาดของนักเรียนอยู่

จากการที่ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่องโจทย์ปัญหาการวัดความยาว ได้วิเคราะห์ความสามารถในการแก้ปัญหาโจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นทำความเข้าใจปัญหา ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่สามารถวิเคราะห์โจทย์ปัญหาได้อย่างถูกต้อง นักเรียนทราบว่าโจทย์กำหนดอะไรมาให้บ้าง และโจทย์ต้องการให้หาคำตอบของอะไร แต่ก็ยังมีนักเรียนบางคนที่เขียนคำตอบไม่ครบถ้วนหรือเขียนไม่ถูกต้อง ซึ่งนักเรียนที่ตอบไม่ได้นั้นปัญหาเกิดจากนักเรียนคนนั้นมีปัญหาเรื่องการอ่าน คือ อ่านหนังสือไม่คล่อง และมีบางคำอ่านไม่ออกจึงทำให้วิเคราะห์โจทย์ไม่ได้ โดยครูพยายามให้นักเรียนฝึกสะกดและค่อยๆ อ่านโจทย์จนจบ ถ้าอ่านรอบแรกแล้วยังไม่เข้าใจให้ลองอ่านรอบที่สองอีกครั้ง โดยครูพยายามพูดเสริมแรงให้นักเรียนมีกำลังใจในการที่จะพยายามอ่าน และมีการแนะนำเพิ่มเติมให้กับนักเรียนที่เขียนคำตอบไม่ครบถ้วน โดยเฉพาะในส่วนที่โจทย์กำหนดมาให้ต้องเขียนให้ครบถ้วนว่าโจทย์กำหนดอะไรมาให้บ้าง

ขั้นที่ 2 ขั้นวางแผนแก้ปัญหา ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่สามารถบอกได้ว่าโจทย์ข้อนั้นควรใช้วิธีการใดในการหาคำตอบ ซึ่งในเนื้อหาการวัดความยาว ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โจทย์ปัญหาการวัดจะมีแค่การบวกกับการลบ ดังนั้นจึงทำให้อ่านโจทย์แล้วสามารถแปลผลได้แค่ 2 วิธี ซึ่งนักเรียนส่วนใหญ่สามารถวิเคราะห์วิธีการได้ว่าควรใช้วิธีใด แต่จะมีแค่ส่วนน้อยเท่านั้นที่ใช้วิธีผิด ทั้งนี้เป็นเพราะวิเคราะห์โจทย์ในขั้นที่ 1 ผิด จึงทำให้สับสนและผิดพลาดได้ โดยครูจะต้องให้คำแนะนำในการพิจารณาโจทย์ว่าโจทย์ในลักษณะแบบไหนบ้างที่เป็นการบวก โจทย์แบบไหนเป็นการลบ โดยมีการยกตัวอย่างที่หลากหลาย และมีการเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ซักถามข้อสงสัย ซึ่งการใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์นี้มีส่วนช่วยให้นักเรียนประสบความสำเร็จในขั้นตอนนี้เป็นอย่างมาก เพราะนอกจากจะเป็นวิธีการสอนที่เน้นการเล่าเรื่องให้มีความสนุกน่าสนใจแล้ว สิ่งที่สำคัญคือการใช้คำถามเป็นตัวนำในการเล่าเรื่อง ทำให้นักเรียนได้มีการคิดตามจนเกิดความเข้าใจ จนสามารถวิเคราะห์โจทย์ได้ว่าควรใช้วิธีการใดในการแก้โจทย์ปัญหาในข้อนั้นๆ

ขั้นที่ 3 ขั้นดำเนินการตามแผน ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่จะผิดขั้นตอนนี้ค่อนข้างมาก เพราะเป็นขั้นตอนของการคำนวณ ซึ่งโจทย์ปัญหาการวัดความยาว ชั้นประถมศึกษาชั้นปีที่ 3 โจทย์ในข้อๆ หนึ่งจะมีสองหน่วย เช่น หน่วยเมตร กับ หน่วยเซนติเมตร หรือ หน่วยเซนติเมตร กับ หน่วยมิลลิเมตร ซึ่งนักเรียนจะต้องมีพื้นฐานและความแม่นยำเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของหน่วยต่างๆ โดยเฉพาะโจทย์ปัญหาการลบ ที่มีหน่วยที่เล็กของตัวตั้งน้อยกว่าตัวลบ ซึ่งจะต้องมีการกระจายจากหน่วยที่ใหญ่กว่า เช่น 5 เมตร 27 เซนติเมตร ลบกับ 3 เมตร 49 เซนติเมตร จะเห็นว่าในหน่วยเซนติเมตร 27 เซนติเมตร ลบกับ 49 เซนติเมตรไม่ได้ ต้องมีการกระจายจากหน่วยเมตรเพื่อให้หน่วยเซนติเมตรมีค่ามากกว่าตัวลบจึงสามารถลบกันได้ ซึ่งนักเรียนจะผิดค่อนข้างมาก เพราะ นักเรียนกระจายค่าไม่ถูกต้อง กล่าวคือนักเรียนใช้ความสัมพันธ์ของหน่วยการวัดที่ผิด ครูควรมีการชี้แนะและเน้นย้ำการใช้ความสัมพันธ์ของหน่วยการวัดเข้ามาเกี่ยวข้อง จากเหตุการณ์ดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยต้องมีการยกตัวอย่างหลายๆ ตัวอย่างจนนักเรียนเกิดความเข้าใจ สำหรับโจทย์ปัญหาที่ใช้การดำเนินการบวกนั้นสิ่งที่

นักเรียนทำไม่ค่อยได้คือการเปลี่ยนหน่วยจากหน่วยเล็กไปเป็นหน่วยใหญ่ เช่น 3 เมตร 49 เซนติเมตร บวกกับ 4 เมตร 76 เซนติเมตร เมื่อพิจารณาในหน่วยเซนติเมตร 49 เซนติเมตร บวก 76 เซนติเมตร ได้ 125 เซนติเมตร ซึ่งนักเรียนส่วนใหญ่มีการบวกจำนวนได้ถูกต้อง ซึ่งจะเห็นว่าผลลัพธ์ที่ได้สามารถเปลี่ยนเป็นหน่วยใหญ่ได้ แต่นักเรียนเปลี่ยนหน่วยผิด ครูควรชี้แนะโดยให้นักเรียนสังเกตคำตอบที่ได้ว่าสามารถเปลี่ยนหน่วยได้หรือไม่ ถ้าเปลี่ยนได้ให้นักเรียนสังเกตความสัมพันธ์ของหน่วยนั้นว่าจะเปลี่ยนหน่วยได้เป็นเท่าไร โดยครูยกตัวอย่างประกอบที่หลากหลายและเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ซักถามข้อสงสัย ซึ่งสอดคล้องกับ เฉลิมศรี ทองแสง (2538) ที่ว่า ครูควรนำตัวอย่างมาประกอบการอธิบาย เพื่อให้นักเรียนมีความเข้าใจที่ถูกต้อง รวดเร็ว และช่วยให้การอธิบายมีความชัดเจนยิ่งขึ้น นอกจากเรื่องความสัมพันธ์ของหน่วยแล้ว ครูควรพูดเน้นย้ำให้นักเรียนมีความรอบคอบในการคำนวณ และมีการตรวจทานวิธีคิดอีกครั้ง เพื่อความแม่นยำ

ขั้นที่ 4 ขั้นตรวจสอบคำตอบ ผลการวิจัยพบว่านักเรียนบางคนแสดงวิธีการตรวจคำตอบไม่ครบถ้วน อาจเป็นเพราะด้วยเวลาที่ใช้ไปกับขั้นตอนอื่น ๆ ก่อนหน้านั้นมากเกินไป จึงทำให้ไม่มีเวลาในการทำขั้นตอนนี้ และมีบางคนไม่ค่อยให้ความสนใจกับขั้นตอนนี้ เพราะมีบางคนไม่เขียนคำตอบในข้อนี้เลย ครูควรมีการแนะนำและชี้แนะให้นักเรียนรู้จักการบริหารเวลาในการทำไม่ควรใช้เวลากับขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งมากเกินไป และควรพูดให้นักเรียนเข้าใจว่าขั้นตอนทุกขั้นตอนในการแก้โจทย์ปัญหาทุกขั้นตอนมีความสำคัญ และต้องหมั่นฝึกฝนทำบ่อยๆ ซึ่งสอดคล้องกับ เจษฎา รัตนบรรเทิง (2557) สุวิมล โครตสมบัติและชนิศวรา เลิศอมรพงษ์ (2558) ที่กล่าวว่า ครูต้องให้นักเรียนหมั่นฝึกฝนแก้โจทย์ปัญหาอยู่เป็นประจำ จะทำให้นักเรียนมีทักษะและสามารถที่จะทำแบบทดสอบได้ทันเวลาที่ครูกำหนด โดยทุกๆ ขั้นตอนที่นักเรียนทำสิ่งที่ต้องเน้น คือความรอบคอบและความสมเหตุสมผลของคำตอบ และควรฝึกการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างนักเรียนด้วยกันหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างนักเรียนและครู ทำให้นักเรียนเกิดทักษะการแก้ปัญหาที่ดีและสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาในชีวิตจริงได้

ดังนั้น การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ เรื่อง การวัดความยาว ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้กล่าวมาทั้งหมด พบว่า การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในวิชาหรือสาระการเรียนรู้ที่ต้องการพัฒนาทางด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนมีผลการเรียนดียิ่งขึ้นต่อไป จึงส่งผลให้นักเรียนมีความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ อยู่ในระดับดี โดยได้คะแนนเฉลี่ย 7.15 คิดเป็นร้อยละ 71.50 ของคะแนนเต็ม ซึ่งสอดคล้องกับ สาวิตรี เบาจิตต์ (2547) ที่ได้ทำการศึกษาการใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์เพื่อพัฒนากระบวนการแก้ปัญหาของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 พบว่า นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ที่เรียนด้วยวิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ มีคะแนนกระบวนการแก้ปัญหาเฉลี่ยร้อยละ 64.50 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 60

ข้อเสนอแนะ

1. ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ ครูผู้สอนควรเลือกเนื้อหาคณิตศาสตร์ที่สามารถนำมาสร้างเป็นสถานการณ์ที่น่าสนใจและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของนักเรียนได้โดยผ่านบทละครและตัวละครที่นักเรียนคุ้นเคย ทั้งนี้เนื้อหาและปัญหาทางคณิตศาสตร์ที่นักเรียนมักเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนบ่อย ๆ ควรนำมาใช้สร้างเรื่องราวให้สอดคล้องกับชีวิตประจำวันของนักเรียนเพื่อให้นักเรียนเข้าใจได้ถูกต้องและยั่งยืนต่อไป

2. ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้วิธีการสอนแบบสตอรี่ไลน์ ต้องใช้เวลาในการดำเนินกิจกรรมค่อนข้างนาน เช่น การแนะนำตัวละครว การเล่าเรื่อง ครูผู้สอนจึงควรมีการวางแผนจัดสรรเวลาให้ดี นอกจากนี้ควรมีการใช้สื่อการเรียนรู้เข้ามาช่วยในการสอนให้เหมาะสม เพื่อประหยัดเวลาในการสอน และให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้เข้าใจยิ่งขึ้น

3. ในการเขียนสตอรี่ไลน์ เรื่อง การวัดความยาว ครูผู้สอนควรเขียนเนื้อเรื่องที่เชื่อมโยงกับชีวิตประจำวัน มีการร้อยเรียงสถานการณ์ต่างๆ ที่นักเรียนสามารถเข้าใจได้ง่าย พร้อมทั้งควรคำนึงถึงความสมเหตุสมผลของเนื้อหา

โดยยึดหลักความเป็นไปได้ในชีวิตจริง

References

Baojit, S. (2004). *Use of strory teaching method for developing problem solving process of Prathomsuksa three students at Ban Huay Tom school, Lamphun province.* Master of Education Thesis, Chiang Mai University. (in Thai)

Dechakhupt, P., & Yindeesuk, P. (2001). *Teaching environment education use of story teaching method.* Bangkok: The Master Group Management. (in Thai)

Khotsombat, S., & Lertamornpong, C. (2015). The study of ability in solving word problems and mathematics learning achievement on inequalities of Mathayomsuksa three students by using SSCS model. *Kasetsart Educational Review, 30*(3), 120-130. (in Thai)

Ministry of Education. (2008). *Indicators and core subject Mathematics based on basic education curriculum 2008*. Bangkok: Printing Agriculture Cooperatives of Thailand. (in Thai)

Peanjud, D. (2016). *A study of learning achievement and attitudes toward Mathematics for measuring length and weight of grage two students with multi-media*. Master of Education Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Pomtasnanon, N. (2016). *Effects of instruction social studies in religion and culture for Prathomsuksa two students using the storyline method*. Master of Education Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Rattanabunterng, C. (2014). *The study of mathematics learning achievement and word problem solving ability of Mathayomsuksa two students on quadratic equation with one variable by using heuristics problem solving at Samutsakornburana school, Changwat Samutsakorn.* Master of Education Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Steve, B. (1998). Using story for environmental studies. *Chulalongkorn Educational Review, 8*(1), 64-81.

Thongsang, C. (1995). *Skills and techniques taught* (2nd ed.). Lopburi: Thephsatri Rajabhat Institute. (in Thai)

การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่อง “ความน่าจะเป็น” โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิด (CGI) ร่วมกับการใช้คำถาม

The Development of Mathematics Learning Achievement of Mathayomsuksa Five Students on “Probability” by Using Cognitively Guided Instruction and Questioning

กรุณา กังสนานนท์, ชานนท์ จันทรา และ ชนิศวรา เลิศอมรพงษ์
Karuna Kangsananon, Chanon Chuntra and ChanisvaraLertamornpong
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Master of Education Program, Kasetsart University

Received: June13, 2018
Revised: July 9, 2018
Accepted: July 10, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่อง “ความน่าจะเป็น” โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถามและ (2) ศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง “ความน่าจะเป็น” โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนท่าม่วงราษฎร์บำรุง ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 1 ห้องเรียน จำนวนนักเรียน 27 คนซึ่งได้จากการสุ่มแบบกลุ่มจากจำนวน 6 ห้องเรียนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง “ความน่าจะเป็น” ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถามจำนวน 10 แผน แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง “ความน่าจะเป็น” ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และแบบสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง “ความน่าจะเป็น” โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ t-test ผลการวิจัยพบว่า (1) นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง “ความน่าจะเป็น” โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถามหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05และคะแนนหลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ 60% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (2) นักเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งกับการจัดการเรียนรู้ เรื่อง “ความน่าจะเป็น” ว่ามีความเหมาะสม

คำสำคัญ: การสอนแนะให้รู้คิด, การใช้คำถาม, ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์

Abstract

The purposes of this research were as follows (1) to study mathematical learning achievement of Mathayomsuksa five students on “probability” by using cognitively guided instruction and questioning and (2) to study students’ opinions related to learning management on “probability” by using cognitively guided instruction and questioning. The sample group was one

class of 27 Mathayomsuksa five students at Thamuang Rajbumrung school in the second semester of the academic year 2017 that was selected by cluster random sampling from 6 classrooms. The instruments in data collection consisted of 10 lesson plans on “probability” of Mathayomsuksa five students by using cognitively guided instruction and questioning, mathematics learning achievement test on “probability”. Additional instruments consisted of students’ opinion questionnaires toward learning management on “probability” by using cognitively guided instruction and questioning. Percentage, mean, standard deviation, and t-test were used for analyzing data. The research findings revealed that (1) the students’ mathematical learning achievement on “probability” by using cognitively guided instruction and questioning after learning was higher than before learning at the .05 level of significance, while the mathematical learning achievement after learning was higher than 60% at the .05 level of significance and (2) almost all students agreed or totally agreed that the learning management on “probability” were appropriate.

Keywords: cognitively guided instruction (CGI), questioning, mathematics learning achievement

บทนำ

โลกในยุคศตวรรษที่ 21 เป็นสังคมเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมีการแข่งขันระหว่างประเทศสูง ประเทศไทยจึงได้กำหนดนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่จะขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ความเจริญก้าวหน้าในอนาคต (สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2560) ซึ่งปัจจัยที่จะต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรก คือ กำลังคนของประเทศ จึงเป็นโจทย์สำคัญที่ภาคการศึกษาจะต้องวางแผนผลิตกำลังคนให้มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถในการสร้างสินค้าให้เกิดมูลค่าเพิ่มด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีได้ (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2560) โดยกระทรวงศึกษาธิการ ได้นำการจัดการเรียนรู้แบบ STEM Education เข้ามาใช้ในประเทศไทย ซึ่งเป็นการจัดการเรียนรู้แบบหนึ่งที่ส่งเสริมให้นักเรียนได้นำความรู้ไปสร้างนวัตกรรมหรือผลผลิตใหม่ๆ เพื่อนำไปแก้ปัญหาในชีวิตจริง โดยนักเรียนจะต้องบูรณาการความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ และคณิตศาสตร์ (ศูนย์สะเต็มศึกษาแห่งชาติ, 2559) จะเห็นได้ว่า วิชาคณิตศาสตร์เป็นวิชาหนึ่งที่มีความสำคัญ เป็นวิชาที่ช่วยสนับสนุนองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนประเทศ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนานวัตกรรมต่อไป

แม้ว่าคณิตศาสตร์จะมีความสำคัญเพียงใดก็ตาม แต่จากการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรพิจารณาได้จากผลคะแนนการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ปีการศึกษา 2558 และ 2559 ที่พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 26.59 และ 24.88 ตามลำดับ ซึ่งผลการทดสอบต่ำกว่าเกณฑ์ร้อยละ 50 (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน), 2558-2559) และจากผลคะแนน O-NET วิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนท่าม่วงราษฎร์บำรุง ปีการศึกษา 2558 และ 2559 พบว่า วิชาคณิตศาสตร์มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 25.65 และ 22.44 ตามลำดับ ซึ่งผลการทดสอบดังกล่าวมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของระดับประเทศ และในสาระที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลและความน่าจะเป็น มาตรฐาน ค 5.2 ที่ว่าด้วยการนำความรู้เกี่ยวกับความน่าจะเป็นมาใช้ในการคาดการณ์ได้อย่างสมเหตุสมผล ในปีการศึกษา 2558 และ 2559 มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 23.52 และ 16.14 ตามลำดับ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยต่ำลงมาก โดยสาระการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น

เป็นเนื้อหาหนึ่งที่อยู่ในสาระที่ 5 ที่นักเรียนมักมีปัญหาต่อการทำความเข้าใจ เนื่องจากลักษณะโจทย์จะต้องใช้ความคิดและความเข้าใจในการแก้ปัญหา จากประสบการณ์ที่ผู้วิจัยได้สอนเรื่อง ความน่าจะเป็น พบปัญหา คือ นักเรียนไม่สามารถคิดวิเคราะห์โจทย์ได้ นักเรียนทราบเพียงว่าต้องแก้ปัญหาโดยนำสูตรและบทนิยามที่ท่องจำไว้มาใช้ในการแก้ปัญหา แต่ไม่สามารถคิดเป็นลำดับขั้นตอน อันนำไปสู่การแก้ปัญหาต่อไปได้ รวมถึงไม่สามารถแสดงเหตุผลสนับสนุนคำตอบของตนเองได้ จึงทำให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง ความน่าจะเป็น ต่ำการสอนแนะให้รู้คิด (Cognitively Guided Instruction--CGI) เป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาโดย Carpenter, et al. (2000) เป็นแนวการสอนบนพื้นฐานที่ว่า ความรู้และความเชื่อของครูเกิดจากการทำความเข้าใจการคิดเชิงคณิตศาสตร์ของนักเรียน แล้วนำมาใช้ในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีผลต่อการคิดของนักเรียน และนักเรียนต้องเรียนรู้ผ่านการแก้ปัญหา (Carpenter, et al., 1989; Fennema, et al., 1993) หรือกล่าวได้ว่าการสอนแนะให้รู้คิด เป็นแนวการสอนที่ใช้เหตุผลและตรรกะในการสร้างกระบวนการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในโลก โดยสร้างความท้าทายด้วย “คำถาม” หรือ “กรณีปัญหา” เพื่อให้ผู้เรียนได้หาหนทางแก้ไขด้วยตัวเอง ไม่ว่าจะด้วยวิธีการค้นคว้าหาความรู้หรือร่วมมือกันหาคำตอบ เน้นไปที่การช่วยกันทำงานเป็นกลุ่ม เป็นการฝึกและพัฒนาทักษะด้านการวิพากษ์ของผู้เรียน (พิทักษ์ ศิริวงศ์ และ พลชัย เพชรปลอด, 2557) โดย Carpenter, et al. (1999) และ Hiebert, et al. (1997) ได้อธิบายถึง กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบ CGI ว่าประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ขั้นนำเสนอปัญหา ครูนำเสนอปัญหาโดยเลือกปัญหาที่น่าสนใจและสอดคล้องกับบริบทในชีวิตจริงของนักเรียน ขั้นที่ 2 ขั้นวิเคราะห์ข้อมูลและแก้ปัญหา ในขั้นนี้ครูช่วยแนะและอำนวยความสะดวกในการคิดให้กับนักเรียน เพื่อให้นักเรียนเข้าใจปัญหา และสามารถหาวิธีการแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ ขั้นที่ 3 ขั้นรายงานคำตอบและวิธีที่ใช้ในการแก้ปัญหา ในขั้นนี้ครูให้นักเรียนนำเสนอคำตอบและวิธีที่ใช้ในการแก้ปัญหาของกลุ่มตนเอง โดยครูอาจจะใช้คำถามเพื่อให้นักเรียนแสดงแนวคิดและเหตุผลออกมา และขั้นที่ 4 ขั้นอภิปรายคำตอบและวิธีการแก้ปัญหา ในขั้นนี้ครูและนักเรียนช่วยกันอภิปรายคำตอบและวิธีการแก้ปัญหา โดยครูเป็นผู้นำให้เกิดการอภิปรายโดยใช้คำถามกับนักเรียน

นอกจากนี้ การใช้คำถามเป็นวิธีการหนึ่งที่มีความสำคัญในการพัฒนาผู้เรียน และยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่ส่งเสริมให้การจัดการเรียนรู้แบบสอนแนะให้รู้คิดเกิดประสิทธิภาพ เนื่องจากการใช้คำถามจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหา อันเกิดจากการคิดทบทวนเพื่อพยายามหาคำตอบที่ถูกต้องจากคำถามที่ครูถาม ทำให้ผู้เรียนมีการพัฒนาความคิดใหม่ๆ จนสามารถสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองได้ โดยครูต้องใช้คำถามที่มีประสิทธิภาพในสถานการณ์ที่เหมาะสม ครูอาจใช้คำถามเพื่อตรวจสอบความรู้ความเข้าใจของผู้เรียน กระตุ้นความสนใจของผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนคิดวิเคราะห์ เปรียบเทียบ คิดหาเหตุผล เพื่อให้สังเกต เพื่อให้เกิดการอภิปรายในชั้นเรียน เพื่อช่วยให้ผู้เรียนพยายามค้นคว้าหาความรู้ใหม่ เพื่อทบทวนสรุปบทเรียนหรือถามเพื่อประเมินผลการเรียน (ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์, 2553)

จากสภาพปัญหาและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิด เป็นกระบวนการที่ส่งเสริมให้นักเรียนได้ฝึกคิดและแก้ปัญหาร่วมกัน ประกอบกับการใช้คำถามจะเป็นตัวช่วยสำคัญที่ทำให้การสอนแนะให้รู้คิดประสบความสำเร็จ เพราะการใช้คำถามช่วยกระตุ้นให้นักเรียนคิด และสามารถไต่ระดับความคิดของนักเรียนให้สูงขึ้นจนนักเรียนสามารถค้นพบคำตอบด้วยตัวเองได้ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจนำการสอนแนะให้รู้คิด (CGI) และการใช้คำถามมาใช้ร่วมกันในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง “ความน่าจะเป็น” สูงขึ้น ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่อง “ความน่าจะเป็น” โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถาม

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง “ความน่าจะเป็น”โดยใช้การสอนแนะ

ให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถาม

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การรู้คิด คือ กระบวนการทางความคิดที่เกิดจากความเข้าใจในความคิดของตนเอง รู้ว่าตนเองกำลังคิดอะไร จนสามารถควบคุมความคิดและกำกับตนเองให้ทำตามนั้นได้ รวมทั้งสามารถจัดการ วางแผน ทบทวน และประเมินความคิดของตนเองได้อย่างเหมาะสม

Carpenter, et al. (1989) ได้ให้ความหมายของการสอนแนะให้รู้คิดไว้ว่า การสอนแนะให้รู้คิดเป็นนวัตกรรมหนึ่งที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน ไม่มีวิธีการสอนเป็นรูปแบบตายตัว แต่ขึ้นอยู่กับบริบทของผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนเกี่ยวกับองค์ความรู้และทักษะพื้นฐานในการแก้ปัญหา โดยอยู่บนพื้นฐานปรัชญาที่ว่าการเรียนการสอนต้องเกิดจากความรู้ของผู้เรียน และให้ความสำคัญกับการคิด การแก้ปัญหาด้วยตัวของผู้เรียนเอง โดยมีผู้สอนเป็นผู้สนับสนุนและเอื้ออำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยใช้กระบวนการต่างๆ ที่นำไปสู่คำถามในการแก้ปัญหา เป็นการเรียนรู้ที่มีการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ทำงานเป็นกลุ่ม มีโอกาสนำเสนอความคิดของตนเองร่วมกันอภิปรายก่อให้เกิดการเชื่อมโยงความรู้เดิมของผู้เรียนให้สัมพันธ์และสอดคล้องกับกระบวนการเรียนรู้ที่จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยมีขั้นตอนที่สำคัญ 4 ขั้นตอน คือ คือ (1) ครูนำเสนอปัญหา โดยเลือกปัญหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และน่าสนใจสำหรับผู้เรียน (2) ครูช่วยแนะและอำนวยความสะดวกให้นักเรียนมีความเข้าใจในปัญหาและเปิดโอกาสให้นักเรียนแก้ปัญหาด้วยตนเอง (3) นักเรียนรายงานคำตอบและวิธีการแก้ปัญหา พร้อมแสดงเหตุผลประกอบ และ (4) ครูและนักเรียนช่วยกันอภิปรายคำตอบวิธีการที่ใช้ และสรุปประเด็นสำคัญให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ Carpenter, et al. (1989) ได้กล่าวถึง หลักการจัดการเรียนรู้แบบสอนแนะให้รู้คิด ได้แก่ (1) การจัดการเรียนการสอนควรพัฒนาความเข้าใจของนักเรียนโดยเน้นที่ความสำคัญระหว่างทักษะและการแก้ปัญหา ใช้การแก้ปัญหาเป็นศูนย์รวมของการเรียนการสอน (2) การจัดการเรียนการสอนควรจัดสถานการณ์ให้นักเรียนลงมือทำกิจกรรมให้นักเรียนได้สร้างความรู้ความเข้าใจด้วยตนเอง (3) นักเรียนควรสามารถเชื่องโยงปัญหา มโนทัศน์หรือทักษะ กับความรู้เดิมที่มีอยู่ (4) เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนแบบนี้อยู่บนพื้นฐานของความรู้และความคิดของนักเรียน จึงต้องมีการประเมินอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่ให้ประเมินเพียงว่านักเรียนแก้ปัญหานั้นๆ ได้ แต่ประเมินด้วยว่า นักเรียนมีวิธีแก้ปัญหาอย่างไร วิธีการประเมินการคิดของนักเรียนที่ได้ผลก็คือ การถามคำถามที่เหมาะสมและฟังคำตอบของนักเรียน

การใช้คำถาม เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ที่ช่วยพัฒนาความคิดให้กับนักเรียน สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2555)ได้กำหนดประเภทคำถามสำหรับห้องเรียนคณิตศาสตร์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการคิดทางคณิตศาสตร์ให้กับนักเรียนไว้ 4 ประเภท คือ (1) คำถามเริ่มต้นเป็นคำถามที่ช่วยตีกรอบความคิดของนักเรียนให้อยู่ในขอบเขตที่ต้องการ เช่น นักเรียนจะจัดกลุ่มรูปเรขาคณิตเหล่านี้อย่างไรดีรูปที่กำหนดให้สามารถนำมาประกอบเป็นรูปอะไรได้บ้าง เป็นต้น (2) คำถามกระตุ้นความคิดทางคณิตศาสตร์ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการคิดเบื้องต้น ซึ่งอาจใช้คำถามกระตุ้นให้คิดและค้นพบเป็นช่วงๆ ของการแก้ปัญหา ถามเพื่อกระตุ้นให้นักเรียนแสดงเหตุผลหรืออธิบายวิธีการทางคณิตศาสตร์ หรือถามเพื่อช่วยกระตุ้นให้นักเรียนคิดลึก คิดกว้าง หรือคิดต่างมุมในการแก้ปัญหา (3) คำถามวัดและประเมินผล เช่น นักเรียนได้ค้นพบอะไรบ้าง นักเรียนหาได้อย่างไร ทำไมนักเรียนจึงคิดเช่นนั้นเป็นต้น และ (4) คำถามอภิปรายสรุป ซึ่งเป็นการถามเพื่อระดมความคิดต่างๆ ของนักเรียนในชั้น เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเปรียบเทียบวิธีการคิดและหาคำตอบซึ่งกันและกัน เช่น ใครได้คำตอบที่แตกต่างจากนี้บ้างทำไมจึงเป็นเช่นนี้ ทำไมจึงไม่เป็นเช่นนั้น เป็นต้น

ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์ (2553) ได้เสนอลักษณะของคำถามที่ดีไว้ ได้แก่ (1) คำถามที่ดีต้องมีความชัดเจน เพื่อให้ผู้เรียนรู้ว่าต้องการถามอะไร (2) คำถามที่ดีต้องใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (3) คำถามที่ดีต้องมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์การเรียนการสอน เรื่องราว เนื้อหา และกิจกรรมการเรียนรู้ (4) คำถามที่ดีต้องมีหลายประเภท กลมกลืนกับเรื่องราวกิจกรรม และเร้าความสนใจ (5) คำถามที่สร้าง

ขึ้นต้องมีคุณค่า และเร้าให้อยากตอบ (6) คำถามที่ดีควรเป็นแบบปลายเปิดเพราะจะทำให้ผู้เรียนกระตือรือร้นที่จะตอบ (7) ได้คิดคำถามที่ดีควรให้ผู้เรียนได้คิด ได้บรรยายอธิบายเหตุผล ว่าทำไม เพราะเหตุใด หรือได้ประเมินค่าสิ่งที่เรียนรู้ (8) พัฒนาสมอง คำถามที่ดีต้องสามารถให้ผู้เรียนมีพัฒนาการทางสมองได้ดีขึ้น (9) สั้นกระชับ คำถามที่ดีควรสั้น กระชับ และชัดเจนที่สุด

สรุปได้ว่า การใช้คำถามเป็นกระบวนการที่ครูสามารถทำควบคู่ไปกับการสอนเนื้อหาทางคณิตศาสตร์ได้ทุกเรื่อง และเป็นเครื่องมือสำคัญที่ส่งเสริมให้การจัดการเรียนรู้แบบสอนแนะให้รู้คิดเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการใช้คำถามจะช่วยให้ผู้เรียนได้คิดตามลำดับขั้นจนสามารถเห็นแนวทางในการแก้ปัญหา อีกทั้งยังเป็นการแนะแนวทางในการคิดโดยที่ครูไม่จำเป็นต้องบอกแนวคิดหรือคำตอบให้กับนักเรียนอีกด้วย

กรอบแนวคิดการวิจัย

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง “ความน่าจะเป็น”โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถาม ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้ ขั้นที่ 1 ขั้นนำเสนอปัญหา ขั้นที่ 2 ขั้นวิเคราะห์ข้อมูล ขั้นที่ 3 ขั้นนำเสนอคำตอบและเหตุผล ขั้นที่ 4 ขั้นอภิปราย	→	- ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง “ความน่าจะเป็น” - ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง “ความน่าจะเป็น” โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถาม

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่อง “ความน่าจะเป็น” ที่ได้รับ

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถามหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่อง “ความน่าจะเป็น” ที่ได้รับ

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถามหลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (quasi experimental research) ที่มุ่งศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่อง “ความน่าจะเป็น” โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถาม โรงเรียนท่าม่วงราษฎร์บำรุง โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสอนแนะให้รู้คิด การใช้คำถามและการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยพร้อมกับตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ ดำเนินการปฏิบัติการสอบก่อนเรียน สอนตามแนวทางที่กำหนด พร้อมทั้งสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียน ผลงานของการปฏิบัติกิจกรรม แล้วบันทึกผลที่เกิดจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ สอบหลังเรียน สำรวจความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาวิเคราะห์ วิจารณ์ อภิปราย เสนอแนะและสรุปผลการวิจัย มีรายละเอียดของการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนท่าม่วงราษฎร์บำรุง จังหวัดกาญจนบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 8 จำนวนนักเรียน 170 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนท่าม่วงราษฎร์บำรุง จังหวัดกาญจนบุรี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 1

ห้องเรียน จำนวนนักเรียน 27 คนซึ่งได้จากการสุ่มแบบกลุ่ม (cluster random sampling) จากจำนวนนักเรียนทั้งหมด 6 ห้องเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถาม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5จำนวน 10 แผน ครอบคลุมเนื้อหา 2 เรื่อง ประกอบด้วย (1) กฎเกณฑ์เบื้องต้นเกี่ยวกับการนับ และ (2) ความน่าจะเป็น (การทดลองสุ่มและความน่าจะเป็น) ซึ่งผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนคณิตศาสตร์ จำนวน 3 ท่าน โดยตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเนื้อหา ภาษา ความสอดคล้องและความเหมาะสมของจุดประสงค์การเรียนรู้ สาระการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้และการวัดประเมินผล

2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่องความน่าจะเป็น ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ใช้สำหรับทำการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วยข้อสอบปรนัยแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 15 ข้อ และแบบเติมคำตอบ จำนวน 5 ข้อ ซึ่งผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนคณิตศาสตร์ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยการประเมินความสอดคล้องของข้อสอบแต่ละข้อกับสาระการเรียนรู้และจุดประสงค์การเรียนรู้ และความถูกต้องเหมาะสม ความชัดเจนของข้อคำถามและตัวเลือก พบว่า ข้อสอบทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item - Objective Congruence--IOC)อยู่ในช่วง 0.67-1

3. แบบสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่องความน่าจะเป็น โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถามมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีประเด็นหลักในการสอบถาม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ด้านสื่อการเรียนรู้ ด้านครูผู้สอน ด้านการวัดและการประเมินผลการเรียนรู้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องความน่าจะเป็น มาทำการทดสอบก่อนเรียน (pre-test) กับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เวลาในการทดสอบ 60 นาที

2. ผู้วิจัยดำเนินการสอนตามแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่องความน่าจะเป็น โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถามกับกลุ่มตัวอย่าง รวม 10 คาบเรียน คาบเรียนละ 50 นาทีประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นนำเสนอปัญหาครูนำเสนอสถานการณ์ปัญหา เรื่อง “ความน่าจะเป็น” ที่น่าสนใจและสอดคล้องกับชีวิตจริงของนักเรียน โดยแจกใบกิจกรรมให้กับนักเรียนแต่ละกลุ่มโดยครูใช้คำถามนำเพื่อช่วยเริ่มต้นให้นักเรียนทำความเข้าใจสถานการณ์นี้คำถามที่ใช้ในขั้นนี้ เช่น สถานการณ์ปัญหานี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไรสถานการณ์ปัญหาทำให้นักเรียนนึกถึงอะไรเป็นต้น

ขั้นที่ 2 ขั้นวิเคราะห์ข้อมูลนักเรียนอ่านและทำความเข้าใจสถานการณ์ปัญหา วิเคราะห์ข้อมูลหรือเงื่อนไขจากสิ่งที่สถานการณ์กำหนดให้ ร่วมกันวางแผนและแก้ปัญหาในสถานการณ์ โดยครูให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวกด้านสื่อการเรียนรู้ รวมทั้งครูใช้คำถามกระตุ้นให้นักเรียนคิด วิเคราะห์ จนนักเรียนสามารถแก้ปัญหาและสรุปคำตอบได้ คำถามที่ใช้ในขั้นนี้ เช่น โจทย์กำหนดอะไรมาให้บ้าง และต้องการหาอะไรการทำงานในสถานการณ์นี้จะต้องทำงานกี่ขั้นตอน อะไรบ้างข้อมูลเหล่านี้สัมพันธ์กันอย่างไร เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ขั้นนำเสนอคำตอบและเหตุผลตัวแทนนักเรียนนำเสนอคำตอบและอธิบายวิธีที่ใช้ในการแก้ปัญหาของกลุ่มตนเอง ครูใช้คำถามกับนักเรียนระหว่างที่นักเรียนนำเสนอ เพื่อกระตุ้นให้นักเรียนแสดงแนวคิดและเหตุผลออกมา พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้นักเรียนทั้งชั้นสอบถามเพื่อนที่ออกมานำเสนอ เพื่อให้เพื่อนแสดงเหตุผลและเกิดความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น คำถามที่ใช้ในขั้นนี้ เช่นนักเรียนเริ่มต้นแก้ปัญหานี้อย่างไรนักเรียนมีวิธีการคิดอย่างไร เมื่อสถานการณ์มีเงื่อนไขว่า...เพราะเหตุใดนักเรียนจึงเลือกแก้ปัญหาโดยวิธีการนี้ เป็นต้น

ขั้นที่ 4 ขั้นอภิปรายครูและนักเรียนร่วมกันอภิปราย

เกี่ยวกับวิธีการหาคำตอบ สรุปคำตอบ โดยครูใช้คำถามเพื่อให้เกิดการอภิปรายร่วมกัน คำถามที่ใช้ในขั้นนี้ เช่นเพื่อนแต่ละกลุ่มที่ออกมานำเสนอมีวิธีการหาคำตอบอย่างไร มีความเหมาะสมหรือไม่นักเรียนคิดว่ามีแนวทางอื่นในการหาคำตอบอีกหรือไม่ อย่างไรนักเรียนคิดว่าข้อควรระวังในการทำโจทย์ข้อนี้มีอะไรบ้างเป็นต้น

3. ผู้วิจัยนำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางคณิตศาสตร์ เรื่องความน่าจะเป็น มาทำการทดสอบหลังเรียน (post-test) กับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เวลาในการทดสอบ 60 นาที

4. ผู้วิจัยให้นักเรียนกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่องความน่าจะเป็น โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถาม

5. ผู้วิจัยนำผลการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนมาเปรียบเทียบกัน และนำผลการทดสอบหลังเรียนมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 60% พร้อมทั้งวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่องความน่าจะเป็น โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ก่อนเรียนและหลังเรียนของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ matched-pairs t-test

3. การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์หลังเรียนของกลุ่มตัวอย่างกับเกณฑ์ 60% โดยใช้ one sample t-test

4. ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ ใช้การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่อง “ความน่าจะเป็น” โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถาม

ตาราง 1

ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนก่อนเรียนและหลังเรียน เรื่อง “ความน่าจะเป็น” โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถาม

คะแนน	n	$\bar{X}$	SD	t	sig
ก่อนเรียน	27	5.74	2.65	18.88	.00*
หลังเรียน	27	13.59	2.37		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง “ความน่าจะเป็น” ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่สอนโดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถามหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 7.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 39.25

ตาราง 2

ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนหลังเรียน เรื่อง "ความน่าจะเป็น" โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถามกับเกณฑ์ 60%

คะแนน	n	u	$\bar{X}$	SD	t	sig
หลังเรียน	27	12	13.59	2.37	3.49	.00*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนหลังเรียน เรื่องความน่าจะเป็น โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถาม สูงกว่าเกณฑ์ 60% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยได้คะแนนเฉลี่ย 13.59 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 67.95

ตอนที่ 2 ผลการสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่องความน่าจะเป็น โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถาม

ความคิดเห็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่องความน่าจะเป็น โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถามพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้

ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่ากิจกรรมการเรียนรู้ช่วยส่งเสริมทักษะการทำงานกลุ่ม รองลงมา คือ เห็นด้วยว่ากิจกรรมการเรียนรู้น่าสนใจ ช่วยกระตุ้นให้นักเรียนอยากเรียนรู้มากขึ้น และกิจกรรมการเรียนรู้ช่วยให้นักเรียนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ด้านสื่อการเรียนรู้พบว่านักเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าเอกสาร ใบงาน และใบความรู้มีความเหมาะสม จำนวนข้อคำถามเพียงพอต่อการเรียนรู้และการฝึกหัดรองลงมา คือ เห็นด้วยว่าสื่อการเรียนรู้ช่วยให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดีขึ้น และครูแนะนำแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ให้กับนักเรียน ตามลำดับ

ด้านครูผู้สอน พบว่านักเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าครูเปิดโอกาสให้นักเรียนได้คิดและแก้ปัญหาด้วยตนเองรองลงมา คือ ครูดูแลเอาใจใส่นักเรียนอย่างทั่วถึง และครูสื่อสารกับนักเรียนด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตามลำดับ

ด้านการวัดและการประเมินผลการเรียนรู้พบว่านักเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการวัดและประเมินผลก่อนเรียนและหลังเรียนทำให้นักเรียนทราบพัฒนาการการเรียนรู้ของตนเอง และช่วยให้นักเรียนนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาตนเองต่อไปรองลงมา คือ ครูตรวจแบบฝึกหัดและให้ผลสะท้อนกลับที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนและครูวัดและประเมินผลด้วยวิธีการที่หลากหลาย ตามลำดับ

การอภิปรายผล

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่องความน่าจะเป็น ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนท่าม่วงราษฎร์บำรุง จังหวัดกาญจนบุรี ที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถามพบว่า นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าเกณฑ์ 60% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อำภารัตน์ ผลาวรรณ์ (2556) สุธารัตน์ สมรรถการ (2556) ชุติมา ฉุนอิ่ม (2558) และ ปวันรัตน์ วัฒนะ (2559) เนื่องจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบสอนแนะให้รู้คิดมีกระบวนการและขั้นตอนที่ส่งเสริมให้นักเรียนคิดเป็นลำดับขั้น ประกอบด้วย ขั้นนำเสนอปัญหานักเรียนจะได้เรียนรู้จากสถานการณ์ปัญหาที่ครูกำหนดให้ ซึ่งจะเป็นปัญหาที่น่าสนใจและสอดคล้องกับชีวิตจริงของนักเรียนหลังจากนั้นจะเข้าสู่ขั้นวิเคราะห์ข้อมูลนักเรียนแต่ละกลุ่มต้องช่วยกันวิเคราะห์ข้อมูลหรือเงื่อนไขจากสิ่งที่สถานการณ์กำหนดให้ร่วมกันวางแผนและแก้ปัญหาในสถานการณ์ โดยนักเรียนต้องอาศัยความรู้เดิมและต่อยอดความคิดใหม่ๆ เพื่อใช้ในการแก้ปัญหา ซึ่งนักเรียนสามารถสอบถามหรือใช้สื่อการเรียนรู้ที่ครูได้เตรียมไว้ให้เพื่อใช้ประกอบการคิดได้ เมื่อนักเรียนแก้ปัญหาเสร็จแล้ว จะเข้าสู่ขั้นนำเสนอคำตอบ

และเหตุผลนักเรียนต้องนำเสนอคำตอบและอธิบายวิธีที่ใช้ในการแก้ปัญหาของกลุ่มตนเอง ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในชั้นเรียน และขั้นอภิปรายนักเรียนร่วมกันอภิปรายเกี่ยวกับวิธีการหาคำตอบของแต่ละกลุ่มว่าวิธีการใดมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร พร้อมทั้งสรุปคำตอบร่วมกัน จะเห็นได้ว่า ขั้นตอนของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ช่วยส่งเสริมให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น เนื่องจากนักเรียนได้คิดวิเคราะห์แก้ปัญหา ตลอดจนการนำเสนอและอภิปรายร่วมกัน ประกอบกับการใช้คำถามของครูที่ได้สอดแทรกตลอดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ซึ่งสอดคล้องกับ Carpenter, et al. (1989) ที่ได้กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนควรจัดสถานการณ์ให้นักเรียนได้ลงมือทำกิจกรรม ให้นักเรียนได้สร้างความรู้ด้วยความเข้าใจของตนเอง ซึ่งจะเป็นห้องเรียนที่ส่งเสริมให้นักเรียนได้คิดและแก้ปัญหามากกว่าห้องเรียนปกติ ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนสูงขึ้น

2. จากการสังเกตในขณะที่จัดการเรียนรู้ เรื่อง “ความน่าจะเป็น” โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถาม ผลการสังเกตในขณะที่จัดกิจกรรมการเรียนรู้มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นนำเสนอปัญหาในขั้นนี้ได้เลือกสถานการณ์ปัญหาที่สอดคล้องกับชีวิตจริงมานำเสนอให้กับนักเรียน จากการวิจัยพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่ให้ความสนใจกับสถานการณ์ปัญหาที่ครูได้นำเสนอ เมื่อครูบอกชื่อสถานการณ์ที่จะให้นักเรียนแก้ปัญหา นักเรียนจะถามรายละเอียดของสถานการณ์ เพราะอยากทราบว่าสถานการณ์นั้นเป็นอย่างไร และสังเกตได้ว่านักเรียนกล้าที่จะคิด กล้าที่จะแก้ปัญหามากขึ้น เพราะนักเรียนเห็นว่าสถานการณ์ที่กำหนดให้เป็นเรื่องที่ใกล้ตัวนักเรียนจึงสนใจและอยากจะแก้ปัญหามากขึ้น ประกอบกับเห็นว่าสถานการณ์นั้นเป็นประโยชน์ต่อการนำไปช่วยในการตัดสินใจในชีวิตจริง ซึ่งจะเห็นได้ว่าสถานการณ์ปัญหาที่ครูนำมาเสนอมีผลต่อความสนใจของนักเรียนและเป็นสิ่งที่จูงใจให้นักเรียนอยากเรียนรู้และอยากแก้ปัญหาเพื่อหาคำตอบต่อไปการสอนคณิตศาสตร์จึงไม่ใช่เพียงการกำหนดปัญหาให้นักเรียนแสดงวิธีการคิดคำนวณเพื่อหาคำตอบเท่านั้น แต่ต้องเชื่อมโยงไปสู่การนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน โดยปัญหาจะต้องมีความเหมาะสมกับเนื้อหา ซึ่งครูจะต้องให้ความสำคัญ

ในการเลือกสถานการณ์ปัญหาที่จะนำมาใช้ในการจัดกิจกรรม เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการเรียนรู้ของนักเรียน (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2555)

ภาพ 1 ตัวอย่างสถานการณ์ปัญหาที่สอดคล้องกับชีวิตจริงในใบกิจกรรม

ขั้นที่ 2 ขั้นวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีความเข้าใจในสถานการณ์ที่ครูกำหนดให้ นักเรียนสามารถบอกได้ว่าโจทย์กำหนดอะไรมาให้บ้าง และต้องการให้หาอะไร ครูใช้คำถามเพื่อช่วยชี้แนะจนกว่านักเรียนเข้าใจปัญหาและสามารถแก้ปัญหานั้นๆได้ จึงเปิดโอกาสให้นักเรียนได้แก้ปัญหาอย่างอิสระ และจัดเตรียมสื่อเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักเรียนที่ต้องการใช้ประกอบการคิดเช่นใบกิจกรรม เรื่อง ใครวิ่งถึงก่อน ครูได้เตรียมตารางเพื่อช่วยในการหาผลบวกของแต้มที่ได้จากการทอดลูกเต๋า 2 ลูก พร้อมกัน พบว่า มีนักเรียนหลายกลุ่มได้นำไปใช้ และทำให้นักเรียนเห็นแนวทางในการตอบปัญหาได้ง่ายขึ้นและจากการสังเกตการทำกิจกรรมกลุ่มของนักเรียน พบว่า นักเรียนตั้งใจทำใบกิจกรรมร่วมกันเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้นในการคิด ช่วยกันวิเคราะห์และนำเสนอแนวคิดของตนเองให้เพื่อนในกลุ่มฟัง นักเรียนที่เข้าใจก็จะช่วยสอนและอธิบายให้กับเพื่อน

ที่ยังไม่เข้าใจในขั้นนี้การดูแลนักเรียนอย่างใกล้ชิดการให้กำลังใจในการคิดและการใช้คำถามของครูมีความสำคัญมากต่อการคิดและแก้ปัญหาของนักเรียน

ภาพ 2 ตัวอย่างสื่อเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการคิดของนักเรียน

ขั้นที่ 3 ขั้นนำเสนอคำตอบและเหตุผลจากการที่ให้ตัวแทนนักเรียนของแต่ละกลุ่มออกมานำเสนอคำตอบโดยการเขียนพร้อมทั้งอธิบายบนกระดาน พบว่า นักเรียนสามารถอธิบายแนวคิดและแสดงเหตุผลของกลุ่มตัวเองได้ โดยครูมีการใช้คำถามกับนักเรียนระหว่างที่นักเรียนนำเสนอเพื่อกระตุ้นให้นักเรียนแสดงแนวคิดและเหตุผลออกมาให้มากที่สุด และการนำเสนอโดยการเขียนบนกระดานจะทำให้เห็นว่า แต่ละกลุ่มมีวิธีการเขียนที่แตกต่างกัน ในช่วงแรกนักเรียนหลายกลุ่มเขียนแสดงวิธีทำไม่ละเอียด เลือกใช้คำในการเขียนสื่อความไม่เหมาะสม จึงทำให้การสื่อความไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ซึ่งการที่ให้นักเรียนเขียนบนกระดานทำให้นักเรียนในห้องเห็นข้อดีและข้อเสียในการเขียนสื่อความของแต่ละกลุ่มด้วย โดยครูให้คำแนะนำในการเขียนแสดงวิธีทำเพื่อให้นักเรียนนำกลับไปปรับปรุงและแก้ไขการทำงานครั้งต่อๆ ไป ซึ่งพบว่านักเรียนสามารถเขียนแสดงวิธีทำเพื่อหาคำตอบได้ดีขึ้น และในบางกิจกรรมนักเรียนแต่ละกลุ่มมีวิธีการคิดที่แตกต่างกัน ซึ่งทำให้นักเรียนในห้องได้เห็นวิธีการคิดที่หลากหลาย

ขั้นที่ 4 ขั้นอภิปราย ครูและนักเรียนร่วมกันอภิปรายเกี่ยวกับวิธีการหาคำตอบ สรุปคำตอบ โดยครูใช้คำถามเพื่อให้เกิดการอภิปรายร่วมกันเช่น แต่ละกลุ่มมีวิธีการหาคำตอบอย่างไร มีความเหมาะสมหรือไม่ นักเรียนคิดว่ามีแนวทางอื่นในการหาคำตอบอีกหรือไม่ อย่างไร เป็นต้น และจากการสังเกตระหว่างการอภิปราย พบว่า นักเรียนกล้าแสดงความคิดเห็น แสดงเหตุผลที่เป็นประโยชน์ และสามารถสรุปวิธีการคิดร่วมกัน โดยพิจารณาวิธีการที่ง่ายและสะดวกต่อการนำไปใช้ในการแก้ปัญหาต่อไป

3. จากผลการศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง “ความน่าจะเป็น” โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถามเมื่อพิจารณาความคิดเห็นด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งว่ากิจกรรมการเรียนรู้ช่วยส่งเสริมทักษะการทำงานกลุ่มแสดงให้เห็นว่า การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถามช่วยส่งเสริมให้นักเรียนคิดและแก้ปัญหาร่วมกันเป็นกลุ่มทำให้นักเรียนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น โดยแบ่งหน้าที่กันทำงาน กล้าเสนอแนวคิดเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สำหรับด้านสื่อการเรียนรู้ นักเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า เอกสาร ใบงาน และใบความรู้ มีความเหมาะสม จำนวนข้อคำถามเพียงพอต่อการเรียนรู้และการฝึกหัดแสดงให้เห็นว่า เอกสาร ใบงาน และใบความรู้ เรื่อง “ความน่าจะเป็น” ที่ครูแจกให้กับนักเรียน มีตัวอย่างและข้อคำถามที่ครอบคลุม จำนวนข้อคำถามมีความเหมาะสมที่ทำให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้และเข้าใจในเรื่อง “ความน่าจะเป็น” ได้ ด้านครูผู้สอนนักเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า ครูเปิดโอกาสให้นักเรียนได้คิดและแก้ปัญหาด้วยตนเอง ดูแลเอาใจใส่นักเรียนอย่างทั่วถึง และสื่อสารกับนักเรียนด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย แสดงให้เห็นว่า ครูจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยที่ครูไม่ได้เป็นผู้บอกเนื้อหาและวิธีการคิดให้กับนักเรียน แต่ให้นักเรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ เวชฤทธิ์ อังกนะภัทรขจร (2553) ที่ได้กล่าวว่า ในขั้นต้นผู้เรียนควรจะได้รับการส่งเสริมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ด้วยตนเองมากกว่าเป็นผู้รับความรู้จากผู้สอนเพียงอย่างเดียว ซึ่งครูผู้สอนควรทำหน้าที่เป็นผู้คอยสังเกตและให้คำชี้แนะกับนักเรียนทุกกลุ่ม โดยการใช้คำถามที่เข้าใจง่าย เพื่อนำความคิดของนักเรียนไปสู่วิธีการที่ถูกต้อง และสำหรับด้านการวัดและประเมินผลนักเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า การวัดและประเมินผลก่อนเรียนและหลังเรียนทำให้

นักเรียนทราบพัฒนาการการเรียนรู้ของตนเอง และช่วยให้นักเรียนนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาตนเองต่อไป ครูตรวจแบบฝึกหัดและให้ผลสะท้อนกลับที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนและครูวัดและประเมินผลด้วยวิธีการที่หลากหลาย แสดงให้เห็นว่า ครูให้ความสำคัญต่อการพัฒนานักเรียน เพื่อให้นักเรียนมีการเรียนรู้ที่ดีขึ้น โดยใช้การวัดและประเมินผลอย่างต่อเนื่องด้วยวิธีการที่หลากหลายและเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ Hank (1998) ที่ได้กล่าวว่า สำหรับการประเมินผลของชั้นเรียนที่จัดการเรียนการสอนแบบสอนแนะให้รู้คิด ครูจะต้องมีการประเมินความเข้าใจของนักเรียนบ่อยๆ โดยใช้วิธีการที่หลากหลาย เช่น ประเมินโดยการสังเกต การใช้คำถาม การสัมภาษณ์รายบุคคล หรือการฟังจากการนำเสนอแนวคิดและเหตุผลของนักเรียน เป็นต้น โดยควรทำการประเมินควบคู่ไปกับการเรียนการสอนจนทำให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า การจัดการเรียนรู้แบบสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถามส่งเสริมให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สูงขึ้น เนื่องจากนักเรียนได้สร้างองค์ความรู้ผ่านกระบวนการคิดที่เป็นระบบ นักเรียนได้ใช้ความรู้และความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างอิสระ โดยครูเป็นเพียงผู้ชี้แนะผ่านการถามคำถาม เพื่อกระตุ้นความคิดของนักเรียนและให้นักเรียนมีความคิดที่ต่อยอด อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้นักเรียนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น ฝึกการทำงานเป็นกลุ่ม ได้สื่อสารและนำเสนอ พร้อมทั้งได้ฝึกอภิปรายและแสดงเหตุผล ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้นักเรียนมีทักษะในด้านต่างๆ ให้กับนักเรียนด้วย

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถามให้ประสบความสำเร็จ ครูต้องวางแผนและเตรียมตัวในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เป็นอย่างดี มีการกำหนดลำดับขั้นตอนในการจัดกิจกรรม มีการออกแบบกิจกรรมและใบกิจกรรมให้สอดคล้องกับสาระการเรียนรู้ ตลอดจนการวัดและประเมินผล โดยคำนึงถึงลักษณะการจัดกิจรรมที่เน้นให้นักเรียนคิดและสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง พร้อมชี้แจงแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้นักเรียนทราบก่อนว่านักเรียนจะต้องเรียนรู้และแก้ปัญหาด้วยตนเอง ซึ่งการบอกแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้จะทำให้นักเรียนเกิดความเข้าใจในขั้นตอนกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ จะทำให้การจัดกิจกรรมการเรียนรู้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้ง่ายขึ้น

2. ครูควรเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้ได้คำถามที่มีคุณภาพ ครูสามารถใช้คำถามได้ตลอดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และควรเตรียมคำถามที่มีความเหมาะสมกับเนื้อหา เวลา นอกจากนี้ควรเตรียมคำถามย่อยๆ สำหรับใช้ในหลากหลายลักษณะ เช่น ใช้คำถามเพื่อให้นักเรียนสังเกต ถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของนักเรียน ถามเพื่อให้นักเรียนอธิบาย คิดวิเคราะห์ เปรียบเทียบ แสดงเหตุผล ถามเพื่อให้เกิดความคิดรวบยอด เป็นต้น ซึ่งคำถามเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นความคิดสำหรับนักเรียนที่มีความเข้าใจช้าหรือนักเรียนที่ไม่ค่อยตอบคำถาม

3. ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบการสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถามให้ประสบความสำเร็จนั้น ครูควรดูแลนักเรียนในขณะทำกิจกรรมอย่างใกล้ชิดและทั่วถึง เนื่องจากการสอนแนะให้รู้คิดเป็นการสอนที่เปิดโอกาสให้นักเรียนแก้ปัญหาด้วยตนเองอย่างอิสระ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ครูต้องสังเกตพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของนักเรียน โดยเฉพาะในขั้นที่ 2 ขั้นวิเคราะห์ข้อมูล ครูควรสังเกตว่านักเรียนมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างไร มีวิธีการแก้ปัญหาในสถานการณ์ที่กำหนดอย่างไร นักเรียนแต่ละกลุ่มสามารถแก้ปัญหาได้หรือไม่ และถ้านักเรียนไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ครูจะได้เข้าไปชี้แนะด้วยวิธีการต่างๆ อย่างทันท่วงที

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียน โดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถาม ในสาระการเรียนรู้อื่นๆ และในระดับชั้นอื่นๆ

2. ควรมีการทำวิจัยเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ที่สอนโดยใช้การสอนแนะให้รู้คิดร่วมกับการใช้คำถาม ควบคู่กับตัวแปรอื่นๆ เช่น ความสามารถในการแก้ปัญหา ความคงทนในการเรียนรู้ ความสามารถในการให้เหตุผล เป็นต้น

References

Angganapattarakajorn, W. (2010). Cognitively Guided Instruction (CGI): A method of learning mathematics. *Journal of Education, 21*(1), 2. (in Thai)

Carpenter, T. P., et al. (1989). Using knowledge of children's mathematics thinking in classroom teachering: Axperimenfal study. *American Educational research Journal, 26*(4), 499-631.

Carpenter, T. P., et al. (1999). *Children's mathematics: Cognitively guided instruction*. Portsmouth, NH: Heinemann.

Carpenter, T. P., et al. (2000). *Cognitively guided instruction: A research-besed teacher professional development program for elementary school mathematics*. Reasearch Report. National Center for Improving Student Learning and Achievement in Mathematics and Science.

Chunim, C. (2015). *The development of mathematical thinking of Mathayomsuksa I students by learning activities based on cognitively guided instruction and Badham's questioning techniques*. Master of Education Thesis, Naresuan University. (in Thai)

Fennema, E., et al. (1993). Using children's knowledge in instruction. *American Education research Journal, 27*(4), 555-583.

Hank, J. E. (1998). *Native American pedagogy and cognitive based mathematics instruction*. New York: Garland.

Hiebert, J. C., et al. (1997). *Making sense: Teaching and learning mathematics with understanding.* Portsmouth, NH: Heinemann.

Maesincee, S. (2017). *STEM+E and driving of Thailand 4.0.*Retrieved from https://www.facebook.com/drsuvitpage/?hc_ref=ARRX4HpdCQWkT930KFfNfq6TZ4RCE_KE6u0ICtJjyNhOG7L3CqVeZWQ0YIMedWnX6uk&fref=nf. (in Thai)

National Institute of Educational Testing Service (Public Organization). (2017). *O-NET result report of Mathayomsuksa VI in academic year 2015-2016.* Retrieved from http://www.niets.or.th (in Thai)

National STEM Education Center. (2016). *Know stem*. Retrieved from http://www.stemedthailand.org/?page_id=23 (in Thai)

Palawan, A. (2013). *The effects of cognitively guided instruction activities in probability upon mathematics learning achievement, mathematical problem solving ability, metacognition awareness and self – discipline of Mathayomsuksa 5 students*. Master of Education Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Samattakarn, S. (2013). *The effect of learning cognitive guided instruction in permutations and combinations on mathematics achievement, mathematical problems solving ability and mathematical connection ability of Mathayomsuksa VI students*. Master of Education Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Siriwong, P., & Phetplod, P. (2014). *Practice-pased Learning*. Bangkok: Smart to Work. (in Thai)

Suttirat, C. (2010). *Questioning techniques for thinking development*. Nonthaburi: Sahamirt. (in Thai)

The Government Spokesman Bureau, The Secretariat of the Prime Minister. (2017). What is Thailand 4.0 policy. *ThaiKhuFah Journal, 33*(1), 2. (in Thai)

The Institute for Promotion of Teaching Science and Technology. (2012). P*rofessional math teacher: The road to success*. Bangkok: 3-Q Media. (in Thai)

Wattana, P. (2016). *A study of mathematics achievement and problems solving ability of Mathayomsuksa II students on measurement by using cognitive guided instruction relating mathematics to daily life.* Master of Education Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

แนวทางการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดนนทบุรี

The Administrative Guideline for Science, Mathematics and English Gifted Classroom Project in Secondary School under Secondary Educational Service Area Office 3 in Nonthaburi Province

สิทธา เสาร์แดน, สงบ อินทรมณี และ ธีระดา ภิญโญ
Sittha Saodan, Sa-ngob Intaramanee and Teerada Pinyo
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
Master of Education Program, Panyapiwat Institute of Management
Received: April 20, 2018
Revised: May 21, 2018
Accepted: May 23, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและมีการใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และแนวทางการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดนนทบุรี โดยกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำนวน 240 คน และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและแบบสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า สภาพการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการติดตาม กำกับ และประเมินผล ด้านการวางแผน และ ด้านการนำแผนไปปฏิบัติ ตามลำดับ ปัญหาการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านติดตาม กำกับ และประเมินผล ด้านการวางแผน และด้านการนำแผนไปปฏิบัติ ตามลำดับ และ แนวทางการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษ พบว่า (1) ผู้บริหารสถานศึกษาและหัวหน้าโครงการห้องเรียนพิเศษควรให้ความสำคัญกับ 4 M's ได้แก่ เงิน คน วัสดุอุปกณ์ และวิธีการ (2) ผู้บริหารสถานศึกษาควรสนับสนุนให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดตามและประเมินผลกิจกรรมหรือโครงการโดยให้มีการกำหนดตัวชี้วัดที่เน้นผลลัพธ์ของการดำเนินงานเป็นหลัก และ (3) สถานศึกษาควรจ้างบุคลากรเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษ

คำสำคัญ: การบริหารโครงการ, ห้องเรียนพิเศษ, แนวทางการบริหารโครงการ

Abstract

The purposes of this research were to (1) examine the states and the problems (2) examine the guidelines of administration for science, mathematics and English gifted classroom project in secondary schools under secondary educational service area office 3 in Nonthaburi province. The

sample group was school administrators and teachers for a total of 240 people and 8 experts. Data research instruments were comprised of questionnaires and focus group interviews. The data were analyzed by percentage, average, standard deviation and content analysis. The research findings were as follows: the state of administration for the gifted classroom project found that the overall level was at a high level. After considering each aspect, ranked from the highest to the lowest level, it was found that the ranking of aspects was planning, implementing and evaluating. The problems of administration for gifted classroom project found that overall, it was at a low level. After considering each aspect and ranking them from the highest to the lowest level, it was found that the rank order was evaluating, planning and implementing. The guidelines of administration for gifted classroom project found that (1) administrators and the leaders of gifted classroom project should realize the importance of 4 M's which are money, manpower, materials and methods. (2) Administrators should support all of the staff in the evaluation of each activity and project by indicating the output of the main process. (3) The other personnel should be hired for the convenience of managing the gifted classroom project.

Keywords: project management, gifted classroom, the guideline of project administration

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 10 วรรคที่ 4 ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเด็กและเยาวชนที่มีความสามารถพิเศษ ต้องจัดให้มีการศึกษาสำหรับบุคคลที่มีความสามารถพิเศษในรูปแบบที่เหมาะสม คำนึงถึงความสามารถของบุคคลนั้น และในมาตรา 22 กำหนดว่าการจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้มีสมรรถนะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ (1) ความสามารถในการสื่อสาร (2) ความสามารถในการคิด (3) ความสามารถในการแก้ปัญหา (4) ความสามารถในการใช้ทักษะชีวิต และ (5) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการอนุญาตให้สถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัดเปิดห้องเรียนพิเศษ เพื่อพัฒนานักเรียนที่มีความสามารถพิเศษได้ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 ต่อมาได้กำหนดไว้ในนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับนักเรียนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2557)

สถานศึกษาขั้นพื้นฐานและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ใช้กรอบแนวทางการดำเนินงานเปิดห้องเรียนพิเศษในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2553 มาโดยตลอด ซึ่งปัจจุบันได้มีคำสั่งหัวหน้ารักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 11/2559 ส่งเสริมให้สถานศึกษาขั้นพื้นฐานเปิดห้องเรียนพิเศษอย่างหลากหลายมากขึ้นโดยมุ่งหวังให้นักเรียนมี โอกาสและความเสมอภาคในการได้รับการศึกษาตามศักยภาพความสนใจและความถนัดให้สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และการศึกษาตลอดจนให้ผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน สามารถดำเนินการเปิดห้องเรียนพิเศษที่มุ่งเน้นการจัดการเรียน การสอน ส่งเสริมศักยภาพนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษ ด้านวิชาการและด้านอื่นๆ ได้อย่างถูกต้อง

กระทรวงศึกษาธิการเห็นความสำคัญของวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี จึงได้มี

นโยบายให้ สถานศึกษาในสังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเปิดห้องเรียนพิเศษ เพื่อพัฒนาศักยภาพนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษในด้านวิชาการและด้านอื่นๆ ประกอบกับกฎของกระทรวงศึกษาธิการเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาไปยังเขตพื้นที่การศึกษาโดยเปิดโอกาสให้สถานศึกษาที่มีความพร้อม ทางด้านบุคลากรและงบประมาณสามารถเปิดห้องเรียนพิเศษได้และหลักสูตรห้องเรียนพิเศษวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ เป็นหลักสูตรที่ได้จัดทำขึ้นในครั้งนี้ด้วย (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553 อ้างถึงใน จินรีย์ ตอทองหลาง, 2558) ตลอดจนให้ความสำคัญต่อวิชาภาษาอังกฤษเพราะภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมากที่สุด เนื่องจากเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญ ที่ใช้สื่อความหมายไปเกือบทั่วโลก ทั้งในฐานะที่เป็นเครื่องมือที่จะเข้าถึงแหล่งวิทยาการต่างๆ และค้นคว้าความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษแก่ผู้เรียนนับได้ว่าเป็นการจัดการศึกษาที่มีความสำคัญ ที่จะช่วยส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนให้ได้พัฒนาตนเองเพิ่มมากขึ้นและยังเป็นการสร้างโอกาสให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาระดับสากล (เกวลิน ไชยสวัสดิ์ และคณะ, 2557) จากผลสรุปของการเปิดห้องเรียนพิเศษของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า มีสถานศึกษาเปิดห้องเรียนพิเศษ จำนวน 500 แห่ง โดยสถานศึกษาส่วนใหญ่เปิดห้องเรียนพิเศษสำหรับผู้เรียนที่มีความสามารถพิเศษด้าน วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้ปกครองและชุมชนเห็นด้วยว่า ทักษะทั้ง 3 วิชาสมควรได้รับการพัฒนา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2550) จะเห็นได้ว่ารัฐบาลได้มีนโยบายที่ส่งเสริมศักยภาพของผู้เรียนที่มีความสามารถพิเศษอย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษที่เป็นประจักษ์และไม่มีแนวปฏิบัติที่เป็นแนวทางเดียวกัน ดังนั้น เพื่อให้การบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษมีคุณภาพ ผู้เรียนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดนนทบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดนนทบุรี

2. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดนนทบุรี

3. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดนนทบุรี

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎี PIE โมเดล เป็นการบริหารโครงการ (project management) ได้ดำเนินการกำหนดโครงการต่างๆ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างผลสัมฤทธิ์ให้เกิดแก่องค์กร ในการบริหารโครงการ มีกระบวนการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องเป็นระบบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้ ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ การวางแผนโครงการ (planning) การนำแผนไปปฏิบัติ (implementing) และ การติดตามกำกับ และประเมินผล (evaluating) ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของการบริหารโครงการดังกล่าว จากกระบวนการบริหารโครงการนี้ชี้ให้เห็นว่า การบริหารโครงการจะเริ่มต้นด้วยการวางแผนโครงการ แล้วนำโครงการไปปฏิบัติหรือดำเนินงาน แล้วจะจบด้วยการประเมินโครงการ เพื่อตรวจสอบการบรรลุวัตถุประสงค์ ก็ถือว่าวงจรการบริหารจบลงเพียงเท่านี้ แต่ถ้าผลการประเมินบ่งชี้ว่ายังไม่บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์อาจต้องมีการปรับปรุงแผนการดำเนินงานใหม่ (re-planning) แล้วดำเนินการ

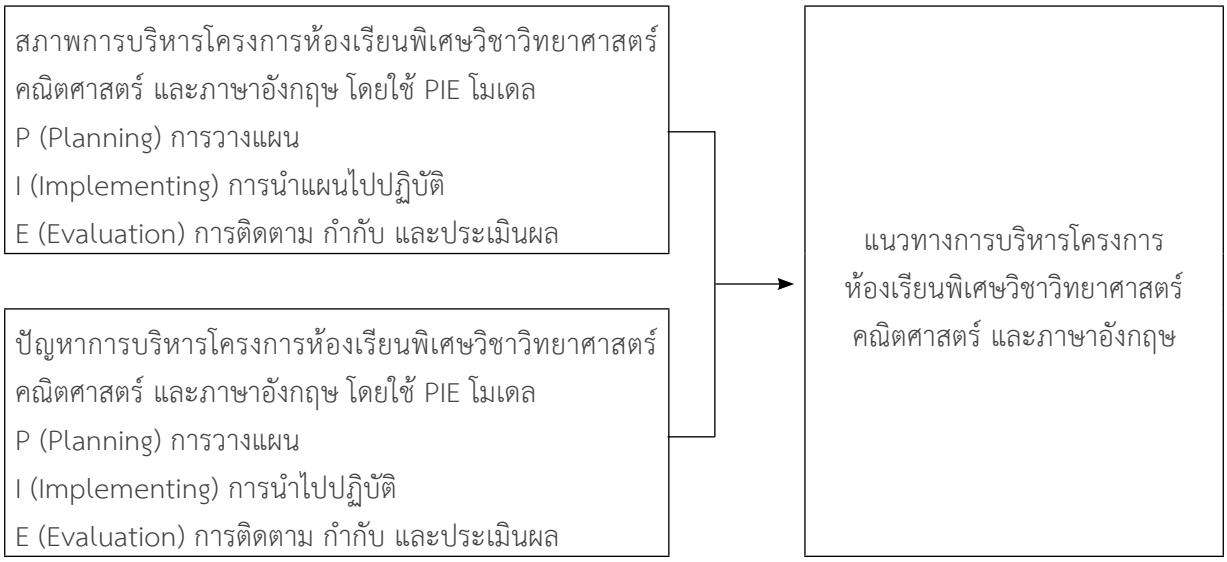
ต่อไปตามแนววงจรเดิมจนกว่าจะบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งทฤษฎีการบริหารโครงการแบบ PIE โมเดลมีรายละเอียดดังนี้ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2555; Newby, Stepich, Lehman & Russell, 1996 อ้างถึงใน นิรมล รุ่งเรือง, 2559) ประกอบด้วย

1. การวางแผนการบริหารโครงการ (planning) คือ การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน อาจประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน การจัดอันดับความสำคัญของ เป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการและกำหนดงบประมาณที่จะใช้ การเขียนแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะ การดำเนินงาน การวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้ สำหรับลักษณะของการวางแผนโครงการที่มีประสิทธิผลนั้น จะประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ คือ โครงการต้องมีวัตถุประสงค์ที่มีความเฉพาะเจาะจง มีความยืดหยุ่น มีการประสานที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติและมีการวางแผนการควบคุมที่ดี เป็นต้น ส่วนองค์ประกอบของการวางแผนโครงการ ได้แก้ มีการกำหนดภาพรวมของโครงการ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ มีการกำหนดเนื้อหาทั่วไปของโครงการ มีการพิจารณาข้อตกลงการปฏิบัติงาน มีการกำหนดเวลาในการปฏิบัติทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารโครงการ บุคลากรผู้ปฏิบัติในโครงการ เครื่องมือและเทคนิคในการประเมินโครงการ การพิจารณาปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้ เป็นต้น ส่วนกลุ่มบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการวางแผนโครงการ ประกอบด้วย คณะกรรมการอำนวยการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการตามสายงาน ผู้จัดการโครงการ ผู้จัดการกลุ่มงานที่ปรึกษาโครงการ ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ชำนาญพิเศษเป็นต้น

2. การนำแผนการบริหารโครงการไปปฏิบัติ (implementing) คือ กระบวนการที่แปลงกลยุทธ์และนโยบาย ไปสู่แผนการดำเนินงาน กำหนดรายละเอียดด้านต่างๆ เช่น ด้านงบประมาณ วิธีการดำเนินงาน และการประเมินผล ไปสู่การปฏิบัตินับเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นกระบวนการที่จะผลักดันหรือขับเคลื่อนการดำเนินงานหรือกลไกที่สำคัญทั้งหมดให้สามารถบรรลุผลลัพธ์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ การดำเนินงานจะบังเกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องผลักดันให้มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติ แนวคิด ค่านิยม เป้าหมาย รวมถึงวิธีการปฏิบัติงาน ดังนั้น การนำแผนไปสู่การปฏิบัติจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรทุกระดับเพื่อให้เกิดการยอมรับและมีส่วนร่วม พร้อมที่จะนำแผนงาน โครงการต่างๆ ไปดำเนินการตามแนวทางได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และสามารถประยุกต์การดำเนินการให้เหมาะสมกับแนวทางปฏิบัติงานของตนเอง อีกทั้ง จะต้องมีการระดมสรรพกำลัง แสวงหาการสนับสนุนเพื่อให้เกิดการปฏิบัติและสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

3. การติดตาม กำกับ และประเมินผลการบริหารโครงการ (evaluating) คือกลไกที่สำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทราบถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการและนำไปสู่การทบทวน ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์จนส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าประสงค์ที่กำหนด อาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับ การดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของ การดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้ และการตรวจสอบประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ตลอดจนความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยกระบวนการวัดปัจจัยนำเข้า (inputs) กิจกรรม (activities) และการผลิต (outputs) ของโครงการซึ่งกระทำเป็นประจำตามช่วงเวลาต่างๆ ระหว่างนำโครงการไปปฏิบัติเพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินโครงการว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ เพื่อหามาตรการแก้ไขได้ทันการณ์

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีจุดมุ่งหมายเพื่อหาแนวทางการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดนนทบุรี โดยการวิจัยเชิงปริมาณเป็นการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพ และปัญหาของการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษ ส่วนการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสนทนากลุ่ม (focus group)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 2 กลุ่มได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดนนทบุรี ปีการศึกษา 2560 จำนวน 10 โรงเรียน ผู้บริหารสถานศึกษาในแต่ละโรงเรียน 5 คน รวม จำนวน 50 คน และครู จำนวน 570 คน รวม 620 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ เครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน สุทธนู ศรีไสย์, 2551) ในที่นี้ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 240 คน

กลุ่มที่ 2 ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ในการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำนวน 8 คน เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดนนทบุรี ด้วยการจัดสนทนากลุ่ม (focus group discussion) ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง มีเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติ ดังนี้

1. สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป สาขาการบริหารการศึกษาหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง

2. มีประสบการณ์ในการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ ไม่ต่ำกว่า 3 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ประเภท ประกอบด้วย แบบสอบถามและแบบสนทนากลุ่ม

1. แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เลือกใช้ แบบสอบถามสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาและครู เพื่อสอบถามสภาพและปัญหาในการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดนนทบุรี แบ่งออก 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งปัจจุบัน เป็นแบบสอบถามเลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับสภาพการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วย (1) ด้านการวางแผนโครงการ (planning) (2) ด้านการนำแผนไปปฏิบัติ (implementing) (3) ด้านการติดตาม กำกับ และประเมินผล (evaluating)

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ จำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วย (1) ด้านการวางแผนโครงการ (planning) (2) ด้านการนำแผนไปปฏิบัติ (implementing) (3) ด้านการติดตาม กำกับ และประเมินผล (evaluating) แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ มีลักษณะเป็นแบบปลายปิดมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด/มีปัญหาในระดับมากที่สุด มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก/มีปัญหาในระดับมาก มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง/มีปัญหาในระดับปานกลาง มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย/มีปัญหาในระดับน้อย มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด/มีปัญหาในระดับน้อยที่สุด

2. แบบสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการจัดการสนทนากลุ่ม (focus group discussion) โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่ม จำนวน 8 คน เพื่อระดมความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมสนทนาเกี่ยวกับแนวทางการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ โดยมีการกำหนดกรอบและหัวข้อการสนทนาไว้ล่วงหน้าอย่างเป็นขั้นตอน โดยมีประเด็นในการสนทนาหลักๆ ดังนี้

1) ด้านการวางแผนโครงการ (planning)

2) ด้านการนำแผนไปปฏิบัติ (implementing)

3) ด้านการติดตาม กำกับ และประเมินผล (evaluating)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

1.1 ขอหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยจากคณะศึกษาศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

1.2 นำหนังสือขอความร่วมมือการตอบแบบสอบถาม ส่งถึงผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถาม

1.3 จัดส่งแบบสอบถามด้วยตนเองให้ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ ซึ่งผู้วิจัยจะทำการชี้แจงต่อกลุ่มตัวอย่างให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์และวิธีการตอบแบบสอบถาม

1.4 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามและนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปและอภิปรายผล

2. การเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม

2.1 ขอหนังสือรับรองการทำวิจัยจากจากคณะศึกษาศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์เพื่อเชิญผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 8 คน ร่วมประชุมการสนทนากลุ่ม

2.2 ดำเนินการประชุมและบันทึกข้อเสนอแนะจากการสนทนากลุ่ม โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 8 คน เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป สาขาการบริหารการศึกษาหรือสาขาที่เกี่ยวข้องและมีประสบการณ์ด้านการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ ไม่ต่ำกว่า 3 ปี

2.3 นำผลจากผู้ทรงคุณวุฒิมาจัดลำดับความ

คิดเห็นที่สอดคล้องกัน เพื่อสังเคราะห์และหาแนวทางการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถาม ใช้ข้อมูลทางสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

2. แบบสนทนากลุ่ม ใช้ข้อมูลทางสถิติคือ การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ผู้วิจัยหาความเที่ยงตรงเนื้อหาโดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา

ผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ และดำรงตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นครู

2. สภาพการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมพบว่า มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19, SD =.456) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลำดับแรก ด้านติดตาม กำกับ และประเมินผล อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.23, SD =.528) รองลงมา ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.18, SD =.469) และด้านการนำแผนไปปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.15, SD =.520) ตามลำดับ

3. ปัญหาการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมพบว่า มีสภาพปัญหา อยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.28, SD =.737) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลำดับแรก ด้านการนำแผนไปปฏิบัติ อยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ =2.45, SD =.826) รองลงมา ด้านการวางแผน อยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ =2.39, SD =.850) และ ด้านติดตาม กำกับ และประเมินผล อยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ =2.23, SD =.844) ตามลำดับ

4. แนวทางการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการนำแผนไปปฏิบัติ และด้านการติดตาม กำกับ และประเมินผล มีรายละเอียดดังนี้

4.1 ด้านการวางแผน ผู้บริหารสถานศึกษาและหัวหน้าโครงการห้องเรียนพิเศษมีความจำเป็นจะต้องมีความเข้าใจถึงขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจนเกี่ยวกับกิจกรรมในโครงการ ควรประชุมทำความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการห้องเรียนพิเศษเพื่อให้ทุกคนในสถานศึกษามีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการห้องเรียนพิเศษพร้อมที่จะนำพาให้โครงการห้องเรียนพิเศษพัฒนายิ่งๆขึ้นไป และประเด็นสำคัญต้องให้ความสำคัญกับ 4 M ได้แก่ เงิน (money) คน (man) วัสดุอุปกณ์ (materials) และวิธีการ (method) จึงจะทำให้โครงการมีโอกาสบรรลุผลสำเร็จได้ เช่น การกำหนดนโยบาย การดำเนินโครงการหรือกิจกรรม การกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร เป็นต้น

4.2 ด้านการนำแผนไปปฏิบัติ ผู้บริหารสถานศึกษาควรกำหนดแผนการใช้จ่ายงบประมาณในการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษควรมีการกำหนดปฏิทินการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อให้สอดคล้องกับกิจกรรมในแต่ละปีโดยให้สอดคล้องกับแผนหรือกิจกรรมที่ตั้งไว้และควรจัดเก็บเอกสารหลักฐานต่างๆให้ครบถ้วนตลอดจนหัวหน้าโครงการห้องเรียนพิเศษ ครูผู้สอน ตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้องซึ่ง บุคคลเหล่านี้จะต้องเข้าใจเรื่องแผนปฏิบัติการอย่างถ่องแท้ จากนั้นลงมือปฏิบัติตามแผน ควรมีการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้เรียนต่อการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษ และสนับสนุนให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดตามและประเมินผลกิจกรรมหรือ

โครงการโดยให้มีการกำหนดตัวชี้วัดที่เน้นผลลัพธ์ของการดำเนินงานเป็นหลักจากนั้นนำผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลมาปรับปรุงการจัดทำกิจกรรมหรือโครงการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

4.3 ด้านการติดตาม กำกับ และประเมินผล ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมให้ผู้รับผิดชอบโครงการห้องเรียนพิเศษสรุปและประเมินการใช้จ่ายงบประมาณทันทีเมื่อจัดกิจกรรมหรือโครงการเสร็จเพื่อทำให้การจัดกิจกรรมหรือโครงการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จากนั้นนำโครงการหรือกิจกรรมที่สรุปไว้มารวบรวมในสิ้นปีและสรุปในภาพรวมอีกครั้ง เพราะการติดตาม กำกับ และประเมินผล เป็นกลไกที่สำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารสถานศึกษา หัวหน้าโครงการห้องเรียนพิเศษและบุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการดำเนินงานตามโครงการห้องเรียนพิเศษ ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้หรือไม่และหากพบว่าผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามที่กำหนด จำเป็นต้องมีการปรับปรุงแผนจนส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าประสงค์ที่กำหนดได้ และสถานศึกษาควรจ้างบุคลากรพิเศษที่ทำหน้าที่เฉพาะเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษ อันจะส่งผลให้โครงการประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 3 จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. สภาพการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษด้านการวางแผน ผลการศึกษา พบว่า ประเด็นการปฏิบัติการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษ สูงกว่าประเด็น อื่น ๆ คือ สถานศึกษามีห้องเรียนพิเศษเฉพาะสำหรับ ผู้เรียนในโครงการห้องเรียนพิเศษ แสดงให้เห็นว่า การมีห้องเรียนสำหรับผู้เรียนที่มีความสามารถพิเศษนั้นเป็นการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดห้องเรียนเฉพาะหรือการจัดสภาพแวดล้อมในชั้นเรียน เพื่อกระตุ้น ส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้และสร้าง เสริมผู้เรียนที่มีความสามารถพิเศษในด้านสติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ และสังคมได้เป็นอย่างดี รวมถึงการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมของผู้เรียนโดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดประสงค์ของการเรียนการสอนตลอดจนบรรลุผลตามเป้าหมายของการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ki-Soon (2007) ผลการศึกษาพบว่า เด็กผู้มีความสามารถพิเศษจะมีคุณภาพด้านวิชาการสูงมากโดยทางโรงเรียนมีลักษณะจัดโปรแกรมที่แตกต่าง ดังนั้น มีการรวมโปรแกรมทั้งภาคแนวคิด ทฤษฎี และภาคฝึกหัดปฏิบัติเข้าหลักสูตรเดียวกันของโรงเรียนและต้องมีการจัดห้องเรียนให้เหมาะสมกับความต้องการและการจัดการเรียนการสอนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ ประทัศน์ (2555) ผลการศึกษาพบว่า ผลกระทบทางตรงและทางอ้อมที่มีต่อปัจจัยการสอน องค์ประกอบของแรงจูงใจ และพุทธิพิสัยของการปฏิบัติการสืบเสาะที่นำตน ของผู้เรียนมัธยมศึกษาตอนต้นโครงการห้องเรียนพิเศษ ซึ่งควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีทางเลือกในการตัดสินใจ จัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับกิจกรรม มีห้องปฏิบัติการที่ช่วยให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปได้อย่างเต็มตามศักยภาพ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ คณาภรณ์ รัศมีมารีย์ (2554) ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาระบบบริหารโครงการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการเป็นภาษาอังกฤษของโรงเรียนในกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่าผู้บริหาร ครู นักเรียนและผู้ปกครองของนักเรียนในโครงการห้องเรียนพิเศษ ให้ความสำคัญกับการจัดห้องเรียน และบรรยากาศการเรียนการสอน เนื่องจากบรรยากาศในชั้นเรียนเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดความสนใจในบทเรียนและเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น

2. ปัญหาบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษด้านการนำแผนไปปฏิบัติ ผลการศึกษา พบว่า ประเด็นปัญหาการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษ สูงกว่าประเด็น อื่นๆ คือ สถานศึกษากำหนดแนวปฏิบัติการวัดและการประเมินผลการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ แสดงให้เห็นว่า การวัดและประเมินผลการเรียนการสอน เป็นองค์ประกอบสำคัญ

ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นในการพิจารณาว่าผู้เรียนเกิดคุณภาพการเรียนรู้ตามผลการเรียนรู้ที่คาดหวังและมาตรฐานการเรียนรู้หรือไม่ และสำหรับผู้เรียนโครงการห้องเรียนพิเศษ หากไม่มีการวัดและประเมินผลอย่างเป็นระบบอาจเกิดความเสียหายได้ การวัดและประเมินผลการเรียนนอกจากจะมีประโยชน์โดยตรงต่อผู้เรียนแล้ว ยังสะท้อนถึงประสิทธิภาพการการสอนของครู และเป็นข้อมูลสำคัญที่สะท้อนคุณภาพการดำเนินงานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุคนธ์ เทพณรงค์ (2553) ศึกษาเรื่อง การประเมินโครงการหลักสูตรพิเศษโรงเรียนดีบุกพังงาวิทยายน ผลการวิจัยพบว่า โครงการห้องเรียนพิเศษมีปัญหาด้านหลักสูตร เนื่องจากมีหลากหลายปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาหลักสูตรไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ รวมถึงการวัดและประเมินผล ของครูผู้สอนห้องเรียนพิเศษอีกเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคณาภรณ์ รัศมีมารีย์ (2554) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบบริหารโครงการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการเป็นภาษาอังกฤษของโรงเรียนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การวัดและประเมินผลของโครงการห้องเรียนพิเศษมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เนื่องจากครูผู้สอนโครงการห้องเรียนพิเศษได้รับการอบรมเรื่องการวัดและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ

3. แนวทางการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ ด้านการวางแผน ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นแนวทางการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษ สูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและหัวหน้าโครงการห้องเรียนพิเศษควรให้ความสำคัญกับ 4 M ได้แก่ เงิน คน วัสดุอุปกณ์ และวิธีการ จึงจะทำให้โครงการมีโอกาสบรรลุผลสำเร็จได้ เช่น การกำหนดนโยบาย การดำเนินโครงการหรือกิจกรรม การกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร เป็นต้น แสดงให้เห็นว่า การบริหารโรงการห้องเรียนพิเศษ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการบริหารโครงการ เพราะโครงการจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพมีปริมาณเพียงพอ ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการเพียงพอ ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะกับความต้องการของแผนงานและโครงการและต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ปัจจัยในการจัดการที่เป็นมูลเหตุที่สำคัญและผู้บริหารทุกคนต้องสนใจในงานด้านการบริหารจัดการ คือ (1) คน (man) ทรัพยากรบุคคลที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่จะก่อผลสำเร็จให้กับกิจการได้อย่างมาก ทั้งนี้ในแง่ของปริมาณและคุณภาพ (2) เครื่องจักร (machine) คือ เครื่องจักรอุปกรณ์ที่จัดหาและซื้อมาอย่างพิถีพิถัน เพื่อใช้ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่า (3) เงินทุน (money) นับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากรเพื่อหล่อเลี้ยงและเอื้ออำนวยให้กิจกรรมขององค์การดำเนินไปโดยไม่ติดขัด และ (4) วัสดุสิ่งของ (material) ถือเป็นปัจจัยที่มีปริมาณและมูลค่าสูงไม่ต่างไปจากปัจจัยตัวอื่นๆ เพราะวัตถุดิบและสิ่งของเหล่านี้จะต้องมีการจัดหามาใช้ดำเนินการผลิต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Turner (1993) ผลการศึกษาพบว่า ทรัพยากรองค์การ ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการเงิน ทรัพยากรที่เป็นวัตถุสิ่งของและทรัพยากรสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินรีย์ ตอทองหลาง (2558) ผลการศึกษาพบว่า การจัดการเป็นเรื่องของการผสมผสานหรือบูรณาการทรัพยากรการจัดการ ประกอบด้วย คน (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) วิธีการ (method) ตลาด (market) ข้อมูลข่าวสาร (information) และเวลา (time)

4. แนวทางการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ ด้านการนำแผนไปปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นแนวทางการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษ สูงกว่าประเด็นอื่นๆ คือ ควรสนับสนุนให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดตามและประเมินผลกิจกรรมหรือโครงการโดยให้มีการกำหนดตัวชี้วัดที่เน้นผลลัพธ์ของการดำเนินงานเป็นหลัก แสดงให้เห็นว่าการติดตาม กำกับ และประเมินผล เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้ผู้ดำเนินโครงการทราบว่าโครงการนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ต้องการมากน้อยเพียงใด ดำเนินการประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพหรือไม่ ผลจากการติดตามและประเมินผล จะให้ข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จ จุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ช่วยให้การบริหารแผนงานและโครงการมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น ระบบการติดตาม

และประเมินผลจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการบริการแผนงานและโครงการ เพราะในวงจรบริหารแผนงานและโครงการ ประกอบด้วย การวางแผน (planning) การปฏิบัติตามแผน (implementation) การควบคุม (control) และการประเมินผล (evaluation) ถ้าขาดส่วนหนึ่งส่วนใด หรือส่วนหนึ่งส่วนใดขาดประสิทธิภาพก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารแผนงานและโครงการทั้งหมด สอดคล้องกับงานวิจัยของวีรวัฒน์ จันทรัตนะ (2556) ผลการศึกษาพบว่า การติดตาม (monitoring) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่า ได้มีการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ของโครงการที่กำหนดได้อย่างไร ข้อมูลที่ได้จะนำมาประกอบเป็นเครื่องมือ ควบคุม กำกับ การดำเนินงานในขณะปฏิบัติโครงการโดยตรง ทั้งในด้านปัจจัย (input) ด้านกระบวนการดำเนินงาน (process) และด้านผลผลิต (output) สำหรับ การประเมินผล (evaluation) มีขอบข่ายกว้างขวาง ขึ้นอยู่ว่าจะประเมินในขั้นตอนใดของโครงการ เช่น ก่อนเริ่มโครงการ ขณะดำเนินโครงการซึ่งอาจดำเนินการเป็นช่วง เป็นระยะต่างๆ เช่น ทุก 3 เดือน ทุก 6 เดือน ทุกปี ประเมินเมื่อโครงการดำเนินงานไประยะครึ่งโครงการ เป็นต้น หรือเป็นการประเมินผลเมื่อโครงการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของอดิศักดิ์ มุ่งชู (2555) ผลการศึกษาพบว่า การติดตาม โครงการ เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้ระบบการวางแผนและการบริหารงาน/โครงการบรรลุผลที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการติดตามผล เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงาน/โครงการเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้การติดตามผลเป็นเทคนิคที่สำคัญในการเร่งรัดโครงการให้ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาและเป้าหมายที่กำหนด การติดตามผลจะเกิดประโยชน์สูงสุดจะต้องดำเนินงานเป็นระบบ และมีการกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาของการดำเนินงาน และที่สำคัญที่สุดจะต้องมีการรายงานถึงผลการติดตามและนำผลการติดตามนั้น เป็นสารสนเทศ ในการปรับปรุง พัฒนาโครงการและการบริหารโครงการในโอกาสต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยของสภาพการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษ ด้านการนำแผนไปปฏิบัติ พบว่า สถานศึกษาควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมนอกห้องเรียนหรือนอกสถานที่ให้นักเรียนโครงการห้องเรียนพิเศษเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้นอกชั้นเรียนและสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้ในชีวิตประจำวัน

2. จากผลการวิจัยของสภาพการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษ ด้านการนำแผนไปปฏิบัติ พบว่า ควรมีการคาดคะเนปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้และแนวทางการแก้ไขปัญหาไว้ล่วงหน้าอย่างรอบคอบ เพื่อให้การบริหารโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์

3. จากผลการวิจัยของสภาพการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษ ด้านการติดตาม กำกับ และประเมินผล พบว่า ควรส่งเสริมให้ครูผู้สอนวัดและประเมินผลตามสภาพจริง คือการประเมินความรู้ ทักษะความสามารถ คุณลักษณะหรือพฤติกรรมของผู้เรียนที่เกิดในสภาพจริง เพื่อจะได้ประเมินศักยภาพที่แท้จริงของผู้เรียนและจัดการเรียนการสอนให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

4. จากผลการวิจัยของสภาพการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษ ด้านแนวทางการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษ พบว่า ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการประเมินโครงการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ เพื่อ พัฒนาปรับปรุงโครงการห้องเรียนพิเศษให้ดียิ่งขึ้น

5. จากผลการวิจัยของสภาพการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษ ด้านแนวทางการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษ พบว่า ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เรียนโครงการห้องเรียนพิเศษต่อการบริหารโครงการห้องเรียนพิเศษวิชาวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ เพื่อเป็นแนวทางให้สถานศึกษาจัดการเรียนการสอนให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนโดยพัฒนาผู้เรียนให้เต็มตามศักยภาพ

References

Chaisawat, K. (2014). *Factor and indicator analysis of educational management quality for special secondary school classrooms in science, mathematics and English project (SME).* Master of Education Thesis, Prince of Songkla University. (in Thai)

Chanchana, V. (2013). *An evaluation of an instruction and study project in the form of special class rooms at educational institutions under the jurisdiction of secondary education service area office 8*. Master of Education Thesis, Ramkhamhaeng University. (in Thai)

Ki-Soon, H. (2007). The possibilities and limitations of gifted education in Korea: A look at the ISEP science - gifted education center. *Asia Pacific Education Review, 8*(3), 450-463.

Ministry of Education. (2007) *Educational reform of ministry of education*. Bangkok: T.S.B. Product. (in Thai)

Mistry of Education. (2010). *The guidelines of assessment and evaluation based on basic education curriculum 2008.* Bangkok: The Agricultural Co-operation Federation of Thailand. (in Thai)

Mungchu, A. (2012). Improving the administration model for the development of gifted students of science and technology. *RMUJ Humanities and Social Sciences, 7*(2), 163-172. (in Thai)

Office of the Basic Education Commission. (2014). *Policy of office of the basic education commission 2015*. Bangkok: The Agricultural Co-operation Federation of Thailand. (in Thai)

Pratat, A. (2012). *An evaluation of special science and mathematics classroom project at the secondary school level at Nawamintharachinuthit Truamudomsuksanomklao school*. Master of Educational Thesis, Ramkhamhaeng University. (in Thai)

Ratsameemaree, K. (2007). *Instructional packages for learning.* Bangkok: Sathit Prathumwan. (in Thai)

Ritcharoon, P. (2012). T*echniques of project evaluation*. Bangkok: House of Kermyst. (in Thai)

Rungruang, N. (2016). Guidelines for management of the project to enhance students's achievement for school cluster 55 under Bangkok metropolitan administration. *Journal of Education, 11*(3), 312-133. (in Thai)

Srisai, S. (2008). *Statistics for science research*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Thepnarong, S. (2010). *The evaluation of special classroom curriculum project of Deeebuk Phangnga Wittayayon school, Phangnga province*. Master of Education Thesis, Suan Dusit Rajabhat University. (in Thai)

Tothonglang, J. (2016). A study on state and problems of implementation of enrichment science classroom in Yothinburana school under the secondary educational service area office 1. *Journal of Education, 10*(4), 14-26.(in Thai)

Turner, J. R. (1993). *The handbook of project –based management: Improving the process for achieving strategic objectives.* London: McGraw–Hill.

การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์และความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ โดยใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1

The Study of Mathematics Learning Achievement and Spatial Ability on the Relationship between Two and Three Geometric Figures by Using Activities Enhancing Spatial Sense of Mathayomsuksa 1 Students

รวิศุทธ์ จันทวี, ทรงชัย อักษรคิด และ ชนิศวรา เลิศอมรพงษ์
Rawisut Janthawee, Songchai Ugsonkid and Chanisvara Lertamornpong
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Master of Education Program, Kasetsart University
Received: June 11, 2018
Revised: July 9, 2018
Accepted: July 10, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 1 เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ โดยใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิและศึกษาความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 หลังได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนท่าเกษมพิทยา ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 1 ห้องเรียน จำนวนนักเรียน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แผนการจัดการเรียนรู้ จำนวน 10 แผน แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ ซึ่งเป็นข้อสอบแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 15 ข้อ และข้อสอบอัตนัย จำนวน 2 ข้อ และแบบทดสอบเชิงปฏิบัติการเพื่อวัดความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ ซึ่งเป็นแบบทดสอบหลังเรียนเมื่อจบในแต่ละหน่วยย่อยทั้ง 4 หน่วยย่อย ได้แก่ (1) ภาพของรูปเรขาคณิตสามมิติ (2) หน้าตัดของรูปเรขาคณิตสามมิติ (3) ภาพที่ได้จากการมองทางด้านหน้า ด้านข้างและด้านบนของรูปเรขาคณิตสามมิติ และ (4) รูปเรขาคณิตที่ประกอบขึ้นจากลูกบาศก์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 ที่กำหนดไว้ (2) ความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ หลังเรียนทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก

คำสำคัญ: ความรู้สึกเชิงปริภูมิ, ความสามารถด้านมิติสัมพันธ์, ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ

Abstract

The purposes of this research were to study the mathematics learning achievement of Mathayomsuksa 1 students on the relationship between two and three-dimensional geometric

figures and to study spatial ability after learning management activities which enhance spatial sense. The target group used in this research was 30 Mathayomsuksa 1 students of one classroom at Thakasempittaya school in the second semester of the academic year 2017. The research instruments were 10 lesson plans, 15 items with four multiple choices and 2 items with essay of mathematics learning achievement test on two- and three-dimension geometric figures. The spatial ability test that was used after completing each of the following four items (1) image of three-dimensional geometric figures (2) cross section of three-dimensional geometric figures (3) the images from front, sides, and top view of three-dimensional geometric figures and (4) geometric figures made to form a cube. Percentage, mean, and standard deviation were used for analyzing data and presented by tables and description. The findings were as follows (1) the mathematics learning achievement on the relationship between two and three-dimensional geometric figures of students after learning was higher than 60% (2) the spatial ability after completing items was at the highest level.

Keywords: spatial sense, spatial ability, relationship between two- and three-dimension geometric figures

บทนำ

คณิตศาสตร์มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เนื่องจากคณิตศาสตร์ช่วยให้มนุษย์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดอย่างมีเหตุผล เป็นระบบ มีแบบแผน สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรือสถานการณ์ได้อย่างรอบคอบและถี่ถ้วน ช่วยให้คาดการณ์ วางแผน ตัดสินใจ แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) ในหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ได้กำหนดสาระการเรียนรู้เรขาคณิตไว้ในหลักสูตร ซึ่งวิชาเรขาคณิตโดยพื้นฐานแล้วมีความเกี่ยวข้องกับทักษะที่เราใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น เรื่องมิติสัมพันธ์ และความรู้สึกเชิงปริภูมิ สิ่งต่าง ๆ รอบตัวเราล้วนเกี่ยวข้องกับเรื่องเหล่านี้ทั้งสิ้น เนื่องจากเรขาคณิตเกี่ยวข้องกับปริภูมิ ดังนั้นจุดประสงค์ประการหนึ่งในการสอนเรขาคณิตคือ ต้องการให้ผู้เรียนมีความรู้สึกที่เกี่ยวกับมิติ หรือมีความรู้สึกเชิงปริภูมิ (spatial sense) (ปานทอง กุลนาถศิริ, 2544)

ความรู้สึกเชิงปริภูมิเป็นส่วนสำคัญสำหรับพัฒนาการทางด้านต่างๆ ของนักเรียน ไม่ว่าจะเป็นพัฒนาการทางด้านการสังเกต การมองภาพ การวาด การสร้างแบบจำลอง และการแก้ปัญหาของนักเรียน รวมไปถึงพัฒนาการทางด้านสังคมและอารมณ์ (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2546) ความรู้สึกเชิงปริภูมิเป็นความสามารถของบุคคล ในการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ รอบตัว เช่น ความสั้น ความยาว ใกล้ ไกล พื้นที่ รูปร่าง ปริมาตร รวมถึงความสามารถในการนึกภาพหรือจินตนาการ ความรู้สึกเชิงปริภูมิมีส่วนสำคัญอย่างมากในการพัฒนาให้เกิดความสัมพันธ์ลักษณะต่างๆ ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปร่าง รูปทรงทางเรขาคณิต เข้าใจในสถานการณ์หรือปัญหา สามารถคิดแก้ปัญหาได้ ดังนั้น ความรู้สึกเชิงปริภูมิจึงเป็นทักษะที่จำเป็นในการสร้างประสบการณ์ในการนึกหรือมองภาพ เพื่อให้ผู้เรียนคุ้นเคยกับจินตนาการเกี่ยวกับคณิตศาสตร์จนเกิดเป็นความรู้สึกหรือสำนึกเชิงปริภูมิ (NCTM, 1989; สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2546; โกสุม กรีทอง, 2555; อัมพร ม้าคนอง, 2559) ความสามารถเชิงปริภูมิเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทั้งทางเรขาคณิตและกิจกรรมอื่นๆ ซึ่งควรเป็นกิจกรรมที่เน้นให้นักเรียนได้คิดและเรียนรู้โดยการลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง โดยเริ่มจากการใช้สื่อที่เป็นรูปธรรม ทักษะ หรือความสามารถเชิงปริภูมิที่นักเรียนควรจะต้อง

มี สามารถจำแนกออกเป็น 7 ด้าน คือ (1) ความประสานสัมพันธ์กันทางสายตา (eye – motor coordination) (2) การรับรู้เกี่ยวกับภาพและพื้นหลัง (figure – ground perception)(3) ความคงตัวในการรับรู้ (perceptual constancy) (4) การรับรู้เกี่ยวกับตำแหน่งในปริภูมิ (position – in – space perception) (5) การรับรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงปริภูมิ (perception of spatial relationships) (6) การแยกแยะด้วยสายตา (visual discrimination) (7) ความทรงจำเกี่ยวกับสิ่งที่ได้เห็น (visual memory) (นพพร แหยมแสง, 2556; โกสุม กรีทอง, 2555) ทักษะต่าง ๆ ที่กล่าวมา เป็นทักษะที่ต้องใช้ ไม่เพียงแต่เรขาคณิตเท่านั้น หากยังรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันด้วย

ในชีวิตประจำวันของเรามักเกี่ยวข้องกับขนาด รูปร่าง ตำแหน่ง ทิศทาง หรือระยะทาง ซึ่งการจัดกิจกรรมทักษะทั้ง 7 ด้านดังกล่าว จะช่วยให้นักเรียนเข้าใจเกี่ยวกับขนาด รูปร่าง ตำแหน่ง ทิศทาง ระยะทาง และความสัมพันธ์ของรูปและสิ่งต่างๆ เป็นผลให้นักเรียนสามารถจินตนาการภาพดังกล่าวได้ ความสามารถเหล่านี้ในทางการศึกษาถือว่าเป็นสมรรถภาพทางสมองชนิดหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ความสามารถด้านมิติสัมพันธ์

ความสามารถด้านมิติสัมพันธ์เป็นความสามารถในการคิดมโนภาพที่คาดว่าจะรับรู้ในเรื่องขนาด รูปร่าง และตำแหน่งทิศทางของวัตถุ ในลักษณะของวัตถุใดวัตถุหนึ่งขณะที่อยู่คงที่ ลักษณะของวัตถุสองสิ่งที่มีความสัมพันธ์กัน ลักษณะของวัตถุใดวัตถุหนึ่งเมื่อมีการเปลี่ยนมุมมองลักษณะใดลักษณะหนึ่งเมื่อมีการเคลื่อนที่ของวัตถุนั้น (วรวรรณ เหมชะญาติ, 2536) หรือการเกิดมโนภาพเกี่ยวกับรูปในมิติต่างๆ ทั้งชนิดที่เป็นรูปที่มีความหมายตลอดจนสามารถสร้างมโนภาพได้ว่ารูปทรงจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร เมื่อมีรูปที่กำหนดหมุนไปหรือแปลงสภาพไปมาประกอบเข้าด้วยกันรวมทั้งมองเป็นความสัมพันธ์ (วัญญา วิศาลาภรณ์, 2525) ความสามารถด้านมิติสัมพันธ์เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่สำคัญของความสามารถทางสมองของมนุษย์ และเนื่องจากความสามารถด้านนี้เป็นพื้นฐานของการเรียนรู้และความสามารถด้านอื่นๆ มากมาย

จากความสำคัญของความรู้สึกเชิงปริภูมิและความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ และปัญหาของการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียน พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในภาพรวมของวิชาคณิตศาสตร์ อยู่ในระดับต่ำกว่าเป้าหมายของโรงเรียนมาโดยตลอด ซึ่งสอดคล้องกับผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ของโรงเรียนท่าเกษมพิทยา จังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 – 2559 นั้น พบว่าสาระการเรียนรู้ที่โรงเรียนควรเร่งพัฒนาเนื่องจากคะแนนเฉลี่ยของโรงเรียนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับประเทศ ได้แก่ สาระที่ 3 เรขาคณิต และมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะสาระการเรียนรู้เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ ซึ่งเนื้อหาของบทเรียนประกอบไปด้วย (1) ภาพของรูปเรขาคณิตสามมิติ (2) หน้าตัดของรูปเรขาคณิตสามมิติ (3) ภาพที่ได้จากการมองทางด้านหน้า ด้านข้างและด้านบนของรูปเรขาคณิตสามมิติ และ (4) รูปเรขาคณิตสามมิติที่ประกอบขึ้นจากลูกบาศก์ ซึ่งนักเรียนยังไม่สามารถนึกภาพหรือจินตนาการภาพของหน้าตัดของรูปเรขาคณิตสามมิติ รวมถึงยังไม่สามารถบอกภาพที่ได้จากการมองทางด้านหน้า ด้านข้างและด้านบนของรูปเรขาคณิตสามมิติ อีกทั้งยังไม่สามารถประกอบรูปเรขาคณิตสามมิติที่ประกอบขึ้นจากลูกบาศก์ได้อีกด้วย ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากเนื้อหาของบทเรียนที่ค่อนข้างมาก หรือการจัดการเรียนการสอนของครู ที่ใช้วิธีสอนแบบเดิมๆ เช่น การสอนตามเอกสารประกอบการเรียน ไม่มีสื่อของจริง นักเรียนไม่มีโอกาสมีส่วนร่วมหรือลงมือปฏิบัติจริง หรือการสอนแบบบรรยายเพียงอย่างเดียว เป็นต้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ครูควรจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นให้นักเรียนได้คิดและเรียนรู้โดยการลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยเริ่มจากการใช้สื่อที่เป็นรูปธรรมที่ง่ายต่อการเข้าใจ เนื่องจากนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ของโรงเรียนท่าเกษมพิทยาส่วนใหญ่เป็นนักเรียนที่มีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับปานกลางถึงอ่อน และเพื่อให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์สูงขึ้น มีความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ และเห็นคุณค่าของวิชาคณิตศาสตร์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์และความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ โดยใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ โดยใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิ

2. เพื่อศึกษาความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 หลังได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้สึกเชิงปริภูมิ

1.1 ความหมายของความรู้สึกเชิงปริภูมิ

ความรู้สึกเชิงปริภูมิ เป็นความสามารถของบุคคล ในการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ รอบตัว เช่น ความสั้น ความยาว ใกล้ ไกล พื้นที่ รูปร่าง ปริมาตร รวมถึงความสามารถในการนึกภาพหรือจินตนาการ (NCTM, 1989; สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2546; โกสุม กรีทอง, 2555; อัมพร ม้าคนอง, 2559)

1.2 ความสำคัญของความรู้สึกเชิงปริภูมิ

ความรู้สึกเชิงปริภูมิมีส่วนสำคัญอย่างมากในการพัฒนาให้เกิดความสัมพันธ์ลักษณะต่างๆ ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปร่าง รูปทรงทางเรขาคณิต เข้าใจในสถานการณ์หรือปัญหา สามารถคิดแก้ปัญหาได้ ดังนั้น ความรู้สึกเชิงปริภูมิจึงเป็นทักษะที่จำเป็นในการสร้างประสบการณ์ในการนึกหรือมองภาพ เพื่อให้ผู้เรียนคุ้นเคยกับจินตนาการเกี่ยวกับคณิตศาสตร์จนเกิดเป็นความรู้สึกหรือสำนึกเชิงปริภูมิ (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2546; โกสุม กรีทอง, 2555; อัมพร ม้าคนอง, 2559)

1.3 การพัฒนาความรู้สึกเชิงปริภูมิ

นพพร แหยมแสง (2556) และ โกสุม กรีทอง (2555) กล่าวว่า ความสามารถเชิงปริภูมิจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทั้งทางเรขาคณิตและกิจกรรมอื่นๆ ควรเป็นกิจกรรมที่เน้นให้นักเรียนได้คิดและเรียนรู้โดยการลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง โดยเริ่มจากการใช้สื่อที่เป็นรูปธรรม ทักษะหรือความสามารถเชิงปริภูมิที่นักเรียนควรจะต้องมีสามารถจำแนกออกเป็น 7 ด้าน ดังต่อไปนี้

1.3.1 ความประสานสัมพันธ์กันทางสายตา (eye – motor coordination) เป็นความสามารถในการประสานงานระหว่างสายตากับร่างกายส่วนอื่น ๆ

1.3.2 การรับรู้เกี่ยวกับภาพและพื้นหลัง (figure – ground perception) คือความสามารถในการมองเห็น เส้นตัดเส้น รูปตัดรูป รูปซ่อน รูปซ้อนกัน การต่อเติมรูปให้สมบูรณ์ การนำชิ้นส่วนมาประกอบกัน เป็นต้น หรือเป็นความสามารถในการรับรู้ที่จะจำแนกรูปหรือสิ่งที่กำลังปฏิบัติการแยกออกจากฉากหลังซึ่งเป็นสิ่งอื่นๆ

1.3.3 ความคงตัวในการรับรู้ (perceptual constancy) เป็นความสามารถในการจำแนกรูปหรือวัตถุต่าง ๆ ในมิติ ไม่ว่ารูปนั้นหรือวัตถุนั้นจะมีขนาดใดหรืออยู่ในตำแหน่งใด

1.3.4 การรับรู้เกี่ยวกับตำแหน่งในปริภูมิ (position – in – space perception) เป็นความสามารถในการเชื่อมโยงวัตถุในมิติเข้ากับตนเองนักเรียนจะเป็นศูนย์กลางของปริภูมิ และรับรู้วัตถุว่าอยู่ข้างหน้า ข้างบน ข้างล่างหรือข้าง ๆ ตัว

1.3.5 การรับรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงปริภูมิ (perception of spatial relationships) เป็นความสามารถในการเห็นวัตถุ 2 สิ่งในเชิงเปรียบเทียบกับตัวมันเอง หรือในเชิงเปรียบเทียบกับวัตถุ 2 สิ่งนั้น

1.3.6 การแยกแยะด้วยสายตา (visual discrimination) เป็นความสามารถในการแบ่งแยกประเภทของสิ่งของในส่วนที่คล้ายกันหรือแตกต่างกันไม่ว่าสิ่งของจะอยู่ในตำแหน่งใด

1.3.7 ความทรงจำเกี่ยวกับสิ่งที่ได้เห็น (visual memory) เป็นความสามารถในการนึกแล้วเห็นวัตถุในสภาพเดิมได้ หรือการจำได้ว่ามีสิ่งที่กลับกับจากเดิมหรือตำแหน่งไม่เหมือนเดิมและสามารถเขียนรูปในส่วนที่ขาดหายไป

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุษบา โคตพันธ์ (2546) ได้ทำการวิจัย เรื่อง กิจกรรมการเรียนการสอนเรขาคณิตเรื่องรูปสี่เหลี่ยม รูปทรงและปริมาตรที่เน้นความรู้สึกเชิงปริภูมิ สำหรับนักเรียน

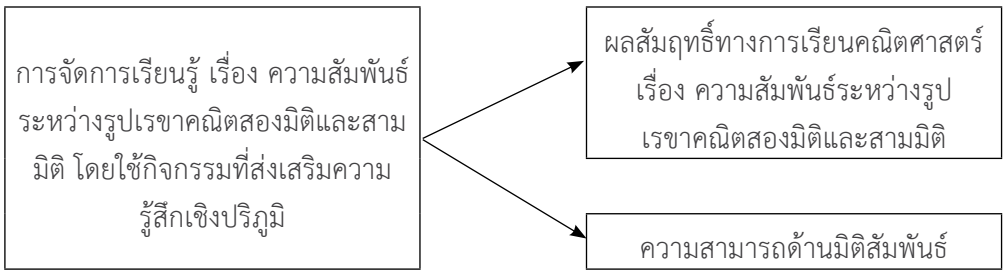
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 พร้อมทั้งศึกษาความรู้สึกเชิงปริภูมิ ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรขาคณิต เรื่องรูปสี่เหลี่ยม รูปทรงและปริมาตร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความรู้สึกเชิงปริภูมิและคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรขาคณิต ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 พบว่า (1) ร้อยละของค่าเฉลี่ยเลขคณิตของคะแนนการทำแบบฝึกหัดระหว่างเรียนเป็น 70.81 และร้อยละของค่าเฉลี่ยเลขคณิตของคะแนนจากการทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องรูปสี่เหลี่ยม รูปทรงและปริมาตรเป็น 68.65 ดังนั้นค่า E1/E2 เป็น 70.81/68.65 ซึ่งถือได้ว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ (2) คะแนนความรู้สึกเชิงปริภูมิหลังการทดลองสูงกว่าคะแนนความรู้สึกเชิงปริภูมิก่อนการทดลองที่ระดับนัยสำคัญ .01 3. นักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ที่สอบผ่านเกณฑ์การเรียนรู้เรื่องรูปสี่เหลี่ยม รูปทรงและปริมาตร มีจำนวนมากกว่าร้อยละ 50 ของนักเรียนทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญ .01 4. ความสัมพันธ์ของคะแนนความรู้สึกเชิงปริภูมิและคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรขาคณิตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมนเป็น .783 ที่ระดับนัยสำคัญ .01

ณัฐพร พาใจธรรม (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและรูปเรขาคณิตสามมิติ ที่มีต่อความรู้สึกเชิงปริภูมิ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนบ้านหลวง จังหวัดน่าน พบว่า ผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้สึกเชิงปริภูมิ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและรูปเรขาคณิตสามมิติ หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Yackel & Wheatley (1990) ได้ทำการศึกษาโดยใช้กิจกรรมสำหรับนักเรียนเกรด 2 เพื่อกระตุ้นให้นักเรียนได้พัฒนาความสามารถในการนึกภาพในใจ กิจกรรมที่เขาสร้างขึ้นมุ่งให้นักเรียนได้เรียนรู้การจำแนกและการสร้างรูปเรขาคณิตพัฒนามโนมติทางเรขาคณิตและเรียนรู้การใช้ภาษาทางเรขาคณิต ค้นพบรูปที่ซับซ้อนและพัฒนาการดำเนินการเชิงปริภูมิโดยการหมุนภาพในใจได้ และเสนอแนะว่ากิจกรรมที่พวกเขาสร้างขึ้นสามารถนำไปใช้ได้กับนักเรียนทุกระดับชั้น

Andrews (1996) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาความรู้สึกเชิงปริภูมิโดยใช้กิจกรรมการเคลื่อนที่ พบว่าการเคลื่อนที่เป็นส่วนสำคัญในการรับรู้เชิงปริภูมิเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญในการสอนรูปทรงเรขาคณิต การเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมการเคลื่อนที่เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความรู้สึกเชิงปริภูมิ โดยผ่านกิจกรรมการเคลื่อนไหวในร่มและกลางแจ้ง มีการใช้เกมและการใช้เรื่องราวเป็นสิ่งที่ให้นักเรียนได้ฝึกเคลื่อนไหว มีการใช้ดนตรีเพื่อสร้างความสนใจตามธรรมชาติของเด็กๆ และสามารถพัฒนาให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นเกี่ยวกับวัตถุและรูปทรง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ โดยใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิ หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 ที่กำหนดไว้

2. ความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรม

ที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิ หลังเรียนมีความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับดีขึ้นไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ และแบบทดสอบเชิงปฏิบัติการวัดความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จากนั้นนำไปหาคุณภาพของเครื่องมือ

2. ดำเนินการสอนตามแผนการจัดการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ โดยใช้เวลาสอนทั้งหมด 10 คาบ คาบละ 50 นาที แบ่งออกเป็น 4 หน่วยย่อย ได้แก่ (1) ภาพของรูปเรขาคณิตสามมิติ (จำนวน 4 คาบ) (2) หน้าตัดของรูปเรขาคณิตสามมิติ (จำนวน 2 คาบ) (3) ภาพที่ได้จากการมองทางด้านหน้า ด้านข้างและด้านบนของรูปเรขาคณิตสามมิติ (จำนวน 2 คาบ) และ (4) รูปเรขาคณิตที่ประกอบขึ้นจากลูกบาศก์ (จำนวน 2 คาบ) โดยผู้วิจัยดำเนินการสอนด้วยตนเอง

3. เมื่อสอนจบในแต่ละหน่วยย่อย ผู้วิจัยทำการทดสอบเชิงปฏิบัติการเพื่อวัดความสามารถด้านมิติสัมพันธ์

4. เมื่อสอนครบตามแผนการจัดการเรียนรู้แล้ว ผู้วิจัยนำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 มาทำการทดสอบหลังเรียนกับกลุ่มเป้าหมายในคาบที่ 11 โดยใช้เวลาในการทดสอบ 50 นาที จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้

5. นำผลการทดสอบที่ได้จากแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 60 และนำผลที่ได้จากแบบทดสอบวัดความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ในแต่ละหน่วยย่อยมาวิเคราะห์เพื่อสรุปผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนท่าเกษมพิทยา ที่เรียนในรายวิชาคณิตศาสตร์พื้นฐาน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 1 ห้องเรียน จำนวนนักเรียน 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยเครื่องมือ 3 ชนิด ได้แก่

1. แผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 10 แผน เป็นแผนการจัดการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์โดยใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิ จากนั้นนำแผนการจัดการเรียนรู้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องเหมาะสมของเนื้อหา ภาษา ความสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้และสาระการเรียนรู้ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล และผู้วิจัยนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ และนำแผนการจัดการเรียนรู้ที่ปรับปรุงและแก้ไขจนสมบูรณ์แล้วไปใช้ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายต่อไป

2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เป็นแบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับทดสอบหลังเรียน โดยเป็นข้อสอบแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 15 ข้อ 15 คะแนน และข้อสอบอัตนัย จำนวน 2 ข้อ 5 คะแนน (ข้อละ 2 คะแนน 1 ข้อ และข้อละ 3 คะแนน 1 ข้อ) รวม 17 ข้อ 20 คะแนน จากนั้นนำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมความครอบคลุมเนื้อหาตามสาระการเรียนรู้ ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์การเรียนรู้ และความชัดเจนของภาษา แล้วนำมาปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ และนำแบบทดสอบที่ปรับปรุงและแก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนคณิตศาสตร์ จำนวน 5 ท่าน เพื่อ

ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยประเมินความสอดคล้องของข้อสอบในแต่ละข้อกับเนื้อหาและจุดประสงค์การเรียนรู้ ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ซึ่งผลจากการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญพบว่าข้อสอบทุกข้อมีค่า IOC อยู่ในช่วง 0.80 – 1.00 นั่นคือ ข้อสอบทุกข้อมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้

3. แบบทดสอบเชิงปฏิบัติการเพื่อวัดความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ เป็นแบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อวัดความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เป็นแบบทดสอบสำหรับทดสอบหลังเรียนจบในแต่ละหน่วยย่อย แบ่งเป็น 4 หน่วยย่อย ได้แก่ (1) ภาพของรูปเรขาคณิตสามมิติ (2) หน้าตัดของรูปเรขาคณิตสามมิติ (3) ภาพที่ได้จากการมองทางด้านหน้า ด้านข้างและด้านบนของรูปเรขาคณิตสามมิติ และ 4. รูปเรขาคณิตที่ประกอบขึ้นจากลูกบาศก์ จากนั้นนำแบบทดสอบเชิงปฏิบัติการเพื่อวัดความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ ที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมความครอบคลุมเนื้อหา ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์การเรียนรู้ และความชัดเจนของภาษา แล้วนำมาปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ แก้ไขและปรับปรุงแบบทดสอบเชิงปฏิบัติการเพื่อวัดความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ แล้วจัดพิมพ์เป็นแบบทดสอบฉบับจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระจากโครงการปริญญาโทสาขาการสอนคณิตศาสตร์ ภาคพิเศษ ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไปยังผู้อำนวยการโรงเรียนท่าเกษมพิทยา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ชี้แจงให้นักเรียนทราบถึงการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1

3. ดำเนินการสอนตามแผนการจัดการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ โดยผู้วิจัยเป็นผู้สอนเองใช้เวลาสอนทั้งหมด 10 คาบ คาบละ 50 นาที แบ่งออกเป็น 4 หน่วยย่อย ได้แก่ (1) ภาพของรูปเรขาคณิตสามมิติ (จำนวน 4 คาบ) (2) หน้าตัดของรูปเรขาคณิตสามมิติ (จำนวน 2 คาบ) (3) ภาพที่ได้จากการมองทางด้านหน้า ด้านข้างและด้านบนของรูปเรขาคณิตสามมิติ (จำนวน 2 คาบ) และ (4) รูปเรขาคณิตที่ประกอบขึ้นจากลูกบาศก์ (จำนวน 2 คาบ) ซึ่งเป็นเวลาในการจัดการเรียนการสอนตามปกติตามตารางเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการทดลอง

4. เมื่อสอนจบในแต่ละหน่วยย่อย ผู้วิจัยทำการทดสอบเชิงปฏิบัติการเพื่อวัดความสามารถด้านมิติสัมพันธ์

5. เมื่อสอนครบตามแผนการจัดการเรียนรู้แล้ว ผู้วิจัยนำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 มาทำการทดสอบหลังเรียนกับกลุ่มเป้าหมายในคาบที่ 11 โดยใช้เวลาในการทดสอบ 50 นาที จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้

6. นำผลการทดสอบที่ได้จากแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 60 และนำผลที่ได้จากแบบทดสอบเชิงปฏิบัติการเพื่อวัดความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ในแต่ละหน่วยย่อยมาวิเคราะห์เพื่อสรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติ ดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบมาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อตรวจสอบสมมติฐาน

ของการวิจัยที่ว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ โดยใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิ หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 ที่กำหนดไว้

2. ความสามารถด้านมิติสัมพันธ์เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบเชิงปฏิบัติการเพื่อวัดความสามารถด้านมิติสัมพันธ์มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในแต่ละด้านและโดยรวม จากนั้นทำการแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนด แล้วตรวจสอบสมมติฐานของการวิจัยที่ว่าความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิ หลังเรียนมีความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับดีขึ้นไป

3. สถิติพื้นฐานที่ใช้ ได้แก่

3.1 ร้อยละ

3.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

3.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์การเรียนรู้ (IOC)

ผลการวิจัย

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 ที่กำหนดไว้

2. ความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ หลังเรียนทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก

การอภิปรายผล

จากการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์และความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ โดยใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ซึ่งผลการวิจัยนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ โดยใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 ที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุษบา โคตพันธ์ (2546) ได้ทำการวิจัย เรื่อง กิจกรรมการเรียนการสอนเรขาคณิตเรื่องรูปสี่เหลี่ยม รูปทรงและปริมาตรที่เน้นความรู้สึกเชิงปริภูมิสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 พร้อมทั้งศึกษาความรู้สึกเชิงปริภูมิ ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรขาคณิต เรื่องรูปสี่เหลี่ยม รูปทรงและปริมาตร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความรู้สึกเชิงปริภูมิและคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรขาคณิต ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 พบว่า (1) ร้อยละของค่าเฉลี่ยเลขคณิตของคะแนนการทำแบบฝึกหัดระหว่างเรียนเป็น 70.81 และร้อยละของค่าเฉลี่ยเลขคณิตของคะแนนจากการทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องรูปสี่เหลี่ยม รูปทรงและปริมาตรเป็น 68.65 ดังนั้นค่า E1/E2 เป็น 70.81/68.65 ซึ่งถือได้ว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ (2) คะแนนความรู้สึกเชิงปริภูมิหลังการทดลองสูงกว่าคะแนนความรู้สึกเชิงปริภูมิก่อนการทดลองที่ระดับนัยสำคัญ .01 (3) นักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ที่สอบผ่านเกณฑ์การเรียนรู้เรื่องรูปสี่เหลี่ยม รูปทรงและปริมาตร มีจำนวนมากกว่าร้อยละ 50 ของนักเรียนทั้งหมด ที่ระดับนัยสำคัญ .01 4. ความสัมพันธ์ของคะแนนความรู้สึกเชิงปริภูมิและคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรขาคณิตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ สเปียร์แมนเป็น .783 ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพร พาใจธรรม (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและรูปเรขาคณิตสามมิติ ที่มีต่อความรู้สึกเชิงปริภูมิ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนบ้านหลวง จังหวัดน่าน พบว่า ผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้สึกเชิงปริภูมิ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและรูปเรขาคณิตสามมิติ หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ โกสุม กรีทอง (2555) กล่าวว่า ความรู้สึกเชิงปริภูมิ เป็นทักษะในการรับรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับขนาด รูปร่าง ตำแหน่ง ทิศทาง ระยะทาง และความสัมพันธ์ของรูปและสิ่งต่างๆ รวมถึงขนาด ตำแหน่ง ทิศทาง ระยะทางและความสัมพันธ์ ความรู้สึกเชิงปริภูมิจึงเป็นทักษะที่เป็นพื้นฐานสำคัญของการศึกษาเรขาคณิต อีกทั้งยังเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวัน

2. ความสามารถด้านมิติสัมพันธ์หลังเรียนทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้อาจเป็นผลเนื่องมาจากในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนได้คิดและเรียนรู้โดยการลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง มีการใช้สื่อที่เป็นรูปธรรมและสื่อของจริงในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ซึ่งปานทอง กุลนาถศิริ (2541) กล่าวว่า การสอนเรขาคณิต ควรพยายามใช้สิ่งที่เป็นรูปธรรมเป็นสื่อเพื่อให้เกิดมโนมติทางเรขาคณิต เพราะมโนมติทางเรขาคณิตเป็นสิ่งที่เป็นนามธรรมมาก นอกจากนี้ควรจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ท้าทาย น่าสนใจ เปิดโอกาสให้นักเรียนได้ทดลอง ปฏิบัติ สัมผัส สำรวจ วิพากษ์วิจารณ์ พูด คิด แก้ปัญหา และแสดงเหตุผลทางคณิตศาสตร์ การจัดกิจกรรมเรขาคณิตเพื่อให้เกิดวิสัยทัศน์ทางคณิตศาสตร์และความรู้สึกเชิงปริภูมิ ตลอดจนการสร้างเจตคติที่ดีและการให้นักเรียนเห็นถึงความงดงามของเรขาคณิตกับศิลปะเป็นสิ่งที่ครูควรตระหนักด้วยในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเรขาคณิต และสอดคล้องกับนพพร แหยมแสง (2556) และโกสุม กรีทอง (2555) กล่าวว่า ความสามารถเชิงปริภูมิเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทั้งทางเรขาคณิตและกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งควรเป็นกิจกรรมที่เน้นให้นักเรียนได้คิดและเรียนรู้โดยการลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง โดยเริ่มจากการใช้สื่อที่เป็นรูปธรรม ทักษะต่างๆ เป็นทักษะที่ต้องใช้ ไม่เพียงแต่เรขาคณิตเท่านั้น หากยังรวมถึงกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันด้วย ความสามารถด้านมิติสัมพันธ์เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่สำคัญของความสามารถทางสมองของมนุษย์ ซึ่งความสามารถด้านนี้เป็นพื้นฐานของการเรียนรู้และความสามารถด้านอื่นๆ มากมาย การทดสอบเชิงปฏิบัติการเพื่อวัดความสามารถด้านมิติสัมพันธ์เป็นการทดสอบจากการลงมือปฏิบัติจริงของนักเรียนเพื่อมุ่งที่จะตรวจสอบความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ของนักเรียนทั้ง 4 หน่วยย่อยได้แก่ (1) ภาพของรูปเรขาคณิตสามมิติ (2) หน้าตัดของรูปเรขาคณิตสามมิติ (3) ภาพที่ได้จากการมองทางด้านหน้า ด้านข้างและด้านบนของรูปเรขาคณิตสามมิติ และ (4) รูปเรขาคณิตที่ประกอบขึ้นจากลูกบาศก์ ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการแสดงออกระหว่างการทดสอบวิธีการปฏิบัติ อีกทั้งยังสามารถสอบถามนักเรียนได้หากนักเรียนตอบไม่ถูกต้อง นักเรียนมีแนวคิดอย่างไร เพื่อที่ครูจะได้นำมาปรับปรุงในเรื่องที่นักเรียนยังเข้าใจผิดพลาดหรือเข้าใจคลาดเคลื่อน ซึ่งดีกว่าการทดสอบด้วยกระดาษ (paper test) เพียงอย่างเดียว เนื่องจากไม่เห็นพฤติกรรมการแสดงออกในขณะที่นักเรียนกำลังคิดหรือการทดสอบด้วยกระดาษอาจไม่สอดคล้องกับสภาพจริงของนักเรียน ในหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ซึ่งได้กำหนดมาตรฐานการเรียนรู้ สาระที่ 3 เรขาคณิต ไว้ว่า

มาตรฐาน ค 3.1 อธิบายและวิเคราะห์รูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ

มาตรฐาน ค 3.2 ใช้การนึกภาพ (visualization) ใช้เหตุผลเกี่ยวกับปริภูมิ (spatial reasoning) และใช้แบบจำลองทางเรขาคณิต (geometric model) ในการแก้ปัญหา

จะเห็นได้ว่าการทดสอบเชิงปฏิบัติการเพื่อวัดความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ เป็นแบบทดสอบที่สอดคล้องกับมาตรฐานทั้ง 2 ข้อ เนื่องจากเป็นการทดสอบที่ต้องใช้การนึกภาพ ให้เหตุผลเกี่ยวปริภูมิ อธิบายและวิเคราะห์รูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ ประกอบการตอบคำถาม

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. จากการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิ ครูควรเชื่อมโยงเนื้อหาคณิตศาสตร์กับสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตจริงให้หลากหลายและชัดเจน รวมทั้งควรใช้สื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย ทันสมัยและน่าสนใจ หรือเป็นสื่อการเรียนรู้ที่เหมาะกับเนื้อหานั้นๆ เพราะนักเรียนบางคนยังไม่เห็นแนวทางในการนำไปปรับใช้ในชีวิตจริง ซึ่งครูต้องพยายามกระตุ้นให้นักเรียนเห็นว่า สามารถนำความรู้หรือวิธีการทางคณิตศาสตร์ไปใช้ในการแก้ปัญหาในชีวิตจริงได้

2. ครูควรให้ระยะเวลาในการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิอย่างต่อเนื่องและ

หลากหลายในบทเรียนของเรขาคณิต เนื่องจาก ความสามารถด้านมิติสัมพันธ์เป็นความสามารถในการมองเห็นความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ ความเข้าใจในเรื่องขนาด รูปร่าง การมองภาพต่างๆ ที่ซ้อนทับหรือซ่อนอยู่ภายใน ตลอดถึงการแยกภาพ ประกอบภาพ รวมถึงความสามารถในการจำแนกตำแหน่ง ระยะทิศทางที่แตกต่างกันซึ่งต้องอาศัยการส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิทั้ง 7 ด้าน

3. ครูควรหมั่นสังเกตพฤติกรรมของนักเรียนที่แสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงรายบุคคลเกี่ยวกับความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ เช่น การหารูปคลี่ของรูปเรขาคณิตสามมิติ การหั่น การตัด แครอท หน้าตัดของรูปเรขาคณิตสามมิติ การมองภาพด้านหน้า ด้านข้างและด้านบนของรูปเรขาคณิตสามมิติ และการนำอุปกรณ์ตัวแบบลูกบาศก์มาประกอบขึ้นเป็นรูปเรขาคณิตสามมิติ

4. การใช้การทดสอบเชิงปฏิบัติการเพื่อวัดความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ ครูควรนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการวัดและประเมินผล ซึ่งสามารถใช้ประเมินตามสภาพจริงได้ดีกว่าการทดสอบด้วยกระดาษ (paper test) เพียงอย่างเดียว

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ โดยใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิ โดยเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์หลังเรียนกับเกณฑ์ที่กำหนดเท่านั้น ซึ่งอาจจะเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ก่อนเรียนกับหลังเรียนด้วยอีกทั้งรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิ ให้นักเรียนนำความรู้และกระบวนการทางคณิตศาสตร์ไปใช้ในการแก้ปัญหา ดังนั้นในการวิจัยอาจมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ความสามารถในการเชื่อมโยงทางคณิตศาสตร์ หรือความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์และความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ โดยใช้กิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้สึกเชิงปริภูมิ ในบทเรียนเรขาคณิตอื่น เช่น ในบทเรียนเรื่อง พื้นฐานทางเรขาคณิต ความเท่ากันทุกประการ การแปลงทางเรขาคณิต ความคล้าย เป็นต้น

References

Andrews, A. G. (1996). *Developing spatial sense-a moving experience!*. Retrieved from http://vnweb.hwwilsonweb.com

Hemchayart, W. (1993). *Effects of instructional activity organization according to Gagne's approach on spatial relation perception ability of kindergarten children.* Master of Education Thesis. Chulalongkorn University. (in Thai)

Kotapan, B. (2003). *Geometric instructional activities on quadrilaterals, solid figures and volumes to enhance spatial sense of Prathomsuksa 6 students.* Master of Education Thesis. Srinakarinwirot University. (in Thai)

Kreetong, K. (2012). *Provision of learning experience in mathematics* (2nd ed.). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

Kunnatsiri, P. (2001). Examples of problems and activities that help develop spatial sense: Problems Activities 1-21. *Journal of Science and Technology. 29*(113), 19-25. (in Thai)

Makanong, A. (2016). *Mathematical skills and processes: Development for development* (3rd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Ministry of Education. (2017). *Indicators and core learning objectives group learning mathematics* (Revised edition, 2017). Retrieved from http://opec.go.th/ckfinder/userfiles/files/general/math(2).pdf, (in Thai)

National Council of Teachers of Mathematics. (1989). *Curriculum and evaluation standards of school mathematics.* New York: Author.

Pajaitham, N. (2003). *The effect of the learning activities on the topic of the relationship between two-dimension and three-dimension geometric figures upon the spatial sense of Mathayomsuksa 1 students at Banluang school in Nan province.* Master of EducationThesis, Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

The institute for the Promotion of Teaching Science and Technology. (2003). *Mathematics supplementary paper geometry and spatial sense*. Bangkok: SPN. (in Thai)

Wisalaporn, W. (1982). *Basic ability measurement*. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)

Yackel, E., & Wheatley, G. H. (1990). Promoting visual imagery in young pupils. *Arithmetic Teacher, 37*(6), 52-58.

Yamsang, N. (2013). *Mathematical teaching behavior 1* (2nd ed.). Bangkok: Ramkhamhaeng University. (in Thai)

การศึกษาผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐานร่วมกับการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้าน เรื่อง “ความน่าจะเป็น” ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

The Study of Effects of Learning Management by Using Activity-Based Learning and Practicing Students to Giving Examples and Counterexamples on “Probability” of Mathayomsuksa Three Students

มัณฑนา เลิศเสรีพัฒนกุล และทรงชัย อักษรคิด
Muntana Lerdseripattanakul and Songchai Ugsonkid
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Master of Education Program, Kasetsart University
Received: June 18, 2018
Revised: July 16, 2018
Accepted: July 17, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน ร่วมกับการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้าน เรื่อง “ความน่าจะเป็น” ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการรัชดา กรุงเทพมหานคร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 1 ห้องเรียน จำนวนนักเรียน 49 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม จากจำนวนห้องเรียนทั้งหมด 9 ห้องเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง “ความน่าจะเป็น” จำนวน 10 แผน แบบทดสอบย่อยครั้งที่ 1 ซึ่งเป็นข้อสอบแบบอัตนัย จำนวน 5 ข้อ แบบทดสอบย่อยครั้งที่ 2 ซึ่งเป็นข้อสอบแบบอัตนัย จำนวน 4 ข้อ และแบบทดสอบวัดผลการเรียนรู้ ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่มี 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นข้อสอบปรนัยแบบเลือกตอบ ชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 15 ข้อ และตอนที่ 2 เป็นข้อสอบอัตนัย จำนวน 3 ข้อ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตาราง การบรรยาย และแผนภาพลำต้นและใบ ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง “ความน่าจะเป็น” ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความสามารถในการให้เหตุผลโดยการยกตัวอย่างสนับสนุนหรือยกตัวอย่างค้าน พบว่านักเรียนมีผลคะแนนมากกว่าร้อยละ 80 ทุกข้อ

คำสำคัญ: การจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน, การฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้าน

Abstract

The purpose of this research was to study of effects of learning management by using activity-based learning and student practice in giving examples and counterexamples on “probability” of Mathayomsuks three students. The sample group was 48 Mathayomsuksa three students at Triamudomsuksapattanakarn Ratchada school, Bangkok, in the second semester of academic year 2017, that was selected by cluster random sampling from 9 classrooms. The research instruments

were 10 lesson plans on “probability”, 5 subjective items of 1st test, 4 subjective items of 2nd test, and assessment of learning outcomes test that was divided into 2 parts which included 15 items with four multiple choices and 3 subjective items. Percentage, mean, standard deviation, and one sample t-test were used for analyzing data and presented by tables, descriptions, and stem-and-leaf plot. The result revealed that the learning achievement of Mathayomsuksa three students on “probability” was higher than 60 percent at .05 level of significance and reasoning abilities of giving examples or counter examples was more than 80 percent of total scores in all items.

Keywords: activity-based learning, practice students giving examples and counterexamples

บทนำ

การจัดการเรียนการสอนภายใต้กรอบประเทศไทย 4.0 ในศตวรรษ 21 ควรเน้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ครูเปลี่ยนบทบาทจากผู้สอนเป็นพี่เลี้ยงหรือครูฝึก (coach) มีการเชื่อมโยงความรู้กับจินตนาการ เปลี่ยนแปลงไปสู่รูปธรรม ให้ผู้เรียนมีทักษะที่ต้องการ เช่น การทำงานร่วมกัน ความคิดสร้างสรรค์ และการสื่อสารที่ดี ซึ่งการจัดการศึกษาต้องสร้างความพอใจให้ผู้เรียนและท้าทายสู่การสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้ผู้เรียนอยากเรียน ดังนั้นผู้เรียนควรมีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ควบคู่กับเนื้อหาในสาระวิชาหลัก อาทิทักษะการคิดขั้นสูง ทักษะในการเรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ด้วยตนเอง ทักษะชีวิตและการทำงาน ทักษะด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งจะช่วยเตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนรู้จักคิด เรียนรู้แก้ปัญหา รู้จักปรับตัว และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิผลตลอดชีวิต (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2556)

วิชาคณิตศาสตร์เป็นวิชาที่เป็นนามธรรม เนื้อหาบางตอนก็ยากที่จะอธิบายให้เข้าใจได้ ทั้งนี้เพราะคณิตศาสตร์เกี่ยวข้องกับความคิด กระบวนการและเหตุผล ฝึกให้คนคิดอย่างเป็นระเบียบและเป็นรากฐานของวิทยาการหลายสาขา (ยุพิน พิพิธกุล, 2530) และคณิตศาสตร์มีความสำคัญกับนักเรียนทุกคน นักเรียนสามารถนำความรู้ทางคณิตศาสตร์ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน เป็นพื้นฐานในการเรียนคณิตศาสตร์ในระดับสูง ช่วยพัฒนาศักยภาพของแต่ละบุคคลให้เป็นคนที่สมบูรณ์ ช่วยเสริมสร้างความมีเหตุผล ความเป็นคนช่างคิด ช่างริเริ่มสร้างสรรค์ มีระบบระเบียบในการคิด มีการวางแผนในการทำงาน มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และมีความสามารถในการแก้ปัญหา (สิริพร ทิพย์คง, 2548)

การวิเคราะห์ข้อมูลและความน่าจะเป็น เป็นหนึ่งในหกของสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ซึ่งความน่าจะเป็นมีความสำคัญอย่างมาก ในการค้นคว้า การวิจัยและการปฏิบัติงานใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคาดคะเน ต้องอาศัยเรื่องของความน่าจะเป็นทั้งสิ้น เช่น การเกษตร การแพทย์ เศรษฐศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทุกสาขา ความน่าจะเป็นบางเรื่องใช้คณิตศาสตร์ขั้นสูงหลายแนวคิดมาเกี่ยวโยงกัน และยังใช้ในการตัดสินใจ ว่าจะเชื่อหรือไม่เชื่อ วางแผนในการแก้ปัญหา หรือเตรียมเผชิญปัญหาในชีวิต ประจำวัน หรือแม้กระทั่งการวางแผนเพื่อดำเนินธุรกิจ

จากการประเมินการทดสอบทางการ ศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (Ordinary National Education Testing--O-NET) วิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการรัชดา ซึ่งแยกตามมาตรฐานการเรียนรู้สำหรับโรงเรียน ผลการทดสอบในสาระที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลและความน่าจะเป็น ในมาตรฐาน ค 5.2 พบว่าจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน ในระดับประเทศมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 14.66 คะแนน ในระดับสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 14.68 คะแนน ในระดับกรุงเทพมหานคร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 20.01 คะแนน และในระดับโรงเรียน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 14.81 คะแนน

ซึ่งจะเห็นว่าผลคะแนนเฉลี่ยที่ได้เป็นคะแนนที่ต่ำกว่าครึ่งหนึ่งของคะแนนเต็มในสาระมาตรฐาน ค 5.2 และต่ำกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่กำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำเฉลี่ยร้อยละ 50 ของคะแนนเต็ม อย่างชัดเจน

จากผลการประเมินแสดงให้เห็นว่า การจัดการเรียนการสอนของผู้สอนไม่สามารถยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนให้สูงขึ้นได้ เนื่องจากผู้สอนยังคงยึดติดกับรูปแบบการสอนแบบบรรยาย ให้นักเรียนท่องจำกฎ ทฤษฎีบท สอนแต่เนื้อหา มุ่งเน้นวิธีการหาคำตอบโดยไม่ได้กล่าวถึงที่มาของเนื้อหานั้นๆ ไม่มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจ กล่าวคือผู้สอนคือศูนย์กลางของการเรียนรู้ จึงทำให้ผู้เรียนขาดทักษะในการคิดวิเคราะห์ การให้เหตุผล การแก้ปัญหา และโดยธรรมชาติแล้วลักษณะของวิชาคณิตศาสตร์ค่อนข้างจะเป็นนามธรรม จึงทำให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจได้ยาก ดังนั้นผู้สอนจึงจำเป็นที่จะต้องหาวิธีการต่างๆ มาใช้ในการอธิบายเนื้อหาวิชา เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจเนื้อหาวิชาได้อย่างรวดเร็ว และหลักในการเรียนการสอนที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบันคือ หลักการสอนโดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน (activity-based learning) ซึ่ง Bonwell & Eison (1991) ได้อธิบายแนวคิดของการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐานว่าเป็นการเรียนรู้ที่เน้นการถ่ายทอดความรู้โดยอาศัยกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ผู้เรียนได้ลงมือกระทำและได้ใช้กระบวนการคิดเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้เรียนได้ทำลงไป ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในชั้นเรียนมากยิ่งขึ้น ส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน และผู้เรียนกับผู้สอนมากขึ้น นอกจากนั้นการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมเป็นฐานเป็นแนวคิดที่แตกต่างจากการเรียนรู้แบบเดิม คือเปลี่ยนจากผู้สอนเป็นผู้ให้ความรู้สู่ผู้เรียนโดยตรง เป็นการให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง และการที่ผู้เรียนได้เข้ามาทำกิจกรรมร่วมกันเป็นการให้ผู้เรียนสามารถใช้ชีวิตในสังคมร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี ช่วยฝึกให้ผู้เรียนมีความเป็นผู้นำและรู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่น

นอกจากการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน อีกวิธีการหนึ่งที่นิยมกันมากในการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ คือการยกตัวอย่าง ตัวอย่างที่ผู้สอนใช้ในการอธิบายนั้นมีทั้งตัวอย่างที่ใช้เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความคิดรวบยอดนั้นและตัวอย่างค้าน การยกตัวอย่างค้านมีความสำคัญยิ่งในการเรียนการสอนคณิตศาสตร์เพราะปัญหาทางคณิตศาสตร์บางปัญหาไม่สามารถแก้ได้โดยการพิสูจน์ ซึ่งต้องใช้การยกตัวอย่างค้าน (Gelbaum & Olmsted, 1964) และจากการศึกษางานวิจัยพบว่าการฝึกให้ผู้เรียนได้มีการยกตัวอย่างสนับสนุนและตัวอย่างค้าน เป็นการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งให้ผู้เรียนรู้จักคิดวิเคราะห์ ให้เหตุผล ตัดสินใจ สามารถช่วยส่งเสริมความสามารถในการเรียนให้สูงขึ้นได้

จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐานร่วมกับการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้าน เรื่อง “ความน่าจะเป็น” ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์ ที่จะได้นำไปประยุกต์ใช้กับเนื้อหาอื่นๆ และนำมาปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน ร่วมกับการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้าน เรื่อง “ความน่าจะเป็น” ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน มีผู้ให้แนวคิดไว้อย่างหลากหลาย โดย Fallon, et al. (2013) ได้กล่าวว่าการเรียนรู้ในปัจจุบันเริ่มลดบทบาทของผู้สอนให้น้อยลงและยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น ให้ผู้เรียนมีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการเรียนรู้และลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง เกิดเป็นการเรียนรู้ตามแนวคิดใหม่ขึ้นมานั่นคือ การเรียนรู้ที่ใช้กิจกรรมเป็นฐาน ซึ่งสอดคล้องกับ Bonwell & Eison (1991) และ Kathleen (1996) ที่ได้อธิบายแนวคิดของการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐานว่าเป็นการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม โดยอาศัยกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ผู้เรียนได้ลงมือกระทำผ่านการอ่าน เขียน อภิปราย เข้าร่วมกิจกรรมฝึกทักษะ ฝึกวิเคราะห์ ซึ่งทำให้

ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการสังเกต การลงมือทำ และยังเป็นการส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียนและผู้เรียนกับผู้สอนมากขึ้น นอกจากนี้ Okwudishu (2011) กล่าวไว้ว่า การเรียนรู้ที่เน้นกิจกรรมเป็นฐาน ครูผู้สอนมีหน้าที่เพียงแค่เป็น ผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ และผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการดำเนินกระบวนการเรียนรู้ด้วยการเข้าร่วมกิจกรรมและการอภิปราย ซึ่งการเรียนรู้ของผู้เรียนจะมีความสำคัญมากบนสมมติฐาน ดังนี้ (1) การเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญจะเกิดขึ้น การเรียนรู้เกิดขึ้นที่ตัวผู้เรียนเองและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ที่ตั้งไว้ (2) การเรียนรู้จะมีความ สำคัญมากผ่านการลงมือทำ (3) การเรียนรู้จะถูกอำนวยความสะดวกโดยผู้เรียนมีส่วนร่วมรับผิดชอบในกระบวนการเรียนรู้ (4) การเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกจะทำให้เกิดสติปัญญาและทำให้การเรียนรู้มีความยั่งยืน เป็นการยึดหลักการให้ผู้เรียนสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง การเรียนโดยการปฏิบัติจริง และปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้ โดยใช้กิจกรรมเป็นหลักในการเรียนการสอน ผ่านการปฏิบัติจริงในเนื้อหาทุกขั้นตอนของการเรียนรู้ เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทุกคนในกลุ่มเป็นผู้ปฏิบัติ คุณครูเป็นพี่เลี้ยงและเทรนเนอร์ กิจกรรมที่นำมาใช้ต้องมีประสิทธิภาพในการเรียนรู้เนื้อหานั้นๆ มีจุดมุ่งหมาย สนุก และน่าสนใจ ไม่ซ้ำซากจนก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย ดังนั้นคุณครูจึงเป็นนักออกแบบกิจกรรมมืออาชีพ ที่สามารถมองเห็นภาพกิจกรรมได้ทันที

การให้นักเรียนยกตัวอย่าง เป็นเทคนิคสำหรับใช้ฝึกทักษะการคิดของนักเรียน ซึ่งใช้ได้กับเนื้อหาทุกๆ เนื้อหา และการเปิดโอกาสให้นักเรียนยกตัวอย่าง เป็นสิ่งสำคัญที่ครูผู้สอนจะตรวจสอบความเข้าใจของนักเรียนหลังจากที่นักเรียนได้เรียนไปแล้ว (ยุพิน พิพิธกุล, 2530) โดยการจัดกิจกรรมการยกตัว อย่างนั้น อาจเริ่มจากครูผู้สอนตั้งคำถามภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดให้แล้วให้นักเรียนยกตัวอย่างตามเงื่อนไขเหล่านั้น Butts (1980) เช่น

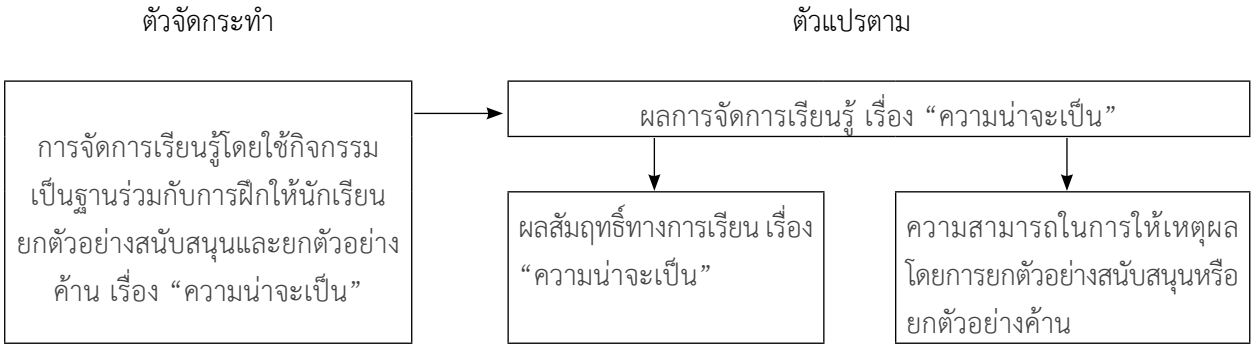
- เหตุการณ์ที่มีความน่าจะเป็นเท่ากับ 1
- รูปสามเหลี่ยมรูปหนึ่งที่มีส่วนสูงเส้นหนึ่งทับกันสนิทกับเส้นมัธยฐานเส้นหนึ่ง

(คำตอบ เช่น)

การฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างค้าน Steen & Seebach (1970) ได้กล่าวว่าการค้นพบตัวอย่างค้านถือเป็นสิ่งสำคัญและเป็นการกระทำที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในทางคณิตศาสตร์ ตัวอย่างค้านเป็นตัวอย่างซึ่งสามารถแก้ปัญหาเรื่องข้อความคาดการณ์ (conjecture) ที่สำคัญๆ ได้ ประโยชน์ของตัวอย่างค้านจะช่วยเพิ่มความระมัดระวังในการสรุปข้อความว่าเป็นจริง โดยเพียงแต่การเห็นตัวอย่างสนับสนุนมากๆ เพราะในบางครั้งข้อความบางข้อความถึงแม้จะมีตัวอย่างสนับสนุนมากๆ แต่ข้อความนั้นอาจไม่เป็นจริงก็ได้นอกจากนี้ Gelbaum & Olmsted (1964), Ennis (1969) และ Hall (1972) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการยกตัวอย่างค้านว่า ในการจัดการเรียนการสอนถ้าครูมีสมรรถภาพในการยกตัวอย่างค้านสูงจะเป็นประโยชน์ในการสอนเป็นอย่างมาก เนื่องจากจะทำให้นักเรียนเกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น และวิธียกตัวอย่างค้านเป็นวิธีที่สำคัญและจำเป็นวิธีหนึ่ง เพราะในบางครั้งปัญหาในคณิตศาสตร์ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยการพิสูจน์ ถึงแม้การยกตัวอย่างค้านจะเป็นเรื่องที่ซับซ้อนกระทำได้ยาก แต่การยกตัวอย่างค้านก็มีความสำคัญอย่างยิ่งในคณิตศาสตร์ สมควรให้ผู้ศึกษาคณิตศาสตร์ฝึกฝน

(คำตอบ เช่น ทอดลูกเต๋าหนึ่งลูกหนึ่งครั้งแล้วได้หน้าที่ออกมีแต้มน้อยกว่า 7)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง “ความน่าจะเป็น” หลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐานร่วมกับการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้าน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐานร่วมกับการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้าน เรื่อง “ความน่าจะเป็น” ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้ารวบรวมและวิเคราะห์เอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารเกี่ยวกับหลักสูตรวิชาคณิตศาสตร์ เพื่อกำหนดกรอบความคิดในด้านเนื้อหาวิชาคณิตศาสตร์ระดับช่วงชั้นที่ 3 (ม.1 – ม.3) ที่ใช้เป็นความรู้พื้นฐานในการจัดกิจกรรมการเรียน การสอน เพื่อกำหนดจุดประสงค์และรูปแบบวิธี การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และศึกษาหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ในเรื่องมาตรฐานการเรียนรู้และสาระการเรียนรู้ และศึกษาหลักเกณฑ์การสร้างแบบทดสอบ เทคนิคการสร้างและการวิเคราะห์แบบทดสอบ

2. นำผลที่ได้จากการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง มาดำเนินการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐานร่วมกับการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้าน ให้สอดคล้องกับตัวชี้วัด มาตรฐานการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ และวิธีการจัดการเรียนรู้ 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นนำ ขั้นกิจกรรม ขั้นวิเคราะห์และอภิปราย และขั้นสรุป/ฝึกยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้าน โดยแบ่งเนื้อหาของบทเรียนออกเป็น 10 คาบ รวม 10 แผน และดำเนินการสร้างแบบทดสอบย่อยครั้งที่ 1 เรื่อง “เหตุการณ์” แบบทดสอบย่อยครั้งที่ 2 เรื่อง “ความน่าจะเป็นของเหตุการณ์” และแบบทดสอบวัดผลการจัดการเรียนรู้ เรื่อง “ความน่าจะเป็น” พร้อมกับกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน

3. นำแผนการจัดการเรียนรู้ ที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมและสอดคล้องกันของจุดประสงค์การเรียนรู้ สาระการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ การวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ

4. นำแบบทดสอบย่อยครั้งที่ 1 เรื่อง “เหตุการณ์” แบบทดสอบย่อยครั้งที่ 2 เรื่อง “ความน่าจะเป็นของเหตุการณ์” และแบบทดสอบวัดผลการจัดการเรียนรู้ เรื่อง “ความน่าจะเป็น” ให้อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระช่วยพิจารณาความเหมาะสมของแบบทดสอบ ในแง่ความครอบคลุมและความเป็นตัวแทนของเนื้อหาและระดับพฤติกรรมที่มุ่งวัด รวมถึงความเหมาะสม ความชัดเจนของข้อคำถามและตัวเลือกจากนั้นจึงนำมาแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสม

5. นำแผนการจัดการเรียนรู้ แบบทดสอบย่อยครั้งที่ 1 เรื่อง “เหตุการณ์” แบบทดสอบย่อยครั้งที่ 2 เรื่อง “ความน่าจะเป็นของเหตุการณ์” ที่ได้ปรับปรุงแก้ไข

จนสมบูรณ์แล้วไปใช้ประกอบการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในการจัดการเรียนการสอนผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมที่มีรายละเอียดในขั้นต่างๆ ดังนี้

ขั้นนำ ในขั้นนี้ครูทำการทบทวนความรู้ในสิ่งที่นักเรียนเคยเรียนมา มีการจัดกิจกรรมที่เน้นกระตุ้นให้นักเรียนเกิดความสนใจ มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ โดยใช้วิธีการและสื่อที่หลากหลายประกอบการใช้คำถาม กระตุ้นซักถาม ทบทวนหรือแสดงความคิดเห็นให้นักเรียนนำประสบการณ์เดิมมาเชื่อมโยงกับประสบการณ์ใหม่

ขั้นกิจกรรม ในขั้นนี้ครูให้นักเรียนลงมือปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อให้เกิดประสบการณ์ตรง มีการสร้างสรรค์ชิ้นงาน นักเรียนได้ร่วมกันสะท้อนความคิดและองค์ความรู้ที่ได้รับจากการทำกิจกรรม

ขั้นวิเคราะห์และอภิปราย ในขั้นนี้ครูให้นักเรียนได้ร่วมกันวิเคราะห์และอภิปรายความรู้ที่ได้จากการทำกิจกรรม โดยครูใช้การตั้งคำถามกระตุ้นว่า อะไร ทำไม และอย่างไร เพื่อให้นักเรียนสามารถสร้างองค์ความรู้ได้ด้วยตนเอง และนำความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

ขั้นสรุป/ฝึกการยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้าน ในขั้นนี้ครูให้นักเรียนร่วมกันสรุปเกี่ยวกับความรู้ที่ได้ในเรื่องที่เรียนในคาบนั้นๆ โดยครูช่วยเสริมแนวคิด หลักการ ความคิดรวบยอด และกระบวนการแก้ปัญหาให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และให้นักเรียนฝึกการยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้านจากการทำแบบฝึกหัด

6. นำแบบทดสอบวัดผลการจัดการเรียนรู้ เรื่อง “ความน่าจะเป็น” ที่สร้างขึ้นเสนอแก่ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อช่วยพิจารณาตรวจสอบ ความตรงเชิงเนื้อหา ความชัดเจนของคำถามและตัวเลือก โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อสอบมีความสอดคล้องกับเนื้อหาและจุดประสงค์การเรียนรู้

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อสอบมีความสอดคล้องกับเนื้อหาและจุดประสงค์การเรียนรู้

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อสอบไม่มีความสอดคล้องกับเนื้อหาและจุดประสงค์การเรียนรู้

7. นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency--IOC) และทำการคัดเลือกข้อสอบที่มีความเหมาะสมโดยพิจารณาข้อสอบที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งผลการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่าข้อสอบทุกข้อมีค่า IOC อยู่ในช่วง 0.66 – 1.00 นั่นคือ ข้อสอบทุกข้อมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้

8. ผู้วิจัยนำแบบทดสอบฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการรัชดา กรุงเทพมหานคร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 9 ห้องเรียน จำนวนนักเรียน 426 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3/7 โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการรัชดา กรุงเทพมหานคร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 1 ห้องเรียน จำนวนนักเรียน 49 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) จากจำนวนห้องเรียนทั้งหมด 9 ห้องเรียน ซึ่งเป็นนักเรียนที่คละความสามารถทางการเรียนรู้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้กิจกรรมเป็นฐานร่วมกับการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้าน เรื่อง “ความน่าจะเป็น” สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 3 จำนวน 10 แผน รวม 10 คาบ ซึ่งกิจกรรมการเรียนรู้แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นนำ เป็นการจัดกิจกรรมที่เน้นกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจ มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ โดยใช้วิธีการและสื่อที่หลากหลายประกอบการใช้คำถาม กระตุ้นซักถาม ทบทวนหรือแสดงความคิดเห็นให้ผู้เรียนนำประสบการณ์เดิมมาเชื่อมโยงกับประสบการณ์ใหม่

ขั้นกิจกรรม เป็นขั้นที่ให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อให้เกิดประสบการณ์ตรง มี

การสร้างสรรค์ชิ้นงาน ผู้เรียนร่วมกันสะท้อนความคิดและองค์ความรู้ที่ได้รับจากการทำกิจกรรม

ขั้นวิเคราะห์และอภิปราย เป็นขั้นที่ให้ผู้เรียนได้ร่วมกันวิเคราะห์และอภิปรายความรู้ที่ได้จากการทำกิจกรรม โดยผู้สอนใช้การตั้งคำถามกระตุ้นว่า อะไร ทำไม และอย่างไร เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสร้างองค์ความรู้ได้ด้วยตนเอง และนำความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

ขั้นสรุป/ฝึกยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้าน เป็นขั้นที่ผู้สอนพยายามทำให้ผู้เรียนสามารถรวมความคิด ความเข้าใจของตนเองได้ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งอาจเป็นการรวมหรือสรุปบทเรียน หรือข้อเท็จจริง หรือแนวความคิดสำคัญๆ จากประสบการณ์ในการเรียนการสอนแต่ละครั้ง แล้วสามารถนำความรู้ไปสัมพันธ์กับบทเรียนใหม่ หรือให้เหตุผลโดยการยกตัวอย่างให้สอดคล้องกับเนื้อหาหรือสถานการณ์ที่ครูกำหนดให้ได้อย่างเหมาะสม

2. แบบทดสอบย่อยครั้งที่ 1 เรื่อง “เหตุการณ์” จำนวน 5 ข้อ คะแนน 12 คะแนน ให้เวลาในการทำแบบทดสอบ 30 นาที โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ตอนที่ 1 เป็นข้อสอบแบบอัตนัยชนิดเติมคำตอบ จำนวน 3 ข้อ คะแนน 8 คะแนน ตอนที่ 2 เป็นข้อสอบแบบอัตนัยชนิดเติมคำตอบเกี่ยวกับการยกตัวอย่าง จำนวน 2 ข้อ คะแนน 4 คะแนน และแบบทดสอบย่อยครั้งที่ 2 เรื่อง “ความน่าจะเป็นของเหตุการณ์” จำนวน 4 ข้อ คะแนน 19 คะแนน ให้เวลาในการทำแบบทดสอบ 30 นาที โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อสอบแบบอัตนัยชนิดเติมคำตอบ จำนวน 3 ข้อ คะแนน 17 คะแนน

ตอนที่ 2 เป็นข้อสอบแบบอัตนัยชนิดเติมคำตอบเกี่ยวกับการยกตัวอย่าง จำนวน 1 ข้อ คะแนน 2 คะแนน

3. แบบทดสอบวัดผลการเรียนรู้ เรื่อง “ความน่าจะเป็น” เป็นแบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้วัดผลการเรียนรู้หลังการเรียน เรื่อง “ความน่าจะเป็น” สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นข้อสอบปรนัยแบบเลือกตอบชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 15 ข้อ คะแนน 15 คะแนน ตอนที่ 2 เป็นข้อสอบอัตนัยชนิดเติมคำตอบ จำนวน 3 ข้อ คะแนน 5 คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากโครงการปริญญาโทสาขาวิชาการสอนคณิตศาสตร์ ภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไปยังผู้อำนวยการโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ รัชดา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการสอนตามแผนการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์ เรื่อง “ความน่าจะเป็น” โดยใช้กิจกรรมเป็นฐานร่วมกับการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้านกับกลุ่มตัวอย่าง เป็นเวลา 10 คาบ คาบละ 50 นาที โดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.1 ขณะดำเนินการสอน ผู้วิจัยใช้การยกตัวอย่างประกอบการอธิบาย และการจัดกิจกรรมกลุ่มเพื่อฝึกให้นักเรียนได้ยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้านตามสถานการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนดให้

2.2 ผู้วิจัยดำเนินการวัดผลการจัดการเรียนรู้ระหว่างเรียน เรื่อง “ความน่าจะเป็น” กับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบทดสอบย่อยครั้งที่ 1 เรื่อง “เหตุการณ์” ในช่วงท้ายของคาบเรียนที่ 5 และแบบทดสอบย่อยครั้งที่ 2 เรื่อง “ความน่าจะเป็นของเหตุการณ์” ในช่วงท้ายของคาบเรียนที่ 8 ซึ่งเป็นข้อสอบแบบอัตนัยชนิดเติมคำตอบ โดยให้เวลาในการทำแบบทดสอบ 30 นาที

3. เมื่อสอนเนื้อหาครบตามแผนการจัดการเรียนรู้แล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบวัดผลการเรียนรู้ เรื่อง “ความน่าจะเป็น” ซึ่งเป็นข้อสอบแบบปรนัยแบบเลือกตอบชนิด 4 ตัวเลือก และข้อสอบอัตนัยชนิดเติมคำตอบ มาทำการทดสอบหลังการเรียนกับกลุ่มตัวอย่าง โดยให้เวลาในการทำแบบทดสอบ 1 คาบ (50 นาที)

4. ผู้วิจัยนำผลการทดสอบระหว่างเรียนและหลังเรียนมาวิเคราะห์ผลการจัดการเรียนรู้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง “ความน่าจะ

เป็น” ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบย่อย 2 ครั้ง และแบบทดสอบวัดผลการเรียนรู้หลังเรียน มาหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนเทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 60 โดยใช้ค่าสถิติ One Sample t – test นำเสนอข้อมูลโดยใช้ตาราง แผนภาพลำต้นและใบ (stem-and-leaf plot) และการบรรยาย

2. ความสามารถในการให้เหตุผลโดยการยกตัวอย่างสนับสนุนหรือยกตัวอย่างค้าน ผู้วิจัยนำผลจากการทำแบบทดสอบย่อย 2 ครั้ง และแบบทดสอบวัดผลการเรียนรู้หลังเรียน ในส่วนที่เป็นข้อสอบอัตนัยมาหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และความถี่ รวมทั้งทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอข้อมูลโดยใช้ตารางและการบรรยาย

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการจัดการเรียนรู้ตามแผนการจัดการเรียนรู้ จำนวน 10 คาบ คาบละ 50 นาที โดยทำการทดสอบย่อยจำนวน 2 ครั้ง และทดสอบวัดผลการเรียนรู้หลังเรียน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง “ความน่าจะเป็น” หลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐานร่วมกับการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้านของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 38.20 คะแนน จากคะแนนเต็ม 51 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 74.90 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 ที่ได้กำหนดไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง “ความน่าจะเป็น” หลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐานร่วมกับการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้าน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

n = 49

คะแนน	คะแนนเต็ม	คะแนนจุดตัด (เกณฑ์ร้อยละ 60)	$\bar{X}$	ร้อยละของ $\bar{X}$	s	t	sig
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	51	31	38.20	74.90	5.52	9.14	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ความสามารถในการให้เหตุผลโดยการยกตัวอย่างสนับสนุนหรือยกตัวอย่างค้าน จากการทำแบบทดสอบย่อย 2 ครั้ง และแบบทดสอบวัดผลการเรียนรู้หลังเรียน ในส่วนที่เป็นข้อสอบอัตนัย พบว่าในการทำแบบทดสอบย่อยครั้งที่ 1 นักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าร้อยละ 80 แบบทดสอบย่อยครั้งที่ 2 นักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าร้อยละ 90 จากการทำแบบทดสอบวัดผลการเรียนรู้ ตอนที่ 1 นักเรียนมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าร้อยละ 90 และตอนที่ 2 นักเรียนสามารถยกตัวอย่างได้ถูกต้องทุกคน ซึ่งคิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 100

การอภิปรายผล

จากผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐานร่วมกับการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้าน เรื่อง “ความน่าจะเป็น” ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 สรุปได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง “ความน่าจะเป็น” สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักเรียนทำคะแนนที่เกี่ยวกับการยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้านได้มากกว่าร้อยละ 80 ทุกข้อ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1. การจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐานช่วยส่งเสริมให้นักเรียนมีความกระตือรือร้นในการทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือกิจกรรมที่ครูผู้สอนจัดขึ้น ทำให้นักเรียนเกิดทักษะจากการทำกิจกรรม ได้เรียนรู้จากกลุ่มเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีความหมายทั้งเนื้อหา ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน ค้นพบและสร้างสรรค์ความรู้ด้วยตัวของนักเรียนเอง ทำให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างลึกซึ้งและคงทน ดังที่ Ayotola & Ishala (2013) ได้อธิบาย

ว่าการจัดการเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนสร้างความรู้ด้วยตนเอง (constructivist theory) ที่เชื่อว่าการสร้างความรู้ด้วยตนเองจะทำให้การเรียนรู้มีความหมาย โดยการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน จะช่วยส่งเสริมให้นักเรียนกล้าคิด กล้าแสดงออกและกล้าลงมือปฏิบัติ สามารถค้นคว้า หาความรู้ได้ด้วยตนเอง ผ่านการทดลองและการลงมือทำ โดยมีครูผู้สอนเป็นผู้แนะแนวทางในการเรียนรู้ นอกจากนั้นยังช่วยให้นักเรียนเกิดแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์และมีเจตคติที่ดีต่อวิชาคณิตศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Yüksel (2013) และณัฐวุฒิ สกุณี (2559) ที่ได้ศึกษาผลของการจัดการเรียนการสอนที่เน้นกิจกรรมเป็นฐานโดย Yüksel (2013) ได้ศึกษาผลของการจัดการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ที่เน้นกิจกรรมเป็นฐานต่อนักเรียนที่มีความรู้เดิมและความสามารถในการอ่านแตกต่างกัน ณัฐวุฒิ สกุณี (2559) ศึกษาการพัฒนาเจตคติ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้การจัดการเรียนการสอนที่เน้นกิจกรรมเป็นฐาน ซึ่งได้ผลการวิจัยที่สอดคล้องตรงกันว่าการจัดการเรียนการสอนที่เน้นกิจกรรมเป็นฐานช่วยเพิ่มความสามารถและพฤติกรรมการแสดงออกของนักเรียน ช่วยพัฒนาเจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ให้ดีขึ้น

2. การฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้านเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยนักเรียนได้ฝึกทักษะการคิด การให้เหตุผล และเกิดความเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น นักเรียนมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นพร้อมยกตัวอย่างจากสถานการณ์ที่กำหนดให้ ผ่านการปฏิบัติกิจกรรมกลุ่ม จึงทำให้นักเรียนเกิดแนวคิดด้วยตนเอง สำหรับการจัดการเรียนการสอนครูให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดโดยกำหนดสถานการณ์และตั้งเงื่อนไขเพื่อให้นักเรียนได้ฝึกการยกตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Butts (1980) ที่ได้กล่าวว่าการจัดกิจกรรมการยกตัวอย่างนั้น อาจเริ่มจากครูผู้สอนตั้งคำถามภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดให้แล้วให้นักเรียนยกตัวอย่างตามเงื่อนไขเหล่านั้น

สำหรับแบบฝึกหัดของนักเรียนผู้วิจัยเป็นผู้ตรวจความถูกต้องและนำข้อบกพร่องหรือสิ่งที่นักเรียนไม่เข้าใจมาอธิบายในคาบเรียนถัดไปก่อนการเรียนเรื่องต่อไปอย่างสม่ำเสมอซึ่งทำให้นักเรียนได้ทราบวิธีการต่างๆ และคำตอบที่ ถูกต้อง ส่งผลให้นักเรียนมีความสามารถในการยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้านเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับยุพิน พิพิธกุล (2530) ที่กล่าวว่า ครูควรเปิดโอกาสให้นักเรียนยกตัวอย่าง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ครูผู้สอนจะตรวจสอบความเข้าใจของนักเรียนหลังจากที่นักเรียนได้เรียนไปแล้ว นอกจากนั้นการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่าง จะช่วยให้นักเรียนได้ฝึกทักษะการคิด การให้เหตุผล ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้กับเนื้อหาทุกเนื้อหาอีกด้วย ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยได้จัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐานร่วมกับการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้าน พบว่านักเรียนมีความกระตือรือร้นในการทำกิจกรรม และให้ความสนใจที่จะเรียนรู้ จึงส่งผลให้นักเรียนกล้าแสดงความคิดเห็น มีเหตุผล มีความระมัดระวังในการสรุปข้อความต่าง ๆ และเกิดความเข้าใจในเนื้อหาของบทเรียนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพศาล จรรยา (2547) ที่ได้ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องเซต ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้กิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นการแสดงข้อความเป็นเท็จโดยการยกตัวอย่างค้าน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนที่ได้รับการสอนที่เน้นการยกตัวอย่างค้านสูงกว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่ได้รับการสอนโดยวิธีปกติ นอกจากนั้น พร้อมพงศ์ กวีกิจธนา (2558) ได้ศึกษาผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์เรื่อง “เซต” โดยใช้กิจกรรมที่เน้นการยกตัวอย่างและการตั้งปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนเซนต์คาเบรียล กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักเรียนที่ได้รับการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมที่เน้นการยกตัวอย่างมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

จากที่กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่าการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมเป็นฐานมีความสำคัญต่อนักเรียนโดยช่วยส่งเสริมให้นักเรียนมีความกระตือรือร้นในการทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือกิจกรรมที่ครูผู้สอนจัดขึ้น ทำให้นักเรียนเกิดทักษะจากการทำกิจกรรม ได้เรียนรู้จากกลุ่มเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีความหมายทั้งเนื้อหา ทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน ค้นพบและสร้างสรรค์ความรู้ด้วยตัวของนักเรียนเอง ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างลึกซึ้งและคงทน รู้ข้อผิดพลาดในการเรียน

รู้ของตนเองและยังทำให้เกิดความรู้สึกมีความสุขในการเรียน และการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้านช่วยพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำให้นักเรียนเกิดความเข้าใจและมีความคิดรวบยอดในบทเรียนมากขึ้น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้นักเรียนเกิดความระมัดระวังในการสรุปข้อความต่างๆ ว่าเป็นจริงหรือเท็จ เพื่อที่จะสรุปผลได้อย่างสมเหตุสมผล ซึ่งส่งผลให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ครูควรนำการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมเป็นฐานร่วมกับการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้าน ไปปรับใช้สำหรับการสอนคณิตศาสตร์ เรื่อง "ความน่าจะเป็น" ในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมเป็นฐานร่วมกับการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้าน ทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น นักเรียนเกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างถ่องแท้ ส่งผลให้นักเรียนสนใจและตั้งใจเรียนมากขึ้น ครูได้ผลสะท้อนกลับด้านความรู้ความเข้าใจของนักเรียนในแต่ละคาบ ทำให้ครูสามารถแก้ไขข้อบกพร่องและพัฒนานักเรียนให้มีศักยภาพและประสบความสำเร็จทางการเรียนตามจุดประสงค์การเรียนรู้ที่กำหนดไว้

2. ในการนำการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กิจกรรมเป็นฐานร่วมกับการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้านไปใช้ ครูอาจเลือกกิจกรรมที่ให้นักเรียนได้เกิดการแข่งขันกันเองภายในห้องหรือภายในกลุ่มหรือจัดกิจกรรมที่มีเนื้อหาของกิจกรรมที่มีความซับซ้อนเพื่อให้เกิดความท้าทายกับผู้เรียน ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นและเพียรพยายามมากขึ้นในการหาคำตอบหรือทำให้ตนเองหรือกลุ่มของตนเองประสบความสำเร็จ

3. ครูควรจัดบรรยากาศในชั้นเรียนให้เป็นกันเอง โดยเปิดโอกาสให้นักเรียนแสดงความคิดเห็นในเนื้อหาที่เรียน ให้นักเรียนอภิปรายและแสดงความคิดเห็นต่องานที่ทำเองหรืองานของเพื่อนในชั้นเรียนหรืองานกลุ่ม ครูควรใช้คำถามกระตุ้นและคำถามปลายเปิดให้นักเรียนคิด และแสดงเหตุผลในการยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้าน นอกจากนี้ครูควรสร้างเจตคติที่ดีต่อวิชาคณิตศาสตร์ โดยการจัดกิจกรรมที่ทำให้นักเรียนมีความสนุกสนานในการเรียน ไม่เบื่อหน่ายในการเรียน เช่น ครูเอาใจใส่นักเรียน มีความเป็นกันเอง ไม่สร้างความกดดัน มีการเสริมแรงทางบวก มีสื่อการเรียนรู้ที่เร้าความสนใจของนักเรียน เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้การจัดการเรียนการสอนประสบความสำเร็จ

4. ในกิจกรรมการฝึกให้นักเรียนยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้านในช่วงแรกครูควรดูแลนักเรียนขณะทำกิจกรรมอย่างใกล้ชิด มีการใช้คำถามกระตุ้น เพื่อให้นักเรียนได้ฝึกการคิดวิเคราะห์ การให้เหตุผล และเมื่อนักเรียนมีความชำนาญในการยกตัวอย่างสนับสนุนและยกตัวอย่างค้านแล้ว ครูจึงเปิดโอกาสให้นักเรียนมีอิสระในการทำกิจกรรมด้วยตนเอง

References

Ayotola, A., & Ishola, A. (2013). *Preparation of primary teachers in pupil-centered activity-based mathematics instructions and its model.* Proceeding of 1st Annual International Interdisciplinary Conference. Azores, Portugal.

Bonwell, C. C., & Eison, J. A. (1991). *Active learning: Creating excitement in the classroom*. Washington D.C.: The George Washington University.

Butts, T. (1980). Posting problems properly. In Krulik, S., & Reys, R. E. (Eds.), *Problem solving in school mathematics* (pp. 23-33). Reston, VA: National Council of Teachers of Mathematics.

Chanya, P. (2004). *A Study of learning achievement on "set" using counter example instructional activities at Mathayomsuksa IV level*. Master of Education Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Ennis, R. H. (1969). *Logic in teaching.* Englewood Cliff, New Jersey: Prentice-Hall.

Fallon, E., et al. (2013). *An activity-based approach to the learning and teaching of research methods: Measuring student engagement and learning.* Retrieved from https://arrow.dit.ie/cgi/viewcontent.cgi?article=1019&context=ijap

Gelbaum, B. R., & Olmsted, J. M. (1964). *Counterexample in analysis.* San Francisco: Holden-Day.

Hall, F. M. (1972). *An introduction to abstract algebra.* Cambridge: Cambridge University .

Kathleen, M. (1996). *Active learning. Retrieved from http://www.worldcat.org/.../icon-n88-191822*

Kaweekitthana, P. (2015). The study of effects of mathematics learning activity management on "set" by using activities emphasis on student's giving examples and posing problems of Mathayomsuksa four students at Saint Gabriel's college, Bangkok. Master of Education Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Okwudishu, A. U. (2011). *Trainer a guide to the use of manual of the best practices and methods of facilitating in basic literacy programe.* A Lead Paper Presented during a Work Shop on Developing Manual of Best Practices at Enugu, Nigeria.

Pipitkul, Y. (1987). *Teaching Mathematics*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Sagunee, N. (2016). *Development of attitude, achievement motivation and mathematics learning behavior of ninth grade students by using activity-based instruction*. Master of Education Thesis, Chulalongkorn University. (in Thai)

Steen, L. A., & Seebach, J. A. (1970). *Counter example in topology*. New York: Holt, Rinehart & Winston.

Thailand Development Research Institute. (2013). *The development a basic education reform strategy to take responsibility.* Retrieved from http://tdri.or.th/wp-content/uploads/2014/03/Final-Paper.pdf (inThai)

Tipkong, S. (2005). *Curriculum and teaching mathematics.* Bangkok: Development of Academic Quality. (in Thai)

Yüksel, I. (2013). Impact of activity-based mathematics instruction on students with different prior knowledge and reading abilities. International *Journal of Science and Mathematics Education, 12*(6), 1445–1468.

การศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย

The Study of Mathematical Problem Solving Ability on Probability of Mathayomsuksa Six Students by Using Problem Solving Strategies

สุทิน กำลังเลิศ, ชานนท์ จันทรา และ ชนิศวรา เลิศอมรพงษ์

Suthin Kamlanglers, Chanon Chuntra and Chanisvara Lertamornpong

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Master of Education Program, Kasetsart University

Received: June 18, 2018

Revised: July 16, 2018

Accepted: July 17, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่องความน่าจะเป็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย และ (2) ศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่องความน่าจะเป็น โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวนนักเรียน 30 คน จำนวน 1 ห้องเรียน ที่ได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่มจากจำนวน 9 ห้องเรียน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น จำนวน 10 แผน แบบทดสอบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น และแบบสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที ผลการวิจัยพบว่า (1) ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ 60% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (2) นักเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และการจัดการเรียนรู้โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลายสามารถช่วยในการแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ: ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์, ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย, การแก้ปัญหา

Abstract

The purposes of this research were (1) to study mathematical problem-solving ability on probability of Mathayomsuksa six students by using problem solving strategies and (2) to study students' opinions towards learning management on probability by using problem solving strategies. The sample group was 30 Mathayomsuksa six students of one classroom chosen by cluster random sampling from nine classrooms in the second semester of academic year 2017. The research instruments were 10 lesson plans on probability, mathematical problem-solving ability test on

probability, and students' opinion questionnaires towards learning management on probability by using problem solving strategies. The data were analyzed by the percentage, mean, standard deviation, and t-test. The results revealed that mathematical problem-solving ability on probability of Mathayomsuksa six students by using problem solving strategies after learning was higher than 60% at the .05 level of significance. Furthermore, almost all students had opinions about learning management on probability by using problem solving strategies at a high level. Learning management by using problem solving strategies could help in problem solving as well.

Keywords: mathematical problem-solving ability, problem solving strategies, problem solving

บทนำ

ทักษะแห่งอนาคตใหม่ในศตวรรษที่ 21 เป็นทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของคนไทยในฐานะการเป็นพลเมืองโลกที่มีการดำรงชีวิตท่ามกลางโลกแห่งเทคโนโลยี โลกแห่งเศรษฐกิจและการค้า ซึ่งสังคมโลกในปัจจุบันเป็นสังคมข้อมูลข่าวสารความก้าวหน้า ความเคลื่อนไหว และมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจ เป็นผลให้มีการเตรียมพร้อมด้านกำลังคนและการเสริมสร้างศักยภาพของประชากรในทุกช่วงวัย ดังที่เห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ที่มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพทุนมนุษย์ของประเทศ โดยพัฒนาคนให้เหมาะสมตามช่วงวัย เพื่อให้เติบโตอย่างมีคุณภาพ การพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการในตลาดแรงงานและทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) ซึ่งสอดคล้องกับอัมพร ม้าคนอง (2554) ได้กล่าวว่าการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 คือ การให้นักเรียนประสบความสำเร็จ ทั้งในด้านการทำงาน และการดำเนินชีวิตให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทักษะชีวิตที่มีความสำคัญ ประกอบด้วยการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การสื่อสาร การคิดวิเคราะห์วิจารณ์ การคิดสร้างสรรค์ การรับรู้ในตน การเห็นใจผู้อื่น การจัดการกับอารมณ์ การจัดการกับความเครียด การสร้างความสัมพันธภาพ ซึ่งสอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ที่ได้กำหนดสมรรถนะสำคัญของผู้เรียนที่ควรมี 5 ประการ คือ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในการคิด ความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการใช้ทักษะชีวิต และความสามารถในการใช้เทคโนโลยี (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551)

แต่จากการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ที่ผ่านมามีนักเรียนจำนวนไม่น้อย ที่ยังขาดความสามารถด้านการแก้ปัญหา ด้านการแสดงหรือการอ้างเหตุผล การสื่อสารหรือการนำเสนอแนวคิดทางคณิตศาสตร์ การเชื่อมโยงระหว่างคณิตศาสตร์กับสถานการณ์ต่างๆ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2555) ดังที่สะท้อนให้เห็นจากผลการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติขั้นพื้นฐาน (O – NET) ปีการศึกษา 2559 ซึ่งพบว่า ผลคะแนนสอบเฉลี่ยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในวิชาคณิตศาสตร์คือ 24.88 คะแนน และเป็นวิชาที่มีคะแนนน้อยที่สุดในทั้งหมด 5 วิชาที่ได้จัดสอบ และสอดคล้องกับผลคะแนนเฉลี่ยวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย กรุงเทพมหานคร คือ 23.19 คะแนน (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ, 2560) เนื่องจากการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์ในปัจจุบันนั้นยังนับว่าประสบปัญหาอยู่หลายประการ ซึ่งประการหนึ่งเกิดจากการจัดการเรียนรู้ของครูที่ยังไม่เน้นการปลูกฝังกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนเท่าที่ควร แต่ให้ความสำคัญกับการบรรยายเพื่อถ่ายโอนความรู้ให้แก่ผู้เรียน เน้นการท่องจำสูตรและการแทนค่าให้ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับอัมพร ม้าคนอง (2554) ที่กล่าวว่าครูให้ความสำคัญต่อการจดจำสูตร กฎ วิธีการหาคำตอบโดยละเลยให้นักเรียนรู้และมีความเข้าใจถึงเหตุผลที่แท้จริง

เนื้อหาคณิตศาสตร์เหล่านั้นมีที่มาอย่างไร มุ่งการให้ความรู้มากกว่าทักษะและกระบวนการทางคณิตศาสตร์ จึงทำให้นักเรียนขาดทักษะและกระบวนการทางคณิตศาสตร์ ซึ่งในการจัดการเรียนการสอนครูจำเป็นต้องเน้นให้นักเรียนมีทักษะพื้นฐานที่เพียงพอในการนำความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ใหม่ที่ต้องเผชิญ และนักเรียนต้องมีประสบการณ์ที่หลากหลายที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจจากการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ด้วยตัวนักเรียนเอง โดยเฉพาะการจัดการเรียนรู้ให้นักเรียนเกิดทักษะในการแก้ปัญหาเพราะว่าการแก้ปัญหาเป็นหัวใจของการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ (Contreras, 2005)

การแก้ปัญหาเป็นกระบวนการที่นักเรียนควรจะเรียนรู้และฝึกฝน และพัฒนาให้เกิดทักษะขึ้นในตัวนักเรียน การเรียนการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์จะช่วยให้นักเรียนมีแนวทางการคิดที่หลากหลาย กระตือรือร้นไม่ย่อท้อ และมีความมั่นใจในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ ทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน ตลอดจนความพยายามในการคิดค้นหาคำตอบ เพื่อให้ได้คำตอบ โดยการนำความรู้ ทักษะ รวมถึงวิธีการต่างๆ ในการหาคำตอบ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีการดำเนินการเป็นลำดับขั้นตอนและจะต้องใช้ยุทธวิธีต่างๆ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการแก้ปัญหา ซึ่งจะเป็นทักษะพื้นฐานที่นักเรียนสามารถนำติดตัวไปใช้แก้ปัญหาในชีวิตประจำวันได้นานตลอดชีวิต (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2555)

การพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ให้เกิดประสิทธิภาพจะต้องเป็นลำดับขั้นตอน ซึ่ง Krulik & Rudnick (1993) ได้กล่าวถึงลำดับขั้นตอนการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่ 1 ขั้นอ่านและคิด เป็นขั้นที่นักเรียนได้อ่านปัญหา ตีความจากภาษา สร้างความสัมพันธ์ และระลึกถึงสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน แยกแยะข้อเท็จจริงและข้อคำถาม บอกสิ่งที่กำหนดและสิ่งที่โจทย์ต้องการ ขั้นที่ 2 ขั้นสำรวจและวางแผน ในขั้นนี้จะวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่ในปัญหา รวบรวมข้อมูล พิจารณาข้อมูลที่มีอยู่ว่าเพียงพอหรือไม่ แล้ววางแผนเพื่อแก้ปัญหาโดยนำข้อมูลที่มีอยู่สร้างเป็นแผนภาพหรือรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผนผัง ตาราง กราฟ หรือวาดภาพประกอบ ขั้นที่ 3 ขั้นเลือกวิธีการแก้ปัญหา ในขั้นนี้ต้องเลือกวิธีการที่เหมาะสมที่สุด แต่ละบุคคลจะเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาที่แตกต่างกันไป และในการแก้ปัญหาหนึ่งปัญหาอาจจะมีการนำหลายๆ วิธีการแก้ปัญหามาประยุกต์เพื่อแก้ปัญหานั้นได้ ซึ่งวิธีการแก้ปัญหาเหล่านั้น ได้แก่ การค้นหาแบบรูป การทำย้อนกลับ การคาดเดาและตรวจสอบ การแสดงบทบาทสมมติหรือการทดลอง การสรุปรวบรวม หรือการขยาย การแจงรายกรณีอย่างเป็นระบบ การให้เหตุผลเชิงตรรกศาสตร์ ขั้นที่ 4 ค้นหาคำตอบ ในขั้นนี้นักเรียนควรลงมือปฏิบัติด้วยวิธีการทางคณิตศาสตร์ให้ได้มาซึ่งคำตอบที่ถูกต้อง และขั้นที่ 5 มองย้อนและขยายผล ถ้าคำตอบที่ได้ไม่ใช่ผลที่ต้องการก็ต้องย้อนกลับไปยังกระบวนการที่ใช้ในการแก้ปัญหาเพื่อหาวิธีการที่ใช้ในการหาคำตอบที่ถูกต้องใหม่ และนำวิธีการที่ได้มาซึ่งคำตอบที่ถูกต้องไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาในสถานการณ์อื่นต่อไป

จากขั้นตอนการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าในการแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่ง การวางแผนและเลือกใช้ยุทธวิธีในการแก้ปัญหาเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะนาถ เหมวิเศษ (2551) และชญาภา ใจโปร่ง (2554) ที่พบว่าการจัดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ที่เลือกใช้ยุทธวิธีในการแก้ปัญหาที่หลากหลาย ทำให้นักเรียนมีความสามารถในการแก้ปัญหามากกว่าร้อยละ 60 ของคะแนนเต็ม และนักเรียนสามารถเลือกใช้ยุทธวิธีในการแก้ปัญหาที่หลากหลากหลายมากขึ้น สามารถหาคำตอบได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งมีคำอธิบายที่ชัดเจน โดยนักเรียนสามารถเขียนคำอธิบายกระบวนการค้นหาคำตอบได้มากขึ้น และนักเรียนที่ตอบปัญหาได้ถูกต้องมีจำนวนมากขึ้น ดังนั้นในการจัด การเรียนการสอน ครูจำเป็นต้องนำเสนอยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย เพื่อให้นักเรียนสามารถเลือกใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมได้

จากเหตุผลและความสำคัญดังที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของทักษะการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ จึงได้จัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลายให้สอดคล้องกับเนื้อหาสาระ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 6 โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาการเรียนการสอน

คณิตศาสตร์ให้นักเรียนมีความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ที่ดีขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย

2. ศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ หมายถึง กระบวนการในการประยุกต์ความรู้ทางคณิตศาสตร์ ขั้นตอน/กระบวนการแก้ปัญหา ยุทธวิธีการแก้ปัญหา และประสบการณ์ที่มีอยู่ไปใช้ในการค้นหาคำตอบของปัญหาทางคณิตศาสตร์ มี 4 ขั้นตอนหลัก คือ ขั้นที่ 1 ทำความเข้าใจปัญหา ขั้นที่ 2 วางแผนการแก้ปัญหา ขั้นที่ 3 ดำเนินการแก้ปัญหา และขั้นที่ 4 ตรวจสอบหรือมองย้อนกลับ

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย หมายถึง การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ โดยกิจกรรมการเรียนรู้ในแต่ละกิจกรรมได้นำยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลายมาใช้ ซึ่งอาจประกอบด้วย การวาดรูปภาพ การเขียนแผนภาพ แผนภาพต้นไม้ การสร้างตาราง หรือการใช้ตารางแจกแจงกรณี เพื่อให้นักเรียนเรียนรู้ที่จะเลือกใช้ยุทธวิธีในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ซึ่งโจทย์ปัญหาหนึ่งข้อสามารถใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหามากกว่าหนึ่งแบบได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย	→	- ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น - ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย

ภาพ 1 แนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ 60%

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 9 ห้องเรียน จำนวน 232 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ที่ได้จากการสุ่มแบบกลุ่ม (cluster random sampling) จำนวน 1 ห้องเรียน จำนวนนักเรียน 30 คน จากทั้งหมด 9 ห้องเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยเครื่องมือ 3 ชนิด ดังนี้

1. แผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น ชั้น

มัธยมศึกษาปีที่ 6 ซึ่งเป็นแผนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นการใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย จำนวน 10 คาบ คาบละ 60 นาที ประกอบด้วยเนื้อหา กฎเกณฑ์เบื้องต้นเกี่ยวกับการนับ และความน่าจะเป็น ซึ่งผ่านการตรวจสอบความถูกต้องทางด้านเนื้อหา ภาษา ความสอดคล้องของจุดประสงค์การเรียนรู้ สาระการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้และการวัดประเมินผล โดยผู้เชี่ยวชาญในการสอนคณิตศาสตร์จำนวน 3 ท่าน

2. แบบทดสอบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 สำหรับใช้ทดสอบหลังเรียนกับกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นข้อสอบปรนัยแบบเติมคำตอบ จำนวน 10 ข้อ และข้อสอบอัตนัยแบบแสดงวิธีทำ จำนวน 2 ข้อ คะแนนเต็ม 20 คะแนน ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญในการสอนคณิตศาสตร์จำนวน 3 ท่าน โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence--IOC) ความเหมาะสม ความชัดเจนของข้อคำถาม ซึ่งผลจากการประเมินพบว่า ข้อสอบทุกข้อมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 แสดงให้เห็นว่าข้อสอบทุกข้อสามารถนำไปใช้ได้ จากนั้นนำแบบทดสอบฉบับสมบูรณ์ที่ได้ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. แบบสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ที่แบ่งประเด็นการประเมินออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการจัดการเรียนรู้ และด้านบรรยากาศในการจัดการเรียนรู้ จำนวน 11 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ดำเนินการสอนตามแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย เป็นเวลา 10 คาบ คาบละ 60 นาที

2. เมื่อเสร็จสิ้นการสอน ผู้วิจัยนำแบบทดสอบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น จำนวน 12 ข้อ โดยเป็นข้อสอบปรนัยแบบเติมคำตอบ จำนวน 10 ข้อ และข้อสอบอัตนัยแบบแสดงวิธีทำ จำนวน 2 ข้อ คะแนนเต็ม 20 คะแนน มาทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เวลาในการทดสอบ 60 นาที

3. นำแบบสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย มาสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างหลังสิ้นสุดการเรียนการสอน และการทำแบบทดสอบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์

4. นำแบบสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย มาสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างหลังสิ้นสุดการเรียนการสอน และการทำแบบทดสอบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์

5. นำผลการทดสอบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์มาวิเคราะห์เทียบกับเกณฑ์ 60% ของคะแนนเต็มที่กำหนดไว้

6. นำผลการสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้มาวิเคราะห์ โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2. ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence--IOC)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลการวัดความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างเทียบกับเกณฑ์ 60% ใช้ one sample t - test

4. ผลการสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย ใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลดังนี้

4.51 – 5.00	ระดับเห็นด้วยมากที่สุด
3.51 – 4.50	ระดับเห็นด้วยมาก
2.51 – 3.50	ระดับเห็นด้วยปานกลาง
1.51 – 2.50	ระดับเห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.50	ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย 2 ประเด็น คือ (1) ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลายเทียบกับเกณฑ์ 60% (2) ผลการสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย

จากการทำแบบทดสอบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ ซึ่งเป็นแบบทดสอบปรนัยแบบเติมคำตอบ 10 ข้อ และแบบอัตนัยแสดงวิธีทำ 2 ข้อ คะแนนเต็ม 20 คะแนน คะแนนที่ผ่านเกณฑ์คือ 12 คะแนน มีจำนวนนักเรียนที่สอบผ่านเกณฑ์ และสอบไม่ผ่านเกณฑ์ ดังผลในตารางที่ 1 และได้ทำการเปรียบเทียบความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของนักเรียน หลังเรียนเทียบกับเกณฑ์ 60% ดังผลในตารางที่ 2

ตาราง 1

จำนวนนักเรียนที่สอบผ่านเกณฑ์ 60% และสอบไม่ผ่านเกณฑ์ 60%

จำนวนนักเรียนที่ผ่านเกณฑ์	ร้อยละ	จำนวนนักเรียนที่ไม่ผ่านเกณฑ์	ร้อยละ
22	73.33	8	26.67

จากตารางที่ 1 การทดสอบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย จำนวน 30 คน โดยมีคะแนนเต็ม 20 คะแนน คะแนนผ่านเกณฑ์คิดเป็น 12 คะแนน พบว่า มีจำนวนนักเรียนที่สอบผ่านเกณฑ์ 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 73.33 และจำนวนนักเรียนที่สอบไม่ผ่านเกณฑ์ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 ซึ่งจำนวนนักเรียนที่สอบผ่านเกณฑ์มากกว่าจำนวนนักเรียนที่สอบไม่ผ่านเกณฑ์

ตาราง 2

ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย เทียบกับเกณฑ์ 60%

คะแนน	n	$\overline{X}$	SD	t	sig
หลังเรียน	30	13.50	3.598	2.283	.030*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ 60% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยได้คะแนนเฉลี่ย 13.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 67.50 ของคะแนนเต็ม

เมื่อทำการสอนตามแผนการจัดการเรียนรู้และทดสอบหลังเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยได้ให้นักเรียนทำแบบสอบถามความคิดความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย จำนวน 11 ข้อ ดังผลในตารางที่ 3

ตาราง 3

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็นโดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น (n = 30)					$\overline{X}$	SD	แปลผล
		5	4	3	2	1			
ด้านการจัดการเรียนรู้									
1.	การจัดการเรียนรู้โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลายสามารถช่วยในการแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี	14 (46.67)	16 (53.33)	0	0	0	4.47	0.091	เห็นด้วยมาก
2.	กิจกรรมที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้ส่งเสริมให้นักเรียนเข้าใจเนื้อหามากขึ้น	15 (50.00)	13 (43.33)	2 (6.67)	0	0	4.43	0.112	เห็นด้วยมาก
3.	สื่อการเรียนรู้ที่นำมาใช้ประกอบการสอนมีความเหมาะสม และส่งเสริมความเข้าใจมากยิ่งขึ้น	11 (36.67)	16 (53.33)	3 (10.00)	0	0	4.27	0.115	เห็นด้วยมาก
4.	ครูมีการวัดและประเมินผลที่หลากหลายในการเรียนการสอน	20 (66.67)	9 (30.00)	1 (3.33)	0	0	4.63	0.100	เห็นด้วยมากที่สุด
5.	กิจกรรมการเรียนรู้ช่วยพัฒนาทักษะการคิดได้เป็นอย่างดี	15 (50.00)	13 (43.33)	2 (6.67)	0	0	4.43	0.112	เห็นด้วยมาก
6.	นักเรียนสามารถเลือกใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาได้เหมาะสม	13 (43.33)	13 (43.33)	4 (13.34)	0	0	4.30	0.126	เห็นด้วยมาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็นโดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น (n = 30)					$\overline{X}$	SD	แปลผล
		5	4	3	2	1			
7.	คำถาม/ วิธีสอน/ สื่อการเรียนรู้/ การประเมินผลมีความเหมาะสม	16 (53.33)	13 (43.33)	1 (3.34)	0	0	4.50	0.103	เห็นด้วยมาก
8.	บรรยากาศในชั้นเรียนเอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียน	8 (26.67)	14 (46.66)	8 (26.67)	0	0	4.00	0.133	เห็นด้วยมาก
9.	การทำกิจกรรมกลุ่มทำให้นักเรียนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	16 (53.33)	8 (26.67)	6 (20.00)	0	0	4.33	0.144	เห็นด้วยมาก
10.	ครูมีการกระตุ้นให้นักเรียนตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ	19 (63.33)	11 (36.67)	0	0	0	4.63	0.088	เห็นด้วยมากที่สุด
11.	นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม	17 (56.67)	11 (36.67)	2 (6.66)	0	0	4.50	0.113	เห็นด้วยมาก
	ค่าเฉลี่ยรวม						4.41	0.112	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 3 ทำให้ทราบว่านักเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยรวม 4.41 โดยด้านการจัดการเรียนรู้ พบว่า อันดับที่ 1 ครูมีการวัดและประเมินผลที่หลากหลายใน การเรียนการสอน ค่าเฉลี่ย 4.63 อันดับที่ 2 คำถาม วิธีสอน สื่อการเรียนรู้ การประเมินผล มีความเหมาะสมกับเนื้อหา เรื่อง ความน่าจะเป็น ค่าเฉลี่ย 4.50 และอันดับที่ 3 การจัดการเรียนรู้โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลายสามารถช่วยในการแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.47 และด้านบรรยากาศในการจัดการเรียนรู้ พบว่า อันดับที่ 1 ครูมีการกระตุ้นให้นักเรียนตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.63 อันดับที่ 2 นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ค่าเฉลี่ย 4.50 และอันดับที่ 3 การทำกิจกรรมกลุ่มทำให้นักเรียนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ค่าเฉลี่ย 4.33

การอภิปรายผล

1. จากการศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย โรงเรียนพระโขนงพิทยาลัย มีจำนวนนักเรียนที่สอบผ่านเกณฑ์ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 ของจำนวนนักเรียนทั้งหมด และผลการสอบของนักเรียน 30 คนมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 13.50 คะแนน จากคะแนนเต็ม 20 คะแนน สูงกว่าเกณฑ์ 60% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย และสอดคล้องกับผลวิจัยของชญาภา ใจโปร่ง (2554) ที่พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่เรียนด้วยกิจกรรมการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ที่เลือกใช้กลยุทธ์ในการแก้ปัญหาที่หลากหลาย เรื่อง ฟังก์ชันมีความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์มากกว่า

ร้อยละ 60 ของจำนวนนักเรียนทั้งหมดที่ระดับนัยสำคัญ .05 และเมื่อนักเรียนได้รับประสบการณ์ในการแก้โจทย์ปัญหาและได้รับการเรียนรู้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย ทำให้นักเรียนสามารถเลือกใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่ตนเองคิดว่าง่าย สะดวก และเหมาะสมมากที่สุด เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาและคำตอบที่ถูกต้อง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของปิยะนาถ เหมวิเศษ (2551) และ ชญาภา ใจโปร่ง (2554) ที่พบว่า เมื่อนักเรียนมีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์มากขึ้น นักเรียนสามารถแสดงพฤติกรรมในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ และพัฒนาความสามารถในการทำความเข้าใจปัญหาทางคณิตศาสตร์ การเลือกใช้กลยุทธ์ในการแก้ปัญหา และการค้นหาคำตอบที่ถูกต้อง พร้อมทั้งการอธิบายให้เหตุผลประกอบที่ชัดเจน โดยส่วนใหญ่แล้วนักเรียนเลือกใช้ยุทธวิธีการสร้างแผนภาพต้นไม้ เป็นการอธิบายสถานการณ์และแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลต่างๆ ของปัญหาด้วยแผนภาพ ซึ่งยุทธวิธีนี้มีความสะดวกรวดเร็ว และมีความชัดเจนในการแสดงคำตอบ แต่ในการเขียนแผนภาพต้นไม้ของนักเรียนก็ยังมีความบกพร่องในเรื่องของการเขียนอธิบาย เช่น การกำหนดตัวอักษรย่อแทนสิ่งที่ต้องการ การไม่เขียนสรุปคำตอบ เป็นต้น การสร้างตารางและตารางแจกแจงกรณี เป็นการจัดระบบหรือค้นหาความสัมพันธ์ของข้อมูลโดยการใช้ตาราง เป็นยุทธวิธีที่นักเรียนจะเลือกใช้เมื่อมีจำนวนข้อมูลที่ไม่มากจนเกินไป เพราะเป็นยุทธวิธีที่เป็นตารางชัดเจน ส่วนยุทธวิธีที่นักเรียนจะเลือกใช้น้อยที่สุด คือ การใช้รูปภาพและวาดภาพประกอบ จากการสังเกต และสอบถามนักเรียน พบว่า นักเรียนบางส่วนวาดภาพไม่เก่ง ทำให้ภาพที่ออกไม่สวยงาม และการวาดภาพต้องใช้เวลานานด้วย

2. จากผลการสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย พบว่านักเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากกับ การจัดการเรียนรู้โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการจัด การเรียนรู้ นักเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดที่ครูมีการวัดและประเมินผลที่หลากหลายในการเรียนการสอน ซึ่งครูใช้เครื่องมือหรือวิธีการที่หลากหลาย เช่น การตอบคำถาม สังเกต การทำกิจกรรมกลุ่ม ตรวจใบงาน ตรวจแบบฝึกหัด และทำแบบทดสอบ แล้วมีการสะท้อนข้อบกพร่องของนักเรียนให้ทราบในแต่ละครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับสิริพร ทิพย์คง (2545) ที่กล่าวว่า การวัดและประเมินผลการเรียนรู้มีความสำคัญต่อการจัดการเรียนรู้ที่ช่วยให้ครูผู้สอนทราบถึงพฤติกรรมของนักเรียนตามสภาพความเป็นจริงแต่ละคน และทำให้ทราบว่านักเรียนได้เรียนรู้และบรรลุผลตามจุดมุ่งหมายเพียงใด มีข้อบกพร่องใดที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มแรงจูงใจ กระตุ้นให้นักเรียนมีความต้องการในการเรียนรู้มากขึ้น และนักเรียนมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากกับคำถาม/วิธีสอน/สื่อ การเรียนรู้/การประเมินผลว่า มีความเหมาะสมกับเนื้อหา เรื่อง ความน่าจะเป็น และการจัดการเรียนรู้โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลายสามารถช่วยในการแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะนาถ เหมวิเศษ (2551) ที่พบว่า นักเรียนที่เรียนด้วยกิจกรรมการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ที่เลือกใช้กลยุทธ์ในการแก้ปัญหาที่หลากหลาย ทำให้มีเจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์และ การแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์อยู่ในระดับดี ส่วนด้านบรรยากาศใน การจัดการเรียนรู้ นักเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดที่ครูมีการกระตุ้นให้นักเรียนตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์ (2553) ที่กล่าวว่า ครูควรมีบทบาทในการใช้คำถามที่ถูกต้อง คอยอำนวยความสะดวกแก่นักเรียน กระตุ้นให้นักเรียนคนอื่นมีส่วนร่วมในการอภิปราย และนักเรียนมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม และการทำกิจกรรมกลุ่มทำให้นักเรียนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. การจัดการเรียนรู้โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลาย ครูผู้สอนควรคำนึงถึงความเหมาะสมของเนื้อหา เนื่องจากบางเนื้อหามีโจทย์ปัญหาที่ยากและซับซ้อนจะเป็นปัญหาสำหรับนักเรียนที่มีผลการเรียนอ่อนในการทำความเข้าใจโจทย์ปัญหา

2. เนื่องจากเวลาในแต่ละคาบมีจำกัด ตัวอย่างหนึ่งข้อครูผู้สอนจำเป็นต้องนำเสนอยุทธวิธี การแก้ปัญหาที่หลากหลายมากพอให้นักเรียนได้วิเคราะห์ และนำไป

ใช้แก้ปัญหาได้ ดังนั้น ครูผู้สอนจำเป็นต้องมีการวางแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และการเลือกใช้สื่อการเรียนรู้ให้เหมาะสม

3. ในการจัดการเรียนรู้ครูผู้สอนต้องคำนึงถึงผู้เรียนเป็นสำคัญ และคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ และให้ความสำคัญกับข้อบกพร่องของนักเรียน เพื่อให้นักเรียนได้แก้ไขข้อบกพร่องนั้นๆ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ที่สอนโดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลายในเนื้อหาอื่นๆ และระดับชั้นอื่นๆ

2. ควรมีการศึกษาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ โดยใช้ยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลายร่วมกับวิธีการแบบอื่นๆ เช่น การเรียนแบบร่วมมือ การใช้คำถาม

References

Contreras, J. (2005). Posing and solving problem: The essence and legacy of mathematics. *Teaching Children Mathematics, 12*(3), 115 – 116.

Hemwiset, P. (2008). *A construction of mathematics instructional activities adapting and apply a variety of problem solving strategies to enhance ability to solve mathematical problems for Mathayomsuksa III students*. Master of Education Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Jaiprong, C. (2011). *A mathematics instructional activities adapting and applying a variety of problem – solving strategies to enhance ability to solve mathematical problem on functions for Mathayomsuksa IV students*. Master of Education Thesis. Srinakharinwirot University. (in Thai)

Krulik, S., & Rudnick, J. A. (1993). *Reasoning and problem solving: A handbook for elementary school teacher*. Boston: Allyn & Bacon.

Makanong, A. (2011). *Mathematical skills and process development*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Ministry of Education. (2008). *The basic education core curriculum B.E. 2551*.Bangkok: Agricultural Cooperative. (in Thai)

National Institute of Education Testing Service. (2017). *Score of O – NET test in academic year 2016 of Mathayomsuksa III and Mathayomsuksa VI* . Retrieved from http://www.niets.or.th (in Thai)

Office of the National Economic and Social Development Board. (2016). *The national economic and social development plan No.12 B.E. 2560 – 2564*. Retrieved from http://www.nesdb.go.th (in Thai)

Sutthirat, C. (2010). *A new learning management.* Nonthaburi: Sahamith. (in Thai)

The Institute for the Promotion of Teaching Science and Technology. (2012). *Mathematical skills and processes*. Bangkok: 3-Q Media. (in Thai)

Thipkong, S. (2002). *Curriculum and teaching mathematics.* Bangkok: Institute of Academic Development. (in Thai)

การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
Increase of Administrative Competency of Police Patrols of the Royal Thai Police

อภิเษก ปิศโน และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ
Apisek Pisano and Wiruch Wiruchnipawan
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University
Received: March 7, 2018
Revised: May 18, 2018
Accepted: May 21, 2018

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2) แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ (3) ตัวแบบแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ ได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นการวิธีการวิจัยแบบผสมโดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนโดยมีการประเมินผลไม่มากเท่าที่ควร (2) แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการที่สำคัญคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนโดยมีการประเมินผลให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม เปิดกว้าง ชัดเจน เป็นระบบและเป็นสากล ซึ่งรวมทั้งการเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือภาคเอกชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลด้วย พร้อมกันนั้น ควรกำหนดตัวแบบแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการไว้ด้วย และ (3) สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรกำหนดและนำตัวแบบแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M เฉพาะที่สำคัญ 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นแนวทาง หรือกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน โดยตัวแบบแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการดังกล่าวควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (3) การบริหารจัดการงบประมาณ (4) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค และ (5) การบริหารจัดการคุณธรรม

คำสำคัญ: ขีดความสามารถ, การบริหารจัดการ, ตำรวจสายตรวจ, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Abstract

The purpose of this study was to investigate (1) problems related to management capacity to support police patrols of the Royal Thai Police (2) guidelines for empowerment of police patrol

officers of the Royal Thai Police (3) a model of empowerment approach to support police patrols of the Royal Thai Police. The design of the research is a mixed method with emphasis on quantitative research and the use of qualitative research as supplementary information. The results show that (1) the approach to enhance the management capacity should make sure that The National Police should support the police in providing public services, with a fair assessment of their performance. Clear is a system and is universal. At the same time, a model for empowerment should be set up and (2) the National Police Office should be set up and be designed to implement a model of empowerment approach to support police patrols of the Royal Thai Police under the 7M concept.There are five key areas to deploy as guidelines or key performance indicators. The management model should be ranked in descending order as follows (1) information management (2) performance evaluation management (3) budget management (4) methodology and pattern or technique management (5) moral management.

Keywords: competency, administration, patrol police, the royal Thai police

บทนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยงานรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ ได้มีรูปแบบและวิวัฒนาการตั้งแต่ยุคต้น คือ ก่อน พ.ศ. 2503 ซึ่งระบบการปกครองในสมัยอยุธยาเป็นแบบจตุสดมภ์ จนกระทั่งพัฒนาเป็นรูปแบบปัจจุบันคือ สถาปนาเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในวันที่ 17 ตุลาคม 2541 ตำรวจสายตรวจมีอำนาจหน้าที่ ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่อง กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ ได้กำหนดหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานสายตรวจและบุคลากร ตั้งแต่ รองผู้กำกับการฝ่ายป้องกันปราบปรามมีหน้าที่ในการบังคับบัญชาจัดทำแผนการตรวจในพื้นที่รับผิดชอบ หน้าที่ของสารวัตรป้องกันปราบปรามมีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานตำรวจสายตรวจ ตลอดจนถึงผู้บังคับหมู่ที่มีหน้าที่ในการป้องกันอาชญากรรม ไม่ให้เกิดขึ้น และ เมื่อมีอาชญากรรมเกิดขึ้นแล้วสามารถดำเนินการจับกุมผู้ต้องหามาดำเนินคดีตามกฎหมายได้ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะแบ่งสายตรวจออกเป็นหลายประเภทตามลักษณะของพื้นที่และความคับคั่งของชุมชนเช่น สายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจจักรยาน และสายตรวจเดินเท้า ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจรวจเหล่านี้ มีอำนาจพื้นฐานตามประมวลกฎหมายอาญาทั่วไปคือ ตรวจค้น จับกุม ผู้กระทำผิดกฎหมาย และ นอกจากนี้การปรากฏตัวให้ประชาชนและคนร้ายเห็น เป็นการป้องกันไม่ให้มีการกระทำผิดกฎหมายเกิดขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2. ศึกษาแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

3. เสนอตัวแบบแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขีดความสามารถ การบริหารจัดการ และตำรวจสายตรวจ

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ

ขีดความสามารถ การบริหารจัดการ และการตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดหรือความหมายของคำดังกล่าว โดยนำเสนอตามลำดับปี พ.ศ. จากปี พ.ศ. เก่าสุดถึงปี พ.ศ. ใหม่สุด รวมทั้งเริ่มจากนักวิชาการไทย และตามด้วยนักวิชาการต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม ในบางแห่งได้นำความหมายของพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถานมาแสดงไว้ด้วยในหัวข้อแรก เนื่องจากต้องการให้ทราบและเข้าใจความหมายอย่างเป็นทางการของความหมายหรือแนวคิดของคำนั้น ๆ ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อออกเป็น 4 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) แนวคิดการเพิ่มขีดความสามารถ (2) แนวคิดการบริหารจัดการ (3) แนวคิดตำรวจสายตรวจ

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M (ตัวแปรอิสระ)

ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M มาเป็นกรอบแนวคิด และเป็นตัวแปรอิสระ แต่นำมาปรับใช้ในการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการ และแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยนำมาปรับใช้ 7 ด้าน เรียกว่า 7M ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.1 ความหมาย ความสำคัญ และการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M กับกรอบแนวคิดอื่น

2.2 ประโยชน์ของปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือ กรอบแนวคิด 11M

3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB (ตัวแปรตาม)

ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด แพ็มส์-โพสด์คอร์บ (PAMS-POSDCoRB) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ เพราะไม่เพียงจะมีส่วนช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เป็นวิชาการ และระบบมากขึ้นเท่านั้น แต่แนวคิดนี้ยังเป็นกรอบแนวคิดที่ทันสมัย ครอบคลุม ครบถ้วน และสมบูรณ์แบบมาก รวมทั้งนำไปใช้อย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ครอบคลุมขั้นตอนการบริหารจัดการจำนวน 11 เรื่องหรือ 11 ด้านอย่างเจาะจง และชัดเจนมากกว่ากระบวนการบริหารจัดการหรือวิธีการบริหารงานอื่น ๆ และก่อนที่จะนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร หรือกระบวนการบริหารจัดการ รวมทั้งความเป็นมาของ PAMS-POSDCoRB มาเสนอไว้

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย ประกอบด้วย กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล) ในลักษณะที่มีความสำคัญอย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อกัน (causality) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) คือ “การบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M” หรือ “แนวคิด 11M” ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (man) (2) การบริหารจัดการงบประมาณ (money) (3) การบริหารจัดการงานทั่วไป (management) (4) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (material) (5) การให้บริการประชาชน (market) (6) การบริหารจัดการคุณธรรม (morality) (7) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (method) (9) การบริหารจัดการเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (minute) (10) การประสานงาน (mediation) และ (11) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (measurement) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2556, น 37-38) แต่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (man) (2) การบริหารจัดการงบประมาณ (money) (3) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (material) (4) การบริหารจัดการคุณธรรม (morality) (5) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (message) (6) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (method) และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (measurement) ต่อจากนี้ไปเรียกว่า “แนวคิด 7M”

ในส่วนของกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล) ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับตัวแปรอิสระ คือ ขีดความสามารถในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสด์คอร์บ (PAMS-POSDCoRB) 11 ด้าน หรือ

"แนวคิด PAMS-POSDCoRB 11 ด้าน" ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการนโยบาย (policy) (2) การบริหารจัดการอำนาจหน้าที่ (authority) (3) การบริหารจัดการคุณธรรม (morality) (4) การบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับสังคม (society) (5) การวางแผน (planning) (6) การบริหารจัดการองค์การ (organizing) (7) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (staffing) (8) การอำนวยการ (directing) (9) การประสานงาน (coordinating) (10) การรายงาน (reporting) และ (11) การบริหารจัดการงบประมาณ (budgeting) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2555, น. 40)

ผู้ศึกษานำมาใช้ 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการนโยบาย (policy) (2) การบริหารจัดการอำนาจหน้าที่ (authority) (3) การวางแผน (planning) (4) การบริหารจัดการองค์การ (organizing) และ (5) การอำนวยการ (directing) ต่อจากนี้ไปเรียกว่า "ขีดความสามารถในการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB 5 ด้าน" หรือ "แนวคิด PAMS-POSDCoRB 5 ด้าน"

ผู้ศึกษาได้กำหนดหรือจัดแบ่งกลุ่มของกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือเหตุ ให้ประกอบด้วย 3 ส่วน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ตามลำดับ ได้แก่

1. ปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1)

2. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2)

3 เสนอตัวแบบแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3)

สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตามที่มีความสำคัญอย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อตัวแปรอิสระ คือ

1. การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M สำหรับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1 และ 2)

2 การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด PAMS-POSDCoRB 5 ด้าน สำหรับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3)

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้กำหนดให้กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามที่มีความต่อเนื่อง สัมพันธ์ หรือเป็นเหตุเป็นผลต่อกันนั้น อธิบายได้ว่า โดยหลักการและเหตุผลทั่วไป ไม่ว่าการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) หรือการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) หรือแม้กระทั่งวิธีการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) ทั้งหมดนี้ ล้วนมีความเป็นทั้งศาสตร์ (science หรือวิชาความรู้ที่พิสูจน์และสัมผัสได้ง่าย) และศิลป์ (art ที่เป็นวิชาความรู้ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด ความพึงพอใจ และอารมณ์ของมนุษย์ รวมทั้งพิสูจน์และสัมผัสได้ยาก) ด้วยกันทั้งสิ้น ฉะนั้น หากผู้ศึกษาหรือผู้วิจัยเลือกใช้การวิจัยแบบใด ก็อาจกำหนดให้มีกรอบแนวคิดการวิจัยที่ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตามได้เหมือนกันตราบเท่าที่ในการวิจัยนั้น ผู้ศึกษาได้มีการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่เป็นตัวแปรเดี่ยวหรือกลุ่มตัวแปร (เหตุ) และตัวแปรตามที่เป็นตัวแปรเดี่ยวหรือกลุ่มตัวแปร (ผล) ที่มีความสัมพันธ์ หรือเกี่ยวเนื่องกันอย่างเป็นเหตุเป็นผลกัน (causality) ไว้อย่างชัดเจนอย่างน้อย 2 ขั้นตอนหรือ 2 ส่วน เช่น เหตุ (cause) และนำไปสู่ผล (effect) หรือปัญหา (problem) และนำไปสู่แนวทางแก้ไขหรือแนวทางการพัฒนา (suggestion or development guideline) หรืออาจแสดงความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบไว้ 3-4 ขั้นตอน เช่น ปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการ (process) และปัจจัยนำออก (output) และปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ปัจจัยนำออก และผลกระทบ (impact) เป็นต้น ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมกับการทำวิจัยแต่ละเรื่องแต่ละกรณี รวมทั้งสอดคล้องหรือเหมาะสมกับสถิติที่นำมาปรับใช้ จากหลักการดังกล่าว (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2556) เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาอาจกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยที่ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ (เหตุ) และตัวแปรตาม (ผล) ได้เสมอ อีกทั้งสถิติที่นำมาปรับใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ หรือการวิจัยเชิงคุณภาพก็ไม่จำเป็นต้องเป็นสถิติขั้นสูงเสมอไป

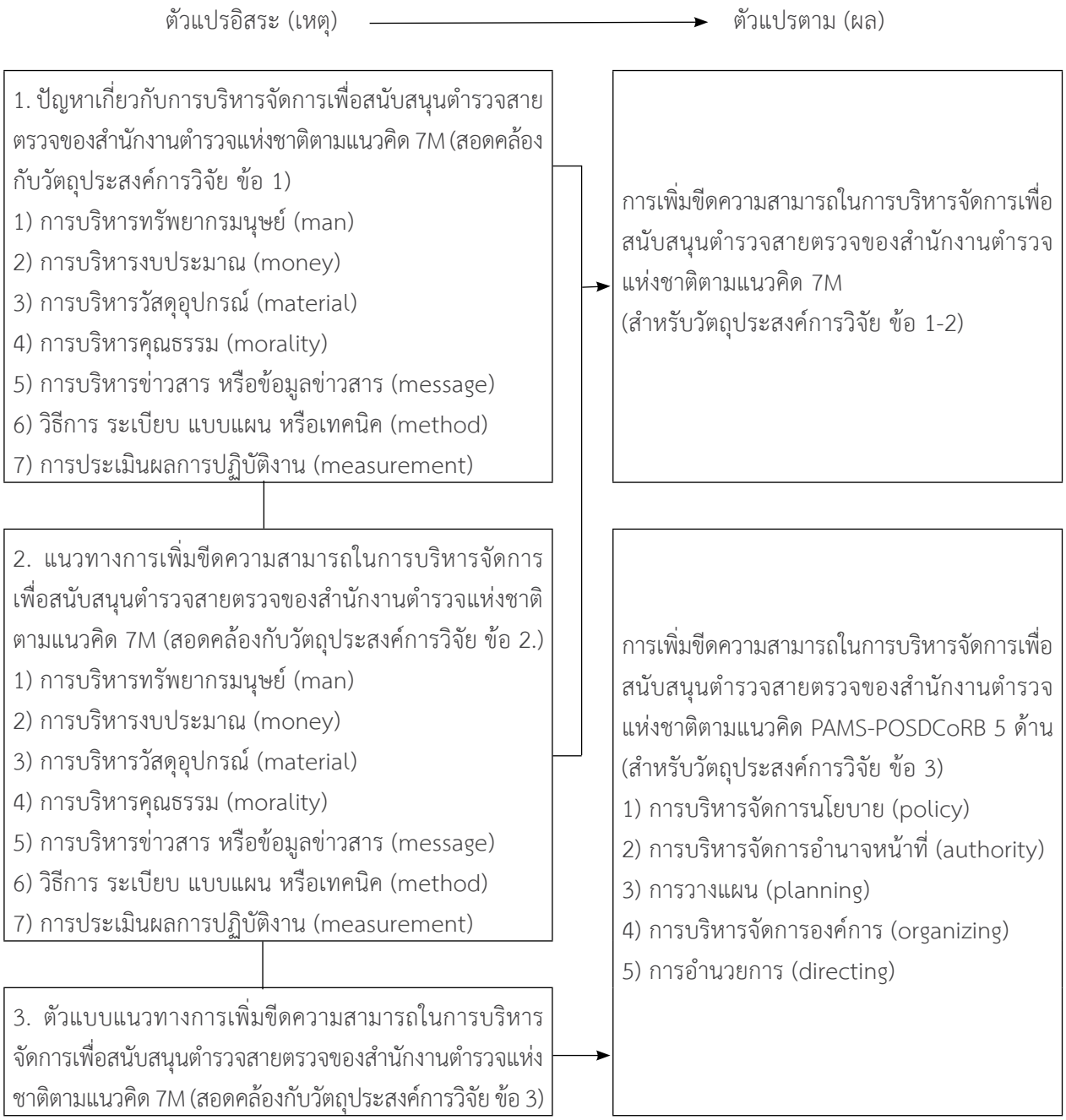
แต่ควรเป็นสถิติที่เหมาะสมที่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ได้อย่างเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมทั้งตอบคำถามหรือพิสูจน์สิ่งที่ต้องการศึกษาได้

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าวนี้ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดให้วัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 3 ข้อ เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ โดยแต่ละข้อผู้ศึกษาได้กำหนดให้มีความต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน ได้แก่ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) (2) แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) และ (3) เสนอตัวแบบแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) ต่อจากนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ที่สอดคล้องและต่อเนื่องกัน หลังจากนั้น ผู้ศึกษาจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาประมวล และวิเคราะห์ เพื่อนำไปสู่เสนอแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการของหน่วยงาน คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติของการศึกษาครั้งนี้ไปในทิศทางที่ดีขึ้น หรือมีประสิทธภาพสูงขึ้นกว่าเดิม เช่นนี้ ถือว่าเป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผลที่จะได้รับ หรือผลที่จะตามมาในทิศทางที่ดีขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิมกว่าเดิม ได้แก่

1. การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M สำหรับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1 และ 2 โดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ SD และ

2. การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด PAMS-POSDCoRB 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการนโยบาย (policy) (2) การบริหารจัดการอำนาจหน้าที่ (authority) (3) การวางแผน (planning) (4) การบริหารจัดการองค์การ (organizing) และ (5) การอำนวยการ (directing) ต่อจากนี้ไปเรียกว่า ขีดความสามารถในการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB 5 ด้าน หรือ แนวคิด PAMS-POSDCoRB 5 ด้าน สำหรับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 3 โดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson’s Correlation Coefficient) ทั้งนี้ ตัวแปรดังกล่าวนี้ มีความสำคัญอย่างเป็นเหตุเป็นผลกับตัวแปรอิสระดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น ดังภาพ 1

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ ได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นการวิจัยแบบผสมโดยเน้น การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม การวิจัยเชิงปริมาณเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูล จากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้ผ่านการ ทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ได้ค่าเท่ากับ 0.90 และผ่านการหาค่าความเชื่อถือได้ ที่ระดับ 0.89 ประชากร คือ ข้าราชการตำรวจทั้งหมดที่ปฏิบัติงานสายตรวจในเขตพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาลรวม 3,612 คน ส่วนกลุ่มตำรวจอย่างมีจำนวน 1,448 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ

ทาโร่ ยามาเน่ การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามดำเนินการระหว่างวันที่ 1- 31 มกราคม 2560 และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา ได้จำนวน 1,183 คน คิดเป็นร้อยละ 81.70 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,448 คน การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็น การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน แบบตัวต่อตัว

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ข้าราชการตำรวจเป้าหมายทั้งหมดที่ทำการศึกษา อันได้แก่ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานสายตรวจทั้งหมดทั้งสายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจจักรยาน และสายตรวจเดินเท้าในเขตพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 3,612 คน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2557)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจสายตรวจในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลจำนวน 1,448 คน โดยจำนวนดังกล่าวนี้ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 2012) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 2% หรือ 0.02 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 98.0% สำหรับการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมากเพียงพอไม่น้อยกว่า 1,000 คน รวมทั้งครอบคลุมประชากรอย่างกว้างขวางและทั่วถึง เช่นนี้ ถือว่าเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) (Cowles & Nelson, 2015, pp. 13-34) หรือเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้หลักวิชาการทางสถิติ และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างในประชากรมีโอกาสถูกสุ่มหรือถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่า ๆ กัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิจัยแบบผสม สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น แบบสอบถาม (questionnaire) สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ และแบบสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (structured in-depth interview form) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

แบบสอบถามสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณนั้นประกอบด้วย 2 ลักษณะ ลักษณะแรก เป็นคำถามปลายปิด (closed-end question) ซึ่งหมายถึง แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้กำหนดคำตอบไว้ในแบบสอบถามด้วยเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ และผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นนอกเหนือจากคำตอบที่ได้กำหนดไว้ในแบบสอบถามนั้นได้ ส่วนอีกลักษณะหนึ่ง เป็นคำถามปลายเปิด (opened-end question) ซึ่งหมายถึง ผู้ศึกษาได้กำหนดให้มีคำถามใดคำถามหนึ่งหรือหลายคำถามในแบบสอบถาม หรือในส่วนท้ายสุดของแบบสอบถาม โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นไว้ด้วย โดยหัวข้อนี้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม และ (3) การทดสอบแบบสอบถาม และสำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 9 คน ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) ซึ่งผ่านการทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรง (validity) (Nastasi & Schensul,2005, pp. 177-195) แบบสัมภาษณ์นั้นประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญและเกี่ยวเนื่องกับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่

1. คำถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิดการบริหารจัดการตามแนวคิด 7M และ

2. คำถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อตัวแบบแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสนามดำเนินการระหว่าง

วันที่ 1-31 มกราคม 2560 ก่อนหน้านั้น ผู้ศึกษาได้จัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลจากคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ไปมอบให้สำนักงานงานตำรวจแห่งชาติ ต่อจากนั้น ผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 5 คน ได้ร่วมกันแจกแบบสอบถาม จำนวน 1,448 ชุด/คน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจสายตรวจ อันได้แก่ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานสายตรวจทั้งหมดทั้งสายตรวจรถยนต์ สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจจักรยาน และสายตรวจเดินเท้าในเขตพื้นที่กองบัญชาการตำรวจนครบาล จากนั้น ได้ร่วมกันเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,183 ชุด/คน (n=1,183) คิดเป็นร้อยละ 81.70 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,448 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม (field data collection) ดำเนินการระหว่างวันที่ 1-31 มกราคม 2560 โดยผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 5 คน ได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,448 ชุด/คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,183 ชุด/คน (n=1,183) คิดเป็นร้อยละ 81.70 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,448 คน ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามจำนวน 1,183 ชุด มาประมวลและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเป็นแบบสอบถามส่วนที่ตอบว่า “สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีปัญหาเรื่องการสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชน” ซึ่งมีความสมบูรณ์ ทราบและเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ รวมทั้งมีแนวโน้มเป็นแบบสอบถามที่มีคุณภาพ และนำไปใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ต่อไปได้ นอกจากนี้ ในการศึกษาครั้งนี้ ยังได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารด้วย (documentary research) เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็นข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ส่วนวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปของตาราง (contingency analysis) ประกอบคำบรรยาย รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analysis) โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ได้นำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมตารางและภาพประกอบตามความเหมาะสม

ผลการวิจัย

ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ข้อ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดย 5 ข้อแรกเป็นสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ส่วนข้อที่ 6 เป็นสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

2. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1)

3. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2)

4. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อขีดความสามารถในการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB 5 ด้าน (ตัวแปรตาม) (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 3 โดยเป็นการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการศึกษาตัวแบบแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการต่อไป

5. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแบบแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M ที่มีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ข้อ 4) ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การเสนอตัวแบบแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

6. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ต่อแนวทางการแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ และตัวแบบแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2 และข้อ 3) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอเรียงตามลำดับข้อ ดังนี้

6.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 96.96) เป็นชาย และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.18) มีการศึกษาระดับระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี

6.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1) โดยแต่ละด้าน ประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม โดยภาพรวม หรือค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก สำหรับรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทุกข้อคำถามทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (man) (2) การบริหารจัดการงบประมาณ (money) (3) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (material) (4) การบริหารจัดการคุณธรรม (morality) (5) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (message) (6) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (method) และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (measurement) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอปัญหาแต่ละด้านเพื่อเป็นตัวอย่างเพียง 1 ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่านั้น นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้นำเสนอค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้านไว้ในตอนท้ายด้วย

6.2.1 ปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจตามแนวคิด 7M ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ตัวอย่างเช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติบริหารจัดการ หรือดำเนินการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชน เช่น การรับแจ้งและไประงับเหตุให้กับประชาชน โดยใช้ตำรวจสายตรวจในจำนวนที่ไม่มากเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.38)

6.2.2 ปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจตามแนวคิด 7M ด้านการบริหารจัดการงบประมาณ ตัวอย่างเช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนด้านค่าตอบแทนไม่มากเพียง (ค่าเฉลี่ย 2.65)

6.2.3 ปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจตามแนวคิด 7M ด้านการบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ ตัวอย่างเช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนด้านเครื่องมือเครื่องใช้ไม่มากเพียงพอ เช่น วิทยุสื่อสาร และรถสายตรวจ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.38)

6.2.4 ปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจตามแนวคิด 7M ด้านการบริหารจัดการคุณธรรม ตัวอย่างเช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนโดยปลูกฝังตำรวจสายตรวจด้านความเอาใจใส่ และมุมานะในการปฏิบัติงานสายตรวจไม่มากเท่าที่ควร (ค่าเฉลี่ย 2.42)

6.2.5 ปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจตามแนวคิด 7M ด้านการบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ตัวอย่างเช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนด้านโดยให้ข้อมูลข่าวสารแก่ตำรวจสายตรวจในจำนวนที่ไม่มากเท่าที่ควร (ค่าเฉลี่ย 2.51)

6.2.6 ปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจตามแนวคิด 7M ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ตัวอย่างเช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนโดยยึดถือกฎเกณฑ์มากเกินไป เช่น การกำหนดให้ตำรวจสายตรวจต้องปฏิบัติตามระเบียบ

ที่ออกโดยส่วนกลางไม่สอดคล้องกับพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 2.55)

6.2.7 ปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจตามแนวคิด 7M ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนโดยมีการประเมินผลไม่มากเท่าที่ควร (ค่าเฉลี่ย 2.66)

สรุป ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้าน หรือภาพรวมค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M (ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้าน ซึ่งเท่ากับ 2.47)

นอกจากนี้ เมื่อนำปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวคิด 7M แต่ละด้านมาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1

ปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวคิด 7M

ความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวคิด 7M	ค่าเฉลี่ย
(1) การประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.66
(2) การบริหารจัดการงบประมาณ	2.65
(3) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค	2.55
(4) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร	2.51
(5) การบริหารจัดการคุณธรรม	2.42
(6) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	2.38
(7) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์	2.38

7. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2) โดยแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม โดยภาพรวม หรือค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก สำหรับรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทุกข้อคำถามทั้ง 7 ด้าน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการแต่ละด้านเพื่อเป็นตัวอย่างเพียง 1 ข้อคำถาม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่านั้น นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้นำเสนอค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้านไว้ในตอนท้ายด้วย

7.1 แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวคิด 7M ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ตัวอย่างเช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนโดยจัดการฝึกอบรมในเรื่องดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นอย่างน้อย 1 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 2.67)

7.2 แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวคิด 7M ด้านการบริหารจัดการงบประมาณ ตัวอย่างเช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนด้านค่าตอบแทนให้เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.73)

7.3 แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวคิด 7M ด้านการบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ ตัวอย่างเช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนด้านเครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอ เช่น วิทยุสื่อสาร และรถสายตรวจ (ค่าเฉลี่ย 2.70)

7.4 แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวคิด 7M ด้านการบริหารจัดการคุณธรรม ตัวอย่างเช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนโดยปลูกฝังตำรวจสายตรวจด้านความเอาใจใส่ และมุมานะ

ในการปฏิบัติงานสายตรวจ (ค่าเฉลี่ย 2.66)

7.5 แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวคิด 7M ด้านการบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ตัวอย่างเช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนโดยให้ข้อมูลข่าวสารแก่ตำรวจสายตรวจให้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.38)

7.6 แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวคิด 7M ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ตัวอย่างเช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนโดยให้ความสำคัญกับงานด้านธุรการไม่มากจนเกินไป เช่น การกำหนดให้ตำรวจสายตรวจมุ่งให้บริการประชาชนและระงับเหตุมากกว่ามุ่งตรวจเอกสารการเซ็นชื่อในสมุดตู้แดง (ค่าเฉลี่ย 2.81)

7.7 แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวคิด 7M ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนโดยมีการประเมินผลให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 2.82)

สรุป ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้าน หรือภาพรวมค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M (ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้าน ซึ่งเท่ากับ 2.65)

นอกจากนี้ เมื่อนำแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M แต่ละด้านมาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละด้านจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้าน (1) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 2.82) (2) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (ค่าเฉลี่ย 2.81) (3) การบริหารจัดการงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย 2.73) (4) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.70) (5) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (ค่าเฉลี่ย 2.67) (6) การบริหารจัดการคุณธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.66) และ (7) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 2.38) กล่าวคือ

1. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวคิด 7M ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนโดยมีการประเมินผลให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 2.82)

2. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวคิด 7M ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนโดยให้ความสำคัญกับงานด้านธุรการไม่มากจนเกินไป เช่น การกำหนดให้ตำรวจสายตรวจมุ่งให้บริการประชาชนและระงับเหตุมากกว่ามุ่งตรวจเอกสารการเซ็นชื่อในสมุดตู้แดง (ค่าเฉลี่ย 2.81)

3. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวคิด 7M ด้านการบริหารจัดการงบประมาณ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนด้านค่าตอบแทนให้เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.73)

4. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวคิด 7M ด้านการบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนด้านเครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอ เช่น วิทยุสื่อสาร และรถสายตรวจ (ค่าเฉลี่ย 2.70)

5. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวคิด 7M ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนโดยจัดการฝึกอบรมในเรื่องดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นอย่างน้อยละ 1 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 2.67)

6. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวคิด 7M ด้านการบริหารจัดการคุณธรรม ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนโดยปลูกฝังตำรวจสายตรวจด้านความเอาใจใส่ และมุมานะในการปฏิบัติงานสายตรวจ (ค่าเฉลี่ย 2.66)

7. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวคิด 7M ด้านการบริหารจัดการข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ คำถามที่ว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนโดยให้ข้อมูลข่าวสารแก่ตำรวจสายตรวจให้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.38)

ผู้ศึกษาได้สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการ และ (2) แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M 7 ด้าน โดยนำเสนอตามค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย โดยปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้าน คือ 2.47 และมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 2.66 คือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า "สำนักงานตำรวจแห่งชาติสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนโดยมีการประเมินผลไม่มากเท่าที่ควร"

สำหรับแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้าน คือ 2.65 และมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 2.82 คือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า "สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนโดยมีการประเมินผลให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

การอภิปรายผล

การอภิปรายผล ปัญหา และแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการตามแนวคิด 7M เป็นการนำปัญหา และแนวทางการแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ มาอภิปรายผลควบคู่กันใน "กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน" ผู้ศึกษามีความเห็นว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติมี "ปัญหา" เกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อ สนับสนุนตำรวจสายตรวจตามแนวคิด 7M และเนื่องจากปัญหาแต่ละด้าน มีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน เช่น ปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (material) อาจแบ่งเป็น (1) สำนักงานตำรวจแห่งชาติสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการให้บริการประชาชนด้านเครื่องมือเครื่องใช้ไม่มากเพียงพอ เช่น วิทยุสื่อสาร และรถสายตรวจ เป็นต้น และ (2) สำนักงานตำรวจแห่งชาติสนับสนุนตำรวจสายตรวจในการ ให้บริการประชาชนด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ไม่ทันสมัย การอภิปรายผลตัวแบบแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามแนวคิด 7M (ตัวแปรอิสระ) ที่มีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMSPOSDCoRB 5 ด้าน (ตัวแปรตาม) ผลการศึกษาพบว่า ตัวแบบแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M ด้านการบรหิารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และด้านการบริหารจัดการวัสดุ อุปกรณ์ ไม่มีอิทธพลต่อขีดความสามารถในการบริหารจัดการที่เรียก ว่า PAMS-POSDC

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

นอกเหนือจากข้อเสนอแนะตามแนวคิด 7M ดังกล่าวแล้ว ผู้ศึกษาขอนำเสนอแนวคิดที่เป็นข้อเสนอแนะอื่นอีก ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติมีความสมบูรณ์และครอบคลุมเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวคิด PAMS-POSDCoRB หรือ ขีดความสามารถในการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ "ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ เรียกว่า 11M" ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน แต่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ 7 ด้าน เรียกว่า "ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร จัดการที่เรียกว่า 7M" หรือ "แนวคิด 7M" ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (man) (2) การบริหารจัดการงบประมาณ (money) (3) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (material) (4) การบริหารจัดการ คุณธรรม (morality) (5) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (message) (6) วิธีการระเบียบ แบบแผน หรือ เทคนิค (method) และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติตงาน (measurement) ทำให้ทราบและเข้าใจ (1) ปัญหาเกี่ยวกับ ขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงาน

ตำรวจแห่งชาติ (2) แนวทางการเพิ่ม ขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแหง่ชาติและ (3) ตัวแบบแนว ทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามวัตถุประสงคก์ารวิจัยอย่างชัดเจน และครอบคลุมมากขึ้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป หน่วยงานหรือบุคลากรของ หน่วยงานอื่นอบแนวคิดที่สำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่ง แนวคิด 7M ที่ประกอบด้วย 7 ด้านนี้ไปทำวิจัยในหน่วยงานอื่นนอกเหนือจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยว่าจะเหมือนกัน คล้ายคลึงกัน หรือ แตกต่างกัน อันจะนำไปสู่การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐนั้นๆ ต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 1M” ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน แต่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ 7 ด้าน เรียกว่า “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M” หรือ “แนวคิด 7M” ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารจัดการงบประมาณ (money) (3) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (material) (4) การบริหารจัดการคุณธรรม (morality) (5) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (message) (6) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (method) และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (measurement) โดยนำมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษายังได้นำ “ขีดความสามารถในการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB 5 ด้าน” หรือ “แนวคิด PAMS-POSDCoRB 5 ด้าน” ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการนโยบาย (policy) (2) การบริหารจัดการอำนาจหน้าที่ (authority) (3) การวางแผน (planning) (4) การบริหารจัดการองค์การ (organizing) และ (5) การอำนวยการ (directing) มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล) โดยนำมาปรับใช้ในการวิเคราะห์การบริหารจัดการขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่นนี้ ทำให้ทราบและเข้าใจ (1) ปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2) แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ (3) ตัวแบบแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทั้งนี้ ตามวัตถุประสงค์การวิจัยอย่างชัดเจน และครอบคลุมมากขึ้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป หน่วยงานหรือบุคลากรของหน่วยงานอื่น จึงควรนำกรอบแนวคิดที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แนวคิด 7M ที่ประกอบด้วย 7 ด้านนี้ ไปทำวิจัยในหน่วยงานอื่นนอกเหนือจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยว่าจะเหมือนกัน คล้ายคลึงกัน หรือแตกต่างกัน อันจะนำไปสู่การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐนั้นๆ ต่อไป อย่างไรก็ตาม ในการศึกษา หรือการวิจัยครั้งต่อไป อาจนำการแนวคิด 7M ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษา หรืออาจตัดบางด้านออกโดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้งหมดทุกด้าน ในทางตรงกันข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้านหรือจำนวนตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ตามความเหมาะสม แต่ควรให้เหตุผลไว้ด้วยเสมอ

2. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หน่วยงานหรือบุคลากรของหน่วยงานอื่น ควรทำวิจัยต่อเนื่องเพื่อศึกษาว่าเพราะเหตุผลใด ผลการศึกษาครั้งนี้ จึงพบว่า แนวคิด 7M (ตัวแปรอิสระ) ด้านการบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร จึงมีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB 5 ด้าน (ตัวแปรตาม) เป็นลำดับแรก และเพราะเหตุใดด้านการบริหารจัดการคุณธรรม จึงมีอิทธิพลต่อขีดความสามารถในการบริหารจัดการที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB 5 ด้าน เป็นลำดับสุดท้าย เป็นต้น

3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หน่วยงานหรือบุคลากรของหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยแบบเจาะลึกเกี่ยวกับการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M แต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านการบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการบริหารจัดการงบประมาณ เป็นต้น

4. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หน่วยงานหรือ

บุคลากรของหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เช่น การเปรียบเทียบขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจในเขตพื้นที่ของกองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9 ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิด 7M ที่มีภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นต้น

5. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หน่วยงานหรือบุคลากรของหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิดอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์ขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เช่น แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (sustainable administration concept) การบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก (eastern concept of administration) และการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (digital era administration concept) เป็นต้น

6. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หน่วยงานหรือบุคลากรของหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยตรง เช่น ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และบุคลากรของสำนักงานตำราวจแห่งชาติ รวมทั้งทำวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งสัมภาษณ์ประชาชน ซึ่งเป็นผู้รับบริการ และเป็นผู้ที่ได้รับจากการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนตำรวจสายตรวจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

References

Cowles, E. L., & Nelson, E. (2015). *An introduction to survey research*. New York: Business Expert.

Nastasi, B. K., &. Schensul, S. L. (2005). Contributions of qualitative research to the validity of intervention research. *Journal of School Psychology, 43*(3), 177-195.

The Royal Thai Police. (2014). *Thai Policeman database year 2014*. Bangkok: Author. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2013). *Principles and techniques for writing dissertation research and reports.* Bangkok: Profess. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2014). *Management of Eastern Concepts.* Bangkok: Profess. (in Thai)

Yamane, T. (2012). *Mathematics for economists: An elementary survey*. Whitefish, Montana: Literary Licensing.

รูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว
Model of Characteristics of Administrators of ASEAN Economic Community under Sakaeo Vocational Education Commission Office

สมศักดิ์ คำสนิท
Somsak Kumsanit
วิทยาลัยเทคนิค สระแก้ว
Sakaeo Technical College
Received: March 23, 2018
Revised: April 24, 2018
Accepted: April 25, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว (2) เพื่อสร้างรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว (3) เพื่อตรวจสอบความตรงของรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จำนวน 3 คน โดยใช้เครื่องมือสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง วิธีวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ด้วยการจัดสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 9 ท่าน เลือกแบบเจาะจง เครื่องมือคือ แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม วิธีวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหากลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง คือ ผู้บริหารและครู อาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 231 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถามชนิดมาตรประมาณค่า มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.80-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่น 0.98 สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว คือคุณลักษณะทางอาชีพ และคุณลักษณะส่วนบุคคล มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสถิติที่ ค่าไค-สแควร์ = 5.75 และมีค่า p-value = 0.056

คำสำคัญ: รูปแบบคุณลักษณะผู้บริหาร, อาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว

Abstract

The purpose of this research is to (1) analyze the characteristics of vocational administrators of ASEAN economic community in Sakaeo province (2) model characteristic features of the vocational administrators of ASEAN economic community in Sakaeo province (3) examine the feasibility of the characteristic model of vocational administrators located in special economic zones in Sakaeo province. The interview of vocational administrators was conducted by 3 experts in the field, using semi structured interview tools. Data were analyzed by content. The seminar was organized by 9 experts. Selected specific tool group recordings analyzed the data by analyzing group content. The sample was used to select 231 specific managers and teachers from vocational education special economic zone.

Tools used included estimated value questionnaire. The consistency index was between 0.80-1.00 and the reliability was 0.98. The statistics used were the analysis of the confirmatory components. The model of characteristics of administrators of ASEAN economic community in Sakaeo vocational education commission office province is a career feature. Personal attributes were consistent with empirical data. The chi-square value was 5.75 and the p-value was 0.056.

Keywords: leader's characteristics, ASEAN economic community under Sakaeo vocational education commission office

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนามากขึ้น ส่งผลกระทบต่อประชาชนโลก โดยเฉพาะประเทศไทย ทำให้วิถีชีวิตเปลี่ยนแปลงไป ค่านิยมในการปฏิบัติตามหลักศาสนาลดลง ทำให้เกิดปัญหาทางสังคมต่างๆ ที่ท้าทายมากขึ้นเป็นแรงผลักดันทำให้เกิดกระแสปฏิรูปทุกระดับ รวมทั้งการปฏิรูปการศึกษาในทุกระดับ เขตเศรษฐกิจพิเศษหมายถึง พื้นที่ซึ่งรัฐบาลได้ให้สิทธิพิเศษทางการลงทุนและ การค้าแก่ธุรกิจที่เข้ามาลงทุนในเขตสูงกว่าธุรกิจทั่วไป จากรายงาน Special Economic Zones in Africa: Comparing Performance and Learning from Global Experience โดยธนาคารโลก แสดงให้เห็นว่าในช่วง 30 ปีระหว่างปีค.ศ. 1975-2006 การจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษทั่วโลกได้มี การขยายตัวอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังปีค.ศ.1986จำนวนเขตเศรษฐกิจพิเศษได้เพิ่ม ขึ้นในอัตราสูงมาก ซึ่งเป็นกระแสที่ถูกจุดประกายจากผลสำเร็จของการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษใน สาธารณรัฐประชาชนจีน ประเทศไทยเองได้เคยมีประสบการณ์พัฒนาพื้นที่ในลักษณะที่คล้ายคลึงกับ การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษมาแล้วในรูปแบบต่างๆได้แก่ นิคมอุตสาหกรรม (Industrial Estate--IE) นิคมอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออก (Export Processing Zone--EPZ) คลังสินค้าทัณฑ์บน (Bonded Warehouse--BW) หรือร้านค้าปลอดอากร (Duty Free Shop--DFS) และเขตการค้าเสรี (Free Trade Zone--FTZ) หรือเขตการค้าปลอดภาษี (Duty Free Port) รัฐบาลไทยได้มีการผลักดันการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษอย่างจริงจัง โดยในเดือน กรกฎาคม 2557 คณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ได้ให้ความเห็นชอบพื้นที่ ที่มีศักยภาพเหมาะสมในการจัดตั้งเป็นเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะแรก ของไทยในพื้นที่ชายแดนของ 5 จังหวัด ได้แก่ ตาก สระแก้ว ตราด มุกดาหาร และสงขลา และถัดมา ในเดือนมีนาคม 2558 ได้กำหนดพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษระยะที่ 2 ในพื้นที่ชายแดนเพิ่มเติม อีก 5 จังหวัด ได้แก่ หนองคาย เชียงราย นครพนม นราธิวาส และกาญจนบุรี จังหวัดสระแก้วได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด โดยเน้นการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ การค้า สังคมและสิ่งแวดล้อม และปรับสมดุลเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในการรองรับการเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว การจัดการอาชีวศึกษาได้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศควบคู่กับภาครัฐอย่างต่อเนื่อง และจากการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) โดยกำหนดสาระสำคัญตามมาตรา 9 ในการจัดการศึกษาที่สนับสนุนและให้เอกชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาได้ทุกระดับ และมาตรา 45 ที่รัฐต้องให้การสนับสนุนด้านเงินอุดหนุน สิทธิประโยชน์ด้านภาษีและเป็นเป็นประโยชน์ในการศึกษาตามความเหมาะสมเพื่อให้โรงเรียนอาชีวศึกษามีมาตรฐานและพึ่งตนเองได้ นอกจากนี้มาตรา 43 ยังกำหนดให้มีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการจากสาระสำคัญ ดังกล่าว ทำให้โรงเรียนอาชีวศึกษาทุกแห่งต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการ ตลอดจนใช้ทักษะของผู้นำในการเปลี่ยนแปลงการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษา เป็นผลให้หน่วยงานด้านการศึกษาที่เกี่ยวข้องโดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนได้กำหนด

วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นทิศทางการพัฒนาโรงเรียนเอกชนไปสู่ความเป็นเลิศและเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสังคม

สำหรับในส่วนของผู้บริหารสถานศึกษานั้น พบว่าผู้บริหารอาชีวศึกษามีปัญหาในการพัฒนาสมรรถนะซึ่งประกอบด้วย (1) ปัญหาด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผู้บริหารขาดการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลหรือทำไม่ต่อเนื่อง ผู้บริหารขาดความมุ่งมั่นและขาดความเชื่อมั่น ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน (2) ปัญหาการบริการที่ดี ผู้บริหารไม่ยึดมั่นในเสียงประชามติแต่ยึดมั่นในความคิดเห็นของตนเองหรือบุคคลใดคนหนึ่ง หรือไม่ยอมรับมติของที่ประชุม ผู้บริหารขาดการจัดระบบบริการที่ดี ขาดการเอาใจใส่อย่างจริงจัง (3) ปัญหาการพัฒนาตนเอง ผู้บริหารไม่นำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนางานการพัฒนาตนเองไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน และ (4) ปัญหาในด้านการทำงานเป็นทีม การวิเคราะห์ สังเคราะห์และการวิจัย นอกจากนี้ยังพบว่าคุณภาพการศึกษาของอาจารย์อยู่ในระดับต่ำและบัณฑิตที่ผลิตออกไปยังไม่เข้าสู่ตลาดแรงงานในสาขาที่ประเทศต้องการ รวมทั้งเมื่อนักศึกษา จบการศึกษาระดับอาชีวศึกษาแล้วไม่ไปศึกษาต่อในสายอาชีวศึกษาจึงทำให้ประเทศขาดแรงงานระดับนี้มาก

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบของรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้วที่เหมาะสม เพื่อเป็นแนวทางในการที่จะนำมาประยุกต์ใช้พัฒนาคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว ให้เหมาะสมกับบริบทในการพัฒนาอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดส่งผลต่อการบริหารจัดการศึกษาอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพที่จะเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของสังคมจนเป็นที่ยอมรับในศักยภาพการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว

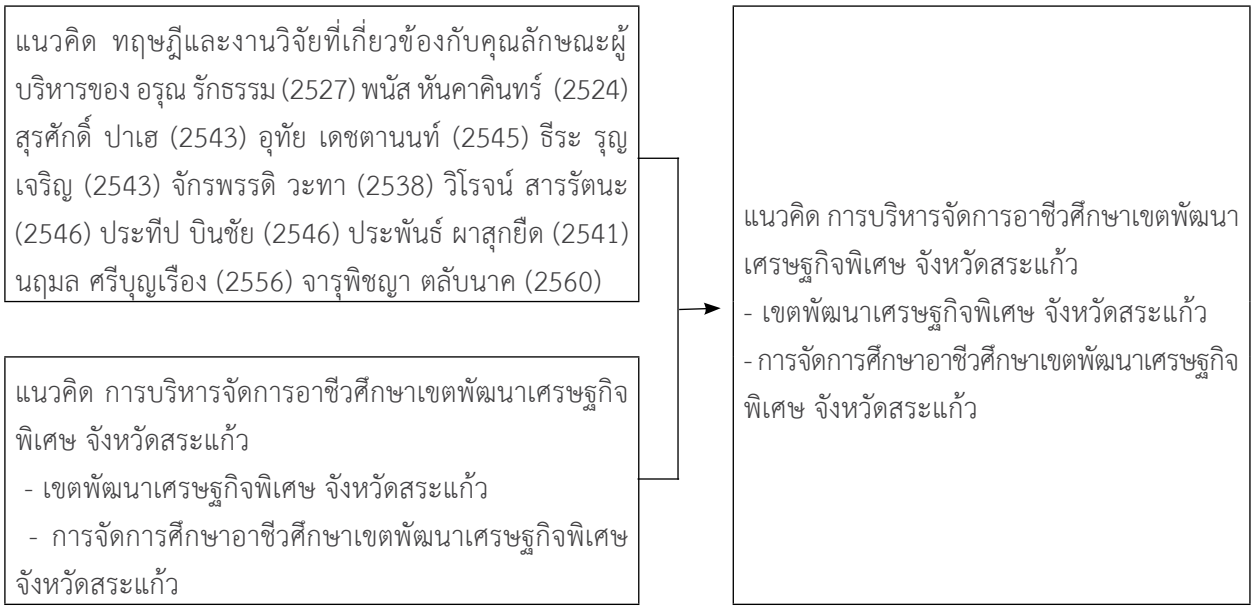
2. เพื่อสร้างรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว

3. เพื่อตรวจสอบความตรงของรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะผู้บริหารของ อรุณ รักธรรม (2527) พนัส หันนาคินทร์(2524) สุรศักดิ์ ปาเฮ (2543) อุทัย เดชตานนท์ (2545) ธีระ รุญเจริญ (2543) จักรพรรดิ วะทา (2538) วิโรจน์ สารรัตนะ (2546) ประทีป บินชัย (2546) ประพันธ์ ผาสุกยืด (2541) นฤมล ศรีบุญเรือง (2556) จารุพิชญา ตลับนาค (2560)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว ดังนี้

1. ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์คุณลักษณะของผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว

1.1 ศึกษา วิเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 3 ท่าน แบบเจาะจง (purposive sampling)

2. ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว

2.1 ยกร่างรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว

2.2 สร้างรูปแบบโดยจัดสนทนากลุ่ม (focus group) ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว

3. ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบความตรงของรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว ตรวจสอบความตรงของรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว โดยแจกแบบสอบถามผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดอาชีวศึกษา เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 231 คน และนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้บริหารสถานศึกษาและครูอาชีวศึกษา เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 231 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัย และสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อได้คุณลักษณะของผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยขั้นตอนนี้ เป็นแบบ

สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นไว้แล้วเป็นแบบในการถามผู้ให้สัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว ด้วยการจัดสนทนากลุ่ม (focus group) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยขั้นตอนนี้ ประกอบด้วยคู่มือประกอบการสนทนากลุ่ม และแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ของรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษแต่ละองค์ประกอบ

ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบความตรงของรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis--CFA) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อยืนยันรูปแบบที่ศึกษากับผู้บริหารสถานศึกษา และครูอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 231 คน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (checklist) โดยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ เพื่อสอบถามความคิดเห็นความเหมาะสมเกี่ยวกับรูปแบบคุณลักษณะของผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว ซึ่งมีตัวเลือก 5 ระดับ แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ด้าน โดยด้านคุณลักษณะวิชาชีพ แบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ (1) คุณลักษณะด้านผู้นำทางวิชาการ 10 ข้อ (2) คุณลักษณะด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 10 ข้อ (3) คุณลักษณะด้านประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ 10 ข้อ และ (4) คุณลักษณะด้านคุณธรรมและจริยธรรม 10 ข้อ ส่วนคุณลักษณะด้านบุคคล แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ (1) คุณลักษณะด้านภาวะผู้นำ 10 ข้อ (2) คุณลักษณะด้านการตัดสินใจ 10 ข้อ และ (3) คุณลักษณะด้านการสื่อสาร 10 ข้อ การตรวจสอบเครื่องมือ การหาค่าความเชื่อมั่นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (try out) กับผู้บริหารอาชีวศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้บริหาร และครู สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดตราด จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่เก็บไปหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.98 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าที่ได้นี้ถือว่าเป็นค่าที่ยอมรับได้ เนื่องจากมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.6 (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2535)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญโดยเดินทางไปขอพบและติดต่อทางโทรศัพท์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนถามการให้การสัมภาษณ์ด้วยความสมัครใจ และเต็มใจที่จะอุทิศเวลาให้ความร่วมมือในการให้ผู้วิจัยสัมภาษณ์

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 กำหนดคุณสมบัติของผู้ร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 9 ท่าน

2.2 ผู้วิจัยจะจัดทำและส่งคู่มือการจัดสนทนากลุ่ม (focus group guide) ซึ่งประกอบด้วยรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว นิยามศัพท์ แบบประเมินการสนทนากลุ่มให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้ร่วมกลุ่มสนทนาได้ศึกษาก่อนการเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น

2.3 ขอจดหมายเชิญผู้ทรงคุณวุฒิจากวิทยาลัยเทคนิคสระแก้ว โดยแจ้งถึงกำหนดการ วัน เวลา และสถานที่ในการสนทนากลุ่ม

2.4 ติดต่อประสานงานเพื่อจัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ที่จำเป็นได้แก่ คอมพิวเตอร์ เครื่องฉาย เครื่องบันทึกเสียง

2.5 ผู้วิจัยจะนำเสนอรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว ต่อผู้ร่วมสนทนาเพื่อร่วมวิพากษ์วิจารณ์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ ตามประเด็นคำถามในคู่มือการจัดสนทนากลุ่มที่ได้จัดทำไว้แล้ว

3. ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงของรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว โดยแจกแบบสอบถามผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดอาชีวศึกษา เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 231 คน และนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ผู้วิจัยใช้หลักการตีความข้อมูล คือ ข้อมูลนั้นมีคุณภาพ คือมีความหมายที่ชัดเจนการวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (content analysis)

2. ผู้วิจัยทำความแปลความหมายของข้อมูลว่าข้อมูลมีความหมายอะไร ชัดเจนในตัวข้อมูลหรือประโยคหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยใช้หลักการตีความข้อมูล คือ ข้อมูลนั้นมีคุณภาพ คือมีความหมายที่ชัดเจนการวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (content analysis)

3. ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงของรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหาร และยืนยันความสอดคล้องขององค์ประกอบระหว่างตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งเป็นคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis--CFA) โมเดลการวัด (measurement model) ตัวแปรแฝงภายในคุณลักษณะทางอาชีพ ของผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว Chi-Square = 5.75, p-value = 0.056, df = 2, GFI = 0.98, AGFI = 0.92, RMSEA = 0.10 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis --CFA) โมเดลการวัด (Measurement Model) ตัวแปรแฝงภายในคุณลักษณะส่วนบุคคล ของผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว Chi-Square = 0.00, p-value = 1.00, df = 0.00, GFI = -, AGFI = -, RMSEA= -และผลการตรวจสอบความตรงของรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว i-Square = 17.07, p-value = 0.20, df = 13, GFI = 0.98, AGFI = 0.95, RMSEA = 0.035

1. วิเคราะห์คุณลักษณะของผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว การวิจัยพบว่าคุณลักษณะร่วมของผู้บริหารที่ควรจะเป็นจะประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลัก และองค์ประกอบย่อย 7 องค์ประกอบ อันได้แก่ องค์ประกอบคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการตัดสินใจ และด้านการสื่อสาร และองค์ประกอบคุณลักษณะด้านอาชีพ ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านผู้นำทางวิชาการ ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ และด้านคุณธรรม จริยธรรม และเพื่อเป็นการช่วยให้ผลการวิเคราะห์จากเอกสารต่างๆ เป็นที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้มีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญเพิ่มเติม เพื่อนำเอามุมมองของผู้เชี่ยวชาญ มาสังเคราะห์เพิ่มเติมร่วมกับผลการวิเคราะห์ที่ได้ก่อนหน้า โดยผลการสังเคราะห์ข้อมูลร่วมกันของทั้งสองแหล่ง พบข้อสรุปที่ออกมาในลักษณะเป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกันหรือออกมาในลักษณะที่เสริมกันว่า องค์ประกอบคุณลักษณะของผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้วควรจะประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลัก และองค์ประกอบย่อย 7 องค์ประกอบ อันได้แก่ องค์ประกอบคุณลักษณะด้านบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านความภาวะผู้นำ ด้านการตัดสินใจ และด้านการสื่อสาร และองค์ประกอบคุณลักษณะด้านอาชีพ ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านผู้นำทางวิชาการ ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ และด้านคุณธรรม จริยธรรม

2. สร้างรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว จากผลการสร้างรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว ซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ (1) คุณลักษณะด้านบุคคล ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการตัดสินใจ และด้านการสื่อสาร และ (2) คุณลักษณะด้านอาชีพ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านผู้นำทางวิชาการ ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ และด้านคุณธรรมและ

จริยธรรมผล ปรากฏว่า ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เห็นด้วยกับรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว

3. ตรวจสอบความตรงของรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว จากโมเดลทางทฤษฎีรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว ที่ผ่านการสนทนากลุ่มจากผู้ทรงคุณวุฒิ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นหมายความว่า โมเดลทางทฤษฎีรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว ดังกล่าวนี้ สามารถวัดได้หรือประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลัก คือ คุณลักษณะทางอาชีพ และคุณลักษณะส่วนบุคคล อย่างแท้จริง

การอภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว

ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะร่วมของผู้บริหารที่ควรจะเป็นจะประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลัก และองค์ประกอบย่อย 7 องค์ประกอบ อันได้แก่ องค์ประกอบคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการตัดสินใจ และด้านการสื่อสาร และองค์ประกอบคุณลักษณะด้านอาชีพ ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านผู้นำทางวิชาการ ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ และด้านคุณธรรม จริยธรรม และเพื่อเป็นการช่วยให้ผลการวิเคราะห์จากเอกสารต่างๆ เป็นที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้มีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญเพิ่มเติม เพื่อนำเอามุมมองของผู้เชี่ยวชาญ มาสังเคราะห์เพิ่มเติมร่วมกับผลการวิเคราะห์ที่ได้ก่อนหน้า โดยผลการสังเคราะห์ข้อมูลร่วมกันของทั้งสองแหล่ง พบข้อสรุปที่ออกมาในลักษณะเป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกันหรือออกมาในลักษณะที่เสริมกันว่า องค์ประกอบคุณลักษณะของผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว ควรจะประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลัก และองค์ประกอบย่อย 7 องค์ประกอบ อันได้แก่ องค์ประกอบคุณลักษณะด้านบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านความภาวะผู้นำ ด้านการตัดสินใจ และด้านการสื่อสาร และองค์ประกอบคุณลักษณะด้านอาชีพ ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านผู้นำทางวิชาการ ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ และด้านคุณธรรม จริยธรรม

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อสร้างรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว

จากผลการสร้างรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว ซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ (1) คุณลักษณะด้านบุคคล ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการตัดสินใจ และด้านการสื่อสาร และ (2) คุณลักษณะด้านอาชีพ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านผู้นำทางวิชาการ ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ และด้านคุณธรรม และจริยธรรมผลปรากฏว่า ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เห็นด้วยกับรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวดสระแก้ว ซึ่งสอดคล้องกับที่อรุณ รักธรรม (2527) ได้กล่าวเอาไว้ในงานวิจัยว่า คุณลักษณะของผู้บริหารโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จในการบริหารโรงเรียนนั้น จะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะทั้งในด้านส่วนตัวและลักษณะทางด้านวิชาชีพ ผู้บริหารหรือผู้นำหรือผู้จัดองค์การ หรือหัวหน้างาน ไม่ว่าหน่วยงานเล็กหรือหน่วยงานใหญ่ หน่วยงาน ราชการหรือเอกชนก็ตาม ย่อมมีบทบาทที่เป็นผลต่อ การสำเร็จหรือประสิทธิภาพของงานเป็นอย่างยิ่ง บางครั้ง การจัดองค์การ แม้จะไม่เรียบร้อยถูกต้องอยู่บ้าง ก็อาจได้รับผลงานสูงได้ หากผู้บริหารมีคุณลักษณะที่ดี แต่ถ้าคุณลักษณะ หรือพฤติกรรมในการนำของผู้บริหารไม่ดี แม้การจัดองค์การถูกต้อง หรือดีเพียงใดก็ตาม ผลงาที่เกิดขึ้นของหน่วยงานนั้นๆ ย่อมสมบูรณ์ได้ยาก ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้นำจะต้องมีคุณสมบัติเหมาะสม มีพฤติกรรมในการนำที่ถูกต้อง เหมาะสม เพราะความสำเร็จของงานทุกด้านขององค์การ ขึ้นอยู่กับผู้บริหาร หรือผู้นำ ซึ่งจะวินิจฉัยสั่งการ หรือตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ ซึ่งคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหาร

หรือผู้นำนั้น ควรที่จะประกอบด้วยเรื่องที่สำคัญ ได้แก่ คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ คุณลักษณะด้านความเป็นผู้นำ คุณลักษณะด้านความรู้ทางวิชาการ และ คุณลักษณะด้านความสามารถในการบริหาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีระ รุญเจริญ (2543) จักรพรรดิ วะทา (2538) วิโรจน์ สารรัตนะ (2546) ประทีป บินชัย (2546) ประพันธ์ ผาสุกยืด (2541) นฤมล ศรีบุญเรือง (2556) จารุพิชญา ตลับนาค (2560) ที่กล่าวเอาไว้ว่า 2 คุณลักษณะหลักดังกล่าวถือเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การที่ผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว มีคุณลักษณะเช่นเดียวกันกับที่กล่าวมาแล้วนั้น จะทำให้ผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้วสามารถที่จะบริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้วได้อย่างประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อตรวจสอบความตรงของรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว

จากโมเดลทางทฤษฎีรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว ที่ผ่านการสนทนากลุ่มจากผู้ทรงคุณวุฒิ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นหมายความว่า โมเดลทางทฤษฎีรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดสระแก้ว ดังกล่าวนี้ สามารถวัดได้หรือประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลัก คือ คุณลักษณะทางอาชีพ ส่วนบุคคล และคุณลักษณะส่วนบุคคล อย่างแท้จริง โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นฤมล ศรีบุญเรือง (2556) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีด้วยกัน 2 คุณลักษณะหลัก คือ คุณลักษณะด้านบุคคล มีคุณลักษณะย่อยคือ (1) ด้านบุคลิกภาพ (2) ด้านภาวะผู้นำ (3) ด้านการตัดสินใจ (4) ด้านความสามารถในการสื่อสาร และคุณลักษณะด้านวิชาชีพ มีคุณลักษณะย่อย คือ (1)ด้านผู้นำทางวิชาการ (2) ด้านความสามารถในการบริหารทรัพยากรบุคคล (3) ด้านประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ (4) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม สอดคล้องกับจารุพิชญา ตลับนาค (2560) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลัก และองค์ประกอบย่อย 7 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) คุณลักษณะทางวิชาชีพ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย คือ (1.1) ด้านความเป็นผู้นำ (1.2) ด้านการสร้างแรงจูงใจ และ (1.3) ด้านทักษะทางปัญญา และ (1.4) ด้านความรู้ (2) คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย คือ คือ (2.1) ด้านสังคม (2.2) ด้านบุคลิกภาพ และ (2.3) ด้านคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งได้ศึกษาในบริบทที่มีลักษณะใกล้เคียงกับการวิจัยของผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวดสระแก้ว และผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวดสระแก้ว ประกอบด้วย 2 คุณลักษณะหลัก คือ (1) คุณลักษณะส่วนบุคคล และ (2) คุณลักษณะทางอาชีพ วนศาสตร์ วัฒนาสกุลลี ธรินธร นามวรรณ และ ดุสิต วิพรรณะ (2558) ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบการบริหารวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชนผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) การบริหารที่มีคุณภาพของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความตรงเชิงโครงสร้าง พิจารณาได้จากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความ ตรงของโมเดล ได้แก่ X2 =1409.819, df= 1336, X2 / df= 0.0785, p = 0. 598,CFI = 0.981, TLI = 0.978, RMSEA = 0.014, SRMR = 0.070, WRMR = 0.321 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบ (b) ขององค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบทุกตัวมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งมีค่าตั้งแต่ -0.290 - 0.833 โดยตัวบ่งชี้ที่มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุดคือ ด้านภาวะผู้นำ (b= 0.833) ด้านการฝึกอบรม ((b= 0.711) และด้านติดต่อ สื่อสาร (b= 0.508) ตามลำดับ ถาวร โสมณวัฒน์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาที่พึงประสงค์ของบุคลากรครูวิทยาลัยเทคนิคปทุมธานีผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่พึงประสงค์ของบุคลากรครูวิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือด้านบุคลิกภาพ

ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านวิสัยทัศน์และด้าน คุณธรรมและจริยธรรม มยุรี อามาตย์มนตรี และภาณี สัจจาพันธ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นครูต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ครูมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านมาตรฐานความรู้และประสบการณ์วิชาชีพ รองลงมา คือ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติตน และนวลอนงค์ อุชุภาพ (2559) ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของสถานศึกษาของสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา พบว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีความทันสมัย โดยใช้กลยุทธ์การดำเนินงาน มาเป็นเครื่องมือเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค ดังนโยบายการจัดการศึกษาของอาชีวศึกษาที่ให้ความสำคัญไว้ว่าต้องพัฒนาผู้เรียนให้เป็นแรงงาน ที่มีคุณภาพสามารถไปประกอบอาชีพในประเทศอาเซียนได้เช่นเดียวกับแรงงานจาก ประเทศอาเซียนอื่น ซึ่งกลยุทธ์ที่สำคัญในการดำเนินงานให้สถานศึกษาสังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษาประสบผลสำเร็จประการหนึ่ง คือ คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย ด้านประสบการณ์ ด้านภาวะผู้นำ และด้านบุคลิกภาพ

หากพิจารณาถึงน้ำหนักความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบหลัก ผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล มีน้ำหนักความสำคัญในการที่จะแสดงถึงคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว มากกว่าคุณลักษณะทางอาชีพ อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลมาได้นั้นกว่าครึ่งมีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโท และกว่าร้อยละ 60 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 10 ปี จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เมื่อมีการยืนยันองค์ประกอบระหว่างคุณลักษณะทางอาชีพกับคุณลักษณะส่วนบุคคลมีความโน้มเอียงที่น้ำหนักความสำคัญขององค์ประกอบคุณลักษณะส่วนบุคคลมีค่าน้ำหนักที่มากกว่าด้วยเหตุที่ประสบการณ์ในการทำงานยังไม่มากนักทำให้คุณลักษณะทางวิชาชีพอาจยังไม่โดดเด่นมากนัก และเมื่อพิจารณารายละเอียดในคุณลักษณะย่อยของคุณลักษณะส่วนบุคคล ก็จะเห็นได้ว่าด้านการสื่อสารก็มีน้ำหนักน้อยกว่าด้านอื่นๆ อีก 2 ด้าน อาจเนื่องด้วยในประเด็นทางด้านวุฒิภาวะเช่นเดียวกัน ประกอบกับเป็นคุณลักษณะย่อยที่มีการศึกษาวิจัยน้อยกว่าอีก 2 ด้านด้วยเช่นเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า องค์ประกอบหลักคุณลักษณะส่วนบุคคลและคุณลักษณะทางอาชีพ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.87 นั่นหมายความว่า หากผู้บริหารมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เพิ่มสูงขึ้นก็จะทำให้มีคุณลักษณะทางอาชีพที่เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า หากผู้บริหารมีคุณลักษณะทางอาชีพที่เพิ่มสูงขึ้นก็จะทำให้มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย การวิจัยในครั้งนี้ยังพบอีกว่า ผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว มีคุณลักษณะใน 2 องค์ประกอบหลักดังกล่าวอยู่ในระดับมากอีกด้วย นั่นสามารถที่จะบ่งชี้แนวโน้มที่ดีเกี่ยวกับมาตรฐานอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว

เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบหลักคุณลักษณะทางอาชีพ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะย่อยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นคุณลักษณะย่อยที่มีความน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล ศรีบุญเรือง (2556) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะผู้บริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีด้วยกัน 2 คุณลักษณะหลัก คือ คุณลักษณะด้านบุคคล มีคุณลักษณะย่อยคือ (1) ด้านบุคลิกภาพ (2) ด้านภาวะผู้นำ (3) ด้านการตัดสินใจ (4) ด้านความสามารถในการสื่อสาร และคุณลักษณะด้านวิชาชีพ มีคุณลักษณะย่อยคือ (1) ด้านผู้นำทางวิชาการ (2) ด้านความสามารถในการบริหารทรัพยากรบุคคล (3) ด้านประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ (4) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kumar (2003 อ้างถึงใน อริสา สำรอง, 2553) ทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะของงานกับพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานที่มิได้อยู่ในระดับบริหาร จำนวน 385 คน พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากคุณลักษณะภายในงานโดยรวมทั้ง 5 ด้าน คือ (1) ความหลากหลายของทักษะ (skill variety) (2) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (task identity) (3) ความสำคัญของงาน (task significance) (4) ความมีเอกสิทธิ์ของงาน (autonomy) (5) ผลย้อนกลับของงาน (feedback) อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุมาก ในขณะที่พนักงานที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากคุณลักษณะภายในงานสูงกว่า ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ไม่ค่อยแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ถึงแม้ว่าคุณลักษณะของงานที่พวกเขาทำจะเหมาะกับอาชีพของพวกเขาหรือตรงตามความชอบก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจากพวกเขาไม่มีความพึงพอใจในตัวงาน แต่กับมีความพึงพอใจในคุณลักษณะภายนอกของงานมากกว่า

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. จากการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นคุณลักษณะหลักที่สำคัญของผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวดสระแก้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพิจารณาในคุณลักษณะย่อยจะพบได้ว่า ด้านภาวะผู้นำ ซึ่งในการวิจัยนี้หมายความถึง ความสามารถใช้ข้อมูลและเหตุผลที่เหมาะสม เป็นผู้มีบารมี มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถในการจูงใจให้คนทำงาน ทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความสามารถในการสร้างทีมงาน มีความสามารถในการสื่อสารกับหน่วยงานและบุคคลมีความสามารถในการกระจายอำนาจและมอบหมายงานให้ผู้อื่นปฏิบัติ มีรูปแบบความเป็นผู้นำของตนเองสามารถแสดงบทบาทตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม เสนอแนะแนวทางการดำเนินงานด้านการศึกษาแก่ผู้บริหารหรือผู้อื่นได้ บุคลิกภาพของผู้บริหาร คือ ภาวะผู้นำเป็นคุณลักษณะเฉพาะของผู้นำที่ปรารถนา คือ ความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ มีมิตรภาพและความจริงใจมีความอุตสาหะกำหนดทิศทาง ของงานได้ และมองโลกในแง่ดี อย่างไรก็ตาม ความมีภาวะผู้นำของผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว จะช่วยให้การบริหารมีทัศนะความเป็นผู้นำ และการแก้ปัญหาที่เหมาะสมต่อไป

2. อย่างไรก็ตาม คุณลักษณะทางอาชีพ ก็เป็นอีกคุณลักษณะหนึ่งที่มีความสำคัญเช่นเดียวกัน แม้ว่าจะมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยกว่าคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยคุณลักษณะย่อยด้านประสบการณ์งานที่รับผิดชอบถือได้ว่าเป็นคุณลักษณะย่อยที่สำคัญในลำดับต้นๆ ของคุณลักษณะนี้ หมายความว่าต้องมีประสบการณ์เกี่ยวข้องในงานที่รับผิดชอบหรืองานที่ได้รับหมอบหมายเป็นอย่างดี เป็นผู้ตัดสินใจและวินิจฉัยสั่งการที่ดี รู้จักการมอบอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่ผู้ที่มีความเหมาะสม มีความถนัดคล่องแคล่ว มีความรับผิดชอบงานสูง มีความรู้ในงานหรือเรื่องที่ทำชัดเจนและปฏิบัติได้จริง สร้างงานสร้างเงื่อนไขและสร้างข้อจำกัดของงานเพื่อให้เกิดการพัฒนา โดยใช้ศักยภาพของบุคคลเข้ามาแก้ไขต่างๆ ในองค์การ อีกทั้งมีความสามารถในการวางแผนทั้งเชิงนโยบายและเชิงกลยุทธ์ผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว ได้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องด้วยคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้บริหารและครูอาชีวศึกษา จังหวัดสระแก้ว ด้วยเหตุนี้เอง จึงอาจจะทำให้รูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว ในการวิจัยครั้งนี้ มีความสอดคล้องกับผู้บริหาร เพื่อให้เกิดความมั่นใจของรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว ว่าสามารถที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว ได้ทั้งในบริบทผู้บริหาร และครูผู้สอน ผู้วิจัยเห็นควรที่จะนำรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปศึกษากับกลุ่มผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดอื่นๆ อีกครั้ง

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในลักษณะรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationship) ระหว่างรูปแบบคุณลักษณะผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว กับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการศึกษา หรือคุณภาพในการให้บริการการศึกษา ของ

อาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างคุณลักษณะผู้บริหาร และประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการศึกษาหรือคุณภาพในการให้บริการการศึกษา อีกทั้งยังเป็นการยืนยันได้เพิ่มเติมอีกว่า หากผู้บริหารอาชีวศึกษาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้ว มีคุณลักษณะดังกล่าวแล้วจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการศึกษาหรือส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการการศึกษาอาชีวศึกษาต่อไป

References

Amartmontree, M., & Sajjapan, P. (2016). Teacher opinions about character of vocational college administer under the office at vocation education commission. *Proceeding of the 2nd National Conference on Technology and Innovation Management* (pp. 281-287). Maha Sarakham: Rajabhat Maha Sarakham University.

Binchai, P. (2546). *Leadership development model based on leadership full range of school administrators in the level of basic education.* Doctor of Education Thesis, Naresuan University. (in Thai)

Dachthanon, U. (2002). *Professional manager*. Nakhonratchasima: Nakhonratchasima Rajabhat University. (in Thai)

Hannakin, P. (1981). *School management principle.* Bangkok: Thaiwattanapanich. (in Thai)

Pahe, S. (2000). Become a professional executive. *Academic Journal, 3*(6), 70-78 (in Thai)

Pasukyued, P. (2541). *Alternative and survive*. Bangkok: AR Business. (in Thai)

Piamsomboon, P. (2535). *Analysis of Lisrel lines: Statistics for social and behavioral researchers.* Bangkok: NIDA. (in Thai)

Rakthum, A. (1984). *Human relations and management* (3rd ed.). Bangkok: Thai Wattana Panich. (in Thai)

Rooncharoen, T. (2003). *School management.* Bangkok: Khaow Fang. (in Thai)

Samrong, A. (2010). *A causal relationship model of organizational citizenship behavior of personnel in human resource departments belonging to the organizational membership of the personnel management association of Thailand*. Doctor of Philosophy Thesis, Ramkhamhaeng University. (in Thai)

Soomnawat, T. (2015). *Characteristics desired of school administrator at Pathumthani technical collage Pathumthani province*. Master of Education Thesis, Pathumthani University. (in Thai)

Sriboonruang, N. (2556). Characteristics executives of child care centers: Subdistrict administrative organizations. *Phetchabun Rajabhat Journal, 15*(2), 41-48. (in Thai)

Talabnak, J. (2017). *Administrators' characteristics model of child development center under local government organization*. Doctor of Education Thesis, Valaya Alongkorn Rajabhat University. (in Thai)

Uchupab, N. (2016). Characteristics of academic administrators that affect the operation of colleges under the office of vocational education commission. *Suratthani Rajabhat Journal, 3*(2), 99-117. (in Thai)

Watha, J. (1995). *Characteristics of provincial education officer in next decade (1999-2005).* Doctor of Education Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Wattanasakullee, W., Namvan, T., & Vipanna, D. (2015). Administrative factors of private vocational college quality in the northeast of Thailand. *Journal of Education Mahasarakham University, 9*(3), 113-126. (in Thai)

บทบาทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในการพัฒนาสังคม กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดยวัด,ชุมชนและเอกชน ในจังหวัดนครปฐม

Role of Local Museum in Social Development: Case Study of Local Museum Established by Temples, Communities and Private Sector in Nakhon Pathom

สุทัศน์ ฟังประเสริฐกุล, ปธาน สุวรรณมงคล, วิพร เกตุแก้ว และ เพ็ญศรี ฉิรินัง

Suthas Fungprasertku, Pathan Suwanmongkol, Viporn Katekao and Pensri Chirinang

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต และรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Master of Public Administration Program and Doctor of Public Administration Program

Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Received: June 11, 2018

Revised: August 22, 2018

Accepted: August 24, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความเป็นมาและบริบทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดย วัด, ชุมชน และเอกชนในนครปฐม (2) เพื่อศึกษาการพัฒนาทางสังคม ซึ่งเป็นที่ตั้งของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในนครปฐม (3) เพื่อศึกษาปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนบทบาทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่มีผลต่อการพัฒนาสังคมซึ่งเป็นที่ตั้งของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม และ (4) เพื่อเสนอแนะรูปแบบบทบาทการพัฒนาในทางสังคมด้วยพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น หน่วยในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ผู้บริหารท้องถิ่น ผู้เกี่ยวข้องกับงานด้านพิพิธภัณฑ์ สมาชิกในชุมชน นักวิชาการและนักท่องเที่ยว จำนวน 26 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร แล้วตีความผลการวิจัยจากข้อค้นพบที่ได้ ผลการวิจัยพบว่า (1) พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นสามารถตอบสนองการท่องเที่ยวและแหล่งเรียนรู้ในหลักสูตรท้องถิ่นศึกษา ทำให้องค์กรเอกชน ชุมชน บ้าน วัด โรงเรียนและหน่วยงานวัฒนธรรมในท้องถิ่น ต่างกระตือรือร้นในการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์อันมีที่มาของสะสม (2) การพัฒนาในทางสังคม ของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นเป็นสถานที่อนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรม เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต และเป็นแหล่งกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น (3) ปัจจัยภายในที่สนับสนุนการพัฒนาในทางสังคม ได้แก่ ทุนทางสังคม การจัดการเชิงกลยุทธ์ ภาวะผู้นำการเรียนรู้ตลอดชีวิต การมีส่วนร่วม ชุมชนที่เข้มแข็ง ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ นโยบายภาครัฐหรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งภาคเอกชน การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม สังคมแห่งการเรียนรู้ เครือข่าย (4) บทบาทของพิพิธภัณฑ์การพัฒนาในทางสังคมประกอบด้วย บทบาทการเป็นแหล่งอนุรักษ์มรดก ทางศิลปะ วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น บทบาทการเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต และบทบาทการเป็นแหล่งกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น

คำสำคัญ: พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น, บทบาทของพิพิธภัณฑ์, รูปแบบบทบาทพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นพัฒนาทางสังคม

Abstract

The purposes of this research were as follows (1) to study the history and context of

local museums on folk wisdom (2) to find ways for the management of local museum on folk wisdom (Case study: Ban Phantarak Folk museum) (3) to introduce the format guidelines for the management of local museum towards sustainability and self-sufficiency (4) to give priority to the study of local museum on folk wisdom (Case Study: Ban Bhandrarak Folk museum, Lam Phaya sub-district, Bang Len district, Nakhon Pathom province). The unit used for analysis was the individual level which is comprised of local administrators, those related to the museums, community members and academics, for a total of 15 persons. The data collection consisted of the following (1) in-depth interviews (2) participatory observations (3) study and analysis of documents and then interpreting the findings which were obtained. The research results revealed that (1) local museums can respond to local tourism and learning resources, private organization, communities, homes, temples, schools and local cultural agencies. They are enthusiastic about establishing a collection of museums. (2) The social development of local museums is a place of cultural heritage conservation and a source of life-long learning. It is a source of income distribution to the local community. (3) Internal factors that support social development include social capital, strategic management, lifelong learning leadership participation, strong community and external factors include government policies or local government organizations, and private sector initiatives, cultural tourism, learning society, and networks.(4) The role of the museum in social development serves as a source of conservation of artistic heritage, local culture, role as a source of life-long learning and the role of a source of income distribution to the local community.

Keywords: local museum, role of local museum, role of local museum in social development model

บทนำ

ในช่วง 10-15 ปี บทบาทของพิพิธภัณฑ์ในที่ต่างๆ ของโลก ได้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จากบทบาทดั้งเดิมในการเป็นสถานที่ในการเก็บรักษาและการจัดแสดงสิ่งของสะสม โดยในปัจจุบันได้มีการเพิ่มบทบาทที่นำไปสู่ การเป็นส่วนสำคัญที่เป็นสถานที่สนับสนุนการพัฒนาของชุมชน ให้เกิดความเข้มแข็ง และการฟื้นฟู เพื่อการพัฒนาทักษะและความเชื่อมั่นของสมาชิกในชุมชนรวมทั้งผู้คนจากภายนอก ด้วยการเรียนรู้ผ่านสิ่งของที่สะสมที่นำมาจัดแสดงภายในพิพิธภัณฑ์และการให้บริการเพื่อแก้ไขปัญหาทางสังคม เป็นส่วนสนับสนุนฟื้นฟูและการพัฒนาของเศรษฐกิจท้องถิ่น ด้วยการประกอบสร้างพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นให้เป็นพื้นที่สาธารณะและสถาบันทางวัฒนธรรมที่สามารถกระตุ้นผู้คนมาร่วมกันและเป็นแรงบันดาลใจและเพื่อตอบสนองต่อสังคมและและความต้องการ ทางเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่นระดับชาติและระดับโลก อันก่อให้เกิดความเชื่อมโยงในการเรียนรู้ในด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นและมรดกทางวัฒนธรรมของชุมชนซึ่งจะเป็นแห่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้คนทุกสถานะในสังคม โดยบทบาทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่มีการเปลี่ยนแปลงและเกิดขึ้นนั้น มีความสอดคล้องต่อแนวทางของการพัฒนาประเทศที่ได้มีการกำหนดนโยบายสนับสนุนและส่งเสริม การพัฒนาอย่างรอบด้านและสมดุลเพื่อเป็นฐานหลักของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ในทุกระดับและประเภทการศึกษา โดยส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายภูมิปัญญาและการเรียนรู้ประวัติศาสตร์ ศิลปะ วัฒนธรรม เป็นวิถีชีวิตอย่างมีคุณภาพและตลอดชีวิต ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ประชาชน ประชาสังคมและทุกภาคส่วนของสังคมในการบริหารจัดการศึกษาและสนับสนุนส่งเสริมการ

ศึกษา มุ่งหวังจะพัฒนาคุณภาพคนไทยทุกกลุ่มวัยให้มีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา มีจิตสำนึก การอนุรักษ์รักษามรดกทางวัฒนธรรมที่ดีงามและรู้คุณค่าของความเป็นไทย มีโอกาสและเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ที่สามารถเรียนรู้ตลอดชีวิต มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงและเป็นพลังทางสังคมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เชื่อมโยงกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ ที่สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่และท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายสำคัญในการสร้างสถาบันทางสังคมให้มีความเข้มแข็งและมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศเพิ่มขึ้น ตามแนวทางการพัฒนาที่สำคัญ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาทางสังคมที่ไม่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมบนฐานความรู้ด้วยการปรับปรุงแหล่งเรียนรู้ในชุมชนให้เป็นแหล่งเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์และมีชีวิต รวมทั้งส่งเสริมให้มีระบบการจัดการความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น และเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเพื่อให้เกิดการกระจายรายได้ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาตาม “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และให้คนไทยมีความสุขและตอบสนองตอบต่อการบรรลุซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติ

โดยแนวทางดังกล่าวข้างต้น พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ภาครัฐให้ความสำคัญมาโดยตลอดและใช้เป็นเครื่องมือของท้องถิ่นหรือชุมชน ที่สามารถผสมผสานทุนทางสังคมได้แก่ ทุนมนุษย์ ทุนสถาบัน ทุนทางภูมิปัญญาและวัฒนธรรม ประกอบกับทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่หล่อหลอมกันจนก่อให้เกิดเป็นแหล่งเรียนรู้ ที่สามารถนำมาใช้ในการถ่ายทอดประสบการณ์ของท้องถิ่นเสมือนหนึ่งมหาวิทยาลัยเปิด ที่เป็นแหล่งศึกษาภูมิปัญญาชาวบ้านและส่งเสริมการศึกษาตลอดชีพ อย่างที่รัฐไม่ต้องลงทุน (ปริตตา เฉลิมเผ่า กอ อนันตกูล และชีวสิทธิ์ บุณยเกียรติ, 2549, น. 18) และยังเป็นแหล่งที่มีการสร้างจิตสำนึก และความภาคภูมิใจในการรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่น เป็นองค์กรที่สงวนรักษาอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น และการส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเพื่อกระจายรายสู่ท้องถิ่น ตามแนวทางการพัฒนาประเทศไทยในทางสังคมได้อย่างยั่งยืน ซึ่งจากการนำพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นมาเป็นองค์ประกอบของบทบาทในการสร้าง กระบวนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนในด้านสังคม พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงโลกในยุคศตวรรษที่ 21 นั้น ยังคงมีประเด็นที่สำคัญในการนำมาสู่การวิจัยในครั้งนี้ กล่าวคือ พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นทั้งในประเทศไทยและที่อื่นๆในโลก ล้วนเกิดขึ้นจากรากฐานเดียวกันคือ ความรัก ความศรัทธา และความภาคภูมิใจในความเป็นแหล่งศึกษาภูมิปัญญาชาวบ้าน ที่ผู้คนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้ริเริ่มจัดทำ และดำเนินการเอง มีความตั้งใจและมุ่งหวังที่ต้องการนำเสนอเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับชุมชนในด้านต่างๆ โดยมีเป้าหมายคือให้คนไทยในท้องถิ่นได้รู้จักตนเอง และสามารถนำไปใช้เพื่อการพัฒนาคนในท้องถิ่นได้ในทุกระดับ แต่เนื่องจากความเป็นพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่เกิดขึ้นมานั้น ล้วนมาจากหลากหลายของผู้ที่ก่อตั้ง หลากหลายสถานที่ ชุมชน ท้องถิ่น ฯลฯ ดังนั้นบทบาทในการดำเนินงานของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในแต่ละแห่ง จึงมีความแตกต่างและเป็นเอกเทศ ไม่สามารถกำหนดรูปแบบของบทบาทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่แน่นอนและชัดเจน ที่จะนำไปสู่การเป็นแม่บทในในการสร้างบทบาททางปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องต่อแผนยุทธศาสตร์การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้และการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งไม่สามารถสนับสนุนในด้านการสร้างรายได้ในระดับฐานราก ตามแนวทางการพัฒนาประเทศไทยสู่ความสมดุลและยั่งยืนในทางสังคม ตาม แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560—2564) ได้อย่างแท้จริง

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจใน “บทบาทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในการพัฒนาสังคม: กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น เพื่อแสวงหา บทบาทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในการพัฒนาทางสังคม ที่มีความเหมาะสมและสร้างเป็น ต้นแบบของบทบาทพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น ที่สามารถนำไปไปปรับใช้กับพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นได้ในทุกๆ แห่ง ได้อย่างเป็นรูปธรรมและก่อให้เกิดความเข้มแข็งใน (1) การอนุรักษ์รักษามรดกทางวัฒนธรรมท้องถิ่นและ (2) มีพลังเพียงพอในการขับเคลื่อนกระบวนสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างบูรณาการในลักษณะของการศึกษาสอดคล้องทั้งในระบบ นอกระบบ ตามอัธยาศัย รวมทั้ง (3) การก่อให้เกิดการกระจายรายได้ในชุมชนและท้องถิ่น เพื่อการพัฒนาทางสังคมตามเป้าประสงค์ของในทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) และให้ดำรงคงอยู่อย่างยั่งยืนตลอดไป ผู้วิจัยได้เลือกพิพิธภัณฑ์

ท้องถิ่นที่นำมาใช้ศึกษาและวิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น ที่ก่อตั้งโดยวัด ชุมชนและเอกชน เป็นพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ของจังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นพื้นที่ที่พิพิธภัณฑ์หลายแหล่งถือกำเนิดขึ้นจากกระแสการปรับกระบวนทัศน์การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของผู้คนในจังหวัดนครปฐม ด้วยการนำทุนทางวัฒนธรรมชุมชนและประวัติศาสตร์ชุมชน ทุนทางวัฒนธรรมในเรื่องวิถีชุมชนเกษตร ลุ่มน้ำและสิ่งแวดล้อมธรรมชาติอันเป็นภูมิศาสตร์ชุมชนขึ้นมาบริหารจัดการให้เป็นแหล่งวัฒนธรรมที่มีเป้าหมายเพื่อตอบสนองการท่องเที่ยวและแหล่งเรียนรู้ในหลักสูตรท้องถิ่นศึกษา ทำให้องค์กรเอกชน ชุมชน บ้าน วัด โรงเรียนและหน่วยงานวัฒนธรรมในท้องถิ่น ต่างกระตือรือร้นในการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์อันมีที่มาของสะสม การจัดหารวบรวม บริจาค เมืองนครปฐมจึงมีพิพิธภัณฑ์เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากและหลากหลายประเภท โดยการนำพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ของจังหวัดนครปฐมมาสู่การวิจัยในครั้งนี้จะเป็นการศึกษาในด้านบริบทความเป็นมาของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น กลยุทธ์ในการบริหารพัฒนาพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น รวมทั้งปัจจัยภายในภายนอกที่สนับสนุนต่อการพัฒนาการดำเนินงานของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น เพื่อนำมาสู่ การกำหนดรูปแบบของบทบาทการพัฒนาในทางสังคมด้วยพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดย วัด ชุมชน และเอกชน ซึ่งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นดังกล่าวที่นำมาสู่การวิจัยนี้ ได้แก่ (1) พิพิธภัณฑ์ก่อตั้งโดยวัด พิพิธภัณฑ์วิถีชาวนาลุ่มน้ำนครชัยศรี (2) พิพิธภัณฑ์ก่อตั้งโดยชุมชน พิพิธภัณฑ์พื้นบ้านตลาดน้ำวัดลำพญา (3) พิพิธภัณฑ์ก่อตั้งโดยเอกชน พิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาพื้นบ้าน บ้านภัณฑารักษ์ ด้วยพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นดังกล่าว มีคุณลักษณ์ที่สอดคล้องต่อแนวทางทางของการวิจัยกล่าวคือ (1) เป็นตัวแทนในพิพิธภัณฑ์ทั้ง 3 ลักษณะ คือ พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดยวัด ชุมชนและเอกชนที่มุ่งเน้นการรักษามรดกทางวัฒนธรรมของชุมชนและท้องถิ่น (2) พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นทั้ง 3 ได้รับการรับรองจากหน่วยงานภาครัฐที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อก่อประโยชน์ในการเป็นแหล่งของการเรียนรู้ส่งเสริมภูมิปัญญาไทย การค้นคว้าวิจัยเพื่อนำภูมิปัญญาและทุนท้องถิ่นมาประยุกต์และปรับใช้ในวิถีชีวิต อย่างมีประสิทธิภาพ (3) สนับสนุนความคิดริเริ่มของชาวบ้าน ในการจัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง สิ่งแวดล้อมและสังคม การส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะและวัฒนธรรมอันดี และการเรียนรู้ทุกรูปแบบ ที่คนในชุมชนและประชาชนทั่วไป จะเข้าถึงได้อย่างสะดวกและสามารถใช้บริการได้เต็มศักยภาพ (4) มีความสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐที่ได้กำหนดให้พื้นที่ที่มีพิพิธภัณฑ์ตั้งอยู่เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายของภาครัฐในการสร้างความเข้มเข็งในทุกมิติให้กับท้องถิ่น เพื่อขับเคลื่อนประเทศชาติตามยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและสังคม (5) เป็นแหล่งเรียนรู้ตามอัธยาศัยที่เป็นการศึกษาที่ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจศักยภาพ ความพร้อมและโอกาส โดยศึกษาจากบุคคล ประสบการณ์ สังคม สภาพแวดล้อม สื่อหรือแหล่งความรู้อื่นๆ (6) ตั้งอยู่ในพื้นที่ของกระทรวงพาณิชย์ในโครงการนำร่อง ตลาดต้องชม เพื่อเป็นการสร้างอัตลักษณ์ของท้องถิ่นในด้านวัฒนธรรมและการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น พร้อมกับการสร้างชุมชนที่เข้มแข็ง(7) ผลการวิจัยที่ได้รับ นำไปสู่การปฏิบัติของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นทั้ง 3 แหล่ง ได้ในลักษณะของพิพิธภัณฑ์เครือข่าย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเป็นมาและบริบทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดยวัด, ชุมชนและเอกชนในจังหวัดนครปฐม

2. เพื่อศึกษาการพัฒนาทางสังคม ซึ่งเป็นที่ตั้งของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นใน จ. นครปฐม

3. เพื่อศึกษาปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนบทบาทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่มีผลต่อการพัฒนาสังคมซึ่งเป็นที่ตั้งของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นใน จ. นครปฐม

4. เพื่อเสนอแนะรูปแบบบทบาทการพัฒนาในทางสังคม ด้วยพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

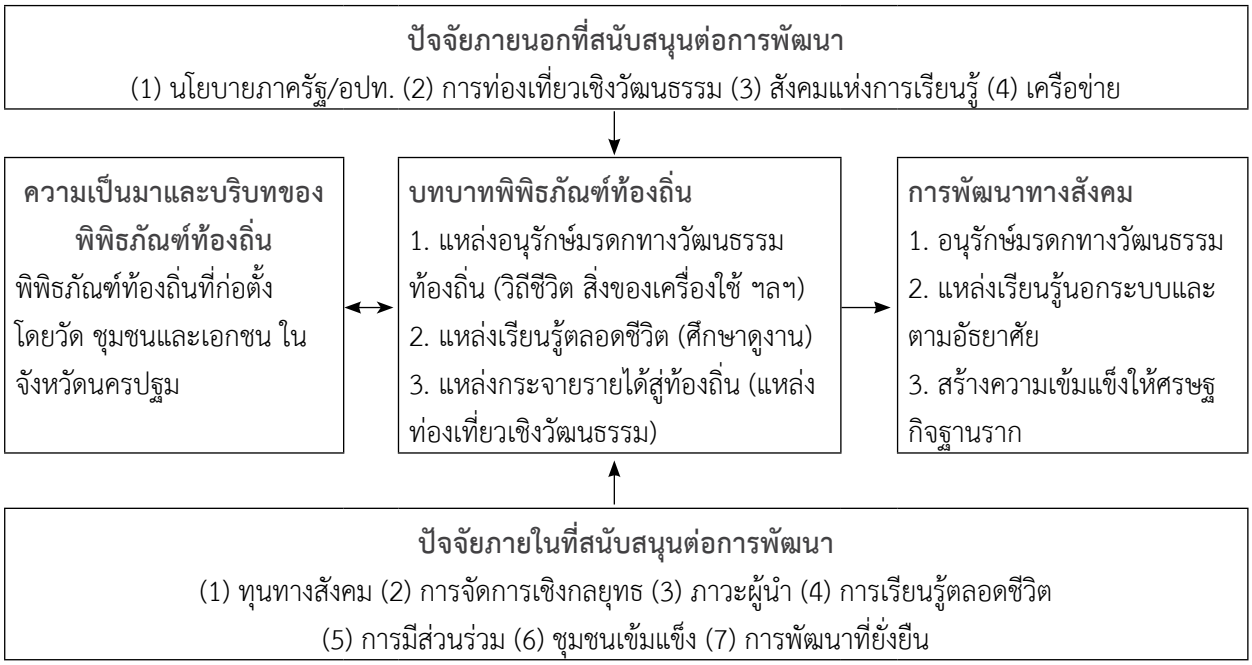
ศิริรัตน์ แอดสกุล (2557, น. 66) ได้ให้ความหมายของบทบาท คือการปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพหรือาจกล่าวได้ว่าบทบาทคือพฤติกรรมที่คาดหวังสำหรับผู้ที่อยู่ในสภาพต่างๆ ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร (role expectation) เป็นบทบาทที่คาดหวังโดยกลุ่มคนหรือสังคมเพื่อทำให้คู่สัมพันธ์มีการกระทำทางสังคมได้ รวมทั้งสามารถคาดการณ์พฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นได้

ดังนั้นจึงกล่าวโดยสรุปได้ว่าบทบาท คือ การกระทำตามสิทธิและหน้าที่ของตนตามสถานภาพที่ปรากฏในสังคม บทบาทจึงทำให้แต่ละคนรู้จักรักษาสิทธิและหน้าที่ของตนเองไว้และมีความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม ทำให้สังคมมีความเป็นระเบียบและดำรงอยู่ในสังคมอย่างสันติสุข

สุวิธิดา จรุงเกียรติกุล (2558, น. 34) ได้สรุปความหมายของสังคมแห่งการเรียนรู้ไว้ว่า เป็นลักษณะของหน่วยงานหรือชุมชนที่ดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องพร้อมๆกัน เกี่ยวกับการอนุรักษ์ บำรุงรักษา ฟื้นฟู ปกป้อง คุ้มครอง พิทักษ์ ส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ สืบสาน พัฒนา เผยแพร่และปลูกจิตสำนึกให้แก่สมาชิกได้เรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยวิธีการผ่านผู้รู้ สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ แหล่งการเรียนรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่นและจากองค์ความรู้ต่างๆ ซึ่งทำให้สมาชิกสามารถสร้างความรู้ สร้างทักษะและมีการจัดการเรียนรู้ที่ดี รวมทั้งสมารถถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งภายในภายนอกกลุ่มสมาชิกตลอดจนสามารถใช้ความรู้เป็นเครื่องมือในการเลือกและตัดสินปัญหาเพื่อพัฒนาการดำเนินชีวิตให้มีความเหมาะสมกับสภาพของหน่วยงานหรือชุมชน ประกอบด้วยบุคคลแห่งการเรียนรู้ แหล่งเรียนรู้ องค์กร และสังคม

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าสังคมแห่งการเรียนรู้ หมายถึงสังคมที่ทุกคนในสังคมมีโอกาสหาความรู้ประสบการณ์ได้ตลอดเวลาและต่อเนื่อง ตามความสนใจของผู้เรียนรู้ ทำให้สมาชิกในสังคมนั้นสามารถสร้างความรู้ สร้างทักษะและมีการจัดการเรียนรู้ที่ดี ที่ก่อให้เกิดศักยภาพในการพัฒนาชุมชน รวมทั้งสามารถถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งภายในภายนอกกลุ่มสมาชิกตลอดจนสามารถใช้ความรู้เป็นเครื่องมือในการเลือกและตัดสินปัญหาเพื่อพัฒนาการดำเนินชีวิตให้มีความเหมาะสมกับสภาพของหน่วยงานหรือชุมชนและดำรงชีพอยู่ในสังคมด้วยความสุข

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายศึกษารูปแบบบทบาทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม ได้แก่ พิพิธภัณฑ์วิถีชาวนาลุ่มน้ำนครชัยศรี พิพิธภัณฑ์พื้นบ้านตลาดน้ำวัดลำพญาและพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาพื้นบ้านบ้านภัณฑารักษ์ ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการวิจัยแบบกรณีศึกษา เนื่องจากมุ่งศึกษา เฉพาะกรณีที่เฉพาะเจาะจง จุดเน้นอยู่ที่สิ่งถูกศึกษาซึ่งมีขอบเขตที่กำหนดได้ชัดเจนสมบูรณ์ในตัว มีเวลาและสถานที่ที่สามารถกำหนด

ได้ โดยใช้วิธีศึกษาจากข้อมูลหลายชนิดหลายแหล่ง ด้วยวิธีการหลายแบบในเรื่องเดียวกัน (ชาย โพธิสิตา, 2554, น. 152-153) พื้นที่ที่ทำการศึกษา คือพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม ได้แก่ พิพิธภัณฑ์วิถีชาวนาลุ่มน้ำนครชัยศรี พิพิธภัณฑ์ พื้นบ้านตลาดน้ำวัดลำพญาและพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาพื้นบ้าน บ้านภัณฑารักษ์ เนื่องจากเป็นพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ได้รับการรับรองการเป็นพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นจากภาครัฐมีบทบาทในการพัฒนาทางสังคมที่สอดคล้องต่อแนวทางการพัฒนาประเทศและสามารถสร้างประโยชน์ต่อชุมชนในลักษณะเป็นแหล่งอนุรักษ์รักษามรดกทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและยังเป็นแหล่งส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่สามารถกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น ที่ตรงตามแผนงานการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาทางสังคมของภาครัฐ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วยกลุ่มบุคคล 6 กลุ่ม ได้แก่ (1) หน่วยระดับบุคคล (2) หน่วยระดับกลุ่ม (3) หน่วยระดับองค์การ (4) หน่วยระดับสถาบัน และ (5) หน่วยระดับพื้นที่ รวมทั้ง (6) หน่วยระดับสังคม รวมทั้งสิ้น 26 คน

จากการเลือกหน่วยในการวิเคราะห์ระดับบุคคลข้างต้น ประชากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม รวมทั้งนักวิชาการที่มีความรู้ความเข้าใจบริบทของพื้นที่เป็นอย่างดีตลอดจนรวมถึงนักท่องเที่ยว โดยในที่นี้ ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (non-probability selection sampling) ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (purposive selection) เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในพื้นที่ที่เป็นกรณีศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เริ่มจากการจัดระเบียบข้อมูล (data organizing) คือทำข้อมูลหลายประเภทซึ่งได้มาจากหลายแหล่งหลายวิธีการ เช่น ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ข้อมูลจากการสังเกต ให้อยู่ในรูปแบบของเอกสารที่เป็นระเบียบและเป็นระบบ สามารถเรียกมาใช้ได้สะดวกและตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือได้ง่าย ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ การตรวจสอบภายในและการตรวจสอบภายนอก (ชาย โพธิสิตา, 2554, น. 370-372) สำหรับการตรวจสอบภายในของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเน้นการนำเสนอคำอธิบาย หรือข้อสรุปจากมุมมองที่หลากหลายของผู้เกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์พื้นบ้าน ซึ่งได้อธิบายทั้งในทัศนะที่เห็นสอดคล้องกัน และแตกต่างกันอย่างครบถ้วนตามข้อเท็จจริงที่ได้จากการศึกษา ขณะเดียวกัน ได้ทำการตรวจสอบภายนอก ด้วยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) กล่าวคือ การใช้กระบวนวิธีที่หลากหลาย (multiple-method approach) ในการตรวจสอบข้อมูล ซึ่งจากหลักการตรวจสอบดังกล่าว ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้เพียงบางหลักการ คือ การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (methodological triangulation) เป็นการใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2557, น. 129-130) โดยข้อสรุปและสิ่งที่ตีความออกมานั้นอาจจะอยู่ในรูปของคำอธิบาย กรอบแนวคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวกับรูปแบบบทบาทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในการพัฒนาทางสังคม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้ระยะเวลา รวม 60 วัน ในลักษณะที่สอดคล้องกับรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ กล่าวคือ

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเน้นข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นหลัก ประกอบด้วย

วิธีที่ 1 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก หรือการสัมภาษณ์แบบมีจุดความสนใจเฉพาะ (focus interview) อันได้แก่ พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นและรูปแบบของบทบาทในการพัฒนาทางสังคมของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม ใช้แนวคำถามเป็นหลักในการสัมภาษณ์เจาะลึก แต่ขณะเดียวกันไม่มองข้ามประเด็นที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการสัมภาษณ์ (ชาย โพธิสิตา, 2554 น. 264) ซึ่งแบบสัมภาษณ์ดังกล่าว ก่อนนำไปใช้จะมีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องและความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

วิธีที่ 2 การสังเกต เป็นการเฝ้าดูสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างเอาใจใส่และกำหนดไว้อย่างมีระเบียบวิธี เพื่อวิเคราะห์หรือ

หาความสำคัญของสิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งอื่น ทำให้รู้พฤติกรรมที่แสดงออกเป็นธรรมชาติ เป็นข้อมูลโดยตรงตามสภาพความเป็นจริง จัดเป็นข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งมีความน่าเชื่อถือมาก

วิธีที่ 3 การศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร หรือการวิจัยเอกสารในครั้งนี้ เป็นการแสวงหาคำตอบ หรือการสร้างองค์ความรู้ด้วยการศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ที่เป็นร่องรอยตามปกติธรรมชาติและเป็นข้อมูลที่สังเกตโดยง่ายหรือเป็นข้อมูลทางสถิติและบันทึกต่างๆ

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แบ่งขั้นตอนออกเป็นดังนี้ (วาโร เพ็งสวัสดิ์, 2551, น. 228-229)

1. วางแผนเก็บข้อมูล เป็นการเตรียมการในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในด้านต่างๆ

2. เตรียมเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลให้เพียงพอ โดยแยกเป็นสัดส่วนตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

3. กำหนดนัดหมายกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการนัดเวลาในการเก็บข้อมูล

4. ทำการเก็บข้อมูลที่วางแผนไว้

5. รวบรวมข้อมูลที่ได้รับคืนมา

6. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลอีกครั้ง แล้วนำไปวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

ผลการวิจัย

บทบาทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในการพัฒนาสังคม กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดยวัด ชุมชน และเอกชนในจังหวัดนครปฐม กรณีศึกษา พิพิธภัณฑ์วิถีชาวนาลุ่มน้ำนครชัยศรี พิพิธภัณฑ์พื้นบ้านตลาดน้ำวัดลำพญาและพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาพื้นบ้าน บ้านภัณฑารักษ์ นั้นเป็นการนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นโดยตรงประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการสังเกตในภาคสนาม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาทำการวิเคราะห์ นำเสนอผลการวิจัยโดยเรียบเรียงไปตามลำดับและตามประเด็นที่ได้กำหนด ในกรอบแนวคิด ในการวิจัยที่เป็นการเชื่อมโยงกับคำถามของการวิจัยครั้งนี้ในประเด็นของ

1. ความเป็นมาและบริบทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดย วัด ชุมชนและเอกชน ในจังหวัดนครปฐม ที่เกิดจากแนวคิดที่เรียกรวมๆ ว่าพิพิธภัณฑวิทยากระแสใหม่ในโลก ที่ล้วนเกิดขึ้นจาก ความรัก ความศรัทธา และความภาคภูมิใจในความเป็นแหล่งศึกษาภูมิปัญญาชาวบ้าน วัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ชุมชน ที่เป็นเรื่องวิถีชุมชนเกษตรลุ่มน้ำและสิ่งแวดล้อมธรรมชาติอันเป็นภูมิศาสตร์ชุมชนขึ้นมาบริหารจัดการให้เป็นแหล่งวัฒนธรรมที่มีเป้าหมายที่จะอนุรักษ์ รักษาสิ่งที่บรรพบุรุษสืบทอดพัฒนา ที่เป็นเอกลักษณ์ของชนรุ่นก่อนที่สะท้อนให้เห็นถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ในท้องถิ่นและเป็นมรดกทางวัฒนธรรม ซึ่งสามารถนำเสนอการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดีและยังสามารถตอบสนองการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ทำให้องค์กรเอกชน ชุมชน บ้าน วัด โรงเรียนและหน่วยงานวัฒนธรรมในท้องถิ่น ต่างกระตือรือร้นในการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์อันมีที่มาของสะสม การจัดหารวบรวม บริจาค โดยเริ่มมีกระแสตั้งแต่ทศวรรษ 2520 เมืองนครปฐม จึงมีพิพิธภัณฑ์เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากและหลากหลายประเภท

2. การพัฒนาในทางสังคม ของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดยวัด, ชุมชนและเอกชน ในจังหวัดนครปฐม การพัฒนาในทางสังคมของพิพิธภัณฑ์ทั้ง 3 แหล่ง ล้วนมีความสอดคล้องต่อการพัฒนาสังคมตามแนวทางของการพัฒนาประเทศไทยโดยการพัฒนาทางสังคมนี้ จะมีลักษณะที่สำคัญด้วยกัน 3 แนวทาง คือ แนวทางที่ 1. เป็นสถานที่อนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมท้องถิ่น รวมทั้งการเก็บสะสมภูมิปัญญาความรู้ที่บรรพชนได้สร้างสม ที่มีอยู่หรือเคยมีอยู่ในชุมชนหรือท้องถิ่นนั้นๆ โดยคนในท้องถิ่นเป็นผู้จัดสร้างไว้ให้คนรุ่นหลังได้ได้รู้จักตนเอง แนวทางที่ 2 เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยการเป็นจัดสร้างเป็นคลังแห่งความรู้หรือแหล่งเรียนรู้แก่คนในท้องถิ่นและบุคคลทั่วไปทุกเพศทุกวัย แนวทางที่ 3 แหล่งกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น มาใช้ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบทางเลือก และเป็นการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น สร้างรายได้ให้กับประเทศ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นหรือชุมชน และมีหน่วยงานของรัฐ สถาบันการศึกษา และองค์กรชุมชน ส่งเสริมและสนับสนุน

3. ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่สนับสนุน

การพัฒนาในทางสังคม ของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดย วัด, ชุมชนและเอกชน ในจังหวัดนครปฐมโดย (1)) ปัจจัยภายใน ได้แก่ ทุนทางสังคม การจัดการเชิงกลยุทธ ภาวะผู้นำการเรียนรู้ตลอดชีวิต การมีส่วนร่วม ชุมชนที่เข้มแข็ง (2) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ นโยบายภาครัฐหรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งภาคเอกชน การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม สังคมแห่งการเรียนรู้ เครือข่าย

4. บทบาทการพัฒนาในทางสังคม ด้วยพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดย วัด, ชุมชนและเอกชน ควรเป็นเช่นไร มิติที่ 1 บทบาทการเป็นแหล่งอนุรักษ์มรดก ทางศิลปะวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น มิติที่ 2 บทบาทการเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต มิติที่ 3 บทบาทการเป็นแหล่งกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยบทบาทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในการพัฒนาสังคมนั้น สามารถสรุปและอภิปรายผลการศึกษาวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นมาและบริบทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดย วัด ชุมชนและเอกชน ในจังหวัดนครปฐม เกิดขึ้นจากรากฐานเดียวกันคือ ความรัก ความศรัทธา และความภาคภูมิใจในความเป็นแหล่งศึกษาภูมิปัญญาชาวบ้าน ด้วยการนำทุนทางวัฒนธรรมชุมชนและประวัติศาสตร์ชุมชน รวมทั้งยังนำทุนทางวัฒนธรรมในเรื่องวิถีชุมชนเกษตร ลุ่มน้ำและสิ่งแวดล้อมธรรมชาติอันเป็นภูมิศาสตร์ชุมชนขึ้นมาบริหารจัดการให้เป็นแหล่งวัฒนธรรมที่มีเป้าหมายที่จะอนุรักษ์ รักษาสิ่งที่บรรพบุรุษสืบทอดพัฒนา รวมถึงการสั่งสมภูมิปัญญาของชนรุ่นก่อนที่สะท้อนให้เห็นถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ในท้องถิ่น ที่มีเอกลักษณ์ของความเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ถือเป็นมรดกทางวัฒนธรรม ซึ่งได้รับผลกระทบจากความเจริญของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม จนเป็นเหตุให้เกิดความสูญเสียหากมิได้รับการอนุรักษ์รักษาให้คงอยู่และให้มีการสืบทอด พิพิธภัณฑ์พื้นบ้านจึงเป็นวิถีทางของทางเลือกทางหนึ่งของการอนุรักษ์รักษาภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ถือเป็นมรดกทางวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่น ที่สามารถนำเสนอและเรียนรู้ได้เป็นอย่างดีและตอบสนองการท่องเที่ยวและแหล่งเรียนรู้ในหลักสูตรท้องถิ่นศึกษา ทำให้องค์กรเอกชน ชุมชน บ้าน วัด โรงเรียน และหน่วยงานวัฒนธรรมในท้องถิ่น ต่างกระตือรือร้นในการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์อันมีที่มาของสะสม การจัดหารวบรวมบริจาค จึงมีพิพิธภัณฑ์เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากและหลากหลายประเภทในจังหวัดนครปฐม

2. การพัฒนาในทางสังคม ของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดย วัด,ชุมชนและเอกชน ในจังหวัดนครปฐม จากการศึกษาภาคสนามเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดย วัด ชุมชนและเอกชน ในจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วยพิพิธภัณฑ์ก่อตั้งโดยวัด: พิพิธภัณฑ์วิถีชาวนาลุ่มน้ำนครชัยศรี พิพิธภัณฑ์พื้นบ้านตลาดน้ำวัดลำพญา และพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาพื้นบ้าน บ้านภัณฑารักษ์ พบว่าแนวทางพัฒนาในทางสังคมของพิพิธภัณฑ์ทั้ง 3 แหล่ง ล้วนมีความสอดคล้องต่อการพัฒนาสังคมตามแนวทางของการพัฒนาประเทศไทย ตามข้อกำหนดของกฎหมาย, พระราชบัญญัติแผนพัฒนาการศึกษาท้องถิ่นนั้น ที่มีการกำหนดนโยบายสนับสนุนและส่งเสริม เช่นเดียวกัน การพัฒนาอย่างรอบด้านและสมดุลเพื่อเป็นฐานหลักของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ในทุกระดับและประเภทการศึกษา เพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้ประชาชนทุกคน ทั้งการศึกษาในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย โดยส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายภูมิปัญญาและการเรียนรู้ประวัติศาสตร์ศิลปะ วัฒนธรรม เป็นวิถีชีวิตอย่างมีคุณภาพและตลอดชีวิต ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ประชาชน ประชาสังคมและทุกภาคส่วนของสังคมในการบริหารจัดการศึกษาและสนับสนุนส่งเสริมการศึกษา รวมทั้งการระดมทรัพยากรจากแหล่งต่างๆ และการลงทุนสำหรับการศึกษา เพื่อให้การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งหวังจะพัฒนาคุณภาพคนไทยทุกกลุ่มวัยในการอนุรักษ์รักษามรดกทางวัฒนธรรมที่ดีงามและรู้คุณค่าของความเป็นไทย มีโอกาสและเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ที่สามารถเรียนรู้ตลอดชีวิต มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงและเป็นชุมชนที่เข้มแข็งที่เป็นพลังทางสังคมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เชื่อมโยงกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ ที่สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่และท้องถิ่น โดยการพัฒนาทางสังคมนี้ จะมีลักษณะที่สำคัญด้วยกัน 3 แนวทาง คือ

แนวทางที่ 1 เป็นสถานที่อนุรักษ์มรดกทาง

วัฒนธรรมท้องถิ่นที่มีจุดเริ่มต้นด้วยการสร้างสถานที่ในการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมท้องถิ่นแหล่งหรือสถานที่รวบรวมและจัดแสดงหลักฐานทางโบราณคดี วัตถุโบราณ สิ่งของเครื่องใช้ วัตถุทางวัฒนธรรม รวมทั้งการเก็บสะสมภูมิปัญญาความรู้ที่บรรพชนได้สร้างสม ที่มีอยู่หรือเคยมีอยู่ในชุมชนหรือท้องถิ่นนั้นๆ โดยคนในท้องถิ่นเป็นผู้จัดสร้างไว้ให้คนรุ่นหลังได้รับรู้เป้าหมายคือให้คนไทยในท้องถิ่นได้รู้จักตนเอง

แนวทางที่ 2 เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยการเป็นจัดสร้างเป็นคลังแห่งความรู้หรือแหล่งเรียนรู้ ที่แสดงเรื่องราว วิถีชีวิต ภูมิปัญญา และประวัติท้องถิ่น ที่สามารถให้ความรู้แก่คนในท้องถิ่นและบุคคลทั่วไปทุกเพศทุกวัย รวมถึงยังเป็นกลไกที่ช่วยสนับสนุนการรวมตัวของคน ในชุมชนเพื่อร่วมกันกระตุ้นให้เกิดกระบวนการคิด ร่วมกันดำเนินกิจการของท้องถิ่นเพื่อคนในท้องถิ่นนั้นๆ เอง

แนวทางที่ 3 แหล่งกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นเป็นด้วยการนำวัฒนธรรมที่เป็นต้นทุนที่มีอยู่หลากหลายในแต่ละท้องถิ่นซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีค่ามาใช้การส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบทางเลือก เป็นการเพิ่มพูนความรู้และเปิดโลกทัศน์ใหม่ ช่วยอนุรักษ์วัฒนธรรมของชาติ และเป็นการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น สร้างรายได้ให้กับประเทศ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นหรือชุมชน และมีหน่วยงานของรัฐ สถาบันการศึกษา และองค์กรชุมชน ส่งเสริมและสนับสนุน

3. ปัจจัยที่ภายในและปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนการพัฒนาในทางสังคม ของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดยวัด, ชุมชนและเอกชน ในจังหวัดนครปฐม

3.1 ปัจจัยภายในที่สนับสนุนการพัฒนาในทางสังคม ของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดยวัด ชุมชน และเอกชน ในจังหวัดนครปฐมนั้นประกอบด้วย (1) ทุนทางสังคมคือทุนดั้งเดิมที่มีอยู่ในท้องถิ่น ในชุมชน หรือในสังคมที่ผู้ตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นพิพิธภัณฑ์วิถีชาวนาลุ่มน้ำนครชัยศรีได้นำวิถีชีวิตชาวนาที่เป็นทุนทางสังคมของท้องถิ่นมาเป็นแนวทางของการจัดทำพิพิธภัณฑ์ สำหรับพิพิธภัณฑ์พื้นบ้านตลาดน้ำ วัดลำพญาได้นำเสนอเรื่องราวของทุนทางสังคมของท้องถิ่นคือ เครื่องมือเครื่องใช้ของบรรพบุรุษ ในอดีตที่เป็นชาวจีนอพยพและชาวมอญ และพิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาพื้นบ้าน บ้านภัณฑารักษ์ ได้จัดแสดงสิ่งของสะสมร่วมสมัยพื้นบ้าน โดยทั้ง 3 พิพิธภัณฑ์ ได้นำทุนสังคมมาประกอบสร้างเพื่อสร้างพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นเป็นการรวบรวมที่ก่อให้เกิดศักยภาพ และสมรรถนะ ช่วยให้ชุมชนคงสภาพของชุมชนต่อไป มีความเป็นปึกแผ่น ก่อให้เกิดพลังเพื่อใช้ขับเคลื่อนชุมชนให้เข้มแข็งขึ้นได้ (2) การจัดการเชิงกลยุทธซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการนำมาใช้ขับเคลื่อนกรอบแนวคิดและแนวทางการดำเนินงานของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นไปสู่เป้าหมาย โดยการกำหนดแผนงานและวิธีการ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและมีตัวแบบที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งมีการประเมินผลเพื่อเป็นการชี้วัดผลดำเนินงานมานำมาปรับปรุงและพัฒนาในแต่ละพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น (3) ภาวะผู้นำของความเป็นพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นนั้นการสร้างอิทธิพลต่อบุคคลอื่น ๆ เพื่อก่อให้เกิดกิจกรรมและความสัมพันธ์อันนำมาซึ่งการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ร่วมกัน (4) การเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นการสร้างพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นให้เป็นแหล่งเรียนรู้ทุกรูปแบบที่เกิดขึ้นทุกช่วงของชีวิต เป็นการพัฒนาคนให้มีศักยภาพที่สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่จะมีขึ้นในอนาคต จากทุกแหล่งความรู้ในชุมชนและสังคม โดยไม่มีการจำกัดเวลาและสถานที่ (5) การมีส่วนร่วมเป็นส่วนสำคัญของการดำเนินงานพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นเพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคคล กลุ่มและองค์กรในชุมชนให้มีประสิทธิภาพมีความเข้มแข็ง ซึ่งทำให้ชุมชนมีพลังต่อรองกับกลุ่มผลประโยชน์อื่นๆ และเป็นที่ยอมรับของภาคราชการและภาคประชาชน (6) ชุมชนที่เข้มแข็ง ซึ่งเป็นแนวทางในกระบวนการพัฒนาคน กลุ่มคนในชุมชนให้มีศักยภาพพอเพียงและร่วมมือกันปรับปรุงคุณภาพชีวิตและมีความสามารถในการจัดการกับสภาพปัญหาและเรื่องราวต่างๆ ได้ด้วยตัวเองและต่อเนื่องด้วยการพลังชุมชนและทุนทางสังคม (7) การพัฒนาที่ยั่งยืนเพื่อให้เกิดการการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันของประชาชนและสังคมโดยไม่กระทบหรือละเมิดความสามารถในการพัฒนาหรือความต้องการของคนหรือสังคม ที่สามารถเชื่อมโยงและสัมพันธ์กัน ในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

3.2 ปัจจัยภายนอกที่สนับสนุนการพัฒนาในทางสังคม ของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดยวัด ชุมชน และเอกชน ในจังหวัดนครปฐมนั้นประกอบด้วย (1) นโยบาย

ภาครัฐหรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสังคมไทยรวมทั้งภาคเอกชน ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะสนับสนุนและส่งเสริมในการดำเนินงานของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นเพื่อเป็นการสร้างให้สังคมไทยเข้าสู่สังคมแห่งการเรียนรู้และสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต การอนุรักษ์รักษาวัฒนธรรมท้องถิ่นและการสร้างรายได้ให้กับท้องถิ่น ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม (2) การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกับพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่จะต้องเป็นการดำเนินการแบบมีส่วนร่วม และ ได้รับร่วมมือกันจากหลายภาคส่วนไม่ว่าภาครัฐ ภาคเอกชน และท้องถิ่น โดยที่ผู้เยี่ยมชมสามารถศึกษาเรียนรู้และจับต้องได้ รวมทั้งได้รับความเพลิดเพลินจากการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ได้ทุกเพศทุกวัย (3) สังคมแห่งการเรียนรู้เป็นการสร้างการเรียนรู้สังคมที่ทุกคนในสังคมมีโอกาสหาความรู้ประสบการณ์ได้ตลอดเวลาและต่อเนื่อง ตามความสนใจของผู้เรียนรู้ รวมทั้งสามารถถ่ายทอดความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งภายในภายนอกกลุ่มสมาชิกตลอดจนสามารถใช้ความรู้เป็นเครื่องมือในการเลือกและตัดสินปัญหาเพื่อพัฒนาการดำเนินชีวิตให้มีความเหมาะสมกับสภาพของหน่วยงานหรือชุมชนและดำรงชีพอยู่ในสังคมด้วยความสุข (4) เครือข่ายซึ่งนำมาสร้างมิตรโดยเชื่อมโยงประสานระหว่างบุคคล กลุ่มหรือชุมชนเพื่อสร้างอำนาจต่อรอง ที่ส่งผลทำให้การทำงานมีพลัง มีความเข้มแข็ง ดำรงอยู่ต่อไปและมีความร่วมมือทำให้เกิดผลการพัฒนาเร็วและ สมบูรณ์ขึ้น

4. บทบาทการพัฒนาในทางสังคม ด้วยพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดยวัด ชุมชน และเอกชน ควรเป็นเช่นไร

มิติที่ 1 บทบาทการเป็นแหล่งอนุรักษ์มรดก ทางศิลปะ วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น โดยพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นนั้นจะมีจุดเริ่มต้นจากความต้องการของคนในชุมชนที่จะอนุรักษ์ รักษาสิ่งที่บรรพบุรุษสืบทอดพัฒนา เพื่อการดำรงชีวิตที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมถึงการสั่งสมภูมิปัญญาของชนรุ่นก่อนที่สะท้อนให้เห็นถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมรอบข้างได้เห็นถึงความสามารถของภูมิปัญญา ในการประยุกต์ใช้ทรัพยากร ธรรมชาติรอบกายมาประกอบรวบรวมเป็นเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ได้เห็นถึงความเฉลียวฉลาดของการสอนลูกหลานในรูปแบบของความเชื่อและประเพณี การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่หลงเหลือจากอดีต มีเอกลักษณ์ของความเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ถือเป็นมรดกทางวัฒนธรรม ซึ่งได้รับผลกระทบจากความเจริญของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม จนเป็นเหตุให้เกิดความสูญเสียหากมิได้รับการอนุรักษ์ รักษาให้คงอยู่และให้มีการสืบทอด พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น ที่สามารถนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในพิพิธภัณฑ์ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้มีคุณภาพ เพื่อส่วนรวมของคนทั้งในเชิงสถาบัน ระบบ โครงสร้างของสังคมของประเทศให้เป็นชุมชนที่เข้มแข็งและมีพลังเพียงพอ ในการขับเคลื่อนกระบวนการ การสงวนอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น

มิติที่ 2 บทบาทการเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยการประกอบสร้างเป็นคลังความรู้หรือแหล่งเรียนรู้ ที่แสดงเรื่องราว วิถีชีวิต ภูมิปัญญา และประวัติท้องถิ่น ที่สามารถให้ความรู้แก่คนในท้องถิ่นและบุคคลทั่วไปทุกเพศทุกวัย รวมถึงยังเป็นกลไกที่ช่วยสนับสนุนการรวมตัวของคนในชุมชนเพื่อร่วมกันกระตุ้นให้เกิดกระบวนการคิด ร่วมกันดำเนินกิจการของท้องถิ่นเพื่อคนในท้องถิ่นนั้นๆ เอง ด้วยการสร้างความมีส่วนร่วมและการอนุรักษ์วัฒนธรรมที่ทีอยู่หลากหลายในแต่ละท้องถิ่น โดยให้หน่วยงานของรัฐ สถาบันการศึกษา และองค์กรชุมชน สนับสนุนความคิดริเริ่มของชาวบ้าน ในการจัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง สิ่งแวดล้อมและสังคม การส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะและวัฒนธรรมอันดี และการเรียนรู้ทุกรูปแบบทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาสัย ที่คนในชุมชนและประชาชนทั่วไป จะเข้าถึงได้อย่างสะดวกและสามารถใช้บริการได้เต็มศักยภาพ เพื่อการพัฒนาประเทศไปสู่ความสมดุลและยั่งยืนในทางสังคม

มิติที่ 3 บทบาทการเป็นแหล่งกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น ในฐานของการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมด้วยการนำวัฒนธรรมที่เป็นต้นทุนที่มีอยู่หลากหลายในแต่ละท้องถิ่นซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีค่ามาใช้ส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบทางเลือก ในรูปแบบของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นเป็นการสร้างความเข้าอันดีระหว่างคนต่างวัฒนธรรมนั้นเองและเป็นการเผยแพร่เอกลักษณ์ สภาพสังคม วัฒนธรรมวิถีคนในท้องถิ่นให้เป็นที่รู้จักกว้างขวางยิ่งขึ้นทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เป็นการเพิ่มพูนความรู้และเปิดโลกทัศน์ใหม่ ช่วยอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของชาติ ช่วยกระตุ้นให้เกิดความสามัคคี และ

เป็นการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น สร้างรายได้ให้กับประเทศ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นหรือชุมชน และมีหน่วยงานของรัฐ สถาบันการศึกษา และองค์กรชุมชน ส่งเสริมและสนับสนุนในการจัดการท่องเที่ยวบนพื้นฐานของความรู้และความรับผิดชอบต่อระบบนิเวศ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วนที่สำคัญ ได้แก่

1. ข้อเสนอเชิงปฏิบัติ

1.1 ผู้ก่อตั้งขาดความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ในงานพิพิธภัณฑ์ ทำให้ขาดการวางแผนการดำเนินงานในระยะยาวที่ชัดเจน พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นหลายแห่งเกิดขึ้นโดยคณะกรรมการ ที่มีเพียงงบประมาณในการก่อสร้างอาคารและจัดแสดงนิทรรศการ แต่เมื่อเปิดให้บริการแล้ว ไม่มีหน่วยงานดูแลอย่างจริงจัง ไม่ได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานที่เพียงพอและต่อเนื่อง และไม่มีการพัฒนาการใช้ประโยชน์จากพิพิธภัณฑ์ให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ลงไป

1.2 พิพิธภัณฑ์ ท้องถิ่นส่วนใหญ่ ขาดบุคลากรที่จะทำหน้าที่ ที่จำเป็นตามลักษณะงานพิพิธภัณฑ์ เช่น นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ด้านกิจกรรมการเรียนรู้ เป็นต้น ทำให้พิพิธภัณฑ์ขาดการพัฒนาให้น่าสนใจ และขาดพลังที่จะขับเคลื่อนให้งานพิพิธภัณฑ์เป็นแหล่งการเรียนรู้ หรือ แหล่งท่องเที่ยวของท้องถิ่น

1.3 การกำหนดวัตถุประสงค์หลักในการก่อตั้งพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่มุ่งสร้างรายได้เข้าสู่พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นมากกว่าการสร้างประโยชน์ให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนส่วนรวมก่อให้เกิดการไม่ได้รับความร่วมมือจากสมาชิกในชุมชน

1.4 พิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นส่วนใหญ่ ทำหน้าที่เพียงแค่การเก็บรักษาวัตถุของท้องถิ่นในลักษณะเป็นตู้เก็บของ การศึกษาค้นคว้าความรู้จากวัตถุเพื่อสื่อสารเรื่องราวของท้องถิ่นยังมีน้อยมาก

2. ข้อเสนอเชิงนโยบาย

2.1 ภาครัฐและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรสนับสนุนโดยจัดสรรงบประมาณสำหรับพิพิธภัณฑ์อย่างจริงจังและทั่วถึง

2.2 ภาครัฐควรสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการสร้างบทบาทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในการพัฒนาทางสังคมให้เกิดขึ้นอย่างแพร่หลาย รวมทั้งผู้ปฏิบัติการทางพิพิธภัณฑ์สามารถนำองค์ความรู้ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

2.3 ภาครัฐควรกำหนดนโยบายในการประกันความเสี่ยงในเรื่องอาคารสถานที่หรือสิ่งของที่จัดเก็บในพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นนั้น ๆ ด้วยการรับประกันความเสี่ยงจากอัคคีภัยหรือภัยธรรมชาติ

2.4 ภาครัฐควรจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นโดยตรงเพื่อจัดสร้างบุคคลากรด้านพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นเฉพาะซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นได้อย่างเป็นรูปธรรมรวมทั้งเป็นศูนย์รวมเครือข่ายของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น

2.5 ภาครัฐควรสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นทุกท้องถิ่นจัดสร้างพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นของตนเองเพื่ออนุรักษ์รักษาวัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อตนเองโดยคนของท้องถิ่น

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 การออกแบบการวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากมุ่งหวังที่จะศึกษากรณีที่มีการเจาะจง เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ความเข้าใจในเชิงลึกอย่างเป็นองค์รวม ในอีกด้านหนึ่ง การศึกษาในลักษณะดังกล่าวส่งผลให้ขาดความครอบคลุม ดังนั้น จึงควรศึกษาวิจัย โดยใช้เชิงคุณภาพผสมผสานกับเชิงปริมาณ เพื่อความแม่นยำตามหลักวิทยาศาสตร์ เป็นข้อมูลทางสถิติที่ชัดเจน

3.2 วัตถุประสงค์การวิจัย มุ่งศึกษาความเป็นมา บริบทของพื้นที่ และการนำเสนอบทบาทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในการพัฒนาทางสังคม ที่เป็นแนวทางสำหรับการสร้างบทบาทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นของประเทศไทยเป็นสำคัญ ซึ่งมีประเด็นอื่นๆ ที่น่าสนใจอีกหลายประเด็นที่ไม่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รูปแบบเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ รัฐประศาสนศาสตร์แนวสมัยใหม่ เป็นต้น

3.3 การเลือกมิติในการวิจัย ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับการที่มิติดังกล่าว สามารถเชื่อมโยงกับบทบาท

ของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาทางสังคม แต่ยังคงมีอีกหลากหลายมิติที่มีความน่าสนใจในการศึกษาค้นคว้า ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการเลือกเรื่องที่มีอยู่นอกเหนือจากที่งานวิจัยชิ้นนี้ เพื่อให้เกิดข้อค้นพบในมุมมองที่แตกต่าง

3.4 ผู้วิจัยเสนอว่า ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบ (comparative study) ระหว่างบทบาทของพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นในการพัฒนาทางสังคมในพื้นที่อื่นๆ เพื่อให้เห็นวิวัฒนาการ ความแตกต่าง ข้อดี ข้อเสีย ผลกระทบ และนำไปสู่ปรับปรุงและข้อเสนอเพื่อการพัฒนาต่อไป

References

Adsakul, S. (2014). *Introduction to sociology* (3rd ed.). Bangkok: V Print. (in Thai)

Chalermpao, P., Anantakool, K., & Boonyakiat, C. (2006). *Experience from local museum to publicity.* Bangkok: Princess Maha Chakri Sirindhorn Anthropology Centre. (in Thai)

Chantavanich, S. (2014). *Qualitative research methodology* (22nd ed.). Bangkok: Dan Sutha. (in Thai)

Charungkaittikul, S. (2015). *Philosophies and concepts of learning society*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Pengsawat, W. (2008). *Research methodology*. Bangkok: Suwiriyasan. (in Thai)

Podhisita, C. (2011). *Science and art of quality research*. Bangkok: Amarin. (in Thai)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐ ในเขตปริมณฑล
Factors Influencing Retention of Registered Nurses of Government Hospitals in Metropolitan Area

ไกรสอน สุปัตติ และ ชญานิกา ศรีวิชัย
Kraison Supatti and Chayanika Srivichai
หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Master of Nursing Science Program, Eastern Asia University
Received: January 24, 2018
Revised: November 22, 2018
Accepted: November 26, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ แรงจูงใจ กับการคงอยู่ในงาน และปัจจัยทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐในเขตปริมณฑล กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐระดับตติยภูมิในเขตปริมณฑล มีประสบการณ์ในการทำงาน ไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน384 คน โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เก็บข้อมูลในช่วง เดือนมิถุนายน – เดือนกรกฎาคม 2560 โดยใช้ชุดแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ แรงจูงใจ และการคงอยู่ในงาน ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .99, .99 และ .96 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และสถิติถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน ผลวิจัยพบว่าบรรยากาศองค์การโดยรวม มีค่าเฉลี่ย = 3.73 (SD = .52) แรงจูงใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ย = 3.64 (SD = .52) และการคงอยู่ในงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ย = 3.18 (SD = .93) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ แรงจูงใจ กับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า บรรยากาศองค์การ แรงจูงใจ กับการคงอยู่ในงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .37, .44, p < .01$) การวิเคราะห์หาปัจจัยทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐในเขตปริมณฑล พบว่า แรงจูงใจสามารถทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐในเขตปริมณฑลได้ ร้อยละ 19.5

คำสำคัญ: บรรยากาศองค์การ, แรงจูงใจ, การคงอยู่ในงาน

Abstract

This survey research aimed to (1) study relationships between organizational environment, motivation and job retention (2) find factors predicting job retention for professional nurses at state hospitals in metropolitan areas. The sample was composed of 384 professional nurses with at least 1-year experience in the field. Data were collected by using a set of questionnaires on organizational environment, motivation questionnaires and job retention questionnaires. The reliability was .99, .99 and .96, respectively. Research data were analyzed by using frequency, percentage, mean and

standard deviation by statistical package (α=.05), Pearson's product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis. The research found the organizational environment, motivation and job retention were at a moderate relationship (r = .37, .44, p <.01). When predictors of organizational climate and motivation were found, the motivational aspect predicted job retention at 19.5 percentage.

Keywords: organizational climate, motivation, job retention

บทนำ

โรงพยาบาลรัฐในเขตปริมณฑล เป็นองค์การขนาดใหญ่ที่มีบุคลากรจำนวนมาก ซึ่งมาจากต่างสาขาวิชาชีพที่มาทำงานร่วมกัน มีนโยบาย และกฎระเบียบสำหรับยึดถือและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้บรรยากาศองค์การ และแรงจูงใจถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้บุคลากรทุกคนในองค์การมีความพึงพอใจในงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้และความ สามารถ มีความรักและความผูกพันในองค์การ ตามแนวคิดของ Kelly (1980, p. 486) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ (1) โครงสร้าง (2) ความเป็นอิสระ (3) รางวัลตอบแทน (4) ความอบอุ่นและการสนับสนุน (5) การยอมรับความขัด แย้ง และ (6) การเปลี่ยนแปลงในองค์การ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่อาจส่งผลต่อการคงอยู่ ในงานของบุคลากรคือ แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งตามแนวคิดของ Herzberg (1959, p. 71-79) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานที่ทำ และความไม่พอใจในงานที่ทำ ไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน Herzberg ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่มีชื่อเสียงคือ ทฤษฎีสองปัจจัย ที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัย 2 ปัจจัย ที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของบุคคลในการทำงานคือ ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) และ ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) โดยปัจจัยจูงใจ ถือเป็นปัจจัยที่เกี่ยวพันกันโดยตรงกับการปฏิบัติงานโดยถูกใช้สำหรับการสร้างแรงจูงใจให้มีมากขึ้น ซึ่งถ้าปัจจัยจูงใจมีมากเท่าใด ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานก็จะมีมากขึ้น สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยว ข้องกับตัวงาน และความสำเร็จในงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (4) ด้านความรับผิดชอบ และ (5) ด้านความก้าว หน้าในตำแหน่งหน้าที่ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ถือเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ถ้าหากไม่มีสิ่งเหล่านี้ จึงเป็นแต่เพียงปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจคงสภาพเดิมเท่านั้น และถือเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน (2) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (3) ด้านความ สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (4) ด้านสภาพการทำงาน และ (5) ด้านความมั่นคงในงาน โดยสรุปแรงจูงใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถและทำให้เกิดความต้องการคงอยู่ในงานของบุคลากรในแต่ละองค์การได้

ปัญหาการขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพ เป็นปัญหาสำคัญของระบบการบริการสุขภาพในประเทศไทย เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพถือเป็นกำลังหลักในระบบบริการสุขภาพ มีบทบาทในการให้การบริการพยาบาลแก่ประชาชน (นันท์นภัส รักษาสุข, 2556, น. 1) โดยปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ประเทศชาติ และมีแนวโน้มเพิ่มสูง ขึ้นทำให้ภาครัฐต้องสิ้นเปลืองงบประมาณในการผลิตบุคลากรเพื่อทดแทน ในขณะที่มีข้อจำกัดในการจ้างงานจึงไม่สามารถรักษากำลังคนที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ

ไว้ในระบบบริการสุขภาพได้ (วิจิตร ศรีสุพรรณ และ กฤษฎา แสวงดี, 2555, น. 6) นอกจากนี้ จากการ ศึกษาของ กฤษดา แสวงดี (2551, น. 40-46) มีการวิเคราะห์ถึงสถานการณ์การใช้และการกระจายกำลัง คนของพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2551 พบว่ามีพยาบาลวิชาชีพเพียง ร้อยละ 79.46 ที่ยัง ทำงานบริการพยาบาล และมีพยาบาลวิชาชีพลาออกจากราชการระหว่างปี พ.ศ. 2544 – 2548 จำนวน 2,011คน โดยพบว่ามีการลาออกไปทำงานในอาชีพอื่น ถึง ร้อยละ 30.4 และมีการขอย้ายไปหน่วยงานอื่นที่ไม่ต้องขึ้นเวรถึง ร้อยละ 17.3 โดยกลุ่มที่ลาออกมากที่สุดนั้นมีอายุระหว่าง 30-34 ปี และรองลงมาอายุระหว่าง 36-39 ปี ซึ่งตามแนวคิดของ Traunton, Krampitz & Woods (1989, pp. 14-19) กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะอยู่ในงานเป็นการรับรู้ของบุคคลไม่ใช่พฤติกรรมการแสดงออกอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ซึ่งสิ่งนี้จะมีผลต่อการคงอยู่ในงาน และกล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานว่ามี 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านบุคคล (2) ด้านภาระงาน (3) ด้านองค์การ และ (4) ด้านผู้บริหาร

โดยสรุปหากผู้บริหารโรงพยาบาลต้องการ ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีการคงอยู่ในงานนั้น ควรมีการตอบสนองความต้องการของพยาบาลวิชาชีพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน และการประสบความสำเร็จในงาน สามารถที่จะปรับตัวอยู่ในองค์การ และสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งส่งผลทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความเต็มใจ และตั้งใจที่จะอยู่ทำงานในองค์การต่อไป ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะทำการ ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ และแรงจูงใจว่ามีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

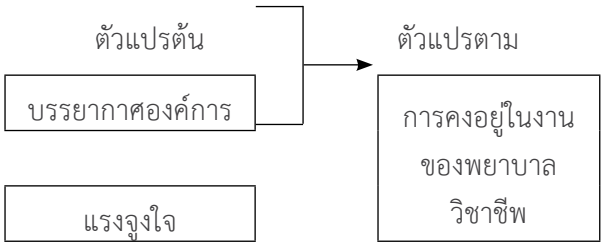
1. เพื่อศึกษาการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐในเขตปริมณฑล

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ และแรงจูงใจ กับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐในเขตปริมณฑล

3. เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายการคงอยู่ในงาน ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐในเขตปริมณฑล

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายใต้กรอบแนวคิด ดังนี้ การคงอยู่ในงานตามแนวคิดของ Traunton, Krampitz & Woods (1989, pp. 15-19) บรรยากาศองค์การตามแนวคิดของ Kelly (1980, pp. 486) และแรงจูงใจตามแนวคิดของ Herzberg (1959, pp. 71-79) ซึ่งได้แสดง



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. โรงพยาบาลรัฐในเขตปริมณฑล หมายถึง โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขระดับตติยภูมิ ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตปริมณฑล 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรปราการ และ จังหวัดสมุทรสาคร

2. บรรยากาศองค์การ หมายถึง คุณลักษณะของสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้น ๆ กำลังปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้าง ความเป็นอิสระ รางวัลตอบแทน ความอบอุ่นและการสนับสนุน การยอมรับความขัดแย้ง การเปลี่ยนแปลงในองค์การ วัดโดยแบบ สอบถามของ อัจฉรา เฉลยสุข (2556, น. 117-118)

3. แรงจูงใจ หมายถึง การที่บุคลากรมีความ รู้สึกที่ชอบหรือพึงพอใจในองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและบุคลากรนั้นได้รับการตอบ สนองความต้องการและส่งผลให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ พร้อมอุทิศกำลังกาย กำลังใจ และสติ ปัญญาให้แก่งานที่ทำอย่างเต็มความรู้ความสามารถที่มี วัดโดยแบบสอบถามของ เฉลิมพล พะโยมศรี (2555, น. 62-64)

4. พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการ ศึกษาพยาบาลในระดับประกาศนียบัตรเทียบเท่าระดับปริญญาตรี หรือระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี ที่สภาการพยาบาลให้การรับรอง

5. การคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ความตั้งใจที่พยาบาลวิชาชีพจะยังคงปฏิบัติ งานอยู่ในโรงพยาบาลนั้นต่อไปโดยไม่คิดที่จะลาออก หรือโยกย้าย วัดโดยแบบสอบถามของ นัททีี เอี่ยมอ่อน (2550, น. 80)

สมมติฐานการวิจัย

1. บรรยากาศองค์การ และแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐในเขตปริมณฑล

2. บรรยากาศองค์การ และแรงจูงใจสามารถทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐในเขตปริมณฑล

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทำนาย (predictive research) เก็บข้อมูลในช่วง เดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2560

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลของรัฐระดับตติยภูมิในเขตปริมณฑล 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดสมุทรสาคร มีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 2,688 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973, p. 125) ได้จำนวน 349 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) โดยทำการสุ่มเลือกโรงพยาบาลก่อนจากทั้งหมด 5 โรงพยาบาลสุ่มเลือกได้ 2 โรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลปทุมธานี และ โรงพยาบาลสมุทรปราการ จากนั้นสุ่มเลือกพยาบาลวิชาชีพจาก 2 โรงพยาบาล และผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก ร้อยละ 10 เนื่องจากการตอบแบบสอบถามอาจมีความไม่สมบูรณ์หรือมีการสูญหาย (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากุล, 2553, น. 196)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลซึ่งผู้วิจัยสร้างเอง จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยนำมาจากของ อัจฉรา เฉลยสุข (2556) ซึ่งสร้างตามแนวคิดของ Kelly (1980) มีจำนวน 23 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .99

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ ผู้วิจัยนำมาจากของ เฉลิมพล พะโยมศรี (2555) ซึ่งสร้างตามแนวทฤษฎีของ Herzberg (1959) มีจำนวน 28 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .99

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการคงอยู่ในงาน ผู้วิจัยนำมาจากของ นัททีี เอี่ยมอ่อน (2550) ซึ่งสร้างตามแนวคิดของ Traunton, Krampitz & Woods (1989) มีจำนวน 7 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐในเขตปริมณฑลเพื่อขออนุมัติในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพยาบาลวิชาชีพ

2. เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะเข้าพบหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลพร้อมแบบสอบถาม เพื่อแนะนำตนเอง ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

3. ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเข้าพบผู้ประสานงานของทั้ง 2 โรงพยาบาล เพื่อแนะนำตัว ชี้แจงถึงวัตถุ ประสงค์ และรายละเอียดของการเก็บข้อมูล รวมถึงกำหนดวันนัดหมายกับผู้ประสานงานของโรงพยาบาล เพื่อเก็บแบบสอบถามคืน

4. ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเข้าพบผู้ประสานงาน ของ

ทั้ง 2 โรงพยาบาลตามวันนัดหมายเพื่อเก็บแบบ สอบถามคืน พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูล

5. ทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง

1. จริยธรรมในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการเสนอโครงการวิจัยให้คณะกรรมการจริยธรรมเกี่ยวกับการ วิจัยในมนุษย์ จากมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย และ โครงการวิจัยผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการได้เลขที่ SN 2559/5 ลงวันที่ 22 มี.ค. 2560 จากนั้นผู้วิจัย ได้เสนอขอจริยธรรมจากโรงพยาบาลสมุทรปราการ และโรงพยาบาลปทุมธานี หลังผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมของทั้ง 2 โรงพยาบาล ผู้วิจัยจึงได้เริ่มกระบวนการเก็บข้อมูลวิจัย

2. ความยินยอมของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยให้สิทธิ์แก่ผู้เข้าร่วมการวิจัย โดยมีคำชี้แจงสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยซึ่งอธิบายถึงวัตถุประสงค์ และขั้นตอนต่างๆ ของการวิจัย การนำข้อมูลไปใช้ และความมีอิสระในการร่วมและถอนตัวจากการเข้าร่วม โดยไม่มีผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูล และคำนึงถึงความพร้อมของผู้ให้ข้อมูลตลอดเวลา โดยมีการขอความยินยอมจากผู้เข้าร่วมการวิจัย ซึ่งเมื่อผู้ให้ข้อมูลอ่านเข้าใจแล้ว ยินดีจะลงชื่อในหนังสือยินยอมเข้าร่วมการวิจัยเป็นลายลักษณ์อักษร

3. การรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล เมื่อผู้เข้าร่วมการวิจัยแต่ละคนตอบแบบสอบถาม และลงวันที่ในการตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วให้เก็บในซองสีน้ำตาลและปิดผนึกด้วยตนเอง แล้วให้ใส่ซองปิดผนึก เพื่อป้องกันและปกป้องความเป็นส่วนตัวของผู้ ให้ข้อมูล แล้วนำไปให้แผนกงานบริหารโดย ไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นทราบ จากนั้นผู้วิจัยเข้าไปรับแบบสอบถามด้วยตนเองที่แผนกงานบริหารของแต่ละโรงพยาบาล

4. ผู้วิจัยใช้ความระมัดระวังรักษาความลับ การนำข้อมูลไปอภิปรายหรือตีพิมพ์จะเสนอในภาพ รวมเชิงวิชาการเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนและเวลาที่กำหนด ผู้วิจัยทำการตรวจให้คะแนนและลงรหัส จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

1.วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ระดับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ บรรยากาศองค์การ และแรงจูงใจโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศองค์การ แรงจูงใจ กับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient)

4. วิเคราะห์เพื่อสร้างสมการพยากรณ์การคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ จากปัจจัยบรรยากาศองค์การ ปัจจัยแรงจูงใจ โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 384 คน ส่วนมากเพศหญิง (ร้อยละ 96.9) อายุเฉลี่ย 38.29 ปี (SD =10.76) ส่วนใหญ่สถานภาพโสด (ร้อยละ 49) จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี (ร้อยละ 87.2) อายุงานเฉลี่ย 15 ปี 2 เดือน (SD =182.70) และส่วนมากทำงานในระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 89.8) ส่วนใหญ่ยังมีภาระหนี้สิน (ร้อยละ 38.5) และมีเงินออม (ร้อยละ 32) การวิเคราะห์บรรยากาศองค์การ พบว่าโดย รวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.73 (SD = .52) เมื่อแยกรายด้านพบว่า ด้านโครงสร้างมีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ย = 3.82 (SD = .61) ส่วนด้านการยอมรับความขัดแย้งค่าเฉลี่ยต่ำสุดโดยมีค่าเฉลี่ย = 3.67 (SD = .63) การวิเคราะห์แรงจูงใจ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดย มีค่าเฉลี่ย = 3.64 (SD = .52) เมื่อพิจารณาแยกรายด้านพบว่าด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดย มี

ค่าเฉลี่ย = 3.79 (SD = .58) ส่วนด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลมีค่า เฉลี่ยต่ำสุดโดย มีค่าเฉลี่ย = 3.25 (SD = .75) และการวิเคราะห์การคงอยู่ในงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.17 (SD = .93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยมีค่าเฉลี่ย = 3.20 (SD = 1.07), 3.20 (SD = 1.00), 3.19 (SD = 1.05), 3.17 (SD = 1.04), 3.17 (SD = 1.02), 3.15 (SD = 1.00) และ 3.15 (SD = .99) ตามลำดับ

การวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ แรงจูงใจ กับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = .37, p <.01) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ กับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่ามีวามสัมพันธ์กันในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (r = .44, p <.01)

วิเคราะห์ปัจจัยทำนายเพื่อทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ จากตัวแปรทำนาย ได้แก่ บรรยากาศองค์การ และแรงจูงใจ พบว่าแรงจูงใจ สามารถทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลของรัฐในเขตปริมณฑลได้ ร้อยละ 19.5

ตาราง 1

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระหว่าง บรรยากาศองค์การ แรงจูงใจ และการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ (n = 384)

ตัวแปร	บรรยากาศองค์การกับการคงอยู่ในงาน (r)	แรงจูงใจกับการคงอยู่ในงาน (r)
การคงอยู่ในงาน	.37**	.44**

**p<.01, * p<.05

ค่าเฉลี่ย = 3.79 (SD = .58) ส่วนด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลมีค่า เฉลี่ยต่ำสุดโดย มีค่าเฉลี่ย = 3.25 (SD = .75) และการวิเคราะห์การคงอยู่ในงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.17 (SD = .93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดยมีค่าเฉลี่ย = 3.20 (SD = 1.07), 3.20 (SD = 1.00), 3.19 (SD = 1.05), 3.17 (SD = 1.04), 3.17 (SD = 1.02), 3.15 (SD = 1.00) และ 3.15 (SD = .99) ตามลำดับ

ตาราง 2

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อหาปัจจัยทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐในเขตปริมณฑล (n = 384)

ตัวแปร	$R^2\Delta$	b	SE	Beta	T
ปัจจัยแรงจูงใจ	.195	.786	.082	.441	9.614***
ค่าคงที่	.317				
F(1,382)	92.434				
R^2	.195				
Adjust R^2	.193				

***p < .001

การอภิปรายผล

1. ผลการวิจัย พบว่า การคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐในเขตปริมณฑล โดย รวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย = 3.18 (SD = 0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อโดย มีค่าเฉลี่ย = 3.20 (SD = 1.07), 3.20 (SD = 1.00), 3.19 (SD = 1.05), 3.17 (SD = 1.04), 3.17 (SD = 1.02), 3.15 (SD = 1.00) และ 3.15 (SD = .99) ตามลำดับ อธิบายได้ว่า พยาบาลวิชาชีพไม่คิดที่จะลาออกถึงแม้จะมีคนชวนไปทำงานที่อื่น หรือเสนอให้สวัสดิการที่ดีกว่า หรือตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงกว่า หรือแม้ว่าปริมาณงานที่เดิมจะมากกว่า ความรับผิดชอบมากกว่า ปัญหามีมากกว่า หรือเสียเวลาในการเดินทางมากกว่า หรือจะมีเพื่อนร่วมงานทยอยลาออกก็ตาม แต่พยาบาลวิชาชีพยังคงตั้งใจที่จะทำงานในโรงพยาบาลเดิม ทั้งนี้อาจเกิดเนื่องจากการทำงานในโรงพยาบาลของรัฐมีความมั่นคง และมีสวัสดิการคุ้มครองบิดา และมารดา รวมถึงครอบครัวซึ่งอาจเป็นเหตุผลที่ทำให้ ไม่คิดลาออกจากงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ นันท์นภัส รักษาสุข (2556, น. 98 - 99) พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีคุณลักษณะเด่นในการทำงานที่ดีส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ดลฤดี รัตนปิติกรณ์ (2552, น. 99-100) พบว่าการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่าพยาบาลวิชาชีพมีความเต็มใจ มีความรู้สึกผูกพันและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานพอ สมควร เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ต่อไป

2. ผลวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐในเขตปริมณฑล ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .37, p < .01$ และ $.44, p < .01$) อธิบายได้ว่าพยาบาลวิชาชีพรับรู้ถึงบรรยากาศองค์การว่าคือสภาพแวดล้อมที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์การ มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลรัฐบาลมีโครงสร้างองค์กรที่ชัด เจน มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ชัดเจน ไม่มีการก้าวก่ายงานกัน ทำให้การกระทบกระทั่งในการทำงานมีน้อย ถึงแม้จะทำงานที่หนักเพียงใดก็ตาม หรือได้รับเงินเดือนไม่มากก็ตาม ส่งผลให้บรรยากาศองค์การดี มีความเอื้ออาทรต่อกัน ทำงานอย่างมีความสุขในสภาวะการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับการ ศึกษาของ นิตยา วันทยานัน (2556, น. 54) พบว่าลักษณะงานและการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ เมื่อแยกตามองค์ประกอบรายด้าน พบว่าการจัดสรรคนให้เหมาะกับงาน ความยืดหยุ่นของเวลาทำงาน และความสมดุลของชีวิตการทำงานและครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Snow (2002, pp. 393 – 397) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การเป็นองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในองค์การก่อให้ เกิดการเปลี่ยน แปลงพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วย งานทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น และส่งผลให้มีการคงอยู่กับองค์การนานมากขึ้น

ผลวิจัยยังพบว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐในเขตปริมณฑล ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .44, p < .01$) อธิบายว่า การทำงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐเป็นเป้าหมายของพยาบาลวิชาชีพที่ต้องการความมั่นคงในอาชีพ มีสวัสดิการรองรับครอบครัว เมื่อมีความจำเป็นต้องเข้ารักการรักษา ได้รับการยอมรับนับถือจากญาติของพยาบาลวิชาชีพเอง ผู้ป่วย และญาติผู้ป่วย เพื่อนร่วมงาน และจากทีมบุคลากรด้านสุขภาพ ส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Herzberg (1959, pp. 71-79) ที่กล่าวถึงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติ งานว่าแรงจูงใจสามารถจูงใจให้คนชอบและรักงานสามารถกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการ ศึกษาของ นิตยา วันทยานันท์ (2556, น. 55) ซึ่งพบว่าปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ ลักษณะงาน และการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การให้รางวัล สัมพันธภาพของบุคลากรในองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทาง บวกในระดับปาน

กลางกับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มลูกจ้างชั่วคราวโรงพยาบาลในเขตจังหวัดสกลนคร

3. ปัจจัยที่ร่วมทำนาย การคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐในเขตปริมณฑล ผลวิจัยพบว่า แรงจูงใจสามารถทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลของรัฐในเขตปริมณฑล ร้อยละ 19.5 ($p < 0.5$) สามารถอธิบายได้ว่าแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ และมีผลต่อการรับรู้ และการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ ส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพมีความต้องการคงอยู่ในงานและต้องการที่จะปฏิบัติงานในองค์การนั้น ๆ ต่อไป หากผู้บริหารองค์การหรือโรงพยาบาลใดสามารถสร้างแรงจูงใจแก่พยาบาลวิชาชีพได้ เช่น การบริหารจัดการด้านตารางการปฏิบัติงาน หรือภาระงานต่าง ๆให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของพยาบาลวิชาชีพก็จะทำให้พยาบาลวิชาชีพหรือบุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานสูง ส่งผลให้ความตั้งใจคงอยู่ในงานสูงขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ วัชรา ขาวผ่อง (2556, น. 116) พบว่าความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีแรงจูงใจภายนอก ซึ่งได้แก่ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว/ ครอบครัว โอกาสที่จะก้าวหน้า ค่าตอบแทน ผลประโยชน์/ โบนัส สิทธิ์ในการลาพัก ผ่อน รวมทั้งผลการประเมินการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพ เกิดความพึงพอใจในงาน มีความตั้ง ใจคงอยู่ในงานสูง โดยตัวแปรที่สามารถทำนายความตั้งใจคงอยู่ในงานได้ดีที่สุดคือ ความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ดุษฎี เอกพจน์ (2551, น. 63) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าด้านคุณลักษณะขององค์การและคุณลักษณะของงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการคงอยู่ในงานได้ ร้อยละ 9.0

ส่วนบรรยากาศองค์การไม่สามารถทำนายการคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐในเขตปริมณฑลได้ ($p > 0.5$) จากผลวิจัยอธิบายได้ว่า บรรยากาศองค์การที่เกี่ยวข้องกับรางวัลตอบแทนและ การยอมรับความขัดแย้ง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อเทียบกับรายด้านข้ออื่นๆ ทั้งนี้เพราะการที่พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐดังกล่าว ซึ่งมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ ด้านเงินเดือน และด้านสวัสดิการต่างๆ รวมถึงจำนวนพยาบาลวิชาชีพที่ขึ้นปฏิบัติงานแต่ละเวรน้อยกว่าเมื่อเทียบกับภาคเอกชนอีกทั้งภาระงานที่มากอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความกดดัน อาจเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานได้ทำให้ปัจจัยบรรยากาศองค์การไม่สามารถทำนายการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพได้

References

Aiumon, N. (2007). *The relationship between personal factors organizational climate and perceived workload attributable to job retention of professional nurses.* Master of Public Health Thesis Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

Chelysuk, A. (2013). *Influence of organizational climate on organizational commitment, quality of service, and customersatisfaction*. Master of Business Administration Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Ekkpot, D. (2009). *Factors influencing job retention of professional nurses.Nurses in the three southern border provinces.* Master of Nursing Science Thesis, Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work.* New York: John Willey & Son.

Kelly, J. (1980). *Organizational behavior.* Illinois: Richard D. Irwin.

Khaowphong, W. (2012). *Factors predicting job satisfaction and intent to stay of professional nurse inprivate hospital of The eastern region*. Master of Nursing Science Thesis, Burapha University. (in Thai)

Phayomsri, C. (2012). *Satisfaction in the performance of warehouse operations in the country: Thai Airways International Public Company Limited*. Master of Science in Aviation Thesis, Eastern Asia University. (in Thai)

Raksasook, N. (2013). *The relationships between selected personal factors, work environment, and intention to stay in work of temporary professional nurses at Samutsakhon hospital.* Master Nursing Science Thesis, Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

Rattanapitikon, D. (2009). *Predictors of job retention in professional nurses in Phyathai hospital.* Master of Nursing ScienceThesis, Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

Sawangdee, K. (2008). Situation of professional nurses in Thailand. *Journal of Public Health Research,2*(1), 40-46. (in Thai)

Snow, J. L. (2002). Enhancing work climate to improve performance and retain valued employees. *Journalof Nursing Adminisstration, 24*(7), 393-397.

Srisatitnarakul, B. (2010). *Nursing research methodology*. Bangkok: U & I Intermedia. (in Thai)

Srisuphan, W. & Sawangdee, K. (2012). Policy proposal to solve the shortage of professional nurses in Thailand. *The Thai Journal of Nursing Council, 27*(1), 5-12. (in Thai)

Traunton, R. L., Krampitz,S. D., & Wood, C. Q. (1989). Manager impact on retention of hospital staff part 1. *Journal of Nursing Administration, 19*(3), 14-19.

Wanthayanan, N. (2013). *Factors correlated with willingness to remain in the job of professional nurses, temporary workers, hospital in Sakon Nakhon province.* Master of Nursing Science Thesis, Burapa University. (in Thai)

Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Haper & Row.

โมเดลการจัดการองค์การที่มีความเป็นเลิศของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชน
High Performance Organization Management Model of Private Nursing School

กัลยา ศารทูลทัต และ ประกอบ คุณารักษ์
Galaya Saradhuldhat and Prakob Kunarak
หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Doctor of Education Program, Eastern Asia University
Received: June 12, 2018
Revised: July 16, 2018
Accepted: July 17, 2018

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างโมเดลการจัดการองค์การที่มีความเป็นเลิศของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยทำการกำหนดประชากรในการศึกษาในครั้งนี้ คือ คณาจารย์และผู้บริหารคณะพยาบาลศาสตร์ สถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงสังเคราะห์ในการบริหารจัดการองค์การจึงกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเป็นผู้บริหารระดับสาขาวิชาขึ้นไป หรือมีประสบการณ์สอนไม่ต่ำกว่า 10 ปี เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงสังเคราะห์ในการสร้างรูปแบบองค์การ ที่มีความเป็นเลิศ เก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามจำนวน 151 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้วิเคราะห์ประกอบไปด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการโครงสร้าง (structural equation model-- SEM) ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบการจัดการองค์การโดยรวมมีความเป็นเลิศในระดับมาก และรูปแบบการจัดการองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนให้มีความเป็นเลิศมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยสามารถแสดงออกมาในรูปแบบของสมการโครงสร้างได้ ดังนี้ CMIN/DF = 0.220, ดัชนี GFI = 0.999, ดัชนี AGFI = 0.990, ดัชนี CFI = 1.000, Standardized RMR = 0.002 และ RMSEA = 0.000

คำสำคัญ: รูปแบบการจัดการองค์การ, สถาบันการศึกษาพยาบาล, ความเป็นเลิศ

Abstract

This research aims to evaluate models of organization management in private nursing schools to have excellence. Quantitative research method was conducted by surveying several administrators and faculty individuals in some private nursing academics in Thailand. To obtain data for organization management, the purposive sampling was carried on the senior administrators, who were head of major units or higher, and the faculty individuals having 10 years of experience or more. To realize the models of excellent organization, 151 questionnaires were collected and then statistically analyzed as mode, percentage, mean, standard deviation and structural equation model. The results indicated that the overall organizing management “excellency” was high and the management model for high performance organization coincided with empirical data (CMIN/DF = 0.220, GFI = 0.999, AGFI = 0.990, CFI = 1.000, Standardized RMR = 0.002, RMSEA = 0.000) at 0.05 significance.

Keywords: organization management model, private nursing school, high performance

บทนำ

การศึกษาในประเทศไทยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงศึกษาธิการของประเทศไทย โดยจะเข้ามาทำการดูแลโดยตรงและเปิดโอกาสให้เอกชนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับการศึกษาปฐมวัยจนถึงระดับอุดมศึกษา ซึ่งรูปแบบในการศึกษามี 3 แบบ คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย (Wikipedia, 2559) แต่สิ่งที่หลายฝ่ายต่างแสดงความคิดเห็นกลับมองว่า การศึกษาไทยนั้นยังไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควร ทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหลายร่วมกันคิดหาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการศึกษาของประเทศไทยเป็นการเร่งด่วน

การบริหารจัดการองค์การให้มีศักยภาพ และสามารถที่จะแข่งขันในระดับสากลเป็นสิ่งที่ผู้บริหารปรารถนาจะให้เกิดขึ้นอย่างจริงจัง การจัดการองค์การของตนให้เป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศ (high performance organization) จึงเป็นวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์การสมัยใหม่ ซึ่งผู้บริหารจะต้องอาศัยเครื่องมือในการจัดการให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม และมีรูปแบบการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยการบริหารจัดการแบบองค์รวมนั้น มุ่งเน้นประสิทธิผลที่ความพึงพอใจสูงสุดเป็นสำคัญ (รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม, 2561) ดังนั้น หากระบบการศึกษาไทยต้องการพัฒนาให้มีการก้าวข้ามสู่การพัฒนาอย่างเด่นชัดจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการให้เป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศทางด้านภูมิปัญหา และมีอัตลักษณ์ในการสร้างปัญญาชนที่มีคุณภาพสู่สังคม

สถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ เป็นองค์การที่ทำหน้าที่ผลิตและพัฒนาบุคลากรทางด้านสุขภาพให้กับประเทศ สถาบันที่เปิดสอนจะต้องได้การรับรองจากสภาการพยาบาลและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถดำเนินงานตามภารกิจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสังคมประเทศชาติและวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม โดยคงไว้ซึ่งคุณภาพมาตรฐานระดับสากล ประกอบกับมีการกำหนดนโยบายของแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 -2564) (กระทรวงสาธารณะสุข, 2560) ที่ต้องการจัดระบบสุขภาพตามมาตรฐานที่ควรเป็น

ดังนั้น สถาบันการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตร์นอกจากจะต้องดำเนินการตามหลักเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแล้ว ยังต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของสภาการพยาบาลอีกด้วย ซึ่งในการรับรองคุณภาพการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตร์นั้นปัจจุบันมีสถาบันการศึกษาของรัฐไม่กี่แห่งเท่านั้นที่ได้รับการรับรอง 5 ปี และสถาบันการศึกษาเอกชนมีเพียงสถาบันเดียวที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน 5 ปี ตามมาตรฐานของสภาการพยาบาล (สภาการพยาบาล, 2561) เพื่อให้การผลิตบัณฑิตด้านการพยาบาลและผดุงครรภ์มีคุณภาพผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนารูปแบบการจัดการองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชน จึงทำการศึกษาโมเดลในการจัดการองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนให้มีความเป็นเลิศในครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่อง โมเดลการจัดการองค์การที่มีความเป็นเลิศของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชน มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการองค์การที่มีความเป็นเลิศของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

กนกวรรณ เรื่อสีจันทร์ (2561) กล่าวว่า การบริหารการศึกษา หมายถึงกิจกรรมต่างๆ ที่ทำร่วมกันในสถานศึกษาเพื่อให้มีค่านิยมตรงกัน ผ่านกระบวนการบริหารและวิวัฒนาการด้านการศึกษาเพื่อให้เกิดการพัฒนาบุคคลให้ตรง

กับความต้องการของสังคม โดยมีปัจจัยในการบริหารดังนี้

P – Planning หมายถึง การวางแผน

O – Organizing หมายถึง การจัดองค์การ

S – Staffing หมายถึง การจัดคนเข้าทำงาน

D – Directing หมายถึง การสั่งการ

Co – Coordinating หมายถึง ความร่วมมือ

R – Reporting หมายถึง การรายงาน

B – Budgeting หมายถึง งบประมาณ

จรัส สุวรรณเวลา (2551) กล่าวว่า ความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย จะเป็นคุณลักษณะเฉพาะที่โดดเด่นเป็นพิเศษของแต่ละมหาวิทยาลัยที่มีความแตกต่างจากมหาวิทยาลัยอื่น โดยแสดงให้ปรากฏได้จากการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาที่มีฐานการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เข้มแข็ง การมีคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาที่มีคุณภาพสูง

นิสดาร์ก เวชยานนท์ (2551) กล่าวว่า การบริหารองค์การแห่งความเป็นเลิศ ที่จะนำไปสู่ความยั่งยืนควรประกอบไปด้วยฐานรากที่มั่นคง คือ มีทุนมนุษย์และการบริหารทุนมนุษย์ (human capital management) และมีผู้นำที่เข้มแข็ง พร้อมทั้งมีวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน มีการสร้างองค์ความรู้ใหม่ มีโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น และมีการบริหารงานที่สร้างคุณค่าให้กับสังคม

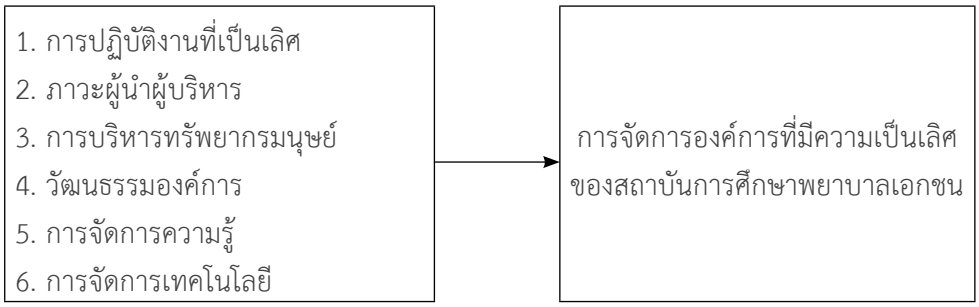
Turban & Meredith (1981) กล่าวว่า การจัดการเป็นการวางแผนและการผนวกความพยายามในการใช้ทรัพยากร การจูงใจ และการใช้ภาวะผู้นำเพื่อที่จะนำองค์การมุ่งสู่เป้าหมาย และการกำหนดวัตถุประสงค์ที่มีประสิทธิภาพ

Hellriegel & Slocum (1982) กล่าวว่า การจัดการเป็นทั้งศาสตร์ และศิลป์ เป็นการบริหารจัดการเพื่อให้ทุกอย่างบรรลุวัตถุประสงค์โดยมีคนเป็นผู้กระทำสิ่งนั้นๆ

Weihrich & Khoontz (1993) กล่าวว่า การจัดการ คือ กระบวนการออกแบบ และรักษาซึ่งสภาพแวดล้อม เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การที่ตั้งไว้ด้วยการวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) ภาวะผู้นำ (leading) และการควบคุม (controlling) ซึ่งบุคคลที่ทำงานร่วมกันในกลุ่มจะต้องบริหารจัดการปัจจัยต่างๆ คือ มนุษย์ เงินทุน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ทรัพยากรข้อมูลขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สภาการพยาบาล (2556) กำหนดองค์ประกอบการประเมินเพื่อรับรองสถาบันการศึกษาตามข้อบังคับสภาการพยาบาล ว่าด้วยหลักเกณฑ์การรับรองสถาบันการศึกษาวิชาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ 29 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารองค์กร ตัวบ่งชี้ที่ 2 คุณสมบัติผู้บริหารสถาบันการศึกษาพยาบาล ตัวบ่งชี้ที่ 3 ระบบบริหารความเสี่ยง ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบสารสนเทศ ตัวบ่งชี้ที่ 5 คุณสมบัติอาจารย์พยาบาลประจำ ตัวบ่งชี้ที่ 6 คุณวุฒิอาจารย์พยาบาลประจำ ตัวบ่งชี้ที่ 7 อัตราส่วนจำกัดอาจารย์พยาบาลประจำต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าตัวบ่งชี้ที่ 8 ภาระงานสอนของอาจารย์พยาบาลประจำ ตัวบ่งชี้ที่ 9 การพัฒนาอาจารย์ ตัวบ่งชี้ที่ 10 การประเมินผลการสอนของอาจารย์ ตัวบ่งชี้ที่ 11 การบริหารหลักสูตร ตัวบ่งชี้ที่ 12 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปีสุดท้าย/บัณฑิตใหม่ต่อคุณภาพหลักสูตร ตัวบ่งชี้ที่ 13 แผนการสอนรายวิชาในหมวดวิชาชีพ ตัวบ่งชี้ที่ 14 การพัฒนานักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 15 ระบบการดูแลและให้คำปรึกษานักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 16 แหล่งฝึกปฏิบัติการพยาบาล ตัวบ่งชี้ที่ 17 อัตราส่วนจำนวนอาจารย์พยาบาลประจำต่อนักศึกษาในการจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ ตัวบ่งชี้ที่ 18 ร้อยละผู้สอบความรู้ขอขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ผ่านครั้งแรก ตัวบ่งชี้ที่ 19 ผลการประเมินการเรียนรู้ตามมาตรฐาน 6 ด้าน ของบัณฑิตโดยผู้ใช้บัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 20 ร้อยละของผู้สำเร็จการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 21 การประเมินคุณภาพภายในของสถาบันการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 22 ผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่อาจารย์พยาบาลประจำทั้งหมด ตัวบ่งชี้ที่ 23 ผลงานวิชาการ ตัวบ่งชี้ที่ 24 การบริการวิชาการ ตัวบ่งชี้ที่ 25 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและหรือภูมิปัญญาไทย ตัวบ่งชี้ที่ 26 บุคลาการสายสนับสนุน ตัวบ่งชี้ที่ 27 การจัดการทรัพยากรการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 28 ห้องปฏิบัติการพยาบาล และตัวบ่งชี้ที่ 29 หนังสือ ตำรา วารสารวิชาชีพ และระบบสืบค้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

โมเดลการจัดการองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนสามารถทำนายความเป็นเลิศได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาโมเดลการจัดการองค์การที่มีความเป็นเลิศของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชน เป็นการวิจัยเชิงเชิงปริมาณ (quantitative research) เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นต้นแบบและนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการจัดการองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนให้มีความเป็นเลิศ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาในครั้งนี้ คือ คณาจารย์ และผู้บริหารคณะพยาบาลศาสตร์สถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองจากสภาการพยาบาล 8 สถาบัน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงสังเคราะห์ในการบริหารจัดการองค์การจึงกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเป็นผู้บริหารระดับสาขาวิชาขึ้นไป หรือมีประสบการณ์สอนไม่ต่ำกว่า 10 ปี แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 151 ราย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงสังเคราะห์ในการสร้างรูปแบบองค์การแห่งความเป็นเลิศ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ประกอบไปด้วยคำถามเพื่อใช้วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชน ได้แก่ (1) การปฏิบัติงาน (2) ภาวะผู้นำผู้บริหาร (3) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (4) วัฒนธรรมองค์การ (5) การจัดการความรู้ และ (6) การจัดการเทคโนโลยี

โดยแบบสอบถามเป็นการวิเคราะห์มาตราส่วนวัดทัศนคติ (rating scale) ตามแบบ Guttman (Guttman, 1944) กำหนดการให้ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก ดังนี้

5 หมายถึง ปฏิบัติเป็นประจำ

4 หมายถึง ปฏิบัติบ่อย

3 หมายถึง ปฏิบัติตามโอกาส

2 หมายถึง ปฏิบัตินานๆ ครั้ง

1 หมายถึง ไม่ค่อยปฏิบัติ/ ไม่ได้ปฏิบัติ

การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ

1. วิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วทำการสังเคราะห์ข้อมูลเป็นตัวแปรในการศึกษา และจัดทำเป็นแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามยื่นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยทำการตรวจวัดค่า IOC (Item – Objective Congruency Index) ซึ่งจะพิจารณาข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.50 ขึ้นไปจึง

จะนำไปเป็นข้อคำถาม

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุง และผ่านความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิไปตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำไปทดลองกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าสัมประสิทธ์อัลฟ่า (α-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.98 แสดงว่าแบบสอบถามสามารถนำไปใช้ได้

การพิทักษ์สิทธิ์ผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย สิทธิในการตอบหรือไม่ตอบคำถามใดๆ ที่ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกไม่สะดวกใจ สิทธิในการบอกยุติการให้ความร่วมมือ การรักษาความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับ หรือข้อมูลที่อาจก่อให้เกิดผลเสียหาย และทำลายข้อมูลดิบทันทีเมื่อเสร็จสิ้นการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากผู้ให้ข้อมูลยินดีเข้าร่วมการวิจัยจึงมีการลงลายมือในเอกสารยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย เพื่อออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย จำนวน 5 คน ผู้วิจัยติดต่อขอนัดหมาย เพื่อดำเนินการ

2. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย เพื่อออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย และอธิการบดีของสถาบัน การศึกษาพยาบาลเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล เพื่อขอเข้าเก็บข้อมูลในคณะพยาบาลศาสตร์ โดยผู้วิจัยดำเนินการไปส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนให้มีความเป็นเลิศ โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2. วิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบในการจัดการองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนให้มีความเป็นเลิศ ด้วยการยืนยันองค์ประกอบ (confirmatory factor analysis)

ผลการวิจัย

การปฏิบัติตามแนวทางการจัดการองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนให้มีความเป็นเลิศโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับการปฏิบัติสูงสุด ได้แก่ ด้านการจัดการในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำผู้บริหาร (ค่าเฉลี่ย 4.11) ด้านการจัดการเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 3.94) ด้านการจัดการความรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ด้านวัฒนธรรมองค์การ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ดังตารางที่ 1

ตาราง 1

แสดงระดับการปฏิบัติตามแนวทางการจัดการองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนให้มีความเป็นเลิศ

องค์ประกอบการจัดการองค์การ	$\overline{X}$	SD	ระดับการปฏิบัติ
ด้านการจัดการในการปฏิบัติงาน	4.27	0.56	มากที่สุด
ด้านภาวะผู้นำผู้บริหาร	4.11	0.67	มาก
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.82	0.82	มาก
ด้านวัฒนธรรมองค์การ	3.85	0.78	มาก
ด้านการจัดการความรู้	3.90	0.75	มาก
ด้านการจัดการเทคโนโลยี	3.94	0.72	มาก
รวม	3.98	0.62	มาก

การวิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนให้มีความเป็นเลิศ พบว่า องค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์การ (ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.951) รองลงมา ได้แก่ ด้านการจัดการความรู้ (ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.876) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.868) ด้านภาวะผู้นำผู้บริหาร (ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.801) ด้านการจัดการเทคโนโลยี (ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.785) และด้านการจัดการในการปฏิบัติงาน (ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.688) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตาราง 2

แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการจัดการองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนให้มีความเป็นเลิศ

องค์ประกอบองค์ประกอบการจัดการองค์การโดยรวม	น้ำหนักของปัจจัย	ลำดับความสำคัญ
ด้านการจัดการในการปฏิบัติงาน (x1)	.688	6
ด้านภาวะผู้นำผู้บริหาร (x2)	.801	4
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (x3)	.868	3
ด้านวัฒนธรรมองค์การ (x4)	.951	1
ด้านการจัดการความรู้ (x5)	.876	2
ด้านการจัดการเทคโนโลยี (x6)	.785	5

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดการองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนให้มีความเป็นเลิศ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าระหว่าง 0.530 ถึง 0.830 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่พบนัยสำคัญมีค่าไม่เกิน 0.85 ทำให้คาดว่าจะไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้ ดังตารางที่ 3

ตาราง 3

แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการจัดการองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนให้มีความเป็นเลิศ

ตัวแปร	x1	x2	x3	x4	x5	x6
x1	1	.718**	.593**	.592**	.617**	.530**
x2		1	.767**	.759**	.711**	.596**
x3			1	.828**	.756**	.628**
x4				1	.830**	.749**
x5					1	.753**
x6						1

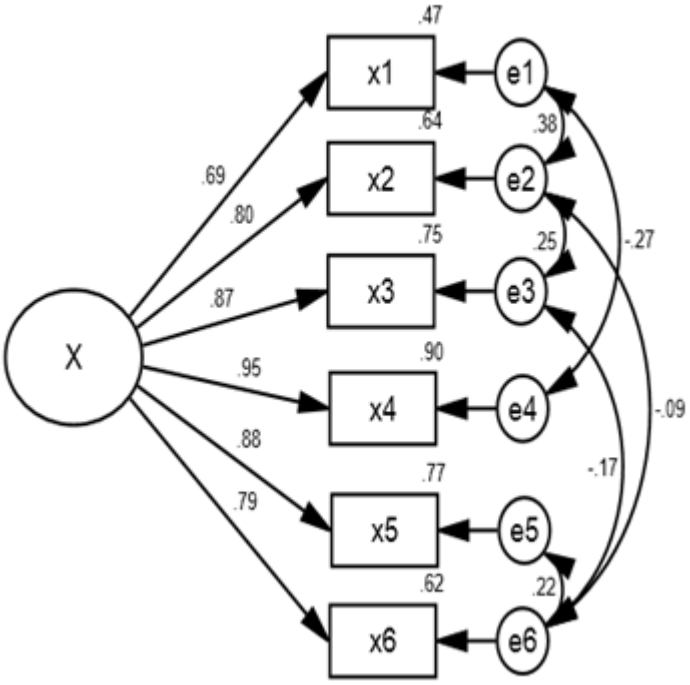
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบการจัดการองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนให้มีความเป็นเลิศยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากมีค่าสถิติไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด กล่าวคือ ค่าสถิติไค-สแควร์มีนัยสำคัญ (p-value < 0.05) ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์เท่ากับ 5.462 (ไม่ผ่านเกณฑ์) ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลตามค่าเสนอแนะจากดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) หลังจากปรับโมเดลแล้วผลการวิเคราะห์ที่ได้ คือ ค่าสถิติไค-สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญ (p-value > 0.05), ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์เท่ากับ 0.220, ดัชนี GFI มีค่าเท่ากับ 0.999, ดัชนี AGFI มีค่าเท่ากับ 0.990, ดัชนี CFI มีค่าเท่ากับ 1.000, Standardized RMR มีค่าเท่ากับ 0.002 และค่า RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.000 ค่าสถิติทั้งหมดผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด แสดงว่า โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบการจัดการองค์การโดยรวมสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตารางที่ 4

ตาราง 4

แสดงค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันการจัดการองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนให้มีความเป็นเลิศ

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ก่อนปรับโมเดล		หลังปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
X^2/ df	< 3.00	5.462	ไม่ผ่านเกณฑ์	.220	ผ่านเกณฑ์
p-value of X^2	> 0.05	.000	ไม่ผ่านเกณฑ์	.883	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	.901	ผ่านเกณฑ์	.999	ผ่านเกณฑ์
AGFI	> 0.90	.769	ไม่ผ่านเกณฑ์	.990	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	.947	ไม่ผ่านเกณฑ์	1.000	ผ่านเกณฑ์
Standardized RMR	< 0.08	.018	ผ่านเกณฑ์	.002	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	.172	ไม่ผ่านเกณฑ์	.000	ผ่านเกณฑ์



ภาพ 1 โมเดลการจัดการองค์การที่มีความเป็นเลิศของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชน

การอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง โมเดลการจัดการองค์การที่มีความเป็นเลิศของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนสามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานงานวิจัยที่ได้กำหนดไว้ คือ องค์ประกอบด้านการจัดการในการปฏิบัติงาน ด้านภาวะผู้นำผู้บริหาร ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านการจัดการความรู้ และด้านการจัดการเทคโนโลยี สามารถทำนายความเป็นเลิศขององค์การได้ เนื่องจากการทำนายความเป็นเลิศขององค์การนั้นมีความสำคัญอย่างมากในการวางยุทธศาสตร์การบริหารจัดการองค์การให้บรรลุพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการองค์การของสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชนให้มีความเป็นเลิศจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้ (1) ด้านการจัดการ (2) ด้านภาวะผู้นำ (3) ด้านบุคลากร (4) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (5) ด้านการจัดการความรู้ และ (6) ด้านเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คำไข ธงสวัสดิ์ (2553) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการบริหารหลักสูตรการเรียนการสอน การจัดหลักสูตรควรเป็นไปตามนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ แต่บุคลากรที่ยังขาดทักษะ และประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้หลักสูตรการเรียนการสอนนั้นควรเน้นการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมตามแผนการสอน การวัดผลเน้นประเมินผล ตามสภาพความเป็นจริงวิเคราะห์ผลการประเมิน เพื่อใช้ในปีต่อไปอย่างไรก็ตาม ควรจัดให้มีการศึกษาดูงานฝึกอบรมด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ในการพัฒนาครูอาจารย์และบุคลากรอย่างต่อเนื่องโดยกำหนดเป็นนโยบาย และแผนการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม จัดหาสื่อ และเทคโนโลยีการเรียนการสอน และฝึกอบรมการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ อนึ่งควรจัดหาเอกสาร ตำรา อุปกรณ์ เกี่ยวกับขบวนการเรียนการสอนให้เพียงพอ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวภา เมืองแก่น (2560) ที่กล่าวว่าการจัดการองค์การแห่งความเป็นเลิศที่มีเอกลักษณ์เฉพาะโดดเด่นต้องมาจากการสร้างเครือข่าย การแสวงหาพันธมิตร เพื่อสนับสนุนงานวิชาการ และมุ่งพัฒนางานวิจัย การสร้างนวัตกรรมจะต้องอาศัยการบริหารจัดการแหล่งทุนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างผลงานในระดับสากล และเป็นต้นแบบองค์การแห่งความเป็นเลิศที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ ดังนี้ (1) ด้านการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศในส่วนของการจัดการองค์การที่มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

สูงสุดตามภาระกิจหลักของการอุดมศึกษา (2) ด้านภาวะผู้บริหาร เกี่ยวกับลักษณะของผู้นำเชิงคุณลักษณะ ผู้นำเชิงพฤติกรรม ผู้นำเชิงการบริหารจัดการ (3) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เกี่ยวกับการคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การธำรงรักษา (4) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ในส่วนของความคิด พฤติกรรม (5) ด้านการจัดการความรู้ เกี่ยวกับการกำหนดทิศทาง เป้าหมาย การแสวงหา การสร้าง การกลั่นกรอง การแลกเปลี่ยน และการถ่ายทอดความรู้ (6) ด้านการจัดการเทคโนโลยี ในส่วนของการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ

หลักสูตรพยาบาลศาสตร์นั้น นอกจากเกณฑ์ข้อบังคับจาก สกอ. แล้วยังมีเกณฑ์ข้อบังคับจากสภาการพยาบาลซึ่งกำหนดเกณฑ์การรับรองสถาบันการศึกษาพยาบาลไว้อย่างชัดเจน ดังนั้น ข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างสูงหากนำไปประยุกต์ให้เข้ากับบริบท และเกณฑ์การรับรองจากสภาการพยาบาล ดังนั้นหากมีการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปให้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์การแห่งความเป็นเลิศในบริบทของหลักเกณฑ์การสภาพยาบาล

References

Guttman, L. (1944). A basic for scaling qualitative data. *American Sociological Review, 9*(1), 139-150.

Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (1982). *Organizational behavior.* Cincinnate: South Western College.

Kanjanapanyakom, R. (2018). *Organizational improvement technique.* Bangkok: Office of the Public Sector Development Commission.

Ministry of Public Health. (2017). *Public health development plan no.12.* Bangkok: Author. (in Thai)

Muangkan, S. (2017). *Performance organizational management of private universities in Thailand.* Doctor of Philosophy Thesis, Siam University. (in Thai)

Nursing Council. (2013). *Certify for institutes that provide nursing education*. Nonthaburi: Author. (in Thai)

Nursing Council. (2018). *List of institutes and courses that provide nursing education*. Retrieved from http://www.tnmc.or.th/images/userfiles/files/1_1(3).pdf

Rueseechan, K. (2018). *Theory and principle for educational management*. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)

Suwanwaela, J. (2008). *Independence of Thai university*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Thongsawat, K. (2010). *The efficiency in administration of instruction curriculum of Sangha college Vientiane capital Lao people's democratic republic.* Master of Education Thesis, Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (in Thai)

Turban, E., & Meredith, J. R. (1981). *Fundamentals of management*. Taxas: Business Publications.

Weihrich, H., & Koontz, H. (1993). *Management: A global perspective* (10th ed.). New York: McGraw-Hill.

Wejchanon, N. (2008). *New paradigm of human resource management.* Bangkok: Graphito System. (in Thai)

Wikipedia. (2016). *Thai education.* Retrieved from https://th.wikipedia.org/wiki/ (in Thai)

ภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อความภักดีของผู้บริโภคร้านอาหารชาบูบุฟเฟต์ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา ร้านชาบูบุฟเฟต์ 2 ร้าน ที่ถือครองส่วนแบ่งการตลาดมากที่สุด

The Effect of Brand Image on Customer's Brand Loyalty of Shabu Buffet in Bangkok Case study: Two Shabu Restaurants Occupy the Most Market Share

มนัสมนต์ กล่ำแดง และ อภิรดา สุทธิสานนท์

Manassamon Klomdang and Apirada Suthisanont

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Received: March 21, 2018

Revised: April 30, 2018

Accepted: May 1, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ.มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความภักดีของผู้บริโภคชาบูชิและซูกิชิบุฟเฟต์ (2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความภักดีในตราสินค้าชาบูชิบุฟเฟต์และซูกิชิบุฟเฟต์ และ (3) ศึกษาภาพลักษณ์ตราสินค้าของชาบูชิบุฟเฟต์และซูกิชิ บุฟเฟต์ ที่มีผลต่อความภักดีของผู้บริโภค โดยในการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษากับกลุ่มผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.86 โดยใช้สถิติ t-test/ANOVA, Multiple Linear Regression และ Pair Sample t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านชาบูชิ ด้านคุณสมบัติ ด้านคุณค่า ด้านวัฒนธรรม ด้านบุคลิกภาพ และด้านผู้ใช้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีในตราสินค้าของผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์ ในขณะที่ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านซูกิชิ ด้านคุณค่า ด้านวัฒนธรรม ด้านบุคลิกภาพ และด้านผู้ใช้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีในตราสินค้าของผู้ใช้บริการร้านซูกิชิบุฟเฟต์ นอกจากนั้นยังพบว่า ผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์และร้านซูกิชิบุฟเฟต์มีความภักดีต่อตราสินค้าร้านชาบูบุฟเฟต์ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภค และด้านความง่ายในการเข้าถึงไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์ตราสินค้า, ความภักดี, ร้านชาบูชิบุฟเฟต์, ร้านซูกิชิบุฟเฟต์

Abstract

The purpose of this research is as follows (1) to study the level of consumer loyalty at Shabushi buffet and Sukishi buffet (2) to study the effect of demographic characteristics on customers' brand loyalty. (3) to study the effect of brand image on customers' brand loyalty. The sample included 400 current customers of Shabushi buffet and Sukishi buffet. Questionnaires were used to collect data. (reliability = 0.86) Both descriptive and inferential statistics were to analyze the adjusted data including percentage, mean, standard deviation, t-test/ANOVA, multiple linear regression and pair sample t-test. The results indicated that the brand image of Shabu buffet are attributes,

value, culture, personality and the user had an influence on customer's brand loyalty of Shabushi buffet. The brand image of Sukishi buffet are value, culture and personality. Furthermore, the user had an influence on customer's brand loyalty of Sukishi buffet. The hypothesis testing showed that Shabushi buffet's customers and Sukishi buffet's customers had customer brand loyalty.

Keywords: effect of brand image, brand loyalty, Shabushi buffet, Sukishi buffet

บทนำ

ในปัจจุบันสังคม วิถีการดำเนินชีวิตและความเป็นอยู่ของคนไทย มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในเมืองใหญ่ที่มีประชากรจำนวนมาก ทำให้เกิดสภาพทางสังคมที่เร่งรีบมากขึ้นทั้งจากการเดินทางและการทำงานที่ต้องมีการแข่งขัน ทั้งนี้เนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่เข้ามามีบทบาทต่อความเป็นอยู่ของคนไทย โดยเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ความเป็นอยู่ รวมไปถึงวัฒนธรรมการบริโภคและค่านิยม โดยส่งผลกระทบอย่างเป็นวงกว้างตั้งแต่ผู้คนที่อาศัยอยู่ในตัวเมืองจนกระทั่งสังคมแถบชานเมืองก็ได้รับผลกระทบนี้เช่นกัน จากสภาวะความเร่งรีบดังกล่าวส่งผลให้ผู้บริโภคต้องการความสะดวกในการดำเนินชีวิตมากขึ้น ทำให้ในปัจจุบันพฤติกรรมการนิยมบริโภคอาหารนั้นนิยมรับประทานอาหารนอกบ้านมากขึ้น ความเร่งรีบทำให้ไม่มีเวลาประกอบอาหารที่บ้านเนื่องจากการปรุงอาหารต้องใช้เวลาและสถานที่ในการปรุงจึงไม่สะดวกต่อวิถีชีวิตคนเมืองหลวง ความต้องการเปลี่ยนบรรยากาศเพื่อผ่อนคลายความเครียด การแสวงหาความสนุกสนานในครอบครัวหรือในกลุ่มเพื่อนฝูง ทำให้ไม่ว่าเศรษฐกิจจะชะลอตัวแค่ไหนผู้บริโภคชาวไทยก็จะยังคงออกไปรับประทานอาหารนอกบ้านหลายครั้งในหนึ่งเดือนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคทำให้ธุรกิจร้านอาหารมีการเพิ่มปริมาณมากขึ้นเรื่อยๆเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นร้านอาหารร้านเดี่ยวหรือร้านอาหารในห้างสรรพสินค้าได้มีปริมาณมากขึ้นเรื่อยๆและอาหารก็มีความหลากหลายมากขึ้นเช่นเดียวกัน (Brandbuffet, 2009)

ธุรกิจอาหารจากต่างประเทศนั้นนับว่าเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มขยายตัวอย่างมากในช่วงระยะ 2-3 ปีที่ผ่านมา และคาดว่ามีแนวโน้มจะขยายตัวอย่างต่อเนื่องในปี 2548 เนื่องจากคนไทยนิยมบริโภคอาหารต่างประเทศมากขึ้น โดยเฉพาะอาหารญี่ปุ่น คาดการณ์ว่ามูลค่าตลาดของธุรกิจร้านอาหารญี่ปุ่นในประเทศไทยยังจะขยายตัวได้อีกค่อนข้างมาก ธุรกิจร้านอาหารญี่ปุ่นในประเทศไทยมีมูลค่าสูง 2.35 หมื่นล้านบาท เติบโตร้อยละ 10-15 ต่อปี โดยช่วง 4-5 ปีที่ผ่านมา มีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 15 โดยกว่าร้อยละ 80 เป็นร้านอาหารญี่ปุ่นที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์การค้าและห้างสรรพสินค้าต่างๆ มีมากถึง 2,346 ร้าน หรือเป็นอันดับ 2 ของตลาดร้านอาหารโดยรวม รองจากร้านอาหารไทย ส่วนอันดับ 3 เป็นร้านอาหารอิตาลี ที่มีจำนวน 2,027 ร้าน และอันดับ 4 เป็นร้านอาหารอเมริกัน มีจำนวน 1,754 ร้าน (กรุงเทพธุรกิจ,2560) อันเป็นผลมาจากการที่ผู้ประกอบการเปิดแนวรุกในการขยายตัวใหม่อย่างต่อเนื่องโดยการปรับกลยุทธ์เปิดแนวรุกด้านธุรกิจบะหมี่ญี่ปุ่นหรือราเมน และการปรับกลยุทธ์ในการนำเสนออาหารแบบบุฟเฟต์ซึ่งเคยเป็นตัวจุดประกายทำให้ร้านอาหารญี่ปุ่นได้รับความนิยมอย่างมากในช่วงระยะ 2-3 ปีที่ผ่านมา โดยนำมาปรับรูปแบบการให้บริการโดยเพิ่มเมนูอาหารแปลกใหม่-สด-สะอาด ทั้งนี้เพื่อดึงให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น (Positioning, 2010)

โดยร้านอาหารประเภทสุกี้ชาบู แบบบุฟเฟต์สไตร์ญี่ปุ่นเปิดให้บริการเป็นจำนวนมาทั้งในรูปแบบบริษัทและธุรกิจครอบครัว โดยสามารถดูได้จากการคาดการณ์อาหารไทย ปี2556ว่าการเติบโตส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มร้านอาหารเอเชีย โดยร้านสุกี้และชาบู เพิ่มขึ้นอย่างเท่ากันโดยอยู่ที่ ร้อยละ 15 ซึ่งในปัจจุบัน ตลาดของชาบูนั้นได้เข้าสู่น่านน้ำสีแดง (red ocean) อย่างสมบูรณ์ แม้ตลาด

มีโอกาสทางธุรกิจอยู่สูง แต่เมื่อมีผู้ประกอบการจำนวนมากกระตุ้นทำให้การแข่งขันเพิ่มความรุนแรงยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการมีความพยายามมุ่งพัฒนาสินค้าและบริการอยู่เสมอโดยพบว่าผู้ประกอบการต่างๆ คำนึงถึงการจัดทำโปรโมชั่นมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบลดราคา การสร้างเมนูสุดคุ้ม เพื่อดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการพร้อมทั้งพยายามดึงกลุ่มลูกค้าใหม่และรักษาฐานลูกค้ากลุ่มเดิมเอาไว้เพื่อถือครองส่วนแบ่งตลาดให้มากที่สุด โดยส่วนแบ่งทางการตลาดของชาบูบุฟเฟต์นั้น อันดับ 1 คือ ชาบูชิบุฟเฟต์ ที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดถึงร้อยละ 85 โดยมีสาขาทั่วประเทศถึง 130 สาขา และสาขาที่ต่างประเทศอีก 3 สาขา สำหรับธุรกิจอาหารของ โออิชิ ไตรมาสที่ 1 สิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2559 บริษัทฯ มีรายได้จากการขายรวมทั้งสิ้น 1,516 ล้านบาท คิดเป็นรายได้จากกลุ่มภัตตาคาร/ร้านอาหารญี่ปุ่น มากกว่าร้อยละ 90 จากรายได้จากการขายรวม พร้อมขับเคลื่อนและดำเนินธุรกิจเชิงรุกผ่านแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาอย่างรอบด้าน เริ่มจาก มุ่งวิจัยและปรับปรุงภาพลักษณ์ของตราสินค้า หรือแบรนด์ (brand) เพื่อสร้าง “คุณค่า” ทั้งด้านสินค้าและบริการ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่น่าประทับใจสูงสุดแก่ลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย, มุ่งพัฒนาและสร้างสรรค์สินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา พร้อมนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพและที่สำคัญ “คุ้มค่าคุ้มราคา”

จากการที่ผู้ศึกษาได้เห็นถึงการใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์ของผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก จึงมีความต้องการศึกษาระหว่างชาบูชิบุฟเฟต์และซูกิชิบุฟเฟต์ซึ่งเป็นร้านอาหารชาบูบุฟเฟต์ที่มีขนาดใหญ่เหมือนกัน เพื่อทราบถึงความแตกต่างของความภักดีที่ผู้บริโภคมีต่อร้านอาหารชาบูบุฟเฟต์ทั้งสอง นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคลที่มีผลต่อความภักดีในตราสินค้าชาบูบุฟเฟต์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ตราสินค้าของชาบูบุฟเฟต์ ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความภักดีต่อตราสินค้าร้านชาบูบุฟเฟต์

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเรื่องภาพลักษณ์ตราสินค้านั้นจัดได้ว่าเป็นแนวคิดสำคัญในการทาการตลาด ภาพลักษณ์ตราสินค้านั้นหมายถึงการรับรู้ (perception) ของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้าโดยมีผลมาจากความเชื่อมโยงของข้อมูลที่เกี่ยวข้องตราสินค้า (brand association) ซึ่งมีอยู่ในความทรงจำของผู้บริโภค (Herzog, 1963; Newman, 1957 อ้างถึงใน Keller, 1993) โดยการสร้างตราสินค้าเป็นเรื่องสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ตราสินค้าให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย ซึ่งตราสินค้าเป็นสัญลักษณ์ที่มีความสลับซับซ้อนสามารถสื่อความหมายได้ 6 ด้านดังนี้ (Kenneth, 1975)

1. คุณสมบัติ (attributes) ตราสินค้าทำให้นึกถึงคุณสมบัติ หรือคุณลักษณะที่ชัดเจนของผลิตภัณฑ์ เช่น Mercedes ทำให้นึกถึงรถยนต์ราคาแพง การผลิตที่ยอดเยี่ยม ทนทาน และมีความหรูหรา

2. คุณประโยชน์ (benefits) คุณสมบัติต้องให้ความหมายออกมา เป็นคุณประโยชน์ตามหน้าที่และคุณประโยชน์ทางอารมณ์ เช่น ความทนทาน แสดงให้เห็นคุณประโยชน์ตามหน้าที่การใช้งาน หรือคุณสมบัติราคาแพง แสดงให้เห็นคุณประโยชน์ทางอารมณ์

3. คุณค่า (value) ตราสินค้าบ่งบอกถึงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับคุณค่าของผู้ผลิต เช่น Mercedes บ่งบอกถึงสมรรถนะการทำงาน ความปลอดภัย ความรู้สึกทางจิตใจ ความผูกพัน และมีระดับ

4. วัฒนธรรม (culture) ตราสินค้าอาจเป็นตัวแทนของวัฒนธรรม เช่น Mercedes เป็นรถยนต์ตัวแทนของวัฒนธรรมเยอรมันที่มีระเบียบ ประสิทธิภาพ และคุณภาพสูง

5. บุคลิกภาพ (personality) ตราสินค้าบ่งชี้ถึงบุคลิกภาพของสินค้า ว่าตราสินค้าของเรามี บุคลิกอย่างไร เช่น กระชับกระเฉง คล่องแคล่ว หรูหรา ราคาแพง หรือใช้งานได้สะดวกสบาย

6. ผู้ใช้ (user) ตราสินค้าชี้ให้เห็นถึงประเภทของผู้บริโภคที่ซื้อหรือใช้ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้ในแง่ของประสิทธิภาพ (performance) และยังครอบคลุมไปถึงสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (intangible) อีกขั้นหนึ่ง

กล่าวโดยสรุป ภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจจึงสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งกว่าผู้บริโภคเป้าหมาย (target consumer) แต่ละราย จะเปลี่ยนฐานะมาเป็นลูกค้า (customer) นั้น จะผ่านการรับรู้(perception) จนเกิดความรู้ (knowledge) และความรู้สึก (affection) ที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และองค์การธุรกิจ จนกระทั่งเกิดพฤติกรรมการซื้อ (buying) มาบริโภคในที่สุด

ความภักดีในตราสินค้า คือ การที่ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ ดีต่อตราสินค้าหนึ่งไม่ว่าจะเกิดจากความเชื่อมั่น การนึกถึง และหรือตรงใจผู้บริโภค และเกิดการซื้อซ้ำต่อเนื่อง (กิตติ สิริพัลลภ, 2542, น. 81) โดยความภักดีในตราสินค้าคือตราสินค้าที่ทำให้ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีและผูกพันด้วยเป็นอย่างมาก ซึ่งทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้านั้นเกิดจาก 3 ส่วน ที่สำคัญ คือ (Jagdish Shetz & Andrew Sobel, 2004 อ้างถึงใน วรรณพร ไกรเลิศ, 2547, น. 286)

1. ความเชื่อมั่น (confidence) ผู้บริโภคจะมีทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้าเมื่อเกิดความ เชื่อมั่นในตราสินค้านั้น ในสถานการณ์ที่ผู้บริโภคต้องการซื้อสินค้าถ้าผู้บริโภคไม่มีความเชื่อมั่นตราสินค้าใดมาก่อนจะทำการค้นหาข้อมูลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นก่อนการตัดสินใจซื้อ และถ้าตราสินค้าใดที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภคได้แล้ว ครั้งต่อไปเมื่อต้องการซื้อสินค้าจะไม่เสียเวลาในการค้นหาข้อมูลต่อไป

2. การเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภค (centrality) ความภักดีในตราสินค้าเกิดจากการที่ ตราสินค้าสามารถเชื่อมโยงกับระบบความเชื่อของผู้บริโภคได้และทำให้ผู้บริโภคเชื่อและประทับตราสินค้า อยู่ในใจ เช่น ผู้ชายเชื่อว่าผู้หญิงชอบกลิ่นน้ำหอม แบบหนึ่ง ถ้าผู้ผลิตน้ำหอมเข้าใจในความเชื่อนี้ สามารถผลิตน้ำหอมที่ตรงกับระบบความเชื่อของลูกค้าผู้ชายได้ และสร้างความภักดีในตราสินค้าได้ เป็นต้น

3. ความง่ายในการเข้าถึง (accessibility) ความภักดีในตราสินค้าเกิดขึ้นเมื่อตราสินค้านั้นมีความง่ายในการเข้าถึงความคิดของผู้บริโภค ตราสินค้าใดที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่น เข้ามาอยู่ใจกลางและง่ายต่อการเข้าถึง ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องใช้เวลาหรือลงทุนในการค้นหาข้อมูลเมื่อต้องการซื้อสินค้า ผู้บริโภคจะเลือกตราสินค้าที่สร้างทัศนคติที่ดีเหล่านั้น และเกิดเป็นความภักดีในตราสินค้า (brand loyalty)

หัทญา คงปรีพันธุ์ (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า เปรียบเทียบระหว่างธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความภักดีที่ลูกค้ามีต่อทั้งธนาคารกรุงไทยและธนาคารกรุงเทพ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีที่ลูกค้ามีต่อธนาคารกรุงไทยและธนาคารกรุงเทพและคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทยกับธนาคารกรุงเทพที่แตกต่างกันมีผลต่อความภักดีที่มีต่อธนาคารแตกต่างกัน

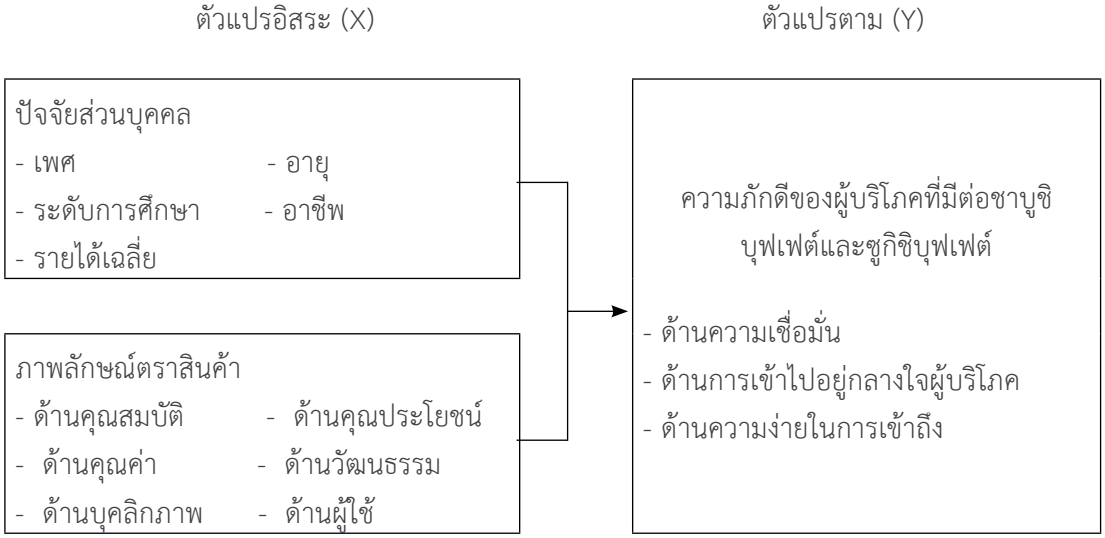
เบญญาภา สุวรรณทอง (2557) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลความผูกพันของพนักงานในภาคธุรกิจบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยความผูกพันของพนักงาน ทั้ง 3 ด้าน คือ (1) ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กร (2) ด้านความเต็มใจในการทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร และ (3) ด้านความต้องการในการปฏิบัติงานกับองค์กร ต่อไปมีอิทธิพลต่อปัจจัยความภักดีของลูกค้าทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ (2) ด้านความตั้งใจที่จะซื้อ (3) ด้านความอ่อนไหวต่อปัจจัยราคา และ (4) ด้านพฤติกรรมการร้องเรียน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จันทร์ญาวรรณ ไพรวัน(2555) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบภาพลักษณ์ตราสินค้าโออิชิกับตราสินค้าอิชิตันที่มีต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ภาพลักษณ์ตราสินค้าชาเขียวที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค ซึ่งการรับรู้ตราสินค้าชาเขียวโออิชิอยู่ในระดับมากคือ ด้านโลโก้ ความหมายของตราสินค้าส่วนการรับรู้ตราสินค้าชาเขียวอิชิตันอยู่ในระดับมากคือ ด้านความหมายของตราสินค้า สโลแกนภาพ

สีของตราสินค้า ตัวอักษรของตราสินค้า และเครื่องหมายตราสินค้า

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่องภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อความภักดีของผู้บริโภคชาบูในเขตกรุงเทพมหานคร แนวคิดดังกล่าวผู้ศึกษาได้ศึกษาและกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความภักดีของผู้บริโภคชาบูชิบุฟเฟต์และซูกิชิบุฟเฟต์แตกต่างกัน

2. ปัจจัยภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้บริโภคชาบูชิบุฟเฟต์

3. ผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์และซูกิชิบุฟเฟต์มีความภักดีต่อตราสินค้าร้านชาบูบุฟเฟต์แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลต่อความภักดีของผู้บริโภคชาบูบุฟเฟต์ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้การสำรวจ (research method) และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งผู้ทำการวิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรกลุ่มศรีนครินทร์ ได้แก่ เขตสะพานสูง ประเวศ มีนบุรี ลาดกระบัง คันนายาว สวนหลวง คลองสามวา และเขตหนองจอก มีจำนวนทั้งหมด 1,161,612 คน (Wikipidia,2560)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ของ Taro Yamane (1967) จากการคำนวณ พบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อใช้ในการสอบถามข้อมูลจากลูกค้าผู้มาใช้บริการที่ร้านอาหารชาบูบุฟเฟต์ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา,อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านอาหารชาบูบุฟเฟต์ จำนวน 11 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.89

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารชาบูบุฟเฟต์ จำนวน 9 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.84

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้แล้วจากบทความ วารสาร ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และหนังสือทางวิชาการ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ได้จากการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ในพื้นที่ ได้แก่ เขตสะพานสูง ประเวศ มีนบุรี ลาดกระบัง คันนายาว สวนหลวง คลองสามวา และเขตหนองจอก โดยลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง จนครบ 400 ตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive statistics analysis) ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (percentage) การหาค่าเฉลี่ย (mean) และการหาเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ใช้ทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ สถิติ t-test/ANOVA, Multiple Linear Regression และ Pair Sample T-test

ผลการวิจัย

ด้านข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ในส่วนของผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 18 – 25 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน และมีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ในขณะที่ผู้ใช้บริการร้านซูกิชิบุฟเฟต์ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุช่วง18 – 25 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน โดยส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท เช่นเดียวกัน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์ และร้านซูกิชิบุฟเฟต์มีข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านอาหารชาบูบุฟเฟต์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์มีระดับการรับรู้ปัจจัยภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านชาบูชิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ภาพลักษณ์ตราสินค้าด้านคุณสมบัติ และด้านคุณประโยชน์มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านวัฒนธรรม และด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณค่า และที่มีการรับรู้ภาพลักษณ์น้อยที่สุด คือ ด้านผู้ใช้ ในขณะที่ผู้ใช้บริการร้านซูกิชิบุฟเฟต์ มีระดับการรับรู้ปัจจัยภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านซูกิชิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ภาพลักษณ์ตราสินค้า ด้านคุณสมบัติ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณประโยชน์ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณค่า ด้านผู้ใช้ และที่มีการรับรู้ภาพลักษณ์ตราสินค้าน้อยที่สุด คือ ด้านวัฒนธรรม

ข้อมูลด้านความภักดีของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารชาบูบุฟเฟต์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์ มีความภักดีต่อตราสินค้าชาบูชิบุฟเฟต์ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากโดยมีพฤติกรรมการใช้บริการซื้อนานๆ ครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความภักดีด้านความง่ายในการเข้าถึง มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่น และที่น้อยที่สุด คือ ด้านการเข้าไปอยู่กลางใจผู้ใช้บริการร้านชาบูชิ ในขณะที่ผู้ใช้บริการร้านซูกิชิบุฟเฟต์ มีระดับความภักดีโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากโดยมีพฤติกรรมการใช้บริการซื้อนานๆครั้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความภักดีด้านด้านความง่ายในการเข้าถึงมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่น และที่น้อยที่สุด คือ ด้านการเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภคของร้านซูกิชิบุฟเฟต์

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ผู้ใช้บริการร้านชาบูชิ และซูกิชิบุฟเฟต์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ

อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยแตกต่างกัน มีความภักดีในตราสินค้าร้านชาบูชิบุฟเฟต์ และร้านซูกิชิบุฟเฟต์ แตกต่างกัน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังตารางที่ 1 - 2

ตาราง 1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ของผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์

ความภักดีในตราสินค้าร้านชาบูชิบุฟเฟ่ต์	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		อาชีพ		รายได้ต่อเดือน	
	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ด้านความเชื่อมั่น		/		/		/		/		/
ด้านการเข้าไปอยู่กลางใจผู้ใช้บริการ		/		/		/		/		/
ด้านความง่ายในการเข้าถึง		/		/	/			/		/

จากตารางที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความภักดีในตราสินค้าร้านชาบูชิบุฟเฟต์ ด้านความง่ายในการเข้าถึงแตกต่างกัน นอกจากนั้นไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 2

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ของผู้ใช้บริการร้านซูกิชิบุฟเฟต์

ความภักดีในตราสินค้าร้านชาบูชิบุฟเฟ่ต์	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		อาชีพ		รายได้ต่อเดือน	
	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ด้านความเชื่อมั่น		/		/		/		/	/	
ด้านการเข้าไปอยู่กลางใจผู้ใช้บริการ		/		/		/		/		/
ด้านความง่ายในการเข้าถึง		/		/		/		/		/

จากตารางที่ 2 ผู้ใช้บริการร้านซูกิชิบุฟเฟต์ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีความภักดีในตราสินค้าร้านชาบูชิบุฟเฟต์ ด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนั้นไม่พบความแตกต่าง

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านชาบูบุฟเฟต์ มีผลต่อความภักดีในตราสินค้าของผู้ใช้บริการร้านชาบูบุฟเฟต์

ตาราง 3

การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (multiple linear regression) ของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านชาบูชิ มีผลต่อความภักดีในตราสินค้าของผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์

ภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านชาบูชิ	ความภักดีในตราสินค้าของผู้ใช้บริการร้านชาบูชิ						
	S.E	B	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.173	0.137	-	0.789	0.431	-	-
ด้านคุณสมบัติ (X_1)	0.046	0.132	0.139	2.852	0.005*	0.726	1.377
ด้านคุณประโยชน์ (X_2)	0.051	0.073	0.077	1.422	0.157	0.575	1.738
ด้านคุณค่า (X_3)	0.070	0.177	0.176	2.525	0.012*	0.345	2.900
ด้านวัฒนธรรม (X_4)	0.043	0.175	0.213	4.082	0.000*	0.616	1.622
ด้านบุคลิกภาพ (X_5)	0.065	0.308	0.297	4.718	0.000*	0.423	2.363
ด้านผู้ใช้ (X_6)	0.049	0.206	0.243	4.236	0.000*	0.507	1.973

R^2 = 0.675, F = 80.738, *p<0.05

จากตารางที่ 3 ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านชาบูชิ ด้านคุณสมบัติ (X_1) ด้านคุณค่า (X_3) ด้านวัฒนธรรม (X_4) ด้านบุคลิกภาพ (X_5) และด้านผู้ใช้ (X_6) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีในตราสินค้าของผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านชาบูชิ ด้านบุคลิกภาพ (X_5) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีในตราสินค้าของผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์มากที่สุด (β = 0.297) รองลงมา คือ ด้านผู้ใช้ (X_6) (β = 0.243) ด้านวัฒนธรรม (X_4) (β = 0.213) และด้านคุณสมบัติ (X_1) (β = 0.139) นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด (R^2 = 0.675) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านชาบูชิ ด้านคุณสมบัติ (X_1) ด้านคุณค่า (X_3) ด้านวัฒนธรรม (X_4) ด้านบุคลิกภาพ (X_5) และด้านผู้ใช้ (X_6) สามารถพยากรณ์ความผันแปรของความภักดีในตราสินค้าของผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์ ได้คิดเป็นร้อยละ 67.50 ที่เหลืออีกร้อยละ 32.50 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

ตาราง 4

การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (multiple linear regression) ของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านซูกิชิ มีผลต่อความภักดีในตราสินค้าของผู้ใช้บริการร้านซูกิชิบุฟเฟต์

ภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านชาบูชิ	ความภักดีในตราสินค้าของผู้ใช้บริการร้านชาบูชิ						
	S.E	B	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.244	-0.001	-	-0.004	0.997	-	-
ด้านคุณสมบัติ (X_1)	0.062	0.069	0.060	1.106	0.270	0.697	1.435
ด้านคุณประโยชน์ (X_2)	0.063	0.042	0.042	0.661	0.509	0.501	1.996
ด้านคุณค่า (X_3)	0.082	0.211	0.183	2.57	0.011*	0.399	2.508
ด้านวัฒนธรรม (X_4)	0.053	0.155	0.181	2.908	0.004*	0.529	1.890
ด้านบุคลิกภาพ (X_5)	0.069	0.149	0.135	2.167	0.031*	0.531	1.883
ด้านผู้ใช้ (X_6)	0.056	0.335	0.371	5.967	0.000*	0.531	1.882

R^2 = 0.605, F = 49.166, *p<0.05

จากตารางที่ 4 ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านซูกิชิ ด้านคุณค่า (X_3) ด้านวัฒนธรรม (X_4) ด้านบุคลิกภาพ (X_5) และด้านผู้ใช้ (X_5) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีในตราสินค้าของผู้ใช้บริการร้านซูกิชิบุฟเฟต์ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านซูกิชิ ด้านผู้ใช้ (X_5) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีในตราสินค้าของผู้ใช้บริการร้านซูกิชิบุฟเฟต์มากที่สุด (β = 0.371) รองลงมา คือ ด้านคุณค่า (X_3) (β = 0.183) ด้านวัฒนธรรม (X_4) (β = 0.18) และที่น้อยที่สุด คือ ด้านบุคลิกภาพ (X_5) (β = 0.135) นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด (R^2 = 0.605) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านซูกิชิ ด้านคุณค่า (X_3) ด้านวัฒนธรรม (X_4) ด้านบุคลิกภาพ (X_5) และด้านผู้ใช้ (X_5) สามารถพยากรณ์ความผันแปรของความภักดีในตราสินค้าของผู้ใช้บริการร้านซูกิชิบุฟเฟต์ ได้คิดเป็นร้อยละ 60.50 ที่เหลืออีกร้อยละ 39.50 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์และซูกิชิบุฟเฟต์ มีความภักดีต่อตราสินค้าร้านชาบูบุฟเฟต์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ใช้สถิติการวิเคราะห์ผลแบบ Pair Sample T-test ซึ่งเป็นการทดสอบค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่มว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความภักดีต่อตราสินค้าร้านชาบูบุฟเฟต์ของผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์และซูกิชิบุฟเฟต์

ตาราง 5

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับค่าเฉลี่ยของความภักดีต่อตราสินค้าร้านชาบูบุฟเฟต์ของผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์และร้านซูกิชิบุฟเฟต์

ความภักดีต่อตราสินค้าร้านชาบูบุฟเฟต์	ร้านชาบูชิบุฟเฟต์		ร้านซูกิชิบุฟเฟต์		t-test	P-Value
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD		
ด้านความเชื่อมั่น	3.19	0.75	3.26	0.70	-1.03	0.30
ด้านการเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภค	3.14	0.84	3.22	0.83	-1.04	0.29
ด้านความง่ายในการเข้าถึง	3.22	0.72	3.66	0.62	0.83	0.40
โดยรวม	3.35	0.65	3.38	0.62	-0.55	0.57

จากตารางที่ 5 เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความภักดีต่อตราสินค้าร้านชาบูบุฟเฟต์ของผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์และร้านซูกิชิบุฟเฟต์ ในแต่ละด้านพบว่า ผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์และร้านซูกิชิบุฟเฟต์ มีความภักดีต่อตราสินค้าร้านชาบูบุฟเฟต์ของผู้ใช้บริการร้านชาบูบุฟเฟต์ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์และร้านซูกิชิบุฟเฟต์มีความภักดีต่อตราสินค้าร้านชาบูบุฟเฟต์ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภค และด้านความง่ายในการเข้าถึงไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านชาบูบุฟเฟต์ มีผลต่อความภักดีในตราสินค้าของผู้ใช้บริการร้านชาบูบุฟเฟต์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านชาบูชิ ด้านคุณสมบัติ ด้านคุณค่า ด้านวัฒนธรรม ด้านบุคลิกภาพ และด้านผู้ใช้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีในตราสินค้าของผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์และร้านซูกิชิบุฟเฟต์ ซึ่งผลการศึกษาสามารถอธิบายได้ว่าในการเลือกใช้บริการร้านชาบูบุฟเฟต์นั้น สิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุด คือ คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของคุณภาพที่ได้รับคุ้มค่ากับราคาที่จ่ายไป ความสะอาด ปลอดภัย รสชาติ ความประทับใจในการบริโภค วัฒนธรรมการบริโภคที่ต้องสอดคล้องกับวัฒนธรรมการรับ

ประทานของไทย รวมไปถึงในการเลือกใช้บริการผู้ใช้บริการยังให้ความสำคัญกับเรื่องของตกแต่งร้าน ที่ต้องสวยงามดึงดูดใจอีกด้วย เนื่องจากราคาค่าบริการบุฟเฟต์ของร้านชาบูชิบุฟเฟต์และร้านซูกิชิบุฟเฟต์ มีราคาสูง ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงมีความคาดหวังในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับกับการเข้าไปรับประทานอาหารในร้านชาบูชิบุฟเฟต์และร้านซูกิชิบุฟเฟต์สูง ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านชาบูชิบุฟเฟต์และร้านซูกิชิบุฟเฟต์ ด้านคุณสมบัติ ด้านคุณค่า ด้านวัฒนธรรม ด้านบุคลิกภาพ และด้านผู้ใช้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีในตราสินค้าของผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์และร้านซูกิชิบุฟเฟต์ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับคอทเลอร์ (Kotler, 2010) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ภาพลักษณ์ตราสินค้า ด้านคุณค่า (value) วัฒนธรรม (culture) บุคลิกภาพ (personality) ผู้ใช้ (user) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยภาพลักษณ์ตราสินค้าจะเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้(perception) จนเกิดความรู้ (knowledge) และความรู้สึก (affection) ที่ดีต่อบริการจนกระทั่งเกิดพฤติกรรมการซื้อ (buying) มาบริโภค และเมื่อบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นที่น่าพอใจ ย่อมทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความภักดีในตราสินค้าในที่สุด นอกจากนั้นผลการศึกษายังสอดคล้องกับกาญจนาภรณ์ บุญเกิด (2558) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรและส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต: กรณีศึกษา บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดปทุมธานี ที่พบว่า ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตมากที่สุด

ผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์และซูกิชิบุฟเฟต์ มีความภักดีต่อตราสินค้าร้านชาบูบุฟเฟต์แตกต่างกัน โดยในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ใช้สถิติการวิเคราะห์ผลแบบ Pair Sample t-test ซึ่งเป็นการทดสอบค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่มว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความภักดีต่อตราสินค้าร้านชาบูบุฟเฟต์ของผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์และซูกิชิบุฟเฟต์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์และร้านซูกิชิบุฟเฟต์มีความภักดีต่อตราสินค้าร้านชาบูบุฟเฟต์ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าไปอยู่กลางใจผู้บริโภค และด้านความง่ายในการเข้าถึงไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าของร้านชาบูชิบุฟเฟต์และร้านซูกิชิบุฟเฟต์มีปัจจัยส่วนบุคคลไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ภาพลักษณ์ตราสินค้าของร้านร้านชาบูชิบุฟเฟต์และร้านซูกิชิบุฟเฟต์ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อทำการทดสอบความภักดีต่อตราสินค้าร้านชาบูบุฟเฟต์ของผู้ใช้บริการร้านชาบูชิบุฟเฟต์และร้านซูกิชิบุฟเฟต์ จึงพบว่า ร้านชาบูชิบุฟเฟต์และร้านซูกิชิบุฟเฟต์มีภักดีต่อตราสินค้าร้านชาบูบุฟเฟต์ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ในการใช้บริการร้านชาบูบุฟเฟต์ นอกจากที่ลูกค้าจะให้ความสำคัญกับเรื่องของคุณภาพของวัตถุดิบ รสชาติของอาหารและคุณภาพของการบริการแล้ว สิ่งสำคัญที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอีกประการ คือ การตกแต่งร้านให้สวยงาม ดึงดูดความสนใจ ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการตกแต่งร้านให้สวยงามและมีความโดดเด่น โดยเฉพาะสำหรับร้านชาบูใหม่เปิดให้บริการ เพราะการตกแต่งร้านค้าที่น่าสนใจ ดึงดูดใจสามารถกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจใช้บริการได้ง่ายขึ้น

2. ในการรับประทานอาหารของคนไทย สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ รูปแบบของการรับประทานต้องสอดคล้องกับพฤติกรรมการบริโภคของคนไทยด้วย ทั้งในเรื่องของรสชาติของอาหาร และรูปแบบการรับประทาน ดังนั้นในการทำธุรกิจร้านชาบูบุฟเฟต์ สิ่งที่ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญ คือ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับวิถีการบริโภคอาหารของคนไทย รวมถึงควรปรับเปลี่ยนรสชาติให้เหมาะสมกับรสชาติที่ผู้บริโภคชาวไทยมีความคุ้นเคยมากขึ้นด้วย

3. ปัจจุบันคนไทยให้ความสำคัญกับเรื่องของการดูแลสุขภาพมากขึ้น ดังนั้นในการสร้างภาพลักษณ์ของร้านอาหารควรมีการสื่อสารให้ผู้บริโภครับรู้ว่า รูปแบบของการรับประทานชาบูบุฟเฟต์ก็สามารถเป็นอาหารที่เหมาะสมกับผู้ที่ดูแลสุขภาพได้ด้วย เพราะรายการอาหารของร้านชาบูส่วนใหญ่จะมีรายการอาหารให้เลือกหลากหลาย ทั้งผัก เนื้อ และของว่างสำหรับรับประทานเล่น

References

Bangkokbiznews. (2017). *Foreign cuisine food business.* Retrieved from http://www.bangkokbiznews.com/ (in Thai)

Brandbuffet. (2009). *Eating behavior of Thai people*. Retrieved from www.brandbuffet.in.th (in Thai)

Bunkerd, K. (2015). P*erception on corporate image and marketing mix influences results to decision purchasing life insurance: Case study Thai life insurance company in PathumThani province.* Independent Study in Master of Business Administration Program, Rajamanagala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Kaireat, W. (2004). *The 3 keys to empowerment*. Bangkok: A. R. Business.

Keller, K. L. (1993). Conceptualizing measuring and managing customer-based brand. *Equity Journal of Marketing, 57*(1), 1-22.

Kenneth, E. B. (1975). *The image: Knowledge in life and society*. Michigan: University of Michigan

Kongprepan, H. (2014). *Effects of service quality on customer loyalty: A comparison between Kung Thai Bank (PCL) and Bangkok Bank (PCL) in amphoe Muang, Pathumthani province.* Master of Public Administration Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Kotler, P. (2010). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.

Positioning. (2010). *Marketing strategy of Shabu buffett restaurant.* Retrieved from https://positioningmag.com/ (in Thai)

Praiwan, J. (2012). *Comparison of image of Oishi green tea product brand with Ishitan green tea product brand affecting buying behavior of consumers in Bangkok metropolis.* Independent Study in Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Siriphanlop, K. (1999). *Brand management*. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)

Suwanthong, B. (2014). *Influences of organizational commitment in the service business that affect the customer loyalty.* Independent Study in Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Wikipidia. (2017). *Bangkok metropolitan administration*. Retrieved from https://th.wikipedia.org/wiki/ (in Thai)

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป
Factors Affecting Consumer Buying Behavior in the Fashion Clothing Shop

กาญจพรรษ เมฆอรุณ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์
Kanjapat Mekarun and Kanokporn Chaiprasit
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
Received: April 23, 2018
Revised: May 18, 2018
Accepted: May 21, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปโดยใช้ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคลและพนักงาน ลักษณะทางกายภาพและกระบวนการ และปัจจัยด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ การติดตามลูกค้า สัมพันธภาพกับลูกค้า การบริหารสื่อสารระหว่างกัน การรักษาลูกค้า การรับฟังความคิดเห็นและ ช่องทางในการให้บริการ รวมถึงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือนเลือกกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 400 คนโดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคสินค้าเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปในเขตกรุงเทพมหานคร จากร้าน H&M และ Uniqlo ที่ถูกเลือกให้ใช้ในงานวิจัยเป็นร้านค้าที่ได้รับการวิจัยเชิงสำรวจแล้วว่าเป็นร้านที่ได้รับความนิยมสูงสุด โดยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 และผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป โดยด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ด้านราคา และปัจจัยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปนั้น ด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ การบริหารสื่อสารระหว่างกัน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการในธุรกิจเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปในการปรับกลยุทธ์เพื่อให้เกิดการแข่งขันในตลาดที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด

คำสำคัญ: พฤติกรรมของผู้บริโภค, เสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป, ส่วนประสมทางการตลาด, การจัดการลูกค้าสัมพันธ์

Abstract

The objectives of this research were to study the factors affecting consumer buying behavior in the fashion clothing shop. Those factors were marketing mix factors such as product, price, place, promotion, people, process, physical evidence as well as customer relationship management factors such as customer prospecting, relations with customers, interactive management, feedback and services and finally, the demographics factors. The sample was 400 H&M and Uniqlo's

customers in Bangkok. This research used survey research. The sampling method was simple random sampling and purposive sampling. The findings showed that there were no differences on the effects of gender and education on consumer buying behavior. However, there were differences in consumer buying behavior with age, occupation and income with the significance of 0.05. The result of a multiple regression showed that the marketing mixes affected consumer buying behavior. The most influential factors were prices. Additionally, customer relationship management factors affected consumer buying behavior. The most influential factors were interactive management. This research contributed to knowledge of the fashion clothing industry in order to make strategic planning to compete in the market effectively and meet the customers' needs.

Keywords: consumer buying behavior, fashion clothing, marketing mix, customer relationship management

บทนำ

หนึ่งในปัจจัยสี่ที่มีความจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์คือ เสื้อผ้า หรือ เครื่องแต่งกาย นอกจากจะเป็นสิ่งที่มนุษย์สวมใส่เพื่อปกป้องร่างกายสภาพแวดล้อมภายนอกแล้ว ยังสะท้อนถึงสังคม วัฒนธรรม รวมถึงรสนิยม ซึ่งสามารถบ่งบอกถึงภาพลักษณ์และสถานภาพของผู้สวมใส่ ต่อมาเครื่องแต่งกายยังได้เป็นเครื่องตกแต่งที่ช่วยเสริมความงามอีกด้วย หลังจากเริ่มมีเครื่องจักรเข้ามาเกี่ยวข้องในการตัดเย็บ และโลกเริ่มเข้าสู่ระบบทุนนิยม มีห้างสรรพสินค้า เกิดการผลิตเสื้อผ้าจากโรงงานอุสาหกรรม เป็นการผลิตเสื้อผ้าออกมารูปแบบเดียวกันจำนวนที่ละมาก ๆ ในขนาดที่เท่าๆกัน คนส่วนใหญ่นิยมใช้เสื้อผ้าสำเร็จรูป เพราะมีรูปแบบชุดให้เลือกที่หลากหลายรูปแบบ หลากหลายขนาด และราคาถูกกว่า เสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปนั้นเป็นเสื้อผ้าที่ผลิตตามสมัยนิยม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้เกิดการผสมผสานระหว่างวัฒนธรรมของโลก ฝั่งตะวันออกและตะวันตก สินค้าเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปจึงเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา และยังมีการออกแบบใหม่ในทุกฤดูกาล บุคคลที่ทันสมัยจะได้รับอิทธิพลจากแฟชั่นใหม่ๆอยู่เสมอ และมีความต้องการสวมใส่เสื้อผ้าที่มีรูปแบบทันตามสมัยนิยม (พิชามญชุ์ มะลิขาว, 2554)

ธุรกิจเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปเป็นธุรกิจที่แข่งขันกันมาก ปัจจุบันตลาดเสื้อผ้าในประเทศไทยมีมูลค่ากว่า 2 แสนล้านบาท ซึ่งมีศักยภาพและการแข่งขันสูง เพราะมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ภาพรวมส่งออก ในการพยากรณ์อุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม ปี 2560 นั้น จะมีมูลค่าการส่งออกขยายตัว 9% เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน (สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ, 2559)

นอกจากส่งออกแล้ว การนำเข้าเสื้อผ้าสำเร็จรูปของไทยก็เติบโตเช่นกัน สะท้อนถึงกำลังซื้อในประเทศที่ดี โดยปี 2559 มูลค่านำเข้าอยู่ที่ 4,492.62 ล้านเหรียญสหรัฐฯเติบโตขึ้น 20% (ธนาคารออมสิน, 2560) คาดว่าตลอดทั้งปี 2560 เสื้อผ้าสำเร็จรูปจะมีมูลค่าการนำเข้า เพิ่มขึ้น 14-15% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2559 ซึ่ง การนำเข้าหลักๆมา จากประเทศจีน ญี่ปุ่น เกาหลี ส่วนใหญ่นำเข้าแบรนด์ดังจากต่างประเทศ เช่น Uniqlo, H&M เป็นต้น ดังนั้นตลาดยังมีการเติบโต ประกอบกับเสื้อผ้าเป็นสินค้าที่คนยังจับจ่ายอยู่ต่อเนื่อง ด้วยความต้องการของสินค้าแฟชั่นที่มีไม่จำกัด จึงยังค่อยๆเติบโตขึ้นเรื่อยๆ (มติชนออนไลน์, 2560)

ถึงแม้แนวโน้มของธุรกิจเสื้อผ้านั้นจะเป็นไปในทิศทางที่ดี แต่ในปัจจุบันกระแสซื้อของออนไลน์ที่มากขึ้น ทำให้ธุรกิจร้านค้าเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปได้รับผลกระทบ นับเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของธุรกิจร้านค้าเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป ที่ไม่ใช่แค่ต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดเท่านั้น แต่ต้องทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่จะ

ทำให้ได้เปรียบคู่แข่ง ซึ่งสร้างทั้งโอกาสและความเสี่ยงต่อผู้ประกอบการรายเดิมและผู้ประกอบธุรกิจหน้าใหม่ จากสถานการณ์การแข่งขันและปัญหาที่พบนั้น การที่จะทำให้ธุรกิจอยู่รอดและประสบความสำเร็จได้นอกเหนือจากให้ความสำคัญกับแผนการจัดการธุรกิจภายแล้ว ยังต้องหันมาให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้บริโภค ควรมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินธุรกิจ และอำนวยความสะดวกต่างๆเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและทำให้ผู้บริโภคให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด การนำเอากลยุทธ์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์เข้ามาช่วยนั้น ก็เพื่อสร้างฐานลูกค้าให้มั่งคงและดึงดูดลูกค้าใหม่ๆ เข้ามาเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นศูนย์กลางของความเจริญทางด้านเศรษฐกิจการค้า หรือเรียกได้ว่า เป็นศูนย์กลางแฟชั่นของประเทศไทย ซึ่งที่ผ่านมาได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากรัฐบาล โดยการวิจัยนี้ได้ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์และศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นข้อมูลในการพัฒนาธุรกิจ ปรับกลยุทธ์หรือรูปแบบการขาย และผู้วิจัยยังเห็นถึงความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของดัชนีชี้ล่วงหน้าถึงความสำเร็จขององค์กร ที่จะทำให้ธุรกิจเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอย่างสมบูรณ์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Defleur & Ball-Rokeaoh (1996) อธิบายไว้ว่า พฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่างๆของบุคคล ซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่มๆได้ คือ บุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้นบุคคลที่อยู่ในลำดับชั้นทางสังคมเดียวกันจะเลือกรับและตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสารในแบบเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคลนี้ ได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (stimulus-response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R theory) ในสมัยก่อน และได้นำมาประยุกต์ใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่าผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกันจะมีความสนใจต่อข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542, น. 44-52) ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลที่บ่งชี้ให้เห็นถึงเรื่องราวหรือลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล จะมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย คนที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน ก็จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัยดังต่อไปนี้

1. เพศ เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีส่วนในการแบ่งสัดส่วนการตลาด เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรม และสังคม เป็นตัวกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ ปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนรุ่นใหม่ที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมมากกว่า ในขณะคนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน

3. การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา และที่ได้รับจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของชีวิต การศึกษาบ่งบอกถึงความสามารถในการเลือกรับข่าวสาร ทำให้คนมีความรู้ ความคิด ตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน

4. อาชีพ หมายถึง การทำงานที่มีผลตอบแทนออกมาในรูปของรายได้ เพื่อให้บุคคลนำไปดำรงชีพทั้งของตนและครอบครัว อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการบริโภคสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน

5. รายได้ หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงานของบุคคล เป็นตัวแปรที่สำคัญ รายได้จะเป็นตัวชี้วัดความสามารถของผู้บริโภค ว่ามีความสามารถในการซื้อสินค้าหรือไม่มากน้อยเพียงใด และ ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดปริมาณซื้อสินค้าหรือบริการ

การเลือกซื้อสินค้านั้น อาจใช้เกณฑ์ รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ เป็นตัวกำหนดเป้าหมายได้ เช่นกัน แม้รายได้เป็นตัวแปรที่นิยมใช้แต่นักการตลาดส่วนใหญ่จะเชื่อมโยงเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่นๆ เพื่อให้สามารถกำหนดตลาดเป้าหมายให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ส่วนประสมการตลาด (marketing mix) หมายถึง องค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานการตลาด เป็นปัจจัยที่กิจการสามารถควบคุมได้ กิจการธุรกิจจะต้องสร้างส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสมในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, น. 35-36, 337)

1. ผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่เสนอขายสู่ตลาดเพื่อความสนใจ ที่สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ต้องมีประโยชน์ มีคุณค่าในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ (Armstrong & Kotler, 2009)

2. ราคา หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงิน ราคาเป็นต้นทุน ของลูกค้า ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า ผลิตภัณฑ์กับราคา ผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา เขาจะตัดสินใจซื้อ

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านสถานที่ให้บริการในส่วนแรกคือการเลือกสถานที่ ที่ตั้ง มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ผู้บริโภคต้องไปรับบริการจากผู้ให้บริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดไว้เพราะสถานที่ตั้งที่เลือกเป็นตัวกำหนดกลุ่มผู้บริโภคที่จะเข้ามารับบริการ

4. การส่งเสริมทางการตลาด เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายและผู้ให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข่าวสารหรือชักจูงเพื่อให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า

5. ด้านบุคคล คือ บุคคลทุกๆคน ที่มีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ ซึ่งหมายถึง พนักงานรวมไปถึงลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย ในส่วนของพนักงานนั้นต้องอาศัยการคัดเลือก ฝึกอบรม เพื่อจูงใจ ให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความ สามารถในการแก้ไขปัญหา

6. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นการสร้างและนำเสนอทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า โดยที่พนักงานมีการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย การเจรจากับลูกค้าสุภาพอ่อนโยน หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ รวมถึงสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับการให้บริการ พื้นที่หรือสถานที่ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น ซึ่งจะมีผลต่อความประทับใจของลูกค้า

7. ด้านกระบวนการ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นาเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็วและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

กลยุทธ์การตลาดที่ใช้ปฏิบัติต่อลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมาย โดยแนวทางการปฏิบัติเป็นลักษณะตัวต่อตัวหรือเฉพาะกลุ่มเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่ม ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการ ซึ่งเป็นการสร้างความ สัมพันธ์ที่ยั่งยืนและเพื่อผลกำไรในระยะยาวขององค์กร (สินธ์ฟ้า แสงจันทร์, 2547, น. 47-49) องค์ประกอบหลักของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ คือ การจัดระบบลำดับเหตุการณ์สำคัญต่างๆ (Lawson-Body & Limayem อ้างถึงใน วีระพงศ์ จันทร์สนาม, 2551) มีดังต่อไปนี้

1. การติดตามลูกค้า คือ การเสาะแสวงหาศึกษาความต้องการ ความจำเป็นของลูกค้าใหม่ และได้มีการทำการสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อเตรียมผลิตภัณฑ์และสิ่งที่ดึงดูดใจสำหรับลูกค้า

2. สัมพันธภาพกับลูกค้า คือ การเริ่มต้น การพัฒนาการรักษา และการสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อรองรับลูกค้าให้รู้สึกดียิ่งขึ้นไป

3. การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน คือ การมีการติดต่อโต้ตอบ เชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูล การปฏิสัมพันธ์

กันระหว่างลูกค้ากับองค์กร

4. การรักษาลูกค้า วัตถุประสงค์เพื่อสร้างความประทับใจในตราสินค้า การขยายการเติบโตของความสัมพันธ์จะใช้ประโยชน์จากความคุ้นเคยและความเชื่อถือที่ลูกค้ามีต่อธุรกิจ เพื่อขยายการซื้อสินค้า หรือบริการให้กว้างขวางขึ้น โดยนำไปสู่การซื้อสินค้าหรือบริการใหม่ๆ หรือการต่อยอดการซื้อสินค้าที่มีมูลค่าสูงขึ้น

5. การรับฟังความคิดเห็น ต้องจัดหาทรัพยากรบุคคลที่รับฟังความคิดเห็นต่างๆ ความคิดเห็นจากลูกค้าและพนักงานในองค์กรที่สะท้อนความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการ รวมถึงการเสนอสินค้าและบริการใหม่ที่ตรงความต้องการที่สุด

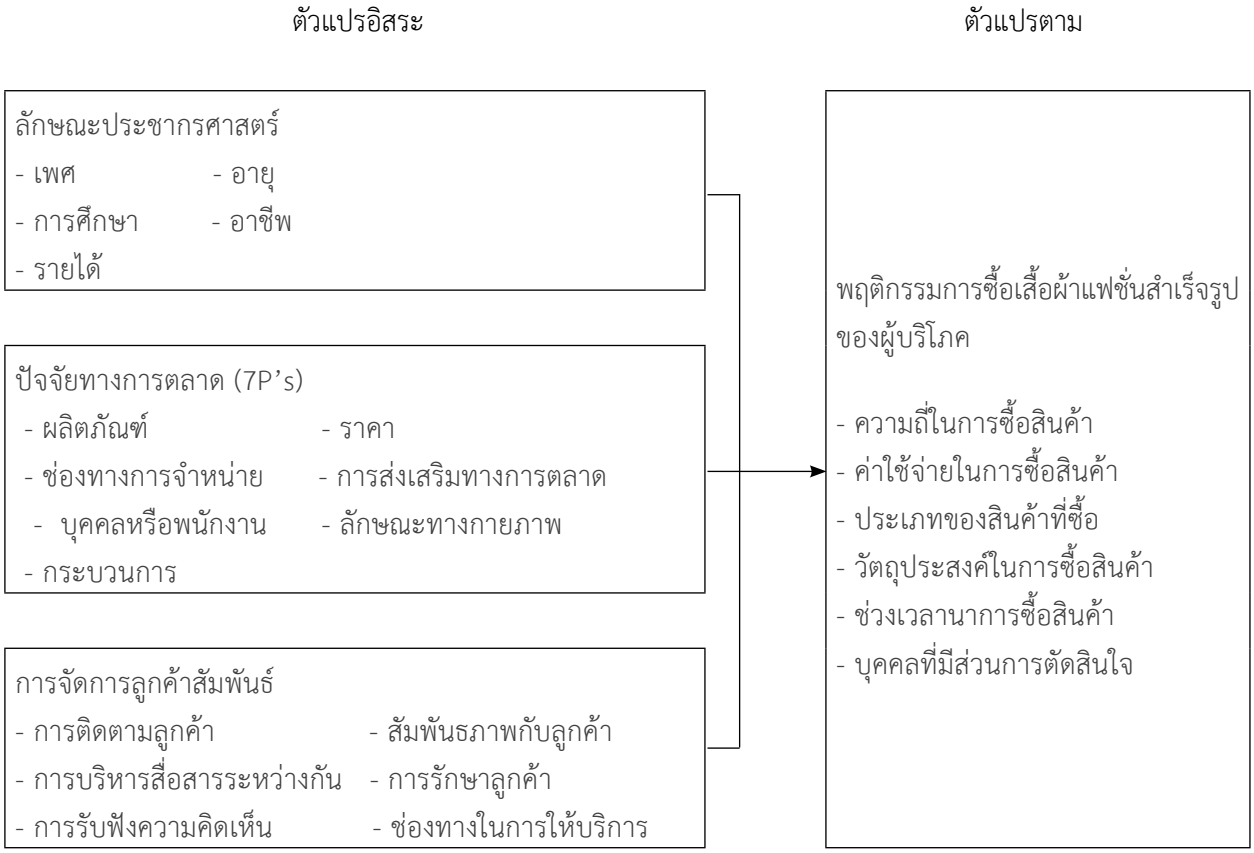
6. ช่องทางในการให้บริการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่เกี่ยวข้องกับการขายและให้บริการในสถานที่ที่ลูกค้าต้องการทำให้พนักงานสามารถช่วยในการดึงข้อมูลมาใช้ในขณะที่ทำการขาย โดยสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวร่วมข้อมูลขององค์การร่วมกันได้ เช่น การสร้างใบเสนอราคาให้กับลูกค้า และเงื่อนไขพิเศษ การเสนอสินค้าที่มีความพิเศษ ให้กับลูกค้าแต่ละราย

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า เพราะลูกค้า คือ คนสำคัญของการทำธุรกิจ องค์กรจึงต้องหาวิธีการสร้างมาตรการรักษาลูกค้า เนื่องจากการสร้างความพึงพอใจทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อและทำการซื้อซ้ำ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงการสร้างความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง การรักษาลูกค้าก็เพื่อให้กลุ่มลูกค้าที่มีความภักดี จับจ่ายสินค้าหรือบริการขององค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลถึงผลกำไรระยะยาวที่ดี และยังสามารถเป็นกระบอกเสียงในการบอกต่อในการซื้อสินค้าที่มีประสิทธิภาพมากกว่าและเป็นวิธีที่ใช้ต้นทุนน้อยกว่าการลงโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ

พฤติกรรมผู้บริโภค (consumer behavior defined) ได้มีการให้ความหมายไว้หลากหลาย ที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้ พฤติกรรมผู้บริโภค Kotler & Armstrong (2000, pp. 160-184) ได้มีผู้ให้ความหมายหรือ แนวคิดไว้หลากหลาย และมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสรุปได้ดังนี้ Engle Blackwell & Miniard (1990) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การ กระทำต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาซึ่งการบริโภค และการจับจ่ายใช้สอยซึ่งสินค้า และบริการ รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นก่อน และหลังการกระทำดังกล่าว Loudan & Bitta (1998, p. 4) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการตัดสินใจ และกิจกรรมทางกายภาพที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องเมื่อมีการประเมินการ ได้มาการใช้จ่ายหรือการ จับจ่ายใช้สอยซึ่งสินค้าและการบริการ จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้าและบริการผลิตภัณฑ์โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนที่บุคคล ต้องมีการตัดสินใจทั้งก่อนและหลังการกระทำต่างๆ

ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค (consumer behavior model) เป็นการศึกษาถึงเหตุ จูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์โดยมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดสิ่งกระตุ้น (stimulus) ที่ทำให้ เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นที่ผ่านเข้ามาทางความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคเปรียบเสมือนกล่องดำ (Buyer’s Black Box) ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค จะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่างๆ ของผู้ซื้อ (buyer’s response) หรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ(buyer’s purchase decision) จุดเริ่มต้นอยู่ที่มีสิ่งมากระตุ้นทำให้เกิดความต้องการก่อน แล้วทำให้เกิดการตอบสนอง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538 อ้างถึงใน ชัยณรงค์ ทรายคำ, 2552 น. 8)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป

3. ปัจจัยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม แบบปลายปิดที่ประกอบด้วย ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลด้านการตลาด ข้อมูลด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ รวมถึงข้อมูลด้านพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเลือกจากลูกค้าผู้ที่ซื้อสินค้าจากร้านเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยร้านค้าที่ถูกเลือกให้ใช้ในงานวิจัยเป็นร้านค้าที่ได้รับการวิจัยเชิงสำรวจ แล้วว่าเป็นร้านที่ได้รับความนิยมสูงสุด อีกทั้งมีส่วนแบ่งการตลาดในอุตสาหกรรมเดียวกันทั้ง 2 ร้าน คือ H&M และ Uniqlo จึงมีลูกค้าที่มีความหลากหลายส่งผลให้มีความสะดวกต่อการเก็บข้อมูล

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Cochran (1977) ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้ คือ 385 ตัวอย่าง และเพื่อเป็นการลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ผู้วิจัยจึงสำรองตัวอย่างไว้เพิ่มอีก 15 ตัวอย่าง ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยมีวิธีการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยวิธีการจับฉลาก เพื่อเลือกเขตจากการแบ่งกลุ่มการปกครองตามระบบการบริหารและ

การปกครองของกรุงเทพฯ ซึ่งมี 6กลุ่ม โดยการสุ่มกลุ่มละ 1 เขต จะได้ 6 เขต

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) เพื่อเลือกกลุ่มเป้า หมายโดยเจาะจงดังนั้นจึงเลือกห้างสรรพสินค้าในแต่ละเขตที่สุ่มได้ 6 เขต โดยเลือกมาเขตละ 1 ห้างสรรพสินค้า

ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควต้า (quota sampling) โดยการแบ่งสัดส่วนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างห้างสรรพสินค้าละเท่าๆกัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เขตปทุมวัน ห้างสรรพสินค้า เซนทรัลเวิลด์ เก็บข้อมูลจำนวน 67 ชุด

2. เขตจตุจักร ห้างสรรพสินค้า เซนทรัลลาดพร้าว เก็บข้อมูลจำนวน 67 ชุด

3. เขตคันนายาว ห้างสรรพสินค้า แฟชั่นไอส์แลนด์ เก็บข้อมูลจำนวน 67 ชุด

4. เขตบางนา ห้างสรรพสินค้า เซนทรัลบางนา เก็บข้อมูลจำนวน 67 ชุด

5. เขตบางพลัด ห้างสรรพสินค้า เซนทรัลปิ่นเกล้า เก็บข้อมูลจำนวน 66 ชุด

6. เขตบางแค ห้างสรรพสินค้า เดอมอลล์บางแค เก็บข้อมูลจำนวน 66 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม โดยโครงสร้างของแบบสอบถามมีดังต่อไปนี้

ส่วนที่1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป (questionnaire) มีทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ คำถามมีทั้งหมด 22 ข้อ โดยเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ คำถามมีทั้งหมด 19 ข้อ โดยเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วย คำถามส่วนที่ 1 เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ประกอบด้วยข้อคำถามแบบเลือกตอบ 2 ข้อ เกี่ยวกับความถี่ในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป และ ค่าใช้จ่ายในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปโดยเฉลี่ยต่อครั้ง คำถามส่วนที่ 2 คำถามมีทั้งหมด 21 ข้อ เกี่ยวกับ ประเภทของเสื้อผ้าที่ซื้อ วัตถุประสงค์ในการซื้อ วันและช่วงเวลาในการซื้อ และบุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปโดยเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยทางการจัดการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป โดยแบ่งลักษณะการแบ่งข้อมูลเป็น 2 ลักษณะ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ได้จากการเก็บรวมรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าของร้านเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป ได้แก่ H&M และ Uniqlo ในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 400 คน ระยะเวลาการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม 2561

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าจากบทความ วารสาร หนังสือที่เกี่ยวกับการทำวิจัย เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวบรวมจากห้องสมุดของมหาวิทยาลัยหลายๆแห่ง และข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆทางอินเตอร์เน็ต

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์และบรรยายลักษณะของข้อมูลได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (percentage) ใช้ในการบรรยายลักษณะทั่วไปของข้อมูล

1.2 ค่าเฉลี่ย (mean) ใช้ในการแปรความหมายของข้อมูล

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของข้อมูล ให้หาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น กับ ตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

2.1 สถิติวิเคราะห์ (independent t-test และ F-test one way ANOVA)

2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าไค-แสควร์ (Chi-Square test) แบบกำรวิเคราะห์ตัวแปร เพื่อหำค่าความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบทดถอยเชิงพหุ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปจากร้าน H&M และ Uniqlo ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(71.8) อยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี (45.0) ซึ่งมีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี (73.8) มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (30.8) โดยมีรายได้ 15,001-20,000 บาท (29.0)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ($\overline{X}$=4.0) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ ($\overline{X}$=4.15) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 และ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีการให้บริการอย่างเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง และไม่เลือกปฏิบัติมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.43) เป็นอันดับที่ 1

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวม ($\overline{X}$=3.63) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการรักษาลูกค้า ($\overline{X}$ =4.14) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานพูดจาอ่อนน้อมกับลูกค้า ($\overline{X}$=4.35) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป ผลการศึกษาพบว่า ด้านความถี่ในการซื้อสินค้า มีความถี่ในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (33.8) ด้านข้อมูลค่าใช้จ่ายในการซื้อ ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการซื้อประมาณ 500-1,000 บาทต่อครั้ง (69.3) ด้านประเภทของเสื้อผ้าที่ซื้อ พบว่าสินค้าที่ผู้บริโภคซื้อส่วนใหญ่ซื้อคือเสื้อชุดลำลอง ($\overline{X}$=3.93) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ด้านวัตถุประสงค์ในการซื้อเสื้อผ้าพบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 มี 2 วัตถุประสงค์คือ ชื่นชอบในตัวสินค้า ($\overline{X}$=4.29) และ ซื้อต่อเมื่อสินค้ามีการลดราคา โปรโมชั่น ($\overline{X}$=4.29) ด้านวันและช่วงเวลาในการซื้อเสื้อผ้า พบว่า ผู้บริโภคมีความเห็นด้วยมากที่สุด คือ วันเสาร์-อาทิตย์ช่วงเวลา ช่วงเย็น-ค่ำ (เวลา 16.01-22.00 น.) ($\overline{X}$=4.00) และด้านบุคคลที่มีส่วนการตัดสินใจในการซื้อเสื้อผ้า พบว่าส่วนใหญ่ตัวผู้บริโภคเองเป็นผู้ตัดสินใจในการซื้อ ($\overline{X}$=4.75) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากร ศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษา เพศและการศึกษาส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ รายได้ ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปแตกต่างกัน ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความถดถอยพหุคูณพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีอิทธิพลในเชิงบวกกับพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยด้านประเภทของเสื้อผ้าที่ซื้อ มีด้านราคามีอิทธิพลมากที่สุดเป็น ด้านวัตถุประสงค์ในการซื้อ มีด้านราคา มีอิทธิพลมากที่สุด ด้านวันและช่วงเวลาในการซื้อ ด้านราคา มีอิทธิพลมาก

ที่สุด ด้านบุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจซื้อ ด้านผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลมากที่สุด

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความถดถอยพหุคูณพบว่าปัจจัยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีอิทธิพลในเชิงบวกกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ด้านประเภทของเสื้อผ้าที่ซื้อ โดยมีด้านการบริหารสื่อสารระหว่างกัน มีอิทธิพลมากที่สุด ด้านวัตถุประสงค์ในการซื้อ มีด้านการรักษาลูกค้า มีอิทธิพลมากที่สุด ด้านวันและช่วงเวลาในการซื้อ โดยด้านการบริหารสื่อสารระหว่างกัน มีอิทธิพลมากที่สุด และ ด้านบุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจซื้อ ด้านการรักษาลูกค้า มีอิทธิพลมากที่สุด

การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป กรณีศึกษาร้าน H&M และ Uniqlo ของผู้บริโภคที่ซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป ในเขกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-35 ปีระกับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถามพบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปไม่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างก็ให้ความสำคัญกับการแต่งกายเช่นเดียวกัน และเมื่อ H&M กับ Uniqlo มีสินค้าที่หลากหลายตอบโจทย์ผู้บริโภคทุกเพศ ทำให้ผู้บริโภคทั้งเพศชายและเพศหญิงสามารถเลือกซื้อสินค้าได้ตรงตามความต้องการจึงส่งผลให้มีพฤติกรรมของในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปไม่แตกต่างกัน

ในส่วนข้อมูลด้านอายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันนั้นมีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในช่วงอายุ 20 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมด้านความถี่ในการซื้อเสื้อผ้าสูงที่สุด เนื่องจากกลุ่มนี้เป็นวัยรุ่นตอนปลาย-วัยทำงาน เป็นวัยแห่งการเปลี่ยนแปลงจากวัยรุ่นสู่วัยผู้ใหญ่ ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจและความรู้สึกนึกคิด อีกทั้งยังต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคมจึงมีผลทำให้ มีพฤติกรรมในการซื้อและให้ความสนใจในการแต่งกายมากขึ้น ในเรื่องของอาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน ผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีในช่วงอายุ 31-40 ปี มีรายได้อยู่ในระดับสูงกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ ผลจากการวิจัยด้านค่าใช้จ่ายในการซื้อเสื้อผ้าอยู่ในอันดับที่ 1 เนื่องจาก เมื่อมีรายได้สูง ทำให้มีความสามารถในการจ่ายสูงขึ้นเป็นไปตามกลไกตลาด ความแตกต่างกันนี้สอดคล้องกับพฤติกรรมกับแนวความคิดเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ศิริวรณ เสรีรัตน์และคณะ (2550) ที่กล่าวว่าการตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนด้านต่างๆได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้การศึกษา ฯลฯ โดยระบุว่าอาชีพที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน กล่าวคืออาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการสินค้าที่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องในเรื่อง ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน โดยให้เหตุผลไว้ว่าผู้มีการศึกษาสูงจะซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมากกว่าผู้มีการศึกษาต่ำ แต่ผลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยในปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวม พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลในเชิงบวกกับพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยด้านราคามีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สิทธิรักษ์ วิชัย (2550) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปในตลาดนัดวันหยุด กรณีศึกษา ตลาดนิกรธานี จังหวัดอุบลราชธานี ที่สรุปไว้ว่า เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของผู้บริโภคโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกับงานวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นถึงผู้บริโภคมองในเรื่องราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีหลายระดับราคาให้เลือก และสินค้ามี

การแสดงราคาสินค้าที่ชัดเจน ดังนั้นควรเน้นกลยุทธ์ด้านราคาให้มากที่สุด ส่วนด้านการส่งเสริมทางการตลาดมีระดับความคิดเห็นอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นผู้ประกอบการควรคำนึงถึง การจัดโปรโมชั่น การโฆษณาสินค้า ที่จะมาช่วยกระตุ้นและดึงดูดให้ผู้บริโภคสนใจในสินค้ามากขึ้น

ผลการวิจัยในปัจจัยด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในภาพรวมพบว่า เรื่องที่ผู้บริโภคสินค้าเสื้อผ้าแฟชั่นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ด้านการรักษาลูกค้า ผู้ให้บริการสร้างความรู้สึกเป็นมิตรกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ และปัจจัยด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการติดตามลูกค้า เป็นลำดับสุดท้ายที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับสอบถามความพึงพอใจในการมาใช้บริการของลูกค้า เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงสินค้าหรือให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายยิงขึ้นในอนาคต

ในภาพรวมปัจจัยการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีอิทธิพลในเชิงบวกกับพฤติกรรมของผู้บริโภค เนื่องจากการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นเครื่องมือหนึ่งของการบริหารจัดการ ซึ่งถือว่ามีความสำคัญในการประกอบธุรกิจที่นำความสำเร็จมาสู่องค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาพร วีรฤทธิชัย (2549) พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน และการรักษาลูกค้ารายเก่าถือเป็นการได้เปรียบทางธุรกิจ ถ้าลูกค้ามีทัศนคติที่ดีกับบริษัทลูกค้าจะนึกถึงและเลือกใช้บริการของบริษัทอยู่เสมอ

โดยผลจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับด้านการบริหารสื่อสารระหว่างกัน ด้านการรักษาลูกค้า โดยมีพนักงานที่พูดจาอ่อนน้อม เอาใจใส่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจ เนื่องจากการขายโดยพนักงานขาย ผู้ขายมีความใกล้ชิดกับผู้บริโภคมากที่สุด ซึ่งสามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามต่างๆได้ เป็นการสร้างความมั่นใจจนกระทั่งเกิดการซื้อสินค้าในที่สุด ทำให้ผู้บริโภคได้ทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการ ดังนั้นการพนักงานจึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการส่งเสริมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์สำหรับองค์กร

ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความถี่ในการซื้อสินค้าน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน โดยมีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้า ครั้งละประมาน 500 – 1,500 บาท โดยวันและช่วงเวลาที่มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุดคือ วันเสา-อาทิตย์ ช่วงเวลาช่วงเย็น-ค่ำ (16.01-22.00 น.) ซึ่งใกล้เคียงกับ งานวิจัยของ ดารยา ใจแปง (2551) เรื่อง การเลือกซื้อเครื่องแต่งกายแฟชั่นผู้หญิงของผู้บริโภคในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าใช้จ่ายในการซื้อครั้งละประมาน 500 บาทโดยวันและช่วงเวลาส่วนใหญ่ที่เลือกซื้อจะเป็นวันเสาร์ ช่วงต้นเดือนหรือสัปดาห์แรกของเดือน และวัตถุประสงค์ที่เลือกซื้อ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าคือ ซื้อเพราะชื่นชอบในตัวสินค้า โดยพิจาณาจากความชื่นชอบในตัวสินค้า รองลงมาคือ เมื่อมีการส่งเสริมการตลาดด้วยโปรโมชั่น การลด แลก แจกแถมก็จะทำให้กระตุ้นการอยากซื้อของผู้บริโภค เพื่อเปรียบเทียบพิจารณาในเรื่องของราคา จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคามีผลต่อพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปทั้งสิ้น ด้านบุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปมากที่สุด คือ ตัวผู้บริโภคเป็นผู้ตัดสินใจเอง ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ รชวิกร สถาวร (2553) เรื่อง พฤติกรรมการเลือกซื้อและปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปของผู้บริโภคในตลาดนัด ถนนคนเดินมีโชคบาซ่า ที่กล่าวไว้ว่าในการเลือกซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปเพื่อซื้อให้ตนเองและตัดสินใจเลือกซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปด้วยตนเองพิจารณาเลือกซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปโดยคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้สวมใส่เองเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยทำให้ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลและผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดการแข่งขันในตลาดที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค จึงทำการสรุปข้อเสนอ แนะดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ในเรื่อง การ ออกแบบที่ทันสมัย และมีให้เลือกหลายขนาด เพื่อให้ตอบสนองความต้องการและให้เหมาะสมตามแฟชั่น ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการควรสร้างให้ผู้บริโภครู้จักผลิตภัณฑ์ รู้จักร้านค้าผ่านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ รวมไปถึงกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ที่จะช่วยกระตุ้นและดึงดูดให้ผู้บริโภคสนใจในผลิตภัณฑ์มากยิ่งขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ควรให้ความสำคัญ ในด้านการติดตามลูกค้า โดย ควรจะมีการเก็บข้อมูลของลูกค้า และ สอบถามถึงปัญหาของสินค้าและการใช้บริการเพื่อที่บริษัทจะนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ

4. ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เก็บข้อมูลเฉพาะร้าน H&M และ Uniqlo ในเขตกรุงเทพฯเท่านั้น จึงอาจมีข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเก็บข้อมูลในสถานที่ต่างๆที่กว้างมากขึ้น เพื่อให้มองเห็นพฤติกรรมของผู้บริโภคในภาพรวมที่มากขึ้นทั่วทั้งประเทศ

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการหรือกลไกทางการตลาดอื่นๆ เพื่อหากลยุทธ์ที่เหมาะสมในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และเพื่อพัฒนาร้านและตราสินค้าให้ได้เปรียบเชิงการแข่งขันได้ในอนาคต

2. ควรมีการขยายขอบเขตของงานวิจัย โดยการขยายประชากรกลุ่มตัวอย่างออกไปยังต่างจังหวัดมากขึ้น เพื่อให้ครอบคลุมประชากรของผู้บริโภคสินค้าประเภทเสื้อผ้าแฟชั่นสำเร็จรูปในประเทศได้มากขึ้น

3. ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

References

Armstrong, G., & Kotler, P. (2009). *Marketing: An introduction* (9th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Benjarong-kij, Y. (1999). *Audience analysis*. Bangkok: Chulalongkorn University (in Thai)

Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques*. New York: John Wiley & Sons.

DeFleur, M. L., & Ball-Rokeach, S. J. (1996). *Theories of mass communication*. London: Longman.

Government Saving Bank. (2017). *Textile and apparel trends 2017*. Retrieved from https://www.gsb.or.th/getattachment (in Thai)

Jaipaeng, D. (2008). *Decision-making to purchase coffee of consumers in Sansai district, Chiang Mai province.* Master of Business Administration Thesis, Maejo University (in Thai)

Jansanam, V. (2008). *The impact of customer relationship management and customer loyalty of electronic commerce in Thailand*. Master of Business Administration Thesis, Mahasarakham University (in Thai)

Kotler, P., & Armstrong, G. (2000). *Marketing management.* New Jersey: Prentice -Hall.

Malikhao, P. (2011). *Factors affecting to the purchasing behavior of female fashion clothing through facebook*. Master of Business Administration Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Matichon Online. (2017). *Export garment*. Retrieved from http://www.matichon.co.th/news/506496 (in Thai)

Saengjan, S. (2004). *Factors affecting customers' satisfaction of CRM of shipping company at Bangkok international airport*. Master of Business Administration Thesis, Phranakorn Rajabhat University (in Thai)

Saikam, C. (2009). *Factors influencing on consumers decision in purchasing personal cars in Lamphun province, Thailand*. Master of Business Administration Thesis, Chiang Mai University. (in Thai)

Satavorn, R. (2010). *Behavior on choice buying and marketing factors affecting the purchasing of ready to wear clothes at the Plea market "Meechok Walking Street Plaza".* Master of Liberal Arts Thesis, Maejo University. (in Thai)

Sereerat, S. (2007). *Consumer behavior*. Bangkok: Theera Film & Scitex. (in Thai)

Thailand Textile Institute. (2016). *Textile and apparel industry quarter 2 of 2016.* Retrieved from http://www.thaitextile.org/index.php/blog/2016/07/Textile_1307201603 (in Thai)

Weerarittichai, W. (2006). *Customer relationship management of accounting firms in north eastern region: Effects on working efficiency, customer satisfaction, and performance.* Master of Business Administratrion Thesis, Mahasarakham University (in Thai)

Wichai, S. (2007). *Factors affecting the decision insure automobiles: A case study of Viriyah insurance company limited, Ubon Ratchathani brance*. Master of Business Administration Thesis, Ubon Ratchathani Rajabhat University (in Thai)

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้า ชาร์ลส แอนด์ คีธ และ ลินน์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Buying Decision of Charles & Keith and LYN Product in Bangkok

รพีภรณ์ นนทแก้ว และ กนกพร ชัยประสิทธิ์

Rapeeporrn Nontakaew and Kanokporn Chaiprasit

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Received: April 27, 2018

Revised: June 15, 2018

Accepted: June 18, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ และ ลินน์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน มีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานได้แก่ t-test F-test LSD และ Chi-square ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้บริโภคสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ อาชีพเป็นพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท ส่วนผู้บริโภคสินค้าลินน์ อาชีพเป็นนักเรียนนักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ พฤติกรรมการซื้อส่วนใหญ่มีการซื้อสินค้าประเภทกระเป๋าสะพายข้าง จำนวนครั้งละ 1 - 2 ชิ้น ความถี่ในการเลือกซื้อเดือนละ 1 ครั้ง มีการตัดสินใจซื้อด้วยตนเอง ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 2,001-3,000 บาท และรับรู้ข่าวสารผ่านทาง Facebook/Line เหมือนกัน พฤติกรรมการซื้อสินค้าที่แตกต่างกันคือผู้บริโภคสินค้า ชาร์ลส แอนด์ คีธ ซื้อเพราะคุณภาพสินค้า ส่วนผู้บริโภคสินค้าลินน์ ซื้อเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง

คำสำคัญ: พฤติกรรมการซื้อ, ชาร์ลส แอนด์ คีธ, ลินน์

Abstract

This research is aimed at studying the consumers buying behavior of Charles & Keith, a fast fashion footwear and accessories retailer, and LYN products in Bangkok. This research was a quantitative research using questionnaires as a collection tool. Sample size was 400 respondents. Statistics were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, LSD and Chi-square. Result showed that most respondents were female, age between 20-30 years, and who held an undergraduate degree. Respondents who consumed Charles & Keith products worked at private companies and had incomes between 10,000 - 20,000 baht. However, respondents who consumed LYN products were students with the income of less than 10,000 baht. The hypotheses testing revealed that

respondents were concerned about marketing mix at a high level. The consumers buying behavior of bags were 1-2 pieces per month. They made their own decisions to buy and spent between 2,001 - 3,000 baht each time. They received information from Facebook & Line. The difference of the consumers' buying behavior between Charles & Keith products was based on good quality, while with LYN products it was based on strengthening confidence.

Keywords: buying behavior, Charles & Keith, LYN

บทนำ

แฟชั่นเป็นกระแสนิยมที่เปลี่ยนไปตามกาลเวลา ซึ่งทำให้เกิดกระแสสังคมที่แตกต่างกันกลุ่มคนและตามยุคสมัยที่มีการพัฒนาอย่างก้าวไกล คนในสังคมไทยส่วนใหญ่โดยเฉพาะในกลุ่มวัยรุ่นที่ได้รับค่านิยมของทางด้านเอเชียตะวันออกที่เข้ามามีอิทธิพลจนทำให้สินค้าแฟชั่นมีขายมากมายตามท้องตลาดไม่ว่าจะเป็นสินค้านำเข้า หรือสินค้าที่ผลิตภายในประเทศ เนื่องจากความหลงไหลศิลปินและกระแสทางวัฒนธรรม ก็ทำให้ผู้ประกอบการผลิตสินค้าตามกระแสหรือตามค่านิยมที่สังคมกำลังให้ความสนใจและเป็นที่ยอมรับ แต่ด้วยความเจริญทางด้านวัฒนธรรมและเทคโนโลยี จึงได้มีการพัฒนารูปแบบ รองเท้า เสื้อผ้า กระเป๋า และเครื่องประดับต่างๆ ให้มีความแปลกใหม่อยู่เสมอ จึงทำให้สินค้าแฟชั่นเหล่านี้สามารถบ่งบอกได้ถึงวัฒนธรรม ประเพณี เชื้อชาติ และฐานะทางสังคมได้อีกด้วย

ภายใต้เหตุการณ์ที่มีการนำเข้าสินค้าในหมวดสินค้าฟุ่มเฟือยจากเดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม ในปี 2559 มียอดนำเข้าเพิ่มสูงขึ้นจากเดือนตุลาคมอยู่ที่ 153 ล้านบาท ภายในระยะเวลาสั้นๆ เพียงแค่ 3 เดือน จึงทำให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับส่วนแบ่งทางการตลาดที่ได้เพิ่มสูงขึ้น ประเทศไทย มีผู้นำเข้าสินค้าประเภทสินค้าฟุ่มเฟือยอยู่มากมาย โดยบริษัทผู้นำเข้าชั้นนำของประเทศคือบริษัทไมเนอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผู้นำเข้าสินค้าหลากหลายยี่ห้อที่เป็นที่นิยมและที่ชื่นชอบของผู้บริโภคจำนวนมาก มีส่วนแบ่งทางการตลาดมากที่สุด และอีกหนึ่งบริษัทที่เป็นผู้นำเข้าและผู้ผลิตที่ต้องการแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดโดยการส่งสินค้าลินน์ ที่เป็นสินค้าสั่งผลิตภายในประเทศเข้าสู่ตลาดโดยมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นกลุ่มวัยคนทำงานและกลุ่มวัยรุ่นที่ชื่นชอบสินค้าแฟชั่นต่างๆ เช่น กระเป๋า รองเท้า เครื่องประดับของผู้หญิงที่มีราคาไม่สูงมาก และมีคุณภาพที่ดี จึงทำให้บริษัทคู่แข่งอย่างบริษัทไมเนอร์ ต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีในการกระตุ้นยอดขายสินค้าที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเดียวกันอย่างชาร์ลส แอนด์ คีธ ที่มียอดขายที่เพิ่มขึ้นในทุกๆ ปี เพื่อให้รักษาส่วนแบ่งทางการที่มีไว้ได้

จากที่ได้กล่าวมานี้ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเลือกซื้อสินค้าที่นำเข้ามาจากต่างประเทศและสินค้าที่ผลิตในประเทศไทยว่าผู้บริโภคจากกลุ่มตัวอย่างนั้นให้ความสำคัญในด้านตราสินค้าและตัวสินค้าอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางผู้บริโภคใหม่ที่สนใจในสินค้านั้น มีข้อมูลในการตัดสินใจ และใช้เป็นข้อมูลให้บริษัทผู้ผลิตสินค้าในประเทศและ ผู้นำเข้าสินค้าจากต่างประเทศสามารถนำไปพัฒนา ปรับปรุงตัวสินค้า และการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ และ ลินน์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ และ ลินน์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการซื้อสินค้าชาร์ลส

แอนด์ คีธ และ ลินน์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายและแตกต่างเกี่ยวกับบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งความแตกต่างและหลากหลายของบุคคลจะสามารถบ่งบอกได้ถึงลักษณะการแสดงออกและการตัดสินใจที่แตกต่างกันที่มีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือความเป็นมาของบุคคลนั่นเอง (วชิรวัชร งามละม่อม, 2558)

1. อายุ (age) นักการตลาดสามารถใช้ประโยชน์จากการแบ่งแยกอายุในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด เนื่องจากผู้บริโภคในแต่ละช่วงอายุจะมีความต้องการและความจำเป็นต่อสินค้าที่แตกต่างกัน เช่น วัยเด็กจะมีความต้องการสินค้า หรือบริโภคที่ต่างกับวัยผู้สูงอายุ เป็นต้น

2. เพศ (sex) เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในการแบ่งส่วนตลาด ซึ่งความแตกต่างของเพศเป็นตัวแปรที่บ่งชี้ถึงความต้องการของผู้บริโภค เพราะลักษณะของเพศที่แตกต่างกันในปัจจุบันสามารถอธิบาย และแยกแยะการตอบสนองของผู้บริโภคที่แตกต่างกันได้ค่อนข้างชัดเจน เนื่องจากเพศชาย และเพศหญิงจะมีค่านิยม ความคิด วิธีคิด วิธีการตัดสินใจและทัศนคติที่แตกต่างกันในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า

3. สถานภาพการสมรส (marital status) ประเภทของสภาพสมรสจะมีผลต่อการตัดสินใจของบุคคล เนื่องจากวิธีคิด ทัศนคติ ความจำเป็น หรือแนวทางการตัดสินใจ หรือบุคคลที่มีอิทธิต่อความคิดของบุคคลจะมีความแตกต่างกันตามแต่สภาพการสมรส เช่น บุคคลที่มีสถานภาพโสดจะมีอิสระทางความคิด สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง การตัดสินใจต่างๆ จะใช้เวลาน้อยกว่าคนที่สมรสแล้ว เป็นต้น

4. รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ (income, education and occupation) การแบ่งส่วนตลาดโดยใช้เกณฑ์ด้านรายได้อย่างเดียว เป็นตัวชี้วัดการมีหรือไม่มีความสามารถในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว การเลือกซื้อสินค้าอาจจะมาจากรูปแบบของการดำรงชีวิต อาชีพ การศึกษา รสนิยมส่วนตัว เป็นต้น นักการตลาดส่วนใหญ่จึงมักใช้ตัวแปรด้านรายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์อื่นๆ เพื่อให้สามารถกำหนดเป้าหมายได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

Belch (2015, p. 56) ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค คือ กระบวนการและกิจกรรมต่างๆ ที่บุคลต่างๆ มีส่วนร่วมในการค้นหา การเลือก การซื้อ การใช้งาน กระประเมินผล และการกำจัดทิ้งของสินค้าและบริการ ซึ่งสร้างความพึงพอใจของความจำเป็นและความต้องการของผู้บริโภค

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ความหมายของส่วนประสมทางการตลาด ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2555, น. 19) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด (marketing mix) หมายถึง การประกอบรวมกัน ของผลิตภัณฑ์ (product) ราคา (price) การจัดจำหน่าย (place) และการส่งเสริมการตลาด (promotion) หรือที่เรียกว่า 4p's แต่ถ้าหากเป็นธุรกิจบริการ จะมีส่วนประสมทางการตลาดเพิ่มขึ้นคือ พนักงาน (people) กระบวนการให้บริการ (process) และสิ่งต่างๆ ภายในสำนักงาน (physical evidence) รวมเรียกว่า 7p's แต่เมื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันพบว่าทั้ง 7p's นั้นไม่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน เนื่องจากการประกอบธุรกิจ ในปัจจุบันนั้นต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับชุมชน สังคม การเมือง ทำให้ธุรกิจต้องคำนึงอีก 2P's ซึ่งได้แก่ สาธารณชน (public) และการเมือง (political)

องค์ประกอบและรายละเอียดของส่วนประสมทางการตลาด

ธุรกิจต้องมีการกำหนดส่วนประสมทางการตลาด โดยเริ่มตั้งแต่การเชื่อมโยงการทำความเข้าใจกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และอาศัยทรัพยากรการตลาด นั่นคือ ทักษะและความสามารถของนักการตลาดในการทำความเข้าใจกับการให้คุณค่าของลูกค้า เพื่อนำมาจัดวางยุทธวิธีและส่วนประสมทางการตลาด ตั้งแต่การกำหนดแผนงานด้านสินค้า

และบริการ (product and services) ในด้านคุณภาพการออกแบบ รูปทรง และการบรรจุหีบห่อทำการผลิตและมีการบวนการให้บริการอย่างไร ต่อไปถึงส่วนที่สำคัญคือ การจัดจำหน่าย (place) ที่ต้องตัดสินใจว่าจะใช้คนกลางทางการตลาดแบบใด มีช่องทางการจัดจำหน่ายกี่ระดับ เช่น มีผู้ค้าส่ง(wholesalers) หรือผู้ค้าปลีก(retailers) หลังจากนั้นธุรกิจต้องทำการสื่อสารกับลูกค้าให้ทราบถึงลักษณะสินค้าและคุณประโยชน์ของสินค้าและบริการโดยใช้เครื่องมือการส่งเสริมการตลาดที่เรียกว่า การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (integrated marketing communication) ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย การขายตรง และการใช้พนักงานขายเพื่อสร้างตราสินค้า รวมทั้งกระตุ้นให้เกิดความต้องการซื้อ และสุดท้ายคือตั้งราคา (pricing) ว่าจะกำหนดราคาจากฐานของต้นทุนหรือตั้งราคาตามกำไรที่ต้องการหรือมีการใช้ราคาเป็นการจูงใจและกระตุ้นลูกค้า นอกจากนี้ นักการตลาดยังต้องนำความคิดเห็นสาธารณะและปัจจัยทางการเมืองมาพิจารณาในการกำหนดส่วนประสมทางการตลาดด้วย

โดยรายละเอียดของส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วยดังต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ (ศิริวรรณ เสรีรัตน, 2552, น. 80) ซึ่งได้แก่สินค้า (good) และบริการ (service) ที่ธุรกิจพัฒนาและผลิตขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด มีทั้งที่จับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ บางครั้งเป็นตัวบุคคลหรือสถาบันใดสถาบันหนึ่ง นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์ยังรวมไปถึงตราสินค้า(brand) การบรรจุหีบห่อ (packaging) การรับประกัน (guarantee) คุณภาพผลิตภัณฑ์ (quality) บางธุรกิจพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สามารถจับต้องได้เพียงอย่างเดียว ไม่มีบริการเสริมเช่น สินค้าสะดวกซื้อ บางผลิตภัณฑ์รวมไปถึงบริการเสริมหรือบางธุรกิจมีแต่การบริการเท่านั้น (ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2555, น. 21)

2. ราคา(price) หมายถึง จำนวนเงินที่ลูกค้าต้องชำระให้กับผู้ขายเพื่อให้ได้รับสินค้าและบริการ โดยธุรกิจต้องกำหนดราคาให้อยู่ในระดับที่ลูกค้าสามารถซื้อได้ การกำหนดราคานั้นมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในระดับที่ธุรกิจยังคงมีกำไร

3. การจัดจำหน่าย (place) หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้มีความสะดวกสบายสูงสุด ด้วยการนำสินค้าและบริการไปส่งมอบให้กับลูกค้าภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างกันตามลักษณะของสินค้า พฤติกรรมของลูกค้า สถานที่ตั้งของธุรกิจ และที่ตั้งของลูกค้า

4. การส่งเสริมการตลาด (promotion) หมายถึง การกำหนดแนวทางการสื่อสารไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ราคา และข้อมูลอื่นๆ ของสินค้าและบริการ โดยมุ่งหมายให้เกิดการตัดสินใจซื้อและบริการ

ส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 4 ข้างต้น ควรมีความสอดคล้องไปในทิศทางการดำเนินงานเดียวกัน จึงจะมีโอกาสสร้างความน่าเชื่อถือและชักจูงใจผู้บริโภคให้เกิดความต้องการที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์นั้นๆ ในที่สุด แต่หากนักการตลาดไม่สามารถที่จะจัดวางส่วนประสมทางการตลาดเหล่านี้ให้มีความกลมกลืนกันในแผนงานทางการตลาด อาจให้การดำเนินกิจกรรมทางการตลาดขององค์กรมีประสิทธิภาพลดลงหรือประสบความล้มเหลวได้ ดังนั้นการกำหนดราคาจำหน่ายจึงควรกำหนดให้อยู่ในระดับราคาสูงและบริหารช่องทางการจัดจำหน่าย ให้มีวางจำหน่ายเฉพาะสถานที่ที่ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้มีความนิยมและเชื่อมั่น ถึงมาตรฐานของสินค้าที่จำหน่ายที่เหมาะสมกับตนเอง นอกจากนี้ในส่วนของการส่งเสริมการตลาด ทั้งการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ ยังควรมุ่งเน้นการสื่อสารด้วยกลวิธีต่างๆ ที่จะเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ให้มีความเด่นชัดยิ่งขึ้นอีกด้วย (วิทวัส รุ่งเรืองผล, 2553, น. 96)

Kotler (1997, p. 92) ได้ให้ความหมายของส่วนประสมทางการตลาด (marketing mix) ว่าเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่กิจการนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจ ของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยส่วนประสมทางการตลาดสามารถแบ่งออกได้เป็น 7 กลุ่ม โดยที่รู้จักกันว่า “7Ps” ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (product) ราคา (price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (place) การส่งเสริมการตลาด (promotion) บุคคล (people) ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (product) หมายถึง วัตถุ หรือสิ่งที่เสนอขายแก่ผู้บริโภคเพื่อตอบสนอง ความจำเป็นหรือความ

ต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยสิ่งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ เช่น ฉลากบรรจุภัณฑ์ สีของผลิตภัณฑ์ รูปลักษณ์ ราคา คุณภาพ ตราสินค้า การให้บริการ และชื่อเสียง ผลิตภัณฑ์อาจจะเป็นสินค้าประเภทบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ พนักงาน ผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ (utility) และคุณค่า (value) ในจิตใจของลูกค้า ส่งผลทำให้สินค้าสามารถขายได้ การกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ต้องคำนึงถึงปัจจัย ต่อไปนี้

1.1 ความแตกต่างของสินค้า (product differentiation) หรือการแข่งขันที่แตกต่าง ระหว่างคู่แข่ง (competitive differentiation)

1.2 องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ (product component) เช่น ประโยชน์ พื้นฐาน รูปลักษณ์คุณภาพ การบรรจุภัณฑ์ตราสินค้า ฯลฯ

1.3 การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (product positioning) เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ ที่ไม่เหมือนกับคู่แข่งและให้คุณค่าในจิตใจของกลุ่มเป้าหมาย

1.4 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (product development) เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ใหม่ขึ้น หรือการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมให้ดีขึ้น (new and improved) ซึ่งต้องคำนึงถึงความสามารถในการ ส่งมอบคุณค่าตามความต้องการของลูกค้าดียิ่งขึ้น

2. ราคา (price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ซึ่งลูกค้าเสนอจ่าย โดยผู้บริโภคใช้ เปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (value) ของผลิตภัณฑ์ (product) กับราคา (price) ของผลิตภัณฑ์นั้นถ้า คุณค่าสูงกว่าราคาผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นจึงควรกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาโดยต้องคำนึงถึง คุณค่าที่รับรู้ในสายตาของลูกค้า ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการส่งมอบสินค้า สภาวะการแข่งขันในตลาด และปัจจัยอื่นๆ

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (place หรือ distribution) ช่องทางซึ่ง ประกอบด้วยหน่วยหรือกิจกรรมที่ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากกิจการไปยังตลาดไปยัง กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย การจัดจำหน่ายจึงประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

3.1 ช่องทางการจัดจำหน่าย (channel of distribution หรือ distribution channel หรือ marketing channel) หมายถึง กลุ่มบุคคลหรือธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้าย ผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือผู้ประกอบธุรกิจ กล่าวคือ เส้นทางที่ผลิตภัณฑ์และ/หรือกรรมสิทธิ์ที่ผลิตภัณฑ์ถูกเปลี่ยนมือไปยังตลาด ดังนั้นช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ ผู้ผลิตคนกลาง ผู้บริโภค หรือผู้ประกอบธุรกิจ หรือประกอบอุตสาหกรรม ซึ่งอาจจะใช้ช่องทางตรง (direct channel) จากผู้ผลิต (producer) ไปยังผู้บริโภค (consumer) หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม (industrial user) และใช้ช่องทางอ้อม (indirect channel) จากผู้ผลิต (producer) ผ่านพ่อค้าคนกลาง หรือตัวแทนไปยังผู้บริโภค หรือเจ้าของอุตสาหกรรม

3.2 การกระจายสินค้าหรือการสนับสนุนการกระจายตัวสินค้าออกสู่ตลาด (physical distribution หรือ market logistic) หมายถึง การควบคุมการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ ปัจจัยการผลิตและ สินค้าสำเร็จรูป จากจุดเริ่มต้น คือ ผู้ผลิต ไปจุดสุดท้ายของการบริโภค คือ ผู้บริโภคคนสุดท้าย หรือ อุตหาหกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือธุรกิจโดยมุ่งหวังกำไร

4. การส่งเสริมการขาย (promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ ซื้อกับผู้ขายเพื่อสร้างทัศนคติแนวคิด ความเชื่อ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้ คน (personal selling) และไม่ใช้คน (non personal selling) เป็นเครื่องมือสำหรับการสื่อสารหลายๆ อย่าง จะเลือกใช้เครื่องมือเหล่านั้นอย่างเดียวหรือหลายๆ เครื่องมือ โดยเลือกใช้แบบประสมประสานกัน (Integrated Marketing Communication --IMC) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับ ลูกค้า เครื่องมือส่งเสริมที่สำคัญมีดังนี้

4.1 การโฆษณา (advertising) เพื่อเสนอข่าวสาร ข้อมูลของขององค์กร หรือข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์บริการ หรือความคิด ที่ต้องมีการจ่ายเงินสนับสนุนโดยกลยุทธ์ในการโฆษณาจะเกี่ยวข้อง กับกลยุทธ์การสร้างสรรค์งานโฆษณา (creative strategy) และยุทธวิธีการโฆษณา (advertising tactics) กลยุทธ์สื่อ (media strategy)

4.2 การขายโดยใช้พนักงานขาย (personal selling) การใช้บุคคล หรือตัวแทนขาย แจ้งข่าวสารและ

จูงใจตลาด มีกลยุทธ์การขายโดยใช้พนักงานขาย (personal selling strategy) และ การจัดการการขาย (sales force management)

4.3 การส่งเสริมการขาย (sales promotion) เป็นกิจกรรมการส่งเสริมที่นอกเหนือจาก การโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย และโดยการกระจายข่าวและประชาสัมพันธ์ที่ช่วยกระตุ้น ความสนใจ อยากทดลองใช้หรือการซื้อ โดยลูกค้าในช่องทางการส่งเสริมการขาย มี 3 รูปแบบ คือ

(1) การกระตุ้นผู้บริโภค เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่คนกลาง (consumer promotion)

(2) การกระตุ้นคนกลาง เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่คนกลาง (trade promotion)

(3) การกระตุ้นพนักงานขาย เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่พนักงานขาย (sales force promotion)

4.4 การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ (publicity and public relation) การให้ข่าวเป็นการเสนอข้อมูลขององค์กร หรือผลิตภัณฑ์ใหม่แก่สื่อมวลชน ส่วนการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การ สร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรให้เกิดกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

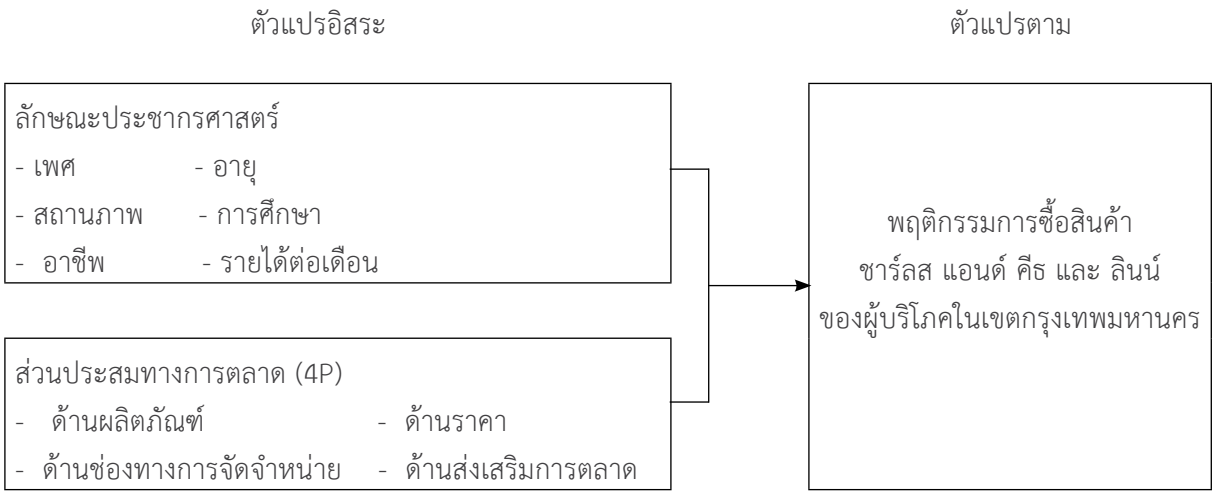
4.5 การตลาดทางตรง (direct marketing หรือ direct response marketing) และ การตลาดทางตรง (online marketing) เป็นการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรง เพื่อให้เกิด รับรู้และเกิดปฏิสัมพันธ์โดยใช้วิธีการต่างๆ ที่นักการตลาดใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรงกับผู้ซื้อและทำให้เกิดการตอบสนองในแบบทันทีประกอบด้วย การขายทางโทรศัพท์ การขายโดยใช้จดหมายตรง/จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การขายโดยใช้รูปพร้อมรายละเอียดสินค้า การขายทางโทรทัศน์วิทยุหรือ หนังสือพิมพ์ซึ่งจูงใจให้ลูกค้าเกิดปฏิสัมพันธ์ ตอบกลับ เช่น ใช้คูปองแลกซื้อ คูปองส่วนลด เป็นต้น

5. ด้านบุคคล (people) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือกฝึกอบรมลารจูงใจ เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างไปจากคู่แข่งขัน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีผู้ใช้บริการขององค์กรต้องมีความสามารถและทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (physical evidence and presentation) เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมให้กับลูกค้า ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า เช่นการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย พูดจาต้องสุภาพอ่อนโยน การให้บริการที่รวดเร็ว และนำเสนอผลประโยชน์อื่นๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

7. ด้านกระบวนการ (process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและการปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว เพื่อทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ และ ลินน์ ของผู้บริโภค

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ และ ลินน์ ของผู้บริโภค

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ และ ลินน์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีรูปแบบการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และอภิปรายผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้ผู้บริโภคที่เคยใช้สินค้าหรือกำลังซื้อสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ และ ลินน์ จากศูนย์การค้าและห้างสรรพสินค้าที่มีขนาดใหญ่และมีสินค้าทั้ง 2 ยี่ห้อจำหน่าย เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้ตามตัวอย่างแนวคิดของ Cochran (1953) ซึ่งได้กำหนดสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 0.5 ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน (e) เท่ากับ 0.05

สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

โดยกำหนดให้

n แทน จำนวนตัวอย่าง

p แทน ค่าร้อยละที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด มีค่าเท่ากับร้อยละ 50 หรือ 0.5 ของประชากรทั้งหมด

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 0.05

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ใช้ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีค่าเท่ากับ 1.96 จะได้ค่าดังนี้

$$n = \frac{(0.5)(1-0.5)(1.96)2}{(0.05)2}$$

= 384.16 หรือ 385

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จำนวน 385 คน โดยสำรองความผิดพลาดจากการเก็บข้อมูล 15 ตัวอย่าง รวมเป็นทั้งหมด 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน แบ่งกลุ่มลูกค้าของสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ และกลุ่มลูกค้าสินค้า ลินน์ โดยจะเลือกเก็บตามอัตราส่วนจากกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกเก็บข้อมูลจากศูนย์การค้าและห้างสรรพสินค้าที่มีร้านค้าของ Charles & Keith (ชาร์ลส แอนด์ คีธ) และ LYN (ลินน์)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน โดย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับขอมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นแบบสอบถามประเภทคำถามแบบปลายปิด แบบเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อสินค้า เป็นแบบสอบถามประเภทคำถามแบบปลายปิด แบบเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้า ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นแบบสอบถามประเภทคำถามแบบปลายปิด แบบให้ประมาณค่า ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับคะแนนดังนี้

มีความสำคัญมากที่สุด	คะแนน 5
มีความสำคัญมาก	คะแนน 4
มีความสำคัญปานกลาง	คะแนน 3

มีความสำคัญน้อย คะแนน 2

มีความสำคัญน้อยที่สุด คะแนน 1

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นอื่นๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้ ชาร์ลส แอนด์ คีธ และ ลินน์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้ ได้แก่ หนังสือทางวิชาการ ข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

จากการสำรวจโดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลและนำไปวิเคราะห์เพื่อนำมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) โดยหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือกลุ่มผู้บริโภคที่เคยใช้สินค้า ชาร์ลส แอนด์ คีธ และ ลินน์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

2. สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการสมมุติฐาน

Independent-Samples t - test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

One-Way ANOVA ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระ ต่อกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ ถ้าผลมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญแล้ว ต้องนำมาทดสอบด้วยการใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ไค - สแควร์ (chi - square test) ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 2 กรณี

กรณีแรกนั้นจะเป็นการทดสอบกรณีแบบตัวแปรเดียว หรือบางครั้งอาจจะเรียกว่า การทดสอบความพอดี ซึ่งการทดสอบกรณีตัวแปรเดียวนั้นจะเป็นการทดสอบเกี่ยวกับว่าความถี่ที่สังเกตได้โดยวิธีจากการเก็บรวบรวมข้อมูลกับความถี่ที่ได้จากความคาดหวังนั้นมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

กรณีที่สองนั้นจะเป็นการทดสอบในกรณีแบบสองตัวแปร ซึ่งจะเป็นการทดสอบเพื่อดูว่าตัวแปรสองตัวนั้นได้มีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันหรือไม่ ดังนั้นแล้วบางทีจึงได้มีการเรียกว่าอิสระ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ โดยการนำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาแจกแจงความถี่แล้วนำเสนอเป็นค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อชาร์ลส แอนด์ คีธ และ ลินน์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ คือการเป็นสมาชิกสินค้า ประเภทสินค้าที่เลือกซื้อ ความถี่ในการซื้อ ระยะเวลาในการเลือกซื้อแต่ละครั้ง และช่องทางการรับรู้ข่าวสาร ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์โดยการนำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาแจกแจงความถี่แล้วนำเสนอเป็นค่าร้อยละ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการซื้อชาร์ลส แอนด์ คีธและ ลินน์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด นำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง มาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อชาร์ลส แอนด์ คีธ และ ลินน์ ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ และลินน์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาสามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ พบว่าส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมีอายุ 20 - 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคสินค้าลินน์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษาที่มีรายได้ ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10,000 บาท

ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการเลือกซื้อของผู้บริโภคสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ พบว่าประเภทสินค้า ที่เลือกซื้อมากที่สุดคือกระเป๋า สะพายข้าง จำนวนในการเลือกซื้อ 1 - 2 ชิ้นต่อครั้ง เหตุผลในการเลือกซื้อคือสินค้ามีคุณภาพสูง จะเลือกซื้อประมาณเดือนละ 1 ครั้ง ส่วนใหญ่จะตัดสินใจซื้อสินค้าด้วยตนเอง มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งประมาณ 2,001 - 3,000 บาท และได้รับข่าวสารจาก Facebook/Line มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภคสินค้าลินน์ พบว่าประเภทสินค้าที่เลือกซื้อมากที่สุดคือกระเป๋าสะพายข้าง จำนวนในการเลือกซื้อแต่ละครั้งขึ้นอยู่กับโปรโมชั่น ในขณะนั้น เหตุผลในการเลือกซื้อคือเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจ จะเลือกซื้อประมาณ เดือนละ 1 ครั้ง ส่วนใหญ่จะตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าด้วยตนเอง มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งประมาณ 2,001- 3,000 บาท และได้รับข่าวสารจาก Facebook/Line มากที่สุด

ข้อมูลด้านส่วนประสมทางการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคสินค้า ชาร์ลส แอนด์ คีธพบว่าให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก เนื่องจากสินค้าแต่ละประเภทตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาคือสินค้ามีคุณภาพที่ดีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 สินค้ามีความหลากหลายและทันสมัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตรายี่ห้อของสินค้ามีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักของคนทั่วไปอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และรูปทรง สี มีเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากตราสินค้ายี่ห้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคสินค้าลินน์ พบว่า ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากเนื่องจากสินค้ามีคุณภาพที่ดีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือสินค้าแต่ละประเภทตรงตามความต้องการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตรายี่ห้อของสินค้ามีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 สินค้ามีความหลากหลายและทันสมัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และ รูปทรง สี มีเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากตราสินค้ายี่ห้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ด้านราคา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของผู้บริโภคสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ พบว่าให้ความสำคัญด้านราคาอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสินค้ามีหลากหลายราคาให้เลือกซื้ออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.189 รองลงมาคือราคามีความเหมาะสมกับประเภทของสินค้าอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.054 ราคามีความเหมาะสมกับ ตราสินค้ายี่ห้อนั้นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.050 ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 3.991 และราคาสินค้าถูกกว่าตราสินค้ายี่ห้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 3.987 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาด

ด้านราคาของผู้บริโภคสินค้าลินน์ พบว่า ให้ความสำคัญด้านราคาอยู่ในระดับมาก เนื่องจากราคามีความเหมาะสมกับตราสินค้า อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.056 รองลงมาคือมีหลากหลายราคาให้เลือกซื้อ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.033 ราคา มีความเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 3.921 ราคาสินค้าถูกกว่าตราสินค้ายี่ห้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 3.865 และราคามีความเหมาะสมกับประเภทของสินค้า อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 3.848 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของผู้บริโภคสินค้า ชาร์ลส แอนด์ คีธ และลินน์ พบว่าให้ความสำคัญ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก เนื่องจากให้ความสำคัญในเรื่องซื้อสินค้าสามารถหาซื้อได้ตามห้างสรรพสินค้า รองลงมาคือสามารถซื้อสินค้าผ่านเว็บไซด์ของผู้ผลิตสินค้าได้เหมือนกัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้บริโภคสินค้า ชาร์ลส แอนด์ คีธ พบว่าให้ความสำคัญด้านราคา อยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการลดราคาสินค้าในช่วงฤดูกาลต่างๆ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.34 รองลงมาคือ มีพนักงานขายคอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้า อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.23 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อสร้างความสนใจแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก คิดเป็น ร้อยละ 4.19 มีส่วนลดราคาสินค้าให้แก่ลูกค้าที่เป็นสมาชิก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.14 และมีการลดราคาสินค้าเมื่อซื้อสินค้าชิ้นต่อไป อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.11 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้บริโภคสินค้าลินน์พบว่าให้ความสำคัญด้านราคาอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการลดราคาสินค้าในช่วงฤดูกาลต่างๆ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.13 มีพนักงานขายคอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.07 มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อสร้างความสนใจแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.08 มีการลดราคาสินค้าเมื่อซื้อสินค้าชิ้นต่อไป และมีส่วนลดราคาสินค้าให้แก่ลูกค้าที่เป็นสมาชิก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 4.02 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

เพศของกลุ่มผู้บริโภคสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของประเภทสินค้าที่เลือกซื้อ จำนวนสินค้าที่ซื้อต่อครั้ง สาเหตุในการเลือกซื้อ และค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้ง ที่ไม่แตกต่างกัน แต่เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของความถี่ในการซื้อต่อเดือน ผู้ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและการรับข่าวสารของสินค้าที่แตกต่างกัน

เพศของกลุ่มผู้บริโภคสินค้าลินน์ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องประเภทสินค้าที่เลือกซื้อ จำนวนสินค้าที่ซื้อต่อครั้ง ผู้ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้ง และการรับข่าวสารของสินค้า ที่ไม่แตกต่างกัน แต่เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของสาเหตุในการเลือกซื้อและความถี่ในการซื้อต่อเดือนที่แตกต่างกัน

อายุของกลุ่มผู้บริโภคสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของจำนวนสินค้าที่ซื้อต่อครั้ง สาเหตุในการเลือกซื้อ ความถี่ในการซื้อต่อเดือนและการรับข่าวสารของสินค้า ที่ไม่แตกต่างกัน แต่อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของประเภทสินค้าที่เลือกซื้อ ผู้ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้งที่แตกต่างกัน

อายุของกลุ่มผู้บริโภคสินค้าลินน์ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของจำนวนสินค้าที่ซื้อต่อครั้งและสาเหตุในการเลือกซื้อ ที่ไม่แตกต่างกัน แต่อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของประเภทสินค้าที่เลือกซื้อ ความถี่ในการซื้อต่อเดือน ผู้ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้งและการรับข่าวสารของสินค้าที่แตกต่างกัน

สถานภาพของกลุ่มผู้บริโภคสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อในเรื่องของประเภทสินค้าที่เลือกซื้อจำนวนสินค้าที่ซื้อต่อครั้ง สาเหตุในการเลือกซื้อ ความถี่ในการซื้อต่อเดือน ผู้ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้ง ที่ไม่แตกต่างกัน แต่

สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้า ในเรื่องของการรับข่าวสารของสินค้าที่แตกต่างกัน

สถานภาพของกลุ่มผู้บริโภคสินค้าลินน์ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของประเภทสินค้าที่เลือกซื้อ สาเหตุในการเลือกซื้อ ความถี่ในการซื้อต่อเดือน ผู้ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ และการรับข่าวสารของสินค้า ที่ไม่แตกต่างกัน แต่สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของจำนวนสินค้าที่ซื้อต่อครั้งและค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้งที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาของกลุ่มผู้บริโภคสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของประเภทสินค้าที่เลือกซื้อ จำนวนสินค้าที่ซื้อต่อครั้ง สาเหตุในการเลือกซื้อ ความถี่ในการซื้อต่อเดือนและผู้ที่ส่งผลต่อการตัดสินที่ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้งและการรับข่าวสารของสินค้า ที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาของกลุ่มผู้บริโภคสินค้าลินน์ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของประเภทสินค้าที่เลือกซื้อ ความถี่ในการซื้อต่อเดือน และผู้ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจที่ไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของจำนวนสินค้าที่ซื้อต่อครั้ง สาเหตุในการเลือกซื้อ ค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้งและการรับข่าวสารของสินค้าที่แตกต่างกัน

อาชีพของกลุ่มผู้บริโภคสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของประเภทสินค้าที่เลือกซื้อ ความถี่ในการซื้อต่อเดือน ผู้ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจและการรับข่าวสารของสินค้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของจำนวนสินค้าที่ซื้อต่อครั้ง สาเหตุในการเลือกซื้อ และค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้งที่แตกต่างกัน

อาชีพของกลุ่มผู้บริโภคสินค้าลินน์ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าที่แตกต่างกันในเรื่องของประเภทสินค้าที่เลือกซื้อ จำนวนสินค้าที่ซื้อต่อครั้ง ความถี่ในการซื้อต่อเดือนผู้ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ ค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้งและการรับข่าวสารของสินค้าที่แตกต่างกัน แต่อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของสาเหตุในการเลือกซื้อที่แตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือนของกลุ่มผู้บริโภคสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของจำนวนสินค้าที่ซื้อต่อครั้ง และการรับข่าวสารของสินค้าที่ไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของประเภทสินค้าที่เลือกซื้อ ค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้ง สาเหตุในการเลือกซื้อ ความถี่ในการซื้อต่อเดือนและผู้ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจที่แตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือนของกลุ่มผู้บริโภคสินค้าลินน์ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของสาเหตุในการเลือกซื้อ ที่ไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเรื่องของประเภทสินค้าที่เลือกซื้อ ความถี่ในการซื้อต่อเดือน ผู้ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ จำนวนสินค้าที่ซื้อต่อครั้งค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้งและการรับข่าวสารของสินค้าที่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

จากที่ได้ศึกษาในเรื่องของ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าชาร์ล แอนด์ คีธ และ ลินน์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้บริโภคสินค้า ชาร์ลส แอนด์ คีธมีความพึงพอใจในตัวสินค้าเพราะสินค้าแต่ละประเภทตรงกับตามความต้องการของผู้บริโภค มีเอกลักษณ์ที่บ่งบอกถึงการเป็นสินค้า ชาร์ล แอนด์ คีธได้ดี และผู้บริโภคสินค้าลินน์ มีความพึงพอใจในตัวสินค้าเพราะสินค้ามีคุณภาพที่ดี จึงส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิด ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2555) ที่กล่าวว่าผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งที่เสนอขายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด มีทั้งที่จับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ บางครั้งเป็นตัวบุคคลหรือสถาบันใดสถาบันหนึ่ง นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์ยังรวมไปถึงตราสินค้า การบรรจุหีบห่อ การรับประกัน คุณภาพผลิตภัณฑ์

ด้านราคา พบว่า ผู้บริโภคสินค้า ชาร์ลส แอนด์ คีธ มีความพึงพอใจในราคาสินค้าเพราะสินค้ามีหลากหลายราคาให้เลือกซื้อ และผู้บริโภคสินค้าลินน์ มีความพึงพอใจในราคาสินค้าเพราะราคามีความเหมาะสมกับตราสินค้า

ซึ่งราคาจะส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Kotler (1997) ที่กล่าวว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ซึ่งลูกค้าเสนอจ่ายโดยผู้บริโภคใช้ เปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (value) ของผลิตภัณฑ์ (product) กับราคา (price) ของผลิตภัณฑ์นั้น ถ้า คุณค่าสูงกว่าราคาผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นจึงควรกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาโดยต้องคำนึงถึง

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้บริโภคสินค้า ชาร์ลส แอนด์ คีธ มีความพึงพอใจในช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าของผู้บริโภคสินค้า ชาร์ลส แอนด์ คีธ และลินน์ เนื่องจากสินค้าสามารถหาซื้อได้ตามห้างสรรพสินค้าและสามารถซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ของผู้ผลิตสินค้า ซึ่งช่องทางการจัดจำหน่ายสามารถสร้างความมั่นใจว่าผู้บริโภคจะได้สินค้าที่เป็นตราสินค้านั้นจริง รวมไปถึงสามารถอำนวยความสะดวกในด้านของสถานที่จอดรถและระยะเวลาที่จะใช้ในการตัดสินใจซื้อได้นานอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2555) ที่กล่าวว่า การจัดการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้มีความสะดวกสบายสูงสุดด้วยการนำสินค้าและบริการไปส่งมอบให้กับลูกค้าภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างกันตามลักษณะของสินค้า พฤติกรรมของลูกค้า สถานที่ตั้งของธุรกิจ และที่ตั้งของลูกค้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้บริโภคสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธและผู้บริโภคสินค้าลินน์ มีความพึงพอใจในการส่งเสริมการตลาด เนื่องจากสินค้ามีการลดราคาสินค้าในช่วงฤดูกาลต่างๆ อยู่บ่อยครั้ง รวมไปถึงการมีพนักงานขายคอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้า ซึ่งส่งผลการตัดสินใจซื้อสินค้าที่ง่ายขึ้นสำหรับผู้บริโภค สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (1997) ที่กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาดเป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ ซื้อกับผู้ขายเพื่อสร้างทัศนคติแนวคิด ความเชื่อ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้คนหรือสิ่งอื่นๆ เป็นเครื่องมือสำหรับการสื่อสาร จะเลือกใช้เครื่องมือเหล่านั้น โดยเลือกใช้แบบประสม ประสานกันก็ได้

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดกลุ่มผู้บริโภคชาร์ลส แอนด์ คีธ และ สินค้าลินน์ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมทางการตลาดในระดับมาก ซึ่งทำให้เห็นได้ว่าค่านิยมการบริโภคสินค้าแบรนด์เนมมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าที่ตรงกับความต้องการในด้านต่างที่แตกต่างกันออกไป ตามรสนิยม บุคลิคลักษณะของแต่ละบุคคล ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับสินค้าที่นำเข้ามาจำหน่ายในประเทศไทยเป็นอย่างมาก แม้ว่าราคาในประเทศไทยจะสูงกว่าต่างประเทศก็ตาม ผู้บริโภคสามารถรับรู้ถึงตัวผลิตภัณฑ์จึงทำให้ยอมรับในราคาที่ประเทศไทยจำหน่ายได้เมื่อเทียบกับคุณภาพที่ได้รับ ซึ่งสินค้าแต่ละแบรนด์ต้องมีการวางกลยุทธ์ทางการตลาดที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการและได้ส่วนแบ่งทางการตลาดที่สูงขึ้น อาทิเช่น จัดให้มีออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ หรือรุ่นพิเศษมากขึ้น เพื่อดึงดูดลูกค้าให้หันมาสนใจสินค้ามากขึ้น ควรมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและการบริการให้น่าสนใจและทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งเป็นการสร้างความแตกต่าง จะทำให้เกิดความได้เปรียบเทียบการแข่งขัน และทำให้ผู้บริโภคเกิดความภูมิใจในสินค้าและบริการที่ได้รับ

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เพิ่มเครื่องมือในการทำการวิจัย อย่างเช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกข้อมูลกับผู้บริโภคชาร์ลส แอนด์ คีธ และ สินค้าลินน์ เป็นต้น โดยสุ่มจากตัวแทนด้านประชากรที่แตกต่างกัน เพื่อให้เข้าถึงความต้องการ ความคาดหวังจากความรู้สึกของผู้บริโภคให้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ และ ลินน์ ของผู้บริโภคโดยใช้วิธีเจาะลึกในส่วนของห้างสรรพสินค้าหรือศูนย์การค้าตามเขตพื้นที่อื่น ๆ เช่น ผู้บริโภคที่อยู่ในเขตพื้นที่ที่มีห้างสรรพสินค้าหรือศูนย์การค้าชั้นนำในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น เพื่อทราบความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างชัดเจน สามารถวิเคราะห์ปัจจัยที่เหมือนหรือแตกต่างกันกันในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในแต่ละพื้นที่ได้

3. ควรศึกษาเพิ่มเติม เพื่อติดตามความพึงพอใจหลังการใช้งานของสินค้าชาร์ลส แอนด์ คีธ และ ลินน์ เพื่อผู้ประกอบการจะได้ นำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนากระบวนผลิตและกระบวนการขาย ที่จะจูงใจและรักษาจงความภักดีต่อสินค้าในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงช่วยในการขยายฐานลูกค้าได้อีกด้วย

References

Belch, G. E. (2015). *Consumer behavior*. Bangkok: McGraw-Hill. (in Thai)

Cochran, W. G. (1953). *Sampling techiques*. New York: John Wiley & Sons.

Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning implementation and control* (9th ed.). New Jersey: Asimmon &Schuster.

Ngamlamom, W. (2015). *Population*. Bangkok: TDRM.

Pongsakornrangsin , S. (2012). *Marketing mix*. Bangkok: Top. (in Thai)

Rungreangphon , W. (2010). *Marketing mix.* Bangkok: Marketing Move. (in Thai)

Sarerat, S. (2009). *Marketing mix.* Bangkok: Wisitwattana. (in Thai)

บุพปัจจัยของความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์: ศึกษาผลทางตรงและผลทางอ้อม
The Antecedents of Website Loyalty: A Study of the Direct and Indirect Effects

บุญญศักย์ มิตรธรรมศิริ, ศุภสิทธิ์ จารุพัฒน์หิรัญ และ ประพันธ์ วงศ์บางโพ
Boonyasak Mitthamsiri, Suprasith Jarupathirun and Praphan Wongbangpo
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
Master of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University
Received: April 26, 2018
Revised: May 21, 2018
Accepted: May 23, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุพปัจจัยของความจงรักภักดีของเว็บไซต์ และ (2) ศึกษาผลทางตรงและผลทางอ้อมของบุพปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ โดยศึกษาแนวคิดจากทฤษฎีการวางแผนพฤติกรรม แล้วเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและเคยซื้อสินค้า/บริการผ่านเว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มของเว็บไซต์นั้นเป็นประจำจำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ แบบเจาะจง และแบบบอลล์หิมะร่วมกัน จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนและการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เพื่อทราบอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่มีต่อความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ ผลการวิจัยพบว่า (1) ความไว้วางใจส่งผลเชิงบวกทางตรงต่อความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ (2) การตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลและความพึงพอใจส่งผลเชิงบวกทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ และ (3) การรับรู้ความเสี่ยงส่งผลเชิงลบทางอ้อมต่อความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ผลทางอ้อมจากการบอกต่อด้านไม่ดีและพฤติกรรมการร้องเรียนต่อความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์นั้นไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์, ทฤษฎีการวางแผนพฤติกรรม, ความไว้วางใจ, การตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล, ความพึงพอใจ, การรับรู้ความเสี่ยง

Abstract

This survey research aims at studying the (1) relationship between antecedents of website loyalty and (2) direct and indirect effects of antecedents affecting website loyalty based on Theory of Planned Behavior. This research was adopted using questionnaires to collect data from 400 samples that reside in Bangkok and who are used to buying products and services via website or other platforms on the internet. Data were collected by accidental, purposive and snowball sampling methods, and then the effects were analyzed between antecedents affecting to website loyalty by using stepwise multiple regression and path analysis. The findings were shown as follows (1) trust has direct and positive effect to website loyalty (2) both customization and satisfaction have direct and indirect

positive effects to website loyalty and (3) perceived risk has indirect and negative effect to website loyalty, which are statistically significant at .05 level. Furthermore, indirect effects of negative word of mouth and complaint behavior to website loyalty are not statistically significant at .05 level.

Keywords: website loyalty, theory of planned behavior, trust, customization, satisfaction, perceived risk

บทนำ

เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป การซื้อสินค้าหรือบริการผ่านออนไลน์จัดเป็น 1 ใน 5 กิจกรรมยอดนิยมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นครั้งแรก ในขณะที่กลุ่มผู้บริโภคเดิมที่ซื้อผ่านออนไลน์เป็นประจำให้การยอมรับและเปลี่ยนพฤติกรรมมาซื้อผ่านออนไลน์มากขึ้นทั้งความถี่และความหลากหลายของหมวดหมู่สินค้าหรือบริการ โดยมีกลุ่มคน Gen Y เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) ทั้งในฐานะผู้ประกอบการและลูกค้า ส่วนใหญ่เป็นการค้าขายกับลูกค้าในประเทศ โดยมีปัจจัยสนับสนุนทำให้มูลค่าของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เติบโตขึ้น ได้แก่ (1) ได้รับการส่งเสริมและผลักดันจากภาครัฐ (2) ผู้ประกอบการค้าขายผ่านออนไลน์มากขึ้น (3) ประเทศไทยเป็นตลาดที่มีศักยภาพสูง และ (4) มีกลุ่มทุนจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนในประเทศมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องปรับตัวเพื่อแข่งขันในตลาดค้าปลีกออนไลน์ซึ่งเปรียบเสมือนตลาดแข่งขันสมบูรณ์ที่มีความยืดหยุ่นกว่าและขยายตลาดได้มากกว่า สอดคล้องกันกับกลไกในการขับเคลื่อนประเทศไทยด้วยนวัตกรรมตามโมเดลไทยแลนด์ 4.0 ที่ต้องการพัฒนาประเทศไปสู่การเป็นกลุ่มประเทศมีรายได้สูงที่มีการส่งเสริมการสร้างและพัฒนานวัตกรรม ปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ และเทคโนโลยี โดยการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะช่วยลดความเหลื่อมล้ำและเกิดการกระจายรายได้ให้สังคมไทย (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2559; สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2560a, 2560b)

จากที่กล่าวมา เว็บไซต์ถือเป็นหน้าร้านที่สำคัญสำหรับการค้าขายออนไลน์ที่ทำให้ลูกค้าเข้ามาเยี่ยมชมจนตัดสินใจซื้อในที่สุด ดังนั้นการทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำจำเป็นต้องสร้างความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ให้กับลูกค้า เพื่อให้เกิดการซื้อซ้ำอย่างต่อเนื่องซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายของธุรกิจลงได้ อีกทั้งยังเป็นกลุ่มลูกค้าที่เข้าถึงได้ง่ายและพร้อมสนับสนุนธุรกิจ ส่งผลให้ธุรกิจเติบโตและสร้างกำไรได้มากขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว เว็บไซต์จึงต้องทราบเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีเพื่อนำเหตุนั้นมาสร้างกลยุทธ์ในการรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าประจำ แต่สิ่งที่ธุรกิจพึงระวัง คือ ปัจจุบันพฤติกรรมความจงรักภักดีของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ธุรกิจจึงต้องปรับตัวและการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและแม่นยำ (Srinivasan, Anderson & Ponnavolu, 2002; Agustin & Singh, 2005; Kassim & Abdullah, 2008; Chen, 2012; Ladhari & Leclerc, 2013; Nyadzayo & Khajehzadeh, 2016) แต่อย่างไรก็ตามการที่ผู้บริโภคเลือกแสดงพฤติกรรมใดๆ ออกมานั้นย่อมมีเหตุผลเสมอ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาโดยใช้แนวคิดจากทฤษฎีการวางแผนพฤติกรรม (Ajzen, 1991) โดยศึกษาทั้งผลทางตรงและผลทางอ้อมของตัวแปรอิสระ (independent variable) และตัวแปรคั่นกลาง (mediating variable or mediator) ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์

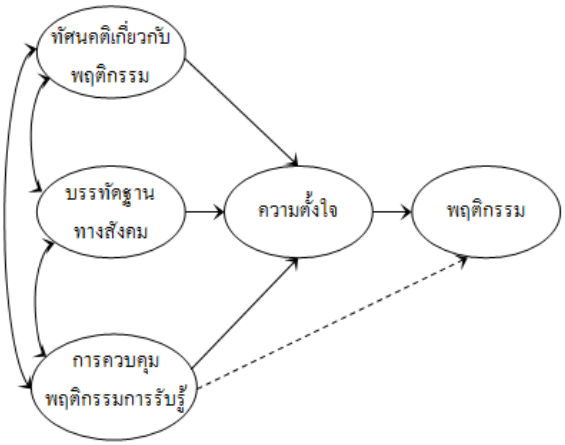
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุพปัจจัยของความจงรักภักดีของเว็บไซต์

2. เพื่อศึกษาผลทางตรงและผลทางอ้อมของบุพปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Ajzen (1991) เผยแพร่ทฤษฎีการวางแผนพฤติกรรม (Theory of Planned Behavior--TPB) ซึ่งเป็นส่วนขยายที่พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action--TRA) ซึ่ง เป็นทฤษฎีที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อว่าผู้ใดที่แสดงพฤติกรรมออกมาย่อมมีเหตุผลเสมอ โดยอธิบายความยุ่งยากและซับซ้อนจากองค์ประกอบทางจิตวิทยาและบรรทัดฐานทางสังคมออกมาเป็นกรอบภาพกว้างเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาเชิงประยุกต์เกี่ยวกับพฤติกรรมรูปแบบต่างๆ ดังภาพ 1



ภาพ 1 ทฤษฎีการวางแผนพฤติกรรม

จากภาพ 1 ความตั้งใจ (intention) คือ การรวบรวมปัจจัยกระตุ้นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความพยายามในการแสดงออกมากหรือน้อยแตกต่างกันไป โดยทั่วไปแล้วความตั้งใจอย่างแรงกล้าย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมมากกว่าและชัดเจนกว่า ซึ่งขอบเขตของพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งๆ ขึ้นอยู่กับโอกาสและทรัพยากรที่สนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมใดๆ ก็ตาม รวมถึงความเข้มข้นของความตั้งใจที่ส่งผลให้พฤติกรรมนั้นสำเร็จ

ถัดมา คือ การควบคุมพฤติกรรมการรับรู้ (Perceived Behavioral Control--PBC) หมายถึง บุคคลรับรู้ความยาก/ง่ายในการแสดงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากความสนใจ (Rotter, 1966) กล่าวคือ ความสนใจจะถูกแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมได้ยาก/ง่ายเพียงใดขึ้นอยู่กับการควบคุมพฤติกรรมการรับรู้ด้วย ทั้งนี้ต้องมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องมากเพียงพอที่จะทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรมออกมา อาทิ อุปสรรคที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า พฤติกรรมในอดีต รวมถึงธรรมชาติของมนุษย์ที่ไม่สามารถควบคุมความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมนั้นๆ ได้อย่างเต็มที่ (Ajzen, 2002) ซึ่งแปรผันตามกันกับผลคูณระหว่างความเชื่อในความสามารถในการควบคุม (control belief: c) และอำนาจหรือโอกาสในการรับรู้ (perceived power: p) ดังสมการ (1)

$$PBC \propto \sum_{i=1}^{n} c_i p_i \qquad (1)$$

ลำดับถัดมา ทัศนคติเกี่ยวกับพฤติกรรม (attitude toward the behavior: A) คือ ระดับความเหมาะสมที่บุคคลประเมินโดยดูจากข้อคำถาม ซึ่งแปรผันตามกันกับผลคูณระหว่างความเชื่อหลัก (salient belief: b) และการประเมินผลที่เกี่ยวกับ จิตวิสัย (subjective evaluation: e) ดังสมการ (2)

$$A \propto \sum_{i=1}^{n} b_i e_i \qquad (2)$$

บรรทัดฐานทางสังคม (subjective norm: SN) คือ การที่บุคคลรับรู้ถึงแรงกดดันทางสังคมเพื่อที่จะแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมออกมา ซึ่งแปรผันตามกับผลคูณระหว่างความเชื่อเชิงบรรทัดฐาน (normative belief: n) และแรงจูงใจจะปฏิบัติตาม (motivation to comply: m) ดังสมการ (3)

$$SN \propto \sum_{i=1}^{n} n_i m_i \qquad (3)$$

โดยการศึกษาจะมุ่งเน้นไปยังสถานการณ์ที่มนุษย์มิอาจควบคุมสถานการณ์นั้นได้ทั้งหมด ซึ่งทฤษฎีนี้มีเงื่อนไขจากข้อค้นพบในหลักฐานเชิงประจักษ์ (empirical evidence) 3 ข้อ ประกอบด้วย (1) การวัดความตั้งใจกับการควบคุมพฤติกรรมการรับรู้จะต้องสอดคล้องและเข้ากันได้กับพฤติกรรมที่ทำนาย (2) ความตั้งใจกับการควบคุมพฤติกรรมการรับรู้จะต้องอยู่ระหว่างค่าประเมินกับค่าสังเกต และ (3) จะต้องกระทำบนพื้นฐานของการควบคุมการรับรู้พฤติกรรมที่ถูกต้องและแม่นยำ

Oliver (1997, p.8) ได้ให้ความหมายคำว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง การตอบ สนองต่อการเติมเต็มของผู้บริโภคที่ได้ตัดสินจากลักษณะหรือตัวสินค้า

หรือบริการนั้นๆ เป็นระดับความประทับใจที่ได้รับการเติมเต็มจากการบริโภคอันเป็นผลจากองค์ประกอบด้านความคาดหวัง การยืนยันคุณภาพ และการรับรู้คุณภาพของลูกค้า ซึ่งใช้อารมณ์ประเมินผลว่าพึงพอใจหรือไม่ (Oliver, 1980; Balanch, Casaló & Guinalíu 2012; Chiu, Cheng, Huang & Chen, 2013) เป็นทัศนคติที่แสดงความชื่นชอบต่อสินค้าหรือบริการใดๆ (Nadeem, Andreini, Salo, & Laukkanen, 2015) ซึ่งก็คือผลรวมของความรู้สึกหรือทัศนคติผ่านปัจจัยต่างที่เกี่ยวกับสถานการณ์ของสินค้าหรือบริการที่เกิดขึ้น (Bailey & Pearson, 1983)

จากการศึกษาที่ผ่านมา (Harris & Goode, 2004; Chen, 2012; Ladhari & Leclerc, 2013; Valvi & West, 2013) ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความจงรักภักดี โดยผ่านความตั้งใจที่จะแสดงความจงรักภักดี และมีความ สัมพันธ์ทางเดียวกันกับผลกำไรที่เพิ่มมากขึ้น โดยขึ้นอยู่กับระดับที่ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการลูกค้าว่า น้อยหรือมากกว่าความต้องการของผู้ บริโภค (Agustin & Singh, 2005; Han, Kim, Y., & Kim E-K., 2011) สิ่งที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความจงรักภักดีไปพร้อมกันได้ก็คือความสามารถในการคาดการณ์สิ่งที่ลูกค้าให้คุณค่าหรือความ สำคัญ (Flint, Blocker & Boutin Jr., 2011) อาทิ การสร้างความสมดุลระหว่างราคากับคุณภาพ การบอกต่อด้านดี การค้าขายด้วยราคาที่เป็นกันเอง (relative price) มีระบบการสื่อสารดี (Kassim & Abdullah, 2008; Valvi & West, 2013) ยกเว้นสินค้าอรรถประโยชน์ (utilitarian products) ที่ราคามีพฤติกรรมเป็นตัวแปรปรับเปลี่ยนเชิงลบต่อความพึงพอใจ (Frank, Torrico, Enkawa & Schvaneveldt, 2014) แต่อย่างไรก็ตาม ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าต้องเน้นการตอบสนองความต้องการเป็นหลัก เพราะโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์แต่ละคนมีทัศนคติแตกต่างกันตามส่วนผสมระหว่างอารมณ์ (affective) และความเข้าใจอย่างมีเหตุผล (cognitive) ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่สุดท้ายแล้วความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนั้นมักเกิดจากการใช้อารมณ์และความรู้สึกนำเสมอ และเมื่อทำให้ลูกค้ามีทัศนคติและความพึงพอใจที่ดีจนกลายเป็นประสบการณ์ที่ดีไปแล้ว ในที่สุดลูกค้าจะเกิดความยึดมั่นหรือจงรักภักดี (Ajzen, 1991; Frank, Torrico, Enkawa & Schvaneveldt 2014; Hsiao, Chen, Chang & Chiu, 2016)

การตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล (customization) เป็นการรับรู้ความยากง่ายในการแสดงพฤติกรรมระหว่างการซื้อผ่านออนไลน์ (Elwalda, Lü & Ali, 2016) สอดคล้องกับการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมตามทฤษฎีการวางแผนพฤติกรรมของ Ajzen (1991) แต่หากพิจารณาในบริบทที่เกี่ยวข้องกับเว็บไซต์แล้ว Ansari & Mela (2003) ได้แบ่งการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลบนไซต์ (on-site customization) ที่ผู้ใช้งานสามารถระบุคำสำคัญ (keyword) เพื่อคัดกรองหรือค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ช่วยให้ลูกค้าตั้งค่าและควบคุมการใช้งานเว็บไซต์ได้ง่ายขึ้น มีตัวชี้วัด คือ จำนวนคลิก (click) หรือลิงค์ (link) กล่าวคือ ยิ่งน้อยเท่าไหร่ยิ่งตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลดีเท่านั้น (Kalyanaraman & Sundar, 2006) ซึ่งแบ่งได้อีก 2 ลักษณะย่อย คือ (1) โดยทางเลือก (by-alternative) ซึ่งทำได้โดยการสร้างข้อกำหนดทั้งหมดแล้วให้ลูกค้าระบุสิ่งที่ต้องการจากข้อ กำหนดที่เสนอให้ และ (2) โดยคุณลักษณะ (by-attribute) ที่ลูกค้าสร้างและระบุความคาดหวังหรือสิ่งที่ตนต้องการได้เองในระดับปัจเจกได้ (tailor-made or individual) (Valenzuela, Dhar & Zettel -meyer, 2009)

2.การตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลแบบภายนอก (external customization) เป็นความพยายามตอบสนองความต้องการของลูกค้าเมื่อไม่ได้ใช้งานเว็บไซต์ โดยมุ่งหวังให้ลูกค้ากลับมาใช้งานเว็บไซต์และเป็นลูกค้าประจำโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) แบนเนอร์โฆษณา (banner advertising) เว็บไซต์เชื่อมโยง (affiliate site) หรือสื่อรูปแบบอื่น

นอกจากนี้ เว็บไซต์ควรมีศิลป์ในการทำให้ลูกค้ารับรู้คุณภาพของสิ่งที่ตนนำเสนอเพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกที่เป็นผลดีต่อยอดขายและความไว้วางใจ (Das, 2014) โดยสร้างประโยชน์ให้ลูกค้าโดย (1) ให้ความสนใจกับความชอบในเชิงลึกกับลูกค้า (2) สามารถตอบสนองความชอบนั้นโดยเร็วและ (3) ทำให้ลูกค้ามีส่วนร่วมกับสินค้าได้มากขึ้น (Frank, Kienz & Steger, 2009) หากสามารถตอบ

สนองความต้องการเฉพาะบุคคลได้ดี ทำให้ผู้บริโภคมีความตั้งใจซื้อซ้ำ (repurchase intention)

ความไว้วางใจ (trust) คือ ความเชื่อมั่นกับการกระทำในอนาคต และต้องทำให้สำเร็จลุล่วงด้วยความเต็มใจ (Cyr, Hassanein, Head & Ivanov, 2007) เป็นความมั่นใจและคาดหวังในความตั้งใจของสิ่งที่ผู้อื่นจะกระทำในอนาคต โดยพิจารณาจากปฏิสัมพันธ์ในอดีต (Ajzen, 1991) หากผู้ประกอบ การออนไลน์ต้องการประสบความสำเร็จในการค้าขายแล้ว จะต้องทำให้ลูกค้าไว้วางใจและสร้างความน่าเชื่อถือ เนื่องจากลูกค้าใช้เป็นปัจจัยในการพิจารณาคัดกรองและคัดเลือกผู้ประกอบการที่จะร่วมทำธุรกรรมด้วย โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ ความเมตตาและอ่อนน้อม และมีความรอบรู้ในสิ่งที่ตนขายอยู่ (Blomqvist, 1997; Gefen, 2000; Lu, Fan & Zhou, 2016)

ปัจจัยเสริมอื่นที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจเว็บไซต์ คือ ความคุ้นเคยต่อผู้ให้บริการ คุณภาพของข้อมูล มาตรการรักษาความปลอดภัยของทางเว็บไซต์ การมีประสบการณ์ในการใช้เว็บไซต์เพื่อซื้อผ่านออนไลน์มาก่อน รวมถึงขนาดและชื่อเสียงขององค์กรที่ทำธุรกิจผ่านออนไลน์ ยิ่งมีมากเท่าไรยิ่งทำให้เกิดความไว้วางใจมากขึ้นเท่านั้น (Gefen, 2000; Kim, S. & Park, 2013; Ponte, Crvajal-TruJillo & Escobar-Rodríguez, 2015) แต่มีสิ่งหนึ่งที่เว็บไซต์หรือผู้ประกอบการจะต้องตระหนัก คือ การสร้างความไว้วางใจออนไลน์นั้นทำได้ยากกว่าแบบดั้งเดิม (Valvi & West, 2013) แต่เมื่อสร้างได้แล้วจะส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของอัตรารายได้หรือผลตอบแทนมากกว่าความพึงพอใจอย่างเห็นได้ชัด (Augustin & Singh, 2005)

ความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ (website loyalty) คือ การแสดงทัศนคติที่ดีของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการที่มีอยู่ในเว็บไซต์ รวมถึงตราสินค้า โดยลูกค้าหรือผู้บริโภคจะตอบสนองด้วยอารมณ์และความรู้สึกผ่านพฤติกรรมการซื้อซ้ำในอนาคต (Srinivasan, Anderson & Ponnavolu 2002; Anderson & Srini vasan, 2003; Wang, Wu, Lin & Wang,Y-Y, 2011) รวมถึงความตั้งใจและเต็มใจมีส่วนร่วมกับเว็บไซต์ และเลือกใช้เว็บไซต์ดังกล่าวเป็นเว็บไซต์แรกเพื่อดูหรือซื้อสินค้าหรือบริการ แม้ว่าการสร้างความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์มีความซับซ้อน แต่จัดว่าเป็นตัวชี้วัดที่ใช้วัดความสำเร็จขององค์กรได้ดี (Cyr, Hassanein, Head & Ivanov, 2007; Nyadzayo & Khajehzadeh, 2016)

ความจงรักภักดีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลดีต่อการอยู่รอด ผลกำไร และนวัตกรรมของธุรกิจในระยะยาว ซึ่งกลุ่มลูกค้าที่จงรักภักดีมีเพียงร้อยละ 5 สามารถสร้างยอดธุรกรรมที่ส่งผลต่อกำไรของธุรกิจได้ตั้งแต่ร้อยละ 25 ถึงร้อยละ 100 แสดงให้เห็นว่าความจงรักภักดีเป็นปัจจัยที่บอกความอยู่รอดให้กับธุรกิจได้ดีปัจจัยหนึ่ง (Hallowell, 1996; Augustin & Singh, 2005; Chen, 2012) ทั้งนี้พฤติกรรมสำคัญของลูกค้าที่มีความจงรักภักดี คือ (1) มีความยืดหยุ่นต่อราคาน้อยกว่าลูกค้าที่ไม่มีความจงรักภักดี (2) พร้อมจ่ายมากกว่าเพื่อให้ได้ดำเนินธุรกิจกับผู้ให้บริการที่พึงพอใจมากกว่า (3) มักไม่มองหาทางเลือกอื่น และ (4) สามารถเข้าถึงได้ง่ายและพร้อมสนับสนุนธุรกิจ (Reichheld & Sasser, 1990; Srinivasan, Anderso & Ponnavolu 2002; Ladhari & Leclerc, 2013)

นอกจากนี้ ในกรณีที่ผู้ขายความพยายามขายสินค้าที่เกี่ยวเนื่องกัน (cross-selling) ลูกค้าหรือผู้บริโภคที่มีนิสัยและทัศนคติจงรักภักดีจะแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันชัดเจน โดยเฉพาะการซื้อซ้ำ แต่ถ้าผู้ขายมีความพยายามทำโปรโมชั่น (promotion) เพื่อขายสินค้าที่มีความเกี่ยวเนื่องกันไปด้วยกันแล้ว นอกจากจะไม่ได้ผลกับกลุ่มลูกค้าที่มีนิสัยการซื้อแบบเดิมๆ แล้ว ยังส่งผลกระทบในทางลบต่อการซื้อปกติที่พวกเขาเคยซื้ออีกด้วย (Liu-Thompkins & Tam 2013)

จากที่กล่าวมา Oliver (1999) ได้อธิบายอธิบายองค์ประกอบของกลไกของความจงรักภักดี (loyalty mechanism) โดยได้อธิบายตามโครงสร้างของพัฒนาการของผู้บริโภคที่จะมาเป็นผู้ซื่อสัตย์หรือจงรักภักดี 4 ระยะ ได้แก่ (1) ระยะตระหนักรู้ในความจงรักภักดี (cognitive loyalty) เป็นระยะที่ลูกค้ามีความเชื่อหรือไว้วางใจในตราสินค้า รวมถึงมีความรู้เก่าและประสบการณ์ปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับตราสินค้าจนพัฒนาไปเป็นประสบการณ์ของผู้บริโภค (consumer experience) ในที่สุดแล้วจึงพัฒนาไปเป็น (2) ระยะรู้สึกจงรักภักดี (affective loyalty) เป็นระยะที่ผู้บริโภคเกิดความประทับใจ และมีความรู้สึกเชื่อมที่โยงโดยตรงกับตราสินค้า สามารถพัฒนาเพิ่มระดับความผูกพันต่อตราสินค้าได้เป็น (3) ระยะที่มีความตั้งใจที่จะ

จงรักภักดีเชิงพฤติกรรม (conative loyalty) ที่ผู้บริโภคได้รับอิทธิพลหรือผลพวงทางบวกของตราสินค้าจนเกิดความตั้งใจกระทำบางอย่างต่อตราสินค้านั้นๆ โดยจัดเป็นความผูกมัดระดับสูง กล่าวคือ ยิ่งผู้บริโภคมีความตั้งใจมากเท่าไรยิ่งมีแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมออกมามากเท่านั้น เช่น การซื้อสินค้าหรือบริการจากตราสินค้าหรือธุรกิจนั้น (Ajzen, 1991; Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1996; Harris & Goode, 2004) เมื่อผู้บริโภคมีพัฒนาการครบทั้ง 3 ระยะแล้วจึงนำไปสู่ (4) ระยะแสดงออกว่ามีความจงรักภักดี (action loyalty) จัดว่าเป็นการมีส่วนร่วมเชิงพฤติกรรมที่ผู้บริโภคมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับตราสินค้านั้น เช่น การซื้อซ้ำ เป็นต้น

การรับรู้ความเสี่ยง (perceived risk) คือ การที่ผู้บริโภครับรู้ผลลัพธ์ด้านลบที่อาจเกิดขึ้นได้จากการซื้อผ่านออนไลน์ ความเป็นไปได้ที่จะเกิดความสูญเสียจากสินค้าหรือบริการตลอดกระบวน การทั้งก่อน ระหว่างและหลังการขาย ความปลอด ภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ความเสี่ยงในด้านการเงิน รวมถึงอารมณ์และความรู้สึกในการซื้อแต่ละครั้งของผู้บริโภคจนส่งผลไปถึงพฤติกรรมการซื้อในที่สุด (Bhatnagar, Misra & Rao, 2000; Kim & Lennon, 2013; Kotcharee & Jiraprawat, 2013; Cho, Bonn & Kang, 2014; Pappas, 2016)

ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับราคา คุณภาพ และความปลอดภัยของเว็บไซต์ของผู้ขายส่งผลกระทบทางลบต่อความไว้วางใจ เนื่องจากลูกค้ากังวลใจเกี่ยวกับการตรวจสอบสินค้าก่อนได้รับ การบริการหลังการขาย กลัวว่าสินค้าหรือบริการที่ได้รับจะไม่คุ้มค่ากับราคาที่จ่ายไป รวมถึงการถูกฉ้อโกงและข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลหรือถูกละเมิดความเป็นส่วนตัว แต่ผู้ประกอบการหรือเว็บไซต์สามารถลดความเสี่ยงเหล่านี้ได้ด้วยวิธีการดังนี้ (1) เสริมสร้างภาพลักษณ์ (brand image) กับสินค้าหรือบริการและเว็บไซต์ที่เป็นสื่อกลางในการขายและสื่อสารกับลูกค้า (2) เพิ่มความน่าเชื่อถือในการทำธุรกรรมออนไลน์ (3) รักษาข้อมูลของลูกค้ามิให้รั่วไหล (4) เปิดช่องทางการชำระเงินปลายทางให้ลูกค้า และ(5) ทำเว็บไซต์ให้มีคุณภาพ (Kassim & Abdullah, 2008; Udo, Bagchi, & Kirs 2010; Hong & Yi, 2012; Khotcharee & Jiraprawat, 2013; Wang,Y., Min & Han, 2016; Pappas, 2016)

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น Kotcharee and Jiraprawat (2013) และ Pappas (2016) ได้สรุปการรับรู้ความเสี่ยงที่สำคัญที่สุด 3 ด้าน คือ การทำงานของสินค้า ความเป็นส่วนตัว และการเงิน

การบอกต่อด้านไม่ดี (negative word of mouth) เป็นการบอกอารมณ์ผิดหวัง (disappoint) อับอาย (shame) กลัว (fear) โกรธ (anger) เสียใจ (sadness) ให้ลูกค้าผู้อื่นทราบ ซึ่งเป็นอคติด้านลบ (negativity bias) ที่ได้รับมาจากความล้มเหลวของบริการจากผู้ประกอบการหรือเว็บไซต์ (Gheorghe & Liao, 2012; Chen, Z., 2013) ทำให้ผู้บริโภคที่ไม่พึงพอใจ (dissatisfied) เดิมร่วมมือกันบอกต่อสิ่งไม่ดีนั้นไปสู่วงกว้าง ไม่ว่าจะบอกเองหรือไม่ก็ตาม (Richins, 1983; Ranaweera & Menon, 2013) เพราะผู้บริโภคมักเชื่อการบอกต่อด้านไม่ดีมากกว่าด้านดี โดยเฉพาะสินค้าประสบการณ์ (experience goods) (Pan, Chiou, 2011)

หากพิจารณาระยะเวลาในการเป็นลูกค้าจากผลการวิจัยของ Ranaweera & Menon (2013) แล้ว พบว่าลูกค้าเก่าจะมีพฤติกรรมบอกต่อด้านดีน้อยกว่าลูกค้าใหม่ แต่ผลกระทบจากการบอกต่อด้านไม่ดีของลูกค้าเก่าจะมีมากกว่าลูกค้าใหม่ โดยมีการรับรู้ข้อมูลระหว่างลูกค้าด้วยกันเองผ่านการแบ่งปันประสบการณ์ ความคิดเห็น รวมถึงความรู้ผ่านกระทู้แสดงทัศนะ (forum) บล็อก (blog) ซึ่งวิธีการลดอคติหรือทัศนคติทางลบจากการบอกต่อด้านไม่ดีมิใช่การพยายามลดจำนวนหรือคุณค่าหรือกีดกันบทวิจารณ์ทางลบ แต่เป็นการสร้างหรือกระตุ้นให้เกิดการวิจารณ์ทางบวก พร้อมทั้งเปลี่ยนความเชื่อของผู้บริโภคซึ่งจะต้องสื่อสารให้เข้าใจถึงสาเหตุที่แท้จริงของบทวิจารณ์ทางบวก เพราะข้อมูลทางบวกเป็นข้อมูลที่จะต้องได้รับเป็นปกติอยู่แล้ว แตกต่างจากข้อมูลทางลบที่ได้รับความสนใจมากกว่า (Bambauer-Sachse & Mangold, 2011; Ghorghe & Liao, 2012; Chen & Lurie, 2013)

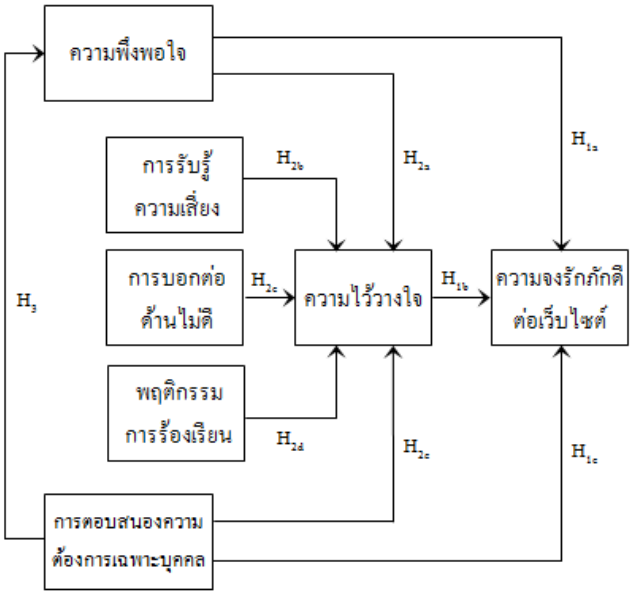
เมื่อลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการหรือผู้ขายจะส่วนใหญ่จะตอบสนองโดย (1) เปลี่ยนตราสินค้าหรือไม่สนับสนุนธุรกิจนั้นอีก โดยเฉพาะธุรกิจที่กระทำผิดกฎหมาย (2) ร้องเรียนผู้ขายหรือบุคคลที่สาม และ (3) บอกผู้อื่นถึงความไม่พอใจที่มีต่อสินค้าหรือบริการหรือผู้ขาย ดังนั้น สิ่งที่ธุรกิจพึงกระทำ คือ (1) แสดงความตั้งใจในการ

รักษาลูกค้าที่ทำการร้องเรียนไว้เป็นลูกค้าของตนต่อไป และ (2) สร้างมาตรการและกลไกในการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่ลูกค้าต้องเจอ เพราะต้นทุนการรักษาลูกค้าเดิมไว้ 1 คนนั้นมีความคุ้มค่ากว่าการหาลูกค้าใหม่ 5-8 คน (Richins, 1983; Wu, 2013)

พฤติกรรมการร้องเรียน (complaint behavior) คือ การที่ลูกค้าบอกความไม่ประทับใจ ปัญหาหรือข้อบกพร่องของธุรกิจผ่านผู้ให้บริการหรือพนักงานโดยตรงด้วยความรู้สึกปรารถนาดี แต่การบอกต่อด้านไม่ดีนั้นเกิดจากการเล่าสู่กันฟังในหมู่ลูกค้าหรือบอกต่อกับผู้อื่นที่มิใช่ผู้ให้บริการ ซึ่งปกติแล้วการร้องเรียนมักเกิดกับสินค้าที่มีมูลค่าสูงหรือมีขนาดใหญ่ แต่สิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญและมักร้องเรียนกลับมายังธุรกิจ คือ การบริการที่เกี่ยวเนื่องกับสินค้านั้น และสามารถเป็นเหตุทำให้เกิดการบอกปากต่อปากด้านไม่ดีได้ หากปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไขจะส่งผลกระทบต่อระยะยาวต่อธุรกิจส่งผลให้ลูกค้าเปลี่ยนไปเป็นลูกค้าของธุรกิจรายอื่นอย่างแน่นอน (Zeelenberg & Pieters, 2004; Carson Research, 2009; Cho Y. C., 2011; Ranaweera & Menon, 2013)

ด้านการจัดการกับการร้องเรียน Fornell & Wernerfelt (1988) แนะนำว่าผู้ประกอบการหรือธุรกิจควรจะ (1) ส่งเสริมลูกค้าที่ไม่พึงพอใจให้เข้ามาร้องเรียนกับธุรกิจโดยตรงพร้อมอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า (2) ให้ทดแทนความรู้สึกที่ลูกค้าเสียไปมากกว่าที่ลูกค้าคาดหมายว่าจะได้รับ (3) สร้างประสบการณ์ที่เหนือความคาดหมายหรือประทับใจให้กับลูกค้า และ (4) การให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทน (referral) ด้วยความเคารพและจริงใจ ทั้งหมดนี้เป็นแนวทางหลักในการจัดการกับปัญหาด้านการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ เป็นแนวทางที่ค้นพบตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน แต่อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ธุรกิจต้องคำนึงถึงควบคู่กับการสร้างกลยุทธ์ในการจัดการกับพฤติกรรมการร้องเรียน คือ สินค้าหรือบริการนั้นมีความยืดหยุ่นทางเศรษฐศาสตร์ (elasticity) เป็นอย่างไร (Zeelemberg & Pieters, 2004; Kuester & Benkenstein, 2014)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 2 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. H1: ความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ขึ้นอยู่กับการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล ความพึงพอใจ และความไว้วางใจ

2. H2: ความไว้วางใจขึ้นอยู่กับการรับรู้ความเสี่ยง การบอกต่อด้านไม่ดี พฤติกรรมการร้องเรียน ความพึงพอใจ และการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล

3. H3: ความพึงพอใจขึ้นอยู่กับการตอบ สนองความต้องการเฉพาะบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีขั้นตอนของวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมเพื่อศึกษาทฤษฎีองค์ความรู้ ข้อค้นพบ และการบูรณาการองค์ความ รู้จากบทความวิจัย ตำรา วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ ตำรา และข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ แล้วจึงสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานของการวิจัย

2. สร้างเครื่องมือ (แบบสอบถาม) โดยพัฒนารายละเอียด และตรวจสอบความสมบูรณ์ โดย (1) นำร่างแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจ สอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) แล้วแก้ไขจนทุกข้อคำถามผ่านเกณฑ์ และ (2) นำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่มิใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 ราย (3) ตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item-Total Correction) ต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.3 จึงถือว่าแบบสอบถามมีคุณภาพ และค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น (Alpha Cronbach) เพื่อวัดความสอดคล้องภายใน (internal consistency) ที่มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.7

3. นำแบบสอบถามที่ใช้ได้ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) และสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistic)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและเคยซื้อสินค้าหรือบริการผ่านเว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มของเว็บไซต์ มีประมาณ 24 ล้านบัญชี

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับ .05 Effect Size (ES) ระดับ Large จากตารางของ Cohen (1992, p.158) ต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง 45 คนต่อหนึ่งตัวแปรอิสระ รวม 270 คน จึงได้เก็บตัวอย่างเผื่อความผิดพลาดและเพิ่มความแม่นยำให้กับผลวิจัยที่ระดับ ES ดังกล่าว จึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมา 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง มีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 71 ข้อ ประกอบด้วย 10 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป มี 5 ข้อคำถาม เป็นคำถามรูปแบบสำรวจรายการ (check list)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการซื้อสินค้า/บริการผ่านออนไลน์ มี 8 ข้อคำถาม เป็นคำถามรูปแบบสำรวจรายการ (check list)

ส่วนที่ 3 ถึง 9 พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ในมิติต่างๆ ตามกรอบแนวคิด โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ท (Likert scale) 5 ระดับ มี 55 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 10 ความคิดเห็นเพิ่มเติม สิ่งที่ควรพัฒนาและสิ่งที่ควรปรับปรุง มี 3 ข้อคำถาม เป็นคำถามปลายเปิด

ผลการทดสอบแบบสอบถาม พบว่า มีค่า IOC = 0.67 ข้อคำถามเดียว นอกนั้นได้คะแนน 1 ทั้งหมด ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมมีค่าระหว่าง .321 - .864 และมีค่า ระหว่าง .701 - 912

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา โดยทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าร้อยละ (percent) ค่าความถี่ (frequency) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2. สถิติอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) และการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (path analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 – 30 ปี การศึกษาปริญญาตรี เป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน รายได้ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาทต่อเดือน นิยมซื้อผลิตภัณฑ์เสริมความงาม/สุขภาพ/ยากับ www.lazada.co.th มีการซื้อซ้ำทุก 2 เดือน ยอดซื้อแต่ละครั้งซื้อไม่เกิน 1,000 บาท ใช้ smartphone/tablet ชำระเงินผ่านระบบ mobile banking เพราะสะดวกกว่าการไปซื้อด้วยตนเองและรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ Facebook Line

เมื่อใช้เกณฑ์ของ Best (1986) พิจารณาภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=3.33, SD=0.84)

พิสูจน์สมมติฐานตามกรอบแนวคิด ดังนี้

การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ตาราง 1

เมตริกซ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	LOY	SAT	CUS	TRU	RISK	NEWOM
SAT	.527**					
CUS	.571**	.555**				
TRU	.632**	.598**	.724**	-		
RISK	-.065	-.031	-.028	. 246**		
NEWOM	.217**	.130	.212**	.146	.271**	
COM	.080	.165*	.067	.081	.271**	.242**

* *P*< .05 ** *P* < .01

หมายเหตุ:

LOY แทนความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ (website loyalty)

SAT แทนความพึงพอใจ (satisfaction)

CUS แทนการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล (customization)

TRU แทนความไว้วางใจ (trust)

RISK แทนการรับรู้ความเสี่ยง (perceived risk)

NEWOM แทนการบอกต่อด้านไม่ดี (negative electronic word of mouth)

COM แทนพฤติกรรมการร้องเรียน (complaint behavior)

1. ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (r) ต้องมีค่าน้อยกว่า .75 จึงถือว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป หากมีค่ามากไปทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์กับตัวแปรตามไม่ถูกต้อง

ผลลัพธ์ในตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันสูงมากเกินไป แต่ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลโดยมีค่าของสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์สูงสุดในตาราง คือ .724

2. ผลการวิเคราะห์สมการเพื่อพิสูจน์สมมติฐานตามกรอบแนวคิด ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ปรับมาตรฐาน (standardized coefficient: β) เพื่อนำไปใช้เป็นค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง

2.1 สมมติฐานที่ 1: ความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ขึ้นอยู่กับการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล ความพึงพอใจ และความไว้วางใจ ดังสมการ (1)

LOY = .189CUS + .196SAT + .378TRU (1)

(2.063) (2.489) (3.976)

R=.671, R^2=.450, SEE=.629, F=39.505, Sig.=.000

หมายเหตุ: ในวงเล็บ คือ ค่าของ t

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 พบว่า ทั้ง H_{1a} H_{1b} และ H_{1c} เป็นจริง โดยสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ได้ร้อยละ 45 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .000

2.2 สมมติฐานที่ 2: ความไว้วางใจขึ้นอยู่กับการรับรู้ความเสี่ยง การบอกต่อด้านไม่ดี พฤติกรรมการร้องเรียน ความพึงพอใจ และการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล ดังสมการ (2)

TRU = –.222RISK + .280SAT + .562CUS (2)

(–4.383) (4.598) (9.245)

R=.793, R^2 =.629, SEE = .437, F = 81.853, Sig. = .000

หมายเหตุ: ในวงเล็บ คือ ค่าของ t

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 พบว่า มีเพียง H2b H2a และ H2e ที่เป็นจริง โดยสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงความไว้วางใจได้ร้อยละ 62.9 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .000

2.3 สมมติฐานที่ 3: ความพึงพอใจขึ้นอยู่กับการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลดังสมการ (3)

SAT = .555CUS (3)

(8.081)

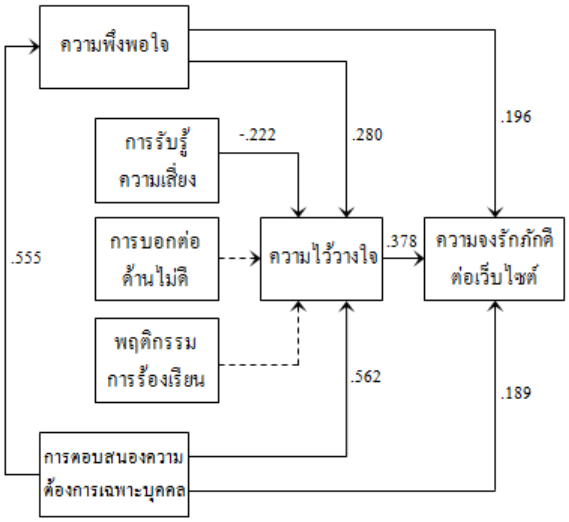
R=.555, R^2=.308, SEE=.462, F=65.295, Sig.=.000

หมายเหตุ: ในวงเล็บ คือ ค่าของ t

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3 พบว่า H3 เป็นจริง สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจได้ร้อยละ 30.8

การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์

จากผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว สามารถเขียนเป็นเส้นทางความสัมพันธ์ ดังภาพ 2



หมายเหตุ:

→ คือ ตัวแปรมีอิทธิพลหรือส่งผลระหว่างกัน

⇢ คือ ตัวแปรไม่มีอิทธิพลหรือไม่ส่งผลระหว่างกัน

เมื่อพิจารณารายละเอียดในภาพ 2 พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงเป็นตัวแปรเดียวที่ส่งผลเฉพาะทางอ้อมไปยังความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ แต่การตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลและความพึงพอใจเป็นตัวแปรที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมไปยังความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ และความไว้วางใจส่งผลเฉพาะทางตรงไปยังความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ ซึ่งได้แสดงการส่งผลของบุพปัจจัยต่อความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ดังตาราง 2

ตาราง 2

ผลของตัวแปรอิสระทั้งทางตรงและทางที่มีต่อความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์

ตัวแปร	รวม	เชิงสาเหตุ		มิใช่เชิงสาเหตุ
		ทางตรง	ทางอ้อม	
ความไว้วางใจ	.632	.378	-	.254
ความพึงพอใจ	.527	.196	.106	.225
การตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล	.571	.189	.380	.002
การรับรู้ความเสี่ยง	-.065	-	-.084	.019

หมายเหตุ:

(ก) ผลทางอ้อมของความพึงพอใจ คือ .280 × .378 = .106

(ข) ผลทางอ้อมของการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล

คือ (.562 × .378) + (.555 × .196) + (.555 × .280 × .378) = .380

(ค) ผลทางอ้อมของการรับรู้ความเสี่ยง คือ –.222 × .378 = –.084

(ง) ผลรวม คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจากตาราง 1 ระหว่างตัวแปรอิสระนั้นๆ กับตัวแปรตาม

(จ) ความสัมพันธ์มิใช่เชิงสาเหตุ คือ ผลรวม – ผลรวมของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทั้งทางตรงและทางอ้อม

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความไว้วางใจส่งผลทางตรงต่อความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ ใน ขณะที่ความพึงพอใจและการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยความพึงพอใจส่งผลทางอ้อมผ่านความไว้วางใจไปยังความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ ส่วนการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลส่งผลทางอ้อม โดยแบ่งเป็น 2 ทาง ทางแรก ผ่านทางความพึงพอใจไปยังความไว้ วางใจไปสู่ความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ ทางที่สองคือ ผ่านทางความไว้วางใจไปยังความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ ทั้งนี้มีความสัมพันธ์มิใช่เชิงสาเหตุอยู่ด้วย ซึ่งตัวแปรที่มีความสันพันธ์มิใช่เชิงสาเหตุต่อความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์น้อยที่สุด คือ การตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล

การอภิปรายผล

จากการศึกษาบุพปัจจัยของความจงรัก ภักดีต่อเว็บไซต์ โดยศึกษาผลทางตรงและทางอ้อม สามารถสรุปประเด็นในการอภิปรายได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจ เว็บไซต์ต้องใส่ใจ ควบคุม และพัฒนาคุณภาพในการให้บริการทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขายด้วยโปรโมชั่น (promotion) ที่โดนใจ โดยไม่ลดอรรถประโยชน์ที่ลูกค้าพึงได้รับและมีความคุ้มค่าต่อราคาที่จ่าย และสร้างความสุขขณะใช้เว็บไซต์ให้กับผู้บริโภค (Cyr, Hassanein, Head & Ivanov 2007; Valvi & West; 2013; Wang,Y-S, Yeh & Liao, 2013; Nyadzayo & Khajehzadeh, 2016)

2. การตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคล โดย

เว็บไซต์ต้องมีฉลาดพอที่จะค้นหาคำสำคัญได้รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ ไม่สร้างภาระให้กับผู้บริโภค สามารถให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา หรือสรรหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้ตรงใจด้วยเว็บไซต์ที่มีมาตรฐานและคุณภาพด้านความปลอดภัยสูง (Srinivasan, Anderson & Ponnavolu 2002; Kalya-naraman & Sundar; 2006; Chiu et al., 2007; Kassim & Abdulah, 2008)

3. ความไว้วางใจ ชื่อเสียงของเว็บไซต์หรือผู้ประกอบการ ความจริงใจที่แท้จริง รวมถึงคุณธรรมและจริยธรรมเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคให้สัมผัสได้และให้ความสำคัญมาก โดยจะเชื่อบทวิจารณ์ (review) จากลูกค้าตัวจริงมากกว่าบล็อกเกอร์ (bloggers) (Kassim & Abdulah, 2008; Go, You, Jung & Shim, 2016; Wang, Y., 2016)

4. การรับรู้ความเสี่ยง กลุ่มตัวอย่างไม่ได้แสดงความกังวลต่อความเสี่ยงอย่างเด่นชัด เพราะส่วนใหญ่เป็นกลุ่ม Gen Y ที่มีความรู้และความเข้าใจในเทคโนโลยีดี สามารถป้องกันตัวเองจากการจารกรรมข้อมูลได้ระดับหนึ่ง (Kotcharee & Jiraprawat, 2013)

5. การบอกต่อด้านไม่ดี ไม่มีนัยสำคัญ เพราะผู้บริโภคมักให้โอกาสผู้ประกอบการหรือเว็บไซต์หากแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยความจริงใจ และแม้ว่าจะรับรู้ข้อมูลด้านไม่ดีจากการบอกต่อมา แต่กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมที่น่าสนใจ คือ จะต้องพิสูจน์ข้อเท็จจริงก่อนว่าข้อมูลที่ได้รับมาถูกต้องหรือไม่

6. พฤติกรรมการร้องเรียน ไม่มีนัยสำคัญ เพราะกลุ่มตัวอย่างมักร้องเรียนให้ผู้ประกอบการหรือเว็บไซต์แก้ไขข้อผิดพลาด โดยให้โอกาสกับผู้ประกอบการหรือเว็บไซต์แก้ไขปัญหานั้นก่อน หากปัญหาที่เสนอไปถูกมองข้ามหรือไม่แก้ไขแล้ว กลุ่มตัวอย่างจะเลือกไม่ซื้อซ้ำกับเว็บไซต์นั้นหรือเปลี่ยนไปใช้บริการกับเว็บไซต์อื่น

7. ความจงรักภักดีต่อเว็บไซต์ ผู้บริโภคมีความจงรักภักดีลดลง มีแนวโน้มเพิกเฉยต่อความจงรักภักดี กล่าวคือ เป็นความจงรักภักดีไม่แท้จริง (spurious loyalty) ที่พร้อมเปลี่ยนเป็นความไม่จงรักภักดี (no loyalty) แม้ว่าจะมีพฤติกรรมซื้อซ้ำแต่เป็นพฤติกรรมที่ไม่ยาวนาน เนื่องจากปัจจุบันมีเว็บไซต์ให้เลือกซื้อผ่านออนไลน์อย่างหลากหลาย สามารถเปรียบเทียบราคาได้แทบจะทันที ซึ่งลูกค้าพร้อมเปลี่ยนไปซื้อกับเว็บไซต์อื่นที่มีข้อเสนอที่ดีกว่าและราคาต่ำกว่า

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

ความไว้วางใจเป็นสิ่งที่ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการผ่านออนไลน์ให้ความสำคัญที่สุด ซึ่งธุรกิจจะต้องสร้างความไว้วางใจ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นทั้งต่อเว็บไซต์และธุรกิจในระยะยาว โดยต้องทำให้ลูกค้าเห็นและรับรู้ได้ถึงความจริงใจในการทำธุรกิจด้วยการสื่อสารที่เรียบง่าย เป็นกันเอง พร้อมทั้งการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลที่ดี คือ เว็บไซต์ใช้งานง่าย สะดวก มีความสามารถในการแนะนำสินค้าและบริการได้อย่างเหมาะสม ด้วยความโดดเด่นด้านการออกแบบที่มีเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ มีความสามารถในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลและการป้องการจารกรรมข้อมูลดีเยี่ยม และต้องมีการออกแบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent--AI) ให้มีความฉลาดมากเพียงพอที่จะคาดการณ์และเรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้งานเว็บไซต์ โดยมีบุคคลากรคอยบริการเสริมในสิ่งที่เทคโนโลยีไม่สามารถทำไม่ได้อย่างลงตัว ด้วยการวางตำแหน่งตำแหน่งทางการตลาด (positioning) ชัดเจนและแข็งแรง และรวมถึงการสร้างความแข็งแกร่งให้กับตราสินค้าและการรับรู้จดจำด้วยเพราะผู้บริโภคมีแนวโน้มมีความจงรักภักดีไม่แท้จริงมากขึ้นและชัดเจนขึ้น พร้อมเปลี่ยนไปใช้บริการเว็บไซต์ที่ตอบสนองความต้องการได้ดีกว่าและมีความจริงใจมากกว่านั่นเอง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า การวิจัยที่เกี่ยวข้องในครั้งถัดไปควรมีการประยุกต์ใช้ทฤษฎีที่หลาก หลายโดยทำการวิจัยแบบผสม เช่น มีการสัมภาษณ์เชิงลึกในทุกประเด็นที่น่าสนใจจนถึงจุดอิ่มตัวทางทฤษฎีพร้อมทั้งวิจัยเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากเพื่อให้ได้ความแม่นยำในการทำนายสูง เป็นต้น หรือการวิจัยเชิงทดลอง เช่น การวิเคราะห์ฮอร์โมนและคลื่นสมอง การสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น เพราะผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่ซับซ้อนขึ้น และแสดงความต้องการที่แท้จริงให้เห็นได้ชัดเจนน้อยลง

References

Agustin, C., & Singh, J. (2005). Curvilinear effects of consumer loyalty determinants in relational exchanges. *Journal of Marketing Research, 42*(1), 96-108.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process, 50*(2), 179-211.

Ajzen, I. (2002). Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and theory of planned behavior. *Journal of Applied Social Psychology, 32*(4), 665-683.

Anderson, R. E., & Srinivasan, S. S. (2003). E-satisfaction and e-loyalty: A contingency framework. *Psychology & Marketing, 29*(2), 123-138.

Ansari, A., & Mela, C. F. (2003). E-customization. *Journal of Marketing Research, 40*(2), 131-145.

Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for a measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science, 29*(5), 530-545.

Balanche, D., Casaló, L. V., & Guinalíu, M. (2012). Website usability, consumer satisfaction and the intention to use a website: The moderating effect of perceived risk. *Journal of Retailing and Consumer Services, 19*(1), 124-132.

Bambauer-Sachse, S., & Mangold, S. (2011). Brand equity dilution through negative online word-of-mouth communication. *Journal of Retailing and Consumer Services, 18*(1), 38-45.

Bhatnagar, A., Misra, S., & Rao H. R. (2000). On risk, convenience, and internet shopping behavior. As sociation for Computing Machinery. *Communications of the ACM, 43*(11), 98-105.

Blomqvist, K. (1997). The many faces of trust. *Scandinavian Journal of Management, 13*(3), 271-286.

Carson Research. (2009). *Customer satisfaction and the success of your organization*. Retrieved from http://www.carsonresearch.com/pdf/Carson_WhitePaper_Part1.pdf

Chen, S-C. (2012). The consumer satisfaction-loyalty relation in an interactive e-service setting: The mediators. *Journal of Retailing and Consumer Services, 19*(2), 202-210.

Chen, Z., & Lurie, N. H. (2013). Temporal contiguity and negatively bias in the impact of online word-of-mouth. *Journal of Marketing Research, 50*(4), 463-476.

Chiu, C-M., Cheng, H-L., Huang, H-Y., & Chen, C-F. (2013). Exploring individuals' subjective well-being and loyalty towards social network sites from the perspective of network externalities: The Facebook case. *International Journal of Information Management, 33*(3), 539-552.

Cho, M., Bonn, M. A., & Kang, S. (2014). Wine attributes, perceived risk and online wine repurchase intention: The cross-level interaction effects of website quality. *International Journal of Hospitality Management, 43*(1), 180-120.

Cho, Y. C. (2011). Analyzing online customer dissatisfaction toward perishable goods. *Journal of Business Research, 64*(11), 1245-1250.

Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological Bulletin, 112*(1), 155-159.

Cyr, D., Hassanein, K., Head, M., & Ivanov, A. (2007). The role of social presence in establishing loyalty in e-service environments. *Interacting with Computers, 19*(1), 43-56.

Das, G. (2014). Factors affecting Indian shoppers' attitude and purchase intention: An empirical check. *Journal of Retailing and Consumer Services, 21*(4), 561-569.

Electronic Transactions Development Agency (Public Organization) (ETDA). (2017a). *Internet user behavior survey report in Thailand 2017*. Bangkok: Author. (in Thai)

Electronic Transactions Development Agency (Public Organization) (ETDA). (2017b). *E-commerce value survey report in Thailand 2017.* Bangkok: Author. (in Thai)

Elwalda, A., Lü, K., & Ali, M. (2016, March). Perceived derived attributes of online customer reviews. *Computers in Human Behavior, 56*(1), 306-319.

Flint, D. J., Blocker, C. P., & Boutin P. J., Jr. (2011). Customer value anticipation, customer satisfaction and loyalty: An empirical examination. *Industrial Marketing Management, 40*(2), 219-230.

Fornell, C., & Wernerfelt, B. (1988). A model for customer compliant management. *Marketing Science, 7*(3), 287-298.

Frank, B., Torrico, B. H., Enkawa, T., & Schvaneveldt, S. J. (2014). Affect versus cognition in the chain from perceived quality to customer loyalty: The roles of product beliefs and experience. *Journals of Retailing, 90*(4), 567-586.

Frank, N., Kienz, P., & Steger, C. J. (2009). Testing the value of customization: When do customers really prefer products tailored to their preferences?. *Journal of Marketing, 73*(5), 103-121.

Gefen, D. (2000). E-commerce: The role of familiarity and trust. *Omega the International Journal of Management Science, 28*(6), 725-737.

Gheorghe, I-R., & Liao, M-N. (2012). Investigating Romanian healthcare consumer behavior in online communities: Qualitative research on negative eWOM. *Procedia – Social and Behavioral Sciences, 62*(October), 268-274.

Go, E., You, K. H., Jung, E., & Shim, H. (2016). Why do we use different types of website and assign them different levels of credibility? Structural relations among users' motives, types of websites, information credibility, and trust in the press. *Computer in Human Behavior, 54*(1), 231-239.

Hallowell, R. (1996). The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: An empirical study. *International Journal of Service Industry Management, 7*(4), 27-42.

Han, H., Kim, Y., Kim, E-K. (2011). Cognitive, affective, conative, and action loyalty: Testing the impact of inertia. International *Journal of Hospitality Management, 30*(4), 1008-1019.

Harris, L., & Goode, M. M. (2004). The four levels of loyalty and the pivotal role of trust: a study of online service dynamics. *Journal of Retailing, 80*(2), 139-158.

Hong, Z. & Yi, L. (2012). Research on the influence of perceived risk in consumer online purchasing decision. *Physics Procedia, 24*(B), 1304-1310.

Hsiao, Y-H., Chen, L-F., Chang, C-C., & Chiu, F-H. (2016). Configurational path to customer satisfaction and stickiness for a restaurant chain using fuzzy set qualitative comparative analysis. *Journal of business Research, 69*(8), 2939-2949.

Kalyanaraman, S., & Sundar, S. S. (2006). The psychological appeal of personalized content in web portals: Does customization affect attitudes and behavior?. *Journal of Communication, 56*(1), 110-132.

Kassim, N. M., & Abdullah, N. A. (2008). Customer loyalty in e-commerce settings: An empirical study. *Electronic Markets, 18*(3), 275-293.

Kim, J., & Lennon, S. J. (2013). Effects of reputation and website quality on online consumers' emotion, perceived risk and purchase intention: Based on the stimulus-organism-response model. *Journal of Research in Interactive Marketing, 7*(1), 33-56.

Kim, S., & Park, H. (2013). Effects of various characteristics of social commerce (s-commerce) on consumers' trust and trust performance. I*nternational Journal of Information Management, 33*(2), 318-332.

Kotcharee, K., & Jiraprawat, W. (2013). Lead factors of perceived risk and online buying behavior of generation X and generation Y consumers. *Journal of Public Relation and Advertising, 6*(2), 39-56. (in Thai)

Ladhari, R., & Leclerc, A. (2013). Building loyalty with online financial services customers: Is there a gender difference?, *Journal of Retailing and Consumer Services, 20*(6), 560-569.

Liu-Thompkins, Y., & Tam, L. (2013). Not at all repeat customers are the same: Designing effective cross-selling promotion on the basis of attitudinal loyalty and habit. *Journal of Marketing, 77*(5), 21-36.

Lu, B., Fan, W., & Zhou, M. (2016). Social presence, trust, and social commerce purchase intention: An empirical research. *Computer in Human Behavior, 56*(C), 225-237.

Ministry of Industry. (2016). T*hailand industrial development strategy 4.0*. Bangkok: Author. (in Thai)

Nadeem, W., Andreini, D., Salo, J., & Laukkanen, T. (2015). Engaging consumers online through websites and social media: A gender study of Italian generation Y clothing consumers. *International Journal of Information Management, 35*(4), 432-442.

Nyadzayo, M. W., & Khajehzadeh, S. (2016). The antecedents of customer loyalty: A moderated mediation model of customer relationship management quality and brand image. *Journal of Retailing and Consumer Services, 30*(1), 262-270.

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research, 17*(4), 460-469.

Oliver, R. L., Rust, R. T., & Varki, S. (1997). Customer delight: Foundations, findings, and managerial insight. *Journal of Retailing, 73*(3), 311-336.

Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty?. *Journal of Marketing, 63*(Special Issue), 33-44.

Pan, L-Y., & Chiou J-S. (2011). How much can you trust online information? Case for perceived trustworthiness of consumer-generated online information. *Journal of Interactive Marketing, 25*(2), 67-74.

Pappas, N. (2016). Marketing strategies, perceived risks, and consumer trust in online buying behavior. *Journal of Retailing and Consumer Services, 29*(1), 92-103.

Ponte, E. B., Carvajal-Trujillo, E., & Escobar-Rodríguez, T. (2015). Influence of trust and perceived value in the intention to purchase travel online: Integrating the effects of assurance in trust antecedents. *Tourism Management, 47*(April), 286-302.

Ranaweera, C., & Menon, K. (2013). For better or for worse? Adverse effects of relationship age and continuance commitment in positive and negative word of mouth. *European Journal of Marketing, 47*(10), 1598-1621.

Reichheld, F. F., & Jr., Sasser, W. E. (1990). Zero defections: Quality comes to services. *Harvard Business Review, 68*(September – October), 105-111.

Richins, M. L. (1983). Negative word-of-mouth by dissatisfied consumers: A pilot study. *Journal of Marketing, 47*(1), 68-78.

Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs, 80*(1), 1-28.

Srinivasan, S. S., Anderson, R., & Ponnavolu, K. (2002). Customer loyalty in e-commerce: An exploration of its antecedents and consequences. *Journal of Retailing, 78*(1), 41-50.

Udo, G. J., Bagchi, K. K., Kirs, P. J. (2010). An assessment of customers' e-service quality perception, satisfaction and intention. *International Journal of Information Management, 30*(6), 481-492.

Valenzuela, A., Dhar, R., & Zettelmeyer, F. (2009). Contingent response to self-customization procedures: Implications for decision satisfaction and choice. *Journal of Marketing Research, 46*(6), 754-763.

Valvi, A C., & West, D. C. (2013). E-loyalty is not all about trust, price also matters: extending expectation-confirmation theory in bookselling websites. *Journal of Electronic Commerce Research, 14*(1), 99-123.

Wang, Y., Min, Q., & Han, S. (2016). Understanding the effects of trust and risk on individual behavior toward social media platforms: A meta-analysis of the empirical evidence. *Computers in Human Behavior, 56*(1), 34-44.

Wang, Y-S, Wu, S-W, Lin, H-H., & Wang, Y-Y. (2011). The relationship of service failure severity, service recovery justice and perceived switching costs with customer loyalty in the context of e-tailing. *International Journal of Information Management, 31*(4), 350-359.

Zeelenberg, M., & Pieters, R. (2004). Beyond valence in customer dissatisfaction: A review and now findings on behavioral responses to regret and disappointment in failed services. *Journal of Business Research, 57*(4), 445-455.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing, 60*(2), 31-46.

การบริหารกำไรแบบเชิงฉกฉวยโอกาส หรือ เชิงผลประโยชน์ กรณีศึกษาบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Earning Management by Opportunistic Earning or Efficient Earnings: Case Study of Companies Listed in the Stock Exchange of Thailand

อลิษา ประสมผล และ การุณ สุขสองห้อง
Alisa Prasompol and Karoon Suksonghong
หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
Master of Accountancy Program, Burapha University
Received: May 10, 2018
Revised: June 8, 2018
Accepted: June 11, 2018

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาการบริหารกำไรที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหารกับกำไรในอนาคตเป็นกำไรเชิงฉกฉวยโอกาส (opportunistic earning management)หรือกำไรเชิงผลประโยชน์ (benefit earning management) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ระหว่างปี 2555 - 2559 จำนวนทั้งสิ้น 615 ปีบริษัท ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลแบบ Panel จากระบบฐานข้อมูลตลาดหลักทรัพย์ออนไลน์ ใช้การวิเคราะห์ Panel Least Square แบบ Fixed Effect ผู้วิจัยได้ใช้ตัวแบบ ที่ได้รับการยอมรับ 4 ตัวแบบ ในการวัดค่าการบริหารกำไรผ่านรายการคงค้าง ได้แก่ วิธีของ Jones (1991) วิธีของ Dechow, Sloan & Sweeney (1995) วิธีของ Kasznik (1999) และวิธีของ Dechow, Richardson & Tuna (2003) จากการศึกษาพบว่า วิธีของ Kasznik (1999) มีแนวโน้มที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ดีที่สุดผู้วิจัยจึงเลือกวิธีดังกล่าวสำหรับกาวัดค่าการบริหารกำไรผ่านรายการคงค้างและใช้แบบจำลองของของ Subramanyam (1996) วัดค่าความสามารถในการทำกำไรในอนาคตจากการเปลี่ยนแปลงกำไรสุทธิของปีปัจจุบันกับกำไรสุทธิของปีก่อนหารด้วยสินทรัพย์รวมและใช้โครงสร้างผู้ถือหุ้น, การตรวจสอบบัญชี, ขนาดของบริษัท และกระแสเงินสดจากการดำเนินงานเป็นตัวแปรควบคุม จากผลการวิจัยพบว่าการบริหารกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นการบริหารกำไรเชิงฉกฉวยโอกาส เนื่องจากรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของฝ่ายบริหารมีผลในทิศทางตรงกันข้ามกับการทำกำไรในอนาคต

คำสำคัญ: การบริหารกำไร,ขนาดของบริษัท, รายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจผู้บริหาร, โครงสร้างผู้ถือหุ้น, การตรวจสอบบัญชี, ขนาดของบริษัท, กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน, การบริหารกำไรในเชิงฉกฉวยโอกาส, การบริหารกำไรในเชิงผลประโยชน์

Abstract

This research aims to study the profitable management that depends on discretion of executives responsible for future profitability: “Opportunistic Earning Management” or benefit earning management that use the sample of companies listed on the stock exchange of Thailand

during 2012 - 2016. The total number of companies are 615. Data was collected in panel system from online database of stock exchange and then analyzes the panel least square in fixed effect. Researchers used 4 accepted models in measurement of profitable management through accrual lists, such as, Joni's method (1991), Dechow, Sloan and Sweeney's method (1995), Kasznik's method (1999) and Dechow, Richardson and Tuna's method (2003). From the result, it was found that Kasznik's method (1999) has the most accurate results. Researchers chose that method to measure the profitable management through accrual lists and used model of Subramanyam (1996) to measure the ability of future profitability from changing of current year net-profit with last year's net-profit. And then, dividing all assets that used the ownership structure, auditing, firming size and cash flow from operations which are controlled variables. From these research results, it was found that earnings management of companies listed on the stock exchange of Thailand follow opportunistic earning management in accordance with accrual lists that depend on the discretion of executives which effect contrarily in future profitability.

Keywords: earnings management, discretionary accruals, ownership structure, auditing, firm size, cash flow from operating, opportunistic earning management, beneficial earnings management

บทนำ

งบการเงินเป็นรายงานทางการเงินที่นำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของบริษัท ณ วันสิ้นงวดบัญชี เป็นรายงานที่มีความสำคัญต่อบริษัทเพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กร อีกทั้งยังมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน ดังนั้น ข้อมูลจากงบการเงินดังกล่าวจะต้องมีคุณภาพ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้และสะท้อนข้อเท็จจริงของธุรกิจนั้น ๆ เนื่องจากการจัดทำบัญชีใช้วิธีเกณฑ์คงค้าง (accrual basis) ซึ่งเป็นขั้นตอนการบันทึกรายการบัญชีโดยเน้นการจับคู่ระหว่างรายได้และค่าใช้จ่ายโดยไม่ได้คำนึงถึงการรับหรือจ่ายเงินสด เช่น การให้บริการลูกค้าแต่ยังไม่ได้รับเงิน การให้บริการนี้ต้องบันทึกเป็นรายได้ของกิจการแม้ยังไม่รับเงินสดการรับเงินสดจากการขายนั้น อาจจะเกิดขึ้นในปีเดียวกันหรือปีถัดไปก็ได้ แต่มาตรฐานการบัญชียังวางกฎเกณฑ์ในการคิดค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนของการขายเชื่อที่เกิดขึ้นจากหลักเกณฑ์คงค้างทำให้เกิดช่องโหว่ของหลักการทางบัญชีที่เรียกว่า "ช่องทางการบริหารกำไร" โดยผู้บริหารเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในการกำหนดนโยบายทางการบัญชี และสามารถอาศัยความได้เปรียบของช่องโหว่ของหลักการทางบัญชีและทางเลือกต่าง ๆ ในการวัดมูลค่าและการเปิดเผยข้อมูลทางการบัญชีเพื่อปรับเปลี่ยนข้อมูลในงบการเงินจากสิ่งที่ควรจะเป็นไปสู่สิ่งที่ผู้บริหารต้องการที่จะให้เป็นในงบการเงิน Demski (2004) เช่น การเลือกที่จะประมาณการต้นทุนให้สูงในงวดปัจจุบันในรูปของการตั้งสำรองเพื่อจะได้ให้งวดต่อๆ ไป มีค่าใช้จ่ายลดน้อยลงการบันทึกประมาณการขาดทุนครั้งใหญ่ในการปรับโครงสร้างเปลี่ยนแปลงระยะเวลาหรือวิธีการคำนวณค่าเสื่อมราคา การเปลี่ยนแปลงนโยบายทางบัญชี เป็นต้น

การบริหารกำไรจึงถือเป็นการเข้าแทรกแซงกระบวนการการจัดทำรายงานทางการเงินของผู้บริหารภายใต้หลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปเพื่อให้ได้ระดับกำไรที่รายงานเป็นตามความต้องการ สามารถแบ่งการบริหารกำไรออกเป็น 2 รูปแบบ คือ การบริหารกำไรในเชิงฉกฉวยโอกาส (opportunistic earning management) และการบริหารกำไรเชิงผลประโยชน์ (efficient earning management) ซึ่งการบริหารกำไรในเชิงฉกฉวยโอกาส คือ การบริหารกำไรโดยใช้ดุลยพินิจของผู้บริหารในการสร้างรายการทาง

ธุรกิจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยผู้บริหารมีพฤติกรรมการฉวยโอกาสในการปรับแต่งกำไรทางบัญชี เพื่อผลประโยชน์ของตนเอง (Dechow, Sloan & Sweeney, 1995) ส่วนการบริหารกำไรเชิงผลประโยชน์ คือ การปรับแต่งกำไรโดยใช้ดุลยพินิจของผู้บริหารในการสร้างรายการทางธุรกิจเพื่อช่วยให้บริษัทสามารถ มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นในอนาคต เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของผู้บริหารโดยการทำให้กำไรของบริษัท ตรงตามความคาดหวังของนักลงทุน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสุกาญจน์ งามโฉม (2558) และ Siregar & Utama (2008) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารกำไร และพบว่าการบริหารกำไรเชิงผลประโยชน์จะช่วยให้เกิดผลดีกับบริษัท ตัวอย่างเช่น Bartov, Gul &Tsui (2001) ที่กล่าวว่าการเพิ่มความน่าเชื่อถือของผู้บริหารโดยการทำกำไรให้เป็นไปตามเป้าหมายของนักลงทุนซึ่งอาจส่งผลให้ราคาหุ้นของบริษัทเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารกำไรที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหารเป็นการบริหารกำไรเชิงฉกฉวยโอกาสหรือเชิงผลประโยชน์ที่มีต่อกำไรในอนาคตโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จึงนำไปสู่วัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารกำไรผ่านรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหาร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำบัญชีตามเกณฑ์คงค้าง จะสามารถเปิดโอกาสให้เกิดการบริหารกำไรผ่านรายการคงค้างได้ ทั้งนี้การบริหารกำไรจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพกำไร หากมีการบริหารกำไรมากคุณภาพของกำไรก็จะต่ำลง ในทางตรงกันข้ามการไม่มีการบริหารกำไรก็ไม่ได้ยืนยันว่าคุณภาพกำไรจะสูงขึ้น เนื่องจากคุณภาพกำไรจะสูงหรือต่ำนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายปัจจัย

ความหมายของการบริหารกำไร

การบริหารกำไร คือ เจตนาในการจัดรูปแบบการรายงานหรือการตัดสินใจในการผลิตหรือลงทุนที่มีผลกระทบต่อกำไรของบริษัท รวมทั้งพฤติกรรมการเลือกรายงานผลกำไร ตามที่ผู้บริหารต้องการ อันจะส่งผลต่องบการเงินไม่สามารถสะท้อนสถานะทางเศรษฐกิจที่แท้จริงของบริษัท หรือ ผู้บริหารจะบริหารกำไรเพื่อให้เกิดผลต่อรายงานทางการเงินที่จะนำเสนอต่อบุคคลภายนอก แนวคิดของการบริหารกำไรมีความหลากหลายและแตกต่างกันไปในแต่ละบริบทของงานวิจัย เช่น Mulford & Comiskey (1996) กล่าวว่าการบริหารกำไรเป็นการปรับแต่งผลการดำเนินงานด้วยความจงใจที่จะสร้างภาพลักษณ์ของผลการดำเนินงานให้เปลี่ยนแปลงไปในทิศทาง ที่ต้องการและการบริหารกำไรเป็นการกระทำเพื่อสร้างผลประโยชน์ส่วนตัวของผู้บริหาร (Cornell & Shapiro, 1987) โดยผู้บริหารจะเข้ามาแทรกแซงกระบวนการจัดทำรายงานทางการเงินที่จะนำเสนอต่อผู้ใช้งบการเงิน นอกจากนี้ Ronen & Yaari (2008) ได้จำแนก การจัดการกำไรเป็น 3 สี ได้แก่ สีขาว สีเทา และสีดำโดยสีขาว หมายถึง การใช้ประโยชน์จากความยืดหยุ่นของมาตรฐานการบัญชีในการเพิ่มความโปร่งใสให้กับรายงานทางการเงินในขณะที่สีเทา หมายถึง การใช้ทางเลือกนโยบายการบัญชีที่มาตรฐานการบัญชีเปิดโอกาสให้เลือกใช้เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ผู้บริหารตั้งไว้ และสีดำ หมายถึง การที่ผู้บริหารใช้เทคนิคในการบิดเบือนความจริงหรือลดความโปร่งใสของการรายงานทางการเงิน ดังนั้นผู้บริหารจึงอาศัยช่องทางการบริหารกำไรผ่านรายการคงค้างซึ่งจะทำให้กำไรในงวดปัจจุบันเพิ่มสูงขึ้น การบริหารกำไรจึงถือเป็นการเข้าแทรกแซงกระบวนการการจัดทำรายงานทางการเงินของผู้บริหารภายใต้หลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปเพื่อให้ได้ระดับกำไรที่รายงานเป็นตามความต้องการ

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารกำไรในเชิงฉกฉวยโอกาสหรือเชิงผลประโยชน์

การที่ผู้บริหารใช้วิธีการต่างๆ หรือ การกระทำต่างๆ ภายใต้ขอบเขตของหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปเพื่อให้ระดับของกำไรที่รายงานเป็นไปตามความต้องการและผู้บริหารบริหารกำไรเพื่อให้เกิดผลกระทบต่อรายงานทางการเงินเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การบริหารกำไรในเชิงฉกฉวยโอกาส

จากการศึกษาของ Dechow, Sloan & Sweeney

(1995) พบว่า ผู้บริหารมีแนวโน้มจะลดงบประมาณในการวิจัยและพัฒนาในช่วงปีสุดท้ายของการบริหารของตนเพื่อให้ผลการดำเนินงานของบริษัทเพิ่มสูงขึ้น และ Erikson & Wong (1999) พบว่า ผู้บริหารมีแนวโน้มจะบริการกำไรในไตรมาสที่บริษัทจะทำการควบรวมกิจการเพื่อกระตุ้นให้ราคาหุ้นเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยจำนวนมาก อาทิ Healy (1985) และ DeAngelo (1988) เป็นต้น

2. การบริหารกำไรในเชิงผลประโยชน์

จากการศึกษาของ Subramanyam (1996) พบว่า การบริหารกำไรอาจจะสะท้อนให้เห็นถึงมูลค่าทางเศรษฐกิจที่แท้จริง ทำให้นักลงทุนทราบถึงราคาหุ้นที่แท้จริงทำให้นักลงทุนทราบถึงราคาหุ้นที่ควรจะเป็นในเกณฑ์คงค้าง และยังกล่าวเริมอีกด้วยว่ารายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหารเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมประเด็นของการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผลกำไร ซึ่งทาง Louis & Robinson (2005) พบว่า ผู้บริหารจะทำการแบ่งแยกหุ้นเมื่อกิจการมีผลการดำเนินงานที่ดี ดังนั้นจึงพบว่า ผู้บริหารทำการแบ่งแยกหุ้นเพื่อส่งสัญญาณบวกให้กับผู้ถือหุ้นและทุกคนได้รับทราบ และพบว่าผู้บริหารใช้รายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหารร่วมกับการแตกหุ้นเพื่อเพิ่มสัญญาณบวกให้กับผลการดำเนินงานและหุ้นของบริษัทอีกด้วย

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารกำไรและตัวแบบที่ใช้ในการการวัดค่ารายการคงค้าง

งานวิจัยในอดีตที่ผ่านมานั้นมีการศึกษาการบริหารกำไรผ่านรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหารตามแนวทางทฤษฎีว่าด้วยการบริหารกำไรนั้น มีปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารกำไรจำนวนมาก ทั้งในงานวิจัย เอกสาร ตำรา หรือแม้กระทั่งบทความทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ เช่น การกำกับดูแลกิจการ ขนาดของบริษัท โครงสร้างผู้ถือหุ้น ฯลฯ ซึ่ง Liu & Lu (2007) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับการบริหารกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน จากการใช้ตัวแบบของ Dechow, Sloan & Sweeney (1995) พบว่าการบริหารกำไรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการ และหากบริษัทมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะสามารถช่วยลดปัญหาต้นทุนจากการมีตัวแทนได้อีกด้วย Leuz, Nanda & Wysocki (2003) ได้ตรวจสอบความแตกต่างอย่างเป็นระบบในการบริหารกำไรใน 31 ประเทศ พบว่า มีความเชื่อมโยงกันระหว่างการกำกับดูแลกิจการกับการบริหารกำไรส่วน Siregar & Utama (2008) ศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารกำไรกับโครงสร้างของผู้ถือหุ้นขนาดของบริษัทและการปฏิบัติตามการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อตรวจสอบว่าบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จาการ์ตา (JSE) จำนวน 144 บริษัท โดยเลือกใช้ตัวแบบ Jones (1991) เป็นเครื่องมือสำหรับการวัดการบริหารกำไรและพบว่าผู้บริหารในประเทศอินโดนีเซียมักเลือกใช้วิธีการบริหารกำไรที่มีประสิทธิภาพด้วยการถือหุ้นของครอบครัวโดยมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญกับการเลือกประเภทของการบริหารกำไร นอกจากนี้ยังพบว่าบริษัทที่มีการถือหุ้นของครอบครัวมากกว่าร้อยละ 50 มีแนวโน้มที่จะเลือกประเภทการบริหารกำไรอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการถือหุ้นในประเภทอื่นๆ ซึ่ง Lee, Li & Yue (2006) ได้ทำการวัดคุณภาพกำไรจากแนวคิดของการบริหารกำไรโดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารกำไรกับกำไรจากการดำเนินงานของบริษัทและการพยากรณ์การเจริญเติบโตของกิจการไปพร้อมกัน ซึ่งการพยากรณ์กำไรนั้นอาศัยการวัดคุณภาพกำไรจาก Jones model (1991) เช่นเดียวกับ Liu & Lu (2007) ส่วน วาสุกาญจน์ งามโฉม (2558) ได้ทำการศึกษาการบริหารกำไรในเชิงฉกฉวยโอกาสหรือเป็นผลประโยชน์ของประเทศไทยระหว่างปี 2552 – 2556 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 1,607 ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า การบริหารกำไรในประเทศไทยเป็นการบริหารเชิงฉวยโอกาส เนื่องจากรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหารมีผลในทิศทางตรงกันข้ามกับมูลค่าของบริษัท นอกจากนี้ยังพบว่าคณะกรรมการบริษัทที่มีความรู้ความชำนาญทางด้านการเงินและบัญชีและคณะกรรมการตรวจสอบที่มีความรู้ความชำนาญในด้านการเงินและบัญชีทำให้มูลค่ากิจการเพิ่มสูงขึ้น ส่วนการประชุมคณะกรรมการบริษัททำให้มูลค่าของบริษัทลดลง ขนาดของบริษัทเป็นตัวแปรหนึ่งที่นิยมสำหรับการหาความสัมพันธ์หรือการพยากรณ์กำไรในอนาคตของบริษัท จากงานวิจัยของ Moses (1987) พบว่าบริษัทขนาดใหญ่จะมีแรงกระตุ้นในการสร้างรายได้หรือกำไรให้ราบเรียบ (income smoothing) มากกว่าบริษัทขนาดเล็กเช่นเดียวกับ

Michelson, Jordan-Wagner & Wootton (1995) และ Degeorge, Patel & Zeckhauser (1999) พบหลักฐานสอดคล้องกันว่าบริษัทขนาดใหญ่จะได้รับความสนใจมากกว่าบริษัทที่มีขนาดเล็กทำให้บริษัทขนาดใหญ่ไม่ต้องการที่จะให้ตัวเลขของผลกำไรต่ำกว่าตัวเลขที่นักวิเคราะห์ทางการเงินได้คาดการณ์ไว้ ซึ่งจากงานวิจัยดังกล่าวนี้ใช้สินทรัพย์รวมปีก่อนเป็นตัวแทนขนาดของบริษัท และใช้ค่ามัธยฐานในการจำแนกขนาดของบริษัท โดยบริษัทที่มีสินทรัพย์ รวมปีก่อนมากกว่าค่ามัธยฐานจะถูกจัดเป็นบริษัทขนาดใหญ่ และบริษัทที่มีสินทรัพย์รวมปีก่อนน้อยกว่าค่ามัธยฐานจะถูกจัดเป็นกิจการขนาดเล็ก โดยกำหนดให้ขนาดของบริษัท (firm size) เป็นตัวแปรเทียม (dummy variable) มีค่าเป็น 1 สำหรับบริษัทขนาดใหญ่ และมีค่าเป็น 0 สำหรับบริษัทขนาดเล็ก นอกจากตัวแปรขนาดของบริษัทแล้ว งานวิจัยในอดีตที่ผ่านมานั้นพบว่าการบริหารกำไรและโครงสร้างผู้ถือหุ้นนั้นมีความสัมพันธ์กันสอดคล้องกับ Fan & Wong (2002) พบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับผลตอบแทนและโครงสร้างความเป็นเจ้าของ

จากการทบทวนงานวิจัยที่สำคัญในหลายประเทศที่ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างผู้ถือหุ้นและการบริหารกำไรโดยการทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวจะวัดโครงสร้างผู้ถือหุ้นจากการถือหุ้นแบบครอบครัว (family ownership) นอกจากนี้ยังมีนักวิจัยที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ดังกล่าวและได้ผลการศึกษาที่แตกต่างกันออกไปทั้งที่พบความสัมพันธ์และไม่พบความสัมพันธ์ สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดให้โครงสร้างผู้ถือหุ้นเป็นตัวแปรเทียมโดยกำหนดให้มีค่าเป็น 1 เมื่อกิจการมีสัดส่วนที่ถือหุ้นโดยครอบครัวมากกว่า 50 % และมีค่าเป็น 0 เมื่อกิจการมีสัดส่วน ที่ถือหุ้นโดยครอบครัวน้อยกว่า 50 % สำหรับคุณภาพการสอบบัญชีนั้นมีงานวิจัยในอดีตแสดงให้เห็นว่าการบริหารกำไรและคุณภาพ การสอบบัญชีนั้นมีความสัมพันธ์กัน โดย Francis (2004) กล่าวว่า ความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชีในกลุ่ม Big 4 คือ กลุ่มผู้สอบบัญชีที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่ามีคุณภาพในการสอบบัญชีสูงกว่ากลุ่ม Non-Big 4 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Inaam, Khmoussi & Fatma (2012) นอกจากนี้ Van Tendeloo & Vanstraelen (2008) ยังพบว่าบริษัทเอกชนในยุโรปที่ได้รับการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีที่มีคุณภาพสามารถช่วยลดการบริหารกำไรได้อีกด้วย ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้ใช้ตัวแปรเทียมในการแยกคุณภาพการสอบบัญชี(audit quality) โดยกำหนดค่า เป็น 1 เมื่อบริษัทได้รับการตรวจสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชี Big 4 และกำหนดค่าเป็น 0 เมื่อบริษัทไม่ได้รับการตรวจสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชี Big 4 งานวิจัยฉบับนี้สนใจศึกษารูปแบบการบริหารกำไรผ่านรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหารของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้แบบจำลองของ Subramanyam (1996) เพื่อหาความสามารถในการทำกำไรในอนาคตและหารูปแบบของการบริหารกำไร ซึ่งในตัวแบบจำลองของ Subramanyam (1996) นั้นมีตัวแปรอื่นๆประกอบในสมการ ดังนี้ กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน รายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหาร รายการคงค้างที่ไม่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหาร ขนาดของบริษัท สัดส่วนการถือครองหุ้นโดยครอบครัว และการตรวจสอบบัญชี โดยตัวแปรส่วนใหญ่ สามารถเก็บข้อมูลได้จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ส่วนรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหารและรายการคงค้างที่ไม่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหารนั้น ต้องหาค่าจากตัวแบบที่ได้รับการยอมรับ 4 ตัวแบบ Siregar & Utama (2008)ประกอบด้วย

1. วิธีของ Jones (1991)

$$ACCR_{i1} = \alpha_0 + \alpha_1 \Delta REV_{it} + \alpha_2 PPE_{it} + \varepsilon_{it}$$

2. วิธีของ Dechow, Sloan & Sweeney (1995)

$$ACCR_{it} = \alpha_0 + \alpha_1 [\Delta REV_{it} - \Delta REC_{it}] + \alpha 2PPE_{it} + \varepsilon_{it}$$

3. วิธีของ Kasznik (1999)

$$ACCR_{it} = \alpha_0 + \alpha_1 [\Delta REV_{it} - \Delta REC_{it}] + \alpha 2PPE_{it} + \alpha_3 \Delta CFO_{it} + \varepsilon_{it}$$

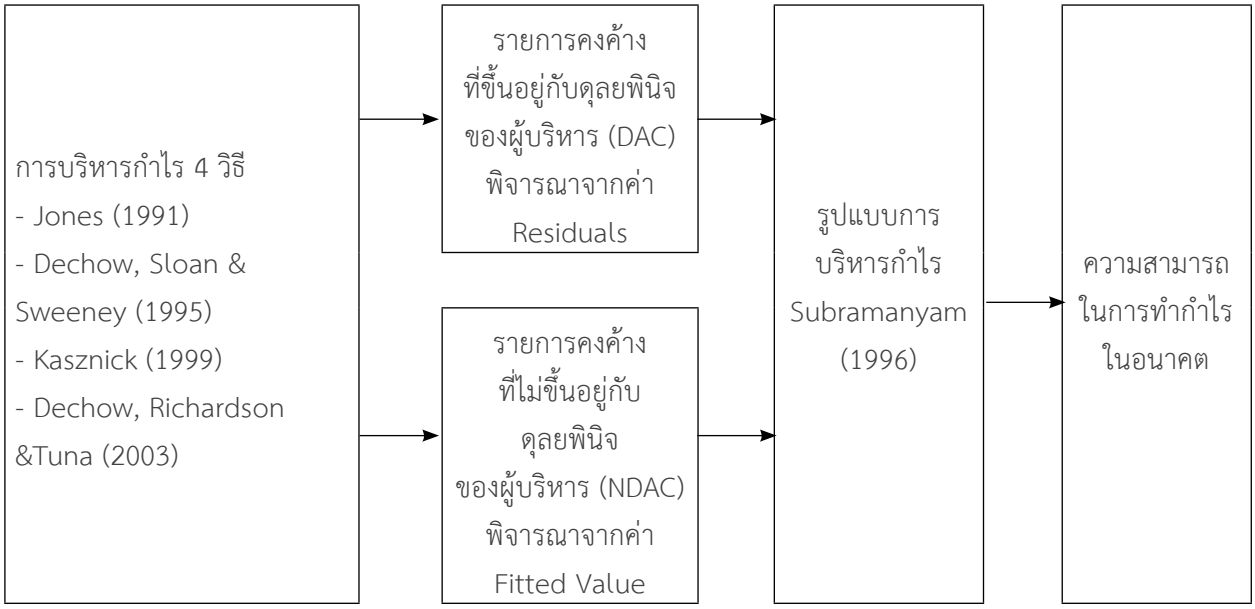
4. วิธีของ Dechow, Richardson & Tuna (2003)

$$ACCR_{it} = \alpha_0 + \alpha_1 [\Delta REV_{it} - (1-k) \Delta REC_{it}] + \alpha 2PPE_{it} + \alpha 3ACCR_{it} - 1 + \alpha 5 \Delta REV_{it} + 1 + \varepsilon_{it}$$

ซึ่งทั้ง 4 วิธี นั้นสามารถวัดค่ารายการคงค้างได้ทั้ง 4 วิธี ซึ่งหาค่าตัวแปรทุดตัวแปรเพื่อแทนค่าลงในสมการ อาทิ REV คือ รายได้ของบริษัท REC คือ ลูกหนี้การค้าของบริษัท PPE คือ ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์ของบริษัท และ

CFO คือ กระแสเงินสดจากการดำเนินงานของบริษัท โดยข้อมูลของตัวแปรดังกล่าวนั้นสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จากนั้นก็ดำเนินการทดสอบทั้ง 4 วิธีโดยพิจารณาจากค่า R-squared ของแต่ละตัวแบบ ซึ่งค่า R-squared นั้นเป็นสถิติที่ใช้วัดว่าตัวแบบคณิตศาสตร์ที่ได้นี้มีความเหมาะสมหรือไม่ กล่าวคือ หากตัวแบบนั้นเหมาะสมก็จะมีค่า R-squared ในระดับสูง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีตัวแทนนั้นกล่าวได้ว่าผู้บริหารของบริษัทขนาดใหญ่มักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเองมากกว่าของบริษัท จึงมักบริหารกำไรในรูปแบบฉกฉวยโอกาสมากกว่ารูปแบบเชิงผลประโยชน์

H1: ผู้บริหารมีแนวโน้มที่จะบริหารกำไรผ่านรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจในรูปแบบฉกฉวยโอกาส

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้ข้อมูลจากบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น 588 บริษัท ตั้งแต่ปี 2555 – 2559 รวม 2,940 ปีบริษัท แล้วตัดรายการบริษัทที่อยู่ระหว่างฟื้นฟูการดำเนินงาน บริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจการเงินและกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ รวมทั้งบริษัทที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนในการคำนวณ ทั้ง 5 ปี ดังนั้นจึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 615 ปีบริษัทซึ่งทั้ง 615 บริษัทที่จัดเก็บข้อมูลนั้นมีข้อมูลครบถ้วนทุกปีเหมาะสมในการนำมาศึกษาครั้งนี้และเนื่องจากข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูล Panel ซึ่งมีการวิเคราะห์ 2 วิธี ได้แก่ วิธีที่ 1 Random Effect โดยพิจารณาค่า Probilityโดยทำการทดสอบว่า Random Effect นั้นเหมาะสมในการวิเคราะห์ค่าหรือไม่ หากผลการวิเคราะห์ออกมาค่า Probility น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่า Random Effect นั้นไม่เหมาะสม ต้องเลือกใช้วิธีที่ 2 คือ Fixed Effect ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้ได้ใช้การวิเคราะห์ Panel Least Square แบบ Fixed Effect ในการศึกษารายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหาร (DAC) ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระส่วนตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการทำกำไรในอนาคต (FP) โดยมีกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน , โครงสร้างผู้ถือหุ้น,การตรวจสอบบัญชีและขนาดของบริษัทเป็นตัวแปรควบคุมโดยความสามารถในการทำกำไรในอนาคต (FP) คำนวณได้จากการเปลี่ยนแปลงของกำไรสุทธิของปีปัจจุบันกับกำไรสุทธิของปีก่อนหารด้วยสินทรัพย์รวม ในส่วนของรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้

บริหาร (DAC) คำนวณได้จากตัวแบบที่ได้รับการยอมรับ 4 ตัวแบบ Siregar & Utama (2008) ประกอบด้วย

1. วิธีของ Jones (1991)

$ACCR_{i1} = \alpha_0 + \alpha_1 \Delta REV_{it} + \alpha 2PPE_{it} + \varepsilon_{it}$

2. วิธีของ Dechow, Sloan & Sweeney (1995)

$ACCR_{it} = \alpha_0 + \alpha_1 [\Delta REV_{it} - \Delta REC_{it}] + \alpha 2PPE_{it} + \varepsilon_{it}$

3. วิธีของ Kasznik (1999)

$ACCR_{it} = \alpha_0 + \alpha_1 [\Delta REV_{it} - \Delta REC_{it}] + \alpha 2PPE_{it} + \alpha_3 \Delta CFO_{it} + \varepsilon_{it}$

4. วิธีของ Dechow, Richardson & Tuna (2003)

$ACCR_{it} = \alpha_0 + \alpha_1 [\Delta REV_{it} - (1-k) \Delta REC_{it}] + \alpha 2PPE_{it} + \alpha_3 ACCR_{it} - 1 + \alpha_5 \Delta REV_{it} + 1 + \varepsilon_{it}$

โดยที่

ACCR = รายการคงค้างรวม

Δ REV = การเปลี่ยนแปลงของรายได้ปีปัจจุบันกับรายได้ของปีก่อน

Δ REC = การเปลี่ยนแปลงของลูกหนี้การค้าสุทธิปีปัจจุบันกับลูกหนี้การค้าสุทธิของปีก่อน

PPE = ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์ ปีปัจจุบัน

Δ CFO = การเปลี่ยนแปลงของกระแสเงินสดจากการดำเนินงานปีปัจจุบันกับปีก่อน

t = ปี 2556, 2557, 2558

k = ความลาดชันของสัมประสิทธิ์จากสมการถดถอยของการเปลี่ยนแปลงของลูกหนี้การค้าสุทธิปีปัจจุบันกับลูกหนี้การค้าสุทธิของปีก่อนและการเปลี่ยนแปลงของรายได้ปีปัจจุบันกับรายได้ของปีก่อน

จากการศึกษางานวิจัยในอดีตยังไม่พบหลักฐานที่แน่ชัดว่าทั้ง 4 ตัวแบบวิธีใดมีความเหมาะสมมากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบทั้ง 4 ตัวแบบ โดยพิจารณาจากตัวแบบที่มีค่า Adjusted R Square สูงที่สุด เพื่อคำนวณหาค่า Fitted Value ที่เป็นตัวแทนของรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจผู้บริหาร (NDAC) และหาค่า Residuals ที่เป็นตัวแทนของรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจผู้บริหาร (DAC) และแทนค่าในแบบจำลองของ Subramanyam (1996) ในการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยต่อไป ส่วนตัวแปรควบคุมอันประกอบไปด้วย กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน (CFO) เก็บข้อมูลได้จากงบกระแสเงินสดของแต่ละบริษัท ซึ่งเปิดเผยจากข้อมูลงบการเงินประจำปี, ขนาดของบริษัท (SIZE) เก็บข้อมูลจากสินทรัพย์รวมของแต่ละบริษัทโดยวัดค่าเป็นตัวแปรเทียมซึ่งมีค่าเป็น 1 เมื่อเป็นบริษัทขนาดใหญ่ และมีค่าเป็น 0 เมื่อเป็นบริษัทขนาดเล็ก, โครงสร้างผู้ถือหุ้น (FAM) เก็บข้อมูลจากสัดส่วนการถือครองหุ้นโดยครอบครัว โดยวัดค่าเป็นตัวแปรเทียมซึ่งมีค่าเป็น 1 เมื่อบริษัทมีสัดส่วนที่ถือหุ้นโดยครอบครัวน้อยกว่าร้อยละ 50 และตัวแปรควบคุมตัวสุดท้าย คือ คุณภาพการสอบบัญชี (AUDIT) เก็บข้อมูลจากรายงานของผู้สอบบัญชีโดยวัดค่าเป็นตัวแปรเทียมซึ่งมีค่าเป็น 1 เมื่อบริษัทได้รับการตรวจบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีที่ได้รับการยอมรับ (Big-4) และมีค่าเป็น 0 เมื่อบริษัทไม่ได้รับการตรวจสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีที่ได้รับการยอมรับ (Non-Big4)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ยกเว้นบริษัทที่อยู่ระหว่างฟื้นฟูการดำเนินงานและบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจการเงินและกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ เนื่องจากโครงสร้างของกลุ่มอุตสาหกรรมนี้แตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆ อย่างมาก อีกทั้งมีหน่วยงานที่กำกับดูแลโดยเฉพาะ และมีการนำเสนองบการเงินจะมีการรายงานสินทรัพย์และหนี้สินที่แตกต่างไปจากกลุ่มอื่นๆ โดยเก็บข้อมูลย้อนหลังเป็นระยะเวลา 5 ปี ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2555 – 2559 ทำให้มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 615 ปี บริษัทโดยเก็บข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลตลาดหลักทรัพย์ออนไลน์ (SET Market Analysis and Reporting Tool--SETSMART)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษารูปแบบการบริหารกำไรที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหารเป็นการบริหารกำไร

เชิงฉกฉวยโอกาสหรือเชิงผลประโยชน์ที่มีต่อกำไรในอนาคต กรณีศึกษา: บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำหรับปี 2555 - 2559 ซึ่งเก็บข้อมูลสินทรัพย์รวม รายได้ กำไรสุทธิ ลูกหนี้การค้า ชื่อสำนักงานสอบบัญชี สัดส่วนการถือครองหุ้นโดยครอบครัว ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์ และกระแสเงินสดจากการดำเนินงานจากเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และจากฐานข้อมูล Set Smart ที่รวบรวมงบการเงินประจำปี 2555 - 2559 แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ปี 2555 - 2559 และใช้โปรแกรม “R” ในการวิเคราะห์เศรษฐมิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ Panel Least Square แบบ Fixed Effect ในการศึกษารายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจผู้บริหาร (DAC) โดยใช้แบบจำลองของ Subramanyam (1996) ในการทดสอบสมมติฐาน :

$$FP_{it} = \beta_0 + \beta_1 DAC_{it} + \beta_2 NDAC_{it} + \beta_3 DFAM_{it} + \beta_4 DSIZE_{it} + \beta_5 AUDIT_{it} + \beta_6 CFO_{it} + \varepsilon_{it}$$

โดยที่

FPit = ความสามารถในการทำกำไรในอนาคต วัดได้จากการเปลี่ยนแปลงของกำไรสุทธิของปีปัจจุบันกับกำไรสุทธิของปีก่อนหารด้วยสินทรัพย์รวมของบริษัท i ณ ปีปัจจุบัน (t)

CFO_{it} = กระแสเงินสดจากการดำเนินงานของบริษัท i ณ ปีปัจจุบัน (t)

$NDAC_{it}$ = รายการคงค้างที่ไม่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจผู้บริหารของบริษัท i ณ ปีปัจจุบัน (t)

DAC_{it} = รายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจผู้บริหารของบริษัท i ณ ปีปัจจุบัน (t)

$SIZE_{it}$ = กำหนดค่าเป็น 1 เมื่อกิจการมีขนาดใหญ่ และกำหนดค่าเป็น 0 เมื่อกิจการขนาดเล็กของบริษัท i ณ ปีปัจจุบัน (t)

FAM_{it} = กำหนดค่าเป็น 1 เมื่อกิจการมีสัดส่วนที่ถือหุ้นโดยครอบครัวมากกว่า 50% และกำหนดค่าเป็น 0 เมื่อกิจการมีสัดส่วนที่ถือหุ้นโดยครอบครัวน้อยกว่า 50%ของบริษัท i ณ ปีปัจจุบัน (t)

$AUDIT_{it}$ = กำหนดค่าเป็น 1 เมื่อบริษัทได้รับการตรวจสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีBig 4 และกำหนดค่าเป็น 0 เมื่อบริษัทไม่ได้รับการตรวจสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชี Big 4 ของบริษัท i ณ ปีปัจจุบัน(t)

ผลการวิจัย

จากงานวิจัยข้างต้นที่ได้กล่าวมานั้นต้องการหาค่าความสามารถในการทำกำไรในอนาคตของบริษัทจากตัวแบบของ Subramanyam (1996) นั้น ซึ่งจากสมการของ Subramanyam นั้น มีตัวแปรจำนวน 2 ตัวที่ต้องใช้ในการคำนวณ ได้แก่ รายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหาร (DAC) และรายการคงค้างที่ไม่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหาร (NDAC) ซึ่งหามาได้จาก ตัวแบบที่ได้รับการยอมรับ 4 ตัวแบบ ซึ่งได้แก่ วิธีของ Jones (1991) วิธีของ Dechow, Sloan & Sweeney (1995) วิธีของ Kasznik (1999) และวิธีของ Dechow, Richardson & Tuna (2003) โดยพิจารณาจากค่า R-squared ของแต่ละตัวแบบ ซึ่งค่า R-squared นั้นเป็นสถิติที่ใช้วัดว่าตัวแบบคณิตศาสตร์ที่ได้นี้มีความเหมาะสมมากน้อยอย่างไรและสามารถอธิบายความผันแปรของค่าตัวแปรมากน้อยเท่าใด โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม R ของทั้งตัวแบบและสมการแสดงผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1

แสดงสรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของตัวแบบที่ใช้ในการคำนวณรายการคงค้างจำนวน 4 วิธี

	R-squared	Adjusted R-squared
Jones (1991)	0.519182	0.276415
Dechow, Sloan & Sweeney (1995)	0.518685	0.275667
Kasznick (1999)	0.926443	0.889032
Dechow, Richardson & Tuna (2003)	0.542119	0.307540

จากตารางที่ 1 ประเมินตัวแบบคำนวณรายการคงค้างเพื่อหารูปแบบที่ใช้ในการวิเคราะห์หลัก ดังนั้นผู้วิจัยใช้ค่า R Squared ของแต่ละวิธีเพื่อใช้เปรียบเทียบความสามารถในการอธิบายของสมการตัวแบบที่มีจำนวนพยากรณ์ตัวแปรแตกต่างกัน จากผลการศึกษาพบว่า วิธีของ Kasznick (1999) มีค่า R – Squared ร้อยละ 92.64 รองลงมาคือ วิธีของ Dechow, Richardson & Tuna (2003) มีค่า R – Squared ร้อยละ 54.21 รองลงมาคือ วิธีของ Jones (1991) ที่มีค่า R-Squared ร้อยละ 51.91 และวิธีของ Dechow, Sloan & Sweeney (1995) มีค่า R – Squared น้อยที่สุด คือ เท่ากับร้อยละ 51.86 จากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นวิธีของ Kasznick (1999) นั้นมีแนวโน้มที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ดีที่สุด เนื่องจากวิธีดังกล่าวนั้นความสัมพันธ์ อยู่ในระดับสูงและมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามถึงร้อยละ 92.64 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีของ Kasznick (1999) ในการวิเคราะห์หลักของการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อนำไปหาค่าตัวแปร อันได้แก่ รายการคงค้างที่ไม่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจผู้บริหาร (NDAC) สามารถหาค่าได้จาก Fitted value และรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจผู้บริหาร (DAC) สามารถหาค่าได้จาก Residuals หลังจากนั้นนำตัวแปรทั้งหมดทดสอบในตัวแบบของ Subramanyam (1996) เนื่องจากข้อมูลเป็นแบบ Panel จึงต้องเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมซึ่งมี 2 แบบ คือ Fixed Effect และ Random Effect โดยใช้ Haustman test ในการทดสอบว่าวิธีใดมีความเหมาะสมมากที่สุด ซึ่งการเลือกวิธีที่เหมาะสมระหว่าง Fixed Effect และ Random Effect ว่าควรใช้การประมาณค่าแบบใด โดยทดสอบค่า β ที่ได้จากการประมาณค่าที่ได้ด้วยวิธีทั้งสอง ถ้าทดสอบว่าค่า β ไม่มีความแตกต่างกันแสดงว่าตัวแปรที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นๆจึงควรใช้การประมาณค่าแบบ Random Effect แต่ถ้าผลการทดสอบ Haustman test พบว่า ค่า β มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติแสดงว่าตัวแปรที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นๆจึงควรใช้การประมาณค่าแบบ Fixed Effect เหมะสมมากกว่า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ถ้าการทดสอบ Haustman test ค่า p-value ที่คำนวณน้อยกว่า 0.05 จะปฏิเสธ H0 แสดงว่าค่า β ของ Fixed Effect และ Random Effect มีความแตกต่างกัน ดังนั้นแบบจำลอง Fixed Effect เหมาะสมกว่า Random Effect แต่หากค่า p-value ที่คำนวณได้มากกว่า 0.05 จะยอมรับ H0 แสดงว่าค่า β ของ Fixed Effect และ Random Effect ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นแบบจำลอง Random Effect จะเหมาะสมกว่า Fixed Effect โดยงานวิจัยฉบับนี้เริ่มทำการทดสอบแบบ Random Effect เป็นอันดับแรก (ตาราง 2)

ตาราง 2

แสดงผลการวิเคราะห์ Panel Least Squares แบบ Random Effect

Variable	Coefficient	Standart Error	t-Statistic	Prob.
Constant	-0.005439	0.003480	-1.562646	0.1187
CFO	0.049241	0.028751	1.712662	0.0873
NDAC	0.010476	0.033894	0.309088	0.7574
DAC	-0.866308	0.063273	-13.69150	0.0000
DFAM	0.004004	0.004592	0.871846	0.3836
DSIZE	0.000648	0.003668	0.176594	0.8599
AUDIT	0.001891	0.003138	0.602662	0.5470
Variable	Coefficient	F-statistic		33.61884
Constant	-0.005439	Prob(F-statistic)		0.000000

จากตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล Panel Least Squares แบบ Random Effect ของสมการที่ทดสอบการบริหารกำไรที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหารเป็นการบริหารกำไรเชิงฉกฉวยโอกาสหรือเชิงผลประโยชน์ที่มีต่อกำไรในอนาคต กรณีศึกษา: บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จากการศึกษา พบว่า ค่า Probility เท่ากับ 0.0000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงปฏิเสธ H0 แสดงว่า ค่า β ของ Fixed Effect และ Random Effect มีความแตกต่างกัน ดังนั้นแบบจำลอง Fixed Effect เหมาะสมกว่า Random Effect ดังนั้นจึงต้องทำการทดสอบแบบ Fixed Effect (ตาราง 3)

ตาราง 2

แสดงผลการวิเคราะห์ Panel Least Squares แบบ Random Effect

Variable	Coefficient	Standart Error	t-Statistic	Prob.
Constant	0.079598	0.022979	3.463958	0.0006
CFO	-0.797508	0.246921	-3.229815	0.0013
NDAC	-0.910005	0.270619	-3.362680	0.0008
DAC	-0.865737	0.064066	-13.51328	0.0000
DFAM	0.018742	0.021589	0.868132	0.3858
DSIZE	-0.039966	0.016434	-2.431832	0.0155
AUDIT	-0.015251	0.014663	-1.040109	0.2989
R-squared	0.489617	F-statistic		1.845539
Adjusted R-squared	0.224320	Prob(F-statistic)		0.000000

จากตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล Panel Least Squares แบบ Fixed Effect ของสมการที่ทดสอบการบริหารกำไรที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหารเป็นการบริหารกำไรเชิงฉกฉวยโอกาสหรือเชิงผลประโยชน์ที่มีต่อกำไรในอนาคต กรณีศึกษา: บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จากการทดสอบโดย Huastman Test พบว่าการทดสอบแบบ Fixed Effect มีความเหมาะสม ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้จึงใช้วิธีวิเคราะห์แบบ Panel Least Square แบบ Fixed Effect ในการประมาณค่าสัมประสิทธิ์จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความสามารถในการทำกำไรในอนาคตได้ถึงร้อยละ 48.96 และมีความสัมพันธ์ทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพบว่า รายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจผู้บริหาร (DAC) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความสามารถในการทำกำไรในอนาคต (FP) จากสมมติฐานงานวิจัยที่กำหนดว่า ผู้บริหารมีแนวโน้มที่จะบริหารกำไรผ่านรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจในรูปแบบการฉกฉวยโอกาส ผลการทดสอบพบว่ารายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจผู้บริหารมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ - 0.865 และ sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานงานวิจัยที่กำหนดว่าผู้บริหารมีแนวโน้มที่จะบริหารกำไรผ่านรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจในรูปแบบฉกฉวยโอกาสเนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์มีเครื่องหมายในทิศทางตรงกันข้ามกับความสามารถในการทำกำไรในอนาคต

การอภิปรายผล

การศึกษาการบริหารกำไรที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหารกับกำไรในอนาคต “กำไร” เชิงฉกฉวยโอกาส หรือเชิงผลประโยชน์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนั้นจากผลการศึกษาจะเห็นได้ชัดว่า การบริหารกำไรที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหารนั้นเป็นการบริหารกำไรแบบเชิงฉกฉวยโอกาส เนื่องจากรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจผู้บริหารมีผลในทิศทางตรงกันข้ามกับความสามารถในการทำกำไรในอนาคตสอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัยที่กำหนดว่าผู้บริหารมีแนวโน้ม ที่จะบริหารกำไรผ่านรายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจในรูปแบบการฉกฉวยโอกาส ซึ่งผลการทดสอบพบว่า รายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจผู้บริหารมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ – 0.865 และ Probility เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ด้วยความเชื่อมั่น 95 % จึงยอมรับสมมติฐาน นอกจากนี้งานวิจัย ยังแสดงให้เห็นอีกว่า กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน รายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหาร และขนาดของบริษัทมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความสามารถในการทำกำไรในอนาคตของบริษัท กล่าวคือ ถ้ารายการคงค้างที่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจผู้บริหารลดลงจะส่งผลให้ความสามารถในการทำกำไรในอนาคตของบริษัทดียิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการทดสอบพบว่ากระแสเงินสดจากการดำเนินงานมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ – 0.797 และ Probility เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ด้วยความเชื่อมั่น 95 % กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีกระแสเงินสดจากการดำเนินงานมากโดยไม่นำเงินดังกล่าวไปลงทุนอาจส่งผลให้ความสามารถในการทำกำไรในอนาคตของบริษัทลดลงและในส่วนของขนาดบริษัทพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ – 0.039 และ Probility เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ด้วยความเชื่อมั่น 95 % ถ้าขนาดของบริษัทมีขนาดใหญ่อาจทำให้มีภาระต้นทุนในการดำเนินงานและบริหารสูงกว่าในขณะที่บริษัทที่มีขนาดเล็กอาจมีต้นทุนที่น้อยกว่าส่งผลให้ความสามารถในการทำกำไรในอนาคตของบริษัทลดน้อยลงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fan and Wong (2002) ส่วนคุณภาพการสอบบัญชีและโครงสร้างของผู้ถือหุ้นไม่พบความสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการบริหารกำไรที่ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหารกับกำไรในอนาคต “กำไร” เชิงฉกฉวยโอกาส หรือเชิงผลประโยชน์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำหรับการวิจัยในอนาคตสามารถนำตัวแบบอื่นๆ เช่น Jones Model, Healy Model หรือ DeAnglo Model มาใช้ในการพยากรณ์ความสามารถในการทำไรในอนาคตของบริษัทหรือนำมาเป็นข้อมูลประกอบการวิจัยเพื่อลดระดับการจัดการกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หรือนำทุกตัวแบบมาทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของแต่ละตัวแบบว่าตัวแบบใดที่สามารถตรวจจับรายการคงค้างได้มากกว่า นอกจากนี้ในการประมาณค่า

ความสามารถในการทำกำไรในอนาคตมีหลากหลายวิธี สามารถเลือกใช้วิธีอื่นๆ มาใช้ในการศึกษาหรือต่อยอดงานวิจัยในอนาคต ซึ่งทำให้การวัดค่าตัวแปรมีความชัดเจน (robustness) มากยิ่งขึ้น

References

Bartov, E., Gul, F. A., &Tsui, J.S.L. (2001). Discretionary-accruals models and audit qualifications. *Journal of Financial Economics, 30*(1), 421-452.

DeAngelo, L. (1988) Managerial competition, information costs, and corporate governance: The use of accounting performance measures in proxy contests. *Journal of Accounting and Economics, 10*(1), 3-36.

Degeorge, F., Patel, J., & Zeckhauser, R. (1999). Earnings management to exceed thresholds. *The Journal of Business, 72*(1), 1-33.

Dechow, P. M., Richardson, S. A., & Tuna, I. (2003). Why are earnings kinky? An examination of the earnings management explanation. *Review of Accounting Studies, 8*(2-3), 355-384.

Dechow, P. M., Sloan, R. G., & Sweeney A. P. (1995). Detecting earnings management. *Accounting Review, 70*(1), 193-225.

Demski, J. S. (2004). Endogenous expectations. *The Accounting Review, 79*(2), 519-539.

Fan, J. P. H., & Wong, T. J. (2002). Corporate ownership structure and the informativeness of accounting earnings in East Asia. *Journal of Accounting and Economics, 33*(3), 401-425.

Francis, J. R. (2004). What do we know about audit quality?. *The British accounting review, 36*(4), 345-368.

Healy, P. (1985). The effect of bonus schemes on accounting decisions. *Journal of Accounting and Economics, 7*(1), 85-107.

Inaam, Z., Khmoussi, H., & Fatma, Z. (2012). Audit quality and earnings management in the Tunisian context. *International Journal of Accounting and Financial Reporting, 2*(2), 17.

Jones, J. J. (1991). Earnings management during import relief investigations. *Journal of Accounting Research, 29*(2), 193-228.

Kasznik, R. (1999). On the association between voluntary disclosure and earnings management. *Journal of Accounting Research, 37*(1), 57-81.

Lee, C. W. J., Li, L. Y., & Yue, H. (2006). Performance, growth and earnings management. *Review of Accounting Studies, 11*(2-3), 305-334.

Leuz, C., Nanda, D., & Wysocki, P. D. (2003). Earnings management and investor protection: An international comparison. *Journal of Financial Economics, 69*(3), 505-527.

Liu, Q., & Lu, Z. J. (2007). Corporate governance and earnings management in the Chinese listed companies: A tunneling perspective. *Journal of Corporate Finance, 13*(5), 881-906.

Louis, H., & Robinson, D. (2005). Do managers credibly use accruals to signal private information? Evidence from the pricing of discretionary accruals around stock splits. *Journal of Accounting and Economics, 39*(2), 361–380

Michelson, S. E., Jordan-Wagner, J., & Wootton, C. W. (1995). A market based analysis of income smoothing. *Journal of Business Finance & Accounting, 22*(8), 1179-1193.

Moses, O. D. (1987). Income smoothing and incentives: Empirical tests using accounting changes. *Accounting Review, 15*(6), 358-377.

Ngamchom, W. (2014). *Opportunistic earning management or benefits of Thailand.* Doctor of Business Administration Thesis, Rajamangala University of Technology Rattanakosin. (in Thai)

Siregar, S. V., & Utama, S. (2008). Type of earnings management and the effect of ownership structure, firm size, and corporate-governance practices: Evidence from Indonesia. *The International Journal of Accounting, 43*(1), 1-27.

Subramanyam, K. R. (1996). The pricing of discretionary accruals. *Journal of Accounting and Economics, 22*(1), 249-281.

Van Tendeloo, B., & Vanstraelen, A. (2008). Earnings management and audit quality in Europe: Evidence from the private client segment market. *European accounting review, 17*(3), 447-469.

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

Environmental Factors Affecting Work Efficiency of Screening Officer: A Case Study of Don Mueang International Airport

สุรีย์พร สุมามาลย์ และ ธีรพจน์ เวศพันธุ์

Sureeporn Sumaman and Teerapot Wessapan

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Master of Science Program in Aviation, Eastern Asia University

Received: April 9, 2018

Revised: March 8, 2018

Accepted: May 9, 2018

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานตรวจค้น ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 367 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 191 คน วิเคราะห์ทางสถิติด้วยการทดสอบค่าทีและวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์ทางสถิติด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงซ้อน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน (2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านคำติชมของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และสมการถดถอยที่ได้สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 82.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนบุคคล, ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

The purposes of this research are (1) to study the work efficiency levels of screening officers at Don Mueang international airport classified by personal factors (2) to study the work efficiency levels of screening officers at Don Mueang international airport classified by their working environment. The population for this study was 367 screening officers which used simple random sampling on 191 screening officers in the security department at Don Mueang international airport. Data were collected using questionnaires. The statistics used for analysis were t-test, one-way

ANOVA, Pearson's correlation coefficient and a multiple regression. The results showed that (1) the differences in personal factors, including, gender, age, education, and duration of work did not affect work efficiency of screening officers at Don Mueang international airport (2) the environmental factors, including, technology, colleagues and supervisors, along with passenger feedback were related to the work efficiency of screening officers at Don Mueang international airport. The obtained regression equation could explain 82.3 percent of work efficiency at the significance level of .05.

Keywords: personal factors, environment factors, work efficiency

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจท่าอากาศยานเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญ เนื่องจากเปรียบเสมือนประตูบานแรกที่นำพาชาวต่างชาติ ทั้งนักลงทุนและนักท่องเที่ยวเข้าสู่ประเทศไทย ดังนั้น ความปลอดภัยของผู้โดยสารและผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งที่ท่าอากาศยานต้องให้ความสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อให้การรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ระบบการรักษาความปลอดภัยได้มาตรฐานเดียวกับท่าอากาศยานสากลทั่วโลก นั้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ซึ่งเป็นองค์กรบริหารท่าอากาศยานระดับชาติจำเป็นต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เป็นไปตามมาตรฐานบทบัญญัติขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ โดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้บัญญัติภาคผนวก 17 (Annex 17) ของอนุสัญญาว่าด้วยการบินพลเรือนระหว่างประเทศ ค.ศ.1944 (Convention on International Civil Aviation 1944) หรือ อนุสัญญาชิคาโก ค.ศ.1944 (Chicago Convention 1944) ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัย และเช่นเดียวกันกับ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง (ทดม.) หนึ่งในท่าอากาศยานภายใต้การกับกำดูแลของ ทอท. เพื่อให้การรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ทดม.ได้กำหนดแผนรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานดอนเมืองขึ้นมา โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรการการรักษาความปลอดภัยการบิน และระเบียบปฏิบัติที่จำเป็นต้องใช้ ณ ท่าอากาศยาน เพื่อเป็นข้อบังคับใช้สำหรับการรักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยบริเวณรอบพื้นที่ของ ทดม. อีกด้วย (ทอท., 2560)

ดังนั้น ประสิทธิภาพของบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยจึงมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อท่าอากาศยาน ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสารและผู้ใช้บริการ รวมถึงผู้ประกอบการที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านการตรวจค้นที่มีหน้าที่ตรวจค้น ป้องกันและยับยั้งไม่ให้มีอาวุธหรือวัตถุที่อาจเป็นอันตรายต่อการบินขึ้นไปกับอากาศยาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านตรวจค้น คือ พนักงานตรวจค้น และเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นอยู่ในระดับที่มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เพื่อนำข้อมูลไปปรับใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพที่ดีจะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น รูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสามารถนำมาพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สามารถรองรับกับสถานการณ์ในปัจจุบันได้ โดยประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายภายในเวลาที่กำหนด และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่มีประสบการณ์มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ทำงานเป็นทีม มีการประสานงานและรู้บทบาทหน้าที่ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (นภารัตน์ สุขสนอง 2552, น. 18) ดังนั้น การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้น ต้องมีปัจจัยภายนอกที่มาเกี่ยวข้อง ดังนี้ (1) รายได้หรือค่าตอบแทน (2) ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (4) ตำแหน่งหน้าที่ และปัจจัยภายใน ได้แก่(1) ความต้องการเข้าหมู่คณะ (2) ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดีความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ (3) ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง (สุขสันต์ อินทร์ผาย 2551, น. 14) นอกจากนี้ การสื่อสารที่เหมาะสม ทำงานเป็นทีม และกำลังใจจากทีม สามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพเช่นกัน (Kjærgaard, Leon, & Fink, 2015, pp. 644-666)

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

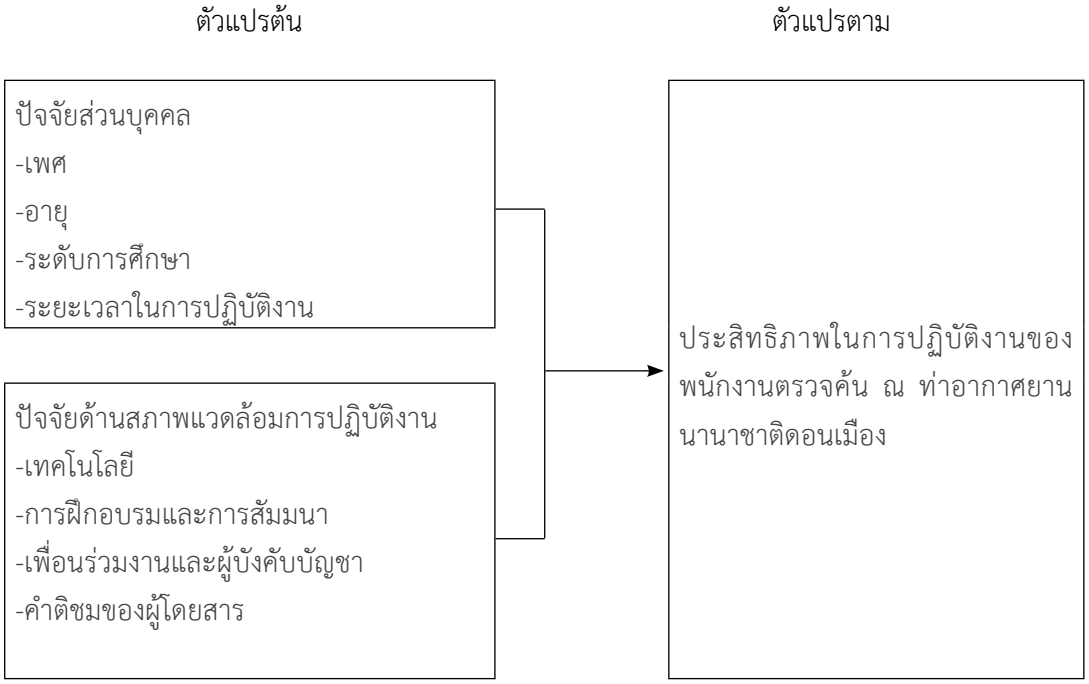
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ถ้าหากสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพอเหมาะ หรือมีความปลอดภัยต่อสภาพร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานก็จะสามารถทำงานนั้นได้อย่างเป็นสุข สภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 4 ประเภทคือ (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical environment) ได้แก่ ความร้อน ความเย็น เสียงดัง ความสั่นสะเทือน แสงสว่าง บรรยากาศ รวมถึงเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ และสถานที่ทำงาน (2) สภาพแวดล้อมทางเคมี (chemical environment) ได้แก่ สารเคมีชนิดต่างๆ ที่เป็นวัตถุดิบหรือผลผลิต หรือของเสียที่ต้องกำจัด ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของฝุ่น ควัน ละออง ก๊าซ หรืออยู่ในรูปของของเหลว เช่น สารตัวทำละลายต่างๆ (3) สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ (biological environment) ของผู้ปฏิบัติงานนั้น มีทั้งชนิดที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต เช่น ไวรัส เชื้อรา สัตว์อื่นๆ ฝุ่น และพืชต่างๆ(4) สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคม (psychosocial environment) หรือบางครั้งเรียกว่า ปัจจัยทางจิตวิทยาสังคมในการทำงาน (psychosocial factors at work) ครอบคลุมถึงภาวะทางจิตวิทยาสังคมและเศรษฐกิจ เช่น การทำงานเป็นผลัดการอยู่หรือทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่แปลกหน้า ค่าจ้างแรงงานไม่เหมาะสม สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกร ทำงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของร่างกายและจิตใจ และการทำงานที่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและผลผลิต (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2534, น. 705-707) หากพิจารณาอย่างง่าย สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ (1) สภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ แสงสว่าง อุณหภูมิ (2) สภาพแวดล้อมของบุคคล ได้แก่ ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา (3) สภาพแวดล้อมของสังคม ได้แก่ เศรษฐกิจ บทบาทของการเมือง (4) สภาพแวดล้อมของรายได้ ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน (บุญทัน ดอกไธสง 2540, น. 25) และนอกจากนี้ การที่องค์กรหรือบริษัทที่ผ่านการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมแล้ว ย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อมมากกว่าบริษัทอื่นๆ ที่ยังไม่ได้รับการรับรอง (Melnyk, Sroufe & Calantone, 2003, pp. 329-351)

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องร่วมกันทำงาน โดยมีมาตรการที่จะสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมร่วมกัน และคำนึงถึงสุขอนามัย ทั้งยังต้องได้รับการเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า เป็นที่ยอมรับและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การทำงานต่างๆ จะต้องให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้อย่างรวดเร็ว ประหยัดและมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารจะต้องจัดสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน มี 3 ประการคือ (1) สภาพแวดล้อมทางภายภาพของที่

ทำงาน ประกอบด้วย อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องมือเครื่องใช้ แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ห้องทำงานเป็นสัดส่วนพร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน รวมถึงการให้สวัสดิการต่างๆ (2) สภาพแวดล้อมทางชีวะ-เคมี คือ บรรดาสิ่งเหลือใช้ สิ่งมีชีวิตเล็กๆ และสิ่งแวดล้อมทางเคมี ที่คนทำงานอาจเข้าไปสัมผัสโดยรู้ตัวและไม่รู้ตัวในระหว่างชั่วโมงการทำงาน ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ เช่น แสงจากเครื่องถ่ายเอกสารอาจมีผลต่อสายตา ก๊าซคาร์บอนมอนน๊อกไซด์ จะทำให้เลือดนำออกซิเจนไปใช้ได้น้อยกว่าปกติ หรือสารตะกั่วที่ทำให้เกิดโรคโลหิตจาง (3) สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม คือ สภาพเศรษฐกิจและความเกี่ยวพันระหว่างคนที่ทำงานด้วยกันนั้นมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่น้อย ปัจจัยแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอาจแยกเป็นเรื่องของความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมอื่นๆ ในองค์กร เช่น บรรยากาศประชาธิปไตยหรือเผด็จการและค่านิยมวัฒนธรรมภายใน (จินตนา บุญบงการ 2542, น. 56) นอกจากนี้ (1) โอกาสในการก้าวหน้า (2) ความท้าทายของงาน (3) การมีส่วนร่วมในการวางแผน (4) การได้รับการยกย่อง (5) ความรับผิดชอบในงาน (6) ความมั่นคงในงาน (7) ความเป็นอิสระ (8) โอกาสของความเจริญเติบโต (9) สภาพแวดล้อมของการทำงานที่รวมทั้งปัจจัยทางกายภาพและจิตใจที่อยู่ล้อมรอบงาน ล้วนแล้วแต่สัมพันธ์กับการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น (สมยศ นาวีการ, 2544, น. 394)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน คือ ด้านเทคโนโลยี ด้านการฝึกอบรมและการสัมมนา ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านคำติชมของผู้โดยสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานตรวจค้น ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ทดม.ที่ปฏิบัติงานกะและงานเวรทั้งช่วงเวลากลางวันและกลางคืน ภายในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ และอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ จำนวน 367 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1970, pp. 580-581) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง 191ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือการวิจัย เป็นแบบสอบถามปลายปิด ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการศึกษา จำแนกออกเป็น 3 ส่วน ดังตารางที่ 1

ตาราง 1

แบบสอบถามงานวิจัย

ส่วนที่	รายการ	มาตรการวัด	จำนวนข้อคำถาม
1	แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	แบบตรวจสอบรายการ	4 ข้อ
2	แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ	34 ข้อ
3	แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ	11 ข้อ
	รวม		49 ข้อ

หมายเหตุ: แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความตรง (validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) รวมทุกข้อคำถามเท่ากับ 0.97 และดำเนินการนำแบบสอบถามไปทดสอบ (tryout) โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มทดลองจำนวน 30 ชุด และทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา พบว่า แบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .854 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นได้ตั้งแต่ .08 ขึ้นไปจะมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามไปยังส่วนตรวจค้น ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ทดม. โดยส่งหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึง ผู้อำนวยการฝ่ายรักษาความปลอดภัย ทดม. เพื่อแจกจ่ายแบบสอบถามจำนวน 191 ชุด และจะขอรับคืนแบบสอบถามภายในกำหนดเวลา 1 สัปดาห์โดยเริ่มดำเนินการช่วงเดือนกันยายน 2560 ทั้งนี้ ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนกลับคืนมาทั้งหมด จำนวน 191 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ทำการศึกษา โดยใช้สถิติค่า t-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และสถิติค่า F-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม และเปรียบเทียบพหุคุณ ด้วยวิธีของ Scheff's test และวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (correlation analysis) ด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson

product-moment coefficient) และพยากรณ์ตัวแปรตามโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย (regression analysis) แบบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น

จากการทดสอบโดยใช้สถิติ t-test ด้วยวิธี Independent Samples t-test พบว่า ค่า Sig = 0.35 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด α = 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานตรวจค้นที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จากการทดสอบโดยใช้สถิติ One – WayANOVA พบว่า ค่า Sig = 0.34, 0.94 และ 0.30 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด α = 0.05.จึงสรุปได้ว่า พนักงานตรวจค้นที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (เรียงตามลำดับ) แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2. ผลการทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น

จากการทดสอบ พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ที่ระดับ 0.01 มี 4 ตัวแปร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.550-0.880 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกมากที่สุดกับด้านคำติชมของผู้โดยสาร (r = 0.880) รองลงมา ได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (r = 0.835) ด้านการฝึกอบรมและการสัมมนา (r = 0.698) และด้านเทคโนโลยี (r = 0.550)

3. ผลการวิเคราะห์อำนาจในการพยากรณ์ของตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น

จากการผลการวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าอำนาจพยากรณ์เท่ากับ 0.823 (R^2= 0.823) กล่าวคือ ปัจจัยทั้งหมดสามารถพยากรณ์ความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองได้ คิดเป็นร้อยละ 82.30 ที่เหลืออีกร้อยละ 17.70 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น และเพื่อหาความสามารถร่วมกันพยากรณ์ของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยการใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธ์ความถดถอยมาตรฐาน (beta) พบว่า ค่าน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า ปัจจัยด้านคำติชมของผู้โดยสาร (Beta = 0.574) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (Beta = 0.318) และด้านเทคโนโลยี (Beta = 0.095) ดังตารางที่ 2 และ 3

ตาราง 2

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ค่าอำนาจแห่งการพยากรณ์ (R^2) และค่าอำนาจการพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R2change) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี ด้านการฝึกอบรมและการสัมมนา ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านคำติชมของผู้โดยสารสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

Model	R	R Square	Change Statistics	
			R Square Change	F Change
	0.907	0.823	0.820	289.863*

ตาราง 3

แสดงค่าสัมประสิทธ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และค่าสัมประสิทธ์ความถดถอยมาตรฐาน (beta) ทดสอบความมีนัยสำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	S.E.	beta		
(Constant)	0.268	0.141		1.899	0.059*
เทคโนโลยี	0.091	0.035	0.095	2.579	0.011*
เพื่อนร่วมงานฯ	0.332	0.057	0.318	5.829	0.000*
คำติชมฯ	0.544	0.050	0.574	10.813	0.000*

ตัวแปรตาม: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

***ระดับนัยสำคัญ 0.05**

ดังนั้น สรุปผลจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง (y) ด้วยตัวแปรอิสระทั้งสี่ ตัวแปรอิสระทั้งสี่ไม่สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง (y) กล่าวคือ ไม่เป็นตามสมมติฐาน ทั้งนี้ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (X_1) ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา(X_3) และปัจจัยด้านคำติชมของผู้โดยสาร (X_4) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง (Ỳ) ได้ร้อยละ 82.30 และสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยในรูปของคะแนนดิบ (Raw Score) ได้ดังนี้ Ỳ = 0.268 + 0.091 X1 +0.332 X3 + 0.544 X4

การอภิปรายผล

จากผลจากการวิจัยข้างต้นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. จากการศึกษา พบว่า เพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ไม่ว่าพนักงานจะมีเพศใดก็สามารถปฏิบัติงานสำเร็จได้ทันเวลาที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังมีความกระตือรือร้น การทำงานเอาใจใส่ในงาน ตลอดการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานได้เหมือนกัน จึงทำให้เพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของเอกพงศ์ ตันทนิส (2546) ได้ศึกษาเรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

2. จากการศึกษา พบว่า อายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ไม่ว่าพนักงานจะมีอายุมากน้อยเพียงใดก็สามารถที่จะบริหารเวลากับงานได้อย่างเหมาะสม มีความทุ่มเทต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบและปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตได้ไม่ต่างกัน จึงทำให้อายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพงศ์ ตันทนิส (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

3. จากการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ผู้ที่มีระดับการศึกษามากหรือน้อยต่างกัน แต่เมื่อในเวลาปฏิบัติงานนั้น พนักงานแต่ละคนย่อมเอาใจใส่ในงานตลอดการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงยังสามารถแก้ไขปัญหางานเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม จึงทำให้การศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุมศักดิ์ ชุมนุม (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ กรณีศึกษา เขตการศึกษา10 พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. จากการศึกษา พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่พนักงานมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันนั้น แต่เมื่องานที่ปฏิบัติเกิดผิดพลาด ก็พร้อมปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ รวมถึงเมื่อเกิดแรงกดดัน สามารถหาทางออกของปัญหาได้เป็นอย่างดี อีกทั้งมีความทุ่มเทต่อหน้าที่การงานได้เหมือนๆ กัน ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน จึงทำให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพงศ์ ตันทนิส (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

5. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี สามารถนำมาพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ วิศรุต มีแก้ว (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความพร้อมด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

6. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สามารถนำมาพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ สมยศ แย้มเผื่อน (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีนเซอร์วิสส์ (จำกัด) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านบรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kjærgaard, Leon, & Fink (2015) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ กระบวนการสื่อสารและประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ของหน่วยลาดตระเวนทหารปฏิบัติการพิเศษที่ปฏิบัติการในสภาพแวดล้อมแถบขั้วโลก พบว่า การทำงานเป็นทีม กำลังใจ และการสื่อสาร

ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม

7. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านคำติชมของผู้โดยสาร สามารถนำมาพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ อัธยา แถบทอง (2539) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลเกี่ยวพันต่อการปฏิบัติงานสอบสวนคดีอาญา ศึกษาจากพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตตำรวจภูธรภาค 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมต่อผลสำเร็จในการสอบสวนคดีอาญาของพนักงานสอบสวน ได้แก่ การได้รับโอกาสและกำลังใจจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนคำชมเชยจากประชาชนและหน่วยงานภายนอก

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ อาทิ

1. ด้านเทคโนโลยี องค์กรควรจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ให้มีความเพียงพอกับปริมาณงาน และควรตรวจสอบสภาพการใช้งานอยู่เสมอ

2. ด้านการฝึกอบรมและสัมมนา องค์กรควรจัดอบรมพนักงาน เพื่อทบทวนและเพิ่มเติมความรู้ ความสามารถและความพร้อมในการปฏิบัติงาน และจัดให้มีการแลกเปลี่ยน หรือเรียนรู้กับหน่วยงานใกล้เคียง

3. ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ในการปฏิบัติงานเป็นทีมองค์กรควรมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่างๆ ร่วมกัน และยกย่องชมเชยการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง และใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้ได้สาเหตุเชิงลึกที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

2. ควรศึกษาปัญหาความต้องการของบุคลากรของพนักงานตรวจค้น ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เพื่อรับทราบปัญหา แนวทางการแก้ไขในการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

References

Airport of Thailand Ltd. (2017). *About airport of Thailand Ltd.*, Retrieved from https://www.airportthai.co.th/main/th (in Thai)

Boonbongkarn, J. (1999). *Business environment.* Bangkok: Chulalongkorn University.

Chumnum, C. (1998). *Factors affecting to work efficiency of provincial education office. A case study of educational service area 10.* Independent Study in Master of Business Administration Program, National Institute of Development Administration. (in Thai)

Doktaisong, B. (1997). *Organizational management* (7th ed.). Bangkok: Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (in Thai)

Inpai, S. (2008). E*fficiency primary school education of Ban-Pa sub-district administration organization at Amphoe Kaeng Khoi, Saraburi province*. Master of Public Administration Thesis, Khon Kaen University. (in Thai)

Kjærgaard, A., Leon, G. R., & Fink, B. A. (2015). Personal challenges, communication processes, and team effectiveness in military special patrol teams operating in a polar environment. *Sage Journal of Environment and Behavior, 47*(6), 644-666.

Meekaew, W. (1999). *Factors affecting to work efficiency of inquiry official: Case study of Ubon Rat chathani police station*. Master of Liberal Arts Thesis, National Institute of Development Administration. (in Thai)

Melnyk, S. A., Sroufe, R. P., & Calantone, R. (2003). Assessing the impact of environmental management systems on corporate and environmental performance. *Journal of Operations Management, 21*(3), 329-351.

Navekarn, S. (2001). *Management for excellence* (2nd ed.). Bangkok: Bhannakij. (in Thai)

Sukhothai Thammathirat University. (1991). *Ergonomics and work psychology*. Nonthaburi: Author. (in Thai)

Suksanong, N. (2009). *Factors affecting to work efficiency of Keihin Auto Parts (Thailand) Co. Ltd.'s officer in factory 1*. Independent Study in Master of Business Administration Program, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. (in Thai)

Tabtong, A. (1996). *Factors related to the investigation of criminal cases study from inquiry official working at provincial police region 2*. Independent Study in Master of Management Program, National Institute of Development Administration. (in Thai)

Tanthanis, A. (2003). *Factors relating to opinion on the effectiveness of employees of Thai KK Industry Company Limited.* Independent Study in Master of Business Administration Program, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.

Yeamphurn, S. (2008). *Factors affecting to work efficiency of Asian Marine Services Ltd.'s officer.* Independent Study in Master of Business Administration Program, Srinakharinwirot University. (in Thai)

อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

The Influence of Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on the Organizational Citizenship Behavior of Academic Support Personnel at a Private University

ภัทรา ปานะจำนงค์, นรพล จินันท์เดช และ ประยงค์ มีใจซื่อ
Patthra Panachamnong, Norapol Chinuntdej and Prayong Meejaisue
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
Master of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University
Received: April 24, 2018
Revised: May 22, 2018
Accepted: May 23, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในวิจัย โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 213 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายลักษณะตัวแปรที่ศึกษา คือ การรับรู้การสนับสนุนในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และสร้างสมการพยากรณ์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนในองค์การจัดอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการทำงานจัดอยู่ในระดับมาก ความผูกพันกับองค์การจัดอยู่ในระดับมาก และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การจัดอยู่ระดับมากที่สุด การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจในการทำงานมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความผูกพันกับองค์การมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ, ความพึงพอใจในงาน, ความผูกพันกับองค์การ, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Abstract

The purpose of this research was to study the influence of perception, job satisfaction, and organizational commitment on the organizational citizenship behavior of academic support

personnel at a private university. Questionnaires were used as research tool. The sample size of 213 people was analyzed by using Toro Yamane formula. Data were analyzed by percentage, mean, standard deviation in order to describe the variables in the study. Hypotheses were tested and multiple regression analysis was used to predict a value of variables. The results of the study revealed that the influence of academic support member in the organization was at the highest level. Such perception positively supported the organizational citizenship behavior for academic support personnel at the university which was at 0.05. Job satisfaction was found to be a major support element for the organizational citizenship behavior significantly at 0.05. Organizational commitment behavior was found as another supporting element for the organizational citizenship behavior significantly at 0.05

Keywords: perceived organizational support, job satisfaction organizational, commitment organizational, organizational citizenship behavior

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมอาเซียน หรือสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations--ASEAN) เป็นองค์กรระหว่างประเทศระดับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประกอบด้วย 3 เสาหลัก คือ ประชาคมการเมืองความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-Security Community--APSC) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community--AEC) และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community--ASCC) ซึ่งบทบาทสำคัญที่จะส่งเสริมให้ประชาคมในด้านต่างๆ มีความเข้มแข็ง สามารถแข่งขันกับประเทศต่างๆ ได้ คือ บทบาททางด้านการศึกษา ซึ่งจัดอยู่ในประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน เนื่องจากการศึกษาเป็นรากฐานของการพัฒนาในทุกๆ ด้านของการแข่งขันและการพัฒนาประเทศ และเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนพัฒนาประเทศ

ดังนั้นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยจึงต้องมีการพัฒนามาตรฐานด้านต่างๆทั้งคุณภาพการเรียนของนักศึกษา การสอนของอาจารย์ และบุคลากรที่ปฏิบัติงาน เพื่อทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกสู่สังคม เพื่อพัฒนาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจะดำเนินงานให้สำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่สามารถทำให้การพัฒนาในสถาบันอุดมศึกษานั้นๆ ขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ชุติมา คุณนะ, 2557)

บุคลากรในองค์การเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีความสำคัญและมีคุณค่ามากที่สุด องค์การจะไม่อาจประสบผลสำเร็จได้ถ้าหากขาดความพร้อมของปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีความรู้ (knowledge) มีทักษะ (skill) ที่เหมาะสมกับงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ มีความผูกพันกับองค์การ (organization commitment) และมีพร้อมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพ มีความสำคัญต่อองค์การจะช่วยให้องค์การประสบผลสำเร็จ เพราะเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของสมาชิกที่มีนิสัยช่วยเหลือผู้อื่น นอกจากนี้ยังช่วยปกป้องชื่อเสียงขององค์การ การให้คำแนะนำพัฒนาสมาชิกที่มีพฤติกรรมดังกล่าว จะแสดงออกโดยการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น มีความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือผู้อื่น โดย

ปราศจากความเห็นแก่ตัว มีความอดทนต่อสิ่งที่รบกวน ให้อภัยต่อความผิดพลาดของผู้อื่น ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสามารถส่งผ่านปัจจัยต่างๆได้หลายปัจจัย ดังเช่น ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนขององค์การของบุคลากร ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ความผูกพันกับองค์การของบุคลากร

บุคลากรของมหาวิทยาลัย จึงมีหน้าที่รับผิดชอบต่อภารกิจขององค์การทั้งในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ และนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ ซึ่งบ่อยครั้งพบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีพฤติกรรมการทำงานแบบเฉื่อยชา มีภาวะตึงเครียด เกิดปัญหาความขัดแย้งต่อกัน หลีกเลี่ยงกิจกรรมต่างๆในองค์การ และมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ต่อมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นการไม่ดูแลทรัพย์สินอันเป็นทรัพย์สินส่วนรวมของมหาวิทยาลัย การกล่าวหาว่าร้ายทำให้เกิดความเสียหายและเสียชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ซึ่งปัญหาพฤติกรรมดังกล่าวนี้เป็นปัญหาสำคัญที่มีผลกระทบต่อเนื่องมาสู่การปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย โดยพฤติกรรมนี้อาจเกิดได้จากหลายปัจจัย เช่น มาตรฐานในการประเมินผลงาน กฎ ระเบียบขององค์การ ซึ่งอยู่ในปัจจัยของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ลักษณะของงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถ สิทธิประโยชน์ต่างๆของบุคลากร เป็นเหตุทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน รวมถึงความรู้สึกที่ไม่มีความสุขในการทำงาน ไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์การซึ่งเกิดจากความไม่รู้สึกผูกพันกับมหาวิทยาลัย โดยพฤติกรรมที่กล่าวมานี้จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพลดลง ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงต้องตระหนักถึงปัจจัยต่างๆข้างต้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถส่งผลถึงพฤติกรรมของบุคลากรที่เกิดจากตัวบุคคลเองไม่ได้เกิดจากการกำหนดให้ปฏิบัติโดยองค์การ แต่เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อองค์การโดยพฤติกรรมเหล่านี้สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ (Organ, 1988) ซึ่งเป็นรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีหรือมีประสิทธิภาพขององค์การ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันกับองค์การมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ (perceived organizational support) หมายถึง การที่บุคลากรจะพิจารณาว่าองค์การพร้อมที่จะให้คุณค่าต่อการทุ่มเททำงานและห่วงใยในสวัสดิภาพของบุคลากรเพียงใด โดยเกิดจากความเชื่อหรือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ได้รับจากองค์การในแง่มุมต่างๆการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การยังถูกมองว่าเป็นสิ่งรับรองว่าองค์การพร้อมที่จะช่วยเหลือให้บุคลากรได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะแก้ปัญหารวมถึงช่วยแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงานของบุคลากรด้วย (Rhoades, Eisenberger & Armeli, 2001) องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนขององค์การนั้นจึงมีความสำคัญ 3 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) ความยุติธรรม (fairness) (2) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisor support) (3) รางวัลและสภาพการทำงาน (organizational rewards and job conditions) (บดินทร์ หาญบุญทรง, 2555)

ฐิติวัจน์ ทองแก้ว (2560) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายในของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ปัจจัยภายนอกของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา อย่างมีนัยสาคัญ

ที่ระดับ .001

ฉันธะ จันทะเสนา (2559) ศึกษาเรื่อง ธรรมาภิบาลมีอิทธิพลอย่างไรต่อ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ธรรมาภิบาลมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันกับองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลด้านบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ยุวดี ศิรยทรัพย์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

นอกจากนี้ยังผลการวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับผลวิจัยดังกล่าวข้างต้นที่ได้กล่าวมา ดังเช่น ผลงานวิจัยของ Pianluprasidh (2005) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความผูกพันต่อองค์การที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลในประเทศไทย โดยทำการศึกษากับพยาบาลและหัวหน้าพยาบาลจำนวน 164 คนจากโรงพยาบาลของรัฐในภาคเหนือของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกหรือลบของแต่ละบุคลากรที่มีต่องาน ซึ่งเป็นเจตคติหรืออารมณ์ที่มีการตอบสนองต่องานที่ปฏิบัติ เมื่อบุคลากรมีความรู้สึกในทางบวกต่องานก็จะส่งเสริมให้ผลการปฏิบัติงานนั้นสูงขึ้น (Schermerhorn, Hunt & Osborn, 2000)

Podsakoff, Ahearne & Mackenzie (2000) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มงาน 18 กลุ่ม เป็นพนักงานในส่วนสำนักงาน (white-collar) และพนักงานมืออาชีพ (professional) จากองค์การ 12 แห่ง พบว่าพนักงานที่ถูกประเมินว่ามีระดับความพึงพอใจสูงจะมีการแสดงระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าพนักงานที่ถูกประเมินว่ามีระดับของความพึงพอใจที่ต่ำกว่า

สุชาดา สีสุวรรณ (2546) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แองโกล – ไทย จำกัด พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรรณิกา ปาป้อง (2548) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 และความพึงพอใจในชีวิตของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลืออย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

ความผูกพันกับองค์การ (Allen & Meyer, 1997) หมายถึง ภาวะทางจิตใจที่สัมพันธ์กับงาน โดยมีเป้าหมายที่จะแสดงออกทางเจตคติและพฤติกรรมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์การ ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความรู้ความสามารถ ความพยายามที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติงานให้องค์การ ความผูกพันไม่ใช่สภาวะเพียงชั่วคราวหรือเฉพาะการณ์เท่านั้น แต่ยังรวมถึง กระบวนการความคิดที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมและมีความต่อเนื่องไม่เฉพาะเพียงแค่เป้าหมายเป้าหมายหนึ่ง เหตุการณ์ บุคลากร หรือพฤติกรรมใดโดยเฉพาะ มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ (1) ความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) (2) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (continuance commitment) (3) ความผูกพัน

ด้านบรรทัดฐานทางสังคม (normative commitment)

อริสา สำรอง (2553) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่กับองค์การ ในกลุ่มตัวอย่างครูที่สอนในโรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 225 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีประสิทธิภาพในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 10

กษมา ทองขลิบ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันกับองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนราชินีบน จากกลุ่มตัวอย่างครู จำนวน 155 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันกับองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ และตัวแปรความผูกพันกับองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคมยังร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่เกิดขึ้นจากตัวบุคลากรเอง ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ (Organ, 1988) โดยจำแนกรูปแบบพฤติกรรม 5 ด้าน ดังนี้ (1) พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (altruism) (2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) (4) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) (5) พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (civic virtue)

สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2549) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยของรัฐโดยศึกษาจากอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ 13 แห่ง จำนวน 438 คนในปีการศึกษา 2547 ศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐที่ปรับเป็นแบบจำลองทางเลือกมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์ดี ซึ่งตัวแปรทั้งหมดในแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมาสามารถใช้อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 79 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ 1. ความพึงพอใจในงานซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การ 2. บรรยากาศองค์การ และ 3. ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงาน

ธมนวรรณ วันทานุ (2557) การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผ่านตัวแปรอื่นอีก เช่น การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาบุคลากรของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์มีระดับความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง

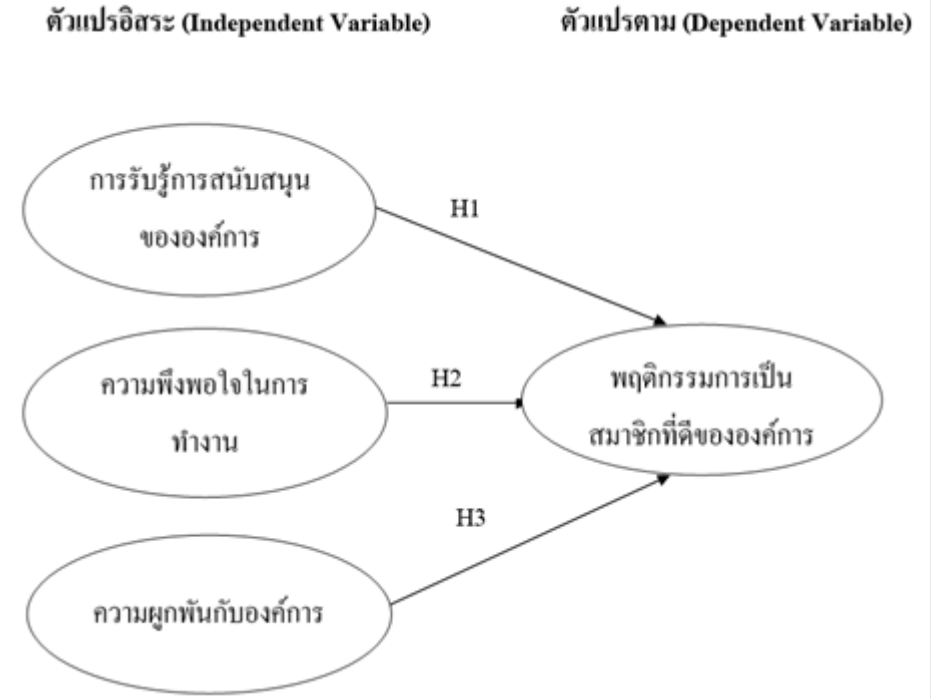
ชีวภาส ทองปาน (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างวิจัยจำนวน 171 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและรายด้าน (ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความร่วมมือและด้านความสำนึกในหน้าที่) อยู่ในระดับดี ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับปานกลาง

ณัฐยา ไพรสงบ (2546) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันกับองค์การ พบว่า ความผูกพันกับองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ด้านการคงอยู่

กับองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อศึกษาถึงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และความผูกพันกับองค์การด้านบรรทัดฐาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ (perceived organizational support) จากแนวคิดของ Rhoades & Eisenberger (2002) แนวคิดของ Smith, Kendall & Hulin (1969) แนวคิดของ Allen & Meyer (1997) และแนวคิดของ Ogran (1988) ที่มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (organizational citizenship behaviors) ซึ่งนำสร้างกรอบแนวความคิด



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2. ความพึงพอใจในการทำงานมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. ความผูกพันกับองค์การมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององงค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันกับองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (survey research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง รวมบุคลากรทั้งสิ้นจำนวน 456 คน กลุ่มตัวอย่าง (sample) กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการ

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรจากสูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.5

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ใช้สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรมหาวิทยาลัย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ เป็นแบบสอบถามปรับปรุงจากแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การของ Rhoades & Eisenberger (2002) มีเนื้อหาครอบคลุมการสนับสนุนขององค์การ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความยุติธรรม ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และด้านรางวัลและสภาพการทำงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นแบบสอบถามปรับปรุงจากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ของ Smith, Kendall & Hulin (1969) มีเนื้อหาครอบคลุมความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้าง ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านกำกับดูแล และด้านเพื่อนร่วมงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์การ เป็นแบบสอบถามปรับปรุงจากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันกับองค์การของ Allen & Meyer (1997) มีเนื้อหาครอบคลุมความผูกพันกับองค์การประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านความคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นแบบสอบถามปรับปรุงจากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ Ogran (1988) มีเนื้อหาครอบคลุมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านการให้ความร่วมมือ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทำการทดสอบกับบุคลากรที่ไม่ได้ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน (pre-test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของ Cronbach มีค่ามากกว่า 0.70 ทุกด้าน และค่าอำนาจจำแนก (corrected item-total correlation) ของข้อคำถามรายข้อมากกว่า 0.30 ทุกข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น จากการสังเคราะห์หนังสือ วารสาร บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องแล้วจึงเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรมหาวิทยาลัยซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 456 คน โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 213 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เป็นสถิติที่บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่าง โดยหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (percentage) และเพื่อใช้บรรยายลักษณะส่วนบุคคล และหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อบรรยายลักษณะตัวแปรที่ศึกษา คือ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

2. สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (inferential statistics) การนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมุติฐาน (hypothesis testing) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และถ้าหากพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะนำไปหาความสัมพันธ์กันมากน้อยแค่ไหน โดยหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่าง

ง่าย (Pearson's correlation coefficient)

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 213 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.5 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.3 มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 11-15 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.8

การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ด้านความยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.53 จัดอยู่ในระดับมาก ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.62 จัดอยู่ในระดับมาก และด้านรางวัลและสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 จัดอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87 จัดอยู่ในระดับมาก ด้านผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68 จัดอยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสและความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.30 จัดอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการกำกับดูแล มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.30 จัดอยู่ในระดับปานกลาง และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 จัดอยู่ในระดับมาก

ความผูกพันกับองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 จัดอยู่ในระดับมาก ด้านการคงอยู่กับองค์การ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 จัดอยู่ในระดับมากและด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.12 จัดอยู่ในระดับมาก

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 จัดอยู่ในระดับมาก ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.28 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.14 จัดอยู่ในระดับมาก ด้านความสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.28 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19 จัดอยู่ในระดับมาก

การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1

ความพึงพอใจในการทำงานมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2

ความผูกพันกับองค์การมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันกับองค์การมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 3

การอภิปรายผล

การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ พบว่า บุคลากรได้รับผลตอบแทนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน มหาวิทยาลัยให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนที่จะอธิบายเกี่ยวกับระบบผลตอบแทนของบุคลากรในมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี รวมถึงหัวหน้างานมีการเอาใจใส่และห่วงใยในสวัสดิภาพของผลการทดสอบสมมติฐานการรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Pianluprasidh (2005) เรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การและความผูกพันต่อองค์การที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลในประเทศไทย โดยทำการศึกษากับพยาบาลและหัวหน้าพยาบาลจำนวน 164 คน จากโรงพยาบาลของรัฐในภาคเหนือของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ

ความพึงพอใจในงาน พบว่า งานที่ปฏิบัติมีความท้าทายได้ใช้ความรู้ความสามารถประสบการณ์ที่สั่งสม

จากการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาผลงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานรวมถึงได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆจากการทำงาน พอใจในสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามความสามารถและได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถของตนเอง ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม การกำกับดูแลผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นต่างๆของบุคลากร ให้คำแนะนำต่างๆในเรื่องการทำงานได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ Organ (1988) ซึ่งได้ทดสอบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยสร้างแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ รวมทั้งสิ้น 30 ข้อโดยให้หัวหน้างานประเมินพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และใช้แบบวัดดัชนีพรรณนางาน (Job Descriptive Index--JDI) ในการวัดภาพรวมและแง่มุมต่างๆ ของความพึงพอใจในงาน พบว่า ค่าสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเท่ากับ 0.41

ความผูกพันต่อองค์การ พบว่า บุคลากรมุ่งปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ มีความจงรักภักดี ยินดีและพร้อมที่จะตอบแทนบุญคุณด้วยการทำทุกอย่างเพื่อให้มหาวิทยาลัยก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จ บุคลากรยังความรู้สึกมีความสุข มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยและคิดเสมอว่าปัญหาของมหาวิทยาลัยเป็นเสมือนปัญหาของตน มีการจัดการที่ดี บุคลากรมีความจำเป็นอย่างมากที่จะปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยแห่งนี้ มีความยินดีที่จะปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยแม้ว่าจะมีทางเลือกอื่นรวมถึงจะปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัยจนกว่าจะเกษียณอายุ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้นเป็นความรู้สึกผูกพันของบุคลากรที่มีต่อมหาวิทยาลัยก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับการศึกษาของ Luthans (1992) ซึ่งได้มีการทำนายว่าบุคลากรที่มีระดับความผูกพันกับองค์การแตกต่างกันจะมีความแตกต่างกันในเรื่องของการทำงาน ซึ่งจากคำกล่าวนี้ส่งผลให้เห็นว่าความผูกพันกับองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ซึ่งบุคลากรที่มีความผูกพันกับองค์การในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะขาดงาน และลาออกจากงานในระดับต่ำ ความผูกพันกับองค์การมีความสัมพันธ์กับความสมัครใจในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ในระดับสูง ดังนั้นจึงเป็นที่คาดหวังว่าบุคลากรที่มีความผูกพันกับองค์การสูง บุคลากรนั้นจะเต็มใจร่วมทำงานเป็นอย่างดี และบุคลากรที่มีความผูกพันในทางบวกกับองค์การนั้นจะพยายามปฏิบัติงานและไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่ และสอดคล้องกับ Allen & Meyer (1997) และ Organ & Ryan (1995) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันกับองค์การ ผลการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความผูกพันกับองค์การ กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างการวิจัย จำนวน 329 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความผูกพันกับองค์การโดยรวม ความผูกพันกับองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับสูง บุคลากรที่มีค่านิยมในการทำงานสูงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าบุคลากรที่มีค่านิยมในการทำงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า บุคลากรมาทำงานและเลิกงานตรงตามเวลา ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและนโยบายอย่างเคร่งครัด ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว และมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆด้วยความระมัดระวังอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้บุคลากรยังคำนึงถึงผู้อื่นโดยการปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างสุภาพ หลีกเลี่ยงปัญหาที่จะทำให้เกิดการกระทบกระทั่งกับผู้อื่นอยู่ รวมถึงให้ความสนใจและรับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชีวภาส ทองปาน (2554) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างวิจัยจำนวน 171 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและรายด้าน (ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความร่วมมือและด้านความสำนึกในหน้าที่) อยู่ในระดับดี ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. มหาวิทยาลัยควรจะกำหนดนโยบายและการ

บริหารให้มีความชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรมมากยิ่งขึ้น รวมถึงการจัดสรรค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งงาน

2. มหาวิทยาลัยควรจะส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามความสามารถให้กับบุคลากร มีขั้นตอนแนวทางการเติบโตในสายงาน ผู้บังคับบัญชาตามสายงานควรให้คำแนะนำและช่วยเหลือเมื่อบุคลากรซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาประสบปัญหาในการทำงาน รวมถึงยอมรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรเพื่อจะได้รู้ถึงปัญหาที่เกิดภายในองค์การ

3. มหาวิทยาลัยควรสร้างความผูกพันภายในองค์การอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนการทำกิจกรรมต่างๆ ระหว่างบุคลากรกับองค์การ เพื่อสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นภายในองค์การ

4. มหาวิทยาลัยควรรักษาระดับของปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์การ กำหนดนโยบายและการบริหารให้ยุติธรรมมากยิ่งขึ้น การจัดสรรค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งงาน และเสริมสร้างความสุข

ข้อเสนอการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาต่อไปถึงความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับตัวแปรอื่นๆ เช่น ความยุติธรรมในองค์การ บรรยากาศองค์การ คุณภาพชีวิต วัฒนธรรมองค์การ

2. ควรทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซ้ำอีกครั้งเพื่อดูว่าแตกต่างหรือสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ อย่างไร

3. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนเท่านั้น ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรในสายวิชาการ หรือบุคลากรทั้งหมดขององค์การ

References

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1997). *Commitment in workplace*. California: Sage.

Harnbunsong B. (2010). *Personal factors, five factor model of personality, perceived organizational support, and organizational citizenship behavior of officials in the office of the permanent secretary for interior*. Master of Science Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Jhantasana C. (2016). *The effect of good governance to organizational citizenship behavior of Rajabhat university employee*. Retrieved from http://trujournal.thonburi-u.ac.th/p/blog-page.html (in Thai)

Khunna, C. (2014). A comparative study of the relationships between perceptions of justice in the evaluation of work performance, work motivation and organizational citizenship behaviors of personnel at Phetchaburi Rajabhat university. *Journal of Modern Management Science, 7*(2), 1-14. (in Thai)

Luthans, F. (1992). *Organizational behavior* (6th ed.). New York: McGraw-Hill.

Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington.

Papong, K. (2005). *The relationship between job satisfaction, life satisfaction and organizational citizenship behavior of employees*. Master of Sciences Thesis, King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok. (in Thai)

Phatarajariyakul, M. (2012). *Job satisfaction aspects and personal characteristics affecting overall job satisfaction of Thai cabin crews: A case study of EXR airlines*. Master of Science Thesis, Assumption University.

Pianluprasidh, P. (2005). *The effect of perceived organizational support and organizational commitment on organizational citizenship behavior among nurses in Thailand*. Retrieved from http://gradworks.umi.com/31/93/3193758.html

Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & Mackenzie, S. B. (2000). Organizational citizenship behavior: A critical review of theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Applied Psychology, 31*(1), 2000.

Praisangob, N. (2003). *The relationship of work motivation, organizational commitment and organizational citizenship behavior: A case study of snack manufacturing*. Master of Sciences Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organization support. *Journal of Applied Psychology, 86*(5), 825-836.

Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology, 87*(4), 698-714.

Samrong, A. (2010). *A causal relationship model of organizational citizenship behavior of personnel in human resource departments belonging to the organizational membership of the personnel management association of Thailand*. Doctor of Philosophy Thesis, Ramkhamhaeng University. (in Thai)

Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2000). *Organizational behavior* (7th ed.). New York: John Wiley & Son.

Seesuwan, S. (2003). *The relationship among organizational citizenship behavior, work environment satisfaction and job performance of Anglo-Thai company limited's employees*. Master of Sciences Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Siriyasub, Y. (2010). *Relationship among perceived organizational support, organizational justice, and organizational citizenship behavior: A case study of Mahidol university.* Master of Management Thesis, Burapha University. (in Thai)

Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology, 68*(4), 653-663.

Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement.* Chicago: Rand McNally.

Teeravanichtrakul, S. (2007). The promotion of organizational citizenship behaviors for human resource sustainable development in organization. *Journal of Education, 16*(1), 15-16. (in Thai)

Tongkaew, T. (2017). *Perceived organizational support, organizational behavior citizenship and academic performance of academic staff of Rajabhat universities in Rattanakosin group.* Retrieved from https://tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/issue/view/7086 (in Thai)

Thongklip, K. (2007). *Relationship between quality of work life, organizational commitment and organizational citizenship behavior of teachers at Rajinibon school*. Master of Science Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Thongpan, C. (2011). *Factors affecting organizational citizenship behavior of employees in a building materials company limited*. Master of Sciences Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Wantanu, T. (2013).*The relationship between organizational justice, leadership and organizational citizenship behavior of staff in central institute of Forenxic science*. Retrieved from http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/showthesis_th.asp?id=0000010089 (in Thai)

อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

The Influence of the Quality of Work Life, Job Motivation and Job Satisfaction on the Organizational Citizenship Behavior of Employees of a Commercial Bank

ตวงพร ทวีรักษ์, นรพล จินันท์เดช และ ประยงค์ มีใจซื่อ

Tuangporn Taveerax, Norapol Chinuntdej and Prayong Meejaisue

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Master of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University

Received: April 24, 2018

Revised: June 1, 2018

Accepted: June 4, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานประจำของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4,120 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำแนกตามกลุ่มงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน, แรงจูงใจในการทำงาน, ความพึงพอใจในการทำงาน, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Abstract

The purpose of this research was as follows: to study the influence of quality of work life, work motivation and job satisfaction on organizational citizenship behavior of commercial bank employees. The research population consisted of 4,120 regular employees of a commercial bank in Bangkok, with a sample of 365 people. Questionnaires were used as a research tool as were statistical analysis, frequency, percentage, mean, and standard deviation. The hypothesis was tested by multiple regression analysis. The results showed that (1) quality of work and life had a positive influence on organizational citizenship behavior at the statistically significant level of 0.05. (2) Work motivation had a positive influence on organizational citizenship behavior at the statistically significant level of 0.05.

(3) Job satisfaction had a positive influence on organizational citizenship behavior at the statistically significant level of 0.05.

Keywords: quality of work life, work motivation, job satisfaction, organizational citizenship behavior

บทนำ

ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการสื่อสารอย่างไร้พรมแดน ส่งผลให้ประเทศต่างๆ ตระหนักถึงการพัฒนาประเทศให้ก้าวทันและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โลกจึงตกอยู่ในกระแสของการแข่งขันอย่างรุนแรงทางเศรษฐกิจ ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์การสมัยใหม่ การศึกษาพฤติกรรมองค์การจำเป็นต้องให้ความสนใจกับองค์ประกอบและระบบย่อยขององค์การ โดยเฉพาะบุคคลที่เข้าเป็นสมาชิกขององค์การ การทำความเข้าใจธรรมชาติของบุคคล เพื่อที่จะสามารถเข้าใจและคาดการณ์พฤติกรรมของบุคคลที่อาจเกิดขึ้นและมีผลต่อการดำรงอยู่ขององค์การ ทำให้สามารถวางแนวทางสำหรับจัดการ และแก้ปัญหาภายในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องเข้าใจในความแตกต่างและตระหนักถึงสมมติฐานสำคัญเกี่ยวกับบุคคล (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2551) การกระทำของแต่ละบุคคลจะเป็นผลมาจากสาเหตุที่แตกต่างกัน อีกทั้งพฤติกรรมโดยปกติแล้วต้องมีสาเหตุที่แน่นอน ซึ่งเกิดจากความต้องการที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ฉะนั้น การจูงใจบุคคลจึงเป็นเรื่องสำคัญมากในการปฏิบัติงานในองค์การ ซึ่งผู้บริหารควรเข้าใจและใช้การจูงใจเป็นเครื่องมือที่จะชักจูงหรือผลักดันให้พนักงานแสดงพฤติกรรมตามที่องค์การต้องการ

การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ผู้บริหารควรต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์การมากที่สุด หากมีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้นทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จะช่วยให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น มีทัศนคติทางบวกต่อการทำงานและต่อองค์การ ซึ่งจะส่งผลให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงขึ้นด้วย ไม่ว่าจะเป็นการขาดงาน ลาออก และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์การแทบทั้งสิ้น (Organ & Bateman, 1991, p. 364) การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การจะมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลเป็นสำคัญ หากบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ย่อมนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การ โดยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และนำมาซึ่งการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถ ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

หลายองค์การมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งบ่อยครั้งพบว่า องค์การต้องการเพียงผลลัพธ์ที่ดี แต่อาจไม่สะท้อนถึงสภาพความเป็นจริง ตลอดจนการสื่อสารผลลัพธ์ที่ไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้บริหารหรือองค์การไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยมุ่งหวังว่าผลจากการศึกษาจะเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การ ตลอดจนพัฒนาปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกระบวนการดำเนินงานขององค์การที่สามารถทำให้สมาชิกทุกระดับในองค์การเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่จะเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน และการเพิ่มผลผลิต โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบรรลุเป้าหมาย 2 ประการ คือ การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการผลิตขององค์การและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่พนักงาน Walton (1973) เป็นบุคคลที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคล ตลอดจนสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าต้องประกอบด้วยเงื่อนไขต่างๆ อยู่ 8 ประการดังนี้

1. การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (adequate and fair compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหมายในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (safe and healthy working conditions) หมายถึง พนักงานควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ ควรกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพและปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน (opportunity to use and develop worker capabilities) ในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำเร็จเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงาน และอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาก็จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต

4. ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต (opportunity for continue growth and security) หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้และการขยายความสามารถให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

5. สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน (social environment of work place) การทำงานร่วมกันเป็นการที่พนักงานเห็นว่าตนมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์การ ธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน

6. การปกป้องสิทธิของพนักงาน (protection of workers' rights) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้พนักงานได้มีสิทธิในการทำงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน

7. สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน (balance of work and non-work life) คือการที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น

8. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ (organizational social responsibility) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของพนักงาน

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นแรงกระตุ้น หรือแรงผลักดันที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานให้แก่องค์การด้วยความเต็มใจ เกิดความพึงพอใจ มีความตั้งใจและมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน (ชุติมา คุณนะ, 2556, น. 30; Newstrom, 2007, p. 101) เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง จึงมีผลตามมาทั้งผลงานที่ให้กับองค์การ ในขณะที่พนักงานก็ได้ผลตอบแทนแก่ตนด้วย (Robbins & Coulter, 2005, p. 392) แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญ ที่ผู้บริหารต้องให้ความสนใจและเข้าใจในแรงจูงใจของพนักงาน เพราะแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่การกระทำบางอย่างเสมอ อีกทั้งเป็นเครื่องมือในการบริหารงานบุคคล ซึ่งผู้บริหารควรเพิ่มแรงจูงใจของพนักงานให้สูงขึ้น เพื่อผลักดันให้บุคลากรทุ่มเทการทำงานและนำศักยภาพของตนเองออกมาแสดง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร (พลชัย หอมสุวรรณ, 2558, น. 15)

ทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg (Frederick Herzberg's two factors theory) (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959, pp. 113-115) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยได้แบ่งปัจจัยออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่

1. ความสำเร็จในงาน (achievement factor) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความปลาบปลื้มใจในผลสำเร็จของงาน เมื่อเราได้ทำงานหรือสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ปัจจัยนี้นับว่ามีความสำคัญมากที่สุด

2. ความยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่อง ชมเชย ยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่นๆ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ปัจจัยนี้มักจะเกิดควบคู่กับความสำเร็จในงาน

3. ลักษณะงาน (work itself) หมายถึง ลักษณะงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ งานที่ต้องประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

4. ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงาน ได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ ไม่จำเป็นต้องตรวจตราหรือควบคุมมากจนเกินไป

5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน หรือเพิ่มความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย

ปัจจัยการบำรุงรักษา (maintenance factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน การเสนอปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุด แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย วิธีการบังคับบัญชา (supervision) นโยบายและการบริหารของบริษัท (company policy) สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (relationship with supervisor) สภาพการทำงาน (working conditions) เงินเดือน (salary) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (relationship with peers) ชีวิตส่วนตัว (personal life) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (relationship with subordinates) สถานภาพ (status) ความมั่นคง (security) (ศิริลักษณ์ สมัครวงศ์, 2551, น. 33-34) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Herzberg ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับและนำไปศึกษาอย่างแพร่หลาย โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ (1) ความสำเร็จในการทำงาน (2) การยอมรับนับถือ (3) ลักษณะงานที่น่าสนใจ (4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้าในอาชีพ

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นสภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของบุคคล (สาธิตา วงค์กาไชย, 2557, น. 23) อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งจะ

เกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงาน เช่น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล นอกจากนี้ความพึงพอใจยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนประโยชน์และผลตอบแทน (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2551, น. 98) หากพนักงานมีความพึงพอใจ จะทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานในองค์การด้วย (ชูศักดิ์ เจนประโคน, 2557, น. 123)

ทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นคนละกลุ่มกัน แม้ว่าทฤษฎีของ Herzberg จะถูกตั้งข้อสังเกตมากขึ้นในปัจจุบันในแง่ของความถูกต้องเที่ยงตรง โดยเฉพาะความเข้าใจเรื่องความพอใจในงาน เนื่องจากผลงานวิจัยต่างๆ เกี่ยวกับทฤษฎีนี้ในระยะหลังพบว่า ทั้งปัจจัยการบำรุงรักษาและปัจจัยจูงใจต่างมีผลต่อความพอใจและไม่พึงพอใจในงานทั้ง 2 ด้าน แต่ทฤษฎีนี้ยังคงมีความสำคัญในการนำไปใช้บริหารองค์การ โดยผู้บริหารได้รับการแนะนำให้สนใจและเอาใจใส่ต่อปัจจัยที่ส่งเสริมความพอใจในงาน อีกทั้งทฤษฎีสององค์ประกอบยังได้เสนอแนะขั้นตอนเพื่อป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้น ซึ่งได้เน้นปัจจัยต่างๆ ที่เป็นปัจจัยการบำรุงรักษาที่ควรได้รับการป้องกันเอาใจใส่ดูแลจากผู้บริหาร ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งประเภทของความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน เพื่อให้เหมาะสมกับการวิจัย ประกอบด้วย (1) นโยบายและการบริหารงานในองค์การ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (3) ค่าจ้างและสวัสดิการ (4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์การจะมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ รวมถึงความสุขของพนักงาน ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานในองค์การใดไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน คุณภาพของงานลดลง การขาดหรือการลาออกจากงาน หรืออาจจะก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางสังคมตามมาอีกมากมาย นอกจากนี้แล้วความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการทำงานและภาวะผู้นำขององค์การ ดังนั้น องค์การควรตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับพนักงานด้วย (ชูศักดิ์ เจนประโคน, 2557, น. 123-124)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (organizational citizenship behavior) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ทำให้การปฏิบัติงานขององค์การโดยรวมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นทางเลือกของบุคคลที่จะปฏิบัติหรือไม่ก็ได้ ไม่ได้ถูกบังคับให้กระทำตามบทบาทหน้าที่ หรือไม่ได้ถูกกำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (job description) (Greenberg & Baron, 1993, p. 185; Organ, 1988, p. 4) และไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรง ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อองค์การ (Schnake & Dumler, 1997, pp. 216-229) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Organ (1988, pp. 8-12) ซึ่งเป็นแนวคิดดั้งเดิมที่ครอบคลุมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์การ อีกทั้งยังได้รับการยอมรับและนำไปศึกษาอย่างแพร่หลาย โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism) คือ การให้ความช่วยเหลือ ได้แก่ การช่วยเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน มีลักษณะของการช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่มีความเกี่ยวพันกับงานหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับองค์การ รวมถึงลูกค้าขององค์การ มีจิตใจอุทิศตน คอยให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในทุก ๆ ด้าน ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ไม่ว่าจะเป็นทั้งในเวลาและนอกเวลางาน หรือจะเป็นในหน้าที่หรือไม่ก็ตาม แม้จะไม่มีใครร้องขอก็ยินดีและยังคงปฏิบัติอยู่

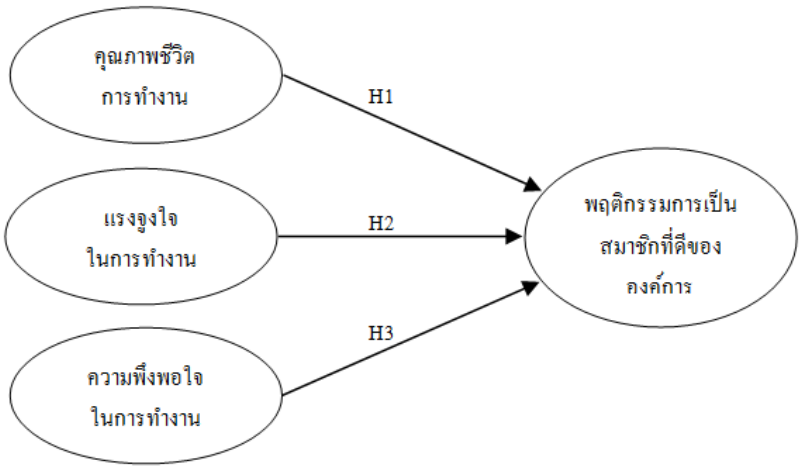
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) คือ การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจเกิดตามมา เนื่องจากในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน ตระหนักและให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงานอื่นเสมอว่าจะได้รับผลกระทบใดจากการกระทำของตนหรือไม่

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) คือ การอดทนอดกลั้นต่อการถูกรบกวน ความคับข้องใจ ความเครียด หรือความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่อาจเพิ่มภาระให้กับผู้บังคับบัญชา และเกิดการโต้เถียงจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน

4. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) คือ การปฏิบัติตามกฎระเบียบและสนองต่อนโยบายขององค์การอย่างเคร่งครัดเกินกว่าความคาดหมายในบทบาทที่องค์การกำหนดไว้ในระดับต่ำสุด เช่น มีความตรงต่อเวลา ไม่ใช้เวลาการทำงานเพื่อหาประโยชน์ส่วนตัว มีความสำนึกในหน้าที่ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ทำงานสนองต่อนโยบายขององค์การได้เป็นอย่างดี ไม่หลบหลีกหรือเกี่ยงงาน เต็มใจและยินดีทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเสมอ

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (civic virtue) คือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การ เช่น การเข้าร่วมประชุม การเก็บความลับขององค์การ การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ การให้ความสำคัญกับการเข้าไปมีส่วนร่วมในทุก ๆ กิจกรรมขององค์การ และมีปฏิกิริยาตอบสนอง รวมทั้งมีความรับผิดชอบในทุก ๆ กิจกรรมขององค์การที่เปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมเสมอ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

2. แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

3. ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เก็บรวมรวบข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ พนักงานประจำของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4,120 คน (ข้อมูล

ณ เดือนธันวาคม 2559) คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1973, p. 886) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) จำแนกตามกลุ่มงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) และเติมคำในช่องว่าง (short answer) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ แบ่งเป็น 8 ด้าน คือ (1) การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (3) โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน (4) ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต (5) สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน (6) การปกป้องสิทธิของพนักงาน (7) สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน (8) ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการทำงาน โดยมีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ (1) ความสำเร็จในการทำงาน (2) การยอมรับนับถือ (3) ลักษณะงานที่น่าสนใจ (4) ความรับผิดชอบ (5) ความก้าวหน้าในอาชีพ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ (1) นโยบายและการบริหารงานในองค์การ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (3) ค่าจ้างและสวัสดิการ (4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตอนที่ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ (1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (4) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

ทดสอบความน่าเชื่อถือหรือความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ (alpha coefficient) แบบครอนบัช (cronbach alpha) จากการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับตัวอย่างทดสอบที่มีคุณสมบัติเหมือนประชากรการวิจัยจำนวน 40 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ที่มาของแหล่งข้อมูล มาจาก 2 แหล่งใหญ่ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนนี้ จากการสำรวจโดยการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ หนังสือ วารสาร งานวิจัย และเว็บไซต์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) โดยการคำนวณหาค่าแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3. การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจใน

การทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient)

ผลการวิจัย

1. จากข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานประจำของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.1) มีอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 46.6) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 71.2) และมีระยะเวลาในการทำงานในองค์การปัจจุบันน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 38.3)

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (M = 3.81) และทุกด้าน มีระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน (M = 3.93) รองลงมาเป็นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ (M = 3.89) และด้านสมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน (M = 3.87)

3. แรงจูงใจในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (M = 3.89) และทุกด้าน มีระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ (M = 4.00) รองลงมาเป็นด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (M = 3.92) และด้านความสำเร็จในการทำงาน (M = 3.89)

4. ความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (M = 3.75) และทุกด้าน มีระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (M = 4.00) รองลงมาเป็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (M = 3.90) และด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์การ (M = 3.68)

5. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (M = 4.02) และทุกด้าน มีระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (M = 4.06) รองลงมาเป็นด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (M = 4.05) และด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (M = 4.02)

6. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.650 และสามารถร่วมอธิบายความแปรผันของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t \geq 1.96$) ได้ร้อยละ 42.2 ($R^2 = 0.422$)

คุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.143, 0.378 และ 0.215 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

การอภิปรายผล

ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของกิจการร่วมค้า NWR-SBCC พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (สาธิตา วงค์กาไชย, 2557) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาคุณภาพชีวิต คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาข้าราชการนายทหารประทวนในสังกัดกรมทหารปืนใหญ่ที่ 3 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการนายทหารประทวนในสังกัดกรมทหารปืนใหญ่ที่ 3 มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ฉัฐชัย มีชั้นช่วง, 2553) และสอดคล้องกับผลการศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การ

คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม (ชนัดดา เพ็ชรประยูร, 2545)

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนในเครือสารสาสน์ (ชนิตา เศษลือ, 2556) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของครู สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนในเครือสารสาสน์ ทั้งภาพรวมและรายด้าน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณลักษณะงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (วิไลพร ทะนะสาร, 2554)

ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความพึงพอใจในงาน จิตวิญญาณในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของหัวหน้างานในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อ พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของหัวหน้างานในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อ (ชนิกานต์ เสียงเย็น, 2557) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (กรรณิกา ปาป้อง, 2548) และสอดคล้องกับผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมขององค์การ ความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ชัยวัฒน์ ตันติภาสวศิน, 2548)

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเกิดประโยชน์ต่อองค์การในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับความเหมาะสมของอัตรากำลังคนกับปริมาณงาน ตลอดจนทบทวนสวัสดิการของพนักงานให้มีความเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อพนักงานให้มากที่สุด อันจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของพนักงาน

2. ผู้บริหารควรเพิ่มแรงจูงใจของพนักงานให้สูงขึ้น เพื่อผลักดันให้บุคลากรทุ่มเทและนำศักยภาพของตนเองออกมาใช้ ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การได้มากที่สุด

3. ผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของพนักงาน เพื่อสามารถชักจูง ผลักดัน หรือควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน ตลอดจนตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานให้ได้มากที่สุด ด้วยการกำหนดกลยุทธ์อย่างสอดคล้องและเหมาะสม โดยจะนำมาซึ่งผลงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

4. ผู้บริหารควรส่งเสริมและให้การสนับสนุนต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อรักษาและเพิ่มพูนระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในต่างจังหวัด เพื่อขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมมากขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ อย่างไร

3. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและเป็นประโยชน์สำหรับองค์การมากที่สุด

References

Greenberg, J., & Baron, R. A. (1993). *Behavior in organizations* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.

Homsuwan, P. (2015). *A study of demographical characteristics, work motivation factors and the organizational commitment of employees at Thai Mui Trading Corporation co., ltd.* Master of Liberal Arts Thesis. Ramkhamhaeng University. (in Thai)

Jenprakone C. (2014). *Motivation techniques*. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (in Thai)

Kecharananta, N. (2008). *Organizational behaviors.* Bangkok: Se-Education. (in Thai)

Koonna, C. (2013). *The relationships between perceptions of justice in the evaluation of work performance, work motivation and organizational citizenship behaviors of personnel at Phetchaburi Rajabhat university.* Master of Sciences Thesis, Ramkhamhaeng University. (in Thai)

Meechanchaung, C. (2010). *Quality of life, quality of work life, and organizational citizenship behavior: A case study of noncommissioned officers in the 3rd artillery regiment.* Master of Management Thesis, Suranaree University of Technology. (in Thai)

Newstrom, J. W. (2007). *Organization behavior* (12th ed.). Singapore: McGraw Hill.

Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome.* Lexington, MA: D.C.

Organ, D. W., & Bateman, T. S. (1991). *Organizational behavior* (4th ed.). Homewood, CA: Irwin.

Papong, K. (2005). *The relationship between job satisfaction, life satisfaction and organizational citizenship behavior of employees*. Master of Liberal Arts Thesis, King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok. (in Thai)

Petchprayoon C. (2002). *Perception of organizational climate, quality of work life and organizational citizenship behavior among operation workers of a manufacture electric home appliances company.* Master of Sciences Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Management* (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Samakwong, S. (2008). *A study of corporate culture, work motivation and the performance efficiency of Piyavate hospital staff*. Master of Liberal Arts Thesis, Ramkhamhaeng University. (in Thai)

Schnake, M., & Dumler, M. P. (1997). Organizational citizenship behavior: The impact of rewards and reward practice. *Journal of Managerial Issues, 9*(1), 216-229.

Seangyen, C. (2014). *Servant leadership, job satisfaction, spirituality in the workplace and organization citizenship behavior of supervisor in credit card business loan.* Master of Sciences Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Setlue, C. (2013). *The motivation at work and organizational citizenship behavior of teachers in Sarasas affiliated schools*. Master of Education Thesis, Silpakorn University. (in Thai)

Tanasan, W. (2011). *The causal relationship of transformation leadership, job characteristics, job motivation, job satisfaction towards organizational citizenship behavior of the sub-district administrative organization in Muang district, Lampang province.* Master of Business Administration Thesis, Lampang Rajabhat University. (in Thai)

Tuntipasvasin, C. (2005). *Relationships among perceived organizational culture, job satisfaction, and organizational citizenship behavior of The C.P. Seven Eleven Public Company Limited's employees*. Master of Sciences Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it?. *Sloan Management Review, 15*(10), 12-16.

Wongkachai, S. (2014). *Effect of motivation, satisfaction and quality of work life toward organizational citizenship behavior of officers at NWR-SBCC joint venture*. Master of Business Administration Thesis, Lampang Rajabhat University. (in Thai)

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper.

The Utilization of English in the Franchise and SMEs Business Names in Thailand
การใช้ภาษาอังกฤษในชื่อธุรกิจเฟรนไชส์และเอสเอ็มอีในประเทศไทย

Jutamat Noosud
จุฑามาศ หนูสุด
Faculty of Liberal Arts, Eastern Asia University
คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Received: March 5, 2019
Revised: April 25, 2019
Accepted: April 26, 2019

Abstract

This study aimed at investigating naming patterns of organizations in Thailand with an emphasis on franchise and SME business names. In so doing, the researcher first identified and analyzed English usage as well as ascertained the extent to which consumers understood and interpreted various product names. Consequently, data of product names were collected resulting in 658 franchise and SME business names from six product categories: food (171 items), bakery and beverages (236 items), education (112 items), services (44 items), beauty and herbs (46 items), and retail shops (49 items). In addition, a questionnaire was conducted with Thai respondents (n= 104), selected by means of convenience sampling through such social media as Line, Facebook pages and Facebook Messenger. Together, they represented Thai office workers and university students. Major findings are as follows: (1) The entrepreneurs created their product names in three features as follows: English names (51%), code-mixed names (31%) and Thai names (18%), respectively. (2) The patterns of English usage for franchise and SME business names had many features. These were common noun, compound noun, noun phrase, initial, a mixture of Thai and English words, and a name that was modified by Thai or English words. And (3) most respondents selected the correct answers (77.8%), followed by unclear answer (16.7%) and wrong answer (5.5%) respectively. Apart from this, several external factors appeared to influence consumer understanding, such as advertising, multimodality, and creativity.

Keywords: utilization, franchise and SMEs, code-mixing

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างของชื่อธุรกิจเฟรนไชส์และธุรกิจกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย เริ่มจากผู้วิจัยจำแนกและวิเคราะห์การใช้ภาษาอังกฤษ โดยวิธีการศึกษาชื่อธุรกิจเฟรนไชส์และกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สืบค้นข้อมูลจากศูนย์รวมธุรกิจเฟรนไชส์เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและตีความหมาย

ชื่อธุรกิจที่มีความหลากหลายได้ ผู้วิจัยจึงรวบรวมชื่อธุรกิจใน 6 ประเภทจำนวน 658 ชื่อ ได้แก่ ธุรกิจประเภทอาหาร171 ชื่อ ร้านเบเกอรี่และเครื่องดื่ม236 ชื่อ สถาบันศึกษา 112 ชื่อ การบริการ44ชื่อ ธุรกิจความสวยงามและสมุนไพร 46 ชื่อ และร้านค้าปลีก 49 ชื่อ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 104 ชุด จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 คน โดยส่งแบบสอบถามผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่แอพพลิเคชั่นไลน์ เฟซบุ๊ค และโปรแกรมการแชทผ่านแอพพลิเคชั่นเฟซบุ๊ค ไปยังกลุ่มคนทำงานและนักศึกษาชาวไทย ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า (1) ผู้ประกอบธุรกิจสร้างสรรค์ชื่อธุรกิจใน3รูปแบบ คือ ชื่อภาษาอังกฤษ (51%) ชื่อภาษาอังกฤษปนภาษาไทย (31%) และชื่อภาษาไทย (18%) ตามลำดับ (2) โครงสร้างการใช้ภาษาอังกฤษในกลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์และกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีหลายลักษณะ ได้แก่ การใช้คำนามทั่วไป คำนามประสม นามวลี คำย่อ คำขึ้นต้นชื่อ และการปนคำภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (3) ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบชื่อและประเภทของธุรกิจได้ถูกต้องกว่า 77.8% คำตอบไม่ชัดเจน 16.7% และตอบไม่ถูกต้อง 5.5% นอกเหนือจากนี้ ปัจจัยภายนอกก็มีผลต่อการตั้งชื่อธุรกิจเพื่อดึงดูดความเข้าใจของผู้บริโภคอีกด้วย เช่น การโฆษณา การออกแบบและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์

คำสำคัญ: การใช้ประโยชน์, ธุรกิจเฟรนไชส์และกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, การปนคำภาษาอังกฤษและภาษาไทย

Introduction

In Thailand, although the English language has never been considered as an official language, it is needed for general usage among the Thais in several professions; such as, education, economics, medical, business, foreign affairs, and trade. Therefore, it can be seen that English has become an important language among the Thais, and people utilize English as the lingua franca when communicating with foreigners for various purposes. It should be noted that a lingua franca is a language or dialect systematically used to make communication possible among people who do not share a native language or dialect, particularly when it is a third language that is distinct from both native languages

Thai government has initiated various procedures to develop trade and investment in the country, as Thailand needs to increase the amount of revenue from the arrival of foreigners. One of the processes is creating SME's business projects and increasing the number of branches into franchises, so that both Thais and foreigners will know and use Thai products and services more resulting in those products and services becoming more widely known. Furthermore, brand naming should use both Thai and English languages, especially for a company that aims to sell in the international market. This is because code-mixing and code-switching are often used because foreigners can speak easily, understand the meaning, and make the language sound more interesting.

Several studies were also focused on English names in pop songs, One Tambon One Product names (Snodin, Higgins & Yoovathaworn, 2016), Facebook conversations (Kongkerd, 2015) while no studyhas ever been undertaken focusing on franchise and SME business names in Thailand where English has become an important language among the Thais. Therefore, with this research, the author intends to investigate and analyze the language used for all the franchise and SME business names in Thailand including the source of the names in their linguistic forms.

This study aimed at investigating naming patterns of organizations in Thailand with an emphasis on franchise and SME business names. In addition, the author also studied how do the consumers understand and interpret various product names. However, the author hopes that it would help to complete the gap by exploring the usage of English in product and service names of franchise and SME businesses in Thailand.

Objectives

1. To identify and analyze the English and Thai languages as used by franchise and SME business names in Thailand.

2. To assess the extent to which consumers understand and interpret various product names.

Literature Review

In Thailand, SMEs are so important for the Thai economy; as such, it is important to increase their resilience. This project would continuously grow in the world market because the government had played an important role in supporting the development of SMEs as a means of achieving sustainable and healthy economic growth. Nowadays, SMEs are extensively known inside and outside the country, and some businesspeople have planned to expand their products and services by offering franchises. In addition, some goods have already been exported to neighboring countries. As such, franchisers have opened more branches quickly until franchisees become interested in wanting to buy these franchises from the businesspeople, so they can have their own business. Furthermore, after the franchises open everywhere including the countryside, tourists will come to visit those areas, too. Finally, some Thai franchises have become famous brand names; for instance, 7-11, Coffee Today, Signature Steak, and Wall's Ice Cream. However, for the products to become known in the market, an important aspect that entrepreneurs should not overlook to establish is the name in which they must think of how to make the business name capture the interest of potential customers. This is because most customers would have to read the product name beforehand and understand what kind of product the name is referring.

The researcher was interested in studying and analyzing how SMEs and franchise names became well-known and what were the prominent factors in generating the product names in order for the business and trade professions to progress from the utilization of English.

An effective brand name should be easy to remember and be retained in the customers' mindset. It is not simple to create product and service names, so most entrepreneurs have to study how to generate them by using various principles before introducing them to society. Carter (2014) described several brand name creation categories that could serve as a starting point for the brand naming process for example descriptive names, geographic names, personification, alliteration or rhyming names, acronyms and initials, and so on. At the same time, Wyro (2017) divided this process into steps, which are have an open mind when creating a brand name, specify the purpose, start with a competitive evaluation, select a strategic position, set the name, make it clear, and wait for getting feedback, respectively.

Conceptual Framework

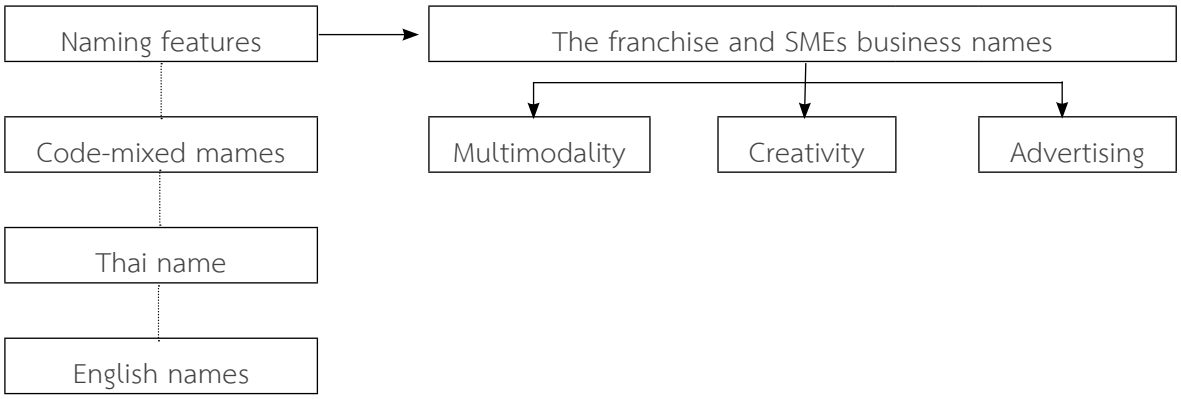


Figure1 Conceptual diagram of the franchise and SME business names

Methodology

This study is a quantitative research. For the research design, the researcher chose a survey research because it best served to answer the research questions and the purposes of the study. Nworgu (1991) explained that the survey research realizes the group of people who is surveyed by collecting and analyzing data. Only a part of the population is studied, and findings from this are expected to be generalized for the entire population. This research design was used for the first research question for exploring the difference in percentage between Thai names, English names, and code-mixing English and Thai names. In addition, the second research question was disclosed by the questionnaire.

Population and Sample

The data consisted of 658 franchise and SME business names including six product categories: food (171 items), bakery and beverages (236 items), education (112 items), services (44 items), beauty and herbs (46 items), and retail shops (49 items). The data were taken from the Thai Franchise and SME Expo 2018 and the Thai Franchise Center website (www.Thaifranchisecenter.com). All data were selected the franchise and SME business names for the period 2002-2018 for the analysis of the product names. For the questionnaire, they were distributed to all participants for collecting the data. A total of 104 completed questionnaires were returned from all 150 questionnaires. However, the questionnaires were distributed by convenience sampling in the group of working people and students through an online application; for example, Line, Facebook pages, and Facebook Messenger.

Research Tools

The researcher chose a survey research because it best served to answer the research questions and the purposes of the study. Nworgu (1991) explained that the survey research realizes the group of people who is surveyed by collecting and analyzing data. Only a part of the population is studied, and findings from this are expected to be generalized for the entire population. Similarly, McBurney (1994) defined a survey as assessing public opinion or individual characteristics by the use of a questionnaire

and sampling methods. Thus, collecting and analyzing data some part of the population was used for the first research question for exploring the difference in percentage between Thai names, English names, and code-mixing English and Thai names. In addition, creating the questionnaire was much easier because the Google website helped the researcher to do the questionnaire online by utilizing a Google Forms application. Thus, the second research question was disclosed by the percentage of online questionnaires, which were distributed among the participants.

Data Collection

In order to answer the first research question, all data consisted of 658 franchise and SME business names in Thailand comprising six product categories from the Thai Franchise and SME Expo 2018 and the Thai Franchise Centre website during 2002-2018. The researcher spent two weeks collecting the 658 franchise and SME business names. The second research question was found by the questionnaire survey research. A total of 150 questionnaires were therefore distributed and 105 questionnaires were returned. The questionnaires were distributed by convenience sampling in the group of working people and students through an online application; for example, Line, Facebook pages, and Facebook Messenger. The researcher found that there was one uncompleted questionnaire, so only 104 completed questionnaires were used within a month.

Data Analysis

The author classified all data for the analysis process into two parts: Part 1 for answering the first research question, and Part 2 for answering the second research question.

Part 1: The researcher needed to identify and analyze the patterns of English usage for franchise and SME business names. The author continued the process into three steps as follows: (1) selecting the data item by item from name No. 1 to name No. 658 into six categories, (2) classifying names into three types: Thai names, English names, and code-mixing names and calculating the percentage by using Microsoft Excel 2013, and (3) choosing only English and code-mixing names in order to identify the patterns of English used for franchise and SME business names.

Part 2: After 105 online questionnaires were returned by Google Forms, the application calculated the percentages of the findings from eighteen names as well as the pie charts. The author continuously analyzed the data which Google showed. The results of the Google Forms only described the percentage of each question, but it could not know what was the correct answer in each. The researcher printed and considered the most percentage of the eighteen questions. The most percentage of each question judged whether the participants could understand and interpret the meaning of the product names or not.

Results

Patterns of Franchise and SME business names using English language

Food

The data included 171 Thai food names. More than half (80%) of Thai food is named with English and code-mixed names although

the content is written in Thai and the target readership is Thais. A Thai name is only used for 20% of all food names.

With respect to the usage of the English language in the naming patterns, the findings are as follows:

1. The names used English common nouns to represent the goods; such as, Signature (steak house) and Subway (fast-food restaurant). These names are sometimes not associated with the products; moreover, it may lead to confusion for consumers if they do not have the knowledge about the products beforehand and the entrepreneurs do not show the package clearly.

2. The names used English compound nouns; for instance, Chill Steak, Long Potato, Noodle Box, and Mobile Steak. These names are clear because there are keywords or word choices in each name.

3. The names used initials; such as, ST Happy Chicken (restaurant), PJ Pizza (fast-food restaurant), and EZ's Kitchen (restaurant). The abbreviations sometimes stand for the product's ownership; for example, the product name 'KFC (Kentucky Fried Chicken) originates from the owner's state of Kentucky in the United States.

4. The names included a code-mixing of English; such as, Zaap Classic, Steak Dek Neaw, Rosded Noodle, Iyara Premium Fruits, and Rama Meatballs. The Thai words may be the proper name of a person, a place, or kind of product.

5. The names included a word, which was modified by an English word; for example, Nong Fah (fried banana with honey milk choco dip), Lab-loy (traditional Thai Isan food), and Porterhouse by LE MATIN. An explanation of the name in English would probably be an advantage for foreigners who might want to buy Thai products. Furthermore, customers may easily recognize the product by only hearing the name without seeing the actual product.

Bakery and beverages

The data comprised 236 business names of franchise and SME bakery and drinks category. Most of the products (47.46%) were named in English followed by 64 products having a code-mixing of English and Thai (27.12%) while only 60 products (25.42%) were named in Thai, respectively.

The findings showed that franchise and SME bakery and beverages names using English had the following patterns:

1. The names used basic common nouns, which consumers could understand worldwide; for example, The Waffle (waffle house) and Bud's (ice cream). From the name 'The Waffle', consumers could easily realize what type of product they are buying. In contrast, some product names do not present to customers what type of product they are purchasing; such as, Bud's. Thus, this shows that English names of some products are sometimes not related to the products themselves.

2. The names used English compound nouns in the product. The name frequently contained at least one English word associated with the product; such as, Coffee World (coffee), Sweet Milk (milk), Fruit Pops (ice cream made with fruits), and Rainbow Crepe (crepe). Not only would Thai consumers recognize the product name with the English terms, but also this would be a good technique to attract foreign consumers.

3. The names began with initials; such as, N&B Pancake, SP Donut Jew, Dr. Cool (bakery), and Mr. Shake (milk tea). The abbreviations sometimes stand for the product's ownership; for instance,

'N&B Pancake' is the brand which uses the owners' personal names 'Som and Pong'.

4. The names contained code-mixing and Thai words usually combining Thai with at least one English word in the product's name. Some examples are Pern Coffee, Tee Dok Sadao Fried Ice-cream, and Pheungnoi Bakery. Most product names are combined with the product owner's personal name or the origin of the product; such, as Southern Coffee. In addition, some names use a toponym with the English word, 'coffee', that would be simply understood by customers around the world.

5. The names included a word, which was modified by an English word; for example, Montonjaras (natural fresh coconut sugar for health) and Nai Cha (The original Chinese-style tea). Therefore, this is an appropriate strategy to make consumers become interested in the product.

6. The name used English initials followed by Thai script. 'DD Coffee Cup โกนาย', which is the only Thai franchise product name that mixes Thai script with English to represent ownership. The word 'โก' means 'uncle' in the South of Thailand, so the product name translates to 'DD Coffee Cup by Uncle Nai' in English.

Education

The data included 112 franchise and SME business names of education in Thailand. Most of the products (64.29%) were named in English followed by 35 products with code-mixing of English (31.25%) while only five products (4.46%) were named in Thai, respectively.

The naming patterns found the following:

1. Among education business names, only two product names used a common noun or single English word; for example, Future (English tutor) and Sense (art teaching). These names are sometimes not associated with the products, so this may cause confusion for the consumer about the product.

2. Most products employed compound nouns in their business names; such as, Inter Math, Insight English, Brain Scan (for kids), Smart Kids, and Four Skills (for all students). The researcher found that entrepreneurs might create their name containing words, which have at least one implicit meaning; for example, 'Math' in Happy Math, 'Science' in Top Science, or 'kid' in Kids Able. These may help for understanding when customers search for information about education institutions.

3. The names started with initials; such as, BE-Knowledge and MU Tutor. The abbreviation normally expresses the origin of the product names. Mu Tutor is the best example to describe this strategy because MU stands for Mahidol University.

4. The names included code-mixing of English and Thai words; for example, Morsornluk School (for children), I-fourry House Academy, and Pravinia Academy of Beauty and Spa.

5. The utilization of several nouns in a name like a noun phrase; such as, Modern Academic Center, SE-ED Learning Center, The English Clinic, and Siam Computer and Language School. This type of name was found to have the highest number in this category because the owners want the customers to know what they will buy.

Services

The data included 44 franchise and SME business names relating to services of which 30

products (68.18%) used entirely English names and 14 products (31.82%) were a hybrid of English and Thai. A Thai name was not generated in this category.

The observed patterns for franchise and SME services using English can be summarized as follows:

1. The names used at least two English words. Some examples are Kerry Express (transportation), Smart Post, and Quick Service. It appears that these English product names ought to have at least one word, which is associated with the product in order to make understanding easier among both Thais and foreigners.

2. Initials could be seen in the names of products; such as, ETC Mail Boxes, Mr. Bag-fix, and PWT Express. These initials normally stand for product ownership; for instance, 'J Wash System' is derived from the product owner's name 'Jaroen'.

3. Some services are named using code-mixing of English and Thai words; for example, Nong Fah Service and Maannam Design. It shows that Thai proper names appear in this type; such as, 'Nong Fah'.

4. A noun phrase could be adapted in order to create the product names; for example, Buttercup Visa and Translation Service, Pay Point Service, Laundry Care and Dry Cleaning, and Thai Security Center.

Beauty and herbs

The data comprised of 46 franchise and SME beauty and herbs product names. A code-mixing name was the most frequently employed (41.3%) followed by names that used English words (36.96%) while 10 products (21.74%) were named in Thai, respectively.

The findings showed that franchise and SME beauty and herbs used English language in product names are as follows:

1. The names used English compound nouns. Some examples are Golden Cosmetic, Hot Spa, Body Care, and Aura White. The consumers realize what kind of the product they are purchasing because of the keywords about beauty and herbs in the product names.

2. SWL Skincare is only a name, which uses an initial in beauty and herbs product names.

3. The names contain a code-mixing of English and Thai words, which normally uses a Thai owner's personal name or anthroponym. Examples include Pijittra Cream, Kanlaya Perfume, and Pinyada Herb.

4. A noun phrase could be adapted in order to create the product names; for example, Bangkok Clinic Revolution, Impel Fresh Water Spray, Beauty Max Store, and Wuttisak Clinic Beauty Express.

Retail shops

The data included 49 franchise and SME retail shops. Only 10 names (20%) carried Thai names whereas nearly 80% of the data used English names and code-mixed names. Most of the English words are widely used because of the growing influence of the English language and globalization.

The naming patterns found using English are as follows:

1. The names used basic common nouns; for example, Singer and Jiffy. Sometimes the names may not explain the product clearly because this name type is quite obvious. Moreover, consumers

might have earlier knowledge about the product.

2. The names used English compound nouns in the product. The name type frequently contained at least one English word associated with the product; such as, Concept Furniture (furniture), Sun Store (glasses), City Phone (electronic tools), and Sixty-nine Minimart (minimart).

3. The names started with an initial. CJ Express is the only name, which can be seen in the retail shops category.

4. The names contained code-mixing and Thai words usually combining Thai and English words in the product name. Some examples are Top Charoen and Yoji Hardware. The product names are combined with the product owner's personal names; such as, Aeko Shop.

5. The use of more than two words; for instance, Expand Unique Lifestyle, Pink Powder Detergent, and Thai Flower Mate. This name type is quite longer than other types, so it will explain the products quite well and consumers would be satisfied.

The results of the six categories about franchise and SME business names in Thailand showed that the entrepreneurs created their product names in three features as follows: English names (51%), code-mixed names (31%) and Thai names (18%), respectively.

Consumers' understanding of Franchise and SME product names through online questionnaires

The answers from all questionnaires found that most participants selected the correct answers. The researcher calculated the results and reported the data from the highest percentage of each question that the participants had chosen. The results were presented by eighteen names. Most consumers chose 14 questions, which were the correct answers (77.8%), followed by the three unclear questions (16.7%) while only one question (5.5%) was answered wrong.

	Frequency(n)	Percentage (%)
Correct	14	77.8
Unclear	3	16.7
Wrong	1	5.5
Total	18	100.0

Discussion

This study indicated that franchise and SME business names obviously demonstrate the relevance of the Thai and English languages as found by the author when researching about English and code-mixing names. The entrepreneurs create an English name the most followed by Thai and English mixed names, and Thai names respectively. In addition, questionnaires illustrated that more than half of the participants answered the brand name products correctly. Some people said that they knew the product names because they had heard and used them before, or they had seen them in an advertisement presence on television, and the Internet, as technology and media are also sources of knowledge. Furthermore, Crystal (2006) stated that people could never stop learning English because the higher they go

to a more advanced level, then they speak with more complexity that would help in opening up the meaning and understanding of the language. Normally, most customers have more capacity to learn English; moreover, the participants also commented on the strategies of which the product names they knew by the word; such as, "The restaurant indicates the food category." and "The mart refers to a retail shop. Thus, Thais or foreigners who live together in Thai society can access the franchise and SME business even if the names are used in English or Thai language.

The entrepreneurs ought to create English words in various features because English has variety. Furthermore, various English dialects are spoken in different parts of the world including not only American and British English, but such varieties as Indian, Australian, and New Zealand English, as well as the English spoken in various African and Asian countries. These are called 'World Englishes'. As such, there is no correct or perfect English in World Englishes, but everyone can use English. This means they can communicate with others even if applying incorrect English. Franchise and SME businesses Thailand not always use English correctly, as the entrepreneurs sometimes generate the names from their own thinking. As a consequence, franchise and SME business names still have many patterns; for example, common noun, noun phrase, and initial. Therefore, the creation of English, Thai, and code-mixed names is a concept that has been introduced whereby the product would be well known and initiate the global market for exports and imports. Luckily, most business names are created for the consumers' understanding. Even though it may not be a correct name grammatically, the wording can actually still be communicated in World Englishes.

Additionally, from the patent and naming factors associated with the consumers' interpretation, there are also external factors that influence the consumers' understanding; such as, advertising, multimodality, and creativity.

Some people learn the names of the businesses of both English and Thai languages from advertising on television, the Internet and city signs. Participants argue that they observe and remember the interest of the business through advertising. They often read billboards on the BTS and bus stops while traveling to work every day. It makes them unavoidably absorb and have access to technology.

Likewise, there are a lot of names in the food and bakery and beverages businesses, which have the symbol representing the type of business; for instance, 'Signature' has a picture of a fork and spoon in the logo, which indicates the food, and 'Sweet Garden' has designed a pink logo expressing the bakery and beverages business. At the same time, most consumers might remember and interpret the business categories by observing the symbol on logos or the multimodality. Multimodality focuses on analyzing and describing the full repertoire of meaning-making resources that people use; for example, visual, spoken, gestural, written, three-dimensional, and others depending on the domain of representation in different contexts. These are aspects that business owners should take into consideration, as it is these factors that help to promote the business as well as the products offered in the market.

In addition, creativity is often presented

in various forms of naming creation: Thai, English, and code-mixing in order to present goods and services. Obviously, name creation might include the lexical form and keyword to present the product, as it has both a literal and connotative meaning; for example 'Fogus Go Inter'. 'Go' or 'โก๋' means a Thai dessert made with flour and sugar, so it can be said that language creativity can be seen in the product names in Thailand.

In conclusion, for Thailand, although the English language has never been considered as an official language, it is needed for general uses among Thais in several professions; such as, education, economics, medical, business, foreign affairs, and trade. Therefore, the Thai people have the necessity to give importance to English even though the Thais have learned English, both in the classroom and in their daily life. As English is used in trade and commerce, entrepreneurs have set up their businesses for manufacturing products and exporting them in international markets. For communication, the business owners have to speak and present the products by using English language. Thus, English has spread worldwide rapidly.

Recommendations

The result of this study found that there were several English words in various features which were used to create the business names. The entrepreneurs create an English name the most followed by Thai and English mixed names, and Thai names respectively. English names were used the most because it is easy to read and remember. Some franchise businesses come from abroad that respondents are well-known in their products. However, there still have recommendations that an effective name should be easy to remember and be retained in the customers' mindset. In addition, promoting the products by using techniques such as broadcast an interesting advertisement on media and develop creative label of goods are the ways to improve the business popularity in people from every society at all ages.

Future research might investigate a wider selection of product names in order to determine whether naming patterns would differ from the ones reported in this study. Also, analyzing a broader range of products might contribute to a more accurate realization of naming patterns in English, Thai and the mixture of both.

References

Carter, L. (2014). *Brand naming: Top ten methods for brand name creation*. Retrieved from https://www.personadesign.ie/brand-naming-top-ten methods-for-brand-name-creation/

Crystal, D. (2006). *Language and the internet.* Cambridge: Cambridge University.

Kongkerd, W. (2015). Code switching and code mixing in facebook conversations in English among Thai users. *Executive Journal, 35*(1), 126-132.

McBurney. D. H. (1995). The problem method of teaching research methods. *Teaching of Phychology, 22*(1), 36-38.

Nworgu, B. G. (1991). *Educational research: Basic issues and methodology*. Ibadan: Wisdom

Snodin, N. S., Higgins, J., & Yoovathaworn, S. (2017). How Thai businesses utilize English in their product names. *Kasetsart Journal of Social Sciences,38*(2), 123-128.

Wyro. P. (2017). *What is in brand name?*. Retrieved from https://www.justcherry.co/blog/naming-your-brand/

รูปแบบคำเลียนเสียงธรรมชาติภาษาญี่ปุ่นที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูน
Type of Japanese Onomatopoeic Words Appeared in Comic Books

กันต์ อาลัยญาติ และ กมลา พาณิชวิบูลย์
Gun Arlaiyart and Kamala Phanichvibul
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Faculty of Liberal Arts, Eastern Asia University
Received: February 22, 2019
Revised: May 27, 2019
Accepted: May 28, 2019

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้ ทำขึ้นเพื่อศึกษารูปคำของคำเลียนเสียงธรรมชาติ （擬音語・擬態語） ที่ปรากฏในส่วนคำที่ใช้บรรยายภาพของหนังสือการ์ตูน เพื่อศึกษาว่ารูปคำที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูนกับรูปคำที่เป็นแบบแผนของคำเลียนเสียงธรรมชาตินั้นต่างกันหรือเหมือนกันอย่างไร โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากหนังสือการ์ตูนที่ปรากฏคำเลียนเลียงธรรมชาติในส่วนการบรรยายภาพประกอบจำนวน 13 เล่ม ผลการวิจัยพบรูปแบบคำเลียนเสียงธรรมชาติโดยได้ตัวอย่างทั้งสิ้น 384 คำ ผลที่ได้คือคำเลียนเสียงธรรมชาติที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูนในส่วนของคำบรรยายภาพที่มีรูปแบบต่างจากคำเลียนเสียงธรรมชาติทั่วไปแบ่งได้ 18 รูปแบบ

คำสำคัญ: ภาษาญี่ปุ่น, คำเลียนเสียงธรรมชาติ, หนังสือการ์ตูน

Abstract

This research aims to study the type of Japanese onomatopoeic words which appear in Japanese comic books. The purpose of this research is to compare between typical Japanese onomatopoeic words and those appeared in comic books. The data collected from 13 Japanese comic books. The result shows that there are 384 words appeared and can divide into 18 types.

Keywords: Japanese, onomatopoeic words, comic books

บทนำ

คำเลียนเสียงธรรมชาตินั้นเกิดขึ้นมาตั้งแต่สมัยโบราณ โดยในสมัยแรกนั้นมนุษย์ยังไม่รู้จักการใช้ภาษา ก็จะใช้ภาษาใบ้ เช่นการแสดงการเคลื่อนไหวทางอวัยวะ เช่น โบกมือ ชี้นิ้ว สั่นศีรษะเป็นต้น ต่อมาก็เป็นการสั่นเพื่อเสียงออกมาตามอารมณ์ความรู้สึก เช่น เมื่อดีใจ เสียใจ เมื่อใช้เสียงนั้นบ่อยๆ ก็ทำให้เป็นที่เข้าใจใน ซึ่งมูลเหตุของการเกิดภาษานั้นนักภาษาศาสตร์สันนิษฐานว่าเกิดจากการเลียนเสียงแวดล้อมที่ปรากฏขึ้น เช่น เสียงของสัตว์ (กบ กาเหว่า จิ้งจก) เสียงของวัตถุ (ตึง ตัง ปัง ครูด ครืด โครม ฉี่ ป๋อง แป๋ง กรับ ฉิ่ง ฆ้อง) เสียงธรรมชาติ (เปรี๊ยะ เปรี้ยง

ซู่ ซ่า) เมื่อมนุษย์ได้ยินเสียงเหล่านั้น ก็เกิดเลียนเสียงตาม และก็เป็นภาษาขึ้น (กำชัย ทองหล่อ, 2540) นอกจากนี้ยังมีผู้กล่าวว่าคำเลียนเสียงธรรมชาตินั้นมนุษย์ใช้อวัยวะออกเสียงเลียนเสียงจริงของธรรมชาติ แต่เสียงที่เปล่งออกมานั้นไม่เหมือนกับเสียงจริง ๆที่เกิดขึ้น แต่แม้กระนั้นก็พอจะรู้ว่าเสียงจริง ๆนั้น มีลักษณะอย่างไร เช่นเสียงปืน "ปัง" คำว่า ปัง นั้นอาจจะต่างจากเสียงปืนลั่นอยู่บ้าง แต่ให้ความรู้สึกถึงเสียงที่เกิดอย่างฉับพลันรุนแรง และกังวาล (นววรรณ พันธุเมธา, 2539)

การใช้คำเลียนเสียงธรรมชาติในภาษาญี่ปุ่นมีในชีวิตประจำวัน ทั้งในหนังสือพิมพ์ นิยาย ป้ายโฆษณาต่าง ๆ ซึ่งคำเลียนเสียงธรรมชาตินั้นมีรูปคำที่ตายตัว คือ เป็นคำหนึ่งพยางค์เช่น 「ふ」 「ド」 สองพยางค์ เช่น「キラ」 「ぺこ」 หรือ มีลักษณะที่ซ้ำคำ เช่น 「ぺらぺら」 「トントン」 แต่มีอยู่ประเภทหนึ่งของการใช้คำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีที่ใช้มากและต่างไปจากรูปคำที่มีอยู่ทั่วไปตามหนังสือพิมพ์หรือนิยาย เป็นต้น นั่นก็คือคำเลียนเสียงธรรมชาติที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูน ที่ใช้บรรยายภาพว่าภาพนั้น ๆมีบรรยากาศหรือมีเสียงอะไรในขณะนั้นอันเป็นลักษณะเฉพาะที่ผู้เขียนจะสื่อสารออกมาจากภาพนั้น ๆ ในการ์ตูนเป็นการสร้างอรรถรสให้แก่ผู้อ่าน เช่น 「パアアアア」 「ザアーッ」 ซึ่งคำเลียนเสียงเหล่านี้มีรูปคำที่ต่างออกไปจากรูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่ปรากฏในสื่อลักษณะอื่น ในงานวิจัยนี้จึงศึกษาถึงรูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปคำของคำเลียนเสียงธรรมชาติในภาษาญี่ปุ่น

2. เพื่อศึกษารูปคำเลียนเสียงธรรมชาติในภาษาญี่ปุ่นแบบที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Tamori & Lawrance (1999) กล่าวว่ารูปแบบของเสียงของคำเสียนเสียงธรรมชาติในภาษาญี่ปุ่นนั้น มีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภทใหญ่ คือ

1. คำที่มีเสียงพื้นฐาน 1 โมระ

คำเลียนเสียงธรรมชาติมีเสียงพื้นฐานเพียง 1 โมระได้ก็จริง แต่ก็จะมีลักษณะที่เพิ่มด้วยเสียงกัก/Q/ หรือเสียง /N/ อยู่ด้วย เช่น

(1) ふ（と） つ（と）

(2) ちゅっ ふっ はっ かっ きゅっ

ばん ぼん ちょん かん こん

ซึ่งเสียงเหล่านี้มักใช้เลียนเสียงของคนหรือสัตว์หรือเสียงต่าง ๆในธรรมชาติ นอกจากนี้แล้วยังมีคำที่เพิ่มเสียงยาวลงไปได้อีก เช่น

(3) がー ぐー ぎゃー ぎゅー かー

เมื่อมีเสียงยาวแล้ว ก็มีที่เพิ่มเสียงกัก/Q/ หรือเสียง/N/ลงไปตอนท้ายได้อีกด้วย

(4) ばーっ ふーっ さーっ

ばーん がーん ごーん

นอกจากนี้เสียงที่มีพ้นฐานจากโมระเดียวนี้ก็สามารถนำเสียงมาซ้ำกันได้ เช่น

(5) くっくっ きゃっきゃっ きゅっきゅっ

ばんばん ぼんぼん かんかん

がーがー ぎゃーぎゃー かーかー

2. คำที่มีเสียงพื้นฐานจาก 2 โมระ

มีลักษณะเดียวกันกับโมระเดียว เช่น

(6) がば ぐい はた ひし ぴた

เสียงลักษณะนี้เป็นเสียงแบบโบราณซึ่งในปัจจุบันก็สร้างคำโดยใส่เสียงกัก หรือเพิ่ม 「り」 ลงไป เช่น

(7) ばたっ　ばさっ　ぱらっ　ぐさっ

ばたり　ばさり　ぱらり　ぐさり

เสียงที่ลงท้ายด้วยเสียงกัก กับ 「り」 นั้นสามารถจับเป็นคู่ได้ โดยเกิดจากลักษณะของการละเสียงสระ จากเสียงท้าย 「り」 สระ /i/ นั้นถูกละออกไป เหลือแต่เสียงพยัญชนะ /r/ ทำให้เมื่อมาคู่กับคำช่วย 「と」 ก็จะกลายเป็นเสียงกัก /Q/ ไป นอกจากเสียงกัก และ 「り」 ในข้อ (7) แล้วก็ยังมีเสียง /N/ อีกเช่น

(8) ばたん　ぼとん　どきん　ごろん

แต่มีคำอีกส่วนหนึ่งที่มีเสียงกัก และเสียง /N/ แทรกอยู่ตรงกลางระหว่างคำเช่น

(9) どっか　はっし　すっく

むんず　ざんぶ

ซึ่งเป็นรูปในภาษาโบราณที่มักไม่ปรากฏในภาษาปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีอีกประเภทหนึ่งซึ่งมีเสียงกัก หรือเสียง /N/ แทรกอยู่ตรงกลางและยังตามด้วย 「り」 อีก เช่น

(10) ばっさり　ばったり　がっくり　ぐったり

ぼんやり　ふんわり　げんなり　こんがり

เสียงที่เกิดจาก 2 โมระนี้ก็ยังมีลักษณะของการซ้ำคำอยู่ด้วยเหมือนกัน เช่น

(11) ばさばさ　ばたばた　ころころ

บางคำเมื่อมีการซ้ำแล้วจะมีการเปลี่ยนเสียงไปป เช่น

(12) がさごぞ　がたごと　からころ　かさこそ

どたばた　むちゃくちゃ　ぺちゃくちゃ　うろちょろ

เสียงโมระที่สองจะยังคงเดิมแต่เสียงโมระแรกนั้นจะเปลี่ยนเสียงไป และยังมีคำที่มีการเปลี่ยนเสียงคล้ายๆ กันอีก เช่น

(13) ちらほら　ちやほや　どぎまぎ　のらくら

ซึ่งเป็นการเปลี่ยนของโมระเท่านั้น ตัวอย่างเช่น 「どぎまぎ」 คือไม่มีคำที่เกิดจากการซ้ำคำทั้ง 「*どぎどぎ」 และ 「*まぎまぎ」 ดังนั้น จึงไม่เรียกว่าการซ้ำคำ แต่อย่างไรก็ดีก็ยังมีคำที่ทั้งสองโมระไม่มีเสียงเดียวกันเลยมารวมกันก็มี เช่น

(14) ぶつくさ　ちょこまか　がたぴし

นอกจากนี้การซ้ำคำยังทั้งที่แบบมี 「り」 ต่อท้าย CVCVri หรือว่ามีเสียง /N/ CVCVN ก็ยังมีการซ้ำคำได้ เช่น

(15) ばたりばたり　ぼどりぼどり　どぎりどぎり

ばたんばたん　ぼとんぼとん　どぎんどぎん

ซึ่งก็ยังมีการเปลี่ยนเสียงได้ด้วย เช่น

(16) がたんごとん　からんころん　かたんことん

がたりことり　かたりことり　ちらりほらり

นอกจากทั้งหมดที่กล่าวไปแล้ว ยังมีรูปแบบที่เป็นลักษณะพิเศษ เช่น

(17) ほうほけきょう　こけこっこう　すっからかん

すってんころり　とんちんかん　つんつるてん

ซึ่งที่กล่าวมาทั้งหมดก็เป็นเสียงและรูปของคำเลียนเสียงธรรมชาติในภาษาญี่ปุ่น

Kim (1996) ศึกษาถึงคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีความหมายเดียวกันและความเป็นอิสระของคำ คำเลียน

เสียงธรรมชาติในภาษาญี่ปุ่นนั้น มีคำที่มีความหมายเดียวกัน แต่มีลักษณะของคำต่างกันออกไป เช่น がぶ がぶかぶ がぶっ がぶり がぶりがぶり ซึ่งมีความหมายเดียวกันทั้งหมด แต่ลักษณะของคำ เกิดจาก การซ้ำคำ การใช้เสียงกักต่อท้าย การใช้ตัว 「り」 ต่อท้าย เพื่อทำให้มีรูปเสียงที่หลากหลายขึ้น

การศึกษาคำเลียนเสียงธรรมชาตินี้มีสองลักษณะ คือ การศึกษาด้านความหมายและ การศึกษาด้านรูปคำ โดยในด้านรูปคำนั้นจะมีการเพิ่มพยางค์เข้าไปเพื่อให้ได้คำที่หลากหลาย Kim (1996) ยังได้อ้างถึงงานของ Tamori (2002)ไว้ด้วยว่าคำเลียนเสียงธรรมชาตินั้นมีอยู่ด้วยกันสองอย่าง อย่างแรกคือคำที่จะต้องตามด้วยคำช่วย と กับอย่างที่สอง คือคำที่ไม่ต้องตามด้วยคำช่วย と ซึ่งคำที่ตามด้วยคำช่วย と นั้นจะทำให้ “ความมั่งคงของคำศัพท์” ต่ำ นอกจากนี้ Kim (1996) ยังกล่าวไว้ว่า ลักษณะของคำเลียนเสียงธรรมชาตินั้นมี 2 ประเภท คือ ประเภทที่มี 4 พยางค์ และประเภทที่มีเสียงกัก ซึ่งคำเลียนเสียงธรรมชาติในภาษาญี่ปุ่นส่วนใหญ่นั้นจะมี 4 พยางค์ซึ่งทำให้สามารถปรากฏในประโยคเดี่ยว ๆ ได้โดยไม่ต้องมีคำช่วย ซึ่งคำที่มีน้อยกว่า 4 พยางค์นั้นจำเป็นที่จะต้องใช้กับคำช่วย と โดยเฉพาะคำที่มีเสียงกัก ซึ่งเสียงกักนั้นจะให้ความหมายลักษณะที่เป็นเหตุการณ์แบบทันทีทันควัน และยังมีข้อเสนอว่าคำที่มีเสียงยาว หรือเสียง /N/ นั้นมีความหมายเป็นอิสระมากกว่าคำที่มีเสียงกัก Kim (1996) ยังให้ข้อเสนอว่าคำที่เกิดขึ้นใหม่นั้นมักจะมี 4 พยางค์ ซึ่งคำนั้น ๆ ก็สามารถที่จะใช้ได้โดยไม่ต้องมีคำช่วยใดๆ

สมมติฐานการวิจัย

คำเลียนเสียงธรรมชาติที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูนจะมีรูปคำมีรูปคำพิเศษที่ต่างจากคำเลียนเสียงธรรมชาติทั่วไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ศึกษารูปคำของคำเลียนเสียงธรรมชาติ ที่ปรากฏหนังสือการ์ตูนในส่วนคำที่ใช้บรรยายภาพ เพื่อศึกษาว่ารูปคำที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูนกับรูปคำที่เป็นแบบแผนของคำเลียนเสียงธรรมชาตินั้นต่างกันหรือเหมือนกันอย่างไร โดยศึกษาเฉพาะคำเลียนเสียงธรรมชาติที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูนในส่วนที่เป็นคำบรรยายภาพเท่านั้น ไม่เกี่ยวกับส่วนที่เป็นเนื้อหาหรือบทพูด

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลากจากหนังสือการ์ตูนที่ผู้วิจัยมีอยู่ ได้ตัวอย่างหนังสือการ์ตูนที่จะนำมาดูการใช้คำเลียนเสียงธรรมชาติในส่วนคำบรรยายภาพได้ 13 เล่มดังนี้

1) Fujiko • F • Fujio. (1984). Doraemon, Vol.29. Shogakukan. (in Japanese)

2) Fujiko • F • Fujio. (1989). Doraemon, Vol.39. Shogakukan. (in Japanese)

3) Sakura Momoko. (1991). Chibimaruko-chan, Vol.7. Shueisha. (in Japanese)

4) Takahashi Rumiko (1994). Ranma Ni Bun no Ichi, Vol.30. Shogakukan. (in Japanese)

5) Takeuchi Naoko (1994). Pretty Soldier Sailor Moon, Vol.8. Kodansha. (in Japanese)

6) CLAMP. (1996). Magic Knight Ray Earth 2, Vol.3. Kodansha. (in Japanese)

7) Aoyama Gosho. (1999). Detective Conan, Vol.22. shogakukan. (in Japanese)

8) CLAMP. (1999). Card Captor Sakura, Vol.10. Kodansha. (in Japanese)

9) CLAMP. (2000). X, Vol.14. Kadokawa. (in Japanese)

10) Saito Chiho. (2002). Anastasia Club, Vol.1. Shogakuakan. (in Japanese)

11) Oba Tsugumi and Obata Takeshi. (2005). Death Note, Vol.5. Shueisha. (in Japanese)

12) Adachi Mitsuru. (2007). Cross Game, Vol.9. Shogakukan. (in Japanese)

13) Ando Yuma and Asaki Masashi. (2007).

Shibatora, Vol.1. Kodansha. (in Japanese)

เกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งโครงสร้างคำของคำเลียนเสียงธรรมชาติแบบปกติ ได้มาจากงานของ Tamori & Lawrence (1999) ที่สามารถแบ่งโครงสร้างของรูปคำได้ชัดเจน และว่ามีส่วนที่เป็นเสียงพยัญชนะ เสียงสระ รวมทั้งเสียงกัก เสียงยาว และเสียงนาสิกได้ครบถ้วน

ผลการวิจัย

การศึกษารูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูนในส่วนคำบรรยายภาพนั้น ตัวอย่างที่ได้จากหนังสือการ์ตูนที่ผู้วิจัยมีอยู่ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก โดยได้ตัวอย่างทั้งสิ้น 384 คำ มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษารูปคำของคำเลียนเสียงธรรมชาติในภาษาญี่ปุ่นและเพื่อศึกษารูปคำเลียนเสียงธรรมชาติในภาษาญี่ปุ่นที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูนว่ามีความแตกต่างจากทั่วไปอย่างไร โดยผลที่ได้มีดังต่อไปนี้

ตาราง 1

ประเภทหนังสือการ์ตูน

ประเภทการ์ตูน	จำนวนเล่ม
การ์ตูนผู้ชาย	7
การ์ตูนผู้หญิง	6
รวม	13

โดยเกณฑ์ที่ใช้แบ่งระหว่างการ์ตูนผู้หญิงและการ์ตูนผู้ชายนั้น แบ่งตามที่สำนักพิมพ์ของหนังสือการ์ตูนนั้นๆ กำหนดไว้ว่าอยู่ในหมวดใด โดยกลุ่มที่สำนักพิมพ์กำหนดให้เป็น「少年マンガ」จะเรียกว่าการ์ตูนผู้ชาย ส่วนกลุ่มที่สำนักพิมพ์กำหนดให้เป็น「少女マンガ」จะเรียกว่าการ์ตูนผู้หญิง

ตาราง 2

คำและรูปเลียนเสียงธรรมชาติทั้งหมดที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูนที่ใช้เป็นตัวอย่าง

ประเภทการ์ตูน	จำนวนคำ
การ์ตูนผู้ชาย	279
การ์ตูนผู้หญิง	105
รวม	384

จากตัวอย่างทั้งสิ้น 384 คำ มีคำที่มาจากการ์ตูนผู้ชาย 279 คำ และการ์ตูนผู้หญิง 108 คำ

รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูนแตกต่างจากรูปคำเลียนเสียงธรรมชาติทั่วไปที่ปรากฏในสื่ออื่น

จากการศึกษาในครั้งนี้พบรูปแบบของคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีรูปคำที่ต่างจากรูปคำแบบปกติตามเกณฑ์ของ Tamori & Lawrence (1999) ทั้งสิ้น 139 คำ โดยมีรูปคำที่ต่างออกไปดังนี้

1. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติพยางค์เดียวที่มีการลากเสียงยาว หรือซ้ำคำมากกว่าสองครั้งขึ้นไป หรือ A-, AA-, AAA, AAA...

ゲイ, ドドオ, ザザー, ガガガ, ドドド, ザザザ, ワワワワ, ゴゴゴゴゴ。。。, ズズズズズ, てててててて, ぢゃぢゃぢゃぢゃぢゃ, ジジジジジ, ぱぱぱぱぱぱ,

ズズズズズズ, ドドドドドドドド, ゴゴゴゴゴゴゴ, ウウウウウウウウウ,

2. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่ซ้ำเสียงพยางค์แรก และพยางค์หลังเป็นเสียง นาสิก เสียงกัก หรืออีกหนึ่งพยางค์ และมีการซ้ำพยางค์ข้างท้ายก่อนเพิ่มเสียงนาสิก หรือ AAAN, AAB, AAN, AAQ, AABBN

ぺぺぺん, ブブウ, ズズウウン, タタン, たたっ

3. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีเสียงพยางค์หน้าเป็นเสียงยาว หรือ A-B

キーコ, ひょーい

4. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีการลากเสียงยาวและลงท้ายด้วยเสียงนาสิก หรือ ABBBBBN, ABBBBN, ABB-N

パアアアアアン, ドオオオオン, ウイイーン

5. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติสองพยางค์ที่พยางค์หลังมีการลากเสียงยาว และรูปคำเลียนเสียงธรรมชาติสองพยางค์ที่มีการซ้ำคำและมีการลากเสียงยาวในพยางค์ท้าย หรือ AB- และ ABAB-

プガア, ザバー, ゴオー, ワアー, フシュー, フウフウー, ガバア

6. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่พยางค์ท้ายเป็น ri และซ้ำสองครั้ง หรือ ABriABri

ニタリニタリ

7. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติสองพยางค์ที่ซ้ำคำมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป หรือ ABABAB, ABABABAB...

ペコペコペコ, もじもじもじ, ばさばさばさ, せかせかせか, ごきゃごきゃごきゃ, パシャパシャパシャ, シャワシャワシャワ, ザワザワザワ, ドガドガドガ, じょごじょごじょご, カンカンカン, くるくるくる, バキバキバキ, キラキラキラ, ザワザワザワ, メラメラメラ, ヒソヒソヒソ, でふでふでふでふ, すたすたすたすた, どすどすどすどす, つかつかつかつか, すたすたすたすた, ドキドキドキドキ, ぱりぱりぱりぱり, バリバリバリバリバリバリバリバリ

8. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติสองพยางค์ที่ซ้ำสองครั้งที่พยางค์ท้ายเป็นเสียงกัก และเป็นเสียงนาสิก หรือ ABABQ, ABABCN

ふるふるっ, ムカムカプン

9. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติสองพยางค์ที่พยางค์ท้ายซ้ำสองครั้งขึ้นไป และบางคำพยางค์ท้ายมีการลากเสียงยาว หรือ ABB, ABBB, ABBB..., ABB-

ブルル, ぎゅるる, ブロロオ, どざざー, ぜへへーぜへへー, どたたた, ぬ゛うううう, ビョオオオ, ズアアア, ギャーハハハ, ひゅるるるる, パアアアア, ワアアアア, グアアアア, ずでででで, ひいいいいい, ふるるるるる, ゴオオオオ, ヴアアアア, ギェェェェェェ, パラララララ

10. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติสองพยางค์ที่ลงท้ายด้วยเสียงนาสิก หรือ ลากเสียงยาวแล้วลงท้ายด้วยเสียงนาสิก หรือ สองพยางค์ที่ลงท้ายด้วยเสียงนาสิกแล้วซ้ำคำ หรือ ABN, AB-N, ABNABN

バタン, ウガーン, ギャシーン, ガラーン, ピシャーン, プルーン, ぼかーん, ガシャーン, ドシーン, ゴクンゴクン, スポンスポン, ちゅどんちゅどん, スコンスコン

11. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีเสียงหลักสามพยางค์ ที่มีการซ้ำพยางค์ท้ายและมีเสียงนาสิก พยางค์ท้าย หรือเสียงกักพยางค์ท้าย หรือ ABCB, ABCBCBCBC, ABCC, ABCN, ABCQ

バシイツ, どばしばしばしばし, ばきべきぼき, ガシャアア, カラコロ, がはげへごほ, ウラチパンチ, どばじゃーん, そるおっ, ビチカッ

12. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีพยางค์ท้ายเป็นเสียงนาสิกและเสียงกัก หรือ ABNQ

パワンッ, ガチャンッ, タシンーツ

13. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่ลงท้ายด้วยเสียงกักและบางคำซ้ำคำ หรือ ABQ, ABQABQ, ABQQ

ビシッ, むにーっ, ズシッズシッ, ぺこっぺこっ, ポタッポタポタポ

タッ, ギャーハッハッハッハ, ずりっっ

14.รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีเสียงนาสิกแทรกอยู่กลางคำ หรือ ANBC, ANBCBC, ANB-N, ANNNB

どんごろ, ごんごろごろ, キンコーン, ウンンント

15. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีเสียงท้ายเป็นเสียงนาสิกและซ้ำคำ หรือ ANANAN, A-NA-NA-N

しゅんしゅんしゅん, パンパンパン, ミーンミーンミーン

16. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีเสียงกักแทรกกลางคำ และที่ลงท้ายด้วยเสียงกักแล้วซ้ำคำ หรือ AQBC, AQBAQBAQBAQB, AQAQAQ

べっきし, どっきどっきどっきどっき, タッタッタッ, ハッハッハッ, たったったっ

17. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีเสียงกักแทรกกลางคำและลงท้ายด้วยเสียงนาสิก หรือ AQA-N, AQBN, AQBNAQBN,AQN

ガッチャーン, パッカン, ゴットン, こっぜん, どっきーん, どっくんどっくん, ガッン

18. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีหลายพยางค์และมีการแผลงเสียงเป็นเสียงพยัญชนะในวรรคถัดไป

ばきべきぼき, カラコロ, がはげへごほ, ウラチパンチ, からーんこらんーん

กล่าวโดยสรุปผลที่ได้คือคำเลียนเสียงธรรมชาติที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูนในส่วนของคำบรรยายภาพที่มีรูปแบบต่างจากคำเลียนเสียงธรรมชาติทั่วไปแบ่งได้ 18 รูปแบบ ดังนี้

1. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติพยางค์เดียวที่มีการลากเสียงยาว หรือซ้ำคำมากกว่าสองครั้งขึ้นไป

2. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่ซ้ำเสียงพยางค์แรก และพยางค์หลังเป็นเสียง นาสิก เสียงกัก หรืออีกหนึ่งพยางค์ และมีการซ้ำพยางค์ข้างท้ายก่อนเพิ่มเสียงนาสิก

3. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีเสียงพยางค์หน้าเป็นเสียงยาว

4. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีการลากเสียงยาวและลงท้ายด้วยเสียงนาสิก

5. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติสองพยางค์ที่พยางค์หลังมีการลากเสียงยาว และรูปคำเลียนเสียงธรรมชาติสองพยางค์ที่มีการซ้ำคำและมีการลากเสียงยาวในพยางค์ท้ายห

6. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่พยางค์ท้ายเป็น ri และซ้ำสองครั้ง

7. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติสองพยางค์ที่ซ้ำคำมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป

8. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติสองพยางค์ที่ซ้ำสองครั้งที่พยางค์ท้ายเป็นเสียงกัก และเป็นเสียงนาสิก

9. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติสองพยางค์ที่พยางค์ท้ายซ้ำสองครั้งขึ้นไป และบางคำพยางค์ท้ายมีการลากเสียงยาว

10. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติสองพยางค์ที่ลงท้ายด้วยเสียงนาสิก หรือ ลากเสียงยาวแล้วลงท้ายด้วยเสียงนาสิก หรือ สองพยางค์ที่ลงท้ายด้วยเสียงนาสิกแล้วซ้ำคำ

11. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีเสียงหลักสามพยางค์ ที่มีการซ้ำพยางค์ท้ายและมีเสียงนาสิก พยางค์ท้าย หรือเสียงกักพยางค์ท้าย

12. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีพยางค์ท้ายเป็นเสียงนาสิกและเสียงกัก

13. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่ลงท้ายด้วยเสียงกักและบางคำซ้ำคำ

14. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีเสียงนาสิกแทรกอยู่กลางคำ

15. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีเสียงท้ายเป็นเสียงนาสิกและซ้ำคำ

16. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีเสียงกักแทรกกลางคำ และที่ลงท้ายด้วยเสียงกักแล้วซ้ำคำ

17. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีเสียงกักแทรก

กลางคำและลงท้ายด้วยเสียงนาสิก

18. รูปคำเลียนเสียงธรรมชาติที่มีหลายพยางค์และมีการแผลงเสียงเป็นเสียงพยัญชนะในวรรคถัดไป

การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องคำเลียนเสียงธรรมชาติที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูนในส่วนคำบรรยายภาพครั้งนี้ สามารถกล่าวได้ว่าการใช้คำเลียนเสียงธรรมชาติที่ใช้บรรยายภาพนั้นเป็นการที่ผู้เขียนต้องการที่จะให้ผู้อ่านได้ทราบถึงบรรยากาศหรือเสียงที่อยู่ในภาพนั้น ๆออกมาได้อย่างสมจริง ดังนั้นคำที่แสดงเสียงในภาพนั้น ๆ จึงเป็นคำที่แสดงถึงเสียงที่ผู้เขียนสร้างให้เกิดขึ้นจริงในสถานการณ์นั้น การใช้คำจึงพยายามทำให้ใกล้เคียงกับเสียงจริงมากที่สุด ดังนั้นรูปคำที่ใช้จึงแตกต่างออกไปจากรูปคำที่ใช้เลียนเสียงในบทร้อยแก้วทั่วไป

นอกจากนี้ การ์ตูนบางเรื่องทีสำหรับเด็กเล็ก เช่น『ドラえもん』หรือ『ちびまるこちゃん』จะเห็นได้ว่ามีการใช้คำเลียนเสียงธรรมชาติในปริมาณที่มากกว่าเรื่องอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้เขียนต้องการสื่อให้เด็ก ๆที่อ่านการ์ตูนนั้น ๆ ซึมซับสถานการณ์ที่อยู่ในภาพการ์ตูนนั้นอย่างชัดเจน และนอกจากนี้ตัวหนังสือที่อยู่ในภาพยังช่วยเสริมอรรถรสในด้านความขบขันอีกด้วย และรูปคำที่ใช้โดยมากจะเป็นรูปคำที่ตรงกับแบบที่ปรากฏทั่วไป โดยไม่ค่อยมีรูปคำที่ออกนอกกรอบเท่าไรนัก ทั้งนี้อาจเพื่อให้เด็กผู้อ่านเข้าใจได้ง่ายโดยไม่ต้องตีความมาก

จะเห็นได้ว่าการ์ตูนที่เน้นในแนวตลกอย่าง『らんま１/２』ก็มีการใช้คำเลียนเสียงธรรมชาติในส่วนคำบรรยายภาพค่อนข้างมาก และนอกจากจะมากแล้วส่วนใหญ่คำที่ใช้จะมีลักษณะที่แปลกออกไปจากแบบแผนเดิม ทั้งนี้คำที่แปลกออกไปก็สร้างความตลกให้กับรูปภาพและตัวเนื้อเรื่องได้อีกด้วย

สำหรับการ์ตูนสำหรับเด็กผู้ชายที่เลือกมาก็จะเป็นแนวสืบสวนสอบสวน『名探偵コナン』แนวลึกลับ『デスノート』แนวกีฬา『クロス・ゲーム』และแนวสังคมวัยรุ่น『シバトラ』คำเลียนเสียงธรรมชาติที่ปรากฏไม่ค่อยมากทั้งนี้เพราะผู้เขียนจะบรรยายบรรยากาศต่าง ๆ ด้วยภาพมากกว่าตัวหนังสือ และบางครั้งเนื้อหาที่สำคัญจะตกอยู่ในบทพูดมากกว่าภาพซึ่งเป็นส่วนประกอบเท่านั้น ในส่วนการ์ตูนแนวกีฬาจะมีการใช้คำเลียนเสียงธรรมชาติมากกว่าแนวอื่นๆ เพราะจะใช้บรรยายเสียงบรรยากาศในสนามแข่งขันเบสบอล ดังนั้นรูปคำที่ออกมามักจะเป็นเสียงซ้ำเพื่อแสดงความดังของเสียง หรือความยาวของเสียง ยังมีการใช้รูปคำที่ประกอบด้วยเสียงนาสิกท้ายพยางค์ซึ่งเป็นการแสดงเสียงที่กังวาลออกไป

การ์ตูนผู้หญิงที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นการ์ตูนแนวเวทมนต์เหนือธรรมชาติ ดังนั้นคำเลียนเสียงธรรมชาติที่ใช้จะเป็นเสียงของเวทมนต์ เสียงต่อสู้กับปีศาจ เสียงสัตว์ต่างๆ ดังนั้นเสียงที่ใช้จะต่างจากเสียงที่มีอยู่จริงบนโลก จะมีเสียงขุ่น เสียงยาว เสียงก้อง ของพลังเวทย์ต่างๆ ซึ่งช่วยสร้างอรรถรสในการจินตนาการเสียงร่วมกับการดูภาพประกอบ

โดยสรุปแล้ว คำเลียนเสียงธรรมชาติที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูนในส่วนคำบรรยายภาพนั้น เป็นสิ่งที่ผู้เขียนต้องการที่จะสื่อสารกับผู้อ่านนอกเหนือจากภาพประกอบเพื่อสร้างบรรยากาศให้ผู้อ่านได้รับรู้ และสามารถมีจินตนาการ อารมณ์ร่วมไปกับงานเขียนต่างๆ ของผู้เขียนเหล่านั้น และเพื่อที่จะพยายามให้คำนั้นสามารถเลียนเสียงได้ใกล้กับจินตนาการของผู้เขียนมากที่สุด จึงเป็นการทำให้ผู้เขียนต้องเลือกใช้คำที่แปลกออกไปและบางครั้ง คำเลียนเสียงธรรมชาติที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูนเหล่านั้นก็เป็นการสร้างเอกลักษณ์ให้กับตัวผู้เขียนเองอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่องคำเลียนเสียงธรรมชาติที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูนในส่วนของคำบรรยายภาพในครั้งนี้นั้น มีตัวอย่างที่เลือกมาใช้ก็อาจจะยังไม่กว้างขวางมากพอ จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. การสุ่มตัวอย่างยังไม่กว้างขวางพอที่จะอธิบายลักษณะเฉพาะของคำเลียนเสียงธรรมชาติที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูนทั้งหมดได้

2. คำเลียนเสียงธรรมชาติในภาษาญี่ปุ่นมีที่ใช้มาก การตัดสินว่าคำไหนแปลกออกไปจากพวกเกณฑ์ที่ใช้น่าจะ

ต้องครอบคลุมได้มากกว่านี้

3. เป็นที่น่าศึกษาต่อไปถึงการเปลี่ยนแปลงของคำเลียนเสียงธรรมชาติที่ปรากฏในหนังสือการ์ตูนแต่ละยุคสมัย ว่าคำที่มีความหมายเดิมจะมีรูปคำเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรบ้าง และแนวโน้มของการเกิดรูปคำแบบใหม่ๆ นั้นจะเป็นในทิศทางใด

4. การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะรูปคำเท่านั้น ไม่ได้ศึกษาในเรื่องความหมาย ซึ่งถ้าศึกษาในเรื่องของความหมายด้วยก็อาจจะได้มุมมองที่ต่างไป เช่น คำที่มีรากเดียวกับแต่มีรูปคำที่ต่าง ๆ กันออกไป ความหมายของแต่ละรูปคำจะมีความแตกต่างในรายละเอียดอย่างไร สามารถใช้แทนกันได้หรือไม่

References

Bhandhumetha, N. (1996). *Onomatopoeia: 80th anniversary of two professors*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Kim, H. J. (1996). A study of the onomatopoeic synonyms and their lexical stability of Japanese. *Tsukuba Journal of Applied Linguistics, 3*(1), 41-48. (in Japanese)

Tamori, I. (2002). *Fun with onomatopoeias.* Tokyo: Iwanamishoten. (in Japanese)

Tamori, I., & Lawrence, S. (1999). *Onomatopoeias' forms and meanings.* Tokyo: Kuroshio. (in Japanese)

Tonglor, K. (1997). *Principles of Thai language* (10th ed.). Bangkok: Ruamsarn. (in Thai)

แนะนำหนังสือ
Book Review

สุภาภรณ์ งามวัน
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

ชื่อหนังสือ: Mildset ใช้ความคิดเอาชนะโชคชะตา

ผู้เขียน: Carol S. Dweck

แปลโดย: พรรณี ชูจิรวงศ์

จำนวนหน้า: 360 หน้า

Mildset ใช้ความคิดเอาชนะโชคชะตา หนังสือเล่มนี้ มีจำนวน 358 หน้า ประกอบด้วย 8 บท เป็นหนังสือที่อ่านง่าย อ่านสบาย การเขียนจะเป็นการนำเสนอหลักการประกอบ case สั้นๆ ซึ่งเมื่ออ่านในหลักการแล้ว อ่าน case ประกอบ ก็จะมองเห็นภาพ และเข้าใจได้ในทันที เนื้อหาในหนังสือจะกล่าวถึง Mildest ที่แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ Fixed Mindset และ Growth Mindset กล่าวโดยรวม คือ Fixed Mindset หมายถึง มุมมองที่มองว่าทุกสิ่งทุกอย่างไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้ จะคงที่ คงตัว และเป็นเช่นเดิมตลอดไป บุคคลที่มีมุมมอง แบบ Fixed Mindset นี้ หากเกิดมามีสติปัญญาไม่ดีนัก มีความอ่อนด้อยกว่าบุคคลอื่น ก็จะมีมุมมองว่าตนเองจะต้องเป็นเช่นนั้นตลอดไป อ่อนด้อยตลอดไป เมื่อมีมุมมองความคิดความเชื่อเช่นนี้ก็จะไม่เกิดความพยายามในการปรับปรุงตัวแต่อย่างใด เพราะเชื่อว่าแม้พยายามปรับปรุงไปก็ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงอะไรได้ ในขณะที่คนมีมุมมองแบบ Growth Mindset จะคิดในทางตรงกันข้าม ซึ่งโดยรวมหมายถึง คิดว่าคนเราสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ปรับปรุงได้ และพัฒนาได้ นั่นเอง

บทที่ 1: กรอบคิด

"ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง" ที่พัฒนาเป็นตัวตน นั่นคือ กรอบคิด จากกรอบคิดที่ว่าคุณสมบัติของมนุษย์เป็นสิ่งที่ตายตัว ฝังรากลึก และไม่มีวันเปลี่ยนแปลงนี้ ได้เกิดข้อถกเถียงกับ กรอบคิดที่ว่า มนุษย์สามารถฝึกฝนได้ อบรมได้ พัฒนาได้ โดยแนวคิดทั้งสองนี้เรียกว่า กรอบคิดแบบตายตัว (fixed mindset) และกรอบคิดแบบพัฒนาได้ (growth mindset) ตามลำดับ

ในบทที่ 1 นี้ จะอธิบายให้เห็นภาพของกรอบคิดทั้ง 2 ประการ นี้ รวมทั้งแนวทางในการพัฒนากรอบคิดให้ผู้อ่านได้เกิดความคิดรวบยอดเกี่ยวกับกรอบคิด ในเรื่องของความหมาย ความสำคัญ และการพัฒนา เพื่อใช้ความเข้าใจเบื้องต้นเรื่องกรอบคิด (mindset) นี้ เป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจเนื้อหาในบทที่ 2 – 8 ตามลำดับ ต่อไป

บทที่ 2: ภายในกรอบคิด

เมื่อเราเดินเข้าไปในกรอบคิดแบบใดแบบหนึ่งเท่ากับตัวเราได้ก้าวเข้าไปในโลกนั้นด้วย หมายถึง โลกของความสามารถแบบตายตัว และโลกของความสามารถแบบเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งจริงๆ แล้วกรอบคิดเป็นความเชื่อที่ทรงพลังมาก เป็นสิ่งที่อยู่ในใจ ซึ่งเราก็ต้องตระหนักเสมอว่าแม้จะทรงพลังเพียงใด แต่ก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ คนที่มีกรอบคิดแบบตายตัว (fixed mindset) เวลาได้รับความคิดเห็นที่สะท้อนความสามารถของตัวเองจะให้ความสนใจเพียงเพื่ออยากรู้ว่าตัวเองถูกหรือผิด ในขณะที่คนที่มีกรอบคิดแบบพัฒนาได้ (growth mindset) จะให้ความสนใจกับข้อมูลที่จะนำมาช่วยขยายขอบเขตการเรียนรู้และความรู้ของเขา ผู้ที่มีกรอบคิดแบบพัฒนาได้

(growth mindset) จะใช้ความท้าทายเป็นปัจจัยในการพัฒนาตนเอง เพิ่มศักยภาพของตนเอง

ในบทนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงแนวคิดและผู้คนจำนวนมากที่ประสบความสำเร็จได้จากการพัฒนากรอบคิด เปลี่ยนกรอบคิด และรวมถึงการมองกรอบคิดเสียใหม่ การยึดติดกับกรอบคิดที่ตายตัว (fixed mindset) อาจจะทำให้ความพ่ายแพ้ ล้มเหลว ตามหลอกหลอนไปตลอดชีวิต แต่เมื่อหันมามองกรอบคิดแบบพัฒนาได้ (growth mindset) จาก case หลายๆ case ที่ผู้เขียนหยิบยกมาเป็นตัวอย่างไว้ในเนื้อหาส่วนนี้ เราจะเห็นภาพได้อย่างชัดเจนว่ากรอบคิดที่พัฒนาได้ (growth mindset) จะทำให้เกิดความพยายามอย่างเต็มที่และนำไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

บทที่ 3: ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความสามารถและความสำเร็จ

ผู้เรียนที่มีกรอบคิดแบบพัฒนาได้ (growth mindset) จะจดจ่ออยู่กับการเรียนและแรงจูงใจของตัวเองอย่างเต็มที่ หมั่นสร้างแรงจูงใจอยู่เสมอ คนที่มีกรอบคิดแบบพัฒนาได้นี้จะคิดถึงการเรียนรู้อยู่ตลอด จะมองหาหนทางทุกอย่างที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ แต่สำหรับคนที่มีกรอบคิดแบบตายตัว (fixed mindset) จะหาทางทำทุกวิถีทางให้ได้เกรดดีๆ ยกเว้นการเรียนรู้กระบวนการที่จะได้ช่วยพัฒนาให้ได้เกรดดีๆ ครูจะต้องยึดถือยึดมั่นในกรอบคิดแบบพัฒนาได้ (growth mindset) และส่งต่อออกไปให้แก่ผู้เรียน ให้ผู้เรียนเชื่อมั่นว่าเขาสามารถพัฒนาตัวเองได้ กรอบคิดแบบพัฒนาได้ (growth mindset) จะทำให้คนเราไขว้คว้าสิ่งต่างๆ ที่ต้องการ หรือมีประโยชน์ต่อตนเอง

ในบทนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถและความสำเร็จที่เกิดจากกรอบคิดแบบพัฒนาได้ (growth mindset) ในบทนี้มี case ที่น่าสนใจหลาย case ที่ผู้เขียนหยิบยกมาให้ได้ศึกษาวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนความคิดที่ว่ากรอบคิดแบบพัฒนาได้ (growth mindset) มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาความสามารถและการประสบความสำเร็จ

บทที่ 4 กีฬา: กรอบคิดของผู้ชนะ

ในทางการกีฬา ความเชื่อเรื่องพรสวรรค์นั้นเป็นเรื่องที่หลายคนเชื่อมั่นมาก คำว่า เก่งแต่เกิด รูปร่างเหมาะกับการเป็นนักกีฬาเป็นที่มาของการเติบโตมาเป็นนักกีฬา ซึ่งก็คือกรอบคิดแบบตายตัว (fixed mindset) นั่นเอง แต่ในขณะเดียวกันกรอบคิดแบบพัฒนาได้ (growth mindset) อาจช่วยให้นักกีฬาประสบความสำเร็จไปได้ไกลกว่าที่เป็นอยู่ ซึ่งหมายความว่า หากนักกีฬามีมุมมองโดยทั่วไปว่า การจะเป็นนักกีฬาได้คือมีร่างกายกำยำและมีพรสวรรค์แต่เกิด (กรอบคิดแบบตายตัว) แต่ไม่ได้มองเรื่องการพัฒนาความสามารถต่างๆ (กรอบคิดแบบพัฒนาได้) ก็อาจจะไม่ประสบความสำเร็จถึงที่สุด

ในบทนี้จะสะท้อนให้เห็นว่า คนที่เก่งตั้งแต่เกิด มีพรสวรรค์ตั้งแต่เกิด แล้วคิดว่านั่นคือดีแล้ว เก่งแล้ว และไม่พยายามอะไรเพิ่มนัก กับคนที่มีความพยายาม ฝึกฝน ฝึกซ้อม หรือ ผู้ที่มีพรสวรรค์ด้วย ฝึกซ้อมด้วย พยายามด้วย แบบไหนจะไปสู่ความสำเร็จได้ดีกว่ากัน ซึ่งแน่นอนว่านักกีฬาทีมีกรอบคิดแบบพัฒนาได้ (growth mindset) มากกว่ากรอบคิดที่ตายตัว (fixed mindset) ย่อมนำมาซึ่งความสำเร็จได้มากกว่า เนื่องจากมีการเรียนรู้และการพัฒนา ไม่ใช่มุ่งแต่จะเอาชนะเพียงอย่างเดียว

บทที่ 5 ธุรกิจ: กรอบคิดกับการเป็นผู้นำ

ในทางธุรกิจ ในทางการบริหาร ผู้ที่มีกรอบคิดแบบพัฒนาได้ (growth mindset) จะพยายามพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา คลุกคลีกับผู้มีความสามารถเพื่อค้นหาข้อผิดพลาดและข้อบกพร่องของตนเองอย่างตรงไปตรงมา รวมถึงพิจารณาว่าองค์กรต้องการทักษะแบบไหนในอนาคต เพื่อที่จะก้าวไปข้างหน้าด้วยความมั่นใจ มีรากฐานมาจากข้อเท็จจริง ซึ่งคนที่มีกรอบคิดแบบพัฒนาได้ (growth mindset) จะไม่กังวลเรื่องการประเมินผล และพร้อมจะนำผลประเมิน นำข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับตนเอง มาใช้พัฒนาข้อผิดพลาดของตัวเอง ส่งผลให้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น แต่สำหรับผู้ที่มีกรอบคิดแบบตายตัว (fixed mindset) เมื่ออยู่ในองค์กรอาจมีความเชื่อว่าตนเหนือกว่าผู้อื่นและอยากพิสูจน์ พยายามแสดงความเหนือกว่าของตนเองต่อผู้อื่น เพื่อให้ผู้อื่นรับทราบ ซึ่งกรอบคิดแบบตัวเป็นตัวการสำคัญที่ทำให้เกิดทิฐิขึ้นในองค์กร

ในทางธุรกิจ กรอบคิดที่ตายตัว (fixed mindset) จะทำลายความสนุก และความคิดสร้างสรรค์ นานวันเข้าการตอบสนองต่อความท้าทายจากคู่แข่งก็จะลดน้อยลงเรื่อยๆ และหันไปพึ่งไม้ตายของกรอบคิดแบบตายตัว (fixed mindset) ซึ่งก็คือ การกล่าวโทษ การตัว และการ

ปฏิบัติอย่างไร้เหตุผล ผู้นำในองค์กรแบบกรอบคิดที่พัฒนาได้ (growth mindset) จะบริหารงานด้วยความเชื่อมั่นในศักยภาพและพัฒนาการของตัวเองและผู้อื่น

ในบทนี้จะแสดงให้เห็นว่าในองค์กรนั้น การที่จะเป็นผู้บริหาร หรือ ผู้ปฏิบัติงานนั้น การมีกรอบคิดแบบตายตัว (Fixed Mindset) และกรอบคิดแบบพัฒนาได้ (Growth Mindset) ส่งผลอย่างไรต่อการปฏิบัติงาน และต่อการพัฒนาตนเองของบุคคลในแต่ละระดับ ไม่ใช่เพียงกรอบคิดของพนักงานเท่านั้น กรอบคิดโดยรวมขององค์กร / บริษัท ก็มีผลต่อการขับเคลื่อนองค์กร การขับเคลื่อนงาน และการขับเคลื่อนบุคลากรด้วยเช่นกัน

บทที่ 6 ความสัมพันธ์: กรอบคิดด้านความรัก (หรือไม่รัก)

ในเรื่องความรัก เรื่องชีวิตคู่ นั้น คนที่มีกรอบคิดแบบตายตัว (fixed mindset) จะคอยโทษคนอื่นอยู่ตลอดเวลา ในขณะที่คนที่มีกรอบคิดแบบพัฒนาได้ (growth mindset) จะให้อภัยและเดินหน้าต่อไป เมื่อมีการยุติความสัมพันธ์และเลิกรากัน คนที่มีกรอบคิดแบบตายตัว (fixed mindset) จะรู้สึกว่าถูกตัดสินและถูกตราหน้า และเป็นการตราหน้าแบบถาวรอีกด้วย อาจนำมาซึ่งความเคียดแค้นและการแก้แค้น แต่สำหรับคนที่มีกรอบคิดแบบพัฒนาได้ (growth mindset) การเลิกราเป็นเรื่องของการทำความเข้าใจ การให้อภัย และเดินหน้าต่อไป แม้ลึกๆ จะเจ็บปวดกับสิ่งที่เกิดขึ้น แต่สิ่งที่เกิดขึ้นก็คือบทเรียนที่ได้เรียนรู้ เรียนรู้เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุง เพื่อป้องกันการผิดพลาดในเรื่องเดิมๆ อีก โดยไม่รู้สึกว่าถูกตราหน้าไปตลอดชีวิต แต่จะมีประสบการณ์ในอนาคตที่ดีกว่าในอดีตที่ผ่านมา รู้วิธีอ้าแขนรับอนาคตใหม่ๆ

ในบทนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงกรอบคิดทั้งสองที่เชื่อมอยู่ระหว่างอารมณ์ ความคิด ความรู้สึก และความรัก การมีกรอบคิดแบบไหน ส่งผลต่อความสัมพันธ์ออกมาในรูปแบบไหน ลักษณะไหน โดยผู้เขียนได้นำ case มาประกอบเป็นตัวอย่างจำนวนหลาย case ให้ผู้อ่านได้เห็นในหลายมุมมอง

บทที่ 7 พ่อแม่ ครู และโค้ช: กรอบคิดมาจากไหน

คำพูดที่มาจากพ่อแม่ ครู และโค้ช ที่มีต่อลูก นักเรียน นักกีฬา จะสะท้อนให้พวกเด็กๆ ทราบว่าตัวเขาเองเป็นอย่างไร และคนอื่นคิดกับเขาอย่างไร สิ่งที่พ่อแม่ ครู และโค้ช สื่อสารออกมาจะเป็นกรอบคิดแบบตายตัว (fixed mindset) ที่ส่งต่อมาถึงเด็กๆ เมื่อ พูดว่า เก่งแล้ว เด็กก็จะคิดว่าตัวเองนั้นเก่งแล้ว เด็กตัดสินตัวเองว่าตัวเองนั้นเก่ง โดยที่อาจจะคิดว่าความเก่งจะคงทนถาวรอยู่ตลอดไป โดยไม่ต้องพยายามอะไรอีกต่อไป ในขณะเดียวกัน พ่อแม่ที่มีกรอบคิดแบบพัฒนาได้ (growth mindset) ไม่ได้หมายความว่าเป็นพ่อแม่ที่โอ๋ลูก แต่พ่อแม่จะมีมาตรฐานที่สูง ตั้งเป้าไว้สูง และสอนลูกว่าจะไปให้ถึงมาตรฐานที่สูงนั้นได้อย่างไร โดยมีการรับฟังและเคารพในความคิดเห็นของลูก และหากจะมีการลงโทษจะสื่อสารให้ลูกเข้าใจว่าการลงโทษในครั้งนี้เกิดจากสาเหตุใด และเมื่อลงโทษแล้วจะนำไปสู่สิ่งใด

ในบทนี้ได้แสดงให้เห็นว่า คำพูดที่สื่อสารออกไปของพ่อแม่ ครู และโค้ช รวมทั้งกรอบคิดที่ พ่อแม่ ครู และโค้ช มีนั้น จะส่งผลต่อการพัฒนากรอบแนวคิดของเด็ก และยังสะท้อนให้เห็นว่าการจะเป็นพ่อแม่ ครู และโค้ช ที่ดี ต้องเป็นอย่างไร ทำอย่างไร คิดอย่างไร และสื่อสารอย่างไร

บทที่ 8: เปลี่ยนกรอบคิด

บทสุดท้ายนี้จะเป็นเรื่องของการเปลี่ยนกรอบแนวคิด ซึ่งการเปลี่ยนกรอบแนวคิดนี้ในความเป็นจริงไม่ใช่เรื่องง่ายเลย โดยเฉพาะคนที่มีกรอบแนวคิดแบบตายตัว (fixed mindset) เพราะเดิมทีก็ไม่เชื่อในเรื่องการเปลี่ยนแปลงเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว การที่กรอบคิดของคนเราจะเปลี่ยนแปลงได้ต้องอาศัยหลายปัจจัยประกอบร่วมกัน รวมถึงการเรียนรู้จากเรื่องราวและประสบการณ์จากคนอื่นรอบๆ ตัว นำเรื่องราวที่ได้เรียนรู้นี้มาย้อนคิดให้เกิดความตระหนักรู้ และค่อยๆ เปลี่ยนกรอบคิดของตัวเองจากบทเรียนที่ตกผลึกได้จากเรื่องราวเหล่านี้ ฉะนั้นในบทนี้ ผู้เขียนจึงได้นำ case และเรื่องราวจำนวนมากมาเป็นตัวอย่าง ให้ผู้อ่านได้มองเห็นภาพ ผู้เขียนใช้กลวิธีในการนำเสนอ โดยใช้คำว่า “ปฏิกิริยาจากกรอบคิดแบบตายตัว” และ “ก้าวไปข้างหน้าด้วยกรอบคิดแบบพัฒนาได้” ซึ่งเป็นการลำดับความให้เห็นว่า เมื่อยึดติดกับกรอบคิดแบบตายตัว (fixed mindset) ผลที่ได้รับเป็นอย่างไร และหากเปลี่ยนกรอบคิดมาเป็นกรอบคิดแบบพัฒนาได้ (growth mindset) ผลจะได้ออกมาเป็นอย่างไร ในความเป็นจริงนั้น แค่เปลี่ยนกรอบคิด ผลก็เปลี่ยนแล้ว แต่การเปลี่ยนกรอบคิดนั้นแค่พูดอาจจะฟังดูง่าย แต่ในทางปฏิบัติ

ต้องอาศัยทั้งเวลาและความอดทน โดยผู้เขียนพยายามชี้ให้เห็นว่า เมื่อใดก็ตามที่คนเรา ค่อยๆ ปรับเปลี่ยนจาก Fixed Mindset มาเป็น Growth Mindset ได้นั้น ชีวิตก็จะดีขึ้นและจะมีความสุขมากขึ้น

หนังสือเล่มนี้แม้จะเป็นหนังสือทางจิตวิทยา แต่ผู้เขียนเลือกใช้ภาษาแบบกลางๆ ใช้คำธรรมดาๆ ที่ผู้อ่านคุ้นเคย หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เทคนิคที่ลึกหรือมากจนเกินไปที่จะทำให้เข้าใจยาก ดังนั้น ไม่ว่าผู้ที่หยิบหนังสือเล่มนี้ขึ้นมาอ่านจะมีความรู้พื้นฐานทางจิตวิทยาหรือไม่ก็ตาม ก็สามารถอ่านได้อย่างสบายใจ เมื่ออ่านจบในแต่ละบทแต่ละตอนก็สามารถเข้าใจได้โดยง่าย และโดยเฉพาะอย่างยิ่งมีการหยิบยก case สั้นๆ มาประกอบเพื่อให้ผู้อ่านได้มองเห็นภาพ มองเห็นการนำไปประยุกต์ใช้ แม้แนวคิดในหนังสือเล่มนี้จะไม่ใช่แนวคิดที่แปลกใหม่หรือหวือหวาแต่อย่างใด แต่องค์ความรู้ต่างๆ ที่ผู้เขียนพยายามสะท้อนออกมานั้น เป็นสิ่งที่ผู้อ่านสามารถนำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ในทุกยุคทุกสมัย ไม่ว่าจะในปัจจุบันหรืออนาคตที่จะมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

แบบฟอร์มการชำระค่าตีพิมพ์บทความในวารสาร EAU Heritage

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ประธานกองบรรณาธิการวารสาร EAU Heritage

เอกสารแนบ: สำเนาใบเสร็จรับเงิน

ตาที่ข้าพเจ้า (ชื่อผู้เขียน นาย/นาง/นางสาว).....

☐ นักศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

ระดับ ☐ ดุษฎีบัณฑิต ☐ ปริญญามหาบัณฑิต ☐ ปริญญาบัณฑิต

☐ บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย

ได้ส่งบทความเรื่อง.....

.....

และได้รับการยอมรับให้ลงตีพิมพ์ในวารสาร EAU Heritage ฉบับที่.....วันที่.....เดือน.....ปี.....จำนวน.....หน้า

ในการนี้ข้าพเจ้าขอชำระค่าตีพิมพ์บทความในวารสาร EAU Heritage

☐ บทความภาษาไทย จำนวน 3,000 บาท

☐ บทความภาษาอังกฤษ จำนวน 5,000 บาท

ลงชื่อผู้เขียน.....

(.....)

ขั้นตอนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

1. ประธานกองบรรณาธิการ ☐ เพื่อดำเนินการจัดเก็บ ☐ อื่นๆ ลงนาม..... ...../...../.....	2. เจ้าหน้าที่กองบรรณาธิการ ☐ จัดเก็บ ☐ อื่นๆ ลงนาม..... ...../...../.....

ใบสมัครสมาชิก

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

☐ สมัครสมาชิกใหม่ ☐ ต่ออายุ

1. ประเภทสมาชิก

1.1 ☐ ประเภท บุคคล

ชื่อ_____นามสกุล_____เลขที่สมาชิก_____

1.1.1 บุคลากรภายใน: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

☐ นักศึกษา ○ ปริญญาโท ○ ปริญญาเอก

☐ อาจารย์ หรือ ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ _____

1.1.2 บุคลากรภายนอก: สถาบัน/หน่วยงาน _____

☐ นักศึกษา ○ ปริญญาโท ○ ปริญญาเอก

☐ อาจารย์ หรือ ☐ อื่น ๆ 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)