



วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 12 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2567
Volume 12 Number 3 September - December 2024

นวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในเขตพัฒนาการท่องเที่ยว
ชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย
ศิริพงศ์ รักใหม่, จุฑารัตน์ พิริยะเบญจวัฒน์, สุวจิ แดงอ่อน และกฤติยา รุจิโชค

การศึกษาพฤติกรรมการรับชมรายการโทรทัศน์ ต่อรูปแบบรายการโทรทัศน์ เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว
อิสรี ไพเราะ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติเกี่ยวกับการเรียนออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป
ในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19
ชุติวรรณ ภัทรานุรักษ์กุล, ดารารัตน์ โลบุญ, ภัควลัญญ์ ผาณิตพิเชษฐวงศ์, นุชนาฏ บัวศรี,
เสียวอิง เฉิน และศุภาภรณ์ ทองสาดี

แนวทางการจัดการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ
สุภารัตน์ ฤกษ์อรุณทอง, เชาวฤทธิ์ เชาวแสงรัตน์ และรัชยา ภัคจิตติ์

การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม
เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ยุคดิจิทัล
พรพันธ์ พรหมวัง, สุภัททา ปิณฑะแพทย์ และภาวิณี บุญยโสภณ

การศึกษาเชิงเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศ
สุธี โกสิทธิ์

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมาย
ในประเทศไทย
ตราดุลย์ นรนิติผดุงการ

นวัตกรรมการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์
ศักดิ์ชายวัฒนา สุทนต์, ฐิติมา ให้อยอง และฟ้าใส สามารถ

แนวทางการรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่มูลค่าของสายการบินในประเทศไทย
ลัดดา สันติณรงค์, วราภรณ์ เต็มแก้ว และธัญญรัตน์ คำเพราะ

การพัฒนารูปแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจหลังการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด
จุลพันธ์ สุวรรณ

อิทธิพลของปัจจัยความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี
แอปพลิเคชันเป้าต่งของผู้บริโภคในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร
จักรกฤษณ์ แก้วประเสริฐ และสุมาลี รามัญ

ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ป.ป.ส.) ส่วนกลาง
ณัฐมน พุทธสุวรรณ และลดาวัลย์ ไขคำ

ISSN 2229-1598

E-ISSN 2697-4460

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT INNOVATION

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 12 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2567

Vol. 12 No. 3 September - December 2024

เจ้าของ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

บรรณาธิการ

ดร.วิทยา เจียรพันธุ์ (ศูนย์วุฒิอาชีวศึกษาคณะสงฆ์
จังหวัดนนทบุรี (ศว.นบ.))

ที่ปรึกษา

รศ.ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ
ศ.ดร.อรุณ รักธรรม
ดร.สำเนียง อนุพันธ์กุล
อาจารย์พี ม่วงนนท์
รศ.ดร.สมพร เพื่องจันทร์
รศ.ดร.ยุทธ ไกยวรรณ
ผศ.ดร.พนาสณฑ์ เกาะสุวรรณ
ผศ.ดร.กุสุมา ผลาพรหม
ผศ.ดร.เพชรรัตน์ ไสยสมบัติ
ดร.อริช สิริวิศรา

รองบรรณาธิการ

ผศ.ดร.ชงโค แซ่ตั้ง (มทร.ตะวันออก)
ผศ.ดร.วิระพล แจ่มสวัสดิ์ (มทร.ตะวันออก)

กองบรรณาธิการ

รศ.ดร.นิยม รัฐอมฤต (ม.ธรรมศาสตร์)
รศ.ดร.จุมพล หินพานิช (ม.รังสิต)
รศ.ดร.ชมภูช หนุนาค (มทร.รัตนโกสินทร์)
รศ.ดร.ดำรงศักดิ์ จันทิพย์ (ม.รามคำแหง)
รศ.ดร.ดวงตา สราญรัมย์ (ม.ราชพฤกษ์)
รศ.ดร.ศิริรัตน์ ชุมหกล้าย (ม.มหิดล)
รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง (มทร.รัตนโกสินทร์)
ผศ.ดร.พันธ์ศักดิ์ พลสารัมย์ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)
ผศ.ดร.สมคิด ดวงจักร (มรภ.บ้านจอมบึง)
ผศ.ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (มทร.รัตนโกสินทร์)
ดร.รักเกียรติ หงส์ทอง (มรภ.เพชรบุรี)
ดร.สุภาพร เพ่งพิศ (มทร.รัตนโกสินทร์)

ข้อมูลติดต่อ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
96 หมู่ 3 ถ.พุทธมณฑลสาย 5 ต.ศาลายา
อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170
โทรศัพท์/โทรสาร 02-441-6067

ข้อความและบทความในวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ เป็นแนวคิดของผู้เขียน ไม่ใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบของคณะผู้จัดทำ บรรณาธิการ กองบรรณาธิการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT INNOVATION

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 12 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2567

Vol. 12 No. 3 September - December 2024

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลับกรองบทความ

ศาสตราจารย์ ดร.กฤษ เพิ่มทันจิตต์
ศาสตราจารย์ ดร.ธีรภัทร์ เสรีรังสรรค์
ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง
ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.พันธุ์ทิพย์ รามสูต
ศาสตราจารย์ ดร.พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ
ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ยุวัฒน์ วุฒิเมธี
ศาสตราจารย์ คลินิก นายแพทย์ วิรุณ บุญนุช
ศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สุขสำราญ
ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.สุเทพ เชาวลิติ
ศาสตราจารย์ ดร.สุนทร บุญญาธิการ
ศาสตราจารย์ ดร.อภิชัย พันธเสน
ศาสตราจารย์ ดร.อรุณ รักธรรม
รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญาณทน กาญจนาทวีกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพล หนิมพานิช
รองศาสตราจารย์ ดร.ชมภูนุช หุ่นนาค
รองศาสตราจารย์ ดร.ชาตรี จันทระโคติกา
รองศาสตราจารย์ ดร.นิติชาญ ปลื้มอารมณ์
รองศาสตราจารย์ ดร.นิติพล ภูตะโชติ
รองศาสตราจารย์ ดร.ปฐม มณีโรจน์
รองศาสตราจารย์ ดร.ปธาน สุวรรณมงคล
รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี นิรินัง
รองศาสตราจารย์ ดร.ฤเดช เกิดวิชัย
รองศาสตราจารย์ ดร.วนิดา สัจพันโรจน์
รองศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ อินทรพรม
รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐนิตรานนท์
รองศาสตราจารย์ ดร.วิพร เกตุแก้ว
รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรธีรชัย
รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร เพ็ญจันทร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิตดา เทคนิยม

รองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ
รองศาสตราจารย์ รอ.ทพญ.ดร.สุพัตรา วรรณสืบเชื้อ
รองศาสตราจารย์ ดร.สุติเทพ ศิริพิพัฒน์กุล
รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันทะนี
รองศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณพล
รองศาสตราจารย์ ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ
รองศาสตราจารย์ ปภาวดี มนต์วิวัฒน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษกนก สุทัศน์ ณ อยุธยา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ต้นเปาว์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กอบกุล จันทระโคติกา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.การุณนันทน์ รัตนเสนวงษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญปภัสนสร จานทอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภาวดี สังฆมาศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชงโค แซ่ตั้ง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ เชาวแสงรัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติมา ไหล่ลอย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ ปฏิทัศน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยงค์ มีใจเชื้อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสิทธิ์ชัย นรากรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ สุศลสัมพันธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรรัตน์ ไสยสมบัติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชฎาพร บุญเรือง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชยา ภักดีจิตต์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระพล แจ่มสวัสดิ์

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT INNOVATION

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 12 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2567

Vol. 12 No. 3 September - December 2024

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลั่นกรองบทความ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร
พล.อ.ดร.เกษมชาติ นเรศเสนีย์
ดร.จรินทร์ จารุเสน
ดร.ณัฏพล นิลนพคุณ
ดร.ดรณี ปัญจรัตนกร
ดร.ดวงใจ คงคาหลวง
ดร.อัคร รัตนภานุเดช
ดร.นำพล ม่วงอวยพร
ดร.นรินทร์ สมทอง
ดร.พรชัย สุริยะเวช
พล.ท.ดร.ประสานโชติ ยวนนุติ
ดร.เพชรรัตน์ จินตน์พงศ์
ดร.พรสรรค์ โรจนพานิช

ดร.ไพศาล สุปัญญา
ดร.ฟ้าใส สามารถ
ดร.ภคมน โภคะธีรกุล
ดร.รัชฎา จิวาลัย
ดร.มานิต มณีธรรม
ดร.ฤทธิชาติ อินโสม
พ.ต.ท.ดร.รัฐวิทย์ หมั่นเจริญภาวนา
ดร.วิทยา เจียรพันธุ์
น.ต.ดร.สหัสชัย มหาวีระ
ดร.สมเจตน์ พันธุ์โฆสิต
ดร.สุทธิพร ชินะผา
พล.ต.ท.ดร.สัณฐาน ชยนนท์
ดร.อริสรา ธานีรณานนท์
ดร.สุภาพร เพ่งพิศ
Dr.Danilda Hufana Duran

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT INNOVATION

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วัตถุประสงค์เพื่อ

1. เป็นสื่อ รวบรวม เผยแพร่บทความทางวิชาการ หรือบทความวิจัย ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เกี่ยวกับการบริหาร และการจัดการ
2. เป็นการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพผลงานของงานวิจัยสู่ระดับมาตรฐานสากล
3. เป็นสื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และแนวคิดระหว่างนักวิจัยทั้งในและต่างประเทศ
4. เป็นแหล่งค้นคว้าการเรียนรู้วิชาการ และเสริมสร้างให้เกิดงานวิจัยใหม่ๆ ด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย

กำหนดการเผยแพร่

ตีพิมพ์ 3 ฉบับต่อปี ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน) ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม) ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม) เผยแพร่วารสารในรูปแบบวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้ E-ISSN 2697-4460 ผ่านระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย หรือ Thai Journals Online (ThaiJO)

การบอกรับสมาชิก

ผู้สนใจสามารถบอกรับเป็นสมาชิกได้ที่ กองบรรณาธิการวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

ข้อมูลติดต่อ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

96 หมู่ 3 ถ.พุทธมณฑลสาย 5 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170

โทรศัพท์/โทรสาร 02-441-6067

- ❖ บทความทุกเรื่องได้รับการตรวจสอบความถูกต้องทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ
- ❖ มีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกประจำกองบรรณาธิการมากกว่าร้อยละ 50
- ❖ บทความจากนักวิชาการและนักวิจัยภายนอกลงตีพิมพ์ทุกฉบับมากกว่าร้อยละ 50
- ❖ กองบรรณาธิการไม่สงวนสิทธิ์การคัดลอก แต่ควรระบุแหล่งอ้างอิงจากวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

บทบรรณาธิการ

ในปี 2567 ที่กำลังจะผ่านพ้น บรรดาครูทางเศรษฐกิจไทยต่างคาดการณ์ว่า เศรษฐกิจไทยจะขยายตัวต่ำลากยาว ศักยภาพของเศรษฐกิจไทยน่าจะเติบโตได้ไม่ถึงร้อยละ 3.0 ในระยะยาว อาจจำกัดไว้ที่ร้อยละ 2.50-3.00 ในอีก 5 ปีและอาจปรับลดลงไปต่ำกว่าร้อยละ 2.50 ในปีหน้า สาเหตุที่เศรษฐกิจไทยเติบโตช้าในระยะยาว เพราะปัญหาเชิงโครงสร้าง ทั้งสังคมสูงวัย ขาดแคลนแรงงาน ทักษะแรงงานต่ำ การลงทุนภาคเอกชนต่ำ ขาดนวัตกรรม เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนโดยมีอาจหลีกเลี่ยง จึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลโดยตรงที่จะต้องวางแผนคลี่คลายปัญหาอย่างชาญฉลาดเพื่อมิให้เกิดผลกระทบต่อประเทศน้อยที่สุด...

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ ปีที่ 12 ฉบับที่ 3 (กันยายน - ธันวาคม 2567) ได้รับเกียรติจากนักวิชาการและนักวิจัยส่งบทความทางวิชาการและบทความวิจัยมาลงตีพิมพ์อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ เรื่อง นวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย โดย ศิริพงศ์ รักใหม่, จุฑารัตน์ พิริยะเบญจวัฒน์, สุวจิ แดงอ่อน และกฤติยา รุจิโชค เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการรับชมรายการโทรทัศน์ต่อรูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว โดย อิศรี ไพเราะ เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติเกี่ยวกับการเรียนออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไปในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 โดย ชุตติวรรณ ภัทรานุรักษ์กุล, ดารารัตน์ โลบุญ, ภัควัฒณชัย วัฒนพิเชษฐวงศ์, นุชนาฏ บัวศรี, เสียวอิง ฉิน และคชาภรณ์ ทองสาดี เรื่อง แนวทางการจัดการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ โดย สุภารัตน์ ฤกษ์อรุณทอง, เชาวฤทธิ์ เชาว์แสงรัตน์ และรัชยา ภักดีจิตต์ เรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล โดย พรพันธ์ พรมวัง, สุภัททา ปิณฑะแพทย์ และภาวิณี บุญยโสภณ เรื่อง การศึกษาเชิงเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศ โดย สุธิ โกสิทธิ์ เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย โดย ตราดุลย์ นรนิติผดุงการ เรื่อง นวัตกรรมการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ โดย ศักดิ์ชายวัฒนา สุนทนต์, จิตติมา ให้อยอง และฟ้าใส สามารถ เรื่อง แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของสายการบินในประเทศไทย โดย ลัคนา สันติณรงค์, วราภรณ์ เต็มแก้ว และธัญญรัตน์ คำเพราะ เรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจหลังการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดร้อยเอ็ด โดย จุลพันธ์ สุวรรณ เรื่อง อิทธิพลของปัจจัยความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคันกลางที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันเป้าต่งของผู้บริโภคในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดย จักรกฤษณ์ แก้วประเสริฐ และสุมาลี รามัญ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ป.ป.ส.) ส่วนกลาง โดย ณฐมน พุทสุวรรณ และลดาวัลย์ ไขคำ

บทความทุกเรื่องในฉบับนี้ คงจะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านที่อยู่ในแวดวงด้านสหวิทยาการตามสมควร



ดร.วิทยา เจียรพันธุ์

บรรณาธิการวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

สารบัญ

หน้า

นวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย	1
<i>ศิริพงศ์ รักใหม่, จุฑารัตน์ พิริยะบุญวัฒน์, สุวจิต์ แต่งอ่อน และกฤติยา รุจิโชค</i>	
การศึกษาพฤติกรรมการรับชมรายการโทรทัศน์ ต่อรูปแบบรายการโทรทัศน์ เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว	16
<i>อิสริ ไพเราะ</i>	
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติเกี่ยวกับการเรียนออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไปในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19	29
<i>ชุตีวรรณ ภัทรานุรักษ์กุล, ดารารัตน์ โลบุญ, ภัทรวลัญชัย ผาณิตพิเชฐวงศ์, นุชนาฏ บัวศรี, เสี่ยวอิง เฉิน และคชาภรณ์ ทองสาดี</i>	
แนวทางการจัดการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ	41
<i>สุภารัตน์ ฤกษ์อรุณทอง, เขวฤทธิ์ เชว้แสงรัตน์ และรัชยา ภัคจิตติ</i>	
การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ยุคดิจิทัล	53
<i>พรพันธ์ พรหมวัง, สุภัททา ปิณฑะแพทย์ และภาวิณี บุญยโสภณ</i>	
การศึกษาเชิงเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศ	65
<i>สุธี โกสิทธิ์</i>	
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย	79
<i>ตราดูลย์ นรินดีผดุงการ</i>	
นวัตกรรมการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์	95
<i>ศักดิ์ชายวัฒนา สุทนต์, จิตติมา ไหล่ยอง และฟ้าใส สามารถ</i>	
แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่มูลค่าของสายการบินในประเทศไทย	109
<i>ลัคนา สันติณรงค์, วราภรณ์ เต็มแก้ว และธัญญรัตน์ คำเพราะ</i>	
การพัฒนาแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจหลังการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดร้อยเอ็ด	122
<i>จุลพันธ์ สุวรรณ</i>	

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

อิทธิพลของปัจจัยความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันเป่าตัง ของผู้บริโภคในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 136	136
จักรกฤษณ์ แก้วประเสริฐ และสุมาลี รามัญญ์	
ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามยาเสพติด (ปป.ส.) ส่วนกลาง 149	149
ณัฐมน พุทธสุวรรณ และลดาวัลย์ ไขคำ	
รูปแบบการจัดบทความ วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ i	i
การส่งบทความ v	v
ค่าธรรมเนียมการส่งบทความ v	v
หลักเกณฑ์การประเมินบทความเพื่อตอบรับการตีพิมพ์ v	v
จริยธรรมการตีพิมพ์บทความในวารสาร vi	vi

นวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ
ในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่
การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย

Systemic Innovation to Develop Potential of Spa Business
in the Future Wellness Hub of Asia Active Beach

ศิริพงศ์ รักไหม¹ จุฑารัตน์ ปิริยะเบญจวัฒน์² สุวจิ แดงอ่อน³ และกฤติยา รุจิโชค⁴

Siripong Rugmai¹ Jutharat Piriyaabenjawat² Suwajee Tangon³

and Kritiya Rujichok⁴

¹ ผู้อำนวยการศูนย์วิจัย วิทยาลัยดุสิตธานี

^{2,3} อาจารย์ประจำคณะการจัดการบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี

⁴ อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

¹ Director, Research Center, Dusit Thani College

^{2,3} Lecturer, Faculty of Hospitality Management, Dusit Thani College

⁴ Lecturer, Faculty of Management Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University

E-mail: Siripong.ru@dtc.ac.th, jutarat.pi@dtc.ac.th, suwajee.ta@dtc.ac.th, rujichokkritiya@gmail.com

Received: May 7, 2024; Revised: May 23, 2024; Accepted: May 28, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นแผนงานโครงการวิจัยที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างนวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย โดยใช้การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากโครงการวิจัยย่อย 3 โครงการ ที่เน้นศึกษาแนวทางพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพด้านการจัดการ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และด้านการสื่อสารการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์ตลาดท่องเที่ยวสปาเพื่อสุขภาพ ที่เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีผสมผสานทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่มย่อย และสำรวจด้วยแบบสอบถาม จากตัวอย่างครอบคลุมทั้งผู้ประกอบการ บุคลากร และผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออก ต้องบูรณาการความร่วมมือในการทำงานร่วมกันของแต่ละภาคส่วนใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาระบบมาตรฐานและการควบคุมคุณภาพในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ 2) การสร้างอัตลักษณ์สปาตะวันออก 3) การพัฒนาบุคลากรด้านสปาเพื่อสุขภาพ 4) การเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารการตลาด และ 5) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมีการกำหนดมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นสากล มีการพัฒนาระบบการประเมินและประกันคุณภาพการให้บริการสปาตามเกณฑ์มาตรฐานเป็นรอบเวลา (ภายใน 5 ปี) รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการและบุคลากรวิชาชีพสปาเพื่อสุขภาพให้มีมาตรฐานและมีการขึ้นทะเบียนบุคลากร นอกจากนี้ต้องส่งเสริมการสร้างอัตลักษณ์สปาเพื่อสุขภาพแบบตะวันออก ที่เน้นการนวดแบบไทย การใช้สมุนไพร และผลไม้ท้องถิ่น ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการและบุคลากรให้มีความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ รวมถึงการพัฒนาสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพบางแห่งให้เป็นสถานประกอบการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดเชิงรุก การบูรณาการระบบการสื่อสารการตลาดท่องเที่ยวสปาเพื่อสุขภาพ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สำคัญเร่งด่วน ได้แก่ การกำหนดนโยบายและกลไกการพัฒนาระบบมาตรฐานการควบคุมคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ การพัฒนาระบบการขออนุญาตเปิดดำเนินการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และการสร้างเครือข่ายฐานข้อมูลออนไลน์สำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อให้สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพทุกแห่งสามารถเรียนรู้ร่วมกันและใช้ข้อมูลในการวางแผนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพได้

คำสำคัญ: นวัตกรรมเชิงระบบ ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย

Abstract

This research is a research plan with the main objective of creating a systematic innovation to develop the potential of wellness spa business establishments in the future Wellness Hub of Asia Active Beach. By using the analysis and synthesis of data from 3 sub-research projects focusing on the study of guidelines to develop the potential of wellness spa business establishments in terms of management, environmental management and marketing communications for public relations in the wellness spa tourism market. Data were collected using a combination of in-depth interviews, small group discussions, and questionnaire surveys. The sample comprised wellness spa operators, personnel, and customers in the area. The data were analyzed and synthesized with statistical methods and content analysis. The research results showed that systematic innovation to develop the potential of wellness spa establishments proposed an integrated approach of 5 collaboration areas, namely, 1) development of spa standards and quality control system in wellness spa business 2) creation of Eastern spa identity 3) personnel development in wellness spas 4) increase marketing communication potential and 5) building a network of cooperation. The relevant agencies must set standards for wellness spas that are internationally recognized. A system for assessing and assuring the quality of spa services is developed periodically (within 5 years), as well as promoting the development of the potential of entrepreneurs and professional spa professionals to have standards and personnel registration. In addition, the identity of the Eastern wellness spas must be promoted, that focuses on Thai massage use of herbs and local fruits as well as using spa products that are their own identity in service. Entrepreneurs and personnel should be promoted and developed to have knowledge of environmental management in the wellness spa business. Including the development of some wellness spa establishments to be green spas. Proactive marketing strategy development must be encouraged. Integration of communication systems for wellness spa tourism marketing. Important and urgent policy recommendations include the formulation of policies and mechanisms for the development of quality control standards for wellness spa establishments. Developing a one-stop service requesting system and building an online database network for wellness spa businesses that all wellness spa establishments can learn together and use the information to plan their business.

Keywords: Systemic Innovation, Wellness Spa Business, Wellness Hub of Asia

บทนำ

ทวีปเอเชียเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism) เพราะมีสถานพยาบาลที่มีคุณภาพสูงและได้มาตรฐานระดับโลก รวมถึงมีค่ารักษาพยาบาลถูก โดยประเทศไทยถูกจัดอันดับอยู่ในลำดับที่ 18 ของโลกและเป็นลำดับที่ 5 ของเอเชียสำหรับดัชนีชี้วัดการท่องเที่ยวงานการแพทย์ ในส่วนของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ของโลกก็มีการเติบโตเช่นเดียวกัน โดยมีอัตราการเติบโตประมาณร้อยละ 9.1 ต่อปี ทั้งนี้ประเทศไทยจัดเป็นหนึ่งในภูมิภาคที่มีมูลค่าตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี (คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา และคณะ, 2561) ธุรกิจหลักสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คือ ธุรกิจสปา ข้อมูลจากสมาคมสปาไทยพบว่า ธุรกิจสปาเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยและมีการเติบโตต่อเนื่อง โดยมีมูลค่าตลาดประมาณ 35,000 ล้านบาทต่อปี มีอัตราเติบโตประมาณร้อยละ 5-7 ต่อปี รัฐบาลไทยมีนโยบายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) มาตั้งแต่ปี พ.ศ.

2547 ต่อมาในปี พ.ศ. 2558 รัฐบาลได้กำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศที่มุ่งเปลี่ยนผ่านจากประเทศที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูง โดยโดยมีอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลุ่มที่มีรายได้ดีและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเป็น 1 ใน 5 อุตสาหกรรมเป้าหมาย (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559)

เมืองพัทยา เป็นเมืองหนึ่งที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวและศูนย์กลางเศรษฐกิจภาคตะวันออกของประเทศไทย แม้ว่าเมืองพัทยายังถูกจัดให้เป็นหนึ่งในสามเมืองท่องเที่ยวหลักของนักท่องเที่ยวต่างชาติรองจากกรุงเทพฯ และภูเก็ตอยู่แล้ว การพัฒนาด้านต่างๆ ตามนโยบายของรัฐบาลทั้งโครงการพัฒนาพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) และนโยบายการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) ทำให้มีการพัฒนาโครงการต่างๆ เพื่อสนับสนุนนโยบายดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาด้านการคมนาคมขนส่งทั้งสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 สนามบิน (ดอนเมือง สุวรรณภูมิ อู่ตะเภา) รวมทั้งการพัฒนาถนนหนทางต่างๆ ที่เชื่อมโยงและอำนวยความสะดวกในการเดินทางสู่ภาคตะวันออก ทำให้เมืองพัทยาและจังหวัดใกล้เคียงมีแนวโน้มการเติบโตสูงในทุกๆ ด้าน มีนักลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามาลงทุนเพิ่มมากขึ้นทั้งการลงทุนในอุตสาหกรรมใหม่ภายใต้การส่งเสริมจากรัฐ และการลงทุนในธุรกิจโรงพยาบาลและธุรกิจด้านสุขภาพเพื่อรองรับการขยายตัวของความต้องการใช้บริการด้านสุขภาพทั้งของคนไทยและชาวต่างชาติ อย่างไรก็ตามตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการดำเนินงานของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย ยังประสบกับปัญหาและอุปสรรคหลายประการ ได้แก่ 1) ด้านการจัดการสถานประกอบการ คือ ปัญหาขาดข้อมูลพื้นฐานเรื่องศักยภาพการจัดการสถานประกอบการ ปัญหาพนักงานไม่พัฒนาตนเองหลังจากได้รับใบประกอบวิชาชีพและปัญหาพนักงานย้ายถิ่นฐานไปทำงานต่างประเทศ 2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม คือ ปัญหาขาดข้อมูลพื้นฐานเรื่องศักยภาพการจัดการสิ่งแวดล้อม และปัญหาการขาดตัวชี้วัดที่แสดงมาตรฐานการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมภายในสถานประกอบการ และ 3) ด้านการสื่อสารการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์ คือ ปัญหาขาดข้อมูลพื้นฐานเรื่องศักยภาพการสื่อสารการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์ ปัญหาทัศนคติเชิงลบของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสปา และปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาศักยภาพสถานประกอบการสปาไทยของ ราณี อธิชัยกุล และ รชพร จันทรสว่าง (2559) ที่เสนอแนะว่าการจะผลักดันให้ธุรกิจสปาก้าวไปสู่การเป็น Wellness Hub นั้น จำเป็นต้องมีการสร้างเครือข่ายและการรวมกลุ่ม รวมทั้งพัฒนาศักยภาพคน สิ่งแวดล้อม และการสื่อสาร นอกจากนี้ผลการทบทวนวรรณกรรมบางส่วน พบว่า สาเหตุสำคัญที่ส่งผลทำให้สปาเพื่อสุขภาพของไทยยังไม่ได้มาตรฐานในหลายด้าน อาทิ ด้านมาตรฐานบุคลากร การสื่อสารภาษาต่างประเทศ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ นอกจากนี้สปาไทยยังขาดการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมอย่างเป็นระบบเพื่อรองรับการให้บริการสุขภาพที่เป็นแนวโน้มและสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตามแม้ว่าสปาไทยจะมีจุดอ่อนที่สถานประกอบการบางส่วนยังไม่สามารถพัฒนาศักยภาพให้ได้มาตรฐาน แต่ก็ยังพบจุดแข็งที่สามารถส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพได้ต่อไป ไม่ว่าจะเป็นการผสมผสานการนวดแผนไทยกับการให้บริการสปา ความหลากหลายของสมุนไพรไทย แหล่งแร่ธรรมชาติน้ำพุร้อน การมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงสปาเพื่อสุขภาพ มรดกทางวัฒนธรรมที่สร้างความแตกต่างให้ธุรกิจสปาไทย วัฒนธรรมท้องถิ่น อัตราค่าบริการและวิธีการรักษาที่โดดเด่นทางด้านศาสตร์แผนไทย เป็นต้น การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งสร้างนวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชียในอนาคต โดยคาดหวังผลการวิจัยที่นำไปสู่ข้อเสนอที่ครอบคลุมถึงการพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ครอบคลุมทั้งด้านการจัดการธุรกิจ การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมสปา และการสื่อสารการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อสร้างนวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการจัดการสปาเพื่อสุขภาพ

สปาเพื่อสุขภาพได้มีพัฒนาการมาตามยุคสมัยควบคู่ไปกับความเจริญรุ่งเรืองของอารยธรรมมนุษย์ในดินแดนต่างๆ ศาสตร์การใช้น้ำเพื่อสุขภาพหรือการบำบัดรักษาโรคเริ่มก่อกำเนิดขึ้นมาตั้งแต่สมัยอารยธรรมโบราณ โดยเริ่มมีการนำมาใช้เป็น ส่วนหนึ่งของการรักษาโรคในทางการแพทย์ในยุคกรีกโบราณประมาณเกือบ 500 ปีก่อนคริสตกาล และมีการเผยแพร่สืบทอดไปยัง ดินแดนต่างๆ ในรูปแบบของสถานที่อาบน้ำตามเมืองต่างๆ ในยุโรป อาจมีการเสื่อมความนิยมไปบ้างเป็นช่วงๆ ตามยุคสมัย จนกระทั่งในศตวรรษที่ 17 ศาสตร์การใช้น้ำเพื่อสุขภาพจึงเริ่มมีการพัฒนารูปแบบจากการใช้เพื่อการบำบัดรักษาโรคในทาง การแพทย์มาเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ การผ่อนคลายและบันเทิงมากขึ้น ทำให้ศาสตร์การใช้น้ำหรือสปาได้รับความนิยม แพร่หลายและขยายไปสู่ธุรกิจต่างๆ เช่น โรงแรม รีสอร์ท คาสโน และสถานบันเทิง เป็นต้น (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2560) ถือได้ว่าเป็นการกำเนิดของธุรกิจสปายุคใหม่ ที่ได้แพร่หลายจากยุโรปและอเมริกาไปยังภูมิภาคต่างๆ ทั่วโลก มีการพัฒนารูปแบบ การให้บริการสปาควบคู่ไปกับบริการด้านอื่นๆ อย่างการนวด การใช้สมุนไพร อาหารเพื่อสุขภาพ และการดูแลสุขภาพด้านต่างๆ สปาเป็นการดูแลสุขภาพองค์รวมที่ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินการ มีการใช้น้ำเป็นองค์ประกอบหลัก ประกอบกับการใช้ วิธีการนวดเพื่อผ่อนคลายในการให้บริการ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2556) ปัจจุบันธุรกิจสปาได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง ทั้งในอเมริกา ยุโรป และเอเชีย รวมถึงประเทศไทย ส่งผลให้ธุรกิจสปาและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพเจริญเติบโตและ ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับกระแสการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การบริหารจัดการในธุรกิจ สปาเพื่อสุขภาพ ต้องคำนึงถึง มาตรฐานการดำเนินงานสำคัญ 5 ด้าน (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2563) ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ ต้องดำเนินการตามกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง เช่น ประกาศกระทรวงสาธารณสุข ประกาศเทศบัญญัติ เป็นต้น 2) ด้านบุคลากร ต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายและ สุขอนามัยของพนักงาน รวมถึงการมีมาตรฐานทางวิชาชีพ 3) ด้านการให้บริการ ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่ระบุไว้ในคู่มือ ปฏิบัติงาน ห้ามค้าประเพณีหรือประเพณีผิดจริยบรรณวิชาชีพ 4) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เลือกใช้อุปกรณ์ที่มี ใบรับรองมาตรฐาน มีการขึ้นทะเบียนและผ่านการรับรองตามข้อกำหนด และ 5) ด้านผลิตภัณฑ์ ควรใช้ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ ไม่มีส่วนผสมของสารเคมีที่เป็นอันตราย เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีใบอนุญาตผ่านการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์การอาหาร และยา (อย.) เป็นต้น

เมืองพัทยา นับเป็นเมืองหนึ่งที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวและศูนย์กลางเศรษฐกิจภาคตะวันออกของ ประเทศไทย แม้ว่าเมืองพัทยาจะถูกจัดให้เป็นหนึ่งในสามเมืองท่องเที่ยวหลักของนักท่องเที่ยวต่างชาติจากกรุงเทพฯ และภูเก็ต อยู่แล้ว การพัฒนาด้านต่างๆ ตามนโยบายของรัฐบาลทั้งโครงการพัฒนาพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) และนโยบาย การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) ทำให้มีการพัฒนาโครงการต่างๆ เพื่อสนับสนุน นโยบายดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาด้านการคมนาคมขนส่งทั้งสนามบินนานาชาติอู่ตะเภา โครงการรถไฟความเร็วสูงเชื่อม 3 สนามบิน (ดอนเมือง สุวรรณภูมิ อู่ตะเภา) รวมทั้งการพัฒนาถนนหนทางต่างๆ ที่เชื่อมโยงและอำนวยความสะดวกในการเดินทางสู่ ภาคตะวันออก ทำให้เมืองพัทยาและจังหวัดใกล้เคียงมีแนวโน้มการเติบโตสูงในทุกๆ ด้าน มีนักลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เข้ามาลงทุนเพิ่มมากขึ้นทั้งการลงทุนในอุตสาหกรรมใหม่ภายใต้การส่งเสริมจากภาครัฐ และการลงทุนในธุรกิจโรงพยาบาลและ ธุรกิจด้านสุขภาพเพื่อรองรับการขยายตัวของความต้องการใช้บริการด้านสุขภาพทั้งของคนไทยและชาวต่างชาติ อันจะเป็นการ ช่วยผลักดันให้พัทยาและภูมิภาคจังหวัดชายทะเลตะวันออกเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยในอนาคต (คณะกรรมการ พัฒนาการท่องเที่ยว, 2558)

การจัดการธุรกิจสปาในต่างประเทศ

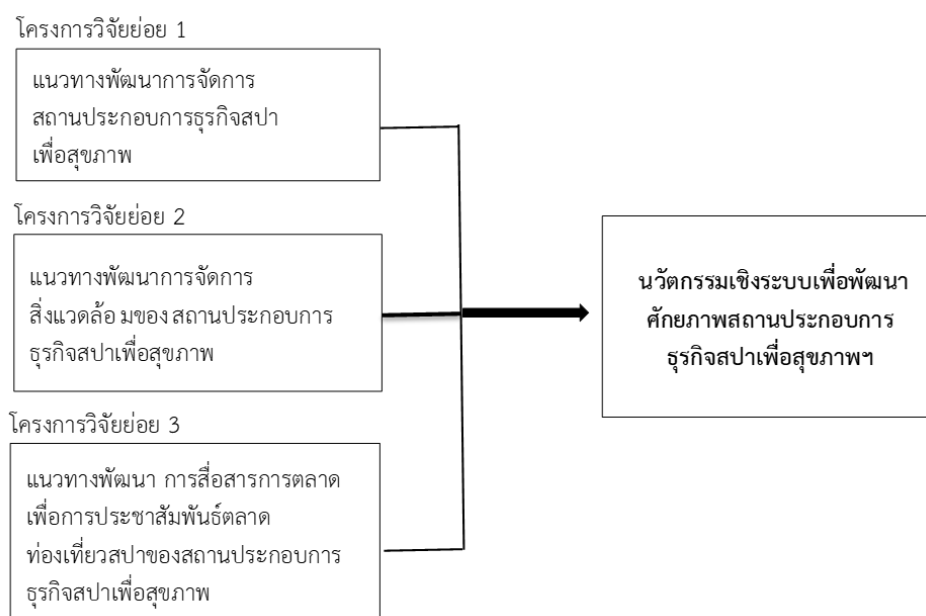
การดำเนินธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศสหรัฐอเมริกา ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการจากภาครัฐที่เป็น หน่วยงานท้องถิ่น และพนักงานให้บริการโดยเฉพาะพนักงานนวดต้องได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ (Massage License) จาก คณะกรรมการ (Therapy Council) ที่ภาครัฐกำหนด โดยต้องผ่านการฝึกอบรมหรือเรียนในหลักสูตรจากโรงเรียนที่หน่วยงาน

ภาครัฐแต่ละท้องถิ่นให้การรับรอง (ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในสหรัฐ, 2560) สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่มีชื่อเสียงและได้รับความนิยมในการใช้บริการส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในรัฐแคลิฟอร์เนีย ซึ่งถือว่าเป็นภูมิภาคผู้นำของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ (American Spa, 2019) ส่วนธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในยุโรป หลายพื้นที่มีประวัติศาสตร์เกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านสปาและการดูแลสุขภาพซึ่งถูกผนวกเข้ากับวิถีชีวิตประจำวันของชาวยุโรปมาอย่างยาวนาน อาทิ เมืองสปาเก่าแก่ในเยอรมนี สถานบำบัดด้วยน้ำในฝรั่งเศส เมืองสปาที่มีบ่อน้ำพุร้อนหรือน้ำแร่ในหลายประเทศทั้งอิตาลี สาธารณรัฐเช็ก และอังกฤษ ตลอดจนประเทศในยุโรปตะวันออกซึ่งมีชื่อเสียงด้านน้ำพุร้อนและโคลนบำบัด โดยเฉพาะในประเทศบัลแกเรียที่มีบ่อน้ำพุร้อนมากกว่า 500 แห่ง (Kitchen, 2017) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในยุโรปได้หันมาเน้นการให้บริการเพื่อสุขภาพจากภายในมากขึ้นโดยมีเป้าหมายในการสร้างประสบการณ์ให้เกิดความสุขทางอารมณ์ สติปัญญา และจิตวิญญาณแก่นักท่องเที่ยว การให้บริการส่วนใหญ่จะครอบคลุมการนวด การนวดแบบอายุรเวท การทำสมาธิและการฝึกสติ การบำบัดด้วยน้ำและน้ำแร่ การบำบัดช่วงเปลี่ยนผ่าน (การหย่าร้าง การตกงาน) และการฝึกโยคะ เป็นต้น นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสถานประกอบการสปาในยุโรปส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบเครื่องสำอางของ EU ซึ่งกำหนดไว้เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับประเทศสมาชิก EU เพื่อสร้างความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการต้องมีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค (ThaiEurope, 2018) จุดหมายปลายทางของตลาดการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพชั้นนำของโลกส่วนใหญ่อยู่ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยประเทศที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวจำนวนมาก ได้แก่ จีน อินเดีย มาเลเซีย เวียดนาม ไทย ญี่ปุ่น อินโดนีเซีย และเกาหลีใต้ เนื่องจากความโดดเด่นทางด้านการเชื่อมโยงระหว่างจิตใจและร่างกาย ทั้งการรักษาโรคตามแบบแผนโบราณ การทำสมาธิแบบฮินดู อายุรเวท และจิตวิญญาณที่เป็นหนึ่งเดียวกับธรรมชาติตามวิถีพุทธศาสนา (Wayne and Russell, 2020)

สรุปผลการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการธุรกิจ และการจัดการด้านการตลาด โดยมุ่งศึกษาเพียงประเด็นสำคัญเฉพาะด้าน เช่น รูปแบบของการดำเนินงานสปา การจัดการเชิงกลยุทธ์ การจัดการด้านบุคลากร และศักยภาพของผู้ประกอบการสปา เป็นต้น (ศิริวรรณ วรรณศิริ, 2564; ภักดี กลั่นภักดี, 2560; ราณี อิลิซียกุล และรชพร จันทร์สว่าง, 2559) ในส่วนของงานวิจัยที่มุ่งเน้นประเด็นทางด้านการตลาดนั้น มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ความพึงพอใจในการใช้บริการ และปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดเป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจสปาของคนไทยต่างประเทศด้วย (ภัทรพล จึงสมเจตไพศาล, 2562) รวมถึงได้เริ่มมีการศึกษาวิจัยการจัดการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในช่วงที่เกิดโรคระบาด COVID-19 (Wiwatreungdech, 2020) อย่างไรก็ตามยังไม่มีงานวิจัยที่มุ่งศึกษาการบริหารจัดการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพด้านต่างๆ ครอบคลุมหลากหลายประเด็น อาทิ การบริหารจัดการ การจัดการสิ่งแวดล้อม และการจัดการด้านการตลาด เป็นต้น เพื่อบูรณาการองค์ความรู้ในแต่ละด้านร่วมกันที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางบริหารจัดการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพอย่างครบวงจร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มุ่งสร้างนวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ โดยมีกรอบแนวคิดหลักที่สำคัญมาจากการสังเคราะห์ผลการวิจัยประเด็นสำคัญ 3 ด้านที่เชื่อมโยงมาจากผลการวิจัยของโครงการย่อย 3 โครงการ ได้แก่ 1) การจัดการสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ 2) การจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ และ 3) การสื่อสารการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์ตลาดท่องเที่ยวสปาเพื่อสุขภาพ โดยสามารถแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทั้งนี้การศึกษาแนวทางพัฒนาการด้านการจัดการธุรกิจสปาเพื่อสิ่งแวดล้อม แนวทางการพัฒนาด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ และแนวทางการสื่อสารการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์ตลาดท่องเที่ยวสปาเพื่อสุขภาพ เป็นปัจจัยหลักสำคัญที่จะนำไปสู่การสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างนวัตกรรมเชิงระบบสำหรับการพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกที่ครอบคลุมประเด็นต่างๆ ในทุกๆ ด้าน เช่น ผลิตภัณฑ์สปาเพื่อสุขภาพ การดำเนินงาน และการจัดการ การจัดการสิ่งแวดล้อมในสปา การตลาด และการบูรณาการหน่วยงาน และองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

แผนงานโครงการวิจัยในครั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยผลการวิจัยทั้ง 3 ประเด็นหลักจากโครงการวิจัยย่อยทั้ง 3 โครงการ (ตามกรอบแนวคิด) ที่ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบของวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey) ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเบื้องต้น (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นอกจากนี้ยังใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Document Research) เพื่อศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) สำหรับแนวทางการจัดการสปาเพื่อสุขภาพของต่างประเทศโดยเฉพาะในประเทศที่มีชื่อเสียงด้านธุรกิจสปาและเป็นศูนย์กลางสุขภาพของแต่ละภูมิภาคของโลก รวมทั้งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ยังได้ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทย ด้วยการเก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์และการสังเกต (Observed) ร่วมกับผู้ประกอบการและผู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพที่มีชื่อเสียงและประสบความสำเร็จ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับการดำเนินงานจริงของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

การสรุปผลวิจัยในครั้งนี้ได้นำข้อมูลจากโครงการย่อยมาสังเคราะห์สำหรับสร้างนวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย โดยผ่านการประเมินผลการวิจัยเบื้องต้นจากผู้เกี่ยวข้องและผู้ใช้ผลการวิจัย อาทิ สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่เมืองพัทยา หน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจสปา และผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจสปา เป็นต้น เพื่อประเมินความเป็นไปได้ของการนำนวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพของสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจ

สปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย พร้อมให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงผลการวิจัยให้สมบูรณ์มากที่สุด

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาของโครงการวิจัยย่อย 1-3 สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาสร้างเป็นตารางเชื่อมโยงไปสู่ข้อสรุปผลการวิจัยสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการเชื่อมโยงประเด็นปัญหาไปสู่ข้อสรุปผลการวิจัย

ประเด็นปัญหา	ข้อมูลที่จัดเก็บ	การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล	ข้อสรุปผลการวิจัย
การดำเนินงานของสถานประกอบการสปา บางแห่งไม่ได้มาตรฐาน	- การกำหนดมาตรฐานสปาตามเกณฑ์ 5 ด้าน - การประเมินสถานประกอบการสปาในการขออนุญาตจัดตั้ง - การปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานของสถานประกอบการสปา - ความพึงพอใจในการให้บริการของสถานประกอบการสปา	- มีการประเมินสถานประกอบการสปา เพียงครั้งเดียวเมื่อขออนุญาตจัดตั้ง - สถานประกอบการสปา ส่วนใหญ่ละเลยการปฏิบัติตามมาตรฐานเมื่อได้รับอนุญาตให้เปิดดำเนินการแล้ว - ยังไม่มีระบบการประกันคุณภาพในการดำเนินงานตามมาตรฐานของสปา	- พัฒนาระบบการกำกับมาตรฐานของธุรกิจสปา - พัฒนาระบบการควบคุมคุณภาพและการให้บริการของสถานประกอบการสปา - พัฒนาระบบการประเมินและการรับรองคุณภาพของสถานประกอบการสปา ตามมาตรฐาน
สถานประกอบการสปาส่วนใหญ่ไม่มีนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการสิ่งแวดล้อม	- นโยบายและการจัดการสิ่งแวดล้อมในสปา - ความรู้ ความเข้าใจในการจัดการสิ่งแวดล้อมสปา	- บุคลากรส่วนใหญ่ขาดความรู้จิตสำนึกและทักษะในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมสปา - สถานประกอบการสปาส่วนใหญ่ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนผสมจากธรรมชาติเป็นหลัก	- พัฒนาศูนย์ความรู้และทักษะสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม - พัฒนาทักษะ เสริมแรงผู้มีส่วนได้เสียในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อมและสังคม
พื้นที่ขาดศักยภาพด้าน การสื่อสารการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ตลาดท่องเที่ยวสปาเพื่อสุขภาพ	- กลยุทธ์การตลาดสปา - ผลิตภัณฑ์สปา และการให้บริการสปา - การสื่อสารการตลาดสปา - ความร่วมมือและการบูรณาการด้านการตลาด	- สร้างอัตลักษณ์สปาท้องถิ่นภาคตะวันออก - นำอัตลักษณ์มาสร้างวัฏจักรการตลาด จัดกิจกรรมร่วมกับท้องถิ่นและธุรกิจการท่องเที่ยว - ขาดบูรณาการด้านการสื่อสารการตลาดสปา	- สร้างเครือข่ายธุรกิจสปา - ทำการประชาสัมพันธ์ร่วมกันใน Platform ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ - พัฒนาผู้ประกอบการสปาให้เป็นมืออาชีพด้านการสื่อสารการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์ หรือ Social Network เน้นอัตลักษณ์สปาในพื้นที่และสปาสีขาว

การสังเคราะห์ข้อมูลจากผลการวิจัยของโครงการย่อยทั้ง 3 โครงการ เพื่อหาแนวทางพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ และนำเสนอแนะนวัตกรรมเชิงระบบ สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. แนวทางพัฒนาศักยภาพการจัดการสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย ประกอบด้วยแนวทางการพัฒนา 3 ด้าน ได้แก่ 1) การส่งเสริมการปฏิบัติตามมาตรฐานสปาเพื่อสุขภาพ ด้วยการส่งเสริมให้สถานประกอบการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการประเมินตนเองประจำปีสำหรับผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 2) การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจ สปาเพื่อสุขภาพ ด้วยการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ และการพัฒนามาตรฐานพนักงาน สปาเพื่อสุขภาพ โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีระบบการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพสปาเพื่อสุขภาพทั้งส่วนของพนักงานนวดเพื่อสุขภาพ และบุคลากรด้านอื่น ผ่านกระบวนการฝึกอบรม การประเมิน การรับรองมาตรฐาน และการขึ้นทะเบียนบุคลากรวิชาชีพสปาเพื่อสุขภาพ 3) การสร้างอัตลักษณ์สปาเพื่อ

สุขภาพแบบตะวันออก ด้วยการพัฒนาอัตลักษณ์สปาตะวันออก และการพัฒนาผลิตภัณฑ์สปาเพื่อสุขภาพของสถานประกอบการ ให้มีความโดดเด่นมีอัตลักษณ์เฉพาะตัวแบบชายฝั่งทะเลตะวันออกแตกต่างจากสปาเพื่อสุขภาพของภูมิภาคอื่น ทั้งด้านรูปแบบการให้บริการ การนวดเพื่อสุขภาพ และการใช้ผลิตภัณฑ์สปา โดยการผสมผสานกับจุดเด่นเชิงพื้นที่ เช่น การใช้สมุนไพรและผลไม้ในท้องถิ่นมาเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์สปาเพื่อสุขภาพ และการเชื่อมโยงกับสถานที่ต่างๆ ในภูมิภาคตะวันออกให้เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการเชิงสุขภาพ รวมทั้งผลักดันให้การให้บริการสปาเพื่อสุขภาพเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการเชิงสุขภาพ เป็นต้น ทั้งนี้ ควรมีการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านการให้บริการ ด้วยการบูรณาการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ชายทะเลตะวันออก กับผู้เกี่ยวข้องในภาคส่วนต่างๆ เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และจังหวัดใกล้เคียงอย่างครบวงจร ครอบคลุมทั้งการร่วมพัฒนาผลิตภัณฑ์ การให้บริการ การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รวมถึงด้านการตลาด และการประชาสัมพันธ์

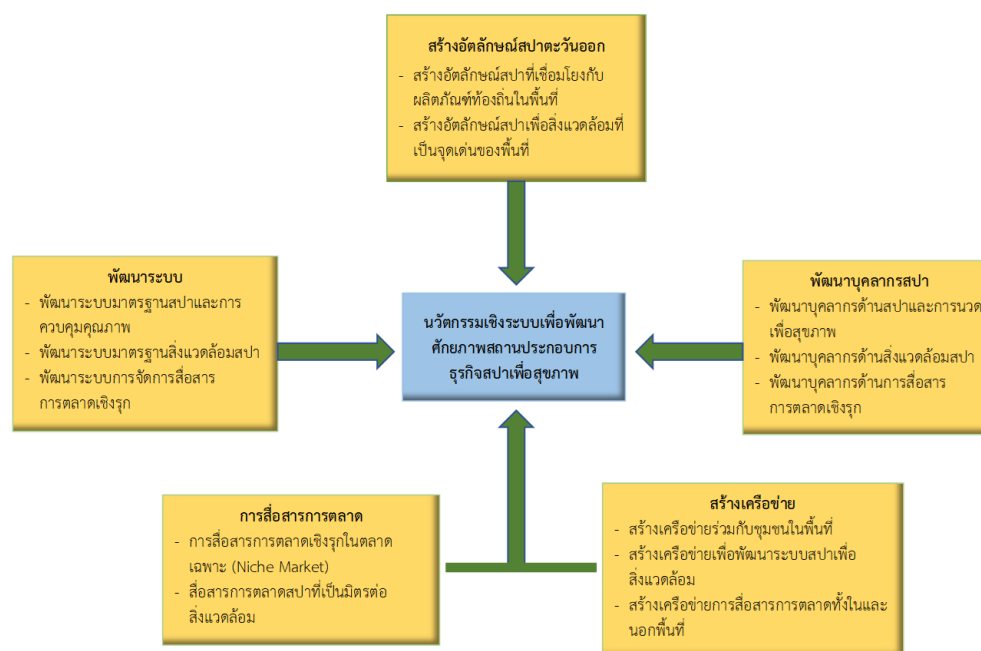
2. แนวทางพัฒนาศักยภาพจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย ประกอบด้วยแนวทางการดำเนินการ 2 ด้าน คือ 1) การส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อมในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ และการพัฒนาบุคลากรด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ โดยการส่งเสริมให้เกิดการนำองค์ความรู้ในการจัดการสิ่งแวดล้อมสำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ มาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างครบวงจร ทั้งการจัดการด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์ วัสดุเครื่องใช้ ตลอดจนผลิตภัณฑ์สปาที่ใช้ในการให้บริการ โดยคำนึงถึงการใช้ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ การประหยัดพลังงาน และการลดการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง ในส่วนของการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับธุรกิจ สปาเพื่อสุขภาพนั้น สามารถดำเนินการให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งควรครอบคลุมองค์ความรู้สำคัญ เช่น หลักการใช้น้ำและการเลือกใช้อุปกรณ์ที่ช่วยประหยัดน้ำและพลังงาน การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับการใช้ต้นไม้หรือพันธุ์ไม้ในการตกแต่งสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3. แนวทางพัฒนาศักยภาพการสื่อสารการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์ตลาดท่องเที่ยวสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย ประกอบด้วยแนวทางการดำเนินการด้านการตลาดสปาเพื่อสุขภาพ 3 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดเชิงรุก เพื่อให้เกิดเป็นวัฏจักรการตลาด (Market Cycle) ด้วยการสร้างอัตลักษณ์สปาเพื่อสุขภาพเชิงพื้นที่ของภูมิภาคตะวันออกที่ใช้จุดเด่นของพื้นที่ชายทะเลภาคตะวันออกเป็นจุดขาย พัฒนาอัตลักษณ์ผลิตภัณฑ์ให้มีสี กลิ่น รส และเสียงเฉพาะตน รวมกลุ่มสร้างสัญลักษณ์ “สปาสีขาว” ให้เป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้บริการและสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับผู้ประกอบการในธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ให้บริการครบวงจรร่วมกับโรงพยาบาล สถานที่ท่องเที่ยว ชุมชน และสถานประกอบการที่พัก 2) การบูรณาการระบบการสื่อสารการตลาดท่องเที่ยวสปาเพื่อสุขภาพ ด้วยการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ร่วมกัน จัดกิจกรรมการตลาดและการส่งเสริมการตลาดร่วมกันทั้งธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจการแพทย์และสุขภาพ และธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ และ 3) ส่งเสริมองค์ความรู้ด้านการสื่อสารการตลาดและการประชาสัมพันธ์ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ด้วยการพัฒนาความรู้ด้านการตลาดโดยเฉพาะตลาดออนไลน์ให้กับผู้ประกอบการและบุคลากรในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อให้สามารถสื่อสารการตลาดไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมให้สามารถเลือกใช้กลยุทธ์การตลาดเชิงรุกและการสื่อสารการตลาดที่เหมาะสมกับบริบทของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และการพัฒนาไปสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย

4. นวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออกเพื่อเตรียมเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย ได้นำเสนอการบูรณาการความร่วมมือระหว่างองค์กรและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก เพื่อการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาศักยภาพ

ของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) การพัฒนาระบบมาตรฐานสปาและการควบคุมคุณภาพในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ โดยกำหนดให้สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพทุกแห่งจัดทำรายงานประจำปีสำหรับประเมินตนเองด้านผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน ส่งเสริมให้มีระบบและกลไกการรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการที่มีประสิทธิภาพทั้งในส่วนของสถานประกอบการและหน่วยงานที่กำกับดูแล รวมทั้งมีระบบการวิเคราะห์ข้อมูลประจำปีจากผลการประเมินตนเองของสถานประกอบการ และมีการตรวจประเมินการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานเป็นวงรอบในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี ส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความแตกต่างที่เป็นจุดเด่นสำหรับตลาดเฉพาะกลุ่ม (Niche Market) รวมทั้งพัฒนาระบบการสื่อสารการตลาดเชิงรุกที่ครอบคลุมกิจกรรมทางการตลาดทั้งหมด 2) การสร้างอัตลักษณ์ (Identity) สปาตะวันออก โดยบูรณาการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ กับองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พัฒนาอัตลักษณ์การให้บริการสปาเพื่อสุขภาพในรูปแบบที่มีลักษณะโดดเด่นเฉพาะตน เชื่อมโยงกับจุดเด่นในพื้นที่และท้องถิ่น เพื่อสร้างความแตกต่างกับพื้นที่อื่นและในต่างประเทศ รวมทั้งสร้างอัตลักษณ์ด้านสปาเพื่อสิ่งแวดล้อมที่เน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์สปาที่มีอัตลักษณ์ของตนเอง 3) การพัฒนาบุคลากรด้านสปาเพื่อสุขภาพ โดยการสร้างระบบและกลไกการพัฒนาบุคลากร ระบบการประเมินและการรับรองมาตรฐานบุคลากรวิชาชีพสปาเพื่อสุขภาพอย่างจริงจังเป็นรูปธรรม ส่งเสริมให้บุคลากรมีการขึ้นทะเบียนและผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรที่กำหนด รวมทั้งส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับธุรกิจสปาและด้านการสื่อสารการตลาดเชิงรุกด้วย 4) เพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารการตลาด มุ่งเน้นกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงรุกในตลาดเฉพาะ (Niche Market) จัดตั้งกลุ่มการสื่อสารการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ร่วมกันวางแผนเพื่อกำหนดรูปแบบกิจกรรมการตลาด ร่วมกับชุมชนในท้องถิ่น เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว และเข้าร่วมกิจกรรมทางการตลาดกับธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเน้นการสื่อสารการตลาดและการประชาสัมพันธ์สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ด้วย และ 5) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ด้วยการบูรณาการความร่วมมือทั้งจากองค์กร หน่วยงาน และภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ทั้งเครือข่ายความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพด้วยกัน และความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพกับผู้ประกอบการธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการสร้างอัตลักษณ์ด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ การสร้างกลุ่มธุรกิจสปาสีขาว การสร้างกลยุทธ์การตลาดร่วม การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาด การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับผู้ประกอบการธุรกิจอื่นๆ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพหรือการให้บริการด้านสุขภาพที่ครบวงจรร่วมกัน รวมทั้งการบูรณาการในการประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมทางการตลาด และการสื่อสารทางการตลาดร่วมกันด้วย นอกจากนี้ต้องมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นสมาคมหรือชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวหรือการให้บริการสุขภาพในพื้นที่เมืองพัทยาและพื้นที่ใกล้เคียง สถาบันการศึกษาซึ่งมีบทบาทในการพัฒนาบุคลากรและการวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสปาเพื่อสุขภาพ เป็นต้น

นอกจากนี้ผลการวิจัยในครั้งนี้ได้นำเสนอตัวแบบนวัตกรรมเชิงระบบเพื่อการพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งเป็นการบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมในการพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ประกอบด้วยการพัฒนาใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาระบบมาตรฐานสปาและการควบคุมคุณภาพในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ 2) การสร้างอัตลักษณ์สปาตะวันออก 3) การพัฒนาบุคลากรด้านสปาเพื่อสุขภาพ 4) เพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารการตลาด และ 5) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ซึ่งสามารถแสดงตัวแบบนวัตกรรมเชิงระบบได้ดังนี้



ภาพที่ 2 ตัวแบบนวัตกรรมเชิงระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สำคัญเร่งด่วน ได้แก่ การกำหนดนโยบายและกลไกการพัฒนาระบบมาตรฐานการควบคุมคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ การพัฒนาระบบการขออนุญาตเปิดดำเนินการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และการสร้างเครือข่ายฐานข้อมูลออนไลน์สำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อให้สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพทุกแห่งสามารถเรียนรู้ร่วมกันและใช้ข้อมูลในการวางแผนธุรกิจได้

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถนำประเด็นสำคัญที่น่าสนใจซึ่งได้จากผลการวิจัยมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยด้านการพัฒนาการของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่ชายทะเลตะวันออก พบว่า ปัญหาสำคัญประการหนึ่งของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา คือ ภาพลักษณ์ของสปาและนวดไทยเกิดความเสียหายจากปัญหาการทำธุรกิจแอบแฝง เพื่อแสวงหาประโยชน์ของผู้ประกอบการและบุคลากรบางส่วน แม้ว่าภาครัฐได้มีความพยายามใช้มาตรการทางกฎหมาย ด้วยการปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัยและครอบคลุมการดำเนินงานของสถานประกอบการสปาและการนวดมาแล้วอย่างต่อเนื่องก็ตาม แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้หมดสิ้น ดังผลการวิจัยของ สุเนตรตรา จันทบุรี (2559) ที่บ่งชี้ว่าตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา แม้ว่าจะมีกฎหมายควบคุมอย่างเข้มงวดก็ตาม ภาครัฐก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาเรื่องการทำธุรกิจแอบแฝงในธุรกิจสปาและนวดแผนไทยบางแห่งได้ ทำให้ภาพลักษณ์ของสปาและนวดไทยเกิดความเสียหาย เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ภัทรพล จิงสมเจตไพศาล (2562) ที่พบว่าภาพลักษณ์ของการขายบริการทางเพศแอบแฝงในการประกอบธุรกิจสปาและนวดเพื่อสุขภาพของไทย เป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งที่ภาครัฐให้ความสำคัญและพยายามพัฒนามาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา การปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพด้วยการพัฒนาผู้ประกอบการและบุคลากรวิชาชีพสปาเพื่อสุขภาพและการนวดเพื่อสุขภาพให้มีความรู้ตามมาตรฐานสากลนับเป็นนโยบายสำคัญที่ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี ทำให้สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ และบุคลากรผู้ให้บริการสปาเพื่อสุขภาพและการนวดเพื่อสุขภาพของไทยได้รับการยอมรับในระดับสากล ตามที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2563) บ่งชี้ว่าสถานประกอบการสปาไทยและการนวดไทยได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ มีบุคลากรชาวไทยทำงานอยู่ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในหลายประเทศทั่วโลกเป็นจำนวนมาก ซึ่งแสดงถึงภาพลักษณ์ของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพของไทยและบุคลากรชาวไทยที่ประกอบวิชาชีพ

ด้านสปาและการนวดเพื่อสุขภาพได้รับการยอมรับในคุณภาพและมาตรฐานมากขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา การพัฒนาระบบการกำกับมาตรฐานและการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานของสถานประกอบการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ จะเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่เมืองพัทยาและภูมิภาคตะวันออกให้ได้รับการยอมรับในระดับสากล

2. ผลการศึกษาศักยภาพในการจัดการของสถานประกอบการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ พบว่า การได้รับการยอมรับและการได้รับความนิยมนในการใช้บริการของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทยตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา สาเหตุสำคัญส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการยกระดับมาตรฐานการให้บริการของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพสปาเพื่อสุขภาพและการนวดเพื่อสุขภาพ โดยสามารถยืนยันได้ชัดเจนจากการศึกษาของ ราณี อธิชัยกุล และรชพร จันทรสว่าง (2559) ที่ระบุว่า การพัฒนามาตรฐานการให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจสปาไทย ซึ่งมีปัจจัยด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมศักยภาพสถานประกอบการสปาไทยให้มีคุณภาพและมาตรฐาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภักดี กลั่นภักดี (2560) ที่พบว่าปัจจัยด้านมาตรฐานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ อย่างไรก็ตามการให้บริการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทยโดยส่วนใหญ่นิยมให้บริการสปาเพื่อสุขภาพในลักษณะที่มีรูปแบบคล้ายคลึงกับการให้บริการในต่างประเทศ และเสริมจุดขายความเป็นไทยจากการตกแต่งแบบไทย การนวดแผนไทย การใช้สมุนไพรไทย และผู้ให้บริการที่มีความอ่อนน้อมเอาใจใส่แบบไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาสกร จันทรพยอม และคณะ (2556) ที่ระบุว่าธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทยที่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการและนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นสปาประเภทเดสทินเนชันสปา (Destination Spa) สปาในโรงแรมและรีสอร์ท (Hotel and Resort Spa) เดย์สปา (Day Spa) และ เมดิคอลสปา (Medical Spa) ทั้งนี้การส่งเสริมให้ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศไทยมีศักยภาพพร้อมรองรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) และนโยบายการพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพแห่งเอเชีย (Wellness Hub of Asia) ของภาครัฐนั้น จำเป็นต้องส่งเสริมและผลักดันให้สถานประกอบการเพื่อสุขภาพมุ่งพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อสุขภาพแบบไทยที่มีความหลากหลายครอบคลุมทั้งการใช้สมุนไพรไทย การนวดเพื่อผ่อนคลายและเพื่อการรักษา อันเป็นการสร้างอัตลักษณ์ของการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพแบบไทยอย่างแท้จริง

3. ผลการวิจัยทางด้านการตลาดและการส่งเสริมธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ พบว่า ยังขาดความร่วมมือและการบูรณาการร่วมกันทั้งระหว่างผู้ประกอบการสถานประกอบการสปาด้วยกันเอง รวมทั้งการประสานงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับภาคเอกชน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพและสมาคมสปาเพื่อสุขภาพยืนยันอย่างชัดเจนว่า การดำเนินงานของแต่ละภาคส่วนยังมีลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่ค่อยสอดคล้องและเกื้อหนุนกัน ทำให้มาตรการและกิจกรรมต่างๆ ไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จอย่างบูรณาการได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยว (2558) ที่ระบุว่า ปัญหาสำคัญประการหนึ่งของการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันออก คือ ปัญหาด้านความร่วมมือในการพัฒนาเครือข่ายและกลไกการทำงานร่วมกัน แม้ว่าหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันออกได้ให้การสนับสนุนการรวมกลุ่มเครือข่ายอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทำให้มีคณะกรรมการ กลุ่ม สมาคม ชมรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวนมาก แต่ยังคงขาดการประสานความร่วมมือกันระหว่างกลุ่มหรือเครือข่าย ยังมีการทำงานเฉพาะหน้าที่ของตนเองขาดการบูรณาการให้เป็นไปในทิศทางและเป้าหมายเดียวกัน

4. การศึกษาด้านความพร้อมของเมืองพัทยาและพื้นที่ใกล้เคียงที่อยู่ในเขตพัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก ในการรองรับการพัฒนาตามนโยบายการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและการพัฒนาเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย มีข้อมูลที่ยืนยันได้ชัดเจนว่าเมืองพัทยามีศักยภาพค่อนข้างสูง เนื่องจากเป็นหนึ่งในเป้าหมายแหล่งท่องเที่ยวหลักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ มีโรงแรมที่พักหลากหลายระดับ มีสถานพยาบาล และสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่ได้มาตรฐานในระดับสากลอย่าง

เพียงพอ ดังที่ระบุไว้จากการนำเสนอของ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2559) ที่ระบุว่าเมืองพัทยาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูง เนื่องจากมีธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพและการนวดเพื่อสุขภาพที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับและนิยมเข้ามาใช้บริการของชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ คณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยว (2558) ที่เสนอว่า เมืองพัทยาและจังหวัดใกล้เคียงซึ่งอยู่ในเขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลตะวันออก มีศักยภาพเพียงพอในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลาย สามารถทำกิจกรรมการท่องเที่ยวได้ทุกรูปแบบ มีความพร้อมในการให้บริการเชิงสุขภาพทั้งด้านการแพทย์ การให้บริการสปาเพื่อสุขภาพ และการนวดเพื่อสุขภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผลการศึกษา พบว่า ธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพยังไม่มีระบบและกลไกการกำกับมาตรฐานและการควบคุมคุณภาพอย่างเป็นระบบที่จะทำให้สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพสามารถดำเนินงานได้ตามมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงควรมีการบูรณาการความร่วมมือในการพัฒนาระบบและกลไกการกำกับมาตรฐานและการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ โดยผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.) กำหนดนโยบายและออกกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ เพื่อพัฒนาระบบและกลไกการประเมินมาตรฐานการดำเนินงานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพในแต่ละด้านให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล นอกเหนือจากการตรวจประเมินเพื่อให้การอนุญาตเปิดดำเนินการ หรือการยื่นประเมินมาตรฐานตามความสมัครใจ

1.2 จากผลการวิจัยซึ่งบ่งชี้ว่าบุคลากรในสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพบางส่วนยังขาดความรู้และทักษะตามมาตรฐานวิชาชีพสปาเพื่อสุขภาพ รวมถึงยังขาดแคลนบุคลากรวิชาชีพสปาเพื่อสุขภาพที่มีทักษะเฉพาะ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ จึงควรกำหนดนโยบายและแผนงานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพสปาและการนวดเพื่อสุขภาพ โดยเฉพาะการจัดทำหลักสูตรและกระบวนการฝึกอบรมที่ทันสมัย มีคุณภาพ และมีมาตรฐานให้เพียงพอต่อความต้องการและรองรับการเติบโตของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพตามนโยบายการพัฒนาประเทศไทยเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย (Wellness Hub of Asia) รวมถึงความต้องการบุคลากรตามการขยายตัวของธุรกิจสปาและนวดไทยในต่างประเทศ เพื่อไม่ให้สถานประกอบการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพต้องรับภาระในการพัฒนาบุคลากร และลดปัญหาขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพและไม่ได้มาตรฐาน

1.3 ผลการศึกษาวิจัยด้านการบริหารจัดการและด้านกลยุทธ์การตลาด พบว่า ยังขาดการบูรณาการข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจากทุกภาคส่วน ดังนั้นภาครัฐต้องกำหนดนโยบายและส่งเสริมให้มีการจัดทำฐานข้อมูลสำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ โดยอาศัยความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ เช่น สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.) สมาคมหรือชมรมผู้ประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ สถาบันการศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น เพื่อบูรณาการข้อมูลร่วมกันไว้ในแหล่งเดียวที่สามารถค้นคว้า เข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ง่าย รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและนำเสนอแนวทางพัฒนาธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการเพิ่มศักยภาพของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพ

2.1 ข้อมูลผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐานทั้งด้านสถานที่ ผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ และพนักงาน ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพและการนวดเพื่อสุขภาพต้องให้ความสำคัญและตระหนักถึงการดำเนินงานและการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐาน ด้วยการให้ความร่วมมือในการผลักดันให้เกิดการบูรณาการพัฒนาระบบและกลไกการกำกับมาตรฐานและการควบคุมคุณภาพของสถานประกอบการ สปาเพื่อสุขภาพ รวมทั้งมุ่งพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถและทักษะที่เพียงพอต่อการบริหารจัดการองค์กร ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากร

ให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานการให้บริการ ตลอดจนให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนนโยบายรัฐที่สอดคล้องกับกลยุทธ์การเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย (Wellness Hub of Asia)

2.2 ข้อมูลจากการศึกษาลักษณะเด่นของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในประเทศที่เป็นผู้นำตลาดสปาเพื่อสุขภาพของภูมิภาคต่างๆ บ่งชี้ว่า มักมีการสร้างอัตลักษณ์และจุดเด่นให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ดังนั้น สถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพและการนวดเพื่อสุขภาพในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก นอกจากความมุ่งเน้นการให้บริการตามแบบแผนไทยที่ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการที่เป็นเอกลักษณ์แบบไทยดั้งเดิม (Authentic Thai Spa) โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบของการนวดแผนไทย การอบการประคบสมุนไพร การฝึกปฏิบัติสมาธิตามวิถีพุทธ และโภชนาบำบัดด้วยภูมิปัญญาสมุนไพรไทยแล้ว ยังควรเร่งพัฒนาอัตลักษณ์สปาแบบตะวันออก ทั้งในส่วนของผู้ผลิตภัณฑ์สปา รูปแบบการนวด และวิธีการให้บริการ ที่เชื่อมโยงกับจุดเด่นเชิงพื้นที่เพื่อสร้างความแตกต่างจากการให้บริการ สปาเพื่อสุขภาพในพื้นที่อื่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2.3 จากผลการศึกษาวิจัยด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมที่พบว่าสถานประกอบการในธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจำนวนมากยังไม่มีนโยบายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และยังไม่มีการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง ประกอบกับบุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพจึงควรตระหนักและให้ความสำคัญด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยการกำหนดนโยบายและมีมาตรการในการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังเป็นรูปธรรม ไม่เพียงแต่ดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับที่กฎหมายกำหนดไว้เท่านั้น แต่ควรสนับสนุนให้มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีสำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพ ครอบคลุมทั้งการใช้ผลิตภัณฑ์ วัสดุ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การใช้น้ำและไฟที่คำนึงถึงความประหยัดคุ้มค่า การจัดการขยะและของเหลือใช้ ตลอดจนการช่วยพัฒนาชุมชนและสังคมรอบข้าง

2.4 ผลการศึกษาทางด้านการตลาด พบว่า การดำเนินงานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพส่วนใหญ่เป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำ การเติบโตและขยายตัวของธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพของไทยเป็นผลมาจากการเติบโตของการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ การจัดการด้านการตลาดในอนาคตข้างหน้าของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพจึงควรดำเนินการร่วมกันจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลยุทธ์ด้านการสื่อสารการตลาด เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึงและกว้างขวาง ต้องมีการสื่อสารการตลาดอย่างครบวงจร เพื่อให้เกิดการรับรู้ กระตุ้นเตือน และให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพและคำนึงถึงความปลอดภัย การสื่อสารการตลาดสำหรับธุรกิจสปาเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาชายทะเลตะวันออกควรเชื่อมโยงกับกลยุทธ์และมาตรการด้านส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) และด้านการเป็นศูนย์กลางส่งเสริมสุขภาพแห่งเอเชีย (Wellness Hub of Asia) เพื่อให้นักท่องเที่ยวหรือผู้ให้บริการได้รับข่าวสารอย่างครบถ้วน เกิดการรับรู้ และสามารถเลือกใช้บริการด้านสุขภาพได้เหมาะสมตามความต้องการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยถึงแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบและวิธีการกำกับมาตรฐาน และการประเมินมาตรฐานการดำเนินงานของสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพให้สอดคล้องกับบริบทของการดำเนินงานในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน โดยคำนึงถึงวิธีการตรวจประเมินที่ไม่เป็นการเพิ่มภาระในการปฏิบัติงานตามปกติประจำวันของบุคลากรในสถานประกอบการ ตลอดจนศึกษาถึงรอบระยะเวลาในการตรวจประเมินมาตรฐานเพื่อการรับรองคุณภาพสถานประกอบการสปาเพื่อสุขภาพที่เหมาะสม

2. ควรมีการศึกษาวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพและการนวดเพื่อสุขภาพที่สอดคล้องกับบริบทของความเป็นอัตลักษณ์ (Identity) ภูมิภาคตะวันออก และการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) ในเขตพื้นที่ชายทะเลตะวันออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบการให้บริการสปาเพื่อสุขภาพและการนวดเพื่อสุขภาพสำหรับการรักษาและฟื้นฟูสุขภาพหลังการรักษา โดยเน้นศึกษาวิจัยในประเด็นที่สามารถนำจุดเด่นของพื้นที่ภูมิภาคตะวันออก ไม่ว่าจะเป็นการเป็นแหล่งท่องเที่ยวชายทะเล แหล่งปลูกผลไม้ท้องถิ่น และสมุนไพรไทย มาใช้พัฒนา

ผลิตภัณฑ์สปาเพื่อสุขภาพและเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการในสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อให้เกิดเป็นอัตลักษณ์การให้บริการสปาเพื่อสุขภาพของชายฝั่งทะเลตะวันออก

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยในครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ประจำปีงบประมาณ 2563 ในกลุ่มเรื่องการพัฒนาสุขภาพ สังคม และสิ่งแวดล้อม (ศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical Hub)

เอกสารอ้างอิง

- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2556). *เอกสารความรู้ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ*.
กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- _____. (2559). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (MEDICAL HUB) (พ.ศ. 2560-2569)*. สืบค้น 10 สิงหาคม 2565 จาก <http://203.157.7.120/fileupload/2560-102.pdf>.
- _____. (2560). *แนวทางการดำเนินงานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: บริษัท เจเนซิส มีเดียคอม จำกัด.
- _____. (2563). *คู่มือผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วินัย 2509 จำกัด.
- คณะกรรมการพัฒนาการท่องเที่ยว. (2558). *แผนปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในเขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออก พ.ศ. 2559 - 2563*.ชลบุรี: เขตพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลตะวันออก.
- คมสิทธิ์ เกียนวัฒนา และคณะ. (2561). สถานการณ์และแนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโลกและประเทศไทย. *วารสารกระแสวัฒนธรรม*, 19(35), 77-87.
- ภาสกร จันทร์พยอม และคณะ. (2556). *การศึกษาอุปสงค์ของสถานประกอบการและแรงงานอาชีพสถานประกอบการสปาในประเทศไทย* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ภักดี กลั่นภักดี. (2560). *ปัจจัยด้านมาตรฐานของสถานประกอบการกิจการสปาเพื่อสุขภาพระดับสากลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติ*. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ภัทรพล จิงสมเจตไพศาล. (2562). *การพัฒนามาตรฐานสถานประกอบการสปาและนวดเพื่อสุขภาพไทยในสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี*. *วารสารวิชาการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ*, 15(3), 3-12.
- ราณี อิลิชัยกุล และรชพร จันทรสีว่าง. (2559). การศึกษาศักยภาพสถานประกอบการสปาไทย. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(1), 17-31.
- ศิริวรรณ วรรณศิริ. (2564). *การจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจสปาไทยและนวดเพื่อสุขภาพช่วงเวลาวิกฤตโควิด*. หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในสหรัฐ. (2560). *เปิดขึ้นตอนสำคัญก่อนเริ่มต้น “ธุรกิจสปา-นวดแผนไทย ในสหรัฐอเมริกา”*. สืบค้น 6 ธันวาคม 2564 จาก https://globthailand.com/usa_0007/.
- สุนทรตรา จันทบุรี. (2559). โอกาสและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสปาและนวดแผนไทย. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 17(2), 49-63.
- American Spa. (2019). *Here are Spas of America's Top 100 Spas of 2018*. Retrieve November 20, 2021, from <https://www.americanspa.com/news/here-are-spas-americas-top-100-spas-2018>.
- Kitchen, J. (2017). *Wellness communities in Europe*. Retrieve November 20, 2021 from <https://www.spabusiness.com/spa-business-magazine/Wellness-communities-Europe/31906>.
- ThaiEurope. (2018). *โอกาสและความท้าทายของผลิตภัณฑ์สปาไทยในตลาดยุโรป*. Retrieved November 20, 2021, from <http://thaieurope.net/2018/07/24/opportunities-and-challenges-of-spa-products-in-eu/>.

Wayne, S. and Russell, E. (2020). *Analysis of the Global and Asian Wellness Tourism Sector*.

The Asian Development Bank.

Wiwatreungdech, U. (2020). *Managing Spa Business After The COVID-19 Crisis Through Mckinsey's 7-S Framework*. Master of Management Program, Mahidol University.



R C I M
GRADUATE COLLEGE
Rattanakosin College of Innovation Management

RATTANAKOSIN
COLLEGE OF INNOVATION MANAGEMENT

วิทยาลัยนวัตกรรมจัดการ
มจร. รัตนโกสินทร์

เปิดรับสมัครนักศึกษา

หลักสูตรปริญญาโท	หลักสูตรปริญญาเอก
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์	หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต (D.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (M.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (D.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (M.Ed.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ (เรียนสัปดาห์เว้นสัปดาห์)	หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (Ph.D.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (M.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต (D.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์

สามารถสมัครออนไลน์ได้ที่
<https://www.rcim.in.th/>



092-442-9000 @rcim.rmutr @rmutr_rcim_rmutr

LINE ติดต่อเลย !
ADD FRIEND



การศึกษาพฤติกรรมการรับชมรายการโทรทัศน์ ต่อบรรยากาศการโทรทัศน์ เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว

The Study of Audience's Viewing Behavior towards Television Program Formats to Promote Family Institutions

อิสริ ไพเราะ

Isari Pairoa

อาจารย์ประจำหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโฆษณาและสื่อสารการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Lecturer of Advertising and Marketing Communication, Communication Arts, Suan Sunandha Rajabhat University
E-mail: isari.pa@ssru.ac.th

Received: Feb 7, 2024; Revised: Mar 16, 2024; Accepted: Mar 21, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสนใจ ความต้องการ ตลอดจนพฤติกรรมในการเลือกรับชมรายการโทรทัศน์ เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว เพื่อศึกษารูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว โดยการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล คือ จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คนเป็นเพศชาย 200 คน และเป็นเพศหญิง 200 คน ด้วยสาเหตุเพราะต้องการทราบข้อมูลผู้ที่เป็นทั้งพ่อบ้าน และแม่บ้านที่เลือกรับชมรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว ด้วยเลือกการสุ่มตัวอย่างจากประชากรในกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 เขต จำนวนประชากรประมาณ 10,161,694 คน โดยสุ่มประชากรที่เป็นพ่อบ้านเพศชายแต่ละ 2 คน สุ่มประชากรที่เป็นแม่บ้านเพศหญิงแต่ละ 2 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และประเมินผลโดยการจัดทำกรรมวิธีสรุปข้อมูล โดยคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา และคำถามปลายปิด ทำการลงรหัส และประมวลผลข้อมูล โดยใช้การแสดงผลในรูปแบบของตารางร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมและความต้องการในการรับชมรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัวได้ว่า กลุ่มเป้าหมายหลักในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือกลุ่มประชาชนทั่วไป เพราะทุกคนมีสถาบันครอบครัวเป็นสถาบันมูลฐานที่เป็นสังคมแรกเริ่มของคนทุกคน การกระตุ้นให้กลุ่มบุคคลทั่วไปรับชมรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัวนั้น จึงเป็นการสร้างเสริมให้เกิดความรักเข้าใจกัน และการสร้างปฏิสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในครอบครัว โดยสถานีโทรทัศน์ที่ได้รับความนิยมในการรับชมรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว คือ สถานีโทรทัศน์สีช่อง 3 อสมท. ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการรับชมรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัวในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ คือ ช่วงกลางวัน (20.01-00.00 น.) และช่วงเวลาที่เหมาะสมในการรับชมรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัวในวันเสาร์และวันอาทิตย์ คือช่วงเย็น (17.01-20.00 น.) จากผลการวิจัยนั้นกลุ่มเป้าหมายต้องการรายการโทรทัศน์ที่เป็นไปในแนวทางของ เนื้อหาที่เป็นเรื่องราวเหตุการณ์ที่ต้องแก้ไขเฉพาะหน้า วันดี วันร้าย และเนื้อหา ลักษณะที่เป็นวิธีการเผชิญหน้ากับปัญหาต่างๆ ของบุคคลในครอบครัว ส่วนประเภทรายการที่กลุ่มบุคคลทั่วไป ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ ต้องการรับชมเนื้อหาสาระที่รายการนำเสนอด้วยรูปแบบของรายการประเภทวาไรตี้โชว์ เป็นการนำเสนอผู้ที่มีมารวมรายการที่เป็นบุคคลทั่วไป ซึ่งกิจกรรมพิเศษที่รายการโทรทัศน์ประเภทส่งเสริมสถาบันครอบครัวจัดขึ้น เพื่อให้สมาชิกในครอบครัวได้ร่วมกิจกรรมกิจกรรมที่ได้รับความสนใจ คือการรับชมภาพยนตร์ และกิจกรรมร่วมสนุกกับรายการขณะรับชมรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว ที่ได้รับความสนใจจากผู้ชมรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว คือ กิจกรรมร่วมสนุกผ่านทาง SMS/MMS โดยที่สามารถนำผลการวิจัยนี้ ไปศึกษาถึงรูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัวได้ต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ: พฤติกรรมการรับชม รายการโทรทัศน์ สถาบันครอบครัว

Abstract

The research objective to study in participant's interests, needs and behaviors in terms of their choosing to watch TV programs. The research also promotes Thai people to pay more attention in spending family time together by having precious time watching TV. The research's data collection adopts quantitative approach. There are 400 questionnaires, 200 from males and 200 from females. The reason is because I want to know information about people who are both butlers. and housewives who choose to watch television programs to promote the family institution By selecting a random sample from the population of Bangkok, 50 districts, with a population of approximately 10,161,694 people, by randomly selecting the population of 2 male housekeepers per district, randomly selecting the population of 2 female housekeepers per district. The research uses open-ended questions to descriptive analysis and closed-ended questions creates coding and data processing. The main target group is participants who watch TV regularly.

The research outcomes suggest that watch television programs increase mutual cooperation in family. Research outcome also shows that MCOT is the popular among in sample group because their programs usually on air in the prime time. According to the research, participants prefer watching programs that represent problem-solved stories type when non-participant group normally prefers watching variety shows, movies and attend sending SMS/MMS. The results of this research found that television program formats in order to promote the family institution in the future.

Keywords: Audience's Viewing Behavior, Television Program, Family Institutions

บทนำ

ครอบครัวเป็นสถาบันที่สำคัญที่สุดของสังคมเพราะเป็นสถาบันมูลฐานหรือเป็นสถาบันแรกสุดของการวิวัฒนาการของสังคมมนุษย์ ซึ่งเป็นหน่วยองค์การที่มีขนาดเล็กที่สุดของสังคม (Davis, 1969) “สมาชิกในครอบครัวจะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดสนิทสนมกลมเกลียวเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันได้ โดยการรวมกลุ่มกันแบบปฐมภูมิ (Primary Group) ครอบครัวจะกำหนดสิทธิและหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อกันและต่อสังคมอีกด้วย สมาชิกในครอบครัวจะได้รับสถานภาพและบทบาทต่างๆ กัน องค์ประกอบและขนาดของครอบครัวในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันไป นอกจากนี้ครอบครัวในสังคมเดียวกันยังมีความแตกต่างกันในด้าน เชื้อชาติ ภาษา ศาสนา ขนบธรรมเนียมประเพณี การศึกษา และอาชีพ ฯลฯ ด้วยสถาบันครอบครัวมีความสำคัญมากและเป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์อย่างยิ่งตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันนี้ เพราะเรายังไม่พบว่าสังคมมนุษย์ใดในโลกนี้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยปราศจากสถาบันทางสังคมที่เรียกว่าครอบครัว” (ทัศนีย์ ทองสว่าง, 2549) สถาบันครอบครัวทำหน้าที่เป็นทั้งสถาบันการศึกษา สถาบันเศรษฐกิจ และสถาบันการปกครอง ฯลฯ หรืออธิบายได้ว่า สถาบันครอบครัวทำหน้าที่ให้การศึกษาและความรู้ นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ในด้านเศรษฐกิจ และปฏิบัติหน้าที่ในการอบรมสั่งสอนสมาชิกของครอบครัวให้เป็นพลเมืองที่ดี (โครงสร้างของสังคม, 2548) ซึ่งตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายไว้สั้นๆ ว่า “ครอบครัว” สถาบันพื้นฐานของสังคมที่ประกอบด้วยสามี ภรรยา และหมายรวมถึงลูกด้วย (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ส่วนพจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย พ.ศ. 2524 ให้ความหมายไว้ว่า สถาบันสังคมชั้นมูลฐานที่ประกอบด้วยชายหนึ่ง หรือมากกว่าหนึ่งอยู่ร่วมกันกับหญิงหนึ่งหรือมากกว่าโดยมีความสัมพันธ์ทางเพศที่สังคมอนุมัติพร้อมด้วยสิทธิและหน้าที่ที่สังคมยอมรับ โดยทั่วไปแล้วครอบครัวแบ่งออกเป็น 4 ประเภท โดยลำดับจากจำนวนที่ปฏิบัติกันมากไปสู่ที่ปฏิบัติกันน้อย ดังนี้ การมีคู่สมรสคนเดียว การมีภรรยาหลายคนคราวเดียวกัน การมีสามีหลายคนคราวเดียว และการแต่งงานกัน (พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย, 2524)

เมื่อพิจารณาจากความหมายของครอบครัวแล้ว ความสำคัญของสถาบันครอบครัวยังเกี่ยวพันและจำแนกหน้าที่ของครอบครัว (Classification of the Family Functions) ตามที่นักวิชาการทางด้านสังคมวิทยา ออกเบิร์นและนิมคอฟฟ์ (Ogburn

and Nimkoff) กอล์ฟ (Gloves) และรีด (Read) ได้กล่าวไว้และมีความเห็นตรงกันว่า ครอบครัวมีหน้าที่ทางเศรษฐกิจ และมอบมรดกไว้ในกาลอันสมควร และครอบครัวมีหน้าที่ปกป้อง ค้ำครอง และอารักขา ส่วนในเรื่องของความรัก กอล์ฟ และรีดได้กล่าวไว้ว่าสถาบันครอบครัวมีหน้าที่ในการจัดหาคุ้มครองให้ในเวลาอันเหมาะสม ส่วนหน้าที่ทางสังคมของสถาบันครอบครัวที่รีดได้กล่าวไว้ นั้น ออกเบิร์นและนิมคอฟฟ์ ได้กล่าวสนับสนุนประเด็นนี้ไว้ว่าสถาบันครอบครัวมีหน้าที่ทางศาสนา และหน้าที่ให้การศึกษา ส่วนรีดมีความเห็นต่างกันในเรื่องที่ว่าสถาบันครอบครัวมีหน้าที่ของความเป็นคนในชาติ นอกจากนี้ก็ออกเบิร์นและนิมคอฟฟ์ได้กล่าวถึงหน้าที่ของสถาบันครอบครัวว่ามีหน้าที่ให้ความรัก ความเอ็นดู และหน้าที่ทางนันทนาการ (นันทนาการ (Recreation) กิจกรรมใดๆ ที่กระทำขึ้น เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด หรือเพื่อฝึกผ่อนคลายใจของบุคคลหรือของกลุ่ม เป็นการกระทำตามความสนใจ และความสนุกสนานใจของตนเอง โดยเสรีมิได้เป็นการบังคับ หรือมิได้เป็นการกระทำ เพื่อแข่งขันเอาราววล ตัวอย่างของนันทนาการ ได้แก่ การละเล่นต่างๆ ของชาวบ้าน การอ่านหนังสือ การบันเทิง ฯลฯ) และกอล์ฟได้มีความคิดเห็นที่แตกต่างตรงที่เห็นว่าสถาบันครอบครัวมีหน้าที่ให้โอกาสเป็นตัวของตัวเองในบางโอกาสอีกด้วย ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นเป็นแนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ของครอบครัวที่นักสังคมวิทยาได้ศึกษาตามแนวคิดโลกตะวันตกได้สรุปไว้ แต่ในทางพุทธศาสนาซึ่งอยู่ในโลกทางตะวันออก กลับเสนอแนวความคิดตามคำจำกัดความว่า “ครอบครัว” ที่ได้ศึกษาผ่านมาแล้วว่า “ครอบครัว ได้แก่ บิดา มารดา และบุตร” หน้าที่ของครอบครัวก็คือ “หน้าที่ของบิดา มารดา กับหน้าที่ของบุตร” นั้นเอง

ดังนั้นความสำคัญของคำว่า “สถาบันครอบครัว” จึงเป็นตัวชี้วัดของคนทุกคนในเรื่องของการใช้ชีวิต และส่งผลถึงภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับคนทุกคน ด้วยสภาพของสังคมโลกยุคปัจจุบันได้เข้าสู่โลกในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) เทคโนโลยีจึงเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตการใช้ชีวิตประจำวันที่ได้รับแรง และการแข่งขันที่สูงขึ้นในทุกๆ เรื่อง เทคโนโลยีมีผลดีต่อทุกๆ สังคม แต่ย่อมส่งผลกระทบต่อคนทุกคนเช่นกัน ปัญหาเรื่องของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นมาหลังจากสภาวะของโลกที่เปลี่ยนแปลง ส่งผลกระทบต่อคนทุกคนในครอบครัวโดยเฉพาะเยาวชนได้บริโภคเทคโนโลยีที่มากเกินไป ด้วยสาเหตุที่ว่าพ่อแม่ผู้ปกครองไม่มีเวลาเลี้ยงดูอบรมสั่งสอนบุตร และคนในปกครอง เพราะต้องทำงานหาเงินให้มากขึ้นกับยุคเศรษฐกิจที่ข้าวของเครื่องใช้ราคาสูงขึ้น เมื่อเป็นเช่นนี้ เยาวชนในวัยแห่งการศึกษาจึงพึ่งเทคโนโลยีมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ (Computer) โทรศัพท์มือถือ และเครื่องเล่นวีดีโอเกม ฯลฯ พวกเขาเหล่านี้เยาวชนส่วนใหญ่มีเกมเป็นเพื่อน จากเริ่มต้นที่แค่เหงาจนเสพมากขึ้นจึงกลายเป็นปัญหาเด็กติดเกม

เมื่อได้เห็นจากปัญหาดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้สภาพทางสังคมเปลี่ยนไป จึงต้องมองย้อนกลับมาว่าการสร้างสถาบันครอบครัวพื้นฐานให้แข็งแกร่งจะทำได้อย่างไร ซึ่งทางภาครัฐได้ประกาศการใช้กฎหมายพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาและคุ้มครองสถาบันครอบครัว พ.ศ. 2562 ซึ่งมีผลบังคับใช้แล้วในวันที่ 20 สิงหาคม 2562 ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้ “พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาและคุ้มครองครอบครัว พ.ศ. 2562 มีเจตนารมณ์ที่ต้องการจะปิดช่องว่าง ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ถูกกระทำด้วยความรุนแรงในครอบครัว พ.ศ. 2550 โดยพรบ.ฉบับใหม่ ได้ยกเลิกความผิดฐานกระทำความรุนแรงในครอบครัวที่สามารถยอมความได้ แต่ให้มาใช้เป็นคดีอาญาและดำเนินการควบคุมไปกับการคุ้มครองและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ซึ่งจะทำให้ผู้กระทำความรุนแรงในครอบครัวเกิดความเกรงกลัวและยับยั้งไม่กระทำผิดซ้ำ” “กลไกการดำเนินงานครอบคลุมทุกภาคส่วน ทั้ง 3 ระดับ ได้แก่

ระดับชาติ: มีคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาและคุ้มครองสถาบันครอบครัว ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธาน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นรองประธาน มีอำนาจและหน้าที่กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนหลักในการส่งเสริมและพัฒนาครอบครัวและการคุ้มครองสวัสดิภาพ

ระดับจังหวัด: ศูนย์ส่งเสริมและคุ้มครองครอบครัว โดยกำหนดให้กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวเป็นศูนย์ส่งเสริมฯ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเป็นศูนย์ส่งเสริมฯ ในระดับจังหวัด ในการดำเนินการเพื่อส่งเสริมและพัฒนาครอบครัวและคุ้มครองสวัสดิภาพ

ระดับท้องถิ่น: ศูนย์พัฒนาครอบครัวในชุมชน มีหน้าที่ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องของครอบครัว นำหลักการ “Battered woman syndrome” คือให้สิทธิ์ต่อผู้กระทำความรุนแรง ที่ตนเองเคยถูกกระทำความรุนแรงซ้ำๆ อย่างต่อเนื่องจนกระทบกระเทือนจิตใจอย่างรุนแรง (Battered woman syndrome) และกลายมาเป็นผู้กระทำความรุนแรงเสียเอง สามารถนำสืบเพื่อพิสูจน์การกระทำดังกล่าวได้ และศาลอาญาลงโทษผู้นั้นน้อยกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้ “การทำผิดครั้งเดียวรับผิดสองทาง”

คือรับผิดชอบทั้งทางอาญา และเข้ารับการคุมครองสวัสดิภาพ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การร้องทุกข์กล่าวโทษ ผู้ใดพบเห็นหรือทราบ การกระทำความรุนแรงในครอบครัว ให้แจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พรบ. นี้กำหนด ทำให้ตำรวจหรือพนักงานเจ้าหน้าที่เข้า ช่วยเหลือและคุ้มครอง

สวัสดิภาพได้ทันที โดยไม่ต้องรอให้ผู้เสียหายร้องทุกข์ ส่วนผู้ที่กระทำความรุนแรงทางเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถกล่าวโทษ เป็นคดีอาญาได้ทันที และผู้กระทำความรุนแรงสามารถเข้ารับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ซึ่งหากฝ่าฝืนคำสั่ง ศาลเยาวชนและ ครอบครัวสามารถสั่งขังได้ “จากกฎหมายเดิมกำหนดให้ผู้ถูกกระทำความรุนแรงจะต้องเป็นผู้ร้องทุกข์และยื่นคำร้องคุ้มครองสวัสดิ ภาพต่อศาลเยาวชนและครอบครัวเอง แต่พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฯ กำหนดให้ศูนย์ส่งเสริมและคุ้มครองครอบครัวเป็น ผู้ให้ความช่วยเหลือ โดยสามารถดำเนินการคุ้มครองสวัสดิภาพ หรือยื่นคำร้องขอหรือคำแถลงต่อศาลได้โดยตรง การตระหนักถึง ความสำคัญของปัญหาครอบครัว จึงหาแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว หรือส่งเสริมการสร้างรากฐานที่ดีของความสัมพันธ์ ระหว่างแต่ละบุคคลในสังคมไทย ด้วยเห็นว่าคือสถาบันครอบครัวคือหัวใจหลักของทุกคนในชาติ ถ้าครอบครัวไม่แข็งแรง สถาบัน ชาติก็จะดำรงอยู่ไม่ได้

ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจในเรื่องสื่อกับครอบครัว “ครอบครัว” เป็นสถาบันพื้นฐานของสังคมและเป็นสถาบันที่คนทุกคน ต้องมีประสบการณ์ด้วยไม่ว่าจะในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ครอบครัวมีผลทั้งต่อ “การหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล” และยังเป็น “หนทาง” นำพาบุคคลให้เดินทางเข้าสู่สังคมวงกว้าง (ซึ่งในปัจจุบันนี้ได้ใช้ช่องทางของสื่อที่เข้าไปอยู่ในบ้านด้วย)

สื่อมวลชนมีความสำคัญกับสถาบันครอบครัวมากในการเป็นตัวกระตุ้น การสร้างให้เกิดการรับรู้ในเรื่องของการทำอะไร ให้สถาบันครอบครัวมีความแข็งแรง จากที่นักวิจัยพบว่าสื่อมวลชนประเภทสื่อโทรทัศน์มีอิทธิพลสูงที่สุดในการบริโภคสื่อของ ประชาชน ด้วยความหลากหลายของประเภทรายการ เมื่อแบ่งตามหลักการแบ่งประเภทของรายการโดยใช้รูปแบบของรายการ เป็นเกณฑ์ แบ่งออกเป็น 14 ประเภท (พงษ์ วิเศษสังข์, 2539) ได้แก่

รายการสนทนา (Talk show) เป็นรายการที่มีรูปแบบการนำเสนอรายการที่พิธีกรอาจเป็นหนึ่งคนหรือสองคนก็ได้ สนทนากับแขกรับเชิญในหัวข้อที่ได้ตั้งประเด็นไว้

รายการอภิปราย (Discussion program) เป็นรายการที่มีรูปแบบการนำเสนอรายการที่มีผู้ดำเนินการอภิปราย 1 คน ทำหน้าที่ในการป้อนประเด็นหรือคำถามแก่ผู้ร่วมอภิปราย

รายการเกมโชว์ และตอบปัญหา (Game show และ Quiz show) เป็นรายการที่มีรูปแบบการนำเสนอรายการที่จัดให้มี การแข่งขันกันระหว่างผู้ที่มีมารวมรายการด้วยการเล่นเกมหรือตอบปัญหาแข่งขันกันโดยมีของรางวัลตอบแทนในการแข่งขัน

รายการสารคดี (Documentary) เป็นรูปแบบรายการที่นำเสนอเนื้อหาสาระที่ให้ความรู้และการศึกษาด้วยข้อมูลเชิงลึก

รายการสารละคร (Docudrama) เป็นรายการที่ผสมผสานรูปแบบสารคดีเข้ากับรูปแบบละคร

รายการละคร (Drama) เป็นรูปแบบการนำเสนอที่เป็นการจำลองสถานการณ์ เป็นละคร มีการกำหนดผู้แสดง จัดสร้าง ฉาก แต่งตัวละครให้สมจริง

รายการเพลงและดนตรี (Music) เป็นรายการที่มีรูปแบบการนำเสนอที่ประกอบด้วยเพลงและดนตรี

รายการนิตยสารทางอากาศ (Magazine) เป็นรายการที่มีรูปแบบการนำเสนอความหลากหลายในลักษณะที่ให้ความ บันเทิง

รายการปิกนิก (Variety) เป็นรายการที่นำเสนอความหลากหลายของรูปแบบในรายการเดียวกัน

รายการตลก (Comedy) เป็นรายการที่ให้ความบันเทิงเป็นหลัก ด้วยเป้าหมายให้คนหัวเราะ

รายการถ่ายทอดสด (Commentary) เป็นรายการที่ถ่ายทอดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

รายการข่าว (New program) เป็นการเสนอข่าวสารที่เกิดขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ

รายการ Informercial เป็นรายการที่นำเอาสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งเพียงชนิดเดียวมานำเสนอในรูปแบบของรายการบันเทิง

รายการ Home Shopping เป็นรายการที่สินค้าจะมีโอกาสได้รับการประกาศสรรพคุณ

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นประเด็นสำคัญที่น่าสนใจสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น พฤติกรรมการรับชมรายการโทรทัศน์จึงมีความสำคัญที่ต้องศึกษาเพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว โดยการศึกษาทัศนคติ ความสนใจ

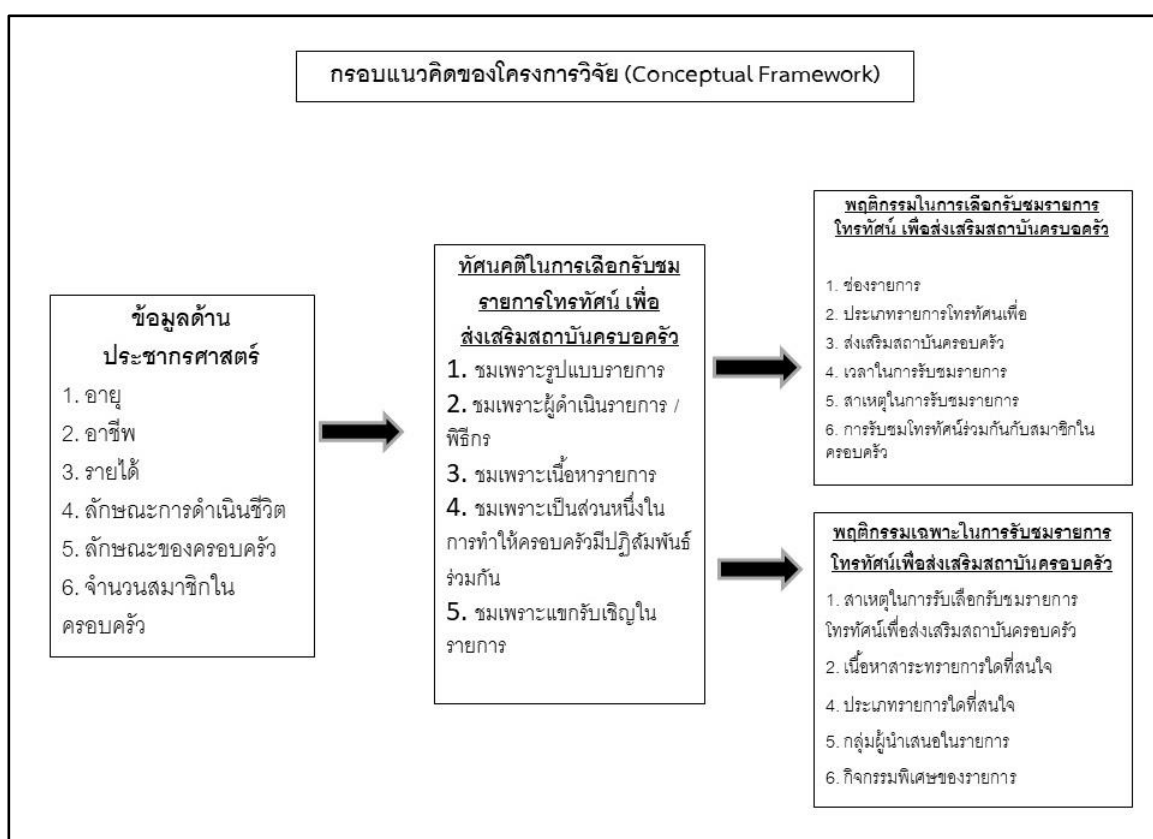
ความต้องการ ตลอดจนพฤติกรรมในการเลือกรับชมรายการโทรทัศน์ เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว และศึกษารูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว ซึ่งเมื่อดำเนินการวิจัยแล้วจะสามารถเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัวต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษา ความสนใจ ความต้องการ ตลอดจนพฤติกรรมในการเลือกรับชมรายการโทรทัศน์ เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว
2. เพื่อศึกษารูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการศึกษาพฤติกรรมการรับชมรายการโทรทัศน์ ต่อรูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและสาเหตุที่ทำให้ผู้ชมชมโทรทัศน์ (Possible Gratifications Derived from Watching Television) (Whetmore, 1995)

เพื่อทดแทน (Vicarious)

ทดแทนความต้องการประสบการณ์ด้านอารมณ์ (The need for vicarious, but controlled, emotional experience.)

ทดแทนประสบการณ์เหนือมนุษย์ (The desire to live vicariously in a world of significance, intensity, and larger-than-life-size people.)

ทดแทนความรู้สึกแรงกล้าที่มีต่อความเกลียด ความรัก ไม่ต้องรู้สึกผิดที่มีความรู้สึกแบบนี้ (The desire to experience, in a guilt-free arena, the extreme emotions of love and hate.)

ทดแทนความกล้าที่จะเผชิญกับสิ่งเลวร้าย (The need to confront, in a controlled situation, the horrible and the terrible.)

ทดแทนความกล้าที่จะดูตัวร้าย และเป็นตัวร้าย (The desire to see villains in action.)

ทดแทนความกล้าที่จะมองตัวเองเป็นวีรบุรุษและวีรสตรี (The desire to imagine one-self a hero or heroine.)

ทดแทนอาการอยากหลุดออกจากสิ่งที่ไม่ดี (อารมณ์ไม่มั่นคง) (The need to be purged of unpleasant emotions.)

ทดแทนการอยากรู้สิ่งที่สวยงามและน่าเกลียด (The need to experience the beautiful and the ugly.)

ทดแทนความอยากได้ในเงินรางวัล (The desire to experience vicarious financial reward.)

ทดแทนการพนันและความเสี่ยง (The desire to engage or risk taking)

ทดแทนความอยากที่จะสัมผัสกับเหตุการณ์ที่ไม่เกิดขึ้นจริงในชีวิต (The desire to vicariously explore dangerous territories and experience totally and situations.)

เพื่อหลีกหนี (Escapist)

หลีกหนีความเป็นจริงของชีวิต (The need to be distracted from the realities of life.)

ปรารถนาให้เกิดมีสิ่งมหัศจรรย์ในชีวิต (The desire to believe in the miraculous.)

ความต้องการอยากย้อนกลับไปมีความสุขในวัยก่อน (The desire to return to “the good old days.”)

ปรารถนาที่จะสนุกสนาน (The desire to be amused.)

ปรารถนาที่จะมีความอยากจะโรแมนติก (The desire to believe in romantic love.)

ปรารถนาที่จะมีความสุขในตอนจบ (The desire to experience “the happy ending.”)

ปรารถนาที่หาทางออกในเรื่องเซ็กส์โดยที่ไม่รู้สึกผิด (The need to find outlets for the sex drive in a guilt-free context.)

เพื่อต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social)

ต้องการจะแบ่งปันผู้อื่น (The need to have shared experiences with others.)

ต้องการจะแบ่งปันความทุกข์ให้ผู้อื่น (The need to share in the suffering of the others.)

ความต้องการข้อมูล อยากมีส่วนร่วม รู้ ส่วนเห็นว่าอะไรเกิดขึ้น (The need to feel “informed.”)

ต้องการเห็นผู้มีอำนาจได้รับความผิด (The need to see authority figures exalted.)

ต้องการเห็นผู้มีอำนาจจมหาย กำจัดให้เรียบ (The need to see authority figures deflated.)

ต้องการเห็นผู้มีอำนาจเป็นผู้เบียดเบียนผิดปรกติ (The need or desire to feel superior to a societal deviant.)

ต้องการเห็นผู้อื่นผิดพลาด อับปาง ฉิบหายวายเป็น (The desire to see others make mistakes.)

ต้องการมีส่วนร่วมต่อย้ำเรื่องศีลธรรม จรรยา (Spiritual and Moral)

ความรู้สึกที่ไม่ต้องการให้สังคมครอบงำโดยวัตถุ (The need to believe that spiritual or moral values are more important than material goods.)

ต้องการมีส่วนร่วมกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ฉันเป็นเลือดดีของสังคม (The need to identify with a deity or divine plan.)

ต้องการเห็นความดีงามคงอยู่กับสังคม ปิศาจถูกทำร้าย (ธรรมะชนะอธรรม) (The desire to see evil punished and virtue restored.)

ต้องการเห็นสิ่งต้องห้ามในชีวิตถูกทะลุ (The need to explore taboo subjects with impunity.)

ต้องการเห็นสังคมมีการให้อภัย ไม่อยากเป็นคนบาป (The need for spiritual cleansing.)

ต้องการเห็นสังคมมีระเบียบแบบแผนที่ดี (The need to see order imposed on the world.)

ดังที่งานวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสร้างสรรครายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัวของ พงษ์ชมพู บำรุงสุข (2541) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษากลยุทธ์ กลวิธี รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการสร้างสรรครายการโทรทัศน์ เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว โดยศึกษาเปรียบเทียบรายการโทรทัศน์ 3 รายการ คือรายการโลกใบเล็ก รายการที่ยังวันกันเอง และรายการบ้านเลขที่ 5

ผลการวิจัยพบว่ากลยุทธ์การสร้างสรรครายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว ได้แก่

1. กลยุทธ์การสร้างการจดจำ
2. กลยุทธ์การสร้างความสนใจ
3. กลยุทธ์การมีส่วนร่วม
4. กลยุทธ์การสื่อสาร 2 ทาง
5. กลยุทธ์การเรียนรู้จากแม่แบบในสื่อมวลชน
6. กลยุทธ์การวางจุดขายที่ชัดเจน
7. กลยุทธ์สารบันเทิง

โดยแต่ละรายการมีกลวิธีในการดำเนินกลยุทธ์ที่แตกต่างกันไปตามปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ คือ วันเวลาในการออกอากาศ กลุ่มเป้าหมาย ความยาวของรายการ ความถี่ในการออกอากาศ และผู้สนับสนุนรายการ ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบในการสร้างสรรครายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว ได้แก่

1. การค้นคว้าข้อมูล
2. ผู้สนับสนุนรายการ
3. นโยบายสถานี
4. เวลาในการออกอากาศ
5. การแบ่งโครงสร้างรายการ
6. สภาวะเศรษฐกิจ

สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การนำเสนอรูปแบบและเนื้อหาที่สนับสนุนสังคมและต่อต้านสังคมที่ปรากฏในรายการเกมโชว์ทางโทรทัศน์ของ กาญจนา วิชาคุณ (2543) การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและเนื้อหาที่สนับสนุนสังคมและต่อต้านสังคม และวิธีการนำเสนอเนื้อหาในรายการเกมโชว์ รวมถึงวิธีการเล่นและรูปแบบการเล่น ศึกษาจากรายการ เกมโชว์ยอดนิยม 10 รายการ โดยใช้แนวคิดเรื่องเกม ทฤษฎีการเล่น แนวคิดการสนับสนุนสังคม แนวคิดการต่อต้านและแนวคิดการผลิตรายการโทรทัศน์มาเป็นกรอบในการวิจัย

ผลจากการวิจัยพบว่า รายการเกมโชว์วิธีการเล่น 2 แบบ คือ วิธีการเล่นอย่างมีกฎ กติกา และวิธีการอย่างอิสระ ซึ่งวิธีการเล่นแบ่งได้อีก 4 รูปแบบ ได้แก่ เกมการแข่งขัน เกมการเสี่ยงโชค เกมการล้อเลียน และการแข่งพละกำลังของร่างกาย สำหรับเนื้อหาการสนับสนุนสังคมพบ 14 รูปแบบ ได้แก่ การส่งเสริมการเรียนรู้ การตกเตือน ความร่วมมือ การให้กำลังใจ การส่งเสริม ความสามัคคี ความมีน้ำใจ ความช่วยเหลือ การส่งเสริมสังคม การส่งเสริมอาชีพ การส่งเสริมความรัก ความอดทน การ

ช่วยเหลือคนแปลกหน้า และความขยัน เนื้อหาการต่อต้านสังคมพบ 9 รูปแบบ คือ ความก้าวร้าว การแสดงออกทางเพศ ความรุนแรง การแกล้ง ความคับข้องใจ ความโหดร้าย การหลอก การโกง และการเกี่ยงกันทำงาน เนื้อหาที่ไม่ใช่การสนับสนุนสังคมและการต่อต้านสังคม ได้แก่ ความเชื่อเรื่องผี การนำเสนอเนื้อหาการสนับสนุนสังคม การต่อต้านสังคม และเนื้อหาที่ไม่ใช่การสนับสนุนสังคมและการต่อต้านสังคม ถูกนำเสนอผ่านทางคำพูดและการกระทำของพิธีกร ดารารับเชิญ ผู้ร่วมรายการ ตลกหรือผู้ช่วยพิธีกร และรูปแบบเกม ผู้ที่เสนอเนื้อหาการสนับสนุนสังคมมากที่สุด คือ ดารา ผู้ที่นำเสนอเนื้อหาการต่อต้านสังคมมากที่สุด คือ พิธีกรการนำเสนอเนื้อหาการต่อต้านสังคมจึงถูกนำเสนอมากกว่าเนื้อหาการสนับสนุนสังคม และเชื่อมโยงกับงานวิจัยเรื่องการนำเสนอความบันเทิง พ.ศ. 2543 ของสุรดา จรุงกิจอนันต์ (2544)

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาวิธีการนำเสนอความบันเทิงในรายการเกมโชว์ทางโทรทัศน์ พ.ศ. 2543 โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการเล่น อารมณ์ขัน ความบันเทิง และแนวคิดเกี่ยวกับรายการเกมโชว์ และใช้วิธีวิจัย 3 วิธี คือ การวิเคราะห์เนื้อหา การสังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์เจาะลึก ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษารายการเกมโชว์ทั้งหมด 32 รายการ โดยแบ่งรายการเกมโชว์ออกเป็น 4 ประเภท คือ รายการเกมโชว์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องส่วนบุคคล รายการเกมโชว์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ทั่วไป และความรู้เฉพาะด้าน รายการเกมโชว์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความท้าทาย และรายการเกมโชว์ที่มีเนื้อหาผสม

ผลการวิจัยพบว่า การนำเสนอความบันเทิงในรายการเกมโชว์เนื้อหาต่างๆ จะมีความแตกต่างกันไป องค์ประกอบที่มีบทบาทต่อการสร้างความบันเทิงมากที่สุด คือ พิธีกร และเกมการแข่งขัน

รายการเกมโชว์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องส่วนบุคคลจะมีส่วนคล้ายรายการวาไรตี้ และจะเน้นความสนุกสนานและอารมณ์ขัน โดยจะมีดารารับเชิญมาเล่าเรื่องราวต่างๆ เพื่อใช้เป็นคำถาม พิธีกรจะมีบทบาทในการพูดคุยซักถาม และทำให้เรื่องที่ดารารับเชิญเล่าเป็นเรื่องสนุกสนานโดยใช้ความสามารถและลูกเล่นส่วนตัว บางครั้งมีการกลั่นแกล้งกันเองในหมู่พิธีกรหรือดารารับเชิญ

รายการเกมโชว์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ทั่วไป และความรู้เฉพาะด้านเป็นรายการเกมโชว์ที่มีรูปแบบคล้ายรายการแข่งขันตอบปัญหา ความสนุกของเกมเกิดจากคำถาม ซึ่งไม่ยากและไม่ง่ายจนเกินไป ทำให้ผู้ชมมีโอกาสร่วมเล่นเกมไปพร้อมๆ กับผู้แข่งขัน บางรายการใช้เงื่อนไขเวลาทำให้เกมการแข่งขันเร้าใจขึ้น พิธีกรมีบทบาทสำคัญในการสร้างบรรยากาศให้กับรายการ ซึ่งมีทั้งแบบกดดันและสนุกสนาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแนวเนื้อหา

รายการเกมโชว์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความท้าทาย เป็นรายการเกมโชว์ที่มีรูปแบบของการแข่งขันที่ต้องใช้ไหวพริบ ความเร็ว และพลกำลัง รวมทั้งจิตใจ เพื่อเอาชนะ ส่วนมากเน้นที่การเคลื่อนไหวของร่างกายทำให้เกิดความตื่นเต้น พิธีกรจะมีบทบาทในการสร้างอารมณ์โดยการแสดงออกทางทั้งสีหน้าท่าทางและร่างกาย

รายการเกมโชว์ที่มีเนื้อหาผสม เป็นการแข่งขันหลากหลายเนื้อหา ทั้งเรื่องส่วนบุคคล ความรู้ และความท้าทาย ความบันเทิง ในรายการประเภทนี้จะมีหลายรสชาติ พิธีกรไม่ค่อยมีบทบาทในการสร้างความบันเทิงที่โดดเด่นมากนัก จากการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่าผู้เข้าแข่งขันในรายการทุกเกมโชว์ทุกประเภทมักเป็นดารา และไม่ได้มีแต่เกมการแข่งขันอย่างเดียวที่สร้างความบันเทิง แต่จะมีการแสดงแทรกอยู่บ้างน้อยบ้าง

ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวสอดคล้องงานกับแนวคิดและสาเหตุที่ทำให้ผู้ชมชมโทรทัศน์ ในเรื่องของในเรื่องของ 1) ทดแทนความต้องการประสบการณ์ด้านอารมณ์ 2) ทดแทนความกล้าที่จะมองตัวเองเป็นวีรบุรุษและวีรสตรี 3) ทดแทนความต้องการได้ในเงินรางวัล 4) ทดแทนความต้องการที่จะสัมผัสกับเหตุการณ์ที่ไม่เกิดขึ้นจริงในชีวิต 5) ประารถนาที่จะสนุกสนาน 6) ความต้องการข้อมูล ต้องการมีส่วนร่วมรู้ ส่วนเห็นว่ามิอะไรเกิดขึ้น

จากแนวคิดและสาเหตุที่ทำให้ผู้ชมชมโทรทัศน์ผู้วิจัยใช้แนวคิดนี้เพื่อใช้ศึกษาสาเหตุที่ทำให้ผู้ชมชมโทรทัศน์ และรับทราบถึงพฤติกรรมการรับชมรายการโทรทัศน์ และทราบถึงรูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวนประมาณ 10,161,694 คน ผู้วิจัยได้คำนวณจำนวนของกลุ่มประชากรตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ในการคำนวณ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 399.98 คน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดจำนวนแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นจำนวน 400 ชุด โดยผู้วิจัยได้เลือกสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรเพศชายจำนวน 200 คน และสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรเพศหญิงจำนวน 200 คน ด้วยสาเหตุเพราะต้องการทราบข้อมูลผู้ที่เป็นทั้งพ่อบ้าน และแม่บ้านที่เลือกรับชมรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว ด้วยเลือกการสุ่มตัวอย่างจากประชากรในกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 เขต จำนวนประชากรประมาณ 10,161,694 คน โดยสุ่มประชากรที่เป็นพ่อบ้านเพศชายเขตละ 2 คน สุ่มประชากรที่เป็นแม่บ้านเพศหญิงเขตละ 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่างซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวจะมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) และคำถามปลายเปิด (Open Question) เป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด

แล้วนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งได้แบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความสนใจ ความต้องการ ตลอดจนพฤติกรรมในการเลือกรับชมรายการโทรทัศน์

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลเฉพาะในการรับชมรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว

การทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงในเรื่องของความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และหาของความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการประมวลผล และปรับแก้ให้เหมาะสมก่อนจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างอีกครั้งหนึ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) สำหรับคำถามปลายเปิดและทำการลงรหัส (Coding) และประมวลผลข้อมูลโดยข้อมูลเชิงปริมาณ ที่ได้จากการแจกแบบสอบถามจะนำมาประเมินผลโดยการจัดทำกรรมวิธีสรุปข้อมูล โดยคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และคำถามปลายปิด ทำการลงรหัส (Coding) และประมวลผลข้อมูล โดยใช้การแสดงผลในรูปแบบของตารางร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ได้ผลในการวัดความสนใจ ความต้องการ ตลอดจนพฤติกรรมกรรมการเลือกรับชมรายการโทรทัศน์ของกลุ่มเป้าหมาย

ผลการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการรับชมรายการโทรทัศน์ ต่อรูปแบบรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัวพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 200 คนหรือร้อยละ 50.00 และเป็นเพศหญิง 200 คนหรือร้อยละ 50.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 26 - 30 ปี จำนวน 99 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 24.70 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 281 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 70.30 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 162 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 40.50 มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน จำนวน 94 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 23.50 มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 154 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 38.50 มีลักษณะครอบครัวเดี่ยว จำนวน 244 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 61.00 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 - 3 คน จำนวน 165 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 41.20 โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลของการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลจำแนกตามปัจจัยความนิยมชมรายการสถานีโทรทัศน์

ปัจจัยความนิยมชมรายการสถานีโทรทัศน์	จำนวนที่ตอบมากที่สุด (คน)	ร้อยละ (%)
ช่องที่เลือกรับชมมากที่สุดคือ ช่อง 3 อสมท.	138	34.50
ช่วงเวลากลางคืนที่เลือกรับชมมากที่สุดคือเวลา 20.01-00.00 น.	112	28.00
ช่วงเวลายืนที่เลือกรับชมมากที่สุดคือเวลา 17.01-20.00 น.	115	28.70
ประเภทรายการที่เลือกรับชมมากที่สุดคือ รายการข่าว	134	33.50
สาเหตุที่เลือกรับชมมากที่สุดคือ ชอบเนื้อหารายการ	189	47.30

พฤติกรรมและความต้องการในการรับชมรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัวได้ว่า กลุ่มเป้าหมายหลักในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือกลุ่มประชาชนทั่วไป เพราะทุกคนมีสถาบันครอบครัวเป็นสถาบันมูลฐานที่เป็นสังคมแรกเริ่มของคนทุกคน การกระตุ้นให้กลุ่มบุคคลทั่วไปรับชมรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัวนั้น จึงเป็นการสร้างเสริมให้เกิดความรักเข้าใจกัน และการสร้างปฏิสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในครอบครัว โดยสถานีโทรทัศน์ที่ได้รับความนิยมในการรับชมรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว คือ สถานีโทรทัศน์สีช่อง 3 อสมท.จำนวน 138 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 34.50 ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการรับชมรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัวในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ คือ ช่วงกลางคืน (20.01 – 00.00 น.) จำนวน 112 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 28.00 และช่วงเวลาที่เหมาะสมในการรับชมรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัวในวันเสาร์และวันอาทิตย์ คือช่วงเย็น (17.01 – 20.00 น.) จำนวน 115 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 28.70 จากผลการวิจัยนี้กลุ่มเป้าหมายมีความนิยมชมรายการข่าว จำนวน 134 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 33.5 มีเหตุผลในการเลือกรับชมรายการ เนื่องจากเนื้อหาในรายการ จำนวน 189 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 47.3 ใช้เวลาในการรับชมรายการทางโทรทัศน์ร่วมกับครอบครัวทุกวัน จำนวน 111 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 27.7

ตารางที่ 2 ข้อมูลจำแนกตามปัจจัยความนิยมชมรายการสถานีโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว

ปัจจัยความนิยมชมรายการสถานีโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว	จำนวนที่ตอบมากที่สุด (คน)	ร้อยละ (%)
ชอบเนื้อหา	146	36.50
รายการวาไรตี้โชว์	155	38.70
เรื่องราวเหตุการณ์ที่ต้องแก้ไขเฉพาะหน้า วันดี วันร้าย	294	73.50
วิธีการเผชิญหน้ากับปัญหาต่างๆ ของบุคคลในครอบครัว	301	75.20
บุคคลทั่วไป	248	62.00
การชมภาพยนตร์	254	63.50
SMS/MMS ร่วมสนุก	348	87.00

เมื่อศึกษาการเลือกรับชมรายการโทรทัศน์ประเภทส่งเสริมสถาบันครอบครัวผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สาเหตุในการเลือกรับชมรายการทางโทรทัศน์ประเภทส่งเสริมครอบครัวมาจากเนื้อหา จำนวน 146 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 36.50 โดยลักษณะเป็นรายการวาไรตี้ จำนวน 155 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 38.70 มีความต้องการชมรายการทางโทรทัศน์ประเภทส่งเสริมครอบครัวที่มีเนื้อหาที่เป็นเรื่องราวเหตุการณ์ที่ต้องแก้ไขเฉพาะหน้า วันดี วันร้าย จำนวน 294 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 73.50 และเนื้อหาหลักขณะที่เป็นวิธีการเผชิญหน้ากับปัญหาต่างๆ ของบุคคลในครอบครัว จำนวน 301 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 75.20 เป็นการนำเสนอผู้ที่มีส่วนร่วมรายการที่เป็นบุคคลทั่วไป จำนวน 248 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 62.00 โดยกิจกรรมพิเศษที่รายการโทรทัศน์ประเภทส่งเสริมสถาบันครอบครัวจัดขึ้น เพื่อให้สมาชิกในครอบครัวได้ร่วมกิจกรรมเป็นกิจกรรมการรับชมภาพยนตร์ จำนวน 254 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 63.5 และกิจกรรมร่วมสนุกกับรายการขณะรับชมรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว ที่ได้รับความสนใจจากผู้ชมรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว คือ กิจกรรมร่วมสนุกผ่านทาง SMS/MMS จำนวน 348 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.00 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของวรุดิ อ่อนน้อม (2560) เรื่องรูปแบบรายการโทรทัศน์และการผลิตรายการโทรทัศน์ต้นแบบ สำหรับเด็ก เยาวชน และครอบครัว พบว่า การสร้างสรรค์รายการครอบครัวทั้งด้านเนื้อหาและรูปแบบ เทคนิควิธีการนำเสนอพบว่า จะเป็นเรื่องราวความสัมพันธ์ในครอบครัว ที่มีสมาชิกในช่วงวัยที่แตกต่างกัน นำเสนอในรูปแบบของละคร sitcom ที่ใช้ความตลกขบขัน และความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ดึงดูดความสนใจ คุณค่าของรายการนี้คือการสอดแทรกเนื้อหาด้านคุณธรรม จริยธรรม จิตสำนึกสาธารณะ ทักษะด้านการใช้ชีวิตและการอยู่ร่วมกันบนความแตกต่างของคนช่วงวัยต่างๆ เช่น ความกตัญญู ความซื่อสัตย์ รู้จักเสียสละ การเป็นคนอยู่ในวัฒนธรรมที่ดีงาม มีความ อดทน วินัย เคารพการตัดสินใจร่วมกัน มีสติพอเพียงมีภูมิคุ้มกันในการใช้ชีวิต และมีจิตใจที่พร้อมจะช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องประสิทธิผลของรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัวของ ปาริชาติ แก้วมงคล (2541) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลของรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว 2 รายการ คือรายการบ้านเลขที่ 5 และรายการโลกใบเล็ก โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบและหาความสัมพันธ์เกี่ยวกับตัวแปรเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ สารและความรู้ ทักษะคติต่อสถาบันครอบครัว และการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปและอภิปรายผล

1. อายุ อาชีพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีผลให้ลักษณะการเปิดรับชมรายการบ้านเลขที่ 5 แตกต่างกัน
2. เพศ มีผลให้ลักษณะการเปิดรับชมรายการโลกใบเล็กแตกต่างกัน
3. การเปิดรับชมรายการทั้ง 2 รายการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสาระและความรู้แต่มี
4. ความสัมพันธ์เชิงลบกับทัศนคติต่อสถาบันครอบครัว และไม่มีความสัมพันธ์กับการนำไปใช้ประโยชน์
5. รายการบ้านเลขที่ 5 และรายการโลกใบเล็ก มีประสิทธิผลต่อผู้รับชมรายการทั้งในด้านสาระและความรู้ ทัศนคติต่อสถาบันครอบครัว และการนำไปใช้ประโยชน์

ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวสอดคล้องงานกับแนวคิดและสาเหตุที่ทำให้ผู้ชมชมโทรทัศน์ ในเรื่องของ 1. บรรณานาที่จะสนุกสนาน 2. ต้องการจะแบ่งปันผู้อื่น 3. ความต้องการข้อมูล ต้องการมีส่วนร่วม ส่วนเห็นว่ามีอะไรเกิดขึ้น 4. ต้องการเห็นสังคมมีระเบียบแบบแผนที่ดี และสนับสนุนงานวิจัยเรื่องการวิเคราะห์การเล่าเรื่องทางโทรทัศน์ในรายการสัมภาษณ์ของ รวมพร ศรีสุมานันท์ (2541) โดยงานวิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงประเด็นเรื่ององค์ประกอบด้านเนื้อหาและวิธีการสื่อความหมายของการเล่าเรื่อง ศึกษาจากรายการสัมภาษณ์ที่ออกอากาศปี พ.ศ. 2539 จำนวน 2 รายการคือ รายการเฉียด และรายการเจาะใจ

ผลการวิจัย พบว่าเนื้อหาการเฉียดเป็นเรื่องเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับผู้ให้สัมภาษณ์จนเกือบเอาชีวิตไม่รอด มีสาเหตุเนื่องมาจากความประมาท และความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ รูปแบบการนำเสนอในการเชื่อมโยง เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยเริ่มต้นด้วยตอนจบของเรื่องด้วยการสรุปเรื่องราว แล้วจึงดำเนินการสัมภาษณ์ในลักษณะ ย้อนการลำดับเหตุการณ์ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสถานการณ์ที่ขมวดจุดพลิกผันของเรื่อง

สำหรับรายการเจาะใจ พบเนื้อหาเรื่องชีวิตส่วนบุคคลประเด็นต่างๆ ทั้งการต่อสู้ชีวิต ผลงานความสำเร็จ การช่วยเหลือสังคมที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ดังนั้นวิธีการเล่าเรื่อง จึงมีรูปแบบหลากหลาย สามารถแบ่งได้ 3 ลักษณะคือ

1. การเล่าเรื่องตามลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

2. เมื่อมีเหตุย่อมมีผลตามมา

3. ปัญหาและการแก้ปัญหา ทว่าลักษณะการเล่าเรื่องเสมือนการสนทนาจัดลำดับเรื่องราวในระหว่างการซักถามและโต้ตอบ การนำเสนอรายการสัมภาษณ์ทั้ง 2 ได้ใช้การเข้ารหัสเทคนิคการผลิตรายการโทรทัศน์ด้วยองค์ประกอบด้านแสง สี เพื่อเสริมบรรยากาศ เสียง ช่วยเร้าอารมณ์และฉากที่แสดงถึงบรรยากาศของเวทีรายการสัมภาษณ์ ถ่ายทอดระหว่างผู้สัมภาษณ์ และผู้ให้สัมภาษณ์ พบว่า รายการเจ็ด เน้นการเล่าเรื่องโดยการเข้ารหัสเทคนิคทางโทรทัศน์ เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศและอารมณ์สำหรับรายการเจาะใจใช้รหัสด้านเทคนิคโทรทัศน์เพื่อเร้าอารมณ์น้อยกว่า และให้ความสำคัญกับรูปแบบการนำเสนอที่มุ่งถ่ายทอดเนื้อหา ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวสอดคล้องงานกับแนวคิดและสาเหตุที่ทำให้ผู้ชมชมโทรทัศน์ ในเรื่องของ 1. ทดแทนความต้องการประสบการณ์ด้านอารมณ์ 2. ทดแทนความกล้าที่จะเผชิญกับสิ่งเลวร้าย 3. ทดแทนความกล้าที่จะมองตัวเองเป็นวีรบุรุษและวีรสตรี

4. ทดแทนความต้องการที่จะสัมผัสกับเหตุการณ์ที่ไม่เกิดขึ้นจริงในชีวิต

5. ต้องการให้เกิดมีสิ่งมหัศจรรย์ในชีวิต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การศึกษาความสนใจ ความต้องการ ตลอดจนพฤติกรรมในการเลือกรับชมรายการโทรทัศน์ เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัวนั้น การวิจัยครั้งนี้เฉพาะเจาะจงรูปแบบรายการโทรทัศน์ที่ส่งเสริมสถาบันครอบครัวเท่านั้น

2. กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ เป็นกลุ่มประชากรทุกวัย จึงทำให้การศึกษาทัศนคติ ความสนใจ ความต้องการ ตลอดจนพฤติกรรมในการเลือกรับชมรายการโทรทัศน์ เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัวนั้นกว้างเกินไป เพราะการรับชมรายการโทรทัศน์นั้นจะต้องจัดรูปแบบรายการให้เหมาะสมกับช่วงวัยแต่ละวัย

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยให้เป็นกลุ่มที่เฉพาะเจาะจง เพราะการรับชมรายการโทรทัศน์นั้นจะต้องจัดรูปแบบรายการให้เหมาะสมกับช่วงวัยแต่ละวัย

2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการรับชมรายการโทรทัศน์โทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว เพื่อนำผลที่ได้รับจากการวิจัยมาประกอบในการรับรู้ถึงพฤติกรรมของของผู้ชมโทรทัศน์มากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้ ได้รับการสนับสนุนทุนการวิจัย จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ด้วยแบบสอบถาม

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา แก้วเทพ. (2549). ศาสตร์แห่งสื่อและวัฒนธรรมศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เอ็ดสัน เพรส โปรดักส์ จำกัด.

กาญจนา วิชาคุณ. (2543). การนำเสนอรูปแบบและเนื้อหาที่สนับสนุนและต่อต้านสังคมที่ปรากฏในรายการเกมโชว์ทางโทรทัศน์.

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ทองไพบรา สถาวรินทุ. (2543). การตัดสินใจยอมรับแนวคิดการจัดการศึกษาโดยครอบครัวของพ่อแม่ผู้ปกครอง. วิทยานิพนธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บรรเทิง พาพิจิตร. (2549). สังคมวิทยา (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ปาริชาติ แก้วมงคล. (2541). ประสิทธิภาพของรายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว. ภาควิชาการประชาสัมพันธ์, สาขาวิชานิติศาสตร์การพัฒนาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. (2552). สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2563
จาก <http://rirs3.royin.go.th/word3/word-3-a0.asp>
- พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย พ.ศ. 2524. (2524). สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2563
จาก www.chaiwat.org/dict/index.php
- พวงชมพู บำรุงสุข. (2541). กลยุทธ์การสร้างสรรครายการโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว. ภาควิชาการประชาสัมพันธ์, สาขาวิชานิติศาสตร์การพัฒนาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงษ์ วิเศษสังข์. (2553). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสาร. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มธุรา เจริญทวีทรัพย์. (2545). แนวทางในการสื่อสารเรื่องเพศศึกษาในครอบครัว. ภาควิชาการประชาสัมพันธ์, สาขาวิชานิติศาสตร์การพัฒนาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2551). คณะมนุษยศาสตร์ ภาควิชามานุษยวิทยาและชุมชน. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2563
จาก <http://www.human.cmu.ac.th/~hc/ebook/006103/lesson1/02.htm>.
- วรุณี อ่อนน่วม. (2560). รูปแบบรายการโทรทัศน์และการผลิตรายการโทรทัศน์ต้นแบบ สำหรับเด็ก เยาวชน และครอบครัว. การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2560. กรุงเทพฯ.
- สุรดา จรุงกิจอนันต์. (2544). การนำเสนอความบันเทิงในรายการเกมโชว์ พ.ศ. 2543. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bpsmakom. (2556). โครงสร้างของสังคม. Retrieved January 17, 2020,
from http://www.bpsmakom.org/BP_School/Social/Institute-Social.htm.
- Whetmore, (1995). *Mass Communication and Journalism*. (5th ed.). Wadsworth Publishing.



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (MPA)

เปิดรับสมัครนักศึกษา...

สำหรับ... บุคลากรภาครัฐที่ต้องการปรับวุฒิการศึกษา
บุคคลทั่วไปที่ต้องการเป็นข้าราชการ และข้าราชการส่วนท้องถิ่น
บุคลากรภาคเอกชนที่ต้องการเรียนรู้ด้านการบริหาร

เนื้อหาทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน และนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง
เรียนรู้กับคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณภาพและมากประสบการณ์
หลักสูตรได้รับการรับรองจาก สกอ.
มหาวิทยาลัยของรัฐ

จบตามระยะเวลา 1 ปีครึ่ง

สมัครเลยที่ >>> <https://www.rcim.in.th> 092-442-8000



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติเกี่ยวกับการเรียนออนไลน์ ในวิชาจิตวิทยาทั่วไปในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19

Factors Affected to International Student's Satisfaction with Learning Online Model in Subject Core Course of General Psychology during Covid 19 Epidemiology

ชุติวรรณ ภัทรานุรักษ์กุล¹ ดารารัตน์ โลบุญ² ภัควลัญญ์ ภาณิตพิเชฐวงศ์³

นุชนาฏ บัวศรี⁴ เสี่ยวอิง เฉิน⁵ และคชาภรณ์ ทองสาดี⁶

Chutiwan Phattranurakkul¹ Dararat Lobun² Pakvalunh Panitpichetvong³

Nutchanat Buasri⁴ Xiaoying Chen⁵ and Kachaporn Thongsadee⁶

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและสาขาสารสนเทศศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

^{2,3} อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

⁴ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขามิสารสนเทศศาสตร์ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

⁵ อาจารย์ล่ามภาษาจีน ประจำสถาบันการศึกษานานาชาติ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

⁶ เลขานุการวิจัย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

¹ Lecturer of the Information Technology Program and Public Health Program, Faculty of Science and Technology, Bangkokthonburi University

^{2,3} Lecturer of the Information Technology Program, Faculty of Science and Technology, Bangkokthonburi University

⁴ Lecturer of the Geoinformatics Program, Faculty of Informatics, Mahasarakham University

⁵ Chinese Translation Lecturer of International Education Institute, Bangkokthonburi University

⁶ Research Secretary, Faculty of Science and Technology, Bangkokthonburi University

E-mail: camellia99@hotmail.com, dararat.lobun@gmail.com, pakvalunh.pan@bkkthon.ac.th,

Nutchanat.b@msu.ac.th, xiaoying.chen@bkkthon.ac.th, kachaporn26@gmail.com

Received: Jan 18, 2024; Revised: Feb 7, 2024; Accepted: Feb 9, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติในการเรียนออนไลน์วิชาจิตวิทยาทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 115 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรพบว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในระดับปานกลาง ($r=0.629$, $p\text{-value}<0.01$) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนพบว่าความเครียดต่อการเรียนออนไลน์และแรงสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในการเรียนออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 54.5 ($F=14.149$, $p\text{-value} < 0.05$) และสมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $\hat{Z} = 0.589 Z(\text{ความเครียดต่อการเรียนออนไลน์}) + 0.416 Z(\text{แรงสนับสนุนทางสังคม})$ จากสมการพบว่าความเครียดต่อการเรียนออนไลน์มีความสำคัญอันดับแรกในการพยากรณ์ความพึงพอใจในการเรียนออนไลน์ รองลงมาคือ แรงสนับสนุนทางสังคม โดยอีกร้อยละ 45.5 เป็นผลมาจากปัจจัยอื่น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการเรียนออนไลน์ ความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ แรงสนับสนุนทางสังคม

Abstract

This research aimed to study affecting factors of international student's satisfaction related to online teaching models in subject core course of general psychology. The research instruments in this study were questionnaires. Total samplings were 115 persons. The research analysis that composed of inferential statistics of Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Enter Multiple Regression.

The finding of the inferential statistics correlated to the relationship between variable show that international student's satisfaction had positively significant related to stress as middle level ($r=0.629$, $p\text{-value}<0.01$). The finding analysis of Enter Multiple Regression statistics showed that stress related to online teaching models and social support accounted 54.5% ($F=14.149$, $p\text{-value}< 0.05$) of variance in predicting International student's satisfaction related to online teaching models. And the standard equation of Enter Multiple Regression showed that $\hat{Z} = 0.589 Z(\text{Stress related to online teaching models}) + 0.416 Z(\text{Social support})$. From the standard equation presented to the first predictive factor of International student's satisfaction related to online teaching models as stress related to online teaching models, second factor as social support respectively. In addition to 45.5% as other factors.

Keywords: International student's satisfaction related to online teaching model,
Stress related to online teaching models, Social support

บทนำ

รัฐบาลได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินการแพร่ระบาดไวรัส โควิด 2019 หรือ COVID 19 ฉบับแรกเมื่อเดือนมีนาคม 2563 หลังจากมีการแพร่ระบาดของไวรัสเข้ามาในประเทศไทยเมื่อต้นปี 2563 โดยเฉพาะเข้ามาทางประเทศจีนที่เป็นต้นกำเนิดของสถานการณ์แพร่ระบาดทั่วโลกนั่นเอง การแพร่ระบาดของไวรัสเกิดขึ้นโดยอาศัยตัวพาหะน้ำลาย น้ำมูกแพร่กระจายให้ผู้อื่น การรับมีระยะแรกเป็นการใช้มาตรการทางสาธารณสุขมาช่วย คือ การใส่หน้ากากอนามัย การใช้เจลแอลกอฮอล์ ล้างมือ ลดการสัมผัส ลดการรวมกลุ่ม และการรับประทานอาหารโดยใช้ช้อนตัวเอง (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2563) ผลของการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินในพระราชกิจจานุเบกษา ทำให้ประเทศไทยหยุดชะงักทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านการท่องเที่ยว ด้านพาณิชย์ การทำงานและด้านการศึกษา ส่วนในสถานการณ์การศึกษาระดับอุดมศึกษาหลายๆ สถาบัน จำเป็นต้องยุติการเรียนการสอนในห้องเรียน เพื่อเปลี่ยนมาจัดการเรียนการสอนในระบบออนไลน์ หลายคนคิดว่าสถานการณ์เลวร้ายนี้จะอยู่เพียงชั่วคราวชั่วคราว จึงไม่คิดว่าผลกระทบจะรุนแรงและส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนไทยมากนัก แต่เมื่อถึงปัจจุบันเรารู้ได้ว่า ผลกระทบของสถานการณ์ทั้งในประเทศไทยและทั่วโลกมีมากเพียงใดที่มีการแพร่ระบาดไม่หยุด จนรัฐบาลประเทศไทยต้องขยายประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินออกไปแล้วเรื่อยๆ และส่งผลกระทบต่อสังคมในด้านเศรษฐกิจที่พังทลายลง เมื่อการแพร่ระบาดไวรัสโควิด 2019 เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต มนุษย์เริ่มมีการปรับตัวในการใช้ชีวิต ซึ่งเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งของคนเราที่อยู่รอดปลอดภัยจากอดีตมาจนปัจจุบันชีวิตประจำวันที่ถูกตีกรอบตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ตลอดจนความกลัวการติดเชื้อ COVID-19 ได้เกิดแนวทางการทำงานที่บ้าน (work from home) และคนไทยก็ได้รู้จักโปรแกรมที่เป็นตัวช่วยในการทำงานที่บ้านมากมายหนึ่งในนั้นคือ โปรแกรมที่ใช้ในการประชุมออนไลน์ เช่น ZOOM, MEET, Digtalk, Hangout และ MS Team (ธนาภรณ์ ตั้งทองสว่าง และชินัน บุญเรืองรัตน์, 2563) ในด้านการศึกษาได้มีการปรับเปลี่ยนการเรียนการสอน โดยมีสิ่งที่คนเคยได้ยินแต่ไม่ค่อยรู้จักนั้นคือรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ได้เป็นที่รู้จักมากขึ้นจากผลกระทบของสถานการณ์โรคโควิด 19 (Covid 19) สำหรับในวิชาจิตวิทยาทั่วไปก่อนมีการระบาดของโรคโควิด 19 มีการจัดการเรียนการสอนแบบในห้องเรียน (Face to Face's learning) ในนักศึกษาต่างชาติ(นักศึกษาจีน) นักศึกษาจำนวนมากมาเรียนตรงเวลา ตั้งใจเรียน และมีส่วนร่วมในการซักถามหลังบรรยายผ่านเอกสารประกอบการสอน Power point ทุกครั้ง โดยผู้สอนจะสอนเป็นภาษาอังกฤษและสื่อการสอนก็เป็น

ภาษาอังกฤษ ผ่านการแปลเอกสารประกอบการสอนเป็นภาษาจีนโดยอาจารย์ล่ามจีน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอนให้นักศึกษาเข้าใจมากขึ้น นักศึกษาจึงเรียนสนุก มีความสุขในการเรียน ไม่เครียด แต่เมื่อเกิดการระบาดของโรคโควิด 19 อย่างหนักเป็นระยะเวลายาวนาน นักศึกษาต้องปรับตัวต่อรูปแบบการเรียนใหม่เป็น Online เพื่อลดการแพร่กระจายเชื้อตามมาตรการของการควบคุมและป้องกันโรคของแต่ละประเทศ ดังนั้นมหาวิทยาลัยมีนโยบายให้อาจารย์ปรับรูปแบบการสอนให้นักศึกษาได้เข้าถึงองค์ความรู้ได้มากที่สุดไม่สะดุดหรือหยุดชะงักการเรียนการสอน ทำให้วิชาจิตวิทยาทั่วไปต้องสอนแบบออนไลน์โดยการใช้โปรแกรมต่างๆ เพื่อให้เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาจีนในประเทศจีน(ภายหลังการระบาดของโรคโควิด นักศึกษาจีนส่วนมากเดินทางกลับประเทศจีน)และอาจารย์ผู้รับผิดชอบสอนวิชาจิตวิทยาทั่วไปต้องสอนที่ไทย แต่ต้องใช้โปรแกรมสอนออนไลน์ที่เชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเน็ทในประเทศจีน เช่น โปรแกรม VOOM, DIGITALK, TEAM LINK เท่านั้น เพราะประเทศจีนไม่เปิดรับสัญญาณเครือข่าย Google เหมือนในไทยจึงไม่สามารถใช้ Google class room สอนออนไลน์เหมือนของนักศึกษาไทยได้เป็นผลทำให้นักศึกษาจีนและอาจารย์ผู้สอนต้องเรียนรู้และปรับตัวในการใช้โปรแกรมเชื่อมต่อระบบออนไลน์ด้วยความเครียด เพราะวิตกกังวลว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรเป็นผลให้การเรียนออนไลน์สะดุดสัญญาณขาดๆหายๆ ตลอดจนนักศึกษาสะท้อนว่าขาดการปฏิสัมพันธ์กับอาจารย์และเพื่อนๆ ไม่เหมือนเรียนในห้องเรียน นักศึกษาบางคนขาดสมาธิในการเรียนเพราะการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ชนบทของประเทศจีนไม่ค่อยดีเมื่อเรียนออนไลน์ที่บ้าน ผลทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและเครียด นักศึกษาจีนส่วนมากสนใจเรียนวิชาจิตวิทยาทั่วไปเพราะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ และมีความคาดหวังที่จะได้รับผลสัมฤทธิ์ในการเรียน(เกรด) ระดับสูง จากสถานการณ์การเรียนการสอนออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไปในช่วงการระบาดโรคโควิด ทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับสถานการณ์และบริบทของผู้เรียนอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติเกี่ยวกับการเรียนออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งความพึงพอใจจะมีแนวคิดหลักใน 5 ด้าน คือ ได้แก่ ด้านรายวิชาในหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านวิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรให้เกิดผลดีแก่ผู้เรียนและทำให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด อีกทั้งเพื่อสนับสนุนนโยบายในการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อของ Covid 19

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดต่อการเรียนออนไลน์กับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติเกี่ยวกับการเรียนออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงสนับสนุนทางสังคมกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติเกี่ยวกับการเรียนออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการทำนายความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติเกี่ยวกับการเรียนออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19

สมมติฐานการวิจัย

1. ความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง
2. แรงสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง
3. ความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ และแรงสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมทำนายความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเครียดในการเรียนออนไลน์

ความเครียดในการเรียนออนไลน์ หมายถึง ความเครียดตามแนวคิดของลาซารัสและฟอล์คแมน เป็นทฤษฎีหนึ่งที่มีผู้วิจัยใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย แนวคิดทฤษฎีความเครียดของ ลาซารัสและฟอล์คแมน กล่าวถึง ความเครียดว่าเป็นปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน โดยบุคคลได้ประเมินแล้วว่าเหตุการณ์นั้นมีผลต่อสวัสดิภาพของตน และต้องใช้แหล่งประโยชน์ในการปรับตัวอย่างเต็มที่หรือเกินกำลัง ดังนั้นเหตุการณ์ที่เผชิญจะเกิดความเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การประเมินความสมดุลระหว่างความต้องการ (Demand) กับแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ (Resources) ของบุคคลนั้น โดยผ่านการประเมินตัดสิน (Cognitive Appraisal) ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาโดยการประเมินตัดสินความสำคัญและความหมายของเหตุการณ์นั้น การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวัดความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ จากแบบประเมินความเครียดในการเรียนออนไลน์ที่ดัดแปลงมาจากแบบประเมินความเครียดของ รัศมีสุนันท์ จันทระกิติ และพิชามญช์ อินทะพุม (2565) ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบประเมินความเครียดของ ปราโมทย์ ครองยุทธ์ (2560) แบบประเมินความเครียดนี้สามารถประเมินอาการหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นในระยะ 2-4 สัปดาห์ แต่ละข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale)

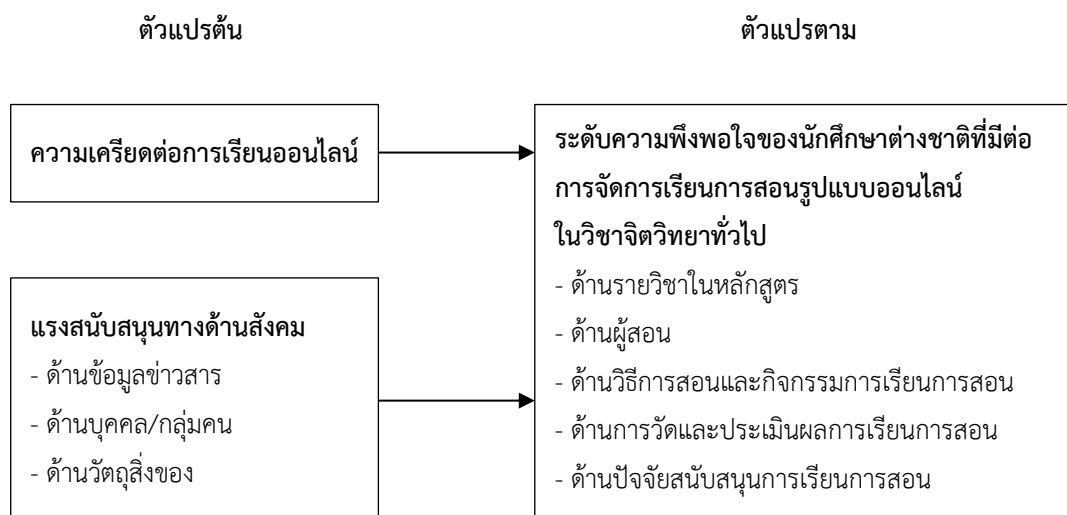
แรงสนับสนุนทางสังคม

แรงสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมทำให้ได้รับความช่วยเหลือประคับประคองจากบุคคลในเครือข่ายสังคมในด้านต่างๆ ได้แก่การช่วยเหลือทางด้านอารมณ์ ข้อมูล คำแนะนำในการแก้ปัญหา สิ่งของ หรือเงินทองรับรู้ถึงความรักใคร่ผูกพันรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ทำให้มีขวัญกำลังใจและรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีของลาซารัสและฟอล์คแมน พิจารณาว่าแรงสนับสนุนทางสังคมเป็นปรากฏการณ์ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความเครียดทำหน้าที่เป็นกันชนหรือเบาะรองรับความเครียดหรือเป็นตัวทำหน้าที่ป้องกันบุคคลให้ปราศจากความเครียดที่เกิดขึ้นซึ่งจัดเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเผชิญปัญหามากกว่าองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมทางสังคมของบุคคล แรงสนับสนุนทางสังคมจึงเป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาเนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญกับความเครียดและการเผชิญความเครียด การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวัดแรงสนับสนุนทางสังคม จากแบบประเมินการได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมที่ดัดแปลงมาจากแบบประเมินแรงสนับสนุนทางสังคมของ รัศมีสุนันท์ จันทระกิติ และพิชามญช์ อินทะพุม (2565) ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบประเมินความเครียดของ ปราโมทย์ ครองยุทธ์ (2560) แต่ละข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale)

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป หมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจและทัศนคติที่ดีของนักศึกษาที่มีต่ออาจารย์ผู้สอน ซึ่งประเมินจากแนวคิดหลักใน 5 ด้าน คือ ได้แก่ ด้านรายวิชาในหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านวิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรให้เกิดผลดีแก่ผู้เรียนและทำให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวัดความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป จากแบบประเมินความพึงพอใจที่ดัดแปลงมาจากแบบประเมินความพึงพอใจของของ รัศมีสุนันท์ จันทระกิติ และพิชามญช์ อินทะพุม (2565) ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบประเมินความเครียดของ ปราโมทย์ ครองยุทธ์ (2560) แต่ละข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงอธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป

ประชากรศึกษา คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรนานาชาติ ชั้นปีที่1 มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ประจำปีการศึกษา 2566 มีนักศึกษาจำนวน 242 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ นักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรนานาชาติ ชั้นปีที่1 มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ประจำปีการศึกษา 2566 มีนักศึกษาจำนวน 115 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power 3.1.9.7 สำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (α) อำนาจการทดสอบ (Power มาจาก $1 - \beta$) = 0.95, ขนาดอิทธิพลระดับกลาง (medium effect size) = 0.15 และ error prob. = 0.05 จากการคำนวณสูตรได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 104 คน แต่เพื่อป้องกัน Type II error ผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10 จึงได้ขนาดตัวอย่างน้อยที่สุดในการศึกษานี้จำนวน $114.4 \approx 115$ คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย แบบจับสลาก (Simple Random Sampling) ประชากรที่ศึกษา 242 คน จากการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 10% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 115 คน

เกณฑ์การเลือกกลุ่มตัวอย่าง 1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรนานาชาติ ชั้นปีที่1 มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ประจำปีการศึกษา 2566 2) สามารถเข้าใจและสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาไทยได้ (ผ่านการแปลความหมายจากอาจารย์ล่ามภาษาจีน) 3) ยินยอมเข้าร่วมการวิจัยด้วยความเต็มใจและลงนามแบบลายลักษณ์อักษรในความยินยอมให้ทำการวิจัยโดยการบอกกล่าวและเต็มใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาปริญญาตรีต่างชาติที่เรียนโดยรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป (GS101: General psychology) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ประจำปีการศึกษา 2566 ซึ่งแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ตอน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวัดความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ จากแบบประเมินความเครียดในการเรียนออนไลน์ที่ดัดแปลงมาจากแบบประเมินความเครียดของของรัชมีสุนันท์ จันทระภักดีและพิชามญช์ อินทะพุด (รัชมีสุนันท์ จันทระภักดี และพิชามญช์ อินทะพุด, 2565; ปราโมทย์ ครองยุทธ์, 2560) แบบประเมินความเครียดนี้สามารถประเมินอาการหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นในระยะ 2-4 สัปดาห์ แต่ละข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่

1. กรณีข้อคำถามเชิงบวก กำหนดค่า ดังนี้คือ 1) ไม่เครียด ค่าคะแนน 5 คะแนน 2) เครียดเล็กน้อย ค่าคะแนน 4 คะแนน 3) เครียดปานกลางค่าคะแนน 3 คะแนน 4) เครียดมาก ค่าคะแนน 2 คะแนน 5) เครียดมากที่สุด ค่าคะแนน 1 คะแนน

2. กรณีข้อคำถามเชิงลบ กำหนดค่า ดังนี้คือ 1) ไม่เครียด ค่าคะแนน 1 คะแนน 2) เครียดเล็กน้อย ค่าคะแนน 2 คะแนน 3) เครียดปานกลางค่าคะแนน 3 คะแนน 4) เครียดมาก ค่าคะแนน 4 คะแนน 5) เครียดมากที่สุด ค่าคะแนน 5 คะแนน

การแปลผลคะแนนความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ ดังนี้คือ 1) ระดับคะแนนต่ำกว่า 10 คะแนน พบว่าความเครียดระดับต่ำ 2) ระดับคะแนน 10-23 คะแนน พบว่าความเครียด ระดับปานกลาง 3) ระดับคะแนน 23 คะแนนขึ้นไป พบว่าความเครียด ระดับสูง

ส่วนที่ 3 แรงสนับสนุนทางสังคม การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวัดแรงสนับสนุนทางสังคม จากแบบประเมินการได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมที่ดัดแปลงมาจากแบบประเมินความเครียดของปราโมทย์ ครองยุทธ์ แต่ละข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่

1. กรณีข้อคำถามเชิงบวก กำหนดค่า ดังนี้คือ 1) มากที่สุด ค่าคะแนน 5 คะแนน 2) มาก ค่าคะแนน 4 คะแนน 3) ปานกลาง ค่าคะแนน 3 คะแนน 4) น้อย ค่าคะแนน 2 คะแนน 5) น้อยที่สุด ค่าคะแนน 1คะแนน

2. กรณีข้อคำถามเชิงลบ กำหนดค่า ดังนี้คือ 1) มากที่สุด ค่าคะแนน 1 คะแนน 2) มาก ค่าคะแนน 2 คะแนน 3) ปานกลาง ค่าคะแนน 3 คะแนน 4) น้อย ค่าคะแนน 4 คะแนน 5) น้อยที่สุด ค่าคะแนน 5 คะแนน

การแปลผลคะแนนการได้รับแรงสนับสนุนทางสังคม ดังนี้คือ 1) ระดับคะแนนต่ำกว่า 10 คะแนน พบว่าได้รับแรงสนับสนุนทางสังคม ระดับต่ำ 2) ระดับคะแนน 10-23 คะแนน พบว่าได้รับแรงสนับสนุนทางสังคม ระดับปานกลาง 3) ระดับคะแนน 23 คะแนนขึ้นไป พบว่าได้รับแรงสนับสนุนทางสังคม ระดับสูง

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวัดความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป จากแบบประเมินความพึงพอใจที่ดัดแปลงมาจากแบบประเมินความพึงพอใจของปราโมทย์ ครองยุทธ์ แต่ละข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่

1. กรณีข้อคำถามเชิงบวก กำหนดค่า ดังนี้คือ 1) มากที่สุด ค่าคะแนน 5 คะแนน 2) มาก ค่าคะแนน 4 คะแนน 3) ปานกลาง ค่าคะแนน 3 คะแนน 4) น้อย ค่าคะแนน 2 คะแนน 5) น้อยที่สุด ค่าคะแนน 1 คะแนน

2. กรณีข้อคำถามเชิงลบ กำหนดค่า ดังนี้คือ 1) มากที่สุด ค่าคะแนน 1 คะแนน 2) มาก ค่าคะแนน 2 คะแนน 3) ปานกลาง ค่าคะแนน 3 คะแนน 4) น้อย ค่าคะแนน 4 คะแนน 5) น้อยที่สุด ค่าคะแนน 5 คะแนน

การแปลผลคะแนนความพึงพอใจ ดังนี้คือ 1) ระดับคะแนนต่ำกว่า 22 คะแนน พบว่าความพึงพอใจ ระดับต่ำ 2) ระดับคะแนน 22-51 คะแนน พบว่าความพึงพอใจ ระดับปานกลาง 3) ระดับคะแนน 51 คะแนนขึ้นไป พบว่าความพึงพอใจ ระดับสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงพรรณนา วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยความถี่ ร้อยละ และจัดกลุ่มตามเกณฑ์การแปรผล และวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมและรายด้าน

สถิติวิเคราะห์ คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของข้อมูลทั่วไปข้อมูลโดยใช้สูตรสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple

Regression) เพื่ออธิบายความผันแปรระหว่างความเครียดต่อการเรียนออนไลน์, แรงสนับสนุนทางสังคมและความพึงพอใจ โดยนำมาวิเคราะห์หว่าปัจจัยตัวใดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร และสามารถอธิบายได้มากน้อยเพียงใด

จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

การวิจัยในครั้งนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์สาขาสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร หมายเลขการรับรอง 188/2566

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีจำนวนมากที่สุด พบว่า จำนวน 75 คน (คิดเป็นร้อยละ 65.2) รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 40 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.8)

2. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 18 ปี มีจำนวนมากที่สุด พบว่า จำนวน 65 คน (คิดเป็นร้อยละ 56.5) รองลงมาคือ มีอายุ 19 ปี พบว่า จำนวน 34 คน (คิดเป็นร้อยละ 29.6) อายุ 20 ปี พบว่า จำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.9)

ส่วนที่ 2 ความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ (SPST-20)

ความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ (SPST-20) มีคำถาม 20 ข้อ ค่าพิสัยของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างคือ 68 คะแนนต่ำสุด 28 คะแนน คะแนนสูงสุด 96 คะแนน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 72.29 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 12.018 จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความเครียดปานกลาง (ร้อยละ 62) รองลงมาคือ ระดับความเครียดสูง (ร้อยละ 22) และระดับความเครียดต่ำ (ร้อยละ 16) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ (SPST-20)

ความเครียดต่อการเรียนออนไลน์	กลุ่มตัวอย่าง (n=115)	
	จำนวน	ร้อยละ
มีความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ระดับต่ำ	10	8.7
มีความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ระดับปานกลาง	79	68.7
มีความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ ระดับสูง	26	22.6
คะแนนต่ำสุด 20 คะแนน คะแนนสูงสุด 85 คะแนน คะแนนเฉลี่ย 65.6350 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.45958		

ส่วนที่ 3 แรงสนับสนุนทางสังคม

แรงสนับสนุนทางสังคม มีคำถาม 15 ข้อ ค่าพิสัยของคะแนนอยู่ระหว่าง 15-70 คะแนน คะแนนเฉลี่ย 62.7856 คะแนน จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแรงสนับสนุนทางสังคมระดับปานกลาง พบว่า จำนวน 72 คน (คิดเป็นร้อยละ 62.6) รองลงมาคือ มีแรงสนับสนุนทางสังคมระดับสูง พบว่า จำนวน 32 คน (คิดเป็นร้อยละ 27.8) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แรงสนับสนุนทางสังคม

แรงสนับสนุนทางสังคม	กลุ่มตัวอย่าง (n=115)	
	จำนวน	ร้อยละ
มีแรงสนับสนุนทางสังคมระดับต่ำ	11	9.6
มีแรงสนับสนุนทางสังคมระดับปานกลาง	72	62.6
มีแรงสนับสนุนทางสังคมระดับสูง	32	27.8
คะแนนต่ำสุด 15 คะแนน คะแนนสูงสุด 70 คะแนน คะแนนเฉลี่ย 62.7856 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.34564		

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์

ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ มีค่าถาม 22 ข้อ ค่าพิสัยคะแนนอยู่ระหว่าง 22-95 คะแนน คะแนนเฉลี่ย 88.3342 คะแนน จากการศึกษาคพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ระดับสูง พบว่า จำนวน 86 คน (คิดเป็นร้อยละ 74.8) รองลงมาคือความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ระดับปานกลาง พบว่า จำนวน 26 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.6) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์

ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์	กลุ่มตัวอย่าง (n=115)	
	จำนวน	ร้อยละ
มีความพึงพอใจระดับต่ำ	3	2.6
มีความพึงพอใจระดับปานกลาง	26	22.6
มีความพึงพอใจระดับสูง	86	74.8
คะแนนต่ำสุด 22 คะแนน คะแนนสูงสุด 95 คะแนน คะแนนเฉลี่ย 88.3342 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.56569		

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ แรงสนับสนุนทางสังคม และความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ดังตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาในรูปของเมตริกสัมพันธ์ (Correlation matrix)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	1	2	3
1. ความเครียด	1.0000		
2. แรงสนับสนุนทางสังคม	0.488*	1.0000	
3. ความพึงพอใจ	0.629**	0.589**	1.0000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่ออธิบายความผันแปรระหว่างความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ แรงสนับสนุนทางสังคม และความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป ดังตารางที่ 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ แรงสนับสนุนทางสังคม กับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ในการพยากรณ์ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคัดเลือกตัวแปรด้วยวิธีแบบขั้นตอนเดียว (Enter Multiple Regression)

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

Model	R Square	Unstandardized Standardize			t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
ความเครียดต่อการเรียนออนไลน์		0.612	0.072	0.589	0.535	0.014*
แรงสนับสนุนทางสังคม		0.415	0.056	0.416	0.411	0.000*
(Constant)= 81.235	0.545	F = 14.149			4.514	0.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 5 แสดงให้ทราบว่าความเครียดต่อการเรียนออนไลน์, แรงสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้ 54.5% โดยสามารถสร้างสมการทำนายความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป ได้ดังนี้ สมการถดถอยพหุคูณที่ดีที่สุด ในรูปคะแนนมาตรฐานคือ

$$\hat{Z}(\text{ความพึงพอใจ}) = 0.589 Z(\text{ความเครียดต่อการเรียนออนไลน์}) + 0.416 Z(\text{แรงสนับสนุนทางสังคม})$$

แสดงว่าความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ มีความสำคัญอันดับแรกในการ พยากรณ์ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป รองลงมาอันดับที่ 2 คือแรงสนับสนุนทางสังคม

อภิปรายผล

สมมุติฐานที่ 1 ความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

จากการศึกษาพบว่าความเครียดต่อการเรียนออนไลน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.629$, $p\text{-value}<0.01$) นั่นคือตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัศมีสุนันท์ จันทระภักดี และพิชามญช์ อินทะพุ่ม (2565) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาพยาบาลในสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่สามารถร่วมทำนายความสุขในการเรียนออนไลน์ ได้แก่ กลยุทธ์ในการรับมือกับความเครียด ($\beta = 0.44$) ความแข็งแกร่งและความยืดหยุ่นของชีวิต ($\beta = 0.28$) และความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 ($\beta = -0.13$) โดยสามารถร่วมกันทำนายความสุขในการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาพยาบาลได้ ร้อยละ 39 (Adjusted $R^2 = .39$, $p<.001$) ผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารในสถาบันการศึกษาสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนแบบออนไลน์ที่ส่งเสริมและคงไว้ซึ่งความสุขแก่นักศึกษาพยาบาลในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภารัตน์ ไพทศรีอวลย์ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2564) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวล ปัจจัยความพึงพอใจในการศึกษาและการจัดการความวิตกกังวลและในช่วงวิกฤตการณ์

โรคโควิด-19 กรณีศึกษานักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยความพึงพอใจทางการศึกษา และปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารส่งผลต่อการจัดการความวิตกกังวลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 2) ปัจจัยด้านความวิตกกังวลในการเข้าสังคมกับสุขภาวะทางจิตที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 และ 3) ความยืดหยุ่นทางจิตใจส่งผลต่อการจัดการความวิตกกังวล การเปลี่ยนแปลงทัศนคติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 โดยปัจจัยด้านความวิตกกังวลในการเข้าสังคมกับสุขภาวะทางจิตที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ และปัจจัยความพึงพอใจทางการศึกษา ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร ความยืดหยุ่นทางจิตใจส่งผลต่อการจัดการความวิตกกังวล ซึ่งปัจจัยความพึงพอใจในการศึกษาทางการศึกษาและปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารส่งผลต่อการจัดการความวิตกกังวลมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Young Hee Park et. al. (2022) ศึกษาเรื่องความเครียดและกลยุทธ์การเผชิญปัญหาของนักศึกษาในช่วงโควิด-19 ในเกาหลี: บทบาทไกล่เกลี่ยของการยืดหยุ่นของอัตตา ผลการวิจัยพบว่าการแก้ปัญหาเป็นกลยุทธ์การเผชิญปัญหาที่ใช้มากที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง (26.02 ± 4.65) รองลงมาคือการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคม (25.08 ± 5.23) ช่วยลดความเครียดที่เกิดจากการแพร่ระบาดของนักศึกษามหาวิทยาลัย และควรได้รับการพิจารณาว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนากลยุทธ์การเผชิญความเครียดแบบปรับตัวในกลุ่มตัวอย่าง

สมมติฐานที่ 2 แรงสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

จากการศึกษาพบว่า แรงสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.589$, $p\text{-value}<0.01$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชกานต์ แก้วจันทร์ และ ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ (2564) ศึกษาเรื่องความพร้อมในการจัดการเรียนการสอน และความคาดหวังประสิทธิผลการศึกษาในระบบการเรียนการสอนออนไลน์ในทรรณะของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความพร้อมด้านผู้เรียนที่ส่งผลต่อการเรียนการสอนออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) ผลการศึกษาพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพและประสบการณ์ของผู้สอนในการเรียนการสอนออนไลน์มากที่สุด (2) ความพร้อมด้านผู้เรียนส่งผลต่อการเรียนออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (3) ความพร้อมด้านการเรียนการสอนออนไลน์ส่งผลต่อการเรียนการสอนออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (4) การเรียนการสอนออนไลน์ส่งผลต่อความคาดหวังประสิทธิผลการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของธนาภรณ์ ตั้งทองสว่าง และชินัน บุญเรืองรัตน์ (2563) ศึกษาเรื่องแรงสนับสนุนทางสังคมจากมหาวิทยาลัยในสถานการณ์โควิด-19 ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ มีแรงสนับสนุนทางสังคมจากมหาวิทยาลัยในสถานการณ์โควิด19 โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.121$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของอุรารัตน์ปานรอด และคณะ (2564) ศึกษาเรื่องทัศนคติต่อการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่า นักศึกษาเห็นว่าสื่อการเรียนออนไลน์เป็นสื่อที่เป็นประโยชน์และสามารถเข้าถึงได้ง่ายอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของผลการศึกษาของ Mukhtar, Javed, Arooj & Sethi (2020) พบว่า จากมุมมองของนักศึกษาแพทย์และอาจารย์ทันตแพทย์เห็นว่ารูปแบบการเรียนรู้ออนไลน์เป็นแหล่งที่มีความยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพในการสอนและการเรียนรู้ เนื่องจากส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าการเรียนการสอนออนไลน์จะช่วยให้การเรียนรู้ทางไกลง่ายต่อการจัดการและการเข้าถึงผู้เรียนสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้อย่างง่ายดายโดยไม่มีข้อจำกัดของเวลา เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ที่มีผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและสามารถจัดการได้ง่ายในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

สมมติฐานที่ 3 ความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ และแรงสนับสนุนทางสังคม สามารถร่วมทำนายความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอธิบายความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป ได้ร้อยละ 54.5 ($R^2 = 0.545$, $p < 0.05$) โดยความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ มีความสำคัญอันดับแรกในการพยากรณ์ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรูปแบบออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไป โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวก ($\beta = 0.589$) รองลงมาคือ แรงสนับสนุนทางสังคม ($\beta = 0.416$) เมื่อการแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 มนุษย์เริ่มมีการปรับตัวในการใช้ชีวิตต่อการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อโควิด-19 ในด้านการศึกษาได้มีการปรับเปลี่ยนการเรียนการสอน คือรูปแบบการเรียนการสอนออนไลน์ ผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เป็นตัวช่วยเช่นโปรแกรม Google classroom, VOOM, ZOOM, MEET, Digtalk, Hangout และ MS Team ในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ย่อมส่งผลกระทบต่อความเครียดทั้งของผู้สอนและผู้เรียนจากการไม่คุ้นเคยในการเรียนการสอนทางอินเทอร์เน็ตเนื่อก่อน ซึ่งปกติจะเป็นการสอนในห้องเรียน จากผลการวิจัยสะท้อนว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ในวิชาจิตวิทยาทั่วไปในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาารายข้อคำถามเกี่ยวกับความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มักจะมี ความวิตกกังวลกับเรื่องเรียนออนไลน์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.335$, $SD = 0.1568$) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มักจะรู้สึกกังวลเกี่ยวกับการระบาดของโควิด 19 ที่ทำให้ต้องเรียนทางออนไลน์ไปเรื่อยๆ อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 5.126$, $SD = 0.3589$) สอดคล้องกับงานวิจัยของรัศมีสุนันท์ จันทระกิติ และพิชามญช์ อินทะพุม (2565) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาพยาบาลในสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความสุขในการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาพยาบาล อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 124.11$, $SD = 16.15$) และปัจจัยที่สามารถร่วมทำนายความสุขในการเรียนออนไลน์ ได้แก่ กลยุทธ์ในการรับมือกับความเครียด ($\beta = 0.44$) ความแข็งแกร่งและความยืดหยุ่นของชีวิต ($\beta = 0.28$) และความวิตกกังวลเกี่ยวกับการระบาดของเชื้อโควิด 19 ($\beta = -0.13$) โดยสามารถร่วมกันทำนายความสุขในการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาพยาบาลได้ ร้อยละ 39 (Adjusted $R^2 = 0.39$, $p < 0.001$) ผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารในสถาบันการศึกษาสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนแบบออนไลน์ที่ส่งเสริมและคงไว้ซึ่งความสุขแก่นักศึกษาพยาบาลในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 สอดคล้องกับงานวิจัยของนิธินี รุจิรังสีเจริญ, นิดา ลิมสุวรรณ, ศิริไชย หงส์สงวนศรี และบัญญัติ ยงยวน (2564) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความเครียดของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดอยู่ในระดับสูง โดยพบว่าปัจจัยที่ร่วมกันทำนายระดับความเครียด คือ ความภาคภูมิใจในตัวเอง สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด การทำหน้าที่ของครอบครัว และปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล โดยพบว่าตัวแปรทั้งหมดร่วมกันทำนายความเครียดของนักเรียน ได้ประมาณ ร้อยละ 44.8 ($R^2 = 0.448$)

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่าความเครียดต่อการเรียนออนไลน์ อยู่ในระดับปานกลาง ต้องมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผ่อนคลายเพื่อลดความเครียดในขณะที่เรียนออนไลน์และพัฒนารูปแบบบทเรียนออนไลน์ให้มีความหลากหลายสามารถเข้าใจง่ายเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในประเด็นต่างๆ ลดความวิตกกังวลและความเครียดขณะเรียนออนไลน์ ด้วยกลยุทธ์ดังต่อไปนี้ 1) พัฒนารูปแบบบทเรียนออนไลน์ให้ความรู้เกี่ยวกับการลดการแพร่กระจายเชื้อโควิด 19 เพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลให้เรียน online ที่บ้าน (Stay Home) และรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) 2) พัฒนารูปแบบบทเรียนออนไลน์ให้ความรู้เกี่ยวกับทักษะการเรียนการสอนผ่านการเชื่อมต่อด้วยระบบ Internet และคอมพิวเตอร์ในหลายรูปแบบเช่น VOOM, Digtalk, Wechat, Google classroom, Line video call, Zoom เพื่อลดและควบคุมเหตุการณ์ในเรื่องสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร เกิดความขัดข้องระหว่างเรียนออนไลน์ทำให้รู้สึกเครียดในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกับโปรแกรมเรียนออนไลน์ในประเทศจีนให้ง่ายขึ้น 3) พัฒนาระบบการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาออนไลน์ เช่น ระบบการจัดการสอบออนไลน์และระบบการมอบหมายงาน 4) ส่งเสริมให้นักศึกษาประเมินความรู้สึกเครียดผ่านแบบประเมินความเครียดสำหรับวิชาจิตวิทยาทั่วไปโดยผ่านลิงก์แบบสอบถามออนไลน์

ทั้งก่อนเรียนและหลังเรียน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในนักศึกษาแต่ละรายโดยเบื้องต้นและถ้าพบกรณี นักศึกษาที่มีความเครียดสูงจะทำรายงานเสนอผู้บริหารสถานศึกษาและประสานงานไปที่ผู้ปกครองนักศึกษา เพื่อวางแผนให้ คำปรึกษากับทีมบุคลากรทางการแพทย์เพื่อบำบัดลดอาการวิตกกังวลและความเครียดต่อไป การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจาก คณะและมหาวิทยาลัยในสถานการณ์โควิด 19 จะช่วยให้นักศึกษาเผชิญปัญหาและบริหารความเครียดในสถานการณ์โควิด 19 ได้ดียิ่งขึ้น

2. ควรนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปต่อยอดโดยการใช้ระเบียบวิธีวิจัยที่สูงขึ้น เช่น การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ของนักศึกษาต่างชาติในมหาวิทยาลัย เขตกรุงเทพมหานคร และนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ต่างจังหวัด (Comparative Research Study) หรือการศึกษาเชิงกึ่งทดลอง (Quasi experimental design) ในนักศึกษาที่อาศัย อยู่ในชุมชนเมืองของกรุงเทพมหานครแต่อยู่คนละมหาวิทยาลัย

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2563). *คู่มือการดูแลสังคมจิตใจบุคลากรสุขภาพในภาวะวิกฤตโควิด-19*. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- ณิกานต์ แก้วจันทร์ และธนินทร์ รัตนพงศ์ปัญญา. (2564). *ความพร้อมในการจัดการเรียนการสอน และความคาดหวัง ประสิทธิภาพการศึกษาในระบบการเรียนการสอนออนไลน์ในทัศนะของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร* (รายงานการวิจัย). คณะวิทยาการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธนาภรณ์ ตั้งทองสว่าง และชินัน บุญเรืองรัตน์. (2563). *การศึกษาแรงสนับสนุนทางสังคมจากมหาวิทยาลัยในสถานการณ์ โควิด-19ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ* (รายงานการวิจัย). ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิธินันท์ รุจิรังสีเจริญ, นิดา ลิ้มสุวรรณ, ศิริโชค หงส์สงวนศรี และบัญญัติ ยงยวน. (2564). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความเครียด ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย*, 66(1), 53-68.
- ปราโมทย์ ครองยุทธ. (2560). *ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น* (รายงานการวิจัย). ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัศมีสุนันท์ จันทระกิติ และพิชามญช์ อินทะพุ่ม (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาพยาบาล ในสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19. *วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 30(2), 95-107.
- สุภารัตน์ โผทเครือวัลย์ และจิตาทิพย์ ปานโรจน์. (2564). *ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวล ปัจจัยความพึงพอใจ ในการศึกษาและการจัดการความวิตกกังวลและในช่วงวิกฤตการณ์โรคโควิด-19 กรณีศึกษานักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร* (รายงานการวิจัย). สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อุรารัตน์ ปานรอด, เสาวณี ทับเพชร, ชุตินธร สุวรรณมณี และจิตติตา สีนรักษา. (2564). ทศนคติต่อการเรียนออนไลน์ ของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. *การประชุมวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 3 “กระบวนทัศน์ใหม่มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กับการพัฒนาท้องถิ่น”*. สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- Mukhtar, K., Javed, K., Arooj, M. & Sethi, A. (2020). Advantages, limitations and recommendations for online learning during COVID-19 pandemic era. Pakistan. *Journal of Medical Sciences*, 36(4), 27-31.
- Young Hee Park et. al. (2022). Stress and coping strategy of university students during COVID-19 in Korea: The mediating role of ego-resiliency. *Acta Psychologica*. 227, July 2022, 103615. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2022.103615>.

แนวทางการจัดการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ The Management Guidelines of Integrity and Transparency in Public Universities

สุภารัตน์ ฤกษ์อรุณทอง¹ ชาอวฤทธิ์ ชาอวสรงรัตน์² และรัชยา ภักดีจิตต์³

Suparat Rerkaroonthong¹ Chaowarit Chaowsangrat² and Ratchaya Pakdeejit³

¹ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรการจัดการสุขภาวะบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

^{2, 3} วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

¹ Doctor of Innovative Management Program , College of Innovation Management Rajamangala,
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

^{2, 3} College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

E-mail: suparat.r@rmutr.ac.th, m_chaowarit@hotmail.com, Rachaya_pa@yahoo.co.th

Received: Jan 9, 2024; Revised: Feb 1, 2024; Accepted: Feb 5, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพรรณนากระบวนการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ 2) เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ 3) เพื่อเสนอแนวทางการจัดการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 30 คน และการสนทนากลุ่มของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 คน

ผลการวิจัย 1) ด้านกระบวนการ พบว่ามหาวิทยาลัยของรัฐได้ให้ความสำคัญในกระบวนการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน ตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ นโยบาย แผนงานและมาตรการ และกระบวนการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสเป็นไปตามหลักการที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด 2) สภาพปัญหาการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีตัวชี้วัดที่คะแนนบรรลุค่าเป้าหมาย 85 คะแนน 1 ตัวชี้วัด คือ การปฏิบัติหน้าที่ (89.38) และตัวชี้วัดที่คะแนนต่ำกว่าค่าเป้าหมาย 85 คะแนน มี 9 ตัวชี้วัด เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก ดังนี้ การเปิดเผยข้อมูล (58.63) การแก้ไขปัญหาการทุจริต (78.93) การใช้งบประมาณ (79.44) การใช้ทรัพย์สินของราชการ (79.85) การป้องกันการทุจริต (81.25) การปรับปรุงการทำงาน (82.79) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (83.34) คุณภาพการดำเนินงาน (84.12) และการใช้อำนาจ (84.30) 3) แนวทางการจัดการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วย 4 มิติ 21 แนวทาง มิติที่ 1 การวางแผน ประกอบด้วย การใช้ยุทธศาสตร์ชาติเป็นเครื่องมือ การกำหนดแผนกลยุทธ์ การกำหนดแผนปฏิบัติงานประจำปี มิติที่ 2 การจัดองค์การ ประกอบด้วย ความเป็นพลวัต การกำหนดโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ การกำหนดเจตจำนงด้านคุณธรรมและความโปร่งใส การใช้หลักการบริหารสมัยใหม่ การบริหารบุคคลเป็นธรรมและโปร่งใส การปลูกฝังค่านิยม การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การมีวัฒนธรรมบริการ การสร้างเครือข่าย มิติที่ 3 การนำ ประกอบด้วย การเป็นแบบอย่างของผู้นำ การแสดงจุดยืนด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของผู้นำ ความเด็ดขาดของผู้นำ การสร้างผู้สืบทอดอุดมการณ์ มิติที่ 4 การควบคุม ประกอบด้วย การสร้างระบบการตรวจสอบภายนอก การสร้างวัฒนธรรมการตรวจสอบภายใน การสื่อสาร การมีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และการมีส่วนร่วม

คำสำคัญ: แนวทางการจัดการ คุณธรรมและความโปร่งใส มหาวิทยาลัยของรัฐ

Abstract

The objectives of this research are 1) to describe the process of evaluating integrity and transparency in the implementation of public universities, 2) to analyze the problems in evaluating integrity and transparency in the implementation of public universities, 3) to propose management guidelines to promote integrity and transparency in public universities. This research is qualitative research which is conducted using document studies and interviews. Interviews consist of 30 in-depth interviewers and discussions of 7 experts.

Research results 1) In terms of process evaluation, it was found that the public universities were focusing on the importance of evaluating integrity and transparency in operations. There were based on the management structure, job assignment, duties and responsibilities, policies, plans and project activities. Then, the process of evaluating integrity and transparency is in accordance with the NACC Office. 2) There were some problems in assessing integrity and transparency in public university operations. It was found that in year 2022, there were 10 indicators. But there was only one indicator achieved higher than the target value (85 points). It was the performance of duties, gained 89.38 points. The 9 remaining indicators achieved lower than the target value (85 points). There were classified to (1) information disclosure 58.63 points (2) solving corruption problems 78.93 points (3) budget management 79.44 points (4) use of government property 79.85 points (5) anti-corruption 81.25 points (6) working improvement 82.79 points (7) communication efficiency 83.34 points (8) operational quality 84.12 points and (9) the exercise of power 84.30 points. 3) Management guidelines to promote integrity and transparency in the implementation of public universities. There were 4 dimensions and 21 guidelines, such as the first dimension is Planning. It is based on national strategy as a tool, by using strategic planning and setting the annual plan. The second dimension is Organizing. It is focusing on dynamic, clear structures and roles. Also intentional commitments with integrity and transparency were included. Using modern management principles were essential. Personnel management is fair and transparent. Cultivate core values, budget disclosure, service oriented and networking between departments were organized. The third dimension is Leading. leadership role models, demonstrating positioning on integrity and transparency, confident commitment leadership, creating inheritors of leadership ideals were applied. The fourth dimension is Controlling. It includes inspection systems, internal audit culture, effective communication, complaint center and participation.

Keywords: Management Guidelines, Integrity and Transparency, Public Universities

บทนำ

ตามที่รัฐบาลกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) เพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม กอปรกับนโยบายการบริหารประเทศด้านที่ 11 การปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ และด้านที่ 12 การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งสะท้อนได้ว่า รัฐบาลให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) เป็นเครื่องมือเชิงบวกในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานภาครัฐ เป็นกรอบในการจัดทำ แผนต่างๆ ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และสอดคล้องกับแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ข้อ 1) ด้านการป้องกันและเฝ้าระวัง และข้อ 2) ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ (ชนิดา อาคมวัฒนะ, 2562)

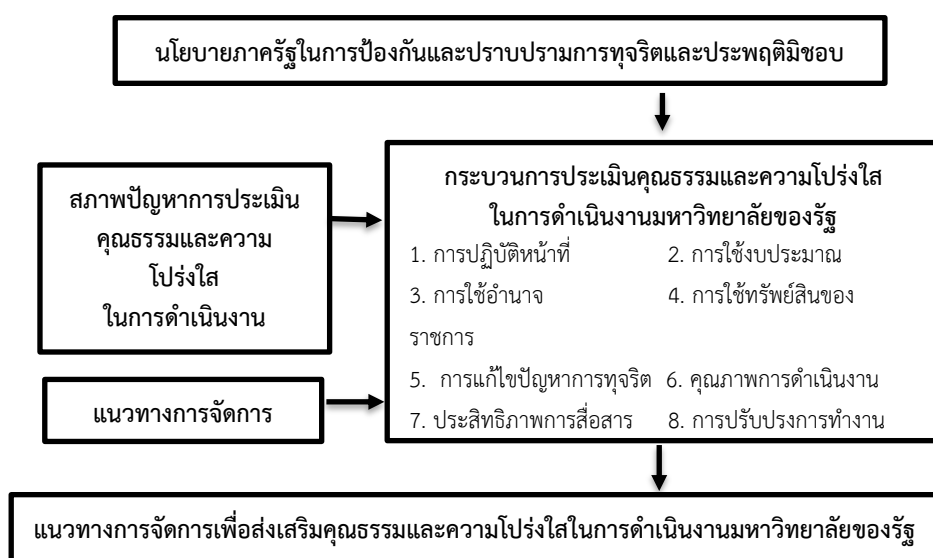
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคม ภายใต้การกำกับติดตามการประเมินโดยสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม (พระราชบัญญัติ, 2548)

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ พบว่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ได้เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2565 มีผลคะแนนรวม 77.72 และปี พ.ศ. 2564 มีผลคะแนนรวม 86.03 จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน ซึ่งผลคะแนนปี พ.ศ. 2565 ลดลงคิดเป็นร้อยละ 9.66 ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาเรื่อง “แนวทางการจัดการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ” อันจะนำไปสู่การเป็นองค์กรที่ดีครบในทุกมิติและเป็นต้นแบบในการศึกษาแก่หน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพรรณนากระบวนการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ
2. เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ
3. เพื่อเสนอแนวทางการจัดการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดการภาครัฐ

รัฐบาลมีนโยบายใช้โมเดลการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ภาครัฐจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ เพื่อให้เป็นที่พึงของประชาชนได้ ดังนี้ 1) เป็นภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน 2) เป็นภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นการทำงานเชิงรุก 3) เป็นภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (สำนักงาน ก.พ., 2560)

แนวคิดการบริหารราชการตามหลักความโปร่งใส

ความหมายของความโปร่งใส (Transparency)

อัมมาร สยามวาลา (2547) ให้ความหมายว่า เป็นเครื่องมือที่สังคมจะป้องกันและรู้ถึงปัญหาการฉ้อราษฎร์บังหลวงได้อย่างสะดวก เพื่อให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจต้องเปิดเผยล่วงหน้าถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจ รวมไปถึงกระบวนการตัดสินใจและมาตรการที่จะวัดผลอันเนื่องจากการตัดสินใจนั้นๆ

Cucciniello, Porumbescu, and Grimmekhu-ijsen (2017, 12) ได้นิยามความโปร่งใสไว้ 2 แบบ คือ 1) เน้นการทำให้ข้อมูลเปิดเผยต่อสาธารณะภายนอกหน่วยงาน และ 2) การทำให้ข้อมูลเกิดการไหลลื่นที่ดีของข้อมูลจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง เป็นความโปร่งใสที่เกิดจากภายนอกเข้ามาสู่ภายในหน่วยงาน คนข้างนอกสามารถเข้าถึงและสังเกตว่าเกิดอะไรขึ้นในหน่วยงานได้ และความโปร่งใสจากล่างขึ้นไปสู่ข้างบน และจากบนลงมาสู่ข้างล่าง หรือจากหัวหน้าไหลลงมาตามสายงานสู่ลูกน้อง

ประเภทของความโปร่งใส

David Heald (2006) ได้จำแนกความโปร่งใสใน 2 มิติ คือ

1) ความโปร่งใสเชิงทิศทาง จำแนกได้ 2 ทิศทาง คือ (1) ความโปร่งใสแนวตั้ง หมายถึง ความโปร่งใสจากบนลงล่าง และความโปร่งใสจากล่างขึ้นบน (2) ความโปร่งใสแนวนอน หมายถึง ความโปร่งใสจากภายในสู่ภายนอกและความโปร่งใสจากภายนอกสู่ภายใน

2) ความโปร่งใสในมิติความหลากหลาย จำแนกได้ 3 รูปแบบ คือ (1) ความโปร่งใสแบบเหตุการณ์กับกระบวนการ ความโปร่งใสแบบเหตุการณ์สามารถวิเคราะห์ได้ด้วยการสังเกตจากปัจจัยนำเข้า ผลผลิต และผลลัพธ์ (2) ความโปร่งใสแบบบอตติดกับทันเหตุการณ์ ความโปร่งใสแบบบอตติดเป็นการแสดงข้อมูลข่าวสารถึงกระบวนการพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในอดีต ความโปร่งใสแบบทันเหตุการณ์เป็นการแสดงข้อมูลที่กำลังเกิดขึ้น (3) ความโปร่งใสตามเอกสารที่ปรากฏกับความโปร่งใสที่บรรลุผลได้จริง

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นเครื่องมือการสะท้อนสุขภาวะขององค์กรในด้านคุณธรรมและความโปร่งใส มีการเก็บข้อมูลจาก 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน โดยเป็นบุคลากรภาครัฐทุกระดับที่ปฏิบัติงานมาไม่น้อยกว่า 1 ปี แสดงความคิดเห็นต่อคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานใน 5 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ และตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต

ส่วนที่ 2 เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก/ผู้รับบริการ ได้แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐใน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะบนเว็บไซต์หลักของหน่วยงานใน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต

ผลคะแนนระดับคุณธรรมและความโปร่งใสฯ มีค่าคะแนนระหว่าง 0-100 คะแนน โดยผลคะแนนตามเป้าหมายตัวชี้วัดประเด็นที่ 21 การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้หน่วยงานภาครัฐมีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ 85 คะแนน (สำนักงานป.ป.ช., 2565)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย 4 พื้นที่ คือ พื้นที่เพาะช่าง พื้นที่ศิลปกรรม จักรวรรดิ พื้นที่ศาลายา และพื้นที่วิทยาเขตวังไกลกังวล รวมทั้งสิ้น 30 คน และการสนทนากลุ่ม จำนวน 7 คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับแนวทางการจัดการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ 2) แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการสนทนากลุ่ม ตามวัน เวลา สถานที่ที่กำหนด ในระหว่างการสนทนากลุ่มผู้วิจัยจะทำการจดบันทึกข้อมูลไว้และรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสนทนานำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการจดบันทึกมาจำแนกเป็นหมวดหมู่ แยกประเภท เรียงเรียงเฉพาะคำสัมภาษณ์ที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดเพื่อหาข้อสรุป โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอข้อมูลการศึกษาเป็นเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

1. พรณาระบวนการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่ามหาวิทยาลัยของรัฐได้ให้ความสำคัญในกระบวนการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ ดังนี้ 1) ด้านโครงสร้างมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน ตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสให้บรรลุเป้าหมาย 2) ด้านนโยบาย มีการกำหนดนโยบาย “ไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy)” เพื่อขับเคลื่อนการป้องกันและแก้ปัญหาการทุจริต 3) ด้านแผนงานและ มาตรการ มีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในแผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2565-2570) และแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2566 4) ด้านกระบวนการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส มีการดำเนินการตามเครื่องมือที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติกำหนด โดยเก็บข้อมูลจาก 3 เครื่องมือ คือ แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก และแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ

2. สภาพปัญหาการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ

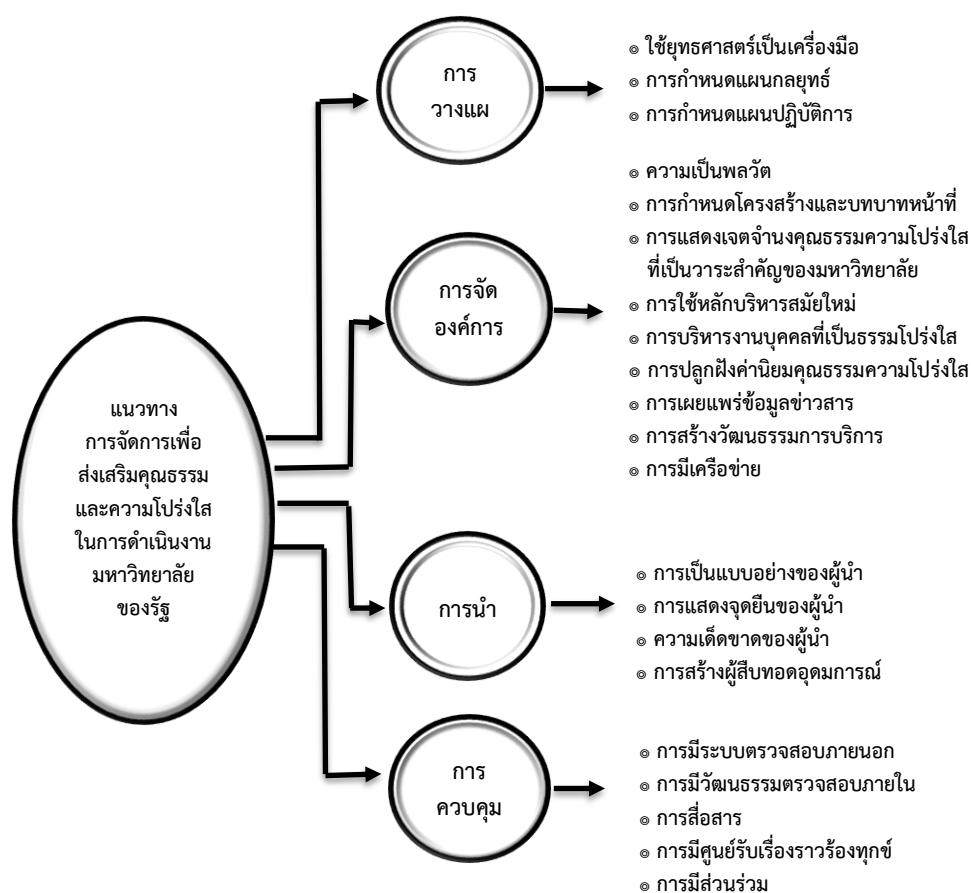
ค่าเป้าหมายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประเด็นที่ 21 การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดผลการประเมินต้องผ่านเกณฑ์ 85 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน โดยเก็บข้อมูลจาก 3 ส่วน คือ จากแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก และแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีตัวชี้วัดที่ผลคะแนนเป็นไปตามเป้าหมาย จำนวน 1 ตัวชี้วัด คือ 1) การปฏิบัติหน้าที่ มีผลคะแนน 89.38 คะแนน และตัวชี้วัดที่ผลคะแนนไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จำนวน 9 ตัวชี้วัด คือ 2) การใช้งบประมาณ มีผลคะแนน 79.44 คะแนน พบว่าการรับรู้เกี่ยวกับงบประมาณของหน่วยงาน การเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมตรวจสอบการใช้งบประมาณมีน้อย การใช้งบประมาณไม่คุ้มค่า การจัดซื้อ

จัดจ้างมีการเอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการ 3) การใช้อำนาจ มีผลคะแนน 84.30 คะแนน พบว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน การมอบหมายงาน และการคัดเลือกบุคคลเพื่อให้สิทธิประโยชน์อย่างเป็นธรรมมีน้อย 4) การใช้ทรัพย์สินของราชการ มีผลคะแนน 79.85 คะแนน พบว่าขั้นตอนการขออนุญาตมีความสะดวกน้อย การรับรู้แนวปฏิบัติการขออนุญาตและการกำกับตรวจสอบเพื่อป้องกันการนำไปใช้ส่วนตัวมีน้อย 5) การแก้ไขปัญหาการทุจริต มีผลคะแนน 78.93 คะแนน พบว่าผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตภายในหน่วยงาน การทุจริตภายในยังไม่ได้รับการแก้ไข ไม่มีการทบทวนนโยบายหรือมาตรการป้องกันการทุจริตและนำไปจัดทำแผนงานและเผยแพร่ให้บุคลากรทราบ 6) คุณภาพการดำเนินงาน มีผลคะแนน 84.12 คะแนน พบว่าการให้บริการโปร่งใสเป็นไปตามขั้นตอนระยะเวลา มีน้อย มีความเท่าเทียมน้อย การให้ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมามีน้อย 7) ประสิทธิภาพการสื่อสาร มีผลคะแนน 83.34 คะแนน พบว่า ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลมีน้อย ข้อมูลที่ผู้รับบริการควรทราบมีน้อย 8) การปรับปรุงระบบการทำงาน มีผลคะแนน 82.79 คะแนน พบว่าไม่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือพัฒนาการดำเนินงาน ไม่มีการสำรวจความพึงพอใจ ไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการให้บริการ 9) การเปิดเผยข้อมูล มีผลคะแนน 58.63 คะแนน พบว่าหน่วยงานไม่แสดงตำแหน่งการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์หลักหรือ Link URL ไม่ถูกต้อง ข้อมูลที่รายงานไม่สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมิน 10) การป้องกันการทุจริต มีผลคะแนน 81.25 คะแนน พบว่าหน่วยงานไม่แสดงตำแหน่งการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์หลักหรือ Link URL ไม่ถูกต้อง และข้อมูลที่รายงานไม่สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมิน

3. แนวทางการจัดการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ

ผลการศึกษาสรุปได้ 4 มิติ 21 แนวทาง ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แนวทางการจัดการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ

สรุปและอภิปรายผล

1. พรณนการะบวนกรการประเมิณคุณธรรมและความโปรงใสในการดําเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ

ผลการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยของรัฐมีการจัดสิ่งสนับสนุนการประเมินคุณธรรมและความโปรงใส ที่ประกอบการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน นโยบายส่งเสริม แผนงานและมาตรการเชิงนโยบายในการส่งเสริมคุณธรรมและความโปรงใสที่ชัดเจน และกระบวนการการประเมินคุณธรรมและความโปรงใสมีความสอดคล้องตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศุภวัฒนากร วงศ์ธนวสุ และสุรียานนท์ พลสิม (2562) เรื่องระบบการประเมินคุณธรรม ความโปรงใสและธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในเกาหลีใต้ มาเลเซีย และสิงคโปร์ ที่พบว่ากรอบแนวคิดในแบบตรวจสอบสภาพความโปรงใสภายในบริษัทเบื้องต้น ประกอบด้วย 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ประเด็นการยอมรับปฏิบัติตามกฎหมายป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน 2) นโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและการให้สินบนของบริษัท 3) กระบวนการดำเนินงานและการบริหารงานภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและการให้สินบนของบริษัท และ 4) กลไกกระบวนการหรือมาตรการเพื่อการติดตามและควบคุมการทำงานภายในบริษัท และสอดคล้องกับแนวคิดของ อัมพร อารังลักษณ์ (2565) เรื่อง ตัวชี้วัดหลักความโปรงใส ที่พบว่าการส่งเสริมความโปรงใสของหน่วยงาน ที่เน้นให้หน่วยงานดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ ที่ส่งเสริมให้องค์กรเพิ่มการเปิดเผยข้อมูลและพื้นที่ที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลมากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างความโปรงใสในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

2. สภาพปัญหาการประเมินคุณธรรมและความโปรงใสในการดําเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ

2.1 การปฏิบัติหน้าที่ พบว่ามหาวิทยาลัยของรัฐมีผลคะแนนเท่ากับ 89.38 คะแนน ซึ่งถือเป็นจุดแข็งที่ต้องส่งเสริมและรักษามาตรฐานไว้ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปรงใสของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (2566) พบว่าหน่วยงานให้ความสำคัญมากในเรื่องการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการผู้มาติดต่อทั่วไปกับผู้มาติดต่อที่รู้จักส่วนตัวเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน

2.2 การใช้งบประมาณ พบว่ามหาวิทยาลัยของรัฐยังไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทราบถึงแผนและการใช้งบประมาณ การใช้งบประมาณไม่คุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับ วีระพงษ์ ก้านกึ่ง และชวนคิด มะเสนา (2560) ที่ศึกษาเรื่องสภาพปัญหาการบริหารงบประมาณของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 29 พบว่าปัญหาสำคัญของการบริหารงบประมาณ คือ การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดทำแผนงบประมาณ แผนงาน/โครงการ และการจัดทำแผนการใช้งบประมาณ และสอดคล้องกับแนวคิดของ อัมพร อารังลักษณ์ (2565) เรื่อง ตัวชี้วัดหลักความโปรงใส ที่พบว่าความโปรงใสของการบริหารงบประมาณที่ให้ความสนใจกับการเปิดเผยข้อมูลด้านงบประมาณ การใช้จ่ายเงิน และการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานเนื่องจากเงินดังกล่าวได้มาจากภาษีประชาชนที่ต้องใช้จ่ายอย่างระมัดระวัง

2.3 การใช้อำนาจ พบว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน การมอบหมายงาน การคัดเลือกบุคลากรเพื่อให้สิทธิประโยชน์อย่างเป็นธรรมมีน้อย ซึ่งสอดคล้องกับมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปรงใสของมหาวิทยาลัยพะเยา (2565) ได้กำหนดประเด็นเพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาขึ้น คือ ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานควรให้ความสำคัญอย่างมากต่อการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เข้ารับการศึกษา การศึกษาดูงาน หรือการให้ทุนการศึกษา รวมถึงการสับเปลี่ยนหมุนเวียนการคัดเลือกให้ทั่วถึงและครอบคลุมบุคลากรตามโครงสร้างและกรอบอัตรากำลัง

2.4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ มหาวิทยาลัยมีขั้นตอนการขอยืมที่ไม่สะดวก ไม่ทราบแนวปฏิบัติ มีการขอยืมทรัพย์สินราชการอย่างไม่ถูกต้อง การกำกับตรวจสอบยังไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปรงใสของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2566) มีประเด็นที่ต้องพัฒนา ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานบางรายมีการขอยืมทรัพย์สินของราชการไปใช้ปฏิบัติงานอย่างไม่ถูกต้อง บุคลากรในหน่วยงานบางรายยังไม่ทราบรายละเอียดที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขอใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างถูกต้อง หน่วยงานยังไม่มีมีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของราชการเท่าที่ควร

2.5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต พบว่ามหาวิทยาลัยของรัฐยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาการทุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่มั่นใจในระบบการร้องเรียนเรื่องทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ (2565) พบว่ายังไม่มีกรอบนโยบายหรือมาตรการป้องกันการทุจริตเพื่อนำไปจัดทำแผนงาน และเผยแพร่ให้บุคลากรภายในรับทราบ และการทุจริตภายในที่ยังไม่มีการแก้ไขรวมถึงบุคลากรภายในพบเห็นแนวโน้มการทุจริตที่จะเกิดขึ้นด้วย และสอดคล้องกับรายงานผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (2565) พบว่ายังไม่มีกรอบการทุจริต การตรวจสอบการทุจริตและหรือการลงโทษทางวินัยเท่าที่ควร ไม่มีการนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายในและภายนอกเรื่องการทุจริตเพื่อไปปรับปรุงความโปร่งใสในหน่วยงาน บุคลากรภายในหน่วยงานพบเห็นแนวโน้มการทุจริตที่จะเกิดขึ้น

2.6 คุณภาพการดำเนินงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยังไม่เป็นไปตามขั้นตอน/ระยะเวลาที่กำหนด การให้ข้อมูลหรือการบริการยังไม่เพียงพอและไม่เท่าเทียม ซึ่งสอดคล้องกับรายงานผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (2565) เสนอว่าควรมีการปรับปรุงและประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับรู้ในประเด็นของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการอย่างเท่าเทียม การดำเนินงานคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาหรือขั้นตอนที่กำหนด และเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับสมบุรณ์ ศิริสรหรือ และคณะ (2559) ที่ศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ พบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานภายในของ สช. มีการจัดทำรายละเอียดของกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร และจัดทำคู่มือการทำงานที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนและกระบวนการทำงานต่างๆ ตั้งแต่ต้นจนจบเพื่อเป็นแนวทางในการทำงาน และมีการปรับปรุงผังการไหลของงานทุกครั้งเมื่อมีการปรับเปลี่ยนการบริหารงาน

2.7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร พบว่ามหาวิทยาลัยของรัฐยังไม่เผยแพร่ข้อมูลอย่างชัดเจนเข้าถึงง่าย ไม่มีช่องทางที่หลากหลาย การชี้แจงและตอบคำถามยังไม่ชัดเจน และช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียนการทุจริตยังไม่มีเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับรายงานผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (2565) พบว่าควรมีการปรับปรุงการชี้แจงและตอบคำถามเมื่อมีข้อกังวลสงสัยเกี่ยวกับการดำเนินงาน การเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรทราบที่เข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน มีช่องทางหลากหลาย

2.8 การปรับปรุงระบบการทำงาน พบว่ามหาวิทยาลัยของรัฐยังไม่มีปรับปรุงคุณภาพและขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือให้บริการให้ดีและโปร่งใสมากขึ้น และยังไม่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินงาน สอดคล้องกับรายงานผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (2565) พบว่าควรปรับปรุงการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสีย มีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ การปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความโปร่งใส และสอดคล้องกับรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (2565) พบว่าหน่วยงานควรนำเสนอผลงานที่แสดงให้เห็นถึงปรับปรุง การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน และควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ควรจัดทำและเผยแพร่ช่องทางการติดต่อสอบถาม และช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

2.9 การเปิดเผยข้อมูล พบว่ามหาวิทยาลัยของรัฐไม่แสดงตำแหน่งการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน และข้อมูลที่รายงานไม่สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมิน ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2564) พบว่ามหาวิทยาลัยได้ดำเนินการปรับปรุงเว็บไซต์ ทำให้ไม่มีรายละเอียดของ Social Network ปรากฏบนเว็บไซต์หลัก และสอดคล้องกับการศึกษาของ Bayoud, et al. (2012) อธิบายว่า การเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมที่มากขึ้นจะส่งผลต่อชื่อเสียงมากขึ้น และเป็นเครื่องมือสื่อสารที่จะปกป้องหรือยกระดับภาพพจน์และชื่อเสียงขององค์กร

2.10 การป้องกันการทุจริต พบว่ามหาวิทยาลัยของรัฐไม่แสดงตำแหน่งการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน และข้อมูลที่รายงานไม่สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมิน ซึ่งสอดคล้องกับมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (2566) พบว่าการบันทึก URL ไม่ถูกต้อง เนื่องจากการบันทึก URL ข้างกับตัวชี้วัด O40

3. แนวทางการจัดการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ

จากผลการวิจัยสามารถสรุปแนวทางการจัดการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 มิติ ได้แก่ การวางแผน การจัดการ การนำ และการควบคุม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Louis A. Allen (1958) พบว่า การบริหารองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การวางแผน การจัดการ การนำ และการควบคุม

การวางแผน

การวางแผนเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วย 3 แนวทาง ดังนี้ 1) ใช้ยุทธศาสตร์เป็นเครื่องมือ 2) มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ และ 3) มีการกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานคุณธรรมและความโปร่งใสมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2564) ที่เสนอมาตรการส่งเสริมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสโดยให้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเกณฑ์ประเมินที่ประกอบด้วยการกำหนดเป้าหมายของมหาวิทยาลัย มีการทำ SWOT analysis เพื่อพิจารณาศักยภาพของมหาวิทยาลัยและวิธีการที่จะไปให้ถึงเป้าหมายในอนาคต

การจัดการ

การจัดการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วย 9 แนวทาง ดังนี้ 1) องค์การต้องมีความเป็นพลวัต 2) การกำหนดโครงสร้างบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน 3) การประกาศเจตจำนงด้านคุณธรรมและความโปร่งใสที่เป็นวาระสำคัญของมหาวิทยาลัย 4) การใช้หลักบริหารสมัยใหม่ 5) การบริหารงานบุคคลเป็นธรรมและโปร่งใส 6) การปลูกฝังค่านิยมคุณธรรมและความโปร่งใส 7) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร 8) การสร้างวัฒนธรรมการบริการ 9) การมีเครือข่ายความร่วมมือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อัมพร อารังลักษณ์ (2565) เรื่องตัวชี้วัดหลักความโปร่งใส ที่กำหนดกรอบการวัดความโปร่งใสใหม่ที่เหมาะสมกับองค์การสาธารณะไทย ได้แก่ กฎหมายที่ส่งเสริมการสร้างโปร่งใสขององค์การสาธารณะ ข้อมูลพื้นฐานที่ส่งเสริมความโปร่งใสขององค์การ ความโปร่งใสของการบริหารบุคลากร ความโปร่งใสของการบริหารงบประมาณ ความโปร่งใสของการบริหารการปฏิบัติงาน การจัดการ การนำเสนอและการใช้งานข้อมูลสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและการส่งเสริมความโปร่งใสของหน่วยงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ ดาวรุ่ง วัชรินทร์รัตน์ และคณะ (2566) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่าการส่งเสริมความโปร่งใสในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต้องบริหารทั้งด้านงบประมาณ ด้านบริหารทั่วไป ด้านบริหารงานบุคคล รวมทั้งการบริหารด้านวิชาการ โดยการส่งเสริมความโปร่งใสในด้านความเปิดเผย ตรวจสอบได้ เข้าถึงข้อมูลได้ ความน่าเชื่อถือ กฎระเบียบ/นโยบาย สร้างมาตรฐาน และความรับผิดชอบ เมื่อส่งเสริมในด้านเหล่านี้แล้วจะส่งผลให้เกิดความโปร่งใสในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสร้างความเชื่อมั่นให้กับสาธารณะชนได้

การนำ

การนำเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วย 4 แนวทาง ดังนี้ 1) การเป็นแบบอย่างของผู้นำ 2) การแสดงจุดยืนที่จริงจังในการบริหารงานด้วยคุณธรรมและความโปร่งใส 3) ความเด็ดขาด 4) การสร้างผู้สืบทอดอุดมการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บรรจง พรหมจันทร์ และคณะ (2556) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์เฉลิมชัย บุญยะลีพรรณ อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่าปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลเกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการ คือ ปัจจัยภายในตัวเองจากการมีภาวะผู้นำและความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากร โดยเฉพาะ “ทรัพยากรบุคคล” หลักการบริหารที่สำคัญ ได้แก่ (1) เป็นต้นแบบในการประพฤติปฏิบัติทำความดี มีชีวิตพอเพียง ซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งจะเป็นตัวอย่างที่ดีแก่บุคลากรดังกล่าวที่ว่า “สอนให้รู้ ทำให้ดู อยู่ให้เห็น แบบอย่างที่ดีย่อมอยู่เหนือคำสอนอื่นใด” (2) มีวิสัยทัศน์และกำหนดเป้าหมายสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากร (3) สร้างทีมงาน โดยเน้นทั้งงานและคน มีความเป็นธรรมเสมอภาคเป็นกลาง (4) มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง มีความอดทนต่อความรู้สึกที่ถูกต้องหรือที่ขัดต่อกฎระเบียบและวัฒนธรรม (5) มีความจริงจังเฝ้าติดตามการดำเนินงาน “บริหารแบบมีส่วนร่วม” และสอดคล้องกับรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2565) พบว่าบุคลากรในหน่วยงานมีความไว้วางใจในการบริหารงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัยสวนดุสิต การดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรม มีมาตรการที่ดีในการบริหารจัดการ

การควบคุม

การควบคุมเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วย 5 แนวทาง ดังนี้ 1) ต้องมีระบบการตรวจสอบโดยหน่วยงานกำกับและตรวจสอบตามกฎหมาย 2) การสร้างวัฒนธรรมการตรวจสอบกันเองของผู้ปฏิบัติงาน 3) มีกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 4) มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และ 5) กระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมตรวจสอบ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2564) ที่กำหนดนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสให้ทุกส่วนงานในสังกัดทราบและถือปฏิบัติ 6 ด้าน ที่ประกอบด้วย ด้านความโปร่งใส ด้านความพร้อมรับผิด ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน และด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. มหาวิทยาลัยของรัฐควรมีการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่บรรจุอยู่ในแผนปฏิบัติการเป็นประจำทุกปี พร้อมทั้งการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดกิจกรรมเสริมสร้างอาวุธทางปัญญาให้กับบุคลากรและนักศึกษา
2. มหาวิทยาลัยของรัฐควรมีการจัดทำแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรในด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยบรรจุอยู่ในแผนกลยุทธ์ระยะกลางและแผนปฏิบัติการประจำปี
3. จากการวิจัยพบว่า การมีเครือข่ายหรือความร่วมมือเป็นการสร้างความได้เปรียบให้แก่มหาวิทยาลัยของรัฐ ดังนั้น มหาวิทยาลัยของรัฐที่มีการบริหารงานภายใต้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 จึงควรมีการลงนามความร่วมมือในการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่ง เช่น การทำโครงการวิจัยตัวชี้วัดคุณธรรมและความโปร่งใสร่วมกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการนำแนวทางการจัดการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปทดลองใช้ในสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ และศึกษาต่อยอดผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการปฏิบัติ
2. การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรใช้การวิจัยเชิงปริมาณร่วมด้วย เพื่อให้ได้มุมมองความรู้ที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสตามเจตนารมณ์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ต่อไป
3. ควรมีการศึกษาวิชาการไกล่เกลี่ยคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความเชื่อมั่น การแสดงความเห็นก็จะเป็นไปตามความเห็นที่แท้จริง
4. จากการวิจัยพบว่า ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานมหาวิทยาลัยของรัฐได้ การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาวิชาการเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และกระบวนการดำเนินงานที่เป็นอิสระ ซึ่งจะส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสให้มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชนิดา อาคมวัฒน์. (2562). *การยกระดับการป้องกันการทุจริตและเกณฑ์การประเมิน ITA แบบใหม่“ITA ยุคใหม่ ประเทศไทย 4.0”*. โครงการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการต่อต้านการทุจริต การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2562. จาก <http://www.psdg.mhest.go.th/km/2562/3.%20ita%2062.pdf>.
- दारुंग วัชรินทร์รัตน์ และคณะ. (2566). การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. *วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย*, 5(1), 1-12.
- บรรจง พรหมจันทร์ และคณะ. (2556). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์นายแพทย์เฉลิมชัย บุญยะลีพรรณ อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548.(2548). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 122 ตอนที่ 6 ก. หน้า 19.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2564). *รายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. สืบค้น 23 ตุลาคม 2566, จาก <https://ita.ku.ac.th/wp-content/uploads/data/2021/measure1.pdf>.
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2565). *รายงานผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565*. สืบค้น 23 ตุลาคม 2566, จาก <https://strategy.kku.ac.th/docs/analysisreportita2566/>.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2564). *นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสมหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. สืบค้น 30 ตุลาคม 2566, จาก https://stri.cmu.ac.th/files/ita/cmu_ita2564.pdf.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. (2566). *โครงสร้างมหาวิทยาลัย*. สืบค้น 1 สิงหาคม 2566, จาก <https://www.rmutr.ac.th/>.
- มหาวิทยาลัยพะเยา. (2565). *มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน*. สืบค้น 20 กันยายน 2566, จาก <https://plan.up.ac.th/about-us/plan-info/detail/2>.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (2566). *รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปี พ.ศ. 2565*. สืบค้น 23 ตุลาคม 2566, จาก <https://www.bru.ac.th/wp-content/uploads/2023/04/O42analyze-ita.pdf>.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (2565). *เจตจำนงสุจริตและมาตรการการบริหารงานด้วยคุณธรรมและความโปร่งใส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2566, จาก <https://ita.pkru.ac.th/hot-news/129-ebook-2564.html>.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2566). *มาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566*. สืบค้น 20 ตุลาคม 2566, จาก http://www.ita.ru.ac.th/ita_list/.
- มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. (2565). *รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565*. สืบค้น 20 ตุลาคม 2566, จาก <https://iau.wu.ac.th/wp-content/uploads/2023/04/O42-มาตรการส่งเสริม-ITA-2566-docx.pdf>.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2565). *รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565*. สืบค้น 20 ตุลาคม 2566, จาก https://www.dusit.ac.th/home/wp-content/uploads/2023/02/SDU_ITA_2565.pdf.
- วีระพงษ์ ก้านกิ่ง และชวนคิด มะเสนะ. (2560). สภาพปัญหาการบริหารงบประมาณของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 29. *วารสารราชธานีนวัตกรรมทางสังคมศาสตร์*, 1(1), 41-55.

- ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ และสุริยานนท์ พลสิม. (2562). ระบบการประเมินคุณธรรม ความโปร่งใส และธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในเกาหลีใต้ มาเลเซีย และสิงคโปร์. ขอนแก่น: วิทยาลัยปกครองท้องถิ่น.
- สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ และคณะ. (2559). การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558.
- สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ.. (2560). ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0. สืบค้น 17 มกราคม 2567, จาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/thai-gov-system-context-thailand-4-0.pdf>.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2565) รายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2566, จาก <https://itas.nacc.go.th>.
- อัมมาร สยามวาลา. (2547). ศัพท์แสงว่าด้วยคอร์รัปชัน. เอกสารการประชุมติดตามนโยบายรัฐบาล “4 ปี ประเทศไทย” เนื่องในวันต่อต้านคอร์รัปชันแห่งสหประชาชาติ. 9 ธันวาคม 2547 ณ โรงแรมวินเซอร์สวิต, กรุงเทพมหานคร.
- อัมพร ชำรงลักษณ์. (2565). ความโปร่งใส: แนวคิด แนวปฏิบัติ และประเด็นถกเถียง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- _____. (2565). ตัวชี้วัดหลักความโปร่งใส. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า. 84-92.
- Bayoud, N.S., Kavanagh, M., and Slaughter, G. (2012). Corporate Social Responsibility Disclosure and Corporate Reputation in Developing Countries: The Case of Libya. *Journal of Business and Policy Research*, 7(1), 131-160.
- Cucciniello, M., G. Porumbescu, and Grimmelikhuijsen. (2017) 25 years of transparency research: Evidence and future directions. *Public Administration Review*, 77(1), 32-44. DOI: 10.1111/puar.12685.
- Heald, D. (2006). “varieties of Transparency,” (pp.25-43), in C. Hood, & D. Heald, *Transparency: The Key to Better Governance?* London: British Academy.
- Louis A., Allen. (1958). *Management and Organization*. NY: McGraw-Hill Inc.



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (MPA)

เปิดรับสมัครนักศึกษา...

สำหรับ... บุคลากรภาครัฐที่ต้องการปรับวุฒิการศึกษา
บุคคลทั่วไปที่ต้องการเป็นข้าราชการ และข้าราชการส่วนท้องถิ่น
บุคลากรภาคเอกชนที่ต้องการเรียนรู้ด้านการบริหาร

เนื้อหาทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน และนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง
เรียนรู้กับคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณภาพและมากประสบการณ์
หลักสูตรได้รับการรับรองจาก สกอ.
มหาวิทยาลัยของรัฐ

จบตามระยะเวลา 1 ปีครึ่ง

สมัครเลยที่ >>> <https://www.rcim.in.th>  092-442-8000



การพัฒนาแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ยุคดิจิทัล

The Development of Small and Medium Cosmetics Business Management Model into International Market in the Digital Era for Competition

พรพันธ์ พรมวัง¹ สุภัททา ปินทะแพทย์² และภาวิณี บุญยโสภณ³

Pornpan Promwang¹ Supatta Pinthapataya² and Pawinee Boonyasopon³

¹ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

^{2,3} อาจารย์ประจำหลักสูตรการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

¹ Doctor of Business Administration Program in Industrial Business and Human Resource Development,
King Mongkut's University of Technology North Bangkok

^{2,3} Associate Professor Lecturer of Department of Industrial Business and Human Resource Development,
Faculty of Business and Industry Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

E-mail: propornpan@gmail.com, supatta.p@bid.kmutnb.ac.th, pawinee.b@archd.kmutnb.ac.th

Received: May 3, 2024; Revised: May 26, 2024; Accepted: May 28, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล และจัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ยุคดิจิทัล กระบวนการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย และการประชุมสนทนากลุ่ม กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ผู้ให้ข้อมูลในเทคนิคเดลฟาย จำนวน 23 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการ เจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับสูงในธุรกิจเครื่องสำอาง และผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในการบริหารจัดการในธุรกิจเครื่องสำอาง และ (ร่าง) รูปแบบและ (โครงร่าง) คู่มือ ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิในการประชุมสนทนากลุ่ม จำนวน 18 คน ได้แก่ เจ้าของกิจการ ผู้บริหาร นักวิชาการ นักบริหารการตลาด การตรวจสอบและประเมินความเหมาะสมของคู่มือโดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ได้แก่ นักวิชาการ และนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และนักบริหารการตลาด วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติ ร้อยละ ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 4 มิติ 12 องค์ประกอบหลัก มิติที่ 1) กลยุทธ์การตลาด ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ องค์ประกอบหลักที่ 1) ตัวผลิตภัณฑ์ องค์ประกอบหลักที่ 2) กลยุทธ์ด้านราคา องค์ประกอบหลักที่ 3) บรรจุภัณฑ์ องค์ประกอบหลักที่ 4) ช่องทางการขาย องค์ประกอบหลักที่ 5) การส่งเสริมการขาย มิติที่ 2) ด้านการส่งออก ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ องค์ประกอบหลักที่ 6) กฎหมายและข้อบังคับ องค์ประกอบหลักที่ 7) ด้านพิธีการส่งออก องค์ประกอบหลักที่ 8 ความรู้ในกระบวนการส่งออก มิติที่ 3) การบริหารองค์กร ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลักที่ 9) การบริหารงบประมาณ องค์ประกอบหลักที่ 10) การบริหารทรัพยากร มิติที่ 4) เทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลักที่ 11) แพลตฟอร์ม องค์ประกอบหลักที่ 12) นวัตกรรมทางเทคโนโลยี ผลจากการศึกษาองค์ประกอบนำมาพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล และจัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ โดยคู่มือแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 แนะนำการใช้คู่มือ และส่วนที่ 2 แนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล ซึ่งทั้งรูปแบบและคู่มือได้รับการประเมินและเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านความเหมาะสม

ของเนื้อหา สามารถนำไปศึกษาต่อยอดเพื่อประโยชน์สูงสุดในการศึกษา และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ ธุรกิจเครื่องสำอาง การส่งออก ดิจิทัล ผู้ประกอบการ

Abstract

The Development of Small and Medium Cosmetics Business Management Model into International Market in the Digital Era for Competition. The objectives of this research are to study the components of management models for Small and Medium Cosmetics Business Management Model into International Market in the Digital Era for Competition, to develop Small and Medium Cosmetics Business Management Model into International Market in the Digital Era for Competition, and to create a guideline for the Development of Small and Medium Cosmetics Business Management Model into International Market in the Digital Era for Competition. The methodology incorporates the Delphi technique and focus group discussions with 23 experts comprising business owners, senior cosmetics industry managers, and professionals well-versed in cosmetics business management. Additionally, 18 individuals, including business owners, managers, academics, and marketing professionals, reviewed and evaluated the draft formats and manual for suitability and a group of experts, to verify and evaluate the suitability of the manual, consisting of 5 experts, including academics, human resource developers, and marketing managers. Analyzing qualitative data using content analysis and quantitative data using statistics, including percentiles, median, and interquartile range. The research results found that the components of the Development of Small and Medium Cosmetics Business Management Model into International Market in the Digital Era for Competition consists of four dimensions and twelve core components: Marketing Strategy Dimension (5 core components) :Product, Pricing Strategy, Packaging, Sales Channels and Sales Promotion Export Dimension (3 core components): Legal and Regulatory Compliance Export Procedures Export Process Knowledge Organizational Management Dimension (2 core components): Budget Management Resource Management Digital Technology Dimension (2 core components): Platforms, Digital Technology. The results from the study of components led to guidelines for Developing Small and Medium Cosmetics Business Management Model into International Market in the Digital Era for Competition. The guidelines for Developing Small and Medium Cosmetics Business Management Models into International Digital Market Competition The guidelines manual is divided into two parts: Part 1, An introduction to the manual, and Part 2 Provides guidelines for the Development of Small and Medium Cosmetics Business Management Model into International Market in the Digital Era for Competition. The Developing model and guidelines were endorsed by qualified experts for relevance and suitability. These insights can be applied in educational settings and within cosmetics businesses operating in the digital era international marketplace for enhanced competitiveness.

Keywords: Management, Cosmetics Business, Export, Digital, Entrepreneurs

บทนำ

สถานการณ์ของตลาดเครื่องสำอางในด้านพฤติกรรมมนุษย์ พบว่า เครื่องสำอางเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งที่สามารถช่วยเสริมความมั่นใจให้กับผู้ใช้ เพื่อเปลี่ยนแปลงปรับปรุงหรือส่งเสริมให้ รูปร่าง ร่างกาย หน้าตาและบุคลิกภาพให้แลดูน่าประทับใจ รวมถึงการบำรุงผิวพรรณให้ดูดีขึ้นได้ จากการศึกษา พบว่า ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางเพื่อการประพินโฉมต่างๆ มีมาตั้งแต่โบราณกาล ผู้คนมีการคิดค้นสมุนไพรและพืชผักต่าง ๆ เพื่อนำมาทำเป็นยาและผลิตภัณฑ์บำรุงผิวและตกแต่งร่างกายให้สดใสสวยงาม มีการคัดสรรสารสกัดจากธรรมชาติที่ปลอดภัยสำหรับผู้บริโภคมาพัฒนาเป็นเครื่องสำอางใหม่ๆ ออกสู่ตลาด กระตุ้นให้เกิดการตลาดใช้สินค้าใหม่ รวมถึงการพัฒนาและออกแบบบรรจุภัณฑ์ให้ดึงดูดน่าซื้อน่าใช้มากยิ่งขึ้น ทำให้ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางได้รับความนิยมและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ซึ่งทั่วโลกให้การยอมรับความงามที่มาจากการใช้เครื่องสำอาง การขยายตัวของเครื่องสำอางเกิดจากพฤติกรรมการใช้เครื่องสำอางที่ได้ขยายจากกลุ่มผู้หญิงไปยังกลุ่มผู้ชาย อายุผู้ใช้เครื่องสำอางขยายตัวในแนวดิ่ง กล่าวคือผู้ใช้เครื่องสำอางตั้งแต่เด็กที่มีอายุน้อยลง จากเดิมที่อยู่ในกลุ่มวัยหนุ่มสาว และขยายสูงขึ้นไปสู่ผู้สูงอายุ ทำให้ขนาดตลาดเครื่องสำอางทั่วโลกอยู่ที่ 277.67 พันล้านดอลลาร์สหรัฐในปี 2020 โดยคาดว่าตลาดจะเติบโตจาก 287.94 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2021 เป็น 415.29 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2028 สำหรับตลาดเครื่องสำอางไทย ในปี 2565 มูลค่า 2.18 แสนล้านบาท เป็นการจำหน่ายในประเทศ 75% และส่งออก 25% (Krungthai COMPASS, 2566) ในช่วงครึ่งปีแรก (ม.ค.-มิ.ย. 2566) ไทยส่งออกสินค้าเครื่องสำอางไปตลาดโลก มูลค่า 1,696 ล้านบาทดอลลาร์สหรัฐ ขยายตัว 2% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2566)

การเติบโตของธุรกิจการจัดตั้งธุรกิจขายเครื่องสำอาง ในปี 2020 มีจำนวน 235 ราย รวมทุนจดทะเบียน 288 ล้านบาท จึงกลายเป็นธุรกิจที่มีสินค้าส่งออกไปยังตลาดโลก (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2563) การนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการขับเคลื่อนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว เข้าถึงได้ตรงกลุ่ม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา การเข้าสู่ยุคดิจิทัลเป็นทั้งโอกาสและความท้าทาย ผู้ประกอบการต้องบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการขายในต่างประเทศได้ สร้างยอดขายให้เพิ่มขึ้นและมีผลกำไรที่เพียงพอต่อการดำรงอยู่ของธุรกิจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอาง ขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล
3. เพื่อจัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอาง ขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ 1) การบริหารทรัพยากร การบริหารองค์กร การบริหารธุรกิจ 2) ส่วนประสมทางการตลาด 3) กฎหมายและข้อบังคับ กระบวนการส่งออก 4) ธุรกิจเครื่องสำอาง 5) การใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตในเชิงธุรกิจ

ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง กำหนดและแบ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลในกระบวนการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย ประกอบด้วย ผู้ประกอบการเจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับสูงในธุรกิจเครื่องสำอาง และผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในการบริหารจัดการในธุรกิจเครื่องสำอางที่จดทะเบียนพาณิชย์เป็นนิติบุคคลที่กรมพัฒนาธุรกิจ กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 23 คน

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบต่อ (ร่าง) รูปแบบ และ (โครงสร้าง) คู่มือแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมเครื่องสำอาง เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ยุคดิจิทัล ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ กลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องสำอาง ทั้งภาครัฐและเอกชน เจ้าของกิจการ ผู้บริหาร นักวิชาการด้านเครื่องสำอาง และนักบริหารการตลาดและการขาย จำนวน 18 คน

กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและประเมินความเหมาะสมของคู่มือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล ประกอบด้วย นักวิชาการ นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และนักบริหารการตลาด จำนวน 5 คน

ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนมีนาคม 2566 ถึง เดือนมีนาคม 2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำองค์ประกอบในการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม ไปพัฒนาเพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล
2. เพื่อนำรูปแบบและเครื่องมือการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาผู้บริหารเพื่อแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล
3. เพื่อนำแนวทางคู่มือไปประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจเครื่องสำอางยุคดิจิทัล
4. สถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนสามารถนำรูปแบบการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล ใช้เป็นต้นแบบเพื่อการศึกษาและพัฒนาต่อไปในอนาคต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การออกแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานด้วยเทคนิคเดลฟาย จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการตอบแบบสอบถาม และการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) ประกอบด้วยกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อทำการตรวจสอบและลงมติเห็นชอบต่อ (ร่าง) รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ยุคดิจิทัล และ (ร่าง) คู่มือแนวทางการพัฒนาแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ยุคดิจิทัล

2. ขั้นตอนการวิจัย

2.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำกรอบแนวคิดในการวิจัย และเพื่อจัดทำแบบสอบถามปลายเปิดแบบกึ่งโครงสร้างที่ใช้สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 1 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลรอบที่ 1 ผู้วิจัยทำหนังสือและนำส่งถึงผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้ให้ข้อมูล และชี้แจงถึงรายละเอียดและเหตุผลของการทำวิจัยเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญเกิดความเข้าใจ และเตรียมตัวก่อนการสัมภาษณ์

2.1.2 เดลฟายรอบที่ 1 นำแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ไปทำการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลในรอบที่ 1 จากความคิดเห็นเชิงลึกของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลในกระบวนการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย จำนวน 23 คน ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร พนักงานในองค์กรธุรกิจเครื่องสำอาง นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา นำข้อมูลรายละเอียดที่ได้จากการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกในรอบที่ 1 มาจัดทำแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราวัดประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบมาตราส่วนประเมินค่าตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ได้จำนวน 68 ข้อ

2.1.3 เดลฟายรอบที่ 2 นำแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราวัดประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบมาตราส่วนประเมินค่าตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 68 ข้อ ไปใช้เก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 23 คน อีกครั้ง เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงระดับความคิดเห็นลงในแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาคำนวณหาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่ามัธยฐาน (Median: Mdn) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range: IQR) เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

2.1.4 เดลฟายรอบที่ 3 นำแบบสอบถามเดิมพร้อมผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากรอบที่ 2 กลับไปสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนได้ทบทวนคำตอบของตนเองจากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นในภาพรวมของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ได้ให้ข้อมูลไว้ในรอบที่ 2 ในรอบที่ 3 นี้ผู้เชี่ยวชาญจะมีอิสระในการคำตอบ โดยสามารถเปลี่ยนระดับความคิดเห็นได้ แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามรอบที่ 3 มาคำนวณหาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง ในรอบที่ 3 นี้ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามรอบที่ 3 ด้วยวิธีการ 3 ช่องทาง คือ 1) ผ่านช่องทางไปรษณีย์ 2) ผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และ 3) ส่งโดยตรงถึงผู้เชี่ยวชาญ

2.2 ขั้นตอนการจัดทำรูปแบบการพัฒนาแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ยุคดิจิทัล นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในเทคนิคเดลฟาย รอบที่ 3 มาจัดกลุ่มองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ยุคดิจิทัล และนำไปสร้าง (ร่าง) รูปแบบและจัดทำ (ร่าง) คู่มือแนวทางการพัฒนาแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล

2.3 ขั้นตอนการจัดทำสนทนากลุ่มย่อย นำเสนอ (ร่าง) รูปแบบ และ (ร่าง) คู่มือแนวทางการการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ยุคดิจิทัล ให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 18 คน ด้วยการสนทนากลุ่มย่อย (Focus-group Discussion) เพื่อตรวจสอบ ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และลงมติเห็นชอบต่อ (ร่าง) รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ยุคดิจิทัล และ (ร่าง) คู่มือแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล

2.4 ขั้นตอนการปรับปรุงรูปแบบและคู่มือแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ยุคดิจิทัล ในขั้นตอนนี้จะเป็นการนำคำแนะนำ ข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงรูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ยุคดิจิทัล และจัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล

2.5 ขั้นตอนการจัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล นำคู่มือแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบประเมินคู่มือแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ยุคดิจิทัล โดยทำการตรวจสอบและพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องครบถ้วน ความชัดเจน และความง่ายต่อการนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและแก้ไขคู่มือแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล

2.6 ขั้นตอนการปรับปรุงคู่มือแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล นำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาทำการปรับปรุงและแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟายในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

3.1.1 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก รอบที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์ที่พัฒนามาจากการศึกษากรอบแนวคิดและทฤษฎี การสังเคราะห์เอกสารและวัตถุประสงค์ในการวิจัย

3.1.2 แบบสอบถามเชิงปริมาณ สำหรับการรวบรวมข้อมูลรอบที่ 2 และรอบที่ 3 ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) เป็นการสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 68 ข้อ

ส่วนที่ 3 : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการประเมินความเหมาะสมของ (ร่าง) รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล เป็นแบบประเมินความเหมาะสมของ (ร่าง) รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่เข้าร่วมประชุมสนทนากลุ่มเป็นผู้ประเมิน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการประเมินคู่มือแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล เป็นแบบประเมินความเหมาะสมของ (ร่าง) คู่มือการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการ

ธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล โดยผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ นักวิชาการ นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และนักบริหารการตลาด เป็นผู้ประเมิน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟาย รอบที่ 1 จะเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟาย รอบที่ 2 และรอบที่ 3 ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่ามัธยฐาน (Median) ค่าพิสัยควอไทล์ (Interquartile Range : IQR)

การวิเคราะห์แบบสอบถาม แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบมาตราส่วนประเมินค่าตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนัก ดังนี้ (ธานินทร์, 2560)

คะแนน 5 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ค่ามัธยฐาน (Median : Mdn) คือ คะแนนตรงกลางที่แบ่งคะแนนอื่น ๆ ออกเป็น 2 ฝ่าย เท่า ๆ กัน ฝ่ายหนึ่งอยู่สูงกว่า และอีกฝ่ายหนึ่งอยู่ต่ำกว่า กรณีที่คะแนนชุดนั้นเป็นจำนวนคี่ เมื่อเรียงคะแนนตามลำดับจากน้อยแล้ว มัธยฐานจะเป็นคะแนนตรงกลางพอดี กรณีที่คะแนนชุดนั้นเป็นจำนวนคู่มัธยฐานจะไม่ใช่ คะแนนในชุดนั้น แต่จะเป็นคะแนนที่เกิดจากการที่เอาคะแนนคู่กลางมารวมกันแล้วหารด้วย 2 (วิเชียร, 2565)

การแปลความหมายของค่ามัธยฐาน (Median : Mdn) ใช้เกณฑ์สำหรับแบ่งระดับความสำคัญในแบบสอบถาม ดังนี้ (วิเชียร, 2565)

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความสำคัญมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความสำคัญมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความสำคัญปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับคะแนนค่ามัธยฐาน

ค่ามัธยฐาน 4.50-5.00 หมายถึง ข้อความนั้นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีมีความสำคัญ ในระดับมากที่สุด

ค่ามัธยฐาน 3.50-4.49 หมายถึง ข้อความนั้นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีมีความสำคัญ ในระดับมาก

ค่ามัธยฐาน 2.50-3.49 หมายถึง ข้อความนั้นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีมีความสำคัญ ในระดับปานกลาง

ค่ามัธยฐาน 1.50-2.49 หมายถึง ข้อความนั้นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีมีความสำคัญ ในระดับน้อย

ค่ามัธยฐาน 0.50-1.50 หมายถึง ข้อความนั้นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีมีความสำคัญ ในระดับน้อยที่สุด

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range : IQR) คือ ระยะห่างระหว่างควอไทล์ที่ 1 (Q1) ถึงควอไทล์ที่ 3 (Q3) ซึ่งมีสูตรการหาค่า ดังนี้ (บุญชม, 2541)

$$IQR = Q3 - Q1$$

เมื่อ IQR แทน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

Q3 แทน ค่าควอไทล์ที่ 3 หรือเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 75

Q1 แทน ค่าควอไทล์ที่ 1 หรือเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25

การแปลความหมายของค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range : IQR) ในแต่ละข้อรายการ ใช้เกณฑ์สำหรับแบ่งระดับความสอดคล้องตามความหมายของระดับค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ดังนี้

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 0.00-0.50 หมายถึง ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกันสูงมาก

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 0.51-1.00 หมายถึง ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกันสูง

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1.01-2.00 หมายถึง ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกันปานกลาง

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 2.01-3.00 หมายถึง ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีความสอดคล้องกันต่ำ

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 3.01-5.00 หมายถึง ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญไม่มีความสอดคล้องกัน

การแปลความหมายค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์ในการเลือกข้อรายการที่ระดับค่าไม่เกิน 1.50 (รดาธร, 2563)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประชุมสนทนากลุ่มย่อย ใช้การประเมินแบบการลงมติให้ความเห็นชอบความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล และโครงสร้างคู่มือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมเครื่องสำอาง เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมเครื่องสำอาง เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล

4.4 การประเมินความเหมาะสมของคู่มือแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล ใช้แบบประเมินความเหมาะสม และให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาองค์ประกอบของการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟาย รอบที่ 1 จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ พบว่าองค์ประกอบของการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ดังนี้ 1) การบริหารด้านส่วนประสมทางการตลาด 2) กระบวนการส่งออก 3) การศึกษาตลาด คู่แข่ง และพฤติกรรมผู้บริโภค 4) การบริหารจัดการ และ 5) ด้านการใช้เทคโนโลยีและดิจิทัล

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟาย รอบที่ 2 และรอบที่ 3 จากแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบสอบถามคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สอบถามผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 23 คน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ให้ข้อมูลในรอบที่ 1 มีความเห็นว่า

1) องค์ประกอบด้านการบริหารด้านส่วนประสมทางการตลาดของการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากขึ้นไป ($Mdn > 3.50$) และมีความสอดคล้องกัน ($IQR < 1.5$) ดังนั้นทุกข้อรายการเป็นองค์ประกอบ

2) องค์ประกอบด้านกระบวนการส่งออกของการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากขึ้นไป ($Mdn > 3.50$) และมีความสอดคล้องกัน ($IQR < 1.5$) ดังนั้นทุกข้อรายการเป็นองค์ประกอบ

3) องค์ประกอบด้านการศึกษาตลาดคู่แข่ง และพฤติกรรมผู้บริโภคของการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากขึ้นไป ($Mdn > 3.50$) และมีความสอดคล้องกัน ($IQR < 1.5$) ดังนั้นทุกข้อรายการเป็นองค์ประกอบ

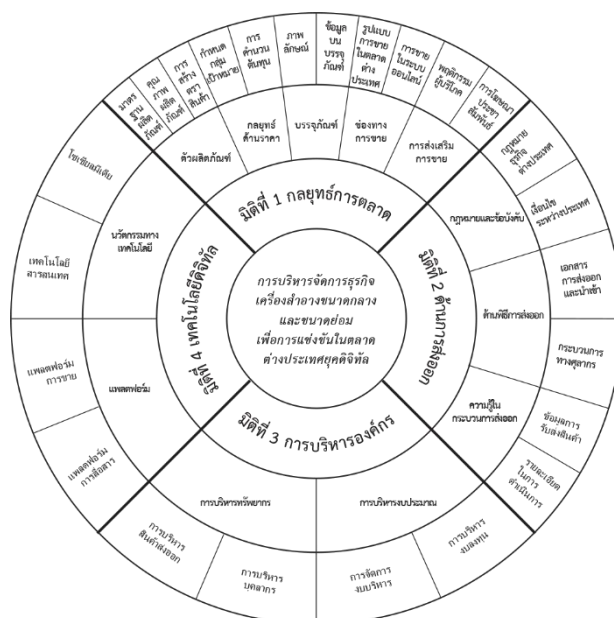
4) องค์ประกอบด้านการบริหารจัดการของการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ยุคดิจิทัล ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากขึ้นไป ($Mdn > 3.50$) และมีความสอดคล้องกัน ($IQR < 1.5$) ดังนั้นทุกข้อรายการเป็นองค์ประกอบ

5) องค์ประกอบด้านการใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลของการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ยุคดิจิทัล ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากขึ้นไป ($Mdn > 3.50$) และมีความสอดคล้องกัน ($IQR < 1.5$) ดังนั้นทุกข้อรายการเป็นองค์ประกอบ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟายโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 23 คน ได้องค์ประกอบของการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก 16 องค์ประกอบรอง ประกอบด้วย 1) การบริหารด้านส่วนประสมทางการตลาด มี 5 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา บรรจุภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขาย 2) กระบวนการส่งออก มี 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ กฎหมายและข้อบังคับ เอกสาร และความรู้เกี่ยวกับการส่งออก 3) การสำรวจตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภค มี 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ การสำรวจตลาด และพฤติกรรมผู้บริโภค 4) การบริหารจัดการทรัพยากร มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ เงินทุน บุคลากร เครื่องมือและวิธีการ 5) การใช้เทคโนโลยีและดิจิทัล มี 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ เพลตฟอร์ม และสารสนเทศ

2. ผลการสร้างและพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล

ผลการสร้างและพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัลประกอบด้วย 4 มิติ 12 องค์ประกอบหลัก 25 องค์ประกอบรอง ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล

3. จัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล

จัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล เป็นรูปแบบฉบับสมบูรณ์

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล มีประเด็นการศึกษา ซึ่งนำไปสู่การอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

องค์ประกอบของรูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล จากการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟาย แบบสอบถามที่ใช้ในการสอบถามผู้เชี่ยวชาญ มีข้อคำถามที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ จำนวน 68 ข้อ โดยมีค่ามัธยฐานมากกว่า 3.50 ซึ่งมีความสำคัญในระดับมากที่สุดและมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.50 แล้วนำมาจัดหมวดหมู่และตั้งชื่อองค์ประกอบ โดยผลการวิเคราะห์พบว่า มีองค์ประกอบทั้งสิ้น 5 องค์ประกอบหลัก 16 องค์ประกอบรอง

ต่อมารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล ที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิในการประชุมสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย องค์ประกอบทั้งสิ้น 4 มิติ 12 องค์ประกอบหลัก และ 25 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ มิติที่ 1 กลยุทธ์การตลาด ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก คือ องค์ประกอบหลักที่ 1 ตัวผลิตภัณฑ์ มี 3 องค์ประกอบย่อย คือ 1) การสร้างตราสินค้า 2) คุณภาพผลิตภัณฑ์ และ 3) มาตรฐานผลิตภัณฑ์ องค์ประกอบหลักที่ 2 กลยุทธ์ด้านราคา มี 3 องค์ประกอบย่อย คือ 1) กำหนดกลุ่มเป้าหมาย และ 2) การคำนวณต้นทุน องค์ประกอบหลักที่ 3 บรรจุภัณฑ์ มี 3 องค์ประกอบย่อย คือ 1) ภาพลักษณ์ และ 2) ข้อมูลบนบรรจุภัณฑ์ องค์ประกอบหลักที่ 4 ช่องทางการขาย มี 2 องค์ประกอบย่อย คือ 1) รูปแบบการขายในตลาดต่างประเทศ และ 2) การขายในระบบออนไลน์ และองค์ประกอบหลักที่ 5 การส่งเสริมการขาย มี 2 องค์ประกอบย่อย คือ 1) พฤติกรรมผู้บริโภค และ 2) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ มิติที่ 2 ด้านการส่งออก ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ องค์ประกอบหลักที่ 6 กฎหมายและข้อบังคับ มี 2 องค์ประกอบย่อย คือ 1) กฎหมายธุรกิจต่างประเทศ และ 2) เงื่อนไขระหว่างประเทศ องค์ประกอบหลักที่ 7 ด้านพิธีการส่งออก มี 2 องค์ประกอบย่อย คือ 1) เอกสารการส่งออกและนำเข้า และ 2) กระบวนการทางศุลกากร และองค์ประกอบหลักที่ 8 ความรู้ในกระบวนการส่งออก มี 2 องค์ประกอบย่อย คือ 1) ข้อมูลการรับส่งสินค้า และ 2) รายละเอียดในการดำเนินการ มิติที่ 3 การบริหารองค์กร ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลักคือ องค์ประกอบหลักที่ 9 การบริหารงบประมาณ มี 2 องค์ประกอบย่อย คือ 1) การบริหารงบประมาณ และ 2) การจัดการระบบบริหาร และองค์ประกอบหลักที่ 10 การบริหารทรัพยากร มี 2 องค์ประกอบย่อย คือ 1) การบริหารบุคลากร และ 2) การบริหารสินค้าส่งออก มิติที่ 4 เทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลัก คือ องค์ประกอบหลักที่ 11 แพลตฟอร์ม มี 2 องค์ประกอบย่อย คือ 1) แพลตฟอร์มการสื่อสาร และ 2) แพลตฟอร์มการขาย และองค์ประกอบหลักที่ 12 นวัตกรรมทางเทคโนโลยี มี 2 องค์ประกอบย่อย คือ 1) เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 2) โซเชียล มีเดีย

ผลการจัดทำคู่มือแนวทางการพัฒนาบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 บทนำ และส่วนที่ 2 แนวการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล พบว่า ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยและยอมรับความเหมาะสมตรงตามเนื้อหาของคู่มือทุกหัวข้อ แสดงให้เห็นว่ารายละเอียดของคู่มือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล มีเนื้อหาสมบูรณ์

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล มีข้อความคิดเห็นเพื่อการอภิปรายผล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ตามองค์ประกอบหลักที่ค้นพบจากการวิจัย ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านกลยุทธ์การตลาด มิติที่ 2 ด้านการส่งออก มิติที่ 3 การบริหารองค์กร และมิติที่ 4 เทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีองค์ประกอบหลักทั้งสิ้น 12 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบหลักที่ 1 ตัวผลิตภัณฑ์ องค์ประกอบหลักที่ 2 กลยุทธ์ด้านราคา องค์ประกอบหลักที่ 3 บรรจุภัณฑ์

องค์ประกอบหลักที่ 4 ช่องทางการขาย องค์ประกอบหลักที่ 5 การส่งเสริมการขาย องค์ประกอบหลักที่ 6 กฎหมายและข้อบังคับ องค์ประกอบหลักที่ 7 ด้านพิธีการส่งออก องค์ประกอบหลักที่ 8 ความรู้ในกระบวนการส่งออก องค์ประกอบหลักที่ 9 การบริหารงบประมาณ สอดคล้องกับ สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยภักษ์ (2540) ได้ระบุองค์ประกอบของทรัพยากรการบริหารที่เป็นพื้นฐาน สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ 1) คน (Man) 2) งบประมาณหรือเงิน (Money) 3) วัสดุอุปกรณ์ (Material) 4) การจัดการ (Management) องค์ประกอบหลักที่ 10 การบริหารทรัพยากร สอดคล้องกับ Koontz, H. (1972) ให้ความหมายว่าการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นอุปกรณ์การจัดการ และสอดคล้องกับ Northcraft & Neal (1994) ในเรื่องการจัดองค์การ คือ เมื่อใดที่องค์กรมีการวางแผน เมื่อนั้นองค์กรต้องมีการจัดเตรียมทรัพยากรที่เป็นวัสดุอุปกรณ์และบุคคลที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้แผนงานเป็นไปตามที่วางแผนไว้ องค์ประกอบหลักที่ 11 แพลตฟอร์ม องค์ประกอบหลักที่ 12 นวัตกรรมทางเทคโนโลยี แบ่งออกเป็น 25 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) การสร้างแบรนด์ 2) คุณภาพผลิตภัณฑ์ 3) มาตรฐานผลิตภัณฑ์ 4) กำหนดกลุ่มเป้าหมาย 5) การคำนวณต้นทุน 6) ภาพลักษณ์ 7) ข้อมูลบนบรรจุภัณฑ์ 8) รูปแบบการขายในตลาดต่างประเทศ 9) การขายในระบบออนไลน์ 10) พฤติกรรมผู้บริโภค 11) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ 12) กฎหมายธุรกิจต่างประเทศ 13) เงื่อนไขระหว่างประเทศ 14) เอกสารการส่งออกและนำเข้า 15) กระบวนการทางศุลกากร 16) ข้อมูลการรับส่งสินค้า 17) รายละเอียดในการดำเนินการ 18) การบริหารงบประมาณ 19) การจัดการงบประมาณ สอดคล้องกับสุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ (2550) ได้ระบุว่าประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้ คือ 1) คน (Man) เป็นทรัพยากรบุคคลที่เป็นหัวใจขององค์กร ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการจัดการเพราะคนมีชีวิตจิตใจ มีอารมณ์ ความรู้สึก ดังนั้น การบริหารจึงให้ความสำคัญกับคนมากที่สุด 2) เงิน (Money) เป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะช่วยสนับสนุนให้กิจกรรมขององค์การดำเนินการต่อไป 3) วัสดุ (Materials) วัสดุหรือวัตถุดิบซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญไม่แพ้ปัจจัยอื่น จำเป็นต้องมี คุณภาพและมีต้นทุนที่ต่ำ เพราะมีผลกระทบต่อต้นทุนการผลิต 4) เครื่องจักร (Machine) เครื่องจักรอุปกรณ์ ที่มีศักยภาพที่ดีอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดต่อการผลิตเช่นกัน 5) วิธีการบริหารหรือวิธีการปฏิบัติ (Management or Method) การจัดการหรือการบริหารในองค์กรธุรกิจ ประกอบด้วยระบบการผลิต หรือระบบการให้บริการต่าง ๆ หากมีระบบที่ชัดเจน ตลอดจนมีระเบียบขั้นตอน วิธีการต่าง ๆ ในการทำงาน ย่อมส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ด้วยดี 20) การบริหารบุคลากร 21) การบริหารสินค้าส่งออก 22) แพลตฟอร์มการสื่อสาร 23) แพลตฟอร์มการขาย 24) เทคโนโลยีสารสนเทศ 25) โซเชียล มีเดีย

สำหรับคู่มือการพัฒนาแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันใน ตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ บทนำ แนวปฏิบัติการใช้รูปแบบการพัฒนาคู่มือการบริหารจัดการ ธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ยุคดิจิทัล และสรุปและข้อเสนอแนะการใช้คู่มือ โดยเนื้อหาความเหมาะสม และคู่มือการพัฒนาแบบการบริหารจัดการธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศยุคดิจิทัล ในภาพรวม สามารถประยุกต์ใช้ในธุรกิจเครื่องสำอางได้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการขยายขอบเขตเป็นการศึกษาขององค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างรูปแบบการพัฒนาทักษะของผู้บริหารธุรกิจเครื่องสำอางขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ให้มีผู้บริหารที่พร้อมในด้านของ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะที่มีความพร้อมในการแข่งขันในภาคอุตสาหกรรมเครื่องสำอาง และจะเป็นการยกระดับให้อุตสาหกรรมเครื่องสำอางได้อย่างยั่งยืน

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบการจัดจำหน่ายเครื่องสำอางในต่างประเทศ และนำมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการศึกษาองค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนาแบบการบริหารจัดการเครื่องสำอางในต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องสำอางไทยสู่ตลาดโลก

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้ ในการการปรับตัวให้สามารถส่งออกไปจำหน่ายในต่างประเทศได้ ศึกษาการจัดการขนส่งสินค้า (Logistics) ทั้งในด้านการจัดการสรรหาวัตถุดิบต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ ให้มีความพร้อมต่อข้อกำหนดและเงื่อนไขการนำเข้าของประเทศปลายทาง

4. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการออกแบบบรรจุภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม (Eco Design) เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญในการออกแบบบรรจุภัณฑ์ ซึ่งมุ่งเน้นในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในธุรกิจเครื่องสำอาง การใช้เครื่องสำอางที่ไม่ทำลายโลก เพื่อสร้างความยั่งยืน

5. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการศึกษากลยุทธ์การตลาด 5.0 ในนำเอาความเป็นมนุษย์และเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความเชื่อมโยงที่ลึกซึ้งกับผู้บริโภค และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในด้านของการตลาดที่มากขึ้น เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงลึกจากที่ต่างๆ ของกลุ่มผู้บริโภค อาทิ สื่อโซเชียลมีเดีย แพลตฟอร์มซื้อขาย เพื่อนำมาวิเคราะห์ว่าผู้บริโภคต้องการอะไร และสิ่งไหนที่เป็นปัจจัยหลักต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า เพื่อต่อยอดไปสู่การทำการตลาดให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคได้มากขึ้น

6. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเจรจาต่อรองกับคู่ค้าต่างประเทศ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการขายสินค้าในตลาดต่างประเทศ

เอกสารอ้างอิง

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2566). *ความตกลงทางการค้าระหว่างไทย-อินโดนีเซีย (No. 186008)*.

กรุงเทพฯ: กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ.

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. (2563). *แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ระยะที่ 1*

(พ.ศ. 2564-2565). สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2567, จาก <https://www.thaitrade.com/onlineexhibition/plan>.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

บุญชม ศรีสะอาด. (2541). วินัยในตนเองและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง. *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 23(1), 3-15.

รดาธร สอนเต็ม (2563). *สมรรถนะผู้นำด้านนวัตกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิโดยใช้เทคนิคเดลฟาย*.

วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยคริสเตียน.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2565). *คู่มือการวิจัย : การวิจัยเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ผลิตตำราเรียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สุธี สุทธิสมบุรณ์ และสมาน รังสิโยภักษ์. (2540). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ. (2550). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: จุฑทอง.

Koontz, H. (1972). Making managerial appraisal effective. *California Management Review*, 15(2), 46-55.

Krungthai COMPASS. (2566). *ตลาดเครื่องสำอางไปต่ออย่างไร หลังฝ่ามรสุมโควิด-19 เมื่อโควิดก็หยุดความสวยไม่ได้*.

สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2567, จาก <https://thaipublica.org/2023/04/krungthai-compass51/>.

Northcraft, G. B., Neale, M. A., & Early, P. C. (1994). Joint effects of assigned goals and training on negotiator performance. *Human Performance*, 7(4), 257-272.

การศึกษาเชิงเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศ

A Comparative Study of the Quality of Life in Thai and Foreign Societies

สุธี โกสิทธิ์

Sutee Kosit

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Faculty Humanities and Social Sciences, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

E-mail: sutee@aru.ac.th

Received: Apr 18, 2024; Revised: May 30, 2024; Accepted: May 31, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาเชิงเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพชีวิตในสังคมต่างประเทศ มีคุณภาพชีวิตในสังคม 9 ด้าน ได้แก่ ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดี เหมาะสำหรับครอบครัว เสถียรภาพทางการเมืองที่ดี ความปลอดภัย ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาเป็นอย่างดี ตลาดการจ้างงานที่ดี เสถียรภาพทางเศรษฐกิจที่ดี ความเท่าเทียมกันของรายได้ และราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ มีเพียง 2 ประเทศที่คุณภาพชีวิตในสังคมยังไม่บรรลุผลสำเร็จในด้านตลาดการจ้างงานที่ดี คือ ประเทศเยอรมนี และประเทศเนเธอร์แลนด์ ซึ่งถือเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว และ 2) ผลการศึกษาเชิงเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศ พบว่า ต่างประเทศที่มีคุณภาพชีวิตในสังคม ได้แก่ ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ ตลาดการจ้างงานที่ดี ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความเหมาะสมสำหรับครอบครัว ความเสมอภาคทางรายได้ ความมั่นคงทางการเมือง ความปลอดภัย ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดี และระบบสาธารณสุขที่พัฒนาอย่างดี โดยประเทศเหล่านี้มีความโดดเด่นซึ่งเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ส่วนประเทศไทยมีคุณภาพชีวิตในสังคมที่ยังไม่บรรลุผลสำเร็จและคุณภาพชีวิตในสังคมบรรลุผลสำเร็จแล้วในการพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศที่มีคุณภาพชีวิตในสังคม ได้แก่ คุณภาพชีวิตในสังคมที่ยังไม่บรรลุผลสำเร็จ คือ การจัดความยากจน การสร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม การพัฒนาเพื่อด้านเศรษฐกิจ สถานการณ์การเมืองที่วุ่นวาย คุณภาพชีวิตโดยทั่วไปของคนในสังคมไทยจะแย่ลง คุณภาพชีวิตในสังคมที่บรรลุผลสำเร็จ คือ เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าด้านคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง สุขภาพและอนามัย โอกาสการเข้าถึงการศึกษาขั้นสูง และด้านที่อยู่อาศัย

คำสำคัญ: การศึกษาเชิงเปรียบเทียบ คุณภาพชีวิตในสังคมไทย คุณภาพชีวิตในต่างประเทศ

Abstract

A study of comparative studies of the quality of life in Thai and foreign societies. The objective is to study the quality of life in Thai and international society. Use research methods to synthesize relevant documents and research. The results of the study found that 1) Quality of life in foreign societies There are 9 aspects of quality of life in society: a well-developed public education system; Suitable for families Good political stability, safety, and a well-developed public health system. good employment market good economic stability Income equality and affordability of goods. There are only two countries where the quality of life in society has not yet been achieved in terms of good employment markets: Germany. and the Netherlands which is considered a developed country 2) The results of a comparative study of the quality of life in Thai and foreign societies found that in foreign countries the quality of life in society includes the prices of products that can be paid. good employment market economic stability Family-friendly income equality Political

stability, safety, and a well-developed public education system. and a well-developed public health system These countries are outstanding. which is a developed country As for Thailand, the quality of life in society has not yet been achieved and the quality of life in society has been achieved in developing the country into a country with quality of life in society, namely the quality of life in society that has not yet been achieved is the elimination of poor Ensuring inclusive and equitable quality education for everyone Development for the economy chaotic political situation The general quality of life of people in Thai society will deteriorate. The quality of life in society that is achieved is economic stability. Continuous progress in quality of life Health and hygiene Opportunity to access higher education and housing.

Keywords: Comparative Study, Quality of Life in Thai Society, Quality of Life Abroad

บทนำ

คุณภาพชีวิตเป็นบุคคลในการดำรงชีวิตในสังคมของทุกประเทศทั่วโลก โดยจะสัมพันธ์กับเป้าหมาย และความคาดหวังของตนเอง ภายใต้บริบทวัฒนธรรม ค่านิยม มาตรฐานของสังคมและสิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบบริการสวัสดิการต่างๆ ตลอดจนการเมือง และการปกครองของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (องค์การอนามัยโลก, 2561) คุณภาพชีวิตเกี่ยวข้องกับการรวมกลุ่มทางสังคม (Social Inclusion) การรวมกลุ่มทางสังคมจะเกี่ยวข้องกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มทางสังคม การมีส่วนร่วมในกลุ่มทางสังคม สภาพแวดล้อมของที่อยู่อาศัยที่มีอิทธิพลต่อการรวมกลุ่มทางสังคม บทบาทในการดำเนินชีวิต เช่น วิถีทางการดำเนินชีวิต พฤติกรรมการปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิตเพื่อความเหมาะสม และแบบวัดคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนบ้านแสนตอโดยรวม สำหรับการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือด้านที่ 1 การส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพ ด้านที่ 2 การส่งเสริมด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านที่ 3 การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม ด้านที่ 4 การส่งเสริมด้านเศรษฐกิจ และด้านที่ 5 ด้านความมั่นคงปลอดภัย และคุณภาพชีวิตยังรวมถึงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดปัญหาต่อวิถีการดำเนินชีวิต การช่วยเหลือสนับสนุนต่างๆ เช่น ความพึงพอใจในการบริการทางสังคม การยอมรับทางสังคม และสถานภาพทางสังคม คุณภาพชีวิตเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ทางกายภาพ (Physical Well-being) มีลักษณะทางสุขภาพซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความปลอดภัย การมีสุขภาพที่ดี การมีเวลาพักผ่อนหย่อนใจในกิจกรรมในชีวิตประจำวัน กิจกรรมสันทนาการต่างๆ อาหารและโภชนาการ (Beadle-Brown, Murphy and DiTerlizzi, 2008) กิจกรรมทางกายภาพและการเคลื่อนไหวอาจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุ และทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอีกด้วย คุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการมีมิตรภาพ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายใต้บริบทสถานที่ทำงานหรือบริบทครอบครัว นอกจากนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลยังเกี่ยวข้องกับภาวะความโดดเดี่ยวเดียวดาย การสนับสนุน ช่วยเหลือจากเครือข่ายทางสังคม ความใกล้ชิดสนิทสนมและความรัก (Batista Vitorino and Martins da Silva, 2010) ทั้งนี้การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากรในประเทศในประเด็นอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะของไทย เพื่อประโยชน์ของประชาชนหลากหลายประเภท ซึ่งเป็นบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกมิติทั้งมิติทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และยังเกี่ยวกับประชากรทุกช่วงวัยตั้งแต่แรกเกิด เด็กและเยาวชน วัยทำงาน และผู้สูงอายุ (สถาบันพระปกเกล้า, 2560) ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมากจะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการสาธารณะ เนื่องจากอำนาจในการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนทรัพยากรทางการบริหาร ขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละแห่ง (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, 2566)

การพัฒนาคุณภาพชีวิตในสังคมไทยยังขาดการจัดระเบียบกายภาพของชุมชน ปัญหาการพัฒนาเด็กและเยาวชน ปัญหาสังคม ปัญหาครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจและปัญหาวัฒนธรรมแบบเดิมด้วยเหตุผลดังกล่าวสังคมควรพัฒนามนุษย์ตามหลักไตรสิกขา เพราะศีลทำให้มีความสำรวมระวังกาย วาจา มีระเบียบ มีความเคารพและอ่อนน้อมถ่อมตน สมารถทำให้มีความแน่วแน่มั่นคง มีสติ มีความอึดเฝ้าใจ และปัญญาทำให้มีเหตุ มีผล คิดอะไรก็คิดโดยแยบคาย รอบคอบ พิจารณาไตร่ตรองอย่างถ่องแท้

(พระมหาอำนาจ สวัสดิ์, 2560) ปัญหาคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ คนไทยมักขาดระเบียบวินัย ไม่เคารพกฎหมาย ขาดความกระตือรือร้นต่อการทำงานและมีการทุจริตฉ้อราษฎร์บังหลวงของข้าราชการบางส่วนโดยเฉพาะในสังคมเมืองที่มีความกดดันและแข่งขันในสังคมอย่างสูงทำให้ประชากรมีปัญหาคุณภาพชีวิต ปัญหาสุขภาพจิตเสื่อมโทรม เกิดโรคประสาทโรคจิต ปัญหาสุขภาพกาย ปัญหาอาชญากรรม การติดสารเสพติด การเสพติดของมีเงินมา การพนัน จนอาจนำไปสู่การฆ่าตัวตาย ครอบครัวที่มีปัญหาเศรษฐกิจจึงมักขาดความสุขและขาดคุณภาพชีวิต ปัญหาความไม่สมดุลของเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบันมีการพึ่งพาต่างประเทศมากขึ้น เช่น ต้องมีการนำเข้าเครื่องจักร วัตถุดิบและเทคโนโลยี รวมทั้งการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศมากขึ้น คนในชุมชนออกไปทำงานโรงงานมากขึ้น ปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำในการกระจายรายได้ คนจนส่วนใหญ่อาศัยในชนบท ประกอบอาชีพหลักทางการเกษตร (ธนพล สราญจิตร, 2558) ปัญหาการกระจายรายได้ กลยุทธ์การพัฒนาประเทศที่ให้ความสำคัญกับภาคอุตสาหกรรม ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการกระจายรายได้ระหว่างภาคอุตสาหกรรมและภาคเกษตรกรรมอย่างเห็นได้ชัดปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน, 2561)

ปรางทิพย์ ภักดีศิริไพรวัลย์ (2559) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตชุมชนสังคมไทยไทย ประกอบด้วย คุณภาพชีวิต 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านที่ 1 การส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพ การส่งเสริมกลุ่มจิตอาสาที่เกิดขึ้นมาจากชุมชนและ มีการบริหารจัดการโดยชุมชนให้เข้มแข็ง และการสนับสนุนโครงการที่ดำเนินการให้มีความต่อเนื่องยั่งยืน ด้านที่ 2 การส่งเสริมด้านสัมพันธภาพทางสังคม ควรมีการอนุรักษ์สืบสานและส่งเสริมประเพณีที่ดีงาม เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และการสร้างองค์ความรู้ของประเพณีและภูมิปัญญาของชุมชน ด้านที่ 3 การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้ครัวเรือนมีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ด้านที่ 4 การส่งเสริมด้านเศรษฐกิจ ส่งเสริมให้มีการอบรมความรู้เฉพาะทาง และการส่งเสริมให้มีอาชีพที่หลากหลายมากขึ้น และด้านที่ 5 ด้านความมั่นคงปลอดภัย การส่งเสริมกลุ่มจิตอาสาในการรักษาความสงบเรียบร้อย และการสร้างองค์ความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยเพื่อให้สามารถดูแลความปลอดภัยในชุมชน

การพัฒนาคุณภาพชีวิตมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองและสังคมไปสู่เป้าหมายที่พึงปรารถนาทั้งในส่วนบุคคล ครอบครัว จึงต้องมีการพัฒนาในด้านการศึกษา เพื่อให้มีแนวคิดเจตคติที่ดี รู้จักการบริหารตนเอง การเอื้ออาทรต่อบุคคลอื่น มีอาชีพและรายได้ที่พอเพียงต่อการดำรงชีวิต มีคุณธรรม ศีลธรรม ถ้าหากปฏิบัติได้เช่นนี้เท่ากับเป็นการยกระดับทั้งตนเองและสังคม ทำให้มีคุณค่า มีความเจริญงอกงาม ปัญหาต่างๆ ในสังคมลดน้อยลง เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาผลภาวะเป็นพิษ เป็นต้น ประเทศต่างๆ จึงพยายามอย่างเต็มที่ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้น เพื่อช่วยให้สมาชิกทุกคนในสังคมกินดีอยู่ดี มีความสุขสมบูรณ์ ประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพ การส่งเสริมกลุ่มจิตอาสาที่เกิดขึ้นมาจากชุมชนและมีการบริหารจัดการโดยชุมชนให้เข้มแข็ง และการสนับสนุนโครงการที่ดำเนินการให้มีความต่อเนื่อง ยั่งยืน คุณภาพชีวิตสัมพันธภาพทางสังคม ควรมีการอนุรักษ์สืบสานและส่งเสริมประเพณีที่ดีงาม เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และการสร้างองค์ความรู้ของประเพณีและภูมิปัญญาของชุมชน คุณภาพชีวิตการส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้ครัวเรือนมีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม คุณภาพชีวิตการส่งเสริมด้านเศรษฐกิจ ส่งเสริมให้มีการอบรมความรู้เฉพาะทาง และการส่งเสริมให้มีอาชีพที่หลากหลายมากขึ้น

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเชิงเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนและกำหนดนโยบายพัฒนาคุณภาพชีวิตของในสังคมประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในสังคมประเทศสวีเดน ประเทศเดนมาร์ก ประเทศแคนาดา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ประเทศนอร์เวย์ ประเทศฟินแลนด์ ประเทศเยอรมนี ประเทศเนเธอร์แลนด์ ประเทศออสเตรเลีย และประเทศนิวซีแลนด์
2. เพื่อเสนอแนวทางการวางแผนและกำหนดนโยบายพัฒนาคุณภาพชีวิตของในสังคมประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเชิงเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสังเคราะห์เอกสาร โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. สังเคราะห์จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แหล่งที่มาของข้อมูลจากการสังเคราะห์เอกสารจากหนังสือตำรา และวิทยานิพนธ์ซึ่งตีพิมพ์ในช่วงปี พ.ศ.2558-2566 และเป็นงานวิจัยที่สามารถสืบค้นฉบับสมบูรณ์ได้ ใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง (พิมพ์ยศวิไล และคณะ, 2562)

2. สังเคราะห์จากเอกสารและงานวิจัย ได้แก่ เอกสาร/ผลงานวิชาการที่มีการจัดทำ หรือจัดพิมพ์เผยแพร่ใน ลักษณะสิ่งพิมพ์ อาทิ หนังสือตำรา วารสาร สารานุกรม หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ และรายงาน การวิจัย จดหมายเหตุ และรายงานประจำปี เป็นต้น หรือมีการบันทึกในลักษณะของสื่อทัศนูปกรณ์ อาทิ เทปบันทึกเสียง วีดิทัศน์ วิซีดี และดีวีดี เป็นต้น หรือมีการบันทึกในลักษณะของเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ อาทิ ฐานข้อมูลซีดีรอม เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ E-book หรือ E-research เป็นต้น (Sudavadee Kittipovanonth, 2002)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เกณฑ์ คือ การจัดอันดับ 10 ประเทศที่ขึ้นชื่อเรื่องคุณภาพชีวิตดีที่สุดในโลก ซึ่งจัดขึ้นโดย 'US News' ซึ่งอิงจากคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่าๆ กันจากคุณลักษณะ 9 ประการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในประเทศนั้นๆ ได้แก่ ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดี เหมาะสำหรับครอบครัว เสถียรภาพทางการเมืองที่ดี ความปลอดภัย ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาเป็นอย่างดี ตลาดการจ้างงานที่ดี เสถียรภาพทางเศรษฐกิจที่ดี ความเท่าเทียมกันของรายได้ และราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ โดยประเทศเหล่านี้มีความโดดเด่นที่สุดเมื่อนำคะแนนจากทุกๆ ส่วนมารวมกัน

การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

สังเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและเขียนบรรยายประกอบความเรียง 10 ประเทศ ได้แก่ คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศสวีเดน ประเทศเดนมาร์ก ประเทศแคนาดา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ประเทศนอร์เวย์ ประเทศฟินแลนด์ ประเทศเยอรมนี ประเทศเนเธอร์แลนด์ ประเทศออสเตรเลีย และประเทศนิวซีแลนด์ และทำการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศ

ผลการวิจัย

การศึกษาเชิงเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตชุมชนท้องถิ่นในสังคมไทยและต่างประเทศ ผู้วิจัยมีผลการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาคุณภาพชีวิตในสังคมประเทศสวีเดน ประเทศเดนมาร์ก ประเทศแคนาดา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ประเทศนอร์เวย์ ประเทศฟินแลนด์ ประเทศเยอรมนี ประเทศเนเธอร์แลนด์ ประเทศออสเตรเลีย และประเทศนิวซีแลนด์

1.1 คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศสวีเดน

ประเทศสวีเดนดำเนินกิจการภายใต้รูปแบบที่คล้ายคลึงกับประเทศในกลุ่มนอร์ดิกอื่นๆ คือ ทุนนิยมสูงและค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ใช้ในการบริการสาธารณะ ซึ่งเมื่อค่าใช้จ่ายส่วนนี้สูงกว่าค่าเฉลี่ยทั่วโลก อัตราภาษีจะลดลง โดยโครงสร้างพื้นฐานขั้นสูงและเครือข่ายการขนส่งช่วยให้มีการกระจายความมั่งคั่งอย่างเท่าเทียมกัน อีกทั้งการดูแลสุขภาพรวมถึงการศึกษาในวิทยาลัยก็ไม่มีค่าใช้จ่าย และจากข้อมูลพบว่าผู้คนในประเทศนี้มีอายุขัยยืนยาวที่สุดแห่งหนึ่งในโลก นอกจากนี้ ขยะเกือบทั้งหมดของสวีเดนยังถูก

นำมาใช้เคลือบ สิ่งที่ทำให้สวีเดนเป็นประเทศที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีที่สุดในโลก ได้แก่ ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดี เหมาะสำหรับครอบครัว เสถียรภาพทางการเมืองที่ดี ความปลอดภัย ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาเป็นอย่างดี ตลาดการจ้างงานที่ดี เสถียรภาพทางเศรษฐกิจที่ดี ความเท่าเทียมกันของรายได้ และราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ ชาวสวีเดนเป็นหนึ่งในผู้ที่มีน้ำใจที่สุดในโลก โดยบริจาคเงินให้กับโครงการช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมปีละประมาณ 1% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ นอกจากนี้ สังคมยังมีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ส่วนหนึ่งเป็นเพราะผู้ลี้ภัยได้รับการต้อนรับเข้าสู่ชายแดนสวีเดน (เพชรรัตน์ แสงมณี, 2566)

1.2 คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศเดนมาร์ก

“โคเปนเฮเกน” เมืองหลวงของเดนมาร์ก เป็นที่ตั้งของสถาบันที่มีชื่อเสียง เช่น ตลาดหลักทรัพย์โคเปนเฮเกน เป็นต้น โดยเมืองหลวงแห่งนี้ยังทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางเชื่อมต่อยุโรปเหนือกับส่วนอื่นๆ ของโลก ด้วยสนามบินนานาชาติที่ใหญ่ที่สุดในสแกนดิเนเวีย ท่าเรือ รวมถึงระบบรถไฟใต้ดิน และสะพาน Olesson ซึ่งเชื่อมต่อเมืองนี้กับเมืองมัลโม ประเทศสวีเดน เดนมาร์กดำเนินการภายใต้ระบอบรัฐธรรมนูญ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2392 โดยรัฐบาลเดนมาร์กได้รับการยอมรับว่ามีเสถียรภาพสูงและโปร่งใสมาก และด้วยการเก็บภาษีแบบก้าวหน้า เดนมาร์กใช้ระบบการดูแลสุขภาพถ้วนหน้าซึ่งประชาชนส่วนใหญ่จะได้รับการดูแลสุขภาพ การแพทย์ฟรี รวมถึงการศึกษาระดับอุดมศึกษาฟรีเช่นกัน จึงไม่น่าแปลกใจที่โครงสร้างของรัฐบาลและสังคมที่มีความก้าวหน้าสูงของเดนมาร์กได้สร้างการขับเคลื่อนทางสังคมได้เป็นอย่างดี เดนมาร์กมีอุตสาหกรรมชั้นนำมากมาย เช่น การแปรรูปอาหาร การท่องเที่ยว และการผลิตเหล็ก เหล็กกล้า และเครื่องจักร สินค้าส่งออกหลัก ได้แก่ อาหารแปรรูป เครื่องจักรกลการเกษตรและอุตสาหกรรม ยาและเฟอร์นิเจอร์ เศรษฐกิจของเดนมาร์กอยู่บนพื้นฐานของรูปแบบความยืดหยุ่น ที่ผสมผสานตลาดแรงงานที่ยืดหยุ่นกับนโยบายการว่างงาน รูปแบบความปลอดภัยที่ยืดหยุ่นนี้ทำให้อุตสาหกรรมสามารถจัดตั้งได้ในราคาที่ต่ำและรวดเร็วเนื่องจากรัฐบาลขาดการดูแลในเรื่องต่างๆ เช่น การเลิกจ้างหรือชั่วโมงทำงาน เดนมาร์กมีอัตราการว่างงานที่ 24.5% ขณะที่อัตราการว่างงานได้สูงที่สุดในโลก สิ่งที่ทำให้เดนมาร์กเป็นประเทศที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีที่สุดในโลกในอันดับที่ 2 ได้แก่ ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาอย่างดี ความปลอดภัย ความเท่าเทียมกันของรายได้ เสถียรภาพทางการเมือง ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดีเหมาะสำหรับครอบครัว เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ตลาดการจ้างงานที่ดี ความเท่าเทียมกันของรายได้ (เพชรรัตน์ แสงมณี, 2566)

1.3 คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศแคนาดา

แคนาดากินพื้นที่ประมาณ 2 ใน 5 ของทวีปอเมริกาเหนือ ทำให้เป็นประเทศที่ใหญ่เป็นอันดับ 2 ของโลก รองจากรัสเซีย ประเทศนี้มีประชากรเบาบาง โดยผู้อยู่อาศัยส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในรัศมี 125 ไมล์จากชายแดนที่ติดกับสหรัฐอเมริกา ทั้งนี้ ถิ่นทุรกันดารอันกว้างใหญ่ของแคนาดาทางตอนเหนือมีบทบาทอย่างมากในเอกลักษณ์ของแคนาดา เช่นเดียวกับชื่อเสียงของประเทศในการต้อนรับผู้อพยพ แคนาดาเป็นสังคมอุตสาหกรรมไฮเทคที่มีมาตรฐานการครองชีพสูง โดยข้อตกลงทางการค้าในทศวรรษที่ 1980 และ 1990 ส่งเสริมการค้ากับสหรัฐฯ อย่างมาก และปัจจุบันทั้งสองประเทศต่างเป็นคู่ค้ารายใหญ่ที่สุดของกันและกัน แม้ว่าภาคบริการจะเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่ใหญ่ที่สุดของแคนาดา แต่แคนาดาก็เป็นผู้ส่งออกพลังงาน อาหาร และแร่ธาตุที่สำคัญ ทั้งนี้ แคนาดาอยู่ในอันดับที่ 3 ของโลกในด้านปริมาณสำรองน้ำมันที่พิสูจน์แล้ว และเป็นผู้ผลิตน้ำมันรายใหญ่อันดับ 4 ของโลก สิ่งที่ทำให้แคนาดาเป็นประเทศที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีที่สุดในโลกในอันดับที่ 3 ได้แก่ ตลาดการจ้างงานที่ดี เหมาะสำหรับครอบครัว เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดี ความปลอดภัย ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาอย่างดี เสถียรภาพทางการเมือง ความเท่าเทียมกันของรายได้ ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ (เพชรรัตน์ แสงมณี, 2566)

1.4 คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศสวิตเซอร์แลนด์

สวิตเซอร์แลนด์มีอัตราการว่างงานต่ำ มีกำลังแรงงานที่มีทักษะ และเป็นหนึ่งในผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศต่อหัวที่สูงที่สุดในโลก จากข้อมูลของ “CIA World Factbook” เศรษฐกิจที่แข็งแกร่งของประเทศขับเคลื่อนด้วยอัตราภาษีนิติบุคคลที่ต่ำ ภาคบริการที่มีการพัฒนาสูงนำโดยบริการทางการเงินและอุตสาหกรรมการผลิตที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง สวิตเซอร์แลนด์ยังโดดเด่นในด้านภาคการธนาคารที่เป็นความลับ กฎการรายงานและกฎหมายนำไปสู่ความโปร่งใสมากขึ้น แต่กฎการรักษาความลับยังคงมีอยู่ และผู้ที่ไม่มีถิ่นที่อยู่จะได้รับอนุญาตให้ดำเนินธุรกิจผ่านหน่วยงานนอกชายฝั่งและตัวกลางต่างๆ ความเป็นกลางของสวิตเซอร์แลนด์ได้รับการยกย่องจากเพื่อนบ้านในยุโรปมาช้านาน โดยประเทศนี้ไม่ได้เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในสงครามโลกและ

ไม่ได้เป็นสมาชิกของสหภาพยุโรป ด้วยเหตุนี้ สวิตเซอร์แลนด์ โดยเฉพาะเจนีวาจึงเป็นที่ตั้งสำนักงานใหญ่ยอดนิยมสำหรับองค์กรระหว่างประเทศ เช่น คณะกรรมการกาชาดระหว่างประเทศ (ICRC) และสหประชาชาติ (UN) แม้ว่าสวิตเซอร์แลนด์จะไม่ได้เข้าร่วมกลุ่มหลังนี้จนกระทั่งปี 2545 นอกจากนี้ ประเทศนี้ยังเป็นสมาชิกของ IMF องค์การการค้าโลก และธนาคารโลก โดยเมื่อแยกคะแนนออกมาเป็นส่วนต่างๆ พบว่าสิ่งที่ทำให้สวิตเซอร์แลนด์เป็นประเทศที่มีคุณภาพชีวิตดีที่สุดในโลกในอันดับที่ 4 ได้แก่ เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เสถียรภาพทางการเมือง ความปลอดภัย ตลาดการจ้างงานที่ดี เหมาะสำหรับครอบครัว ความเท่าเทียมกันของรายได้ ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาอย่างดี ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดี ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ (เพชรรัตน์ แสงมณี, 2566)

1.5 คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศนอร์เวย์

นอร์เวย์เป็นประเทศที่มีรายได้สูง โดยมีภาคเอกชนที่มีชีวิตชีวาและมีเครือข่ายความปลอดภัยสูง การค้นพบน้ำมันและก๊าซนอกชายฝั่งในทศวรรษ 1960 ทำให้เศรษฐกิจของประเทศดีขึ้น และปัจจุบันนอร์เวย์เป็นหนึ่งในผู้ส่งออกน้ำมันชั้นนำของโลก ชาวนอร์เวย์ประมาณ 5 ล้านคน อาศัยอยู่ในระบอบรัฐธรรมนูญ นายกรัฐมนตรีซึ่งเป็นหัวหน้ารัฐบาลได้รับการแต่งตั้งโดยพระมหากษัตริย์ โดยได้รับความเห็นชอบจากสภานิติบัญญัติ ทั้งนี้ ประชากรประมาณ 80% ของประเทศนอร์เวย์นับถือศาสนา นิกายลูเธอรัน ตามข้อมูลของ 'CIA World Factbook' การศึกษาระดับอุดมศึกษาส่วนใหญ่ฟรี โดยเมื่อแยกคะแนนออกมาเป็นส่วนต่างๆ พบว่าสิ่งที่ทำให้นอร์เวย์เป็นประเทศที่มีคุณภาพชีวิตดีที่สุดในโลกในอันดับที่ 5 ได้แก่ ความเท่าเทียมกันของรายได้ ความปลอดภัย เหมาะสำหรับครอบครัว ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างระบบสาธารณสุขที่พัฒนาอย่างดี เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เสถียรภาพทางการเมือง ตลาดการจ้างงานที่ดี ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ (เพชรรัตน์ แสงมณี, 2566)

1.6 คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศฟินแลนด์

ปัจจุบันฟินแลนด์ปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตยแบบรัฐสภา และเป็นผู้รณรงค์นานาชาติในการให้การศึกษาและมีความโดดเด่นในด้านสิทธิพลเมือง เสรีภาพของสื่อมวลชน และคุณภาพชีวิต นอกจากนี้ ประเทศนี้ยังเป็นหนึ่งในประเทศแรกๆ ของโลกที่ให้สิทธิการเลือกตั้งแก่ผู้หญิง และเป็นประเทศแรกที่รับรองสิทธิการเลือกตั้งทั่วไป สิทธิการเลือกตั้ง และสิทธิในการหาเสียง เศรษฐกิจของประเทศฟินแลนด์มุ่งไปที่ระบบทุนนิยมตลาดเสรีเป็นหลัก ซึ่งเหมือนกับเพื่อนบ้านในกลุ่มนอร์ดิกที่หันเหการใช้จ่ายจำนวนมากไปสู่เครือข่ายความปลอดภัยทางสังคมและบริการสาธารณะ ในอดีต แรงงานของประเทศนี้ถูกผูกติดกับที่ดินมาโดยตลอด อย่างไรก็ตาม หลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ประเทศได้ย้ายไปทำอุตสาหกรรมอย่างรวดเร็ว ปัจจุบัน เศรษฐกิจของฟินแลนด์สะท้อนให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมกับประชาคมโลก โดย 1 ใน 3 ของ GDP ของประเทศมาจากการค้าระหว่างประเทศ ฟินแลนด์เป็นสมาชิกขององค์กรระหว่างประเทศที่สำคัญ เช่น สหประชาชาติ ธนาคารโลก และสหภาพยุโรป รวมถึงองค์กรระดับภูมิภาค เช่น สภานอร์ดิก โดยเมื่อแยกคะแนนออกมาเป็นส่วนต่างๆ พบว่าสิ่งที่ทำให้ฟินแลนด์เป็นประเทศที่มีคุณภาพชีวิตดีที่สุดในโลกในอันดับที่ 6 ได้แก่ ความปลอดภัย เหมาะสำหรับครอบครัว ความเท่าเทียมกันของรายได้ ระบบการศึกษาของรัฐเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เสถียรภาพทางการเมือง ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาอย่างดี ตลาดการจ้างงานที่ดี ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ (เพชรรัตน์ แสงมณี, 2566)

1.7 คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศเยอรมนี

เยอรมนีเป็นประเทศที่มีประชากรมากที่สุดในสหภาพยุโรป ครอบครองหนึ่งในประเทศที่มีเศรษฐกิจใหญ่ที่สุดในโลก และได้เห็นบทบาทในประชาคมระหว่างประเทศเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่การรวมประเทศอีกครั้ง โดยเยอรมนีมีพรมแดนติดกับประเทศต่างๆ มากถึง 9 ประเทศ และภูมิประเทศแตกต่างกันไป ตั้งแต่ที่ราบทางตอนเหนือที่ทอดยาวไปถึงทะเลบอลติกไปจนถึงเทือกเขาบาวาเรียนแอลป์ทางตอนใต้เยอรมนีใช้ระบบเศรษฐกิจแบบตลาดสังคม ซึ่งเป็นระบบทุนนิยมแบบตลาดเปิดที่มีการรับประกันบริการทางสังคมบางอย่างด้วย เศรษฐกิจของเยอรมนีเป็นหนึ่งในเศรษฐกิจที่ใหญ่ที่สุดในโลก และเยอรมนีเป็นหนึ่งในผู้นำและผู้ส่งออกชั้นนำของโลกในด้านบริการต่างๆ ซึ่งรวมถึงอุตสาหกรรมต่างๆ เช่น โทรคมนาคม การดูแลสุขภาพ และการท่องเที่ยว มีส่วนสนับสนุนเศรษฐกิจของประเทศมากที่สุด นอกจากนี้ อุตสาหกรรมและการเกษตรเป็นภาคเศรษฐกิจที่สำคัญเช่นกัน เยอรมนีมีแรงงานที่มีทักษะสูงและมั่งคั่ง อย่างไรก็ตาม ประชากรของประเทศกำลังอยู่ในเกณฑ์สูงวัย ทำให้เกิดคำถามเกี่ยวกับการใช้จ่ายเพื่อบริการสังคมในระดับสูง ประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวเยอรมันเชื้อสายเดิร์กและชาวยุโรปอื่นๆ เป็นตัวแทน

ของชนกลุ่มน้อยที่มีนัยสำคัญ เยอรมนีเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางที่ย้ายถิ่นฐานที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในโลก แม้ว่านโยบายเปิดประตูของประเทศจะกลายเป็นประเด็นขัดแย้งจากอาชญากรรมที่ก่อขึ้นภายในพรมแดนของประเทศเมื่อเร็วๆ นี้ ในด้านวัฒนธรรม เยอรมนีได้สร้างบุคคลสำคัญของโลกในด้านวิทยาศาสตร์ธรรมชาติและสังคม ตลอดจนศิลปะ ดินแดนซึ่งให้กำเนิดแท่นพิมพ์สมัยใหม่ ‘ลูตวิก ฟาน เบโฮเฟ่น’ และ อิมมานูเอล คานต์ นักปรัชญามีชนบทที่นิยมอันแข็งแกร่งในด้านวรรณกรรมดนตรี และปรัชญา นอกจากนี้ เทศกาลพื้นบ้านยังคงเป็นที่นิยมในเยอรมนียุคใหม่ โดยเทศกาลที่โดดเด่นที่สุดคือ ‘เทศกาลฮ็อกโทเบอร์เฟสต์’ ประจำปี โดยเมื่อแยกคะแนนออกมาเป็นส่วนต่าง ๆ พบว่าสิ่งที่ทำให้เยอรมนีเป็นประเทศที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีที่สุดในโลกในอันดับที่ 7 ได้แก่ ตลาดการจ้างงานที่ดี เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพทางการเมือง ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดี ความปลอดภัย เหมาะสำหรับการครอบครัวยุคใหม่ ความเท่าเทียมกันของรายได้ ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ (เพชรัตน์ แสงมณี, 2566)

1.8 คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศเนเธอร์แลนด์

ชาวเนเธอร์แลนด์ หรือที่รู้จักในชื่อชาวดัตช์ได้ก่อร่างสร้างสังคมที่ได้รับการยอมรับมาอย่างยาวนาน แม้ว่านักการเมืองบางคนจะแสดงความกังวลมากขึ้นเกี่ยวกับการย้ายถิ่นฐาน ทั้งนี้ ในปี 2544 ประเทศนี้กลายเป็นประเทศแรกที่ยกกฎหมายให้การแต่งงานระหว่างเพศเดียวกัน และจุดยืนของชาติเกี่ยวกับยาเสพติด การค้าประเวณี การรณรงค์ และการทำแท้งนั้นเป็นเรื่องเสรี นอกจากนี้ ประเทศนี้ยังมีพิพิธภัณฑ์ที่มีความเข้มข้นสูงที่สุดในโลก และที่นี่เป็นบ้านเกิดของ Rembrandt และ Van Gogh ตลอดจนกล้องจุลทรรศน์ กล้องโทรทรรศน์ และเทอร์โมมิเตอร์ ประเทศที่พัฒนาแล้วที่มีรายได้สูงนี้มีชื่อเสียงในด้านดอกไม้และเป็นหนึ่งในผู้ส่งออกการเกษตรรายใหญ่ของโลก นโยบายตลาดเปิดและพื้นที่การคมนาคมที่เหนือกว่าช่วยให้เนเธอร์แลนด์ยังคงเกินดุลการค้าได้ แต่เศรษฐกิจยังคงฟื้นตัวจากแผนกระตุ้นเศรษฐกิจราคาแพงที่มุ่งช่วยให้ฟื้นตัวหลังภาวะเศรษฐกิจถดถอยในปี 2552 โดยเมื่อแยกคะแนนออกมาเป็นส่วนต่างๆ พบว่าสิ่งที่ทำให้เนเธอร์แลนด์เป็นประเทศที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีที่สุดในโลกในอันดับที่ 8 ได้แก่ เสถียรภาพทางเศรษฐกิจความปลอดภัย เหมาะสำหรับการครอบครัวยุคใหม่ ตลาดการจ้างงานที่ดี ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดี เสถียรภาพทางการเมือง ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาอย่างดี ความเท่าเทียมกันของรายได้ ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ (เพชรัตน์ แสงมณี, 2566)

1.9 คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศออสเตรเลีย

ออสเตรเลียนีมีรัฐบาลประชาธิปไตยแบบรัฐสภาคล้ายกับสหราชอาณาจักร แม้ว่าจะแบ่งรัฐบาลกลางออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายนิติบัญญัติ, ฝ่ายบริหาร และฝ่ายตุลาการ โดยในปี 1986 สหราชอาณาจักรได้ยุติความสัมพันธ์ตามรัฐธรรมนูญทั้งหมดกับอังกฤษ แม้ว่าสมเด็จพระราชินีเอลิซาเบธที่ 2 จะยังคงทรงเป็นประมุขแห่งรัฐตามมารยาท ตั้งแต่ปลายศตวรรษที่ 18 ออสเตรเลียได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมของอังกฤษ เซลติกและสหรัฐอเมริกา อย่างไรก็ตาม ในช่วงไม่กี่ทศวรรษที่ผ่านมา การอพยพจากประเทศที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางการ ซึ่งส่วนใหญ่มาจากเอเชีย ได้เปลี่ยนแปลงข้อมูลประชากรของประเทศ และมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมสมัยนิยมออสเตรเลียถือเป็นประเทศที่มั่งคั่งด้วยระบบเศรษฐกิจแบบตลาดซึ่งมีผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศและรายได้ต่อหัวค่อนข้างสูง โดยเศรษฐกิจของประเทศได้รับแรงหนุนจากภาคบริการและการส่งออกสินค้าโภคภัณฑ์ ประเทศนี้มีอัตราการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกีฬาสูงและมีอายุขัยเฉลี่ยที่ค่อนข้างสูงสำหรับทั้งหญิงและชายเมืองใหญ่ๆ มักจะได้อันดับสูงในการสำรวจความน่าอยู่ทั่วโลก โดยช่วงปลายปี พ.ศ. 2560 ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสนับสนุนการทำให้การแต่งงานระหว่างเพศเดียวกันถูกต้องตามกฎหมายอย่างทันท่วงที และได้ส่งประเด็นนี้ไปยังฝ่ายนิติบัญญัติของรัฐบาลกลาง นอกจากนี้ จากการสำรวจและข้อมูลของรัฐบาลพบว่าชาวออสเตรเลียยังคงให้ความสำคัญกับปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิเศษ โดยประเทศได้ให้สัตยาบันพิธีสารเกียวโต ซึ่งเป็นสนธิสัญญาของสหประชาชาติที่เรียกร้องให้ประเทศต่างๆ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก อย่างไรก็ตาม การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ต่อหัวนั้นค่อนข้างสูงในบรรดาประเทศต่างๆ โดยเมื่อแยกคะแนนออกมาเป็นส่วนต่างๆ พบว่า สิ่งที่ทำให้ออสเตรเลียเป็นประเทศที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีที่สุดในโลกในอันดับที่ 9 ได้แก่ เหมาะสำหรับการครอบครัวยุคใหม่ ตลาดการจ้างงานที่ดี เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ความปลอดภัย เสถียรภาพทางการเมือง ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดี ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาอย่างดี ความเท่าเทียมกันของรายได้ ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ (เพชรัตน์ แสงมณี, 2566)

สวัสต์ ภูทอง (2564) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง สภาวะ ของการมีระดับชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีมีความสุขมีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองโดยสามารถปรับตัวให้อยู่ร่วมกับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีความสุขในการดำเนินชีวิตให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีจะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรม ร่างกายและจิตใจ

จากคำจำกัดความของคุณภาพชีวิตข้างต้นที่แตกต่างกันตามรายละเอียด ตามสาขาวิชาของนักวิชาการที่ได้ให้คำจำกัดความ การนิยามคำจำกัดความของคุณภาพชีวิตที่แตกต่างไปตาม สังคมชุมชนที่อาศัย หรือบรรทัดฐานของสังคม อายุ รวมถึงประสบการณ์ที่ต่างกันไป ผู้วิจัยจำเป็นต้องผสมผสานแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย

ภัทรพล มหาพันธ์ (2559) ได้ศึกษาการวัดระดับคุณภาพชีวิตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ด้านชีวิตการเรียน ชีวิตสังคมที่อยู่อาศัยความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น บริการที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยจำแนกตาม เพศ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สาขา และรายได้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบทดสอบความแตกต่างพบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีระดับคุณภาพชีวิตมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และ มีระดับคุณภาพชีวิตน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านบริการที่ได้รับจากมหาวิทยาลัย เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า นักศึกษาหญิง มีระดับคุณภาพชีวิตสูงกว่านักศึกษาชาย ในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ส่วนนักศึกษาที่เรียนสาขาวิชาที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในด้านการเรียนที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ.05 ส่วนนักศึกษาที่มีรายได้ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สำหรับด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่พบความแตกต่าง

1.10 คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศนิวซีแลนด์

นิวซีแลนด์มีการเติบโตและการเปลี่ยนแปลงที่น่าประทับใจในช่วงหลายทศวรรษหลังได้รับเอกราช ตลาดส่งออกที่อุดมไปด้วยผลิตภัณฑ์นม แกะ เนื้อวัว สัตว์ปีก ผลไม้ ผัก และไวน์ ได้เปิดนอกสหราชอาณาจักร และขยายการผลิตและการท่องเที่ยว รายได้ต่อหัวยังคงสูง และมีเปอร์เซ็นต์ค่าใช้จ่ายด้านการศึกษาต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) สูงที่สุดในโลก โดยเมื่อแยกแยะออกมาเป็นส่วนต่าง ๆ พบว่าสิ่งที่ทำให้นิวซีแลนด์เป็นประเทศที่มีคุณภาพชีวิตดีที่สุดในโลกในอันดับที่ 10 ได้แก่ ความปลอดภัย เหมาะสำหรับครอบครัว เสถียรภาพทางการเมือง เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ตลาดการจ้างงานที่ดี ระบบการศึกษาของรัฐบาลที่พัฒนาอย่างดี ความเท่าเทียมกันของรายได้ ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาอย่างดี ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ (เพชรัตน์ แสงมณี, 2566)

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในสังคมต่างประเทศทั้ง 10 ประเทศ ได้แก่ ประเทศสวีเดน ประเทศเดนมาร์ก ประเทศแคนาดา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ประเทศนอร์เวย์ ประเทศฟินแลนด์ ประเทศเยอรมนี ประเทศเนเธอร์แลนด์ ประเทศออสเตรีย และประเทศนิวซีแลนด์ ที่มีคุณภาพชีวิตในสังคม 9 ด้าน ได้แก่ ระบบการศึกษาของรัฐบาลที่พัฒนาอย่างดี เหมาะสำหรับครอบครัว เสถียรภาพทางการเมืองที่ดี ความปลอดภัย ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาเป็นอย่างดี ตลาดการจ้างงานที่ดี เสถียรภาพทางเศรษฐกิจที่ดี ความเท่าเทียมกันของรายได้ และราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ มีเพียง 2 ประเทศที่คุณภาพชีวิตในสังคมยังไม่บรรลุผลสำเร็จในด้านตลาดการจ้างงานที่ดี คือ ประเทศเยอรมนี และประเทศเนเธอร์แลนด์

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศ

“กรุงเทพมหานคร” เมืองหลวงของประเทศไทย มีคุณภาพชีวิตจัด “ประเทศไทย” ติดอันดับ 29 ประเทศที่ดีที่สุดในโลก ประจำปี 2023 และอยู่ในอันดับที่ 44 ของโลกจาก 163 ประเทศทั่วโลก และอันดับ 1 ของ ASEAN ในปี 2024 (สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน), 2567) ในแต่ละปีจะมีการจัดลำดับจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่แสดงถึงศักยภาพของประเทศในแต่ละด้านต่าง ๆ SDG ที่องค์การสหประชาชาติกำหนดขึ้นเพื่อเป็นกรอบทิศทางสำหรับการพัฒนาของโลก ซึ่งจาก Sustainable Development Report 2022 หรือ รายงานการพัฒนาที่ยั่งยืนปี 2022 ผลปรากฏว่าประเทศไทยอยู่ลำดับที่ 44 จาก 163 ประเทศทั่วโลก และขึ้นแท่นเป็นอันดับที่ 1 ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Sustainable Development

Goals, 2024) สิ่งที่ทำให้ประเทศไทยยังไม่บรรลุผลสำเร็จในการพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศที่มีคุณภาพชีวิตดี ได้แก่ การจัดความยากจน การสร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม การพัฒนาเพื่อด้านเศรษฐกิจ (สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน), 2567) ยังคงมีสถานการณ์การเมืองที่วุ่นวาย และคุณภาพชีวิตโดยทั่วไปของคนในสังคมไทยจะแย่ลง แต่เสถียรภาพทางเศรษฐกิจจะดีขึ้น (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2567) แม้จะได้รับผลกระทบจากวิกฤตโควิด-19 แต่ประเทศไทยก็นับว่าเห็นความก้าวหน้าด้านคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะปัจจัยด้านสุขภาพและอนามัย ด้านโอกาสการเข้าถึงการศึกษาขั้นสูง และด้านที่อยู่อาศัย (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน), 2563)

การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศ

ผู้วิจัยทำการสังเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศ สรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศ

คุณภาพชีวิตในสังคมไทย	คุณภาพชีวิตในสังคมต่างประเทศ
ประเทศไทยมีคุณภาพชีวิตในสังคมที่ยังไม่บรรลุผลสำเร็จ และคุณภาพชีวิตในสังคมบรรลุผลสำเร็จแล้วในการพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศที่มีคุณภาพชีวิตในสังคม ได้แก่ คุณภาพชีวิตในสังคมที่ยังไม่บรรลุผลสำเร็จ - การจัดความยากจน - การสร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม - การพัฒนาเพื่อด้านเศรษฐกิจ - สถานการณ์การเมืองที่วุ่นวาย - คุณภาพชีวิตโดยทั่วไปของคนในสังคมไทยจะแย่ลง คุณภาพชีวิตในสังคมที่บรรลุผลสำเร็จ - เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ - ความก้าวหน้าด้านคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง - สุขภาพและอนามัย - โอกาสการเข้าถึงการศึกษาขั้นสูง - ด้านที่อยู่อาศัย	1. คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศสวีเดน - ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดี 1 - เหมาะสำหรับครอบครัว 2 - เสถียรภาพทางการเมืองที่ดี 3 - ความปลอดภัย 4 - ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาเป็นอย่างดี 5 - ตลาดการจ้างงานที่ดี 6 - เสถียรภาพทางเศรษฐกิจที่ดี 7 - ความเท่าเทียมกันของรายได้ 8 - ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ 9 2. คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศเดนมาร์ก - ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาอย่างดี 5 - ความปลอดภัย 4 - ความเท่าเทียมกันของรายได้ 8 - เสถียรภาพทางการเมือง 3 - ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดี 1 - เหมาะสำหรับครอบครัว 2 - เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ 7 - ตลาดการจ้างงานที่ดี 6 - ความเท่าเทียมกันของรายได้ 8 3 คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศแคนาดา - ตลาดการจ้างงานที่ดี 6 - เหมาะสำหรับครอบครัว 2 - เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ 7 - ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดี 1 - ความปลอดภัย 4 - ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาอย่างดี 5 - เสถียรภาพทางการเมือง 3 - ความเท่าเทียมกันของรายได้ 8 - ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ 9

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศ (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในสังคมไทย	คุณภาพชีวิตในสังคมต่างประเทศ
	4 คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศสวีเดน - เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ 7 - เสถียรภาพทางการเมือง 3 - ความปลอดภัย 4 - ตลาดการจ้างงานที่ดี 6 - เหมาะสำหรับครอบครัว 2 - ความเท่าเทียมกันของรายได้ 8 - ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาอย่างดี 5 - ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดี 1 - ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ 9
	5 คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศนอร์เวย์ - ความเท่าเทียมกันของรายได้ 8 - ความปลอดภัย 4 - เหมาะสำหรับครอบครัว 2 - ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนา 1 - ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาอย่างดี 5 - เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ 7 - เสถียรภาพทางการเมือง 3 - ตลาดการจ้างงานที่ดี 6 - ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ 8
	6 คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศฟินแลนด์ - ความปลอดภัย 4 - เหมาะสำหรับครอบครัว 2 - ความเท่าเทียมกันของรายได้ 8 - ระบบการศึกษาของรัฐ 1 - เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ 7 - เสถียรภาพทางการเมือง 3 - ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาอย่างดี 5 - ตลาดการจ้างงานที่ดี 6 - ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ 9
	7 คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศเยอรมนี - ตลาดการจ้างงานที่ดี 9 - เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ 7 - ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาอย่างดี 5 - เสถียรภาพทางการเมือง 3 - ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดี 1 - ความปลอดภัย 4 - เหมาะสำหรับครอบครัว 2 - ความเท่าเทียมกันของรายได้ 8 - ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ 9
	8 คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศเนเธอร์แลนด์ - เสถียรภาพทางเศรษฐกิจความปลอดภัย 4 - เหมาะสำหรับครอบครัว 2 - ตลาดการจ้างงานที่ดี 6 - ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดี 1 - เสถียรภาพทางการเมือง 3 - ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาอย่างดี 5 - ความเท่าเทียมกันของรายได้ 8 - ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ 9

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศ (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในสังคมไทย	คุณภาพชีวิตในสังคมต่างประเทศ
	9. คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศออสเตรเลีย - เหมาะสำหรับครอบครัว 2 - ตลาดการจ้างงานที่ดี 6 - เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ 7 - ความปลอดภัย 4 - เสถียรภาพทางการเมือง 3 - ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดี 1 - ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาอย่างดี 5 - ความเท่าเทียมกันของรายได้ 8 - ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ 9
	10. คุณภาพชีวิตในสังคมประเทศนิวซีแลนด์ - ความปลอดภัย 4 - เหมาะสำหรับครอบครัว 2 - เสถียรภาพทางการเมือง 3 - เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ 7 - ตลาดการจ้างงานที่ดี 6 - ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดี 1 - ความเท่าเทียมกันของรายได้ 8 - ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาอย่างดี 5 - ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ 9

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า การจัดอันดับ 10 ประเทศที่มีคุณภาพชีวิตในสังคมต่างประเทศที่ดีที่สุดในโลก ได้แก่ 1) ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดี 2) เหมาะสำหรับครอบครัว 3) เสถียรภาพทางการเมืองที่ดี 4) ความปลอดภัย 5) ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาเป็นอย่างดี 6) ตลาดการจ้างงานที่ดี 7) เสถียรภาพทางเศรษฐกิจที่ดี 8) ความเท่าเทียมกันของรายได้ และ 9) ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ ส่วนประเทศไทยมีคุณภาพชีวิตในสังคมที่ยังไม่บรรลุผลสำเร็จและคุณภาพชีวิตในสังคมบรรลุผลสำเร็จแล้วในการ พัฒนาประเทศให้เป็นประเทศที่มีคุณภาพชีวิตในสังคม ได้แก่

คุณภาพชีวิตในสังคมที่ยังไม่บรรลุผลสำเร็จ

1. การจัดความยากจน
2. การสร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม
3. การพัฒนาเพื่อด้านเศรษฐกิจ
4. สถานการณ์การเมืองที่วุ่นวาย
5. คุณภาพชีวิตโดยทั่วไปของคนในสังคมไทยจะแย่ลง

คุณภาพชีวิตในสังคมที่บรรลุผลสำเร็จ

1. เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ
2. ความก้าวหน้าด้านคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง
3. สุขภาพและอนามัย
4. โอกาสการเข้าถึงการศึกษาขั้นสูง
5. ด้านที่อยู่อาศัย

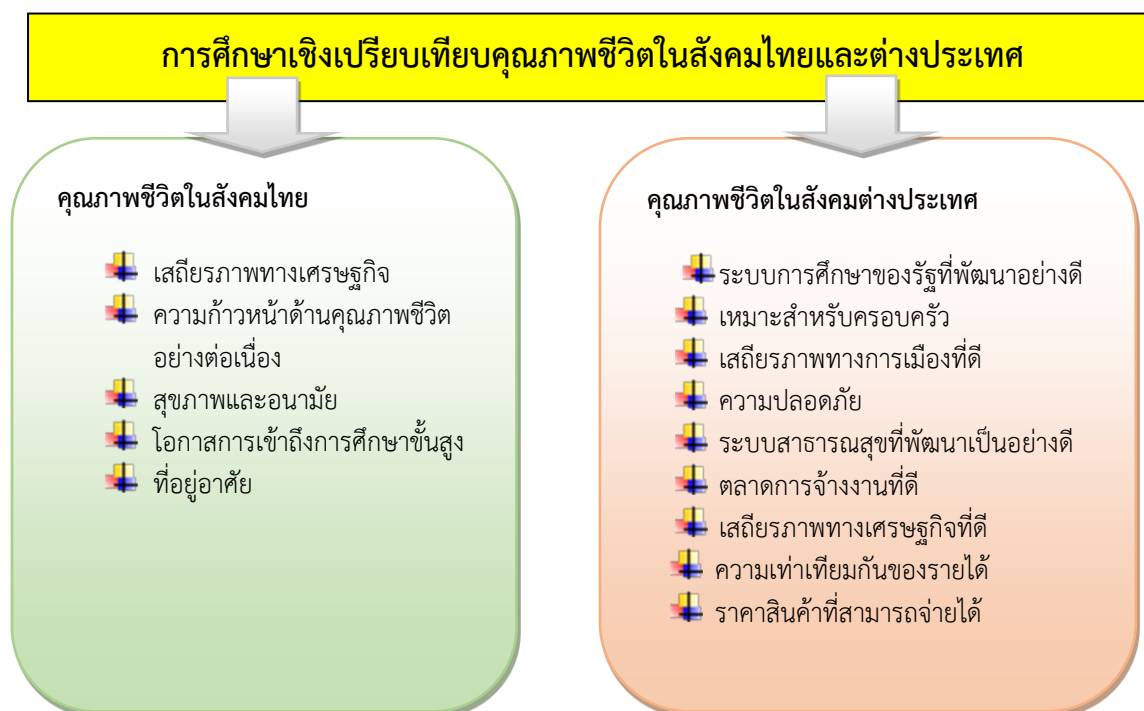
สรุปและอภิปรายผล

การอภิปรายผลผลการศึกษาในส่วนนี้ ผู้วิจัยศึกษาคุณภาพชีวิตของของประชากรไทยในสังคมต่างประเทศ ข้อค้นพบที่สำคัญในแต่ละส่วนมาวิเคราะห์เชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อสังเกตสำหรับผู้สนใจศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศ โดยการอภิปรายผลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในสังคมต่างประเทศ พบว่า คุณภาพชีวิตในสังคมต่างประเทศทั้ง 10 ประเทศ ได้แก่ ประเทศสวีเดน ประเทศเดนมาร์ก ประเทศแคนาดา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ประเทศนอร์เวย์ ประเทศฟินแลนด์ ประเทศเยอรมนี ประเทศเนเธอร์แลนด์ ประเทศออสเตรเลีย และประเทศนิวซีแลนด์ มีคุณภาพชีวิตในสังคม 9 ด้าน ได้แก่ ระบบการศึกษาของรัฐ ที่พัฒนางานได้ดี เหมาะสำหรับครอบครัว เสถียรภาพทางการเมืองที่ดี ความปลอดภัย ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาเป็นอย่างดี ตลาดการจ้างงานที่ดี เสถียรภาพทางเศรษฐกิจที่ดี ความเท่าเทียมกันของรายได้ และราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ มีเพียง 2 ประเทศที่คุณภาพชีวิตในสังคมยังไม่บรรลุผลสำเร็จในด้านตลาดการจ้างงานที่ดี คือ ประเทศเยอรมนี และประเทศเนเธอร์แลนด์ ซึ่งถือเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ นอรีน ตะหวา (2565) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มวัยทำงานในชุมชนเทศบาลเมืองปากพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า คุณภาพชีวิตของของประชากรไทยมีการในการหารายได้ เพื่อเลี้ยงตนเองและครอบครัว และเป็นคนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้เกิดการพัฒนาประเทศ ดังนั้นการมีสุขภาพที่ดี ระบบการศึกษาที่ดี ครอบครัวเหมาะสมมีเสถียรภาพทางการเมืองที่ดี ความปลอดภัย ระบบสาธารณสุขที่ดี ในวัยทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ สุขภาพเป็นพื้นฐานที่สำคัญในคุณภาพชีวิตแล้วแต่ส่งผลต่อสุขภาพในอนาคตทั้งสิ้น

2. ผลการศึกษาเชิงเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศ พบว่า ต่างประเทศที่มีคุณภาพชีวิตในสังคม ได้แก่ ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้ ตลาดการจ้างงานที่ดี ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความเหมาะสมสำหรับครอบครัว ความเสมอภาคทางรายได้ ความมั่นคงทางการเมือง ความปลอดภัย ระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนางานได้ดี และระบบสาธารณสุขที่พัฒนาเป็นอย่างดี โดยประเทศเหล่านี้มีความโดดเด่น ซึ่งเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ส่วนประเทศไทยมีคุณภาพชีวิตในสังคมที่ยังไม่บรรลุผลสำเร็จและคุณภาพชีวิตในสังคมบรรลุผลสำเร็จแล้วในการพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศที่มีคุณภาพชีวิตในสังคม ได้แก่ คุณภาพชีวิตในสังคมที่ยังไม่บรรลุผลสำเร็จ คือ การจัดความยากจน การสร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม การพัฒนาเพื่อด้านเศรษฐกิจ สถานการณ์การเมืองที่วุ่นวาย คุณภาพชีวิตโดยทั่วไปของคนในสังคมไทยจะแย่ง คุณภาพชีวิตในสังคมที่บรรลุผลสำเร็จ คือ เสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าด้านคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง สุขภาพและอนามัย โอกาสการเข้าถึงการศึกษาขั้นสูง และด้านที่อยู่อาศัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัสมะ สะมะแอ (2565) ศึกษาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลเฉลิม อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส พบว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาประเทศ การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีชีวิตที่ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวกสบายในชีวิตแก่พลเมือง รวมถึงการส่งเสริมทางด้านร่างกายและสภาพจิตใจ ต่างก็เป็นประเด็นที่มุ่ง ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งสิ้น การตื่นตัวในการศึกษาคุณภาพชีวิตของประชากรมีมานาน หลังจากที่แพร่ขยายในประเทศทางตะวันตก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสหรัฐอเมริกาและแคนาดาไปสู่นานา ประเทศทั่วโลก เป็นการยืนยันถึงความสำคัญและความจำเป็นของการศึกษาคุณภาพชีวิตของประชากรอัน จะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุง หรือวางแผนนโยบายของประเทศ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในประเทศ และ พัทรี หล้าแหล่ง (2556) กล่าวถึง ความสำคัญของคุณภาพชีวิตไว้ดังนี้ 1) ความสำคัญของคุณภาพชีวิตระดับตนเองและครอบครัว คือ การมีร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง มีสุขภาพพลานามัยที่ดี ไม่เจ็บป่วย ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายส่วนตน และสามารถประกอบอาชีพการ งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ดี มีครอบครัวที่อบอุ่นไร้ซึ่งปัญหา 2) ความสำคัญของคุณภาพชีวิตระดับสังคมและประเทศชาติ เมื่อประชากรในสังคมมีคุณภาพ ชีวิตที่ดีย่อมทำให้คุณภาพชีวิตในสังคมและประเทศชาติดีขึ้นไปด้วย แต่ทั้งนี้รัฐบาลจะต้องมีนโยบายที่จะเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากร

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย



ภาพที่ 1 การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศ

สรุป

ผลการศึกษาเชิงเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในสังคมไทยและต่างประเทศคุณภาพชีวิตในสังคมไทย พบว่า คุณภาพชีวิตในสังคมไทยที่บรรลุผลสำเร็จ ได้แก่ การมีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าด้านคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง สุขภาพและอนามัย โอกาสการเข้าถึงการศึกษาขั้นสูง ด้านที่อยู่อาศัย ส่วนคุณภาพชีวิตในสังคมต่างประเทศ ได้แก่ การมีระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างดี เหมาะสำหรับครอบครัว เสถียรภาพทางการเมืองที่ดี ความปลอดภัย ระบบสาธารณสุขที่พัฒนาเป็นอย่างดี ตลาดการจ้างงานที่ดี เสถียรภาพทางเศรษฐกิจที่ดี ความเท่าเทียมกันของรายได้ ราคาสินค้าที่สามารถจ่ายได้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาคุณภาพชีวิตด้านระบบการศึกษาของรัฐที่พัฒนาอย่างภาวะความพร้อมของบุคคลทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และด้านอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตที่จะสามารถส่งผลให้ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข
2. ควรศึกษาคุณภาพชีวิตของประชาชนด้านเสถียรภาพทางการเมืองที่ดีของไทยและต่างประเทศ
3. ควรศึกษาคุณภาพชีวิตของประชาชนด้านความปลอดภัยของไทยและต่างประเทศ

เอกสารอ้างอิง

ธนพล สราญจิตร. (2558). ปัญหาความยากจนในสังคมไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 5(2), 13.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2566). องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. สืบค้น 1 เมษายน 2567, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/>.

ปรางทิพย์ ภักดีศิริไพรวัลย์. (2559). การศึกษาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนบ้านแสนตอ หมู่ 11 ตำบลท่าผา อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- พระมหาอำนาจ สวัสดิ์. (2560). *การพัฒนาพุทธศาสนิกชนสู่วิถีพุทธตามหลักคำสอนของพระพุทธศาสนา*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัชรี หล้าแหล่ง. (2556). *การศึกษาคุณภาพชีวิต และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของเกษตรกรชาวสวน*.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พัฒนพิทย์ สดวิไลย, พัชรพร เกิดมงคล, ขวัญใจ อำนาจสัตย์เชื้อ และพิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ. (2562). ปัจจัยทำนายสุขภาวะทางจิตของผู้สูงอายุโรคเรื้อรังที่มารับบริการที่สถาบันบำบัดโรคทางจิต. *วารสารพยาบาลสาธารณสุข*, 33(2), 96-110.
- เพชรรัตน์ แสงมณี. (2566). *เปิด 10 ประเทศ คุณภาพชีวิตดีที่สุดในโลก 'สวีเดน' ครองแชมป์การศึกษา-ความปลอดภัยเด่นสุด*.
สืบค้น 1 เมษายน 2567, จาก <https://www.thebusinessplus.com/quality-of-life/>.
- ภัทรพล มหาพันธ์. (2559). *คุณภาพชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร. วิจัยระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์*,
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สวัสดิ์ ภูทอง. (2564). *สภาพการดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี*. สารนิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2560). *อำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*.
กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2567). *การเมือง เศรษฐกิจ และคุณภาพชีวิตในปี 2567*. สืบค้น 1 เมษายน 2567,
จาก https://nidapoll.nida.ac.th/survey_detail?survey_id=675.
- สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน. (2561). *ปัญหาของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม*. สืบค้น 1 เมษายน 2567,
จาก <http://kanchanapisek.or.th/>.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน). (2563). *คุณภาพชีวิตคนไทย อยู่อันดับไหนในโลก?*.
สืบค้น 1 เมษายน 2567, จาก <https://www.nia.or.th/SPI2020>.
- สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน). (2567, 1 เมษายน). *รายงานการพัฒนาที่ยั่งยืน ปี 2022 ชี้อันดับ 44 จาก 163 ประเทศทั่วโลก และอันดับ 1 ของ ASEAN*. สืบค้น 1 เมษายน 2567,
จาก https://www.gistda.or.th/news_view.php?n_id=6674&lang=TH.
- องค์การอนามัยโลก. (2561). *เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิต*. สืบค้น 1 เมษายน 2567,
จาก <http://www.un.or.th/world-health-organization-who>.
- อัสมะ สะมะแอ. (2565). *ศึกษาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลเฉลิม อำเภอร่องแร่ จังหวัดนราธิวาส*.
สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- Beadle-Brown, J., Murphy, G., and Di Terlizzi, M. (2008). Quality of Life for the Camber well Cohort.
Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 24,3, 380-390.
- Batista Vitorino, P. A., and Martins da Silva, F. (2010). Level of Quality of Life in the elderly un ATI-UCB.
Education Fisica Revista, 4(3), 1-15.
- Sudavadee Kittipovanonth. (2002). *The status, roles and quality of life of elderly Thais*.
Bangkok: National Institute of Development Administration.
- Sustainable Development Goals. (2024). *Thailand East and South Asia*.
From <https://dashboards.sdindex.org/profiles/thailand>.
- U.S. News & World Report's editors. (1994). America's Best Colleges. *U.S. News & World Report*.
117(10), 86-104.

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมาย ในประเทศไทย

Public Participation in Reducing Arguments and Opposition to the Enforcement of Legal Measures in Thailand

ตราดุลย์ นรนิติผดุงการ

Tradul Noranitiphadungkan

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Faculty Humanities and Social Sciences, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

E-mail: tradul@aru.ac.th

Received: Apr 18, 2024; Revised: May 30, 2024; Accepted: May 31, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนและแนวทางการแก้ไขปัญหาของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสนทนากลุ่มที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลพระนครศรีอยุธยา จำนวน 8 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ประชาชนบางส่วนยังไม่รับทราบมาตรการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านกฎหมายทำให้ประชาชนไม่เข้ามามีส่วนร่วมมากนัก ภาครัฐจึงควรประชาสัมพันธ์มาตรการด้านกฎหมายที่หลากหลายช่องทาง 2) การให้ประชาชนเข้ามามีบทบาท ประชาชนยังไม่มีส่วนร่วมในการหาแนวทาง แก้ไขปัญหาการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมาย ภาครัฐควรและควรประชุมร่วมกับผู้นำชุมชนในการสำรวจประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหารายบุคคล 3) การปรึกษาหารือ ภาครัฐยังไม่มีการจัดเวทีประชาคมเพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้ได้มาซึ่งคำปรึกษา ภาครัฐควรจัดทำแบบสอบถามสำรวจเพื่อนำมาแก้ไขหรือปรับปรุงด้านกฎหมาย 3) การให้อำนาจแก่ประชาชน ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบการเข้าไปมีส่วนร่วมในการร้องทุกข์ ภาครัฐจึงควรจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยในหน่วยงานราชการแต่ละพื้นที่เพื่อให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการร้องทุกข์เพื่อผดุงความยุติธรรม 4) การสร้างความร่วมมือ ประชาชนบางกลุ่มที่ไม่มีความรู้การให้ข้อมูลด้านกฎหมาย ภาครัฐจึงควรจัดหาผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายมาให้ความรู้แก่ตัวแทนประชาชน

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมของประชาชน การลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมาย

กฎหมายในประเทศไทย

Abstract

A study of public participation in reducing arguments and opposition to the enforcement of legal measures in Thailand. The objective is to study public participation and methods for solving public problems in reducing arguments and opposition to the enforcement of legal measures in Thailand. There were 8 key informants in the focus group who lived in Phra Nakhon Si Ayutthaya Municipality. The results of the study found that 1) Providing information to the public Some citizens are still not aware of the measures to disseminate legal information, causing the public to not participate much. Therefore, the government sector should publicize legal measures through a variety of channels. 2) Allowing the public to play a role. People are still not involved in finding solutions to the problems of enforcing legal measures. The government sector should and should meet with community leaders to survey people affected by the law to solve individual

problems. 3) Consultation. The government sector has not yet organized a community forum for citizens to participate in order to obtain advice. The government sector should prepare a survey questionnaire to amend or improve the law. 3) Giving power to the people. Most people do not know how to participate in filing complaints. Therefore, the government sector should establish mediation centers in government agencies in each area for citizens to participate in filing complaints in order to uphold justice. 4) Creating cooperation. Some groups of people do not have the knowledge to provide legal information. Therefore, the government should recruit people with legal expertise to provide knowledge to public representatives.

Keywords: Public Participation, Reducing Arguments and Opposition to the Enforcement of Legal Measures, Laws in Thailand

บทนำ

ในระบบการปกครองระบอบประชาธิปไตย กฎหมายมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินการต่างๆ ภายในรัฐ เนื่องจากกฎหมายเป็นเครื่องมือในการบริหารและการปกครองประเทศ ทั้งยังเป็นการกำหนดขอบเขตการใช้อำนาจของผู้ปกครอง (รัฐบาล) เป็นการจัดระเบียบของสังคม เป็นหลักประกันสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาคของประชาชน และก่อให้เกิดความชอบธรรมขึ้นในสังคม จึงเกิดแนวคิดที่ว่าเมื่ออำนาจสูงสุดเป็นของประชาชนดังนั้น กฎหมายที่ออกมาบังคับแก่ประชาชนจะต้องมาจากประชาชน ซึ่งก็คือการเสนอร่างกฎหมายโดยประชาชน เพราะแต่เดิมการเสนอร่างพระราชบัญญัติโดยทั่วไปมักกระทำ โดยคณะรัฐมนตรี และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กระทั่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิเข้าชื่อเสนอร่างกฎหมายได้เป็นครั้งแรก (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561ก) หลักนิติธรรมเป็นหลักการขั้นพื้นฐานของกฎหมาย และการมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นหลักที่มีความสำคัญต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งคำทั้งสองถูกระบุเป็นคำสำคัญอย่างชัดเจนในรัฐธรรมนูญ การปฏิบัติหน้าที่ของรัฐสภา คณะรัฐมนตรี ศาลรวมทั้งองค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ ต้องเป็นไปตามหลักนิติธรรม ซึ่งการบัญญัติดังกล่าวเป็นการเน้นให้เห็นว่า ผู้ใช้อำนาจปกครองทั้งสามอำนาจ รวมถึงองค์กรของรัฐอื่นๆ ที่มีอำนาจหน้าที่ที่อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนได้นั้น ล้วนแล้วแต่ต้องกระทำการอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายอย่างเสมอภาคเท่าเทียม และเป็นธรรมด้วยกันทั้งสิ้น การตรากฎหมายเป็นหน้าที่สำคัญของรัฐสภา ซึ่งการตรากฎหมายจะต้องทำให้องค์กรที่ใช้อำนาจรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐใช้อำนาจตามกฎหมายบัญญัติต่อประชาชนเหมือนกันหมดทุกคนทุกภาคส่วน และจะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการตรากฎหมายจึงจะทำให้จุดมุ่งหมายของกฎหมายนั้นสัมฤทธิ์ผล การมีส่วนร่วมของประชาชนซึ่งเป็นพลเมืองในสังคม รวมทั้งเงื่อนไขและปัญหาของการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรากฎหมาย การคำนึงถึงหลักนิติธรรมและการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการตรากฎหมายจะต้องอยู่บนพื้นฐานว่า คนไทยทุกคนมี "ความเป็นพลเมือง" ปฏิบัติตนเป็นพลเมืองในระบบประชาธิปไตย มีส่วนร่วมในการปกครองประเทศสามารถปกครองตนเองได้ รับผิดชอบต่อหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองต่อสังคม อีกทั้งดำรงตนเป็นประโยชน์ต่อสังคมช่วยเหลือเกื้อกูลกัน อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ (สรณ บุญใบชัยพฤกษ์, 2566) ประเทศไทยมีกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ที่สามารถนำกระบวนการที่เกี่ยวข้องมาแก้ปัญหา อย่างไรก็ตามหากประเทศไทยมีกฎหมายที่ใช้บังคับกับการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทยก็จะเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนอันมีผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศต่อไป (วจิตรگان เจริญตระกูล, 2566)

ปัญหาที่เป็นอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับกฎหมายตามรัฐธรรมนูญ คือ เจ้าหน้าที่ภาครัฐและประชาชนยังขาดการรับรู้เกี่ยวกับแนวคิด และความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน โครงสร้างกฎหมายและกระบวนการนโยบายยังไม่น่าเชื่อต่อการมีส่วนร่วมอย่างเพียงพอ การขาดแคลนผู้มีทักษะในการใช้เครื่องมือสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาเรื่องวัฒนธรรมการเมืองและความพร้อมของประชาชน ปัญหาด้านความพร้อมของภาครัฐ ยังไม่เป็นที่แน่ชัดว่า

หน่วยงานใดของรัฐเป็นผู้รับผิดชอบ จะเป็นหน้าที่รัฐบาล กฎฎีกา หรือรัฐสภา ในการทำการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนที่จะบอกให้ทราบว่าประชาชนมีส่วนร่วมแล้วหรือยังหรือหน่วยงานของรัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากน้อยเพียงใด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานให้ได้ดีได้เพราะไม่มีมาตรฐานในการทำงานที่ชัดเจน (ถวิลวดี บุรรกุล, 2550) กระบวนการนิติบัญญัติไทย ยังมีปัญหาประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการ ซึ่ง 15 ปีที่ผ่านมาแทบจะไม่มีร่างกฎหมายที่ภาคประชาชนผลักดันสำเร็จออกมาเป็นกฎหมาย ส่วนขั้นตอนที่สำนักงานกฤษฎีกามีความล่าช้ามาก และประชาชนมีส่วนร่วมน้อยมาก จากปัญหาโครงสร้างกรรมการส่วนใหญ่มาจากข้าราชการเกษียณ และเป็นนักกฎหมายอยู่ในตำแหน่งยาวนาน นอกจากนี้ความอ่อนแอของคณะรัฐมนตรี ทำให้ร่างกฎหมายที่ได้รับจากคณะรัฐมนตรีมีคุณภาพต่ำ ปัญหาการเสนอร่างกฎหมายโดยประชาชน อยู่ระหว่างการขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ขาดความเชี่ยวชาญการจัดทำ การตรวจสอบร่างกฎหมาย โดยรัฐสภาพบปัญหาเกี่ยวกับเอกสาร การตีความและข้อจำกัดของขั้นตอนตรวจสอบที่สำคัญกระบวนการตรวจสอบเป็นไปอย่างล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ ปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติการกิจโดยขั้นตอนของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ปัญหาความล่าช้าจากระบบกลั่นกรองร่างกฎหมายของคณะรัฐมนตรียังไม่ได้พอ ร่างกฎหมายไม่มีคุณภาพ ไม่มีนโยบายชัดเจน ความเห็นแต่ละหน่วยราชการขัดกันเอง ส่งผลให้ประชาชนไม่ยอมเข้ามามีส่วนร่วมในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมาย (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย ทีดีอาร์ไอ, 2557)

ปัญหาการไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง หรือรับฟังความคิดเห็นอย่างไม่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลเสีย คือ

- 1) นโยบายหรือมาตรการที่กำหนดขึ้นจะไม่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชน กฎหมายไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้จริง หรือมาตรการทางกฎหมายที่เลือกใช้อาจไม่เหมาะสม ซึ่งหากหน่วยงานของรัฐได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นอย่างมีประสิทธิภาพ รัฐย่อมทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และสามารถหาแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมว่าจำเป็นต้องใช้มาตรการทางกฎหมายหรือไม่ หรือต้องใช้มาตรการทางกฎหมาย ในเรื่องใด
- 2) ก่อให้เกิด การโต้แย้งและคัดค้าน เนื่องจากประชาชนไม่ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว หรืออาจนำไปสู่การไม่ไว้วางใจหน่วยงานของรัฐและการไม่ยอมรับ และไม่ปฏิบัติตามกฎหมายนั้นในเวลาต่อมา นอกจากนี้ ความไม่ไว้วางใจดังกล่าวอาจเกิดจากการ ที่หน่วยงานของรัฐรับฟังความคิดเห็นอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ไม่ได้รับฟังผู้เกี่ยวข้องอย่างแท้จริง โดยเลือกรับฟังความคิดเห็นเฉพาะกลุ่มที่ประสงค์เพื่อให้ผลการรับฟังความคิดเห็นเป็นไปในทางใด ทางหนึ่ง อันจะนำไปสู่ปัญหาการขาดความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ
- 3) ปัญหาอื่นๆ ได้แก่ การเผชิญหน้าของกลุ่มคนในสังคม เนื่องจากเมื่อรัฐมิได้ จัดให้ประชาชนมีเวทีในการแสดงความคิดเห็นก็อาจนำไปสู่การเผชิญหน้ากันของกลุ่มที่ได้ประโยชน์ และกลุ่มที่เสียประโยชน์จากนโยบายหรือร่างกฎหมายนั้น นโยบายหรือมาตรการที่กำหนดขึ้นส่งผลร้ายต่อประชาชนมากกว่าที่ควรจะเป็นเนื่องจากหน่วยงานของรัฐไม่มีข้อมูลที่เหมาะสมและจำเป็นในการดำเนินการแก้ปัญหา และ
- 4) การขาดการวางแผนบริหารงบประมาณที่ดี เนื่องจากการรับฟังความคิดเห็นต้องใช้งบประมาณในการสนับสนุน หากหน่วยงานของรัฐไม่ได้วางแผนในการจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นก็อาจต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นโดยไม่มีแผนงบประมาณรองรับ หรือหากหน่วยงานของรัฐรับฟังความคิดเห็นอย่างไม่มีประสิทธิภาพและทำให้ ต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นใหม่ใหม่จะทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณโดยเปล่าประโยชน์ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2567)

การเสนอร่างกฎหมายตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560 ซึ่งได้แก่ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติและร่างรัฐธรรมนูญแก้ไขเพิ่มเติม นอกจากนี้จะต้อง พิจารณาหลักเกณฑ์การเสนอร่างกฎหมายดังกล่าวว่าตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแล้ว ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560 ยังไม่ได้มีการกำหนดหลักการใหม่ในเรื่องการจัดทำ และการเสนอร่างกฎหมาย เพื่อเป็นการพัฒนากระบวนการตรากฎหมายของรัฐให้มีความโปร่งใส และสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรากฎหมาย พัฒนาการ สำคัญที่มุ่งหวังจะยกระดับการรับฟังความคิดเห็นเพื่อจัดทำกฎหมายของประเทศไทย ซึ่งได้ปรากฏอยู่ในมาตรา 77 วรรคสองของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 รัฐจึงจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมาย ร่วมวิเคราะห์ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกฎหมายอย่างรอบด้านและเป็นระบบ รวมทั้งเปิดเผยผลการรับฟังความคิดเห็นและการวิเคราะห์นั้นต่อประชาชน และนำมาประกอบการพิจารณาในกระบวนการตรากฎหมายทุกขั้นตอน (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2563)

การมีส่วนร่วมของประชาชนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ในด้านกฎหมาย ประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนเกี่ยวกับกิจกรรม หรือสิทธิต่างๆ ของประชาชน การมีส่วนร่วมในระดับนี้ถือเป็นระดับที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนน้อยที่สุด ซึ่งเป็นสิทธิพื้นฐานของประชาชนในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานของภาครัฐ โดยหน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่ในการนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง ถูกต้อง ทันสมัย และประชาชนสามารถเข้าถึงได้ การปรึกษาหารือ เป็นการมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง ความรู้สึก และความคิดเห็นประกอบการตัดสินใจ ดังนั้น ประชาชนมีบทบาทในฐานะการให้ข้อมูลการตัดสินใจเป็นของหน่วยงานภาครัฐรูปแบบการมีส่วนร่วมในลักษณะนี้ เช่น การสำรวจ ความคิดเห็น และการประชุมสาธารณะ การให้ประชาชนเข้ามามีบทบาท ในกระบวนการทำงานเริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การวางแผน โครงการ และวิธีการทำงานโดยหน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่จัดระบบอำนวยความสะดวก ยอมรับการเสนอแนะ และการตัดสินใจร่วมกับภาคประชาชน การมีส่วนร่วมระดับนี้มักดำเนินการในรูปแบบการประชุมเชิงปฏิบัติการ การสร้างความร่วมมือ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระดับสูง โดยประชาชนและภาครัฐจะทำงานร่วมกันในกระบวนการของการตัดสินใจ เช่น คณะกรรมการร่วมภาครัฐ และเอกชน คณะที่ปรึกษาภาคประชาชน การให้อำนาจแก่ประชาชน เป็นการให้บทบาทแก่ประชาชนในระดับที่สูงที่สุด เพราะให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจ รัฐจะดำเนินการตามการตัดสินใจนั้น ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับสูงสุดนี้เน้นให้ประชาชนเป็นเจ้าของดำเนินการกิจ และภาครัฐ มีหน้าที่ในการส่งเสริมสนับสนุนเท่านั้น รูปแบบการมีส่วนร่วมในระดับนี้ เช่น การลงประชามติ และการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยกระบวนการระดม (วรศักดิ์ อุวรรณโณ และคณะ, 2554; พนารัตน์ มาศมมาตล, 2566; สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561ข)

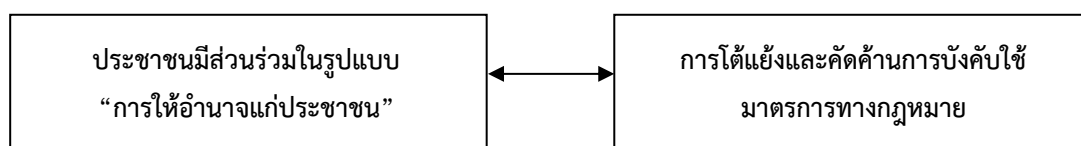
ปัญหาที่รัฐต้องพึงจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกฎหมายอย่างรอบด้าน ตลอดจนการเสนอสรุปผลการรับฟังความเห็นและรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบต่อสาธารณชน 1) ร่างกฎหมายนี้ขัดขวางสิทธิการมีส่วนร่วมในการปกครองประเทศ ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานในระบอบประชาธิปไตย เพราะประชาชนย่อมมีสิทธิแสดงเจตจำนงโดยเสรีในการเลือกผู้แทน และมีสิทธิเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารประเทศโดยตรง ซึ่งสิทธิการมีส่วนร่วมดังกล่าวได้รับการรับรองเป็นครั้งแรกตามรัฐธรรมนูญ 2540 ดังเช่น สิทธิการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย โครงการ หรือกิจกรรมของรัฐ สิทธิการตรวจสอบ สิทธิการถอดถอน สิทธิการเสนอกฎหมาย สิทธิการร่วมจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และมีการรับรองต่อมาในรัฐธรรมนูญ 2550 และรัฐธรรมนูญ 2560 2) ร่างกฎหมายนี้ไม่สอดคล้องกับเสรีภาพในการรวมกลุ่ม เสรีภาพในการแสดงออก เสรีภาพในการชุมนุมโดยสงบปราศจากอาวุธ และสิทธิการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร โดยมีเจตนารมณ์มุ่งประกันให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิมีส่วนร่วมในการปกครองอย่างมีความหมายและทรงประสิทธิภาพ ประชาชนที่รวมตัวกันในรูปแบบต่างๆ จึงสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและนโยบายสาธารณะ ถือเป็นการสร้างสมดุลทางอำนาจระหว่างภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาสังคมในการจัดสรรทรัพยากรของสังคม ทั้งนี้เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรมในสังคม 3) ร่างกฎหมายนี้ควบคุมและกีดกันการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคประชาชนในการกำหนดทิศทางและนโยบายสาธารณะ เพื่อความมุ่งหมายการรวมศูนย์อำนาจในการปกครองประเทศ ซึ่งเป็นการขัดกับหลักประชาธิปไตย หลักสิทธิมนุษยชน และหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน อีกทั้งเป็นการสร้างความขัดแย้งที่อาจนำไปสู่การเผชิญหน้าจนยากที่จะแก้ไข (เครือข่ายคัดค้านร่างกฎหมายควบคุมภาคประชาชน, 2564)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาทางด้านกฎหมาย หลักการกระทำของรัฐให้ชอบด้วยกฎหมาย ไม่กระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น และให้ความรู้ด้านกฎหมายกับประชาชนอย่างถูกต้อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย ผู้วิจัยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย และเพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลพระนครศรีอยุธยา

ได้ทำการสุ่มตัวอย่าง แบบเป็นสัดส่วนของประชากรกลุ่มผู้นำชุมชน อาจารย์ โดยมีขั้นตอนการสุ่มดังนี้

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิตามสัดส่วน
2. สุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิตามสัดส่วนโดยใช้วิธีการประชุมกลุ่ม (Focus Group) ซึ่งผู้วิจัยได้เข้าไปในหมู่บ้าน จึงทำการเก็บข้อมูลแบบสนทนากลุ่ม ตามจำนวนที่ต้องการ รายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสนทนากลุ่มที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลพระนครศรีอยุธยา จำนวน 8 คน มีการกำหนดเกณฑ์คุณลักษณะในการคัดเลือกผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มไว้ ดังนี้

1. เป็นอาจารย์ที่ทำการสอนในมหาวิทยาลัย มีประสบการณ์ในการสอนด้านนิติศาสตร์ จำนวน 3 คน
2. เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาสาขานิติศาสตร์ชั้นปีที่ 4 จำนวน 5 คน
3. เป็นตำรวจ จำนวน 2 คน
4. ตัวแทนผู้นำชุมชนท้องถิ่น จำนวน 2 คน
5. ประชาชน จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสนทนากลุ่ม

การสร้างเครื่องมือแบบสนทนากลุ่ม

การจัดประชุมกลุ่ม (Focus Group) มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. กำหนดประเด็นในการประชุมกลุ่ม (Focus Group)

2. นำร่างประเด็นที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการประชุมกลุ่มให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขและให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง ทางด้านเนื้อหา ความถูกต้องของเนื้อหา โดยคัดเลือกแต่เฉพาะข้อความที่ผู้เชี่ยวชาญลงความเห็นว่ามีประโยชน์ โดยใช้เกณฑ์ยอมรับของผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 2 ท่านขึ้นไปนำไปใช้เพื่อเป็นข้อคำถาม เพื่อพิจารณาความสอดคล้องกับนิยามศัพท์ ตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย

3. นำประเด็นที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปดำเนินการจัดประชุมกลุ่ม (Focus Group) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย และศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย

การเก็บข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม

การเก็บข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยกำหนดประเด็นคำถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย และศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศ

2. เก็บรวบรวมข้อมูลตามกรอบคำถามและแนวทางในการสนทนากลุ่มส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย และศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศ เป็นประเด็นกว้าง ๆ แล้วถามเจาะลึกในรายละเอียด โดยมีประเด็นการสนทนากลุ่ม คือ แนวทางการแก้ไขปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศ

3. ผู้วิจัยจัดเตรียมการสนทนากลุ่ม ดำเนินการสนทนา บันทึกการสนทนาและบันทึกเทป

4. ประสานงานเรื่องหมายกำหนดการและเลือกสถานที่ที่ใช้ในการ สนทนากลุ่มให้มีขนาดเหมาะสม และปราศจากเสียงรบกวนจากภายนอก

5. ดำเนินการสนทนากลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลจากการสนทนากลุ่มทำการถอดเทป และวิเคราะห์เนื้อหา ศึกษาตามกรอบสนทนากลุ่ม เพื่อนำเสนอในรูปการเขียนบรรยายเชิงพรรณนาประกอบความเรียง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการมีส่วนร่วมในรูปแบบการเข้ามามีบทบาทและการสร้างความร่วมมือระหว่างประชาชนกับภาครัฐเป็นการมีส่วนร่วม มีในระดับกลางไปจนถึงระดับสูงในรูปแบบการร่วมกำหนดนโยบาย และการร่วมวางแผน และการเข้าร่วมกระบวนการตัดสินใจ และการเข้าร่วมตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ ทั้งนี้ ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในรูปแบบการเข้ามามีบทบาทและสร้างความร่วมมือ ในรัฐธรรมนูญกำหนดให้รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ใช้สิทธิและมีส่วนร่วมในการดำเนินการอนุรักษ์ฟื้นฟู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและจารีตประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นและของชาติ และจัดให้มีพื้นที่สาธารณะสำหรับกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง (มาตรา 57(1))

ในส่วนของการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในแง่ทรัพยากรธรรมชาติ รัฐธรรมนูญกำหนดให้รัฐต้องให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการและได้รับประโยชน์จากการดำเนินการอนุรักษ์ คุ้มครอง บำรุงรักษา ฟื้นฟู บริหารจัดการ และใช้หรือจัดให้มีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ ให้เกิดประโยชน์อย่างสมดุลและยั่งยืน (มาตรา 57(2))

ดังนั้น ในการดำเนินการใดของรัฐหรือที่รัฐจะอนุญาตให้ผู้ใดดำเนินการ ถ้าการนั้นอาจมีผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติ รัฐต้องดำเนินการให้มีการศึกษาและประเมินผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชนหรือชุมชน และจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนและชุมชนที่เกี่ยวข้องก่อน (มาตรา 58) นอกจากนี้ เมื่อรัฐต้องดำเนินการเกี่ยวกับที่ดิน ทรัพยากรน้ำ และพลังงานจึงต้องวางผังเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ รวมตลอดทั้งพัฒนาเมืองให้มีความเจริญโดยสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ (มาตรา 72)

การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในรูปแบบ “การให้อำนาจแก่ประชาชน”

การมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบการให้อำนาจแก่ประชาชนเป็นระดับที่ให้บทบาทแก่ประชาชนในระดับที่สูงที่สุด เนื่องจากให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ ตามแนวทางระบอบประชาธิปไตย ฉะนั้น การมีส่วนร่วมที่จะขาดเสียไม่ได้ภายใต้ระบอบประชาธิปไตย คือ การเลือกตั้งและการออกเสียงประชามติ ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดรายละเอียดของการมีส่วนร่วมเพื่อให้อำนาจแก่ประชาชนไว้ดังนี้

การให้อำนาจแก่ประชาชนในการเลือกตั้ง การมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งเป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมของประชาชนในแง่การปกครองระบอบประชาธิปไตยที่ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งและต้องทำให้การเลือกตั้งสุจริตและเที่ยงธรรม ประชาชนจึงสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการลงสมัครเป็นสมาชิกพรรคการเมือง การไปสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรตาม มาตรา 95 หรือ การลงสมัครเพื่อเข้ารับการคัดเลือกสมาชิกวุฒิสภาตาม มาตรา 107 การเข้าร่วมสวดส่องดูแลการเลือกตั้ง หรือ แจ้งเหตุแห่งการทุจริตการเลือกตั้ง หรือ การเข้าร่วมเป็นเจ้าหน้าที่จัดการเลือกตั้งในระดับต่าง ๆ เช่น กรรมการประจำหน่วยเลือกตั้ง กรรมการนับคะแนน กรรมการเลือกตั้งประจำเขตเลือกตั้ง เป็นต้น

นอกจากนี้ยังให้สิทธิประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาทุจริตในการเลือกตั้ง โดยกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561 ว่า “ในการจัดให้มีการเลือกตั้ง ให้คณะกรรมการส่งเสริมและสนับสนุนให้สภาองค์กรชุมชนตามกฎหมายว่าด้วยสภาองค์กรชุมชน ชุมชน รวมตลอดทั้งประชาชนทั่วไป ให้มีส่วนร่วมในการแจ้งเบาะแสหรือข้อมูลต่อคณะกรรมการเพื่อให้การเลือกตั้งเป็นไปโดยสุจริต และเที่ยงธรรม

รัฐธรรมนูญยังกำหนดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งส่วนท้องถิ่นภายใต้บทบัญญัติมาตรา 252 วรรคสอง “ผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นหรือในกรณีการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะให้มาโดยวิธีอื่นก็ได้ แต่ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

การให้อำนาจแก่ประชาชนในการลงประชามติ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้รับมติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบจากประชาชนในการให้ความเห็นชอบด้วยคะแนนเสียงข้างมากของผู้มาออกเสียงประชามติเห็นชอบกับร่างรัฐธรรมนูญและประเด็นเพิ่มเติมคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญจึงดำเนินการแก้ไขร่างรัฐธรรมนูญในส่วนที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับผลการออกเสียงประชามติในประเด็นเพิ่มเติม และได้ส่งให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาว่าเป็นการชอบด้วยผลการออกเสียงประชามติแล้วหรือไม่ ซึ่งต่อมาศาลรัฐธรรมนูญได้วินิจฉัยให้คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญแก้ไขเพิ่มเติมข้อความบางส่วน และคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญได้ดำเนินการแก้ไขตามคำวินิจฉัยของศาลรัฐธรรมนูญแล้ว นายกรัฐมนตรีจึงนำร่างรัฐธรรมนูญขึ้นทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวาย ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พุทธศักราช 2560 บัญญัติให้นายกรัฐมนตรีรับพระราชทานร่างรัฐธรรมนูญนั้นคืนมาแก้ไขเพิ่มเติมเฉพาะบางประเด็นได้ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ นายกรัฐมนตรีจึงนำร่างรัฐธรรมนูญนั้นขึ้นทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวายเพื่อทรงลงพระปรมาภิไธย ประกาศใช้เป็นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยสืบไป

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 จึงได้กำหนดเกี่ยวกับการออกเสียงประชามติของประชาชนไว้ดังกรณีต่อไปนี้

การกำหนดให้เป็นหน้าที่ให้ประชาชน : ในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งหรือลงประชามติอย่างอิสระโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของประเทศเป็นสำคัญ (มาตรา 50(7))

การขอประชามติจากประชาชนในกรณีมีเหตุอันสมควร : คณะรัฐมนตรีจะขอให้มีการออกเสียงประชามติในเรื่องใดอันมิใช่เรื่องที่ขัดหรือแย้งต่อรัฐธรรมนูญหรือเรื่องเกี่ยวกับตัวบุคคลหรือคณะบุคคลก็ได้ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ (มาตรา

166) ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญกำหนดให้คณะกรรมการการเลือกตั้งมีหน้าที่และอำนาจจัดให้มีการเลือกตั้งและการออกเสียงประชามติ (มาตรา 224(1)) ตลอดทั้งการควบคุมดูแลการเลือกตั้งให้เป็นไปโดยสุจริตและเที่ยงธรรมและควบคุมดูแลการออกเสียงประชามติให้เป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย (มาตรา 224(2)) และหากการออกเสียงประชามติเป็นไปโดยมิชอบด้วยกฎหมาย (มาตรา 224(2)) และ หากการออกเสียงประชามติเป็นไปโดยมิชอบด้วยกฎหมาย ให้คณะกรรมการการเลือกตั้งมีอำนาจสั่งระงับ ยับยั้ง แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการเลือกตั้งหรือการเลือก หรือการออกเสียงประชามติ และสั่งให้ดำเนินการเลือกตั้ง เลือก หรือออกเสียงประชามติใหม่ในหน่วยเลือกตั้งบางหน่วย หรือทุกหน่วย (มาตรา 224(3))

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพบังคับของกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมาย

ที่ได้กล่าวว่าสภาพบังคับของกฎหมายเป็นหนึ่งในห้าของลักษณะกฎหมายที่สำคัญ คือหนึ่งกฎหมายต้องเป็นคำสั่งหรือข้อบังคับ สองกฎหมายต้องเป็นคำสั่งหรือข้อบังคับที่มาจากรัฐอธิปัตย์ สามกฎหมายต้องเป็นคำสั่งหรือข้อบังคับที่ใช้ได้ทั่วไป สี่กฎหมายบัญญัติขึ้นเพื่อให้บุคคลปฏิบัติตาม และห้ากฎหมายต้องมีสภาพบังคับดั่งนั้นเพื่อให้กฎหมายเกิดความศักดิ์สิทธิ์และประชาชนเคารพเชื่อฟังปฏิบัติตามกฎหมาย จึงต้องมีสภาพบังคับ (Sanction) สภาพบังคับของกฎหมายนั้นแบ่งเป็นสภาพบังคับของกฎหมายในทางอาญาและทางแพ่งรวมทั้งสภาพบังคับของกฎหมายในทางปกครองสภาพบังคับของกฎหมายในทางอาญาและทางแพ่ง

สภาพบังคับทางอาญาเป็นการทำให้ผู้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามต้องได้รับความทุกข์ทรมาน หรือต้องสูญเสียสิทธิและเสรีภาพบางอย่างบางประการ เช่น สูญเสียเสรีภาพเพราะถูกจำคุกหรือกักขัง สูญเสียทรัพย์สินเพราะถูกริบทรัพย์สิน สูญเสียชีวิตเพราะถูกประหารชีวิต ซึ่งเหล่านั้นคือโทษทางอาญา ส่วนสภาพบังคับทางแพ่งเป็นการบังคับให้บุคคลที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการนั้น เพื่อให้ผู้ที่ได้รับความเสียหายอื่นเนื่องมาจากกฎหมายนั้น ได้กลับสู่ฐานะเดิมหรือมิฉะนั้นก็บังคับให้การกระทำบางอย่างบางประการที่ฝ่าฝืนกฎหมายเป็นการกระทำที่ไม่มีผลสมบูรณ์ตามความประสงค์ของผู้กระทำ เช่น ให้เป็นโมฆะหรือโมฆียะซึ่งเหล่านี้คือเป็นโทษทางแพ่ง

สภาพบังคับทางอาญาโดยทั่วไปแล้วคล้ายคลึงกัน คือ หากเป็นโทษสูงสุดจะใช้วิธีประหารชีวิต ซึ่งบางประเทศให้ใช้วิธีการนั่งเก้าอี้ไฟฟ้า แขนคอ แต่ประเทศไทยในปัจจุบันให้นำไปฉีดยาให้ตายใช้วิธีประหารด้วยวิธีอื่นไม่ได้นอกจากนี้ก็เป็น การจำคุก เป็นการเอาตัวนักโทษควบคุมในเรือนจำซึ่งต่างกับกักขังเป็นการเอาตัวไปกักไว้ที่อื่นที่มีขังเรือนจำเช่นที่อยู่ของผู้นั้นเอง หรือสถานที่อื่นที่ผู้ต้องกักขังมีสิทธิดีกว่าผู้ต้องจำคุกนั้น สำหรับกฎหมายไทยโทษกักขังจะใช้เฉพาะผู้ซึ่งกระทำความผิดครั้งแรก และความผิดนั้นมีโทษจำคุกไม่เกินสามเดือน ศาลจึงจะลงโทษกักขังแทนจำคุกได้ส่วนการปรับคือให้ชำระเงินตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในคำพิพากษาต่อศาลการริบทรัพย์สิน คือการริบเอาทรัพย์สินนั้นตกเป็นของแผ่นดิน. รายละเอียดดูแนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุดที่ 113/2545

ผลการวิจัย

การศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย มีผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย

พบว่า

1.1 การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

ประชาชนบางส่วนยังไม่รับทราบมาตรการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านกฎหมายในการลดการโต้แย้งและคัดค้านต่อสาธารณะ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เพื่อรองรับสิทธิของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ การให้ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐยังไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากนัก หน่วยงานภาครัฐมีการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการด้านกฎหมายในการลดการโต้แย้งและคัดค้าน

กฎหมาย ตามอำนาจหน้าที่และภารกิจ ภาครัฐมีการเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านกฎหมายในการลดการโต้แย้งและคัดค้านของหน่วยงานของรัฐและเพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพในการบริหารราชการ ยังไม่มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเฉพาะด้านกฎหมายในการลดการโต้แย้งและคัดค้าน ประชาชนบางส่วนยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลด้านกฎหมายในการลดการโต้แย้งและคัดค้านกฎหมาย ภาครัฐมีประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ ประชาชนได้รับคำแนะนำให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ โดยประชาชนที่มาขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และได้รับข้อมูลถูกต้อง เป็นปัจจุบันและการบริการมีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในการขอรับข้อมูลด้านกฎหมายในการลดการโต้แย้งและคัดค้านกฎหมาย และเรื่องราวร้องทุกข์ ประชาชนยังไม่มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ กฎ มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบ แบบแผน นโยบาย หรือการตีความร่วมกับประชาชนในการปฏิบัติงานภาครัฐ

1.2 การปรึกษาหารือ

ภาครัฐยังไม่มีการจัดเวทีประชาคมเพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการทำแผนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการคัดเลือกวิธีการดำเนินการ เพื่อให้ได้มาซึ่งคำปรึกษา ภาครัฐมีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการให้คำปรึกษาสาธารณะเฉพาะด้านเท่านั้น ยังได้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อปรึกษาหารือในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมาย และให้ความเห็นต่อแผนการดำเนินงาน ยังไม่มีการประเมินความเสี่ยงภาครัฐโดยความร่วมมือจากประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจจะเข้ามาสร้างความเสียหาย ให้กระบวนการทบทวนนโยบายและกฎข้อบังคับ ประชาชนยังไม่มีส่วนร่วมในการประเมินผลและตัดสินใจเลือกเพื่อเสนอวิธีการในการให้คำปรึกษาสาธารณะที่เกี่ยวข้องในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมาย ภาครัฐมีทรัพยากร และงบประมาณภาครัฐจัดเวทีประชาคมเพื่อ ปรึกษาหารือให้ประชาชนเข้าร่วมชี้แจงและแสดงแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประชาชนยังได้มีส่วนร่วมในการกำหนดวัน เวลา และระยะเวลาของแต่ละวิธีการในการให้คำปรึกษาสาธารณะ ประชาชนยังไม่มีส่วนร่วมในการติดตามปฏิบัติการที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการปรึกษาหารือสาธารณะภาครัฐเพื่อใช้ประกอบการบริหารจัดการโครงการเพื่อให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน การจัดประชุมเพื่อทบทวนนโยบายหรือกฎข้อบังคับที่ต้องรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนมีเพียงเฉพาะผู้นำชุมชนที่เข้าร่วมประชุมกับภาครัฐ ประชาชนในชุมชนยังไม่มีส่วนร่วมในการประชุมในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อปรึกษาหารือ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับเอกสารการปรึกษาหารือในการประชุมในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมาย ประชาชนยังเข้าไม่ถึงช่องทางการดำเนินการปรึกษาหารือสาธารณะ ขาดการนำเสนอในเว็บไซต์ของแต่ละหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ ภาครัฐยังไม่มีบริการดาวน์โหลดเอกสารหรือแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อให้ประชาชนมีกระบวนการมีส่วนร่วม เช่น ประเด็นนโยบาย ร่างรายงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย หรือขั้นตอนในการดำเนินการเพื่อปรึกษาหารือหรือทบทวนการวิเคราะห์ผลกระทบทางกฎหมาย

1.3 การให้ประชาชนเข้ามามีบทบาท

ประชาชนมีส่วนร่วมในบทบาทในการให้ความคิดเห็น ทำให้ภาครัฐทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน แต่ประชาชนยังไม่มีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายได้อย่างเหมาะสม ประชาชนบางส่วนยังคงได้รับผลกระทบจากกฎหมาย ประชาชนมีบทบาทการให้ความคิดเห็นภาครัฐทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถดำเนินการวิเคราะห์ผลกระทบของมาตรการทางกฎหมายได้ดียิ่งขึ้น และเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกฎหมาย ภาครัฐมีการส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อลดการความขัดแย้งของประชาชน ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็นด้านกฎหมายผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถเข้าถึงผู้เกี่ยวข้องและประชาชนที่สนใจได้อย่างกว้างขวาง รวดเร็ว สะดวกต่อการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐเพื่อให้ได้ข้อมูลมาปรับปรุงกฎหมาย ภาครัฐมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีการแลกเปลี่ยนแนวคิดด้านกฎหมาย เช่น ในสำนักงานศาลยุติธรรมมีกล่องรับความคิดเห็นจากประชาชนในการให้บริการ มีการทำวิจัยด้านกฎหมายในบางชุมชนเพื่อให้ประชาชนมีบทบาทในการให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในรูปแบบการสัมภาษณ์ กับผู้เกี่ยวข้องด้านกฎหมายบางกลุ่ม เป็นกลุ่มที่มีความเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบจากกฎหมาย ผู้นำชุมชนมีการ

ประกาศเสียงตามสายในชุมชนเกี่ยวกับกฎหมายเฉพาะในเทศกาลหรือประเพณีของชุมชน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหมู่บ้านให้มีบทบาทหน้าที่ในการตัดสินลูกบ้านหรือคนในชุมชน เช่น การกู้เงินกองทุนหมู่บ้าน การตั้งกลุ่มออมทรัพย์ มีการกำหนดโทษด้วยกฎกติกาที่คณะกรรมการตั้งขึ้นมาเอง ชุมชนมีการจัดสถานที่จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เช่น การเลือกตั้งทางการเมืองและผู้นำท้องถิ่น ประชาชนมีบทบาทในการเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐด้วยการประเมิน ITA หรือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

1.4 การสร้างความร่วมมือ

ประชาชนมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านกฎหมายเพื่อลดการโต้แย้งและข้อคัดค้าน ประชาชนทั้งภาครัฐ เอกชน ประชากรทุกภาคส่วน มีความตื่นตัวในเรื่องความร่วมมือในการบริหาร การเมือง การปกครอง และร่วมมือรณรงค์ในการที่จะสร้างความตระหนักและปลูกฝังจิตสำนึกในสิทธิ เสรีภาพ หน้าที่ และคุณธรรม จริยธรรม ประชาชนให้ความร่วมมือในการร่วมตรวจสอบ การสร้างความโปร่งใสในการบริหารโดยผ่านสื่อต่างๆ ทุกรูปแบบ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนได้รับรู้ และเข้าใจ ประชาชนให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการในการระงับข้อพิพาท อันเป็นบทบาทที่สำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่และการดำเนินการของภาครัฐ เพื่อร่วมกันพัฒนาองค์ความรู้ทางด้านกฎหมาย โดยเฉพาะการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการใช้กระบวนการและได้ทำสัญญาอนุญาโตตุลาการ ในการระงับข้อพิพาทเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือด้านการแก้ไขปัญหากฎหมาย แต่มีประชาชนบางกลุ่มที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการด้านการระงับข้อพิพาท ประชาชนบางกลุ่มไม่มีความรู้เรื่องการให้ข้อมูลด้านกฎหมายในการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ของภาครัฐเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อภาคประชาชน

1.5 การให้อำนาจแก่ประชาชน

ภาครัฐมีการกระจายอำนาจผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการควบคุมการใช้อำนาจด้านกฎหมายเพื่อลดการโต้แย้งและการคัดค้านด้านกฎหมาย ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดขอบเขตการใช้อำนาจตามหน้าที่และการควบคุมไม่ให้ตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมโครงการต่างๆ เพื่อไม่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้อำนาจเกินขอบเขตตามรัฐธรรมนูญของระบอบประชาธิปไตย ซึ่งบัญญัติไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญเพื่อใช้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่จะไม่ทำให้ประชาชนถูกกดขี่ข่มเหง ถูกเอารัดเอาเปรียบ และถูกละเมิดจากการใช้อำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยขาดความเป็นธรรม ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมในระบอบประชาธิปไตยหรือหลักนิติรัฐ ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อให้สิทธิและเสรีภาพของประชาชนได้รับความคุ้มครอง ผ่านความเห็นชอบจากตัวแทนของประชาชนตามหลักในทางประชาธิปไตยได้ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลการร้องทุกข์ และไม่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการทางกฎหมายที่ใช้ในการควบคุมการใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ เพราะกลัวเป็นการกระทำความผิด เจ้าหน้าที่ของรัฐ ควรเปิดกว้างให้ความรู้และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการอุทธรณ์การอุทธรณ์และการร้องทุกข์กับภาครัฐ เช่น การมีส่วนร่วมในการติดต่อประสานงานให้กับคนในชุมชนที่มีปัญหาด้านกฎหมาย การมีส่วนร่วมของประชาชนในการยื่นอุทธรณ์ขอความเป็นธรรม แต่มีประชาชนบางกลุ่มการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

2. ผลการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหามีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย

พบว่า

2.1 การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

2.1.1 ประชาชนบางส่วนยังไม่รับทราบมาตรการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านกฎหมายในการลดการโต้แย้งและคัดค้านต่อสาธารณะ ดังนั้นภาครัฐจึงควรประชาสัมพันธ์มาตรการด้านกฎหมายที่หลากหลายช่องทาง

2.1.2 การให้ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐยังไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากนัก ดังนั้นภาครัฐจึงควรจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเฉพาะด้านกฎหมายในการลดการโต้แย้งและคัดค้านเพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการลดการโต้แย้งและข้อคัดค้าน

2.1.3 ประชาชนบางส่วนยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลด้านกฎหมายในการลดการโต้แย้งและคัดค้านกฎหมาย ดังนั้นภาครัฐจึงควรสนับสนุนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลบนสื่อออนไลน์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

2.1.4 ประชาชนยังไม่มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ กฎ มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบ แบบแผน นโยบาย หรือการตีความร่วมกับประชาชนในการปฏิบัติงานภาครัฐ ดังนั้นภาครัฐจึงควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดเวทีประชาคมหรือเวทีการประชาพิจารณ์ให้เหมาะสม

2.2 การปรึกษาหารือ

2.2.1 ภาครัฐยังไม่มีการจัดเวทีประชาคมเพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการทำแผนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการคัดเลือกวิธีการดำเนินการ เพื่อให้ได้มาซึ่งปรึกษา ดังนั้นผู้นำชุมชนจึงควรประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อปรึกษาการจัดกิจกรรมเวทีประชาคมด้านกฎหมาย

2.2.2 ยังไม่ได้มีการประชาพิจารณ์เพื่อปรึกษาหารือในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมาย และให้ความเห็นต่อแผนการดำเนินงาน ดังนั้นภาครัฐจึงควรจัดทำแบบสอบถามสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนเพื่อนำมาแก้ไขหรือปรับปรุงด้านกฎหมาย

2.2.3 ยังไม่มีการประเมินความเสี่ยงภาครัฐโดยความร่วมมือจากประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจจะเข้ามาสร้างความเสียหาย และคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมาย ดังนั้นภาครัฐจึงควรทำงานเชิงรุกในการออกประชุมวางแผนจัดทำความเสี่ยงร่วมกับประชาชนในแต่ละพื้นที่โดยเชิญตัวแทนมาประชุม

2.2.4 ประชาชนยังไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดวัน เวลา และระยะเวลาของแต่ละวิธีการในการให้คำปรึกษาสาธารณะ ดังนั้นภาครัฐจึงควรเชิญผู้นำชุมชนและตัวแทนประชาชนเข้าร่วมประชุมในการกำหนดวัน เวลา และระยะเวลาของแต่ละวิธีการในการให้คำปรึกษาสาธารณะ

2.2.5 ประชาชนยังไม่มีส่วนร่วมในการติดตามปฏิบัติการที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการปรึกษาหารือสาธารณะภาครัฐเพื่อใช้ประกอบการบริหารจัดการโครงการเพื่อให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน ดังนั้น ภาครัฐจึงควรออกแบบเครื่องมือการติดตามการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ขั้นตอนและมีวิธีการที่ชัดเจน

2.2.6 การจัดประชุมที่ต้องรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนมีเพียงเฉพาะผู้นำชุมชนที่เข้าร่วมประชุมกับภาครัฐ ประชาชนในชุมชนยังไม่มีส่วนร่วมในการประชุมในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อปรึกษาหารือ ดังนั้นภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่สนใจเข้าร่วมประชุม เพื่อทบทวนนโยบายหรือกฎหมายข้อบังคับ

2.2.7 ประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับเอกสารการปรึกษาหารือในการประชุมในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมาย ประชาชนยังเข้าไม่ถึงช่องทางการดำเนินการปรึกษาหารือสาธารณะ ขาดการนำเสนอในเว็บไซต์ของแต่ละหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ ภาครัฐยังไม่มีบริการดาวน์โหลดเอกสารหรือแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อให้ประชาชนมีกระบวนการมีส่วนร่วม ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐจึงควรจัดจ้างเจ้าหน้าที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์อย่างเหมาะสมในการจัดทำในเว็บไซต์ เว็บไซต์และดาวน์โหลดเอกสารลงประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน

2.3 การให้ประชาชนเข้ามามีบทบาท

2.3.1 ประชาชนยังไม่มีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นภาครัฐควรศึกษาจากต่างประเทศที่ประสบผลสำเร็จด้านกฎหมายมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านกฎหมายภาครัฐ

2.3.2 ประชาชนบางส่วนยังคงได้รับผลกระทบจากกฎหมาย ดังนั้น ภาครัฐจึงควรประชุมร่วมกับผู้นำชุมชนในการสำรวจประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหารายบุคคล

2.4 การสร้างความร่วมมือ

2.4.1 ประชาชนบางกลุ่มที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการระงับข้อพิพาท ดังนั้นภาครัฐจึงควรจัดทำเอกสารความรู้ด้านการระงับข้อพิพาทเพื่อประชาสัมพันธ์

2.4.2 ประชาชนบางกลุ่มไม่มีความรู้เรื่องการให้ข้อมูลด้านกฎหมายในการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ของภาครัฐ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อภาคประชาชน ดังนั้นภาครัฐจึงควรจัดหาผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายมาให้ความรู้แก่ตัวแทนประชาชน

2.5 การให้อำนาจแก่ประชาชน

2.5.1 ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบการเข้าไปมีส่วนร่วมในการร้องทุกข์เพราะกลัวจะมีความผิด ดังนั้น ภาครัฐจึงควรจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยในหน่วยงานราชการแต่ละพื้นที่เพื่อให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการร้องทุกข์เพื่อผดุงความยุติธรรม

สรุปและอภิปรายผล

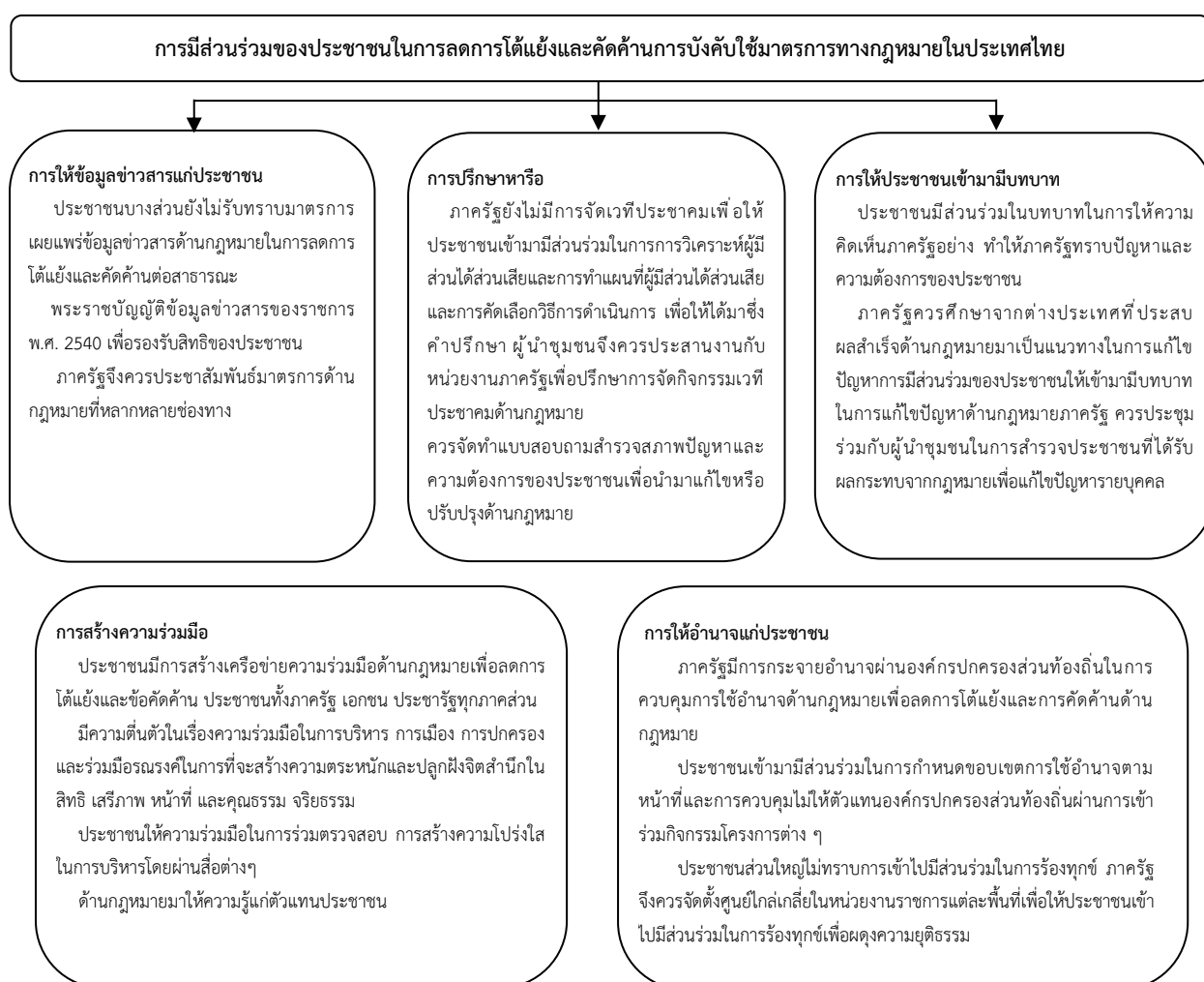
1. ผลการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมาย พบว่าการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย ประชาชนบางส่วนยังไม่รับทราบมาตรการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านกฎหมายในการลดการโต้แย้งและคัดค้านต่อสาธารณะ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เพื่อรองรับสิทธิของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ การให้ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐยังไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากนัก ภาครัฐยังไม่มีการจัดเวทีประชาคมเพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการทำแผนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการคัดเลือกวิธีการดำเนินการ เพื่อให้ได้มาซึ่งคำปรึกษา ภาครัฐที่มีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการการให้คำปรึกษาสาธารณะเฉพาะด้านเท่านั้น ยังมิได้มีการประชาพิจารณ์เพื่อปรึกษาหารือในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมาย และให้ความเห็นต่อแผนการดำเนินงาน ยังไม่มีการประเมินความเสี่ยงภาครัฐโดยความร่วมมือจากประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจจะเข้ามาสร้างความเสียหาย ประชาชนมีส่วนร่วมในบทบาทในการแสดงความคิดเห็นต่อภาครัฐ เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงและถูกต้อง ทำให้ภาครัฐทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน แต่ประชาชนยังไม่มีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไขปัญหการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายได้อย่างถูกต้อง ประชาชนมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านกฎหมายเพื่อลดการโต้แย้ง และข้อคัดค้าน ประชาชนทั้งภาครัฐ เอกชน ประชากรทุกภาคส่วน มีความตื่นตัวในเรื่องความร่วมมือในการบริหาร การเมือง การปกครอง และร่วมมือรณรงค์ในการที่จะสร้างความตระหนักและปลูกฝังจิตสำนึกในสิทธิ เสรีภาพ หน้าที่ และคุณธรรม จริยธรรม ประชาชนให้ความร่วมมือในการร่วมตรวจสอบ การสร้างความโปร่งใสในการบริหารโดยผ่านสื่อต่างๆ ทุกรูปแบบ ภาครัฐมีการกระจายอำนาจผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการควบคุมการใช้อำนาจด้านกฎหมายเพื่อลดการโต้แย้งและการคัดค้านด้านกฎหมาย ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดขอบเขตการใช้อำนาจตามหน้าที่และการควบคุมไม่ให้ตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมโครงการต่างๆ ทั้งนี้ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับความเป็นจริง และ สรณ บุญไชยพยัคฆ์ (2566) ที่ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนกับการตรากฎหมายที่เป็นนิติธรรม ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรากฎหมายตามหลักหลักนิติธรรม ในสังคมไทย ถือว่าเป็นบทบาทนิติบัญญัติที่เกิดขึ้นใหม่ในรัฐธรรมนูญปัจจุบัน การมีส่วนร่วมเป็นการสร้างฉันทามติทำให้ขบวนการการตรากฎหมายถูกต้อง ชอบธรรม ใช้ต้นทุนและเวลาน้อยลง อีกทั้งเป็นการพัฒนาภาคประชาสังคมให้เข้มแข็ง อย่างไรก็ตามการมีส่วนร่วมของประชาชนต้องขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของความสมัครใจ ความเท่าเทียมในการเข้าถึง และความสามารถของประชาชน และการมีส่วนร่วมก็มีระดับขั้นตอนตั้งแต่การให้ข้อมูลข้างเดียว การมีการสื่อสารสองทาง เช่น เปิดเว็บไซต์ การทำแบบสอบถาม จนไปถึงการวางแผนร่วมกันเป็นโครงการอย่างใดก็ตาม การมีส่วนร่วมยังเป็นของใหม่ซึ่งอาจจะมีปัญหาและอุปสรรค รัฐจะต้องส่งเสริมและคุ้มครองให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อความ

เป็นอยู่ของประชาชนทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เพื่อให้การพัฒนาประเทศในด้านเศรษฐกิจและสังคม เป็นการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยรัฐจะต้องมีมาตรการและวิธีการที่ชัดเจนเพื่อแสดงให้เห็นการเคารพและยอมรับ ในสิทธิความเป็นพลเมืองนี้ หลักนิติธรรมอาจเป็นสิ่งที่ปฏิบัติแล้ว ในสังคมและอยู่ในบริบทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ทั้งระดับภายในประเทศ หรือแม้กระทั่งเป็นแนวการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน หลักนิติธรรมจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนในแต่ละสังคมเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ โดยให้โอกาสประชาชนเป็นฝ่ายตัดสินใจกำหนดปัญหาความต้องการของตนเอง สามารถกำหนดการดำรงชีวิตได้ด้วยตนเองอย่างมีศักดิ์ศรี และสามารถพัฒนาศักยภาพของประชาชนและชุมชน เพื่อพัฒนาความรู้ ภูมิปัญญาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และการจัดการและรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลกได้ประชาชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการอย่างมีอิสระภายใต้ “หลักนิติธรรม”

2. ผลการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหามีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย พบว่า ควรประชาสัมพันธ์มาตรการด้านกฎหมายที่หลากหลายช่องทางควรจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเฉพาะด้านกฎหมายในการลดการโต้แย้งและคัดค้านเพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการลดการโต้แย้งและข้อคัดค้าน ควรสนับสนุนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลบนสื่อออนไลน์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดเวทีประชาคมหรือเวทีการประชาพิจารณ์ให้เหมาะสม ควรประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อปฎิบัติการจัดกิจกรรมเวทีประชาคมด้านกฎหมายควรจัดทำแบบสอบถามสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนเพื่อนำมาแก้ไขหรือปรับปรุงด้านกฎหมาย ควรทำงานเชิงรุกในการออกประชุมวางแผนจัดทำความเสี่ยงร่วมกับประชาชนในแต่ละพื้นที่โดยเชิญตัวแทนมาประชุม ควรเชิญผู้นำชุมชนและตัวแทนประชาชนเข้าร่วมประชุมในการกำหนดวัน เวลา และระยะเวลาของแต่ละวิธีการในการให้คำปรึกษาสาธารณะ ควรออกแบบเครื่องมือการติดตามการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ขั้นตอนและมีวิธีการที่ชัดเจน ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่สนใจเข้าร่วมประชุมเพื่อทบทวนนโยบายหรือกฎหมายข้อบังคับ ควรจัดจ้างเจ้าหน้าที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์อย่างเหมาะสมในการจัดทำเว็บไซต์เว็บเพจและดาวน์โหลดเอกสารลงประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน ควรศึกษาจากต่างประเทศที่ประสบผลสำเร็จด้านกฎหมายมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหามีส่วนร่วมของประชาชนให้เข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านกฎหมายภาครัฐ ควรประชุมร่วมกับผู้นำชุมชนในการสำรวจประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหารายบุคคล ควรจัดทำเอกสารความรู้ด้านการระงับข้อพิพาทเพื่อประชาสัมพันธ์ ควรจัดหาผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายมาให้ความรู้แก่ตัวแทนประชาชน ควรจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยในหน่วยงานราชการแต่ละพื้นที่เพื่อให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการร้องทุกข์เพื่อผลความยุติธรรม ผลการศึกษาสอดคล้องกับวัชร กลินสุวรรณ (2562) ที่ได้ศึกษากระบวนการโต้แย้งคัดค้านก่อนออกคำสั่งทางปกครองเพื่อคุ้มครองสิทธิในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐของคู่กรณี จากการศึกษาพบว่า หลักการโต้แย้งคัดค้านก่อนออกคำสั่งทางปกครองของประเทศอังกฤษ ประเทศเยอรมนี และประเทศไทย มีเนื้อหาสาระที่สำคัญร่วมกันหลายประการ ได้แก่ เนื้อหาสาระ องค์ประกอบของการรับรองสิทธิ และข้อยกเว้นของหลักการโต้แย้งคัดค้าน โดยปัญหาที่พบจากการศึกษาในบริบทของประเทศไทย คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองยังไม่ตระหนักถึงการให้สิทธิในการโต้แย้งคัดค้านก่อนออกคำสั่งทางปกครองแก่คู่กรณี ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการโต้แย้งคัดค้าน และไม่มีแนวปฏิบัติกลางของแต่ละหน่วยงานทางปกครอง ดังนั้น ปัญหาของการโต้แย้งคัดค้านก่อนออกคำสั่งทางปกครองจึงควรมีการแก้ไขโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองต้องตระหนักถึงการให้สิทธิในการโต้แย้งคัดค้านก่อนออกคำสั่งทางปกครองแก่คู่กรณีโดยเคร่งครัดให้มากยิ่งขึ้น และกำหนดแนวปฏิบัติกลางอันเป็นกระบวนการโต้แย้งคัดค้านสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองที่ถูกกำหนดโดยผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงานทางปกครอง ซึ่งอาจมีการกำหนดรายละเอียดเพิ่มเติมให้แตกต่างกันไป เพื่อให้สิทธิและเสรีภาพของคู่กรณีได้มีการรับรองและคุ้มครองตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และในขณะเดียวกันก็เป็นการควบคุมการใช้อำนาจของฝ่ายปกครองด้วยเช่นกัน และเกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์ (2561) กล่าวว่า วิธีการรับรองสิทธิในการโต้แย้งคัดค้าน การรับรองสิทธิในการโต้แย้งคัดค้าน อาจจำแนกได้ 3 รูปแบบ ได้แก่ บทบัญญัติ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร คำพิพากษาศาลปกครอง และหนังสือกำหนดเกณฑ์การออกคำสั่ง โดยแต่ละ รูปแบบมีการรับรองในลักษณะที่แตกต่างกัน แต่มีจุดร่วมที่เหมือนกันคือ เป็นการรับรองสิทธิในการโต้แย้งคัดค้านของประชาชน กฎหมายลายลักษณ์อักษร การรับรองสิทธิโต้แย้งคัดค้านถูกรับรองไว้โดยอิงจากกฎหมายบ้านเมืองของประเทศนั้นๆ เช่น รัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติ และกฎหมายอื่น ๆ การรับรองเช่นนี้เท่ากับว่า การโต้แย้ง

คัดค้านเป็นกฎหมายลายลักษณ์อักษรที่ให้สิทธิแก่ประชาชนในการป้องกันตนเองจากการใช้อำนาจรัฐ และเป็นวิธีการสำคัญที่จะช่วยตรวจสอบฝ่ายปกครองไม่ให้ใช้อำนาจตามอำเภอใจได้ และ ชาญชัย แสงศักดิ์ (2561) กล่าวว่า การได้รับทราบข้อเท็จจริงถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการโต้แย้งคัดค้านก่อน ออกคำสั่งทางปกครอง เมื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองเห็นว่า คำสั่งทางปกครองที่จะออกมานั้นอาจ กระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองจึงต้องแจ้งข้อเท็จจริงในคำสั่งทางปกครองให้ทราบเสียก่อนเพื่อให้ประชาชนมีโอกาสเตรียมตัวหาข้อเท็จจริงหรือหาพยานหลักฐานมาใช้กับฝ่ายปกครอง โดยฝ่ายปกครองจะต้องแจ้งข้อมูลอย่างเพียงพอ และการบอกกล่าวข้อเท็จจริงนั้น จะต้องให้เวลาอย่างเพียงพอด้วย และสามารถขอตรวจดูเอกสารที่จำเป็นแก่การใช้สิทธิซึ่งสอดคล้อง กับการต้องแจ้งให้ทราบข้อเท็จจริงล่วงหน้า เนื่องจากการใช้สิทธิโต้แย้งคัดค้านคำสั่งทางปกครอง หรือพิสูจน์ข้อเท็จจริง รวมทั้งแก้ข้อกล่าวหาได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ประชาชนย่อมต้องอาศัยการทราบข้อมูลต่างๆ จากเอกสารที่อยู่ในความครอบครองของฝ่ายปกครอง ซึ่งเป็นผู้ออกคำสั่งทาง ปกครองมากระทบสิทธิของประชาชน

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย



ภาพที่ 1 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการลดการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในประเทศไทย

สรุป

การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

ประชาชนบางส่วนยังได้รับทราบมาตรการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านกฎหมายในการลดการโต้แย้งและคัดค้านต่อสาธารณะ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เพื่อรองรับสิทธิของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการการให้ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐยังไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากนัก และภาครัฐจึงควรประชาสัมพันธ์มาตรการด้านกฎหมายที่หลากหลายช่องทาง

การให้ประชาชนเข้ามามีบทบาท

ประชาชนมีส่วนร่วมในบทบาทในการให้ความคิดเห็นภาครัฐอย่าง ทำให้ภาครัฐทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน แต่ประชาชนยังไม่มีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายได้อย่างเหมาะสม ภาครัฐควรศึกษาจากต่างประเทศที่ประสบผลสำเร็จด้านกฎหมายมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านกฎหมายภาครัฐ และควรประชุมร่วมกับผู้นำชุมชนในการสำรวจประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหารายบุคคล

การปรึกษาหารือ

ภาครัฐยังไม่มีการจัดเวทีประชาคมเพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการทำแผนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการคัดเลือกวิธีการดำเนินการ เพื่อให้ได้มาซึ่งคำปรึกษา ผู้นำชุมชนจึงควรประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อปรึกษาการจัดกิจกรรมเวทีประชาคมด้านกฎหมาย และควรจัดทำแบบสอบถามสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนเพื่อนำมาแก้ไขหรือปรับปรุงด้านกฎหมาย

การให้อำนาจแก่ประชาชน

ภาครัฐมีการกระจายอำนาจผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการควบคุมการใช้อำนาจด้านกฎหมายเพื่อลดการโต้แย้งและการคัดค้านด้านกฎหมาย ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดขอบเขตการใช้อำนาจตามหน้าที่และการควบคุมไม่ให้ตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมโครงการต่างๆ ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบการเข้าไปมีส่วนร่วมในการร้องทุกข์ และภาครัฐจึงควรจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยในหน่วยงานราชการแต่ละพื้นที่เพื่อให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการร้องทุกข์เพื่อผดุงความยุติธรรม

การสร้างความร่วมมือ

ประชาชนมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านกฎหมายเพื่อลดการโต้แย้งและข้อคัดค้าน ประชาชนทั้งภาครัฐ เอกชน ประชาชนทุกภาคส่วน มีความตื่นตัวในเรื่องความร่วมมือในการบริหาร การเมือง การปกครอง และร่วมมือรณรงค์ในการที่จะสร้างความตระหนักและปลูกฝังจิตสำนึกในสิทธิ เสรีภาพ หน้าที่ และคุณธรรม จริยธรรม ประชาชนให้ความร่วมมือในการร่วมตรวจสอบ การสร้างความโปร่งใสในการบริหารโดยผ่านสื่อต่างๆ ทุกรูปแบบ แต่ประชาชนบางกลุ่มที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการระงับข้อพิพาท ไม่มีความรู้เรื่องการให้ข้อมูลด้านกฎหมายในการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ของภาครัฐเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อภาคประชาชน ภาครัฐจึงควรจัดทำเอกสารความรู้ด้านการระงับข้อพิพาทเพื่อประชาสัมพันธ์ และภาครัฐจึงควรจัดหาผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายมาให้ความรู้แก่ตัวแทนประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาวิธีการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนข้อมูลบนสื่อออนไลน์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน
2. ควรศึกษาให้ความรู้ในการวิเคราะห์กฎหมายไทยเพื่อวางแผนกำหนดนโยบายการแก้ไขกฎหมายตามรัฐธรรมนูญแก่ประชาชน
3. ควรศึกษาการจัดเวทีประชาคมเพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการการวิเคราะห์การทำแผนที่ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และแสดงความคิดเห็นร่วมกัน

4. ควรศึกษาแนวคิดการมีส่วนร่วมแนวทางแก้ไขปัญหาการโต้แย้งและคัดค้านการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์. (2561). *หลักพื้นฐานกฎหมายมหาชน*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

เครือข่ายคัดค้านร่างกฎหมายควบคุมภาคประชาชน. (2564). *เครือข่ายภาคประชาชนพร้อมคัดค้านกฎหมายควบคุมภาคประชาชน*.

สืบค้น 10 มีนาคม 2566, จาก <https://www.amnesty.or.th/latest/news/973/>.

รายละเอียดคดีความวินิจัยของศาลปกครองสูงสุดที่ 113/2545.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2561). *คำอธิบายกฎหมายปกครอง* (พิมพ์ครั้งที่ 27). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ถวิลวดี บุรีกุล. (2552). *พลวัตการมีส่วนร่วมของประชาชน : จากอดีตจนถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550*.

กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

พนารัตน์ มาศมมาต. (2566). *การมีส่วนร่วมของประชาชนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*.

สืบค้น 10 มีนาคม 2566, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php>.

วจิตรกาน เจียรตระกูล. (2566). *การระงับข้อพิพาทออนไลน์*. สืบค้น 1 เมษายน 2567, จาก <https://www.senate.go.th/>

วัชร กสิณสุวรรณ. (2562). *กระบวนการโต้แย้งคัดค้านก่อนออกคำสั่งทางปกครองเพื่อคุ้มครองสิทธิในการตรวจสอบ*

ใช้อำนาจรัฐของคู่กรณี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรศักดิ์ อุวรรณโณ และคณะ. (2554). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพฯ: บริษัท เอ.พี.กราฟฟิค ดีไซน์และการพิมพ์ จำกัด.

วรศักดิ์ อุวรรณโณ และคณะ. (2554). *รายงานการศึกษา เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบาย สาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บริษัท เอ.พี.กราฟฟิค ดีไซน์และการพิมพ์ จำกัด.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (6 เมษายน 2560). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ). (2557). *การมีส่วนร่วมของประชาชนและบทบาทของกฤษฎีกา*

ในกระบวนการนิติบัญญัติไทย. สืบค้น 1 เมษายน 2567, จาก <https://tdri.or.th/2012/09/pr019/>.

สรณ บุญใบชัยพฤกษ์. (2566). *การมีส่วนร่วมของประชาชนกับการตรากฎหมายที่เป็นนิติธรรม*.

กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2567). *พระราชบัญญัติสถาบันอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2550*. สืบค้น 10 มีนาคม 2567,

จาก <https://qr.senate.go.th/sh/f/?k=XPD05>.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2561ก). *การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตย*.

กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

_____. (2561ข). *การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2563). *การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตย*.

กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2567). *คู่มือการรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องประกอบการจัดทำร่างกฎหมาย*.

กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2561). *การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตย*.

กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

Black, H. C. (1991). *Black's Law Dictionary* (6th Ed.). St. Paul Minn.: West Publishing.

Collins, N. and Cradden, T. (1997). *Irish Politics Today* (3rd Ed.). NY: Manchester University Press.

นวัตกรรมจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์

Strategic Management Innovation of Solar Power Business

ศักดิ์ชัยวัฒนา สุทนต¹ ฐิติมา โห้ล่ายอง² และฟ้าใส สามารต³

Sakchaiwattana Sutont¹ Thitima Holumyong² and Phasai Samart³

¹ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

^{2,3} อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

¹ Doctor of Management Program in Innovation Management, College of Innovation Management,
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

^{2,3} Lecturer of the Doctor of Management Program in Innovation Management, College of Innovation Management,
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

E-mail: sakchaiwattana.sut@rmutr.ac.th, thitimah@gmail.com, sphasai.s@gmail.com

Received: Dec 12, 2023; Revised: Jan 15, 2024; Accepted: Jan 18, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ 1) เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมปัจจุบันของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ 2) เพื่อระบุปัญหาการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ 3) เพื่อเสนอแนวทางนวัตกรรมการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 16 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ จำนวน 10 คน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 1 คน การไฟฟ้าฝ่ายผลิต จำนวน 1 คน คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน จำนวน 1 คน และผู้บริโภคพลังงานไฟฟ้า จำนวน 3 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แก่นสาระ

ผลการวิจัย 1) วิเคราะห์ พบว่า (ก) มีปัญหาเรื่องการกีดกันทางการค้า โดยเฉพาะแผงเซลล์แสงอาทิตย์จากจีน ที่อาจทำให้การเติบโตของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์เกิดการชะลอตัวในภูมิภาคบางส่วนของโลก (ข) พลังงานแสงอาทิตย์ที่ผลิตได้เฉพาะเวลากลางวัน ต้องมีการพัฒนาร่วมกับแหล่งพลังงานอื่น (ค) พลังงานแสงอาทิตย์ยังมีต้นทุนพลังงานสูงกว่าพลังงานฟอสซิล 2) ปัญหา พบว่า (ก) อัตราแลกเปลี่ยนมีความผันผวน (ข) ขั้นตอนขออนุญาตซับซ้อน ใช้เวลาในการขออนุญาตนาน (ค) ผู้แข่งขันรายใหม่มีศักยภาพสูงในการเข้าสู่อุตสาหกรรม (ง) มี Supplier จำนวนมาก และการแข่งขันสูง (จ) ผู้ซื้อมีอำนาจต่อรองสูง (ฉ) การแข่งขันระหว่างองค์กรในอุตสาหกรรมมีความรุนแรง และ 3) นวัตกรรมการจัดการเชิงกลยุทธ์โดยใช้แนวคิด ESG ควรมีแนวทางดังนี้ (ก) การวิเคราะห์ (ข) กำหนดกลยุทธ์ (ค) การดำเนินงานและการเปิดเผย

คำสำคัญ: นวัตกรรม การจัดการเชิงกลยุทธ์ ธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์

Abstract

This research has three objectives 1) to analyze the current environment of the solar power business 2) to identify strategic management problems of the solar power business 3) to propose innovative strategies for strategic management of the solar power business. This research is a qualitative research study. There were 16 key informants, including 10 solar power business, 1 Provincial Electricity Authority, 1 Electricity Generating Authority, 1 Energy Regulatory Commission, and 3 electric energy consumers. Data were collected through in-depth interviews and analyze the data with Thematic analysis.

Research results 1) Analysis found that (a) the problem of trade barriers especially solar panels from China that may cause a slowdown in the growth of the solar power business in some regions of the world (b)

solar energy can be produced only during the daytime, must be developed together with other energy sources (c) Solar energy still has higher energy costs than fossil energy 2) Problems found: (a) exchange rates are fluctuating, (b) permit application processes are complicated, takes times too long to obtain permits, (c) new competitors have potential. high level of entry into the industry (d) there are many suppliers and high competition (e) buyer has more power of bargaining (f) competition among organizations in the industry is intense and 3) strategic management innovation using ESG concepts should have the following guidelines: (a) analysis (b) defining ESG strategy (c) implementation and disclosure.

Keywords: Innovation, Strategy Management, Solar Power Business, ESG

บทนำ

จากกระแสโลกสำหรับการผลิตไฟฟ้าโดยมีความพยายามลดการใช้พลังงานฟอสซิลและให้การสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทนเพิ่มมากขึ้น ประเทศไทยก็มีนโยบายในการควบคุมราคาพลังงานที่เหมาะสมและเร่งส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนเช่นเดียวกันกับในหลายประเทศ โดยมีแผนพัฒนากำลังการผลิตไฟฟ้า (Power Development Plan : PDP) ของประเทศ ที่ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 3 ประการ 1) ความมั่นคงด้านพลังงาน 2) ความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ และ 3) ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม แผนพัฒนาไฟฟ้าของประเทศไทย เป็นแผนแม่บทในการผลิตไฟฟ้าของประเทศ ว่าด้วยการจัดหาพลังงานไฟฟ้าในระยะยาว 15 -20 ปี เพื่อสร้างความมั่นคงและความเพียงพอของกำลังการผลิตไฟฟ้า โดยคำนึงถึงนโยบายพลังงานของประเทศและปัจจัยต่างๆ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และกฎหมาย อาทิ การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การกระจายการใช้เชื้อเพลิงในการผลิตไฟฟ้า กำลังผลิตไฟฟ้าสำรองที่เหมาะสม การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และนโยบายการพัฒนาพลังงานทดแทน (กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน) และความต้องการติดตั้งพลังงานแสงอาทิตย์สำหรับที่อยู่อาศัยและการพาณิชย์ที่ช่วยให้ผู้บริโภคลดค่าไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นจากราคาเชื้อเพลิงที่สูง มีมากขึ้น ประกอบกับราคาติดตั้งพลังงานแสงอาทิตย์มีแนวโน้มลดลงทุกปีตามตารางที่ 1 จึงอาจมีความต้องการของตลาดธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ที่ติดตั้งไว้ใช้เองหรือช่วยลดค่าไฟฟ้ามากขึ้นได้

ตารางที่ 1 แนวโน้มของราคาติดตั้งพลังงานแสงอาทิตย์ ระหว่างปี 2556 - 2563 (หน่วย: บาท/วัตต์)

ประเภทของโรงไฟฟ้า พลังงานแสงอาทิตย์	ปี						
	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562-2563
พลังงานแสงอาทิตย์แบบ ติดตั้งบนหลังคาที่พักอาศัย	90-150	65-100	60-100	52-73	51-64	50-55	35-45
พลังงานแสงอาทิตย์แบบ ติดตั้งบนหลังคาเชิงพาณิชย์	90-150	60-65	50-55	43-57	45-54	35-45	25-30
พลังงานแสงอาทิตย์แบบ ติดตั้งบนพื้นดิน	60-100	40-60	30-50	42-57	41-48	30-40	20-25

ที่มา: กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.), Module and System Pricing (2565)

ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทั้งเรื่องของสงคราม ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาสิ่งแวดล้อม ภัยธรรมชาติ โรคระบาด ฯลฯ ส่งผลให้เกิดความไม่แน่นอนจนเป็นได้ทั้งแง่บวกและแง่ลบ หากมองในแง่บวกก็เป็นสิ่งที่ท้าทายที่ทุกองค์กรต้องพบเจอ แน่นอนว่าการเปลี่ยนแปลงทุกอย่างล้วนส่งผลต่อกันเป็นลูกโซ่ มากหรือน้อยแตกต่างกันไปตามความรุนแรง หากองค์กรไหนไม่ทันเตรียมรับมือกับความเสี่ยงและความเปลี่ยนแปลง ก็อาจนำไปสู่ความเสียหายได้ ผู้กำหนดกลยุทธ์ขององค์กรควรติดตามและทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกรวมทั้งสภาพแวดล้อมในอุตสาหกรรมที่อาจมีกระทบกับองค์กร ปัจจัยและ

ประเด็นใดที่เป็นอุปสรรคหรือปัญหาที่ต้องหลบเลี่ยง หรือเป็นโอกาสที่ต้องใช้ในการเติบโต องค์กรจะเลือกใช้กลยุทธ์ระดับองค์กรแบบใด ระหว่างกลยุทธ์แบบเน้นการเติบโต แบบคงที่ หรือแบบถดถอย และแนวทางในนวัตกรรมการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ควรเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมปัจจุบันของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์
2. เพื่อระบุปัญหาการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์
3. เพื่อเสนอแนวทางนวัตกรรมการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสภาพแวดล้อมของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ในปัจจุบัน เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร
3. ทำให้ทราบถึงแนวทางนวัตกรรมการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการกำหนดนวัตกรรมจัดการกลยุทธ์ขององค์กร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์

การจัดการเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การตัดสินใจและดำเนินการเพื่อให้ได้ผลตามที่องค์กรกำหนดไว้ เน้นที่กระบวนการตั้งแต่การกำหนดกลยุทธ์ การนำเอากลยุทธ์ไปใช้และการประเมินผลกลยุทธ์ เป็นกระบวนการวางแผนและให้มั่นใจว่าแผนนั้นได้นำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในระยะยาว ขั้นตอนที่สำคัญคือ การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน การกำหนดภารกิจและวัตถุประสงค์ การกำหนดกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปใช้และการควบคุมประเมินผลกลยุทธ์ กล่าวอย่างสรุป การจัดการกลยุทธ์เป็นกระบวนการทางบริหารในการกำหนดและตัดสินใจเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การจัดการที่เน้นถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการจัดการภายใน ต้องเตรียมแผนการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป หรือตอบโต้ภาวะการณ์แข่งขันได้อย่างรวดเร็วโดยมีการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสม (พัทตร์ผจง วัฒนสินธุ์, 2548). การตัดสินใจที่สัมพันธ์กับการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเป็นการตัดสินใจบนสมมติฐานของการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในอนาคต กระบวนการตัดสินใจและการปฏิบัติต่างๆ ที่จะส่งผลต่อการวางแผนและการปฏิบัติตามแผน โดยวิธีการเหล่านั้นจะสามารถช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (Pearce and Robinson, 2000)

กลยุทธ์ระดับองค์กร คือ กลยุทธ์ในระดับธุรกิจหลายธุรกิจ เพื่อวิธีการบรรลุความได้เปรียบในการแข่งขันผ่านกลยุทธ์หลายธุรกิจและหลายตลาด มุ่งเน้นประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของชุดธุรกิจที่ทำให้ได้เปรียบในการแข่งขัน โดยจะตอบคำถามว่า จะใช้วิธีแบบไหนในการ เข้าตลาดใหม่ รูปแบบการเข้าใช้แบบใด การเป็นพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ และรวมถึงกลยุทธ์การกระจายความเสี่ยง กลยุทธ์การรวมกลุ่มแนวตั้ง และกลยุทธ์การขยายตลาดทางภูมิศาสตร์ โดยปกติแล้ว ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจะมีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร และเลือกการดำเนินการตามที่หัวหน้าหน่วยธุรกิจต่างๆแนะนำ หัวหน้าหน่วยธุรกิจที่สำคัญมีอิทธิพลต่อประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ที่รับผิดชอบ การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญมักจะได้รับตรวจสอบและอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท กลยุทธ์ระดับองค์กร แบ่งเป็น 3 กลยุทธ์ ได้แก่

กลยุทธ์แบบเน้นการเติบโต (Growth Strategy) เช่น การหาตลาดใหม่ การควบรวมกิจการ การซื้อกิจการอื่น ขยายกิจการจากรายได้หรือกำไรที่มี กลยุทธ์เจริญเติบโต เป็นการมุ่งเน้นการลงทุนและการขยายอุตสาหกรรมใหม่ๆ โดยมากเป็นกลยุทธ์ที่หลายบริษัทมักนิยมนำไปใช้ โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) Intensive Growth Strategy คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับตลาดและส่วนแบ่งตลาด 2) Integrative Growth Strategy คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการขยายกิจการด้วยการควบรวมหรือเข้าซื้อกิจการ 3) Diversification Growth Strategy คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกระจายการลงทุนเพื่อให้ธุรกิจเติบโต

Intensive Growth Strategy ได้แก่ 1) Market Penetration คือ กลยุทธ์การเจาะตลาด การเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดของผลิตภัณฑ์เดิมในตลาดเดิม ด้วยวิธีการทางการตลาด เช่น การเพิ่มกิจกรรมด้านโฆษณา 2) Product Development คือ กลยุทธ์พัฒนาผลิตภัณฑ์ การเพิ่มยอดขายของผลิตภัณฑ์เดิมด้วยวิธีการปรับปรุงคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทดียิ่งๆ ขึ้นไป 3) Market Development คือ กลยุทธ์พัฒนาตลาดใหม่ คือการรักษาสถานะลูกค้ารายเดิมและเจาะกลุ่มตลาดปัจจุบันให้มากขึ้น

Integrative Growth Strategy ได้แก่ 1) Horizontal Growth คือ กลยุทธ์การเติบโตด้วยการขยายไปสู่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องผ่านการ Merger and Acquisition เช่น บริษัทผลิตรถเก๋งหนึ่งขยายกิจการด้วยการควบกิจการกับบริษัทผลิตรถเก๋งผ้า 2) Vertical Growth คือ กลยุทธ์การเติบโตด้วยการขยายไปสู่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของธุรกิจที่ทำอยู่ อย่างเช่น การขาย การกระจายสินค้า การจัดหาวัตถุดิบ โดยกลยุทธ์ Vertical Growth จะแบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ (1) Backward Integration คือการขยายธุรกิจเข้าไปสู่ธุรกิจที่เป็นธุรกิจต้นน้ำ เช่น บริษัทผลิตรถคอมพิวเตอร์คอมพิวเตอร์ขยายธุรกิจด้วยการเข้าบริษัทผลิตหน้าจอคอมพิวเตอร์ (2) Forward Integration คือการขยายธุรกิจเข้าไปสู่ธุรกิจที่เป็นธุรกิจปลายน้ำ เช่น การกระจายสินค้า

Diversification Growth Strategy ได้แก่ 1) Concentric Diversification คือการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเดิม 2) Conglomerate Diversification คือการลงทุนในธุรกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเดิม

กลยุทธ์แบบคงที่ (stability Strategy) ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมที่ไม่เปลี่ยนแปลงหรืออึดตัวแล้ว ลงทุนเพิ่มก็ไม่ได้กำไร การเลือกใช้กลยุทธ์ระดับองค์กรแบบคงที่ มักจะเกิดจากการที่ธุรกิจดำเนินอยู่ในอุตสาหกรรมที่ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงหรืออึดตัวแล้ว ซึ่งการลงทุนเพิ่มเข้าไปก็ไม่ทำให้ผลตอบแทนเพิ่มขึ้นในระดับที่น่าพอใจ หรือในอีกกรณีคือการที่บริษัทมีปัญหาภายในจึงควรหยุดเติบโตเพื่อจัดการปัญหาให้เรียบร้อยก่อนที่จะเดินหน้าต่อไป โดยกลยุทธ์แบบคงที่ สามารถทำได้ 3 วิธี ได้แก่ 1) Pause หรือ Proceed with Caution Strategy คือกลยุทธ์การหยุดการเติบโตไว้ชั่วคราว หรือ ดำเนินงานด้วยความระมัดระวัง 2) No Change Strategy คือกลยุทธ์การอยู่เฉยๆ ไม่เปลี่ยนแปลงอะไร เคยทำอะไรก็ทำต่อไป 3) Profit Strategy คือกลยุทธ์ในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายลง

กลยุทธ์แบบหดตัว (Retrenchment Strategy) ลดขนาดตามอุตสาหกรรมหรือตลาดที่หดตัวลงหรืออาจเพราะ disruption จากเทคโนโลยี กลยุทธ์แบบหดตัว สามารถทำได้ 3 วิธี ได้แก่ 1) Turnaround Strategy คือกลยุทธ์การลดขนาดองค์กรเพื่อปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ส่วนใหญ่มักเกิดขึ้นเมื่อเศรษฐกิจถดถอย 2) Divestment Strategy คือกลยุทธ์การลดการลงทุนหรือเลิกลงทุนในส่วนที่ไม่ทำกำไร เพื่อให้ส่วนที่ทำกำไรให้บริษัทยังคงอยู่ 3) Bankruptcy หรือ Liquidation Strategy คือกลยุทธ์การเลิกกิจการ อาจจะเป็นการเลิกกิจการทั้งหมด หรือ บางส่วนที่ไม่ทำกำไร

สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ คือ ปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจ อาจทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้กำหนดกลยุทธ์ที่จะนำปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ ปัจจัยดังกล่าวนี้ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา บางปัจจัยเป็นโอกาส แต่ในบางปัจจัยก็เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมีเครื่องมือในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจคือ SWOT ที่เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของธุรกิจ โดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมินสภาพแวดล้อมภายในระหว่างจุดแข็งและจุดอ่อน และการประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกระหว่างโอกาส และอุปสรรค ว่ามีความโน้มเอียงไปในทิศทางใดเพื่อนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ระดับองค์กร (สมยศ นาวิการ, 2551) ในการวิจัยนี้ใช้ PESTEL Analysis ทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกของธุรกิจ และใช้ Porter's Five Force Analysis ทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในอุตสาหกรรม เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดเป็นโอกาสหรืออุปสรรคไม่ได้ทำการวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายในของธุรกิจ

แนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (PESTEL Analysis)

ทุกองค์กรดำเนินงานอยู่ในสภาพแวดล้อมภายนอกที่ใหญ่กว่าในอุตสาหกรรมที่ดำเนินการอยู่ สภาพแวดล้อมภายนอกนี้ส่งแรงผลักดันให้กับองค์กรในอุตสาหกรรม และมีผลกระทบอย่างมากต่อทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กร (Gamble et al., 2015) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลกับองค์กรธุรกิจ มี 6 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยทางการเมือง (Politics)
2. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (Economics)
3. ปัจจัยทางสังคม (Social)
4. ปัจจัยทางเทคโนโลยี (Technology)
5. ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental)
6. ปัจจัยทางกฎหมาย (Legal)

แนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในอุตสาหกรรม (Porter's Five Force Analysis)

แนวคิดในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในอุตสาหกรรม แรงกดดันทางการแข่งขัน 5 ประการ (Five Forces Model) (Michael E. Porter, 1980). เป็นผู้พัฒนาแรงกดดันทางการแข่งขัน 5 ประการ ประกอบด้วย

1. การแข่งขันจากผู้ที่มีศักยภาพรายใหม่เข้าสู่อุตสาหกรรม (Threat of New Entrants)
2. อำนาจต่อรองของ Supplier (Bargaining Power of Suppliers)
3. อำนาจต่อรองของผู้ซื้อ (Bargaining Power of Customers)
4. การแข่งขันจากผลิตภัณฑ์ทดแทน (Threat of Substitutes)
5. การแข่งขันระหว่างองค์กรในอุตสาหกรรม (Rivalry Among Existing Competitors)

นวัตกรรม

นวัตกรรม หมายถึง การสร้างคุณค่าผ่านการเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงอาจมีความเสี่ยง ถ้าองค์กรไม่กำหนดทิศทางที่แน่นอน กลยุทธ์นวัตกรรมสามารถให้แนวทางการเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตาม การกระทำของคู่แข่งหรือรัฐบาลบางครั้งเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดสำหรับองค์กร กลยุทธ์ยังเกี่ยวข้องกับการกำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับอนาคต องค์ประกอบหลัก 3 ประการในการสร้างกลยุทธ์นวัตกรรม ได้แก่ 1) การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ การสำรวจว่าเราสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมได้ที่ไหน 2) ทางเลือกเชิงกลยุทธ์ การเลือกระหว่างตัวเลือกต่างๆ 3) การดำเนินการเชิงกลยุทธ์ การวางแผนเพื่อให้นวัตกรรมเกิดขึ้น (Tidd and Bessant, 2014)

ภาณุ ลิ้มมานนท์ (2546) แบ่งนวัตกรรมออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product innovation) นวัตกรรมที่เกิดจากการคิดค้นและการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเสนอคุณค่าใหม่ๆ ให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าที่ต้องการสิ่งใหม่ๆ ที่ดีกว่า ในการสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์จำเป็นต้องมีการศึกษา วิจัยและพัฒนาตั้งแต่การวิจัยตลาด วิจัยผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิต การออกแบบบรรจุภัณฑ์ ที่สนองตอบและการคำนึงถึงการใช้ประโยชน์ของลูกค้า

2. นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) เป็นนวัตกรรมที่สร้างหรือพัฒนาขึ้นเพื่อสร้างสรรค์กระบวนการในการทำงานใหม่ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องอาศัยความรู้ทางเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในเรื่องส่วนประกอบและการเชื่อมโยงกระบวนการการทำงาน การผลิตและเทคนิคต่างๆรวมถึงการประยุกต์ใช้แนวคิด วิธีการ และกระบวนการใหม่ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการผลิตและการทำงานโดยรวม เช่นการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสมัยใหม่ในการออกแบบกระบวนการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมที่ทำให้การออกแบบสามารถลดเวลา การต้นทุน และใช้ประโยชน์ได้เป็นอย่างดี

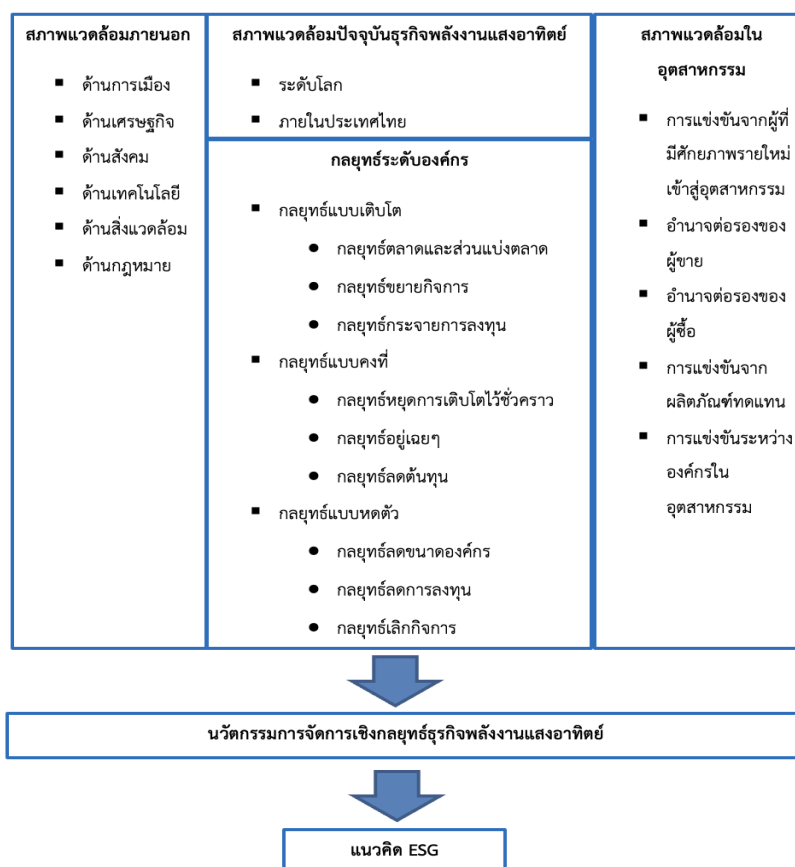
3. นวัตกรรมจัดการ (management innovation) เป็นนวัตกรรมในการนำความรู้ด้านการบริหารจัดการมาปรับปรุงระบบการจัดแบบแบบเดิม ที่มีปัญหา เช่นการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ปรับปรุงกลยุทธ์ ระบบและการบริหารบุคคล รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมการทำงานใหม่ๆ เช่นการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ การให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นใหม่ๆ ที่จะนำมาซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและศักยภาพขององค์กรที่ดีได้

แนวคิด Environmental, Social & Governance หรือ ESG

ในปี พ.ศ. 2558 สมาพันธ์ตลาดหลักทรัพย์โลก (World Federation of Exchanges: WFE) ได้จัดทำเอกสาร ESG Guidance and Metrics สำหรับแนะนำบริษัทจดทะเบียนให้เปิดเผยข้อมูลและตัวชี้วัดด้าน ESG ตามมาตรฐานและแนวทางที่เป็นสากล ในปี พ.ศ. 2561 WFE ได้ทำการปรับปรุงแนวทางและชุดตัวชี้วัดดังกล่าว โดยคำนึงถึงความเคลื่อนไหวด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืนที่เกิดขึ้นใหม่ อาทิ การประกาศใช้เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) (World Federal of Exchanges, 2561)

จากความต้องการของผู้ลงทุนที่มีต่อข้อมูลของบริษัทจดทะเบียนในปัจจุบัน ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงข้อมูลทางการเงิน ผู้ลงทุนได้ให้ความสำคัญของข้อมูลที่ใช้ตัวเลขทางการเงินเพิ่มมากขึ้น เพราะข้อมูลดังกล่าว สามารถบ่งชี้ถึงโอกาสและความเสี่ยง รวมทั้งขีดความสามารถขององค์กรที่มีต่อผลประโยชน์ในขนาดของบริษัท คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสียอย่างครบถ้วน โดยเฉพาะผู้ลงทุนประเภทสถาบัน หรือผู้จัดการลงทุนซึ่งทำหน้าที่ดูแลการลงทุนให้แก่ผู้ลงทุน จำเป็นต้องมีแนวปฏิบัติสำหรับการลงทุนที่ดี ใช้ข้อมูลการดำเนินงานจาก ESG ที่กิจการเปิดเผย ประกอบการตัดสินใจลงทุนอย่างรอบด้าน (สถาบันไทยพัฒน์, 2566)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 4 กลุ่ม เกณฑ์ในการคัดเลือกเป็นการคัดเลือกตามเกณฑ์คุณลักษณะ โดยกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์มีจำนวนมากที่สุด ประกอบด้วย บริษัทพลังงานขนาดใหญ่ ผู้รับเหมาติดตั้งพลังงานแสงอาทิตย์ ผู้ขายแผงเซลล์แสงอาทิตย์ ผู้ขายอินเวอร์เตอร์ และบริษัทที่ปรึกษา และมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์กลุ่มที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กลุ่มภาครัฐผู้ผลิตและจำหน่ายไฟฟ้า ประกอบด้วย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กลุ่มภาครัฐผู้กำกับกิจการพลังงานแสงอาทิตย์ มาจากคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน และกลุ่มผู้บริโภคพลังงานไฟฟ้าที่มีการใช้ไฟฟ้าจำนวนมากและมีการติดตั้งพลังงานแสงอาทิตย์เพื่อลดค่าไฟฟ้า มาจากวนชัย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เอสซีจี เคมิคอลส์ จำกัด และโรงพยาบาลยันฮี ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย

1. กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ จำนวน 10 คน ได้แก่ 1) ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ - สมาร์ทโซลูชันและเอนเนอร์ยีเทรตติ้ง ระบบสายส่งและจำหน่ายไฟฟ้า และการซื้อขายพลังงาน บริษัท บี.กริม เพาเวอร์ จำกัด (มหาชน) 2) ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายพัฒนาธุรกิจในประเทศ 2 บริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน) 3) รองกรรมการผู้จัดการ กลุ่มธุรกิจพลังงาน บริษัท อิธัลไทยวิศวกรรม จำกัด 4) กรรมการผู้จัดการ บริษัท พาวเวอร์วอลท์ (ประเทศไทย) จำกัด 5) ผู้อำนวยการฝ่ายธุรกิจต่อเนื่อง บริษัท ราช กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) 6) Business Development Manager, Thailand Digital Power Business Unit Huawei Technologies (Thailand) Co., Ltd. 7) ผู้จัดการ ประเทศไทย SolarEdge 8) Business Development Manager, Solution services Trina Solar Energy Development Pte Ltd. 9) Head of Sales, SE & N Asia REC Systems (Thailand) Co., Ltd. 10) Energy & Mobility - Power & Renewables Lead (SEA) RINA Tech Singapore Pte. Ltd.

2. กลุ่มภาครัฐผู้ผลิตและจำหน่ายไฟฟ้า จำนวน 2 คน ได้แก่ 1) ผู้ช่วยผู้ว่าการวิจัย นวัตกรรม และพัฒนาธุรกิจ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 2) Solar Energy Business Director การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3. กลุ่มภาครัฐผู้กำกับกิจการพลังงานแสงอาทิตย์ จำนวน 1 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการ ฝ่ายส่งเสริมการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

4. กลุ่มผู้บริโภคพลังงานไฟฟ้า จำนวน 3 คน ได้แก่ 1) ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ วนชัย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) 2) Sustainability Director เอสซีจี เคมิคอลส์ จำกัด (มหาชน) 3) ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรม โรงพยาบาลยันฮี

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการหาคุณภาพเครื่องมือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ดังนี้ 1) ผู้วิจัยนำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมในเนื้อหาและข้อคำถาม ความเหมาะสมในการใช้ภาษา รวมทั้งขอคำแนะนำเพิ่มเติมและนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ 2) ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้แก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ทำการขอข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน หลังจากผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะแล้ว นำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒินำมาแก้ไขแบบสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

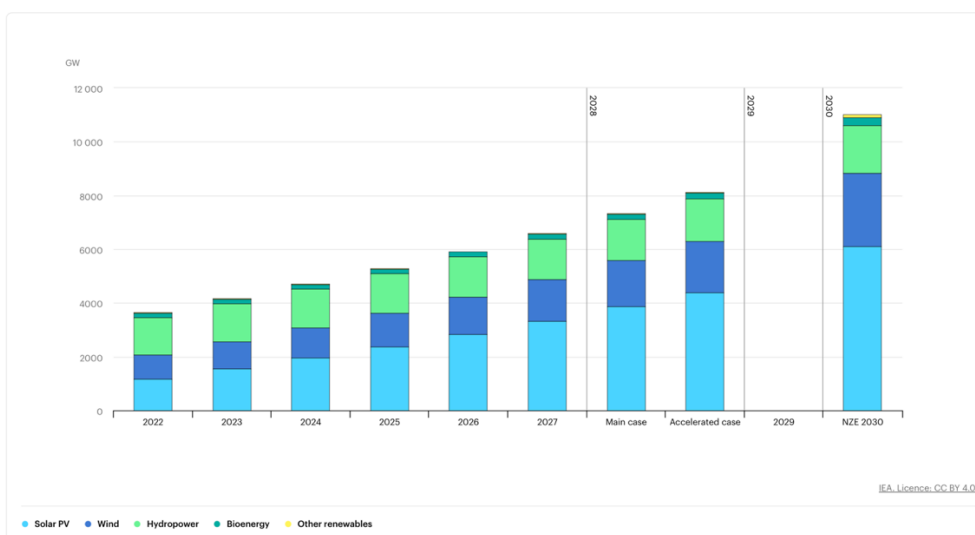
การวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยใช้กระบวนการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic analysis) 6 ขั้นตอนคือ 1) การทำความเข้าใจความคุ้นเคยกับข้อมูล 2) การทำให้เกิดข้อมูลเบื้องต้น 3) การค้นหาแก่นสาระ 4) การตรวจสอบซ้ำแก่นสาระ 5) การระบุและตั้งชื่อแก่นสาระ 6) การจัดทำรายงาน (Braun & Clarke, 2014, cited in Teo, T., 2012)

ผลการวิจัย

วิเคราะห์สภาพแวดล้อมปัจจุบันของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์

พบว่า มีปัญหาเรื่อง 1) การกีดกันทางการค้า การกำหนดกำแพงภาษีสินค้า โดยเฉพาะแผงเซลล์แสงอาทิตย์จากจีน ที่อาจทำให้เกิดการชะลอตัวเติบโตของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ในภูมิภาคบางส่วนของโลก 2) พลังงานแสงอาทิตย์ที่ผลิตได้เฉพาะเวลากลางวัน ต้องมีการพัฒนาาร่วมกับการกักเก็บพลังงานเพิ่ม เพื่อเพิ่มเสถียรภาพและคุณภาพไฟฟ้า ถ้าพัฒนาไปถึงการกักเก็บพลังงานยังไม่ได้ตามวัตถุประสงค์ อาจจะต้องมีพลังงานที่เป็นพลังงานต้นกำเนิดอื่นเพื่อผลิตไฟฟ้าแบบผสมผสาน 3) พลังงานแสงอาทิตย์ยังมีต้นทุนพลังงานสูงกว่าพลังงานฟอสซิล แต่ต้นทุนพลังงานแสงอาทิตย์มีแนวโน้มลดลงทุกปีโดยการพยากรณ์ว่าในอีกไม่กี่ปีจะมีต้นทุนพลังงานน้อยกว่าพลังงานฟอสซิล

หากแต่การตั้งเป้าหมายมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ในปี 2050 เนื่องจากกระแสการลดภาวะโลกร้อนและภาวะการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในทุกภูมิภาคของโลก ทำให้การเติบโตของพลังงานทดแทนและพลังงานแสงอาทิตย์จะยังคงมีต่อไป การเติบโตของพลังงานแสงอาทิตย์มาจากหลายๆ ประเด็น ได้แก่ ราคาไฟฟ้าที่สูงขึ้น ราคาแผงเซลล์แสงอาทิตย์ที่ลดลง การยอมรับมากขึ้นของสังคมและผู้คน และการผลักดันนโยบายจากรัฐบาลสำหรับการการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ขนาดใหญ่ในอุตสาหกรรมหลัก ซึ่งได้แก่ จีน สหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา และอินเดีย ปัจจุบันพลังงานแสงอาทิตย์ได้การยอมรับและติดตั้งแพร่หลายในทุกภูมิภาคของโลก โดยการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์คิดเป็นครึ่งหนึ่งของกำลังการผลิตพลังงานทดแทนทั่วโลก (International Energy Agency, 2023) ตามภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การพยากรณ์การติดตั้งพลังงานทดแทนของโลกถึงปี 2030

ที่มา: International Energy Agency Renewables 2023: Analysis and forecasts to 2028 (2023)

ระบุปัญหาการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์

1. ปัญหาสภาพแวดล้อมภายนอกของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ พบว่า ปัจจัยและประเด็นที่เป็นปัญหาอุปสรรค ได้แก่

1) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ประเด็นความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน โดยหากอัตราแลกเปลี่ยนแข็งค่า ทำให้ซื้อของจากต่างประเทศได้ถูกลง ต้นทุนก็ถูกลง ราคาขายก็ปรับลง ทำให้ขายได้มากขึ้น หากอัตราแลกเปลี่ยนอ่อนตัวลง ธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ก็จะต้นทุนมากขึ้น

2) ปัจจัยทางกฎหมาย ประเด็นการขออนุญาตติดตั้งพลังงานแสงอาทิตย์ เนื่องจากมีขั้นตอนขออนุญาตต่างๆ มากมาย ใช้เวลาในการขออนุญาตนาน อีกทั้งยังมีประเด็นเรื่องผู้ตรวจที่มีจำนวนน้อย ไม่สัมพันธ์กับการเติบโตของพลังงานแสงอาทิตย์ และ

มีดุลยพินิจของผู้ตรวจที่ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล ถ้าหากกระชับขั้นตอนและใช้เวลาให้น้อยลง ก็จะเร่งให้มีการติดตั้งระบบพลังงานแสงอาทิตย์ให้เร็วและมากขึ้นกว่าเดิม

ส่วนปัจจัยและประเด็นที่เป็นโอกาส ได้แก่

1) ปัจจัยทางการเมือง ประเด็นนโยบายการรับซื้อไฟฟ้าจาก กกพ. การส่งเสริมและการรับซื้อไฟฟ้าจากรัฐ จะช่วยให้เกิดการเติบโตของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์เป็นอย่างมาก เนื่องจาก นโยบายการรับซื้อไฟฟ้าล่าสุดจากทาง กกพ. เป็นโอกาสที่พลังงานแสงอาทิตย์จะเติบโตในระยะ 7 ถึง 10 ปีข้างหน้า ศักยภาพของประเทศไทยโดยตำแหน่งที่ตั้งสามารถติดตั้งพลังงานแสงอาทิตย์ได้พลังงานดีมาก เป็นโอกาสการเติบโตของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์

2) ปัจจัยทางการเมือง ประเด็นนโยบายการให้สิทธิทางภาษี จากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน การให้สิทธิทางภาษี จะทำให้ผู้คนจะรู้สึกอยากติดตั้งพลังงานแสงอาทิตย์มากขึ้น ตัดสินใจง่ายขึ้น ทำให้มีการลงทุนมากขึ้น โดยผู้ผลิตไฟฟ้าพลังงานทดแทนก็จะได้รับสิทธิยกเว้นภาษีเงินได้ 7 ปี ส่วนเจ้าของที่ติดตั้งพลังงานแสงอาทิตย์เพื่อใช้เองก็จะได้รับสิทธิในการใช้ราคาค่าติดตั้งคิดเป็นรายจ่าย 3 ปี รวมทั้งการลดภาษีนำเข้าแผงเซลล์แสงอาทิตย์ จะดึงดูดให้มีการลงทุนมากขึ้น และช่วยในการคืนเงินลงทุนได้มากขึ้น

3) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ประเด็นค่าไฟฟ้าราคาสูงขึ้น ทำให้ผู้คนตัดสินใจติดตั้งพลังงานแสงอาทิตย์มากขึ้น เป็นประเด็นหลักหลักที่ทำให้ตัดสินใจติดตั้งพลังงานแสงอาทิตย์

4) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ประเด็นต้นทุนการก่อสร้างโรงไฟฟ้าฟอสซิลเพิ่มขึ้น ซึ่งต้นทุนการก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์จะลดลงไปเรื่อยๆ และจะลดลงมากกว่าต้นทุนของโรงไฟฟ้าฟอสซิล หากถึงจุดนั้น จะทำให้การเจริญเติบโตของพลังงานแสงอาทิตย์มีมากยิ่งขึ้น

5) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ประเด็นนโยบายการกีดกันทางการค้า หากมีการกำหนดให้มีการผลิตโดยใช้พลังงานสะอาด จะทำให้ธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์เติบโตมากขึ้น และหากไม่มีการกีดกันทางการค้าต่อการนำเข้าแผงเซลล์แสงอาทิตย์จากจีน จะทำให้แผงเซลล์แสงอาทิตย์ราคาไม่สูงมาก ส่งผลให้มีการติดตั้งพลังงานแสงอาทิตย์มากขึ้น

6) ปัจจัยทางสังคม ประเด็นทัศนคติของสังคมต่อธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ และกระแสนิยมในเรื่องพลังงานทดแทน เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าพลังงานแสงอาทิตย์ และไม่มีของเสีย ไม่สร้างมลภาวะ ไม่ปล่อยมลพิษ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

7) ปัจจัยทางเทคโนโลยี ประเด็นการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีของอุปกรณ์ของโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ที่พัฒนาดีมากขึ้น เนื่องจากทำให้ต้นทุนลดลง ได้ต้นทุนต่อการลงทุนดีขึ้น มีจุดคุ้มทุนที่ดีขึ้น อัตราการผลิตต่อพื้นที่ที่สูงขึ้น

8) ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม ประเด็นความแปรปรวนของสภาพอากาศ การส่งเสริมคาร์บอนเครดิต และนโยบายการลดโลกร้อน เนื่องจากการติดตั้งพลังงานแสงอาทิตย์จะเป็นการลดการใช้พลังงาน และหากมีการส่งเสริมคาร์บอนเครดิต จะทำให้ภาคอุตสาหกรรมติดตั้งพลังงานแสงอาทิตย์มากขึ้น

9) ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม ประเด็นการกำจัดแผงเซลล์แสงอาทิตย์ เนื่องจากมองว่าในอนาคตจะมีธุรกิจกำจัดแผงเซลล์แสงอาทิตย์เกิดขึ้น อาจมีการใช้รูปแบบเดียวกันกับที่ยุโรปใช้วิธีมีสมาคมที่มากดูแลเรื่องการจัดแผงเซลล์แสงอาทิตย์

10) ปัจจัยทางกฎหมาย ประเด็นมาตรฐานการติดตั้ง เนื่องจากมาตรฐานมีเพื่อความปลอดภัยของทุกคน

2. ปัญหาสภาพแวดล้อมในอุตสาหกรรมของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ พบว่า ปัจจัยและประเด็นที่เป็นปัญหาอุปสรรค ได้แก่

1) ปัจจัยการแข่งขันจากผู้ที่มีศักยภาพรายใหม่เข้าสู่อุตสาหกรรม ผู้แข่งขันรายใหม่มีศักยภาพสูงในการเข้าสู่อุตสาหกรรม เนื่องจากธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ไม่ได้มีกำแพงที่สูงสามารถเข้ามาในอุตสาหกรรมได้ง่าย การเติบโตของอุตสาหกรรมทำให้มีผู้เข้ามาใหม่มากขึ้น เกิดการแข่งขันที่รุนแรง และมีกำไรน้อยลง

2) ปัจจัยอำนาจต่อรองของ Supplier มี Supplier จำนวนมาก และการแข่งขันสูง

3) ปัจจัยอำนาจต่อรองของผู้ซื้อ ผู้ซื้อที่มีอำนาจต่อรองสูง เนื่องจากมีผู้แข่งขันรายใหม่มีศักยภาพสูงในการเข้าสู่อุตสาหกรรม และ Supplier มีจำนวนมาก เพราะฉะนั้นผู้ซื้อจะสามารถที่จะมีทางเลือกได้มาก

4) ปัจจัยการแข่งขันระหว่างองค์กรในอุตสาหกรรม การแข่งขันระหว่างองค์กรในอุตสาหกรรมมีความรุนแรงเนื่องจากมีผู้เข้ามาใหม่ในอุตสาหกรรมได้ง่ายและมากขึ้น ภาพรวมของอุตสาหกรรมกำลังเริ่มลดลง หากที่ยังมีกำไรอยู่ ก็มาจากปริมาณการขายที่ขายได้เพิ่มมากขึ้นจากการที่อุตสาหกรรมเติบโตขึ้น

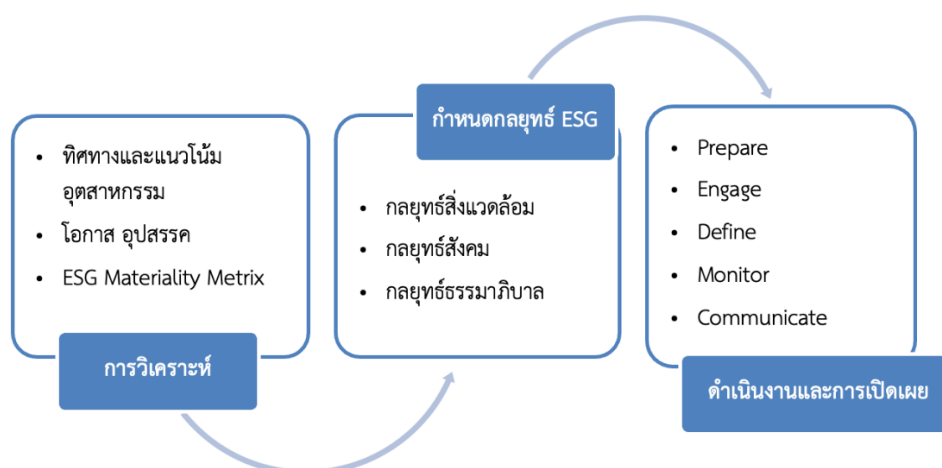
ส่วนปัจจัยและประเด็นที่เป็นโอกาส ได้แก่

1) ปัจจัยการแข่งขันจากผลิตภัณฑ์ทดแทน การทดแทนจากพลังงานทดแทนอื่นมีโอกาสดังเกิดขึ้นต่ำ พลังงานทดแทนอื่น ยังได้รับการติดตั้งน้อยกว่าพลังงานแสงอาทิตย์

3. ปัญหาการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ ถึงแม้ว่ากลยุทธ์ระดับองค์กรที่ธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ส่วนใหญ่ใช้กลยุทธ์แบบเน้นการเติบโต เนื่องจากปัจจัยและประเด็นของสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมในอุตสาหกรรมของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ ส่วนใหญ่เป็นโอกาสสำหรับการเติบโตของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ แต่กลับพบว่ามีปัญหาในการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ จากการที่การจัดการเชิงกลยุทธ์แบบเดิมไม่ได้รับความนิยมและยอมรับ สาเหตุจากกระแสและนิยมใช้การจัดการเชิงกลยุทธ์ตามแนวคิด ESG ที่มากขึ้นในปัจจุบัน ทำให้องค์กรที่ไม่ได้ใช้การจัดการเชิงกลยุทธ์ตามแนวคิด ESG ต้องเริ่มศึกษาและนำมาปรับใช้ ส่วนองค์กรที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ก็ถูกบังคับให้ดำเนินการรายงาน ตามกรอบรายงานนานาชาติ และองค์กรที่เป็นบริษัทลูกของบริษัทข้ามชาติที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ระดับโลกต้องยังมีข้อบังคับข้อกำหนดให้ทำตามมากยิ่งขึ้น

เสนอแนวทางนวัตกรรมจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์

นำเสนอแนวทางนวัตกรรมจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ตามแนวคิด ESG โดยเป็นการใช้ แนวคิด นวัตกรรมกระบวนการ แนวคิดนวัตกรรมจัดการ แนวคิด ESG แนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์ แนวคิดการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมภายนอก และแนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในอุตสาหกรรม นำมาเสนอเป็นกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ตามแนวคิด ESG ตามภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แนวทางนวัตกรรมจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ตามแนวคิด ESG

1. การวิเคราะห์ (Analysis) ตามลำดับ ดังนี้

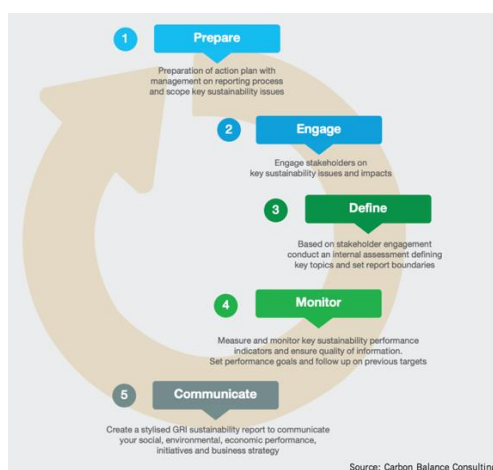
1) ทำการศึกษาสภาพแวดล้อมปัจจุบันของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ ทำให้ทราบทิศทางและแนวโน้มของอุตสาหกรรม และทำการศึกษานวัตกรรมจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ ทำให้ทราบโอกาสและอุปสรรค กลยุทธ์ระดับองค์กรของการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ รวมทั้งการศึกษาและวิเคราะห์จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร ห่วงโซ่คุณค่า ความเสี่ยงและโอกาสของธุรกิจ จะช่วยให้มองเห็นบริบทขององค์กรได้อย่างชัดเจน เพื่อนำไปสู่

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นด้านความยั่งยืนที่องค์กรควรให้ความสำคัญและบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างเข้มแข็งในระยะยาว

2) ทำการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน เพื่อประโยชน์ต่อการตัดสินใจกำหนดแนวทางการจัดการประเด็นด้านความยั่งยืนตามความสำคัญและความเร่งด่วนในการจัดการ โดยใช้แนวทางการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน (ESG materiality matrix) จากกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ทำให้สามารถมองเห็นประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียสร้างผลกระทบต่อธุรกิจและประเด็นที่ธุรกิจสร้างผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนถือเป็นหัวใจสำคัญที่กำหนดทิศทาง กลยุทธ์ และแนวทางการพัฒนาธุรกิจให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งจะนำไปสู่การเติบโตได้อย่างยั่งยืน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย)

2. กำหนดกลยุทธ์ ESG (Defining ESG Strategy) ต้องประกอบไปด้วย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ตัวชี้วัดและกรอบเวลาเพื่อให้ติดตามความก้าวหน้าได้ โดย 1) กลยุทธ์สิ่งแวดล้อม การกำหนดมาตรการเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และการนำแนวทางปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อมุ่งสู่ความยั่งยืนมาประยุกต์ใช้ในห่วงโซ่อุปทาน 2) กลยุทธ์สังคม การปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเป็นมาตรฐานกับพนักงาน ให้ความสำคัญและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีแก่พนักงาน ให้โอกาสในการพัฒนาทักษะและโอกาสการเติบโตในหน้าที่การงาน ดูแลและช่วยแก้ปัญหาของชุมชน 3) กลยุทธ์ธรรมาภิบาล การกำกับดูแลและแนวทางปฏิบัติที่ส่งเสริมความโปร่งใส ความรับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจ และการตัดสินใจอย่างมีจริยธรรม (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ)

3. การดำเนินงานและการเปิดเผย (Implementation and Disclosure) ปัจจุบันมีหน่วยงานระดับสากลได้ร่วมกันพัฒนารอบการรายงานความยั่งยืนให้สามารถตอบสนองต่อความสนใจ ของผู้มีส่วนได้เสียให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม เช่น Global Reporting Initiative (GRI) ตามภาพที่ 4



ภาพที่ 4 กระบวนการการจัดทำรายงานความยั่งยืนตาม GRI

ที่มา: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. GRI Standards: จากการรายงานสู่เครื่องมือการจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืน (2556)

สรุปและอภิปรายผล

สภาพแวดล้อมปัจจุบันของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ มีปัญหาเรื่อง 1) ปัญหาเรื่องการจัดเก็บค่า โดยเฉพาะแผงเซลล์แสงอาทิตย์จากจีน ที่อาจทำให้การเติบโตของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์เกิดการชะลอตัวในภูมิภาคบางส่วนของโลก 2) พลังงานแสงอาทิตย์ที่ผลิตได้เฉพาะเวลากลางวัน ต้องมีการพัฒนาร่วมกับแหล่งพลังงานอื่น 3) พลังงานแสงอาทิตย์ยังมีต้นทุนพลังงานสูงกว่าพลังงานฟอสซิล หากแต่การตั้งเป้าหมายมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ในปี 2050 ทำให้พลังงานทดแทนและพลังงานแสงอาทิตย์ยังมีการเติบโต การเติบโตของพลังงานแสงอาทิตย์มาจากหลายๆ ประเด็น ได้แก่ ราคาไฟฟ้าที่สูงขึ้น ราคาแผงเซลล์แสงอาทิตย์ที่ลดลง การยอมรับมากขึ้นของสังคมและผู้คน และการผลักดันนโยบายจากรัฐบาล

สภาพแวดล้อมภายนอกของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ มีปัจจัยและประเด็นที่เป็นปัญหาอุปสรรค ได้แก่ 1) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ประเด็นความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน 2) ปัจจัยทางกฎหมาย ประเด็นการขออนุญาตติดตั้งพลังงานแสงอาทิตย์

ส่วนปัจจัยและประเด็นที่เป็นโอกาส ได้แก่ 1) ปัจจัยทางการเมือง ประเด็นนโยบายการรับซื้อไฟฟ้าจาก กกพ. 2) ปัจจัยทางการเมือง ประเด็นนโยบายการให้สิทธิทางภาษี จากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 3) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ประเด็นค่าไฟฟ้าราคาสูงขึ้น 4) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ประเด็นต้นทุนการก่อสร้างโรงไฟฟ้าฟอสซิลเพิ่มขึ้น 5) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ประเด็นนโยบายการกีดกันทางการค้า 6) ปัจจัยทางสังคม ประเด็นทัศนคติของสังคมต่อธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ และกระแสนิยมในเรื่องพลังงานทดแทน 7) ปัจจัยทางเทคโนโลยี ประเด็นการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีของอุปกรณ์ของโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ที่พัฒนาดีมากขึ้น 8) ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม ประเด็นความแปรปรวนของสภาพอากาศ การส่งเสริมคาร์บอนเครดิต และนโยบายการลดโลกร้อน 9) ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม ประเด็นการกำจัดแผงเซลล์แสงอาทิตย์ 10) ปัจจัยทางกฎหมาย ประเด็นมาตรฐานการติดตั้งเนื่องจากมาตรฐานมีเพื่อความปลอดภัยของทุกคน

สภาพแวดล้อมในอุตสาหกรรมของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ มีปัจจัยและประเด็นที่เป็นปัญหาอุปสรรค ได้แก่ 1) ผู้แข่งขันรายใหม่มีศักยภาพสูงในการเข้าสู่อุตสาหกรรม 2) มี Supplier จำนวนมาก และการแข่งขันสูง 3) ผู้ซื้อมีอำนาจต่อรองสูง 4) การแข่งขันระหว่างองค์กรในอุตสาหกรรมมีความรุนแรง

ส่วนปัจจัยและประเด็นที่เป็นโอกาส ได้แก่ การทดแทนจากพลังงานทดแทนอื่นมีโอกาสเกิดขึ้นต่ำ

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมปัจจุบัน สภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมในอุตสาหกรรมของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ พบว่ามีปัจจัยและประเด็นที่เป็นโอกาสมากกว่าปัญหาหรืออุปสรรค ทำให้การเลือกใช้กลยุทธ์ระดับองค์กรมุ่งเน้นไปที่กลยุทธ์แบบเน้นการเติบโต ซึ่งผลการสัมภาษณ์เชิงลึกก็ได้ผลสอดคล้องกัน หากแต่มีปัญหาในการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ จากการที่การจัดการเชิงกลยุทธ์แบบเดิมไม่ได้รับความนิยมและยอมรับ สาเหตุจากกระแสและนิยมใช้การจัดการเชิงกลยุทธ์ตามแนวคิด ESG ที่มากขึ้นในปัจจุบัน ทำให้องค์กรที่ไม่ได้ใช้การจัดการเชิงกลยุทธ์ตามแนวคิด ESG ต้องเริ่มศึกษาและนำมาปรับใช้

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นจึงนำเสนอแนวทางนวัตกรรมการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ตามแนวคิด ESG โดยเป็นการใช้ แนวคิดนวัตกรรมกระบวนการ แนวคิดนวัตกรรมจัดการ แนวคิด ESG แนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์ แนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก และแนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในอุตสาหกรรม นำมาเสนอเป็นกระบวนการการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ตามแนวคิด ESG ดังนี้

1. วิเคราะห์ (Analysis) (1) ทำการศึกษาสภาพแวดล้อมปัจจุบันของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ ศึกษาปัญหาการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ รวมทั้งการศึกษาและวิเคราะห์จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร ห่วงโซ่คุณค่า ความเสี่ยงและโอกาสของธุรกิจ เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นด้านความยั่งยืนที่องค์กรควรให้ความสำคัญและบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งในระยะยาว (2) ทำการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน เพื่อประโยชน์ต่อการตัดสินใจกำหนดแนวทางการจัดการประเด็นด้านความยั่งยืนตามความสำคัญและความเร่งด่วนในการจัดการ โดยการใช้แนวทางการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน (ESG materiality matrix)

2. กำหนดกลยุทธ์ ESG (Defining ESG Strategy) เป็นนำการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน มากำหนดกลยุทธ์ ESG ซึ่งประกอบด้วย (1) กลยุทธ์ด้านสิ่งแวดล้อม (2) กลยุทธ์ทางสังคม (3) กลยุทธ์ด้านธรรมาภิบาล

3. การดำเนินงานและการเปิดเผย (Implementation and Disclosure) โดย GRI ถือเป็นกรอบการรายงานความยั่งยืนที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในขณะนี้ เนื่องจากมีตัวชี้วัดการรายงานที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และไม่ซับซ้อน เหมาะกับองค์กรทุกประเภท ทุกขนาด และทุกอุตสาหกรรม จากการสำรวจข้อมูลของ GRI พบว่า 82% ขององค์กรขนาดใหญ่ที่สุดในโลก 250 แห่งมีการรายงานความยั่งยืนตามกรอบ GRI และพบว่ามียอดครั้ง จำนวน 10,557 แห่งทั่วโลกรายงานตามกรอบ GRI โดยมีการเผยแพร่รายงานแล้วกว่า 27,000 ฉบับ สำหรับประเทศไทย มียอดครั้งทั้งที่จดทะเบียนและไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จำนวน 177 แห่งใช้ GRI เป็นกรอบการรายงานโดยเผยแพร่ ไปแล้ว 342 ฉบับ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย) GRI เป็นกระบวนการ

การจัดทำรายงานความยั่งยืน ตามภาพที่ 4 ช่วยให้ฝ่ายบริหารมีข้อมูลในการตัดสินใจที่อาจนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างโอกาสการแข่งขัน เพิ่มมูลค่า และคุณค่าให้แก่ธุรกิจอย่างยั่งยืน ตลอดจนนำข้อมูลผลการดำเนินงานไปเปิดเผยและสื่อสารต่อผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษาปัจจัยและประเด็นที่เป็นโอกาสและอุปสรรค จากผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมในอุตสาหกรรมพลังงานแสงอาทิตย์ (ปัจจัยภายนอก) ทางผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจ สามารถนำไปผลการวิเคราะห์ไปทำการวิเคราะห์ร่วมกับจุดแข็งและจุดอ่อน (ปัจจัยภายใน) ขององค์กร เพื่อทำการวิเคราะห์ SWOT analysis ได้ครบถ้วน และนำไปกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรต่อไปได้

ข้อเสนอแนะให้กับผู้ประกอบการธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์

ศึกษานวัตกรรมด้านข้อมูลรวมถึงเทคโนโลยีใหม่ในอุตสาหกรรมพลังงานทดแทน ที่ทำให้เห็นถึงภาพรวมของแนวโน้มและนวัตกรรมพลังงานทดแทน โดยเฉพาะพลังงานแสงอาทิตย์ ซึ่งในอนาคตจะมีการพัฒนาแผงเซลล์แสงอาทิตย์ ระบบจัดเก็บพลังงานแบบกระจาย การรวมกริด ปัญญาประดิษฐ์ และการซื้อขายไฟฟ้าผ่านบล็อกเชน ดังรายละเอียด ดังนี้

1. การพัฒนาของแผงเซลล์แสงอาทิตย์ขั้นสูง (Advanced Photovoltaics: PV) มีการพัฒนาระบบที่สามารถติดตั้งแผงเซลล์แสงอาทิตย์ได้สะดวกมากขึ้นในทุกสภาพแวดล้อม และช่วยลดพื้นที่ในการติดตั้งลง นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาเซลล์แสงอาทิตย์แบบฟิล์มบางเพื่อให้แผงเซลล์แสงอาทิตย์มีความยืดหยุ่น น้ำหนักเบา และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

2. ระบบจัดเก็บพลังงานแบบกระจาย (Distributed Energy Storage Systems: DESS) ใช้แบตเตอรี่และแบบไร้แบตเตอรี่ เนื่องจากความกังวลเกี่ยวกับแบตเตอรี่ การคายประจุ ความปลอดภัย และมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม จึงมีการคิดค้นทางเลือกในการจัดเก็บแบบไม่ใช้แบตเตอรี่ เช่น เทคโนโลยีสูบน้ำ (Pumped hydro) และเทคโนโลยีอากาศอัด (Compressed Air) ในทางกลับกัน พลังงานส่วนเกินจะถูกแปลงเป็นพลังงานรูปแบบอื่น เช่น ความร้อนหรือมีเทนสำหรับการจัดเก็บและการแปลงสภาพผ่านเทคโนโลยี Power-to-X (P2X)

3. การรวมกริด (Grid Integration) รวมถึงการส่ง การกระจาย และการรักษาเสถียรภาพของพลังงานทดแทน การขยายขนาดการผลิตพลังงานทดแทนแบบผันแปรมักจะมาคู่กับจุดที่เราต้องใช้พลังงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดการสูญเสียการส่งและการกระจาย จึงมีเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์แบบกริดที่ประหยัดพลังงาน ใช้ไมโครคอนโทรลเลอร์ควบคุมความผันผวนของความถี่และแรงดันไฟฟ้าอันเนื่องมาจากการผลิตพลังงานทดแทนแบบแปรผัน

4. ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และข้อมูลปริมาณมหาศาล (Big Data) โดย กริด (Grid) เป็นระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ซับซ้อนและต้องการการตัดสินใจที่รวดเร็วในแบบเรียลไทม์ ซึ่งข้อมูลจาก Big data และอัลกอริทึมของ AI สามารถตอบสนอง วิเคราะห์ และจัดการได้อย่างรวดเร็ว สามารถคาดการณ์การใช้พลังงาน และช่วยในการบำรุงรักษาเชิงคาดการณ์ของแหล่งพลังงานงานทดแทน

5. บล็อกเชน (Blockchain) เทคโนโลยีบล็อกเชนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับภาคพลังงานทดแทน ตัวอย่างเช่น สัญญาอัจฉริยะทำให้การซื้อขายไฟฟ้าแบบ Peer-to-Peer ล่วงหน้า ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางดิจิทัล และช่วยให้หน่วยงานกำกับดูแลสามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบได้อย่างง่ายดาย

กิตติกรรมประกาศ

การเผยแพร่บทความวิจัยในครั้งนี้ เรื่อง นวัตกรรมการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจพลังงานแสงอาทิตย์ ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ให้ข้อมูลในการวิจัยจนทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน. (พพ.). (2563). *Infographic*. สืบค้น 26 ตุลาคม 2565, จาก <https://pvgis.kmutt.ac.th/pvstatus2020/>.
- กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน. (พพ.). (2563). *Module and System Pricing*. สืบค้น 26 ตุลาคม 2565, จาก https://pvgis.kmutt.ac.th/pvstatus2020/module_and_system_pricing.html.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2560). *GRI Standards: จากการรายงานสู่เครื่องมือการจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืน*. สืบค้น 3 ธันวาคม 2566, จาก <https://setsustainability.com/download/lmnyp1cfwdg8z59>.
- พัทตร์ผจง วัฒนสินธุ์. (2548). *การจัดการเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาณุ ลิ้มมานนท์. (2546). *กลยุทธ์การจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: ควอลิตี้ ครีเอชั่น.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2566). *7 บทเริ่มต้น ESG สำหรับ SMEs*. สืบค้น 3 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.ftpi.or.th/2023/112524>.
- สถาบันไทยพัฒน์. (2556). *Environmental, Social and Governance (ESG)*. สืบค้น 23 มีนาคม 2566, จาก <https://www.thaicssr.com/2021/01/environmental-social-and-governance-esg.html>.
- สมยศ นาวิการ. (2551). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: อักษรไทย.
- Teo, T. (2012) *Encyclopedia of Critical Psychology*. NY: Springer.
- Gamble J. E., Peteraf M. A., Thompson A. A. Jr. (2015). *Essentials of Strategic Management: The Quest for Competitive Advantage*. NY: McGraw-Hill Education.
- International Energy Agency. (2023). *Renewables 2023: Analysis and forecasts to 2028*. Retrieved December 3, 2023, from <https://www.iea.org/reports/renewables-2023/executive-summary>.
- Michael E. P. (1980). *Competitive Advantage*. NY: Free Press.
- Pearce, J. A & Robinson, R. B. (2000). *Strategic management*. NJ: McGraw-Hill.
- World Federal of Exchanges. (2018). *WFE ESG Revised Metrics June 2018*. Retrieved March 23, 2023, From <https://www.world-exchanges.org/our-work/articles/wfe-esg-revised-metrics-june-2018>.



RCIM
เปิดรับสมัครในพื้นที่

รับสมัครนักศึกษาใหม่
บริหารธุรกิจ - รัฐประศาสนศาสตร

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
(มหาวิทยาลัยของรัฐ)

สาธิตา
ห้วยหิน

ปริญญาโท
MBA & MPA

ปริญญาเอก
DBA & DPA

<http://www.rcim.in.th>

092-442-7000 (ห้วยหิน)
092-442-8000 (สาธิตา)

แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของสายการบินในประเทศไทย

Guidelines for Corporate Social Responsibility through Airline Value Chain in Thailand

ลัคนา สันตินรงค์¹ วรารณ เต็มแก้ว² และธัญญรัตน์ คำเพราะ³

Lackana Santinarong¹ Waraporn Temkaew² and Thanyarat Khamproh³

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

^{2,3} อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

¹ Master of Management Program in Aviation Management, Civil Aviation Training Center

^{2,3} Lecturer of Master of Management Program in Aviation Management, Civil Aviation Training Center

E-mail: Namfonplus@gmail.com, warapornlung@gmail.com, Thanyarat_b@hotmail.com

Received: Feb 28, 2024; Revised: Mar 31, 2024; Accepted: Apr 6, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและนำเสนอแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของสายการบินในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ได้แก่ 1) ข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีคุณสมบัติเป็นผู้บริหารระดับสูงของสายการบินที่มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนกำหนดนโยบายการดำเนินงานขององค์กร หรือรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของสายการบิน จำนวน 3 ท่าน 2) ข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ ประกอบด้วย ข้อมูลจากเอกสาร วารสาร เอกสารเผยแพร่ คู่มือ รายงานประจำปี สื่อสารสนเทศต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย พบว่า การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของสายการบินนั้น มีทั้งหมด 4 มิติ คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านการกุศล โดยปรากฏผลการดำเนินงานด้านกฎหมายและข้อบังคับการกำกับดูแลมากกว่ามิติอื่นๆ ทั้งนี้ในด้านการกุศลนั้นสายการบินมีโครงการต่างๆ สนับสนุนต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรและการตลาด นอกจากนี้สายการบินได้กำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมต่อการจัดการห่วงโซ่คุณค่าส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจ อย่างไรก็ตามสายการบินยังต้องมีการลงทุนและใช้ระยะเวลาเพื่อสร้างเป็นวัฒนธรรมองค์กร ในส่วนระดับนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของสายการบินได้รับการบรรจุอยู่ในกระบวนการผลิต คือ เป็นการดำเนินการรับผิดชอบต่อสังคมที่อยู่ในกระบวนการหลักของธุรกิจที่ประกอบกิจการหากำไรอย่างมีความรับผิดชอบ ซึ่งต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้นำขององค์กรจึงสามารถบรรลุเป้าหมายได้ แนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของสายการบินของไทยให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน คือการพัฒนาให้อยู่ในกระบวนการผลิตและอยู่ในวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงการต่อยอดสร้างความร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินธุรกิจของสายการบินในทุกมิติอย่างเป็นรูปธรรม

คำสำคัญ: ความรับผิดชอบต่อสังคม อุตสาหกรรมการบิน สายการบิน ห่วงโซ่คุณค่า การพัฒนาความยั่งยืน

Abstract

The objectives of this research were to observe the practice and implementation of Corporate Social Responsibility (CSR) through the value chain of airlines in Thailand as well as to propose appropriate approaches for such CSR management. This study was conducted on the basis of qualitative analysis of which the information was acquired from two main sources, namely (1) the primary data from the in-depth interviews with three management executives of Thailand's leading airlines who play a significant role in propelling their

CSR policy development and implementation and (2) the secondary data that include published journals, handouts, annual reports, media and relevant researches regarding this subject.

The research found that airlines in Thailand have performed their CSR management through the value chain of airlines in four areas covering legal responsibility, economic responsibility, philanthropic responsibility and ethical responsibility. In general, their performances in the area of good corporate governance regulations and legal binding actions are more concreted than activities in other aspects. In term of charity, the Thai airlines have consistently carried out a number of activities to promote their corporate image and marketing interests. The airlines have also set their CSR policy towards the value chain management aiming for their business sustainability. However, to develop such policy as a corporate culture, funding and time are required. The CSR policy through the value chain of airlines imposed on the operation process reflecting the management of social responsibilities through the airline's core business operation determines a business enterprise with social responsibilities that requires strong support from top executives to achieve its goal. Meanwhile, an effective approach to achieve in the CSR management through the value chain of airlines is to integrate CSR strategy into corporate culture, including more effort to develop substantial engagement among all concerned persons and stakeholders in all aspects.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR), Aviation Industry, Airlines, Value Chain, Sustainable Development

บทนำ

ปัจจุบันการขนส่งทางอากาศ (Air Transport) ถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงสังคมโลกและทุกๆ ประเทศเข้าด้วยกัน ที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน การท่องเที่ยวของประเทศ รวมถึงการสร้างงานที่มีคุณภาพให้แก่ธุรกิจในช่วงโซ่คุณค่าของอุตสาหกรรมการบินและภาคธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย ในระยะเวลาหลายสิบปีที่ผ่านมาอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทยเติบโตอย่างก้าวกระโดดมาโดยตลอด จากปัจจัยส่งเสริมที่มาจากการเติบโตของเศรษฐกิจโลก การเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การพัฒนาของเทคโนโลยีและวิวัฒนาการการผลิตเครื่องบินโดยสาร

อย่างไรก็ตามท่ามกลางทิศทางการเติบโต สายการบินของโลกและของไทยต้องเผชิญกับวิกฤตและอุปสรรคต่างๆ มาอย่างต่อเนื่อง โดย “วิกฤต” ที่ปรากฏชัดเจนของอุตสาหกรรมการบินเริ่มจากเหตุการณ์วินาศกรรม 9/11 โดยในวันอังคารที่ 11 กันยายน ปี พ.ศ. 2544 ผู้ก่อการร้ายได้ทำการจี้เครื่องบินโดยสารของสหรัฐอเมริกาและบังคับบินชนตึกสูงระฟ้าในนครนิวยอร์ก ทำให้มีผู้เสียชีวิตหลายพันคน ซึ่งผู้เสียชีวิตจากเหตุการณ์นี้ประกอบด้วยคนจาก 77 ชาติ การโจมตีในครั้งนี้จึงเป็นหนึ่งเหตุการณ์ที่สร้างความบอบช้ำที่สุดในรอบศตวรรษ ติดตามด้วยการแพร่ระบาดของโรค SARS การพุ่งขึ้นของราคาน้ำมัน รวมถึงวิวัฒนาการของอุตสาหกรรมการบินนำไปสู่นโยบายการเปิดเสรีการบิน (Open Skies Policy) จากเดิมที่มีการควบคุมธุรกิจการบินโดยผลกระทบจากนโยบายการเปิดเสรีนี้ ทำให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงพร้อมกับปัญหาราคาน้ำมันที่สูงขึ้นและผันผวน สายการบินต้องดำเนินการหลายด้านเพื่อลดค่าใช้จ่ายที่สามารถชดเชยต้นทุนจากการเพิ่มขึ้นของราคาน้ำมัน รวมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในอุตสาหกรรมการบิน เช่น การเปลี่ยนแปลงของภูมิรัฐศาสตร์โลก (Industry Geopolitical) กับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกันระหว่างอำนาจทางการเมือง (The International Air Transport Association & School of International Futures, 2018) รวมถึงสถานการณ์วิกฤตล่าสุดเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินอย่างรุนแรง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ทุกฝ่ายตระหนักถึงความเปราะบางต่อปัจจัยภายนอกที่ส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินงานของสายการบินและภาคธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยสถาบันไทยพัฒน์ (2566) ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า ภาคธุรกิจได้เผชิญกับ

สถานการณ์ที่ไม่อาจพึ่งพาแบบการดำเนินธุรกิจตามปกติ (Business as Usual) ในการเติบโตได้ดังเดิม จำเป็นที่จะต้องมองหาและพัฒนาแบบการดำเนินธุรกิจในวิถีปกติใหม่ (Business as New Normal) ที่เอื้อต่อการเติบโตทางธุรกิจในแบบยั่งยืน และสามารถสนับสนุนการพัฒนาทางสังคมควบคู่ไปพร้อมกัน นอกจากนี้ปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของสายการบินที่ควบคุมได้ยากดังกล่าวข้างต้นแล้ว ปัจจัยภายในของสายการบินเองก็เป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อความสำเร็จของสายการบิน ปัจจัยภายในเหล่านี้ได้แก่ ด้านกำลังการผลิตและกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ ที่มีความเชื่อมโยงกับความสามารถด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลและเงินทุน ปัญหาด้านการปรับใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ปัญหาด้านการควบคุมต้นทุน ปัญหาในการจัดการความเสี่ยงภาวะวิกฤตและสถานการณ์ที่มีการแข่งขันที่รุนแรง และความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงที่ผันผวนในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ รวมถึงปัญหาใกล้ตัวที่หลีกเลี่ยงได้ยากของการดำเนินกิจการสายการบิน คือปัญหาด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) และความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่จัดการได้ยากเพราะมีอำนาจต่อรองอยู่ในระดับที่สูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสายการบินได้รับความกดดันและอุปสรรคในการรวบรวมปัจจัยการผลิตที่เหมาะสมและมีคุณภาพ (Porter, 2008) ซึ่งเชื่อมโยงกันกับเรื่องของต้นทุนและราคาสินค้าและบริการ รวมไปถึงประสิทธิภาพของการส่งมอบบริการและความพึงพอใจของลูกค้า ที่จะส่งผลต่อความอยู่รอดและความสำเร็จหรือล้มเหลวของสายการบิน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ทำให้การวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแนวทางดำเนินธุรกิจของสายการบิน ที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ควบคุมต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ และรักษามาตรฐานคุณภาพของการให้บริการอย่างยั่งยืน โดยพบว่ากลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีส่วนในการนำพาธุรกิจไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว และยังสอดคล้องกับทิศทางของการพัฒนาองค์กรธุรกิจเพื่อความยั่งยืนในระดับสากลอีกด้วย โดยทัศนะของผู้วิจัยมองว่าแนวทางด้าน CSR เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณค่าของมนุษย์ที่นำความเจริญและมั่นคงมาสู่ทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง แม้ว่าอาจต้องมีการลงทุนทั้งเงินทุนและความพยายามในระยะเริ่มต้นก็ตาม แต่สามารถสร้างความยั่งยืนและคุณค่าในระยะยาว ผู้วิจัยจึงสนใจค้นคว้าวิจัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีความเชื่อมโยงต่อการจัดการห่วงโซ่อุปทานของสายการบินที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ เพื่อเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมกับทิศทางการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจของสายการบิน และเพื่อศึกษาว่ามีความสอดคล้องในการขับเคลื่อนสายการบินของไทยให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้อย่างไร รวมถึงหาแนวทางการดำเนินงานที่เป็นไปได้และเหมาะสม เพื่อเสนอเป็นแนวทางให้แก่ผู้ที่สนใจรวมถึงผู้บริหารสายการบินในประเทศไทยสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนตัดสินใจกำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่อุปทานของสายการบิน เพื่อให้องค์กรสายการบินของไทยมีการพัฒนาที่ยั่งยืนและเพื่อยกระดับความสามารถด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของอุตสาหกรรมการบินของไทยต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ผ่านห่วงโซ่อุปทาน (Value Chain) ของสายการบินในประเทศไทย รวมถึงเพื่อนำเสนอแนวทางการกำหนดนโยบายด้านดังกล่าวเพื่อใช้ในการพัฒนากลยุทธ์และนวัตกรรมทางธุรกิจที่นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development: SD) โดยศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นระดับผู้บริหารสายการบินในประเทศไทยและมีส่วนในการขับเคลื่อนในระดับนโยบายขององค์กร และนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ เพื่อนำเสนอแนวทางการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่อุปทานของสายการบินอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาและนำเสนอแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่อุปทานของสายการบินในประเทศไทยเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาความยั่งยืน
 - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีห่วงโซ่คุณค่า
 - 1.3 แนวคิดและทฤษฎีการสร้างคุณค่าร่วม
2. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย 18 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม 2565 ถึงเดือนมิถุนายน 2566
3. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) สำหรับการศึกษาครั้งนี้เป็นขอบเขตความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของสายการบินในประเทศไทย เฉพาะสายการบินบริการเต็มรูปแบบ (Full-Service Carriers) ซึ่งมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย
 - 3.1 เป็นผู้มีประสบการณ์เป็นผู้บริหารระดับสูงของสายการบินในประเทศไทยที่มีบทบาทและการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนกำหนดนโยบายการดำเนินงานขององค์กร หรือ
 - 3.2 เป็นผู้มีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) และการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร รวมถึงอาจเป็นส่วนหนึ่งในการนำนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของสายการบินมาใช้ในการพัฒนาหน่วยงานของตน จำนวน 3 ท่าน โดยวิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR)

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในการดำเนินธุรกิจ (CSR) คือ แผนธุรกิจประเภทหนึ่งเน้นการบรรลุผลทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมสำหรับผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง ทั้งพนักงาน นักลงทุน ผู้บริโภค และบุคคลกลุ่มอื่นๆ การทำ CSR ถือเป็นโอกาสสำหรับองค์กรในการแสดงคุณค่าหลัก สร้างความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือให้กับผู้บริโภค และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร CSR คือการจัดกระบวนการผลิตที่มีความรอบคอบและมีความรับผิดชอบต่อสังคม จะส่งผลช่วยในการลดความเสี่ยง ลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพสามารถเพิ่มผลกำไรในระยะยาวอย่างยั่งยืน ทฤษฎีสามเหลี่ยมความรับผิดชอบต่อสังคม หรือ The pyramid of corporate social responsibility) ของ Carroll (1991) เริ่มตีพิมพ์ในปี 1979 และในปี 1991 ได้สรุปคำจำกัดความความรับผิดชอบต่อสังคมที่สำคัญ 4 ประการที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม คือ 1) Economic responsibility ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ 2) Legal responsibility ความรับผิดชอบด้านกฎหมาย 3) Ethical responsibility ความรับผิดชอบด้านคุณธรรมและจริยธรรม 4) Philanthropic responsibility ความรับผิดชอบด้านการกุศล

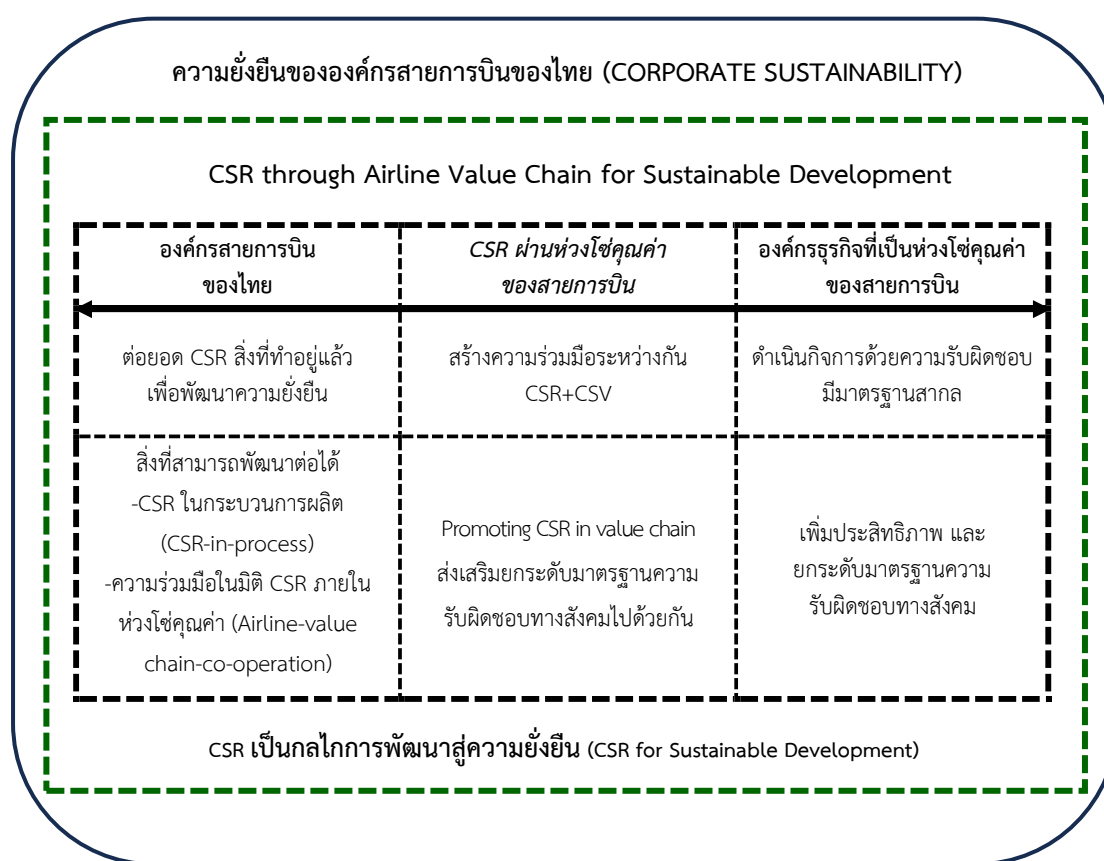
แนวคิดและทฤษฎีห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หรือ SET ได้ให้คำนิยามของห่วงโซ่คุณค่า หรือ Value Chain คือ กิจกรรมของบริษัทที่ดำเนินเป็นลำดับต่อเนื่องกันเพื่อการออกแบบการผลิตการขายการจัดส่ง และการสนับสนุนผลิตภัณฑ์ของบริษัทเพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้ใช้สินค้า เนื่องจากการบริหารจัดการธุรกิจที่มีประสิทธิภาพไม่ได้เกิดขึ้นด้วยตัวองค์กรเองเท่านั้น แต่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่คุณค่าซึ่งประกอบด้วยผู้มีส่วนได้เสียหลากหลายกลุ่ม องค์กรต้องพิจารณาให้ได้ว่าองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียมีคุณค่าร่วมกันอย่างไร รวมถึงทฤษฎีที่คิดค้นขึ้นโดย Porter, M. E. (1985) ใน Understanding Business: Processes (Barnes, 2001) โดยทฤษฎีนี้พอร์เตอร์ มองธุรกิจว่าเป็น “ห่วงโซ่แห่งกิจกรรม” (Chain of Activities) ที่สร้างสรรค์คุณค่า (Value) ต่อเนื่องสัมพันธ์กัน เหมือนกับห่วงโซ่เพื่อส่งมอบคุณค่าทั้งหมดให้กับลูกค้าโดยแต่ละกิจกรรมจะมีส่วนช่วยก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม หรือ Value Added ตลอดห่วงโซ่เป็นช่วงๆ โดยได้กำหนดกิจกรรมภายในองค์กร ออกเป็น 2 กิจกรรม คือ 1) Primary Activities หรือกิจกรรมหลัก และ 2) Support Activities หรือกิจกรรมสนับสนุน

แนวคิดและทฤษฎีสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value)

แนวคิดการสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value) ของ Michael E. Porter ที่อธิบายถึงทฤษฎีสร้างคุณค่าร่วม Creating Shared Value (CSV) ตีพิมพ์เมื่อปี ค.ศ. 1999 ในปี ค.ศ. 2006 ปรากฏคำว่า Shared Value เป็นครั้งแรกภายใต้การดำเนินกิจกรรม CSR เชิงกลยุทธ์ของภาคธุรกิจ และนำมาสู่บทความโดย Porter and Kramer (2011) ชื่อ “The Big Idea: Creating Shared Value” ซึ่งตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 2011 ให้ข้อมูลว่า CSV เป็นแนวความคิดทางด้านการดำเนินธุรกิจ ที่นำเสนอแนวคิดของการสร้างคุณค่าร่วม คือ การนำวิธีการทางธุรกิจมาใช้ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาสังคม โดยคำนึงถึงการนำทรัพยากรและความเชี่ยวชาญหลักของกิจการ มาสร้างให้เกิดเป็นคุณค่าเชิงเศรษฐกิจและสังคมไปพร้อมกัน CSV จะมุ่งเน้นในเรื่องหรือประเด็นทางสังคมที่เปิดโอกาสให้เกิดการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์และจากความรู้ขององค์กรเป็นสำคัญ โดยมีผลตอบแทนทางธุรกิจเป็นสิ่งที่สนใจ

กรอบแนวคิดการวิจัย



**ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย แนวทางการพัฒนาเพื่อกำหนดนโยบายการดำเนินงาน
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของสายการบินของไทยเพื่อพัฒนาความยั่งยืน**
ที่มา: ผู้วิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยนี้ได้จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์การทบทวนวรรณกรรม รวมถึงการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แนวคิดทฤษฎีห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของ Porter, M. E. (1985) ใน Understanding Business: Processes (Barnes, 2001) และแนวคิดสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value: CSV) จากทฤษฎี CSV ของ Porter and Kramer (2011) เชื่อมโยงกับกลไกประเด็นด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) โดย Carroll and Archie (2016) เพื่อการพัฒนา

ความยั่งยืน โดยภาพที่ 1 อธิบายถึงแนวทางการพัฒนาเพื่อกำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยนำประเด็นด้าน CSR มาเป็นกรอบในการกำหนดนโยบายและวิธีการทำงานร่วมกันภายในห่วงโซ่มูลค่า ซึ่งมุ่งหวังการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการ การลดต้นทุนของการดำเนินงาน รวมถึงยกระดับมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมไปด้วยกันภายในห่วงโซ่มูลค่าทางธุรกิจที่สำคัญต่อสายการบิน เช่น การที่สายการบินร่วมมือกับสนามบินซึ่งเป็นคู่ค้าในห่วงโซ่มูลค่าอันดับต้น ๆ โดยใช้หลักคิดการร่วมมีความรับผิดชอบต่อสังคมในการดำเนินงานเพื่อส่งมอบการบริการ ที่คำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานของสายการบิน ในรูปแบบ Airline-value chain-co-operation รวมไปถึงการพัฒนา กำหนดแนวทางปฏิบัติ ในการทำงานร่วมกันที่สอดคล้องกับแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมให้อยู่ในกระบวนการผลิต (CSR-in-process)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่มูลค่าของสายการบินในประเทศไทย” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่มูลค่าของสายการบิน เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย 1) แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม 2) แนวคิดและทฤษฎีห่วงโซ่มูลค่า 3) แนวคิดและทฤษฎีสร้างคุณค่าร่วม 4) กรณีศึกษาของหน่วยงานด้านการบิน เพื่อนำมาออกแบบและพัฒนาเครื่องมือการสัมภาษณ์

2. กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

3. ออกแบบเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ โดยกำหนดโครงสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง รวมถึงออกแบบคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหัวข้อการสัมภาษณ์ และดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง รวมถึงการใช้คำถามและภาษาที่เหมาะสมของแบบสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญและดำเนินการหาความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์จากผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล

4. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิประเภทบุคคลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) โดยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยการนัดหมายล่วงหน้าพร้อมออกจดหมายเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย และทำการเก็บข้อมูลตามแผนงาน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่เตรียมไว้ พร้อมทั้งจัดบันทึกการสัมภาษณ์ รวมถึงการใช้ช่องทางออนไลน์เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และ 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ ประกอบด้วย ข้อมูลประเภทเอกสาร หนังสือ วารสาร เอกสารเผยแพร่ คู่มือ รายงานประจำปี สื่อสารสนเทศต่างๆ กรณีศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงการจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืน

5. รายงานผลการวิจัย สรุปผลวิจัยและอภิปรายผล โดยนำข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์เชิงลึกมารายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นหมวดหมู่ ตามวัตถุประสงค์ และนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ศึกษาวิจัยมาสรุปและอภิปรายผลร่วมกับข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงของสายการบินในประเทศไทย ที่มีบทบาทและการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนกำหนดนโยบายการดำเนินงานขององค์กร หรือมีตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) และการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร รวมถึงอาจเป็นส่วนหนึ่งในการนำนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่มูลค่า (Value Chain) ของสายการบินมาใช้ในการพัฒนาหน่วยงานของตน จำนวน 3 ท่าน โดยวิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้
 - 1.1 กำหนดโครงสร้างแบบสัมภาษณ์เป็นกิ่งโครงสร้าง โดยนำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตของการวิจัยมากำหนดคำถามที่มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
 - ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของสายการบินของไทยในปัจจุบันที่สอดคล้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน
 - ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ผ่านห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของธุรกิจสายการบิน เพื่อพัฒนาไปสู่ความยั่งยืน (Sustainable Development: SD)
 - 1.2 นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้มาดำเนินการหาความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งผลการพิจารณา พบว่า แบบสัมภาษณ์มีความเที่ยงตรง โดยระดับค่าความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ อยู่ที่ค่าคะแนน 0.75 จากนั้นผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่ได้ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไป
2. โปรแกรมการประชุมออนไลน์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์รายบุคคล ตามวัน เวลา และสถานที่ที่มีการกำหนดนัดหมายล่วงหน้า โดยในระหว่างการสนทนาผู้วิจัยได้แจ้งการพิทักษ์ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หากข้อความใดมีความเสี่ยงให้เกิดการให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลสามารถแจ้งยุติการสัมภาษณ์ได้ทันที

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาตรวจสอบความถูกต้อง และจัดระเบียบความสมบูรณ์ของชุดข้อมูล ก่อนทำการจำแนกประเด็นของการสัมภาษณ์เป็นกลุ่มคำ จากนั้นผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยหลาย ๆ แหล่ง เพื่อมีความเข้าใจถึงมุมมองของผู้ให้ข้อมูลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากประเด็นปัญหาและข้อเท็จจริงที่รวบรวมได้ นำเสนอผลการวิจัยด้วยวิธีพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Analytical Descriptive Approach) พร้อมภาพและตารางข้อมูลประกอบ

ผลการวิจัย

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของสายการบินในประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัยตามลำดับของวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ผลการวิจัยเกี่ยวกับการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ของสายการบินของประเทศไทย ในปัจจุบัน

1.1 พบว่าในปัจจุบันสายการบินของประเทศไทยได้มีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ในมิติต่างๆ มาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการดำเนินงานที่ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมองค์กรครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเศรษฐกิจของธุรกิจ มุ่งพัฒนาสู่ความสำเร็จสร้างผลกำไรและเติบโตอย่างมีคุณภาพ 2) ด้านกฎหมาย โดยดำเนินงานที่เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ อย่างเคร่งครัด 3) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ยึดหลักธรรมาภิบาล 4) ด้านการกุศล ที่ใส่ใจต่อสังคมและการแบ่งปัน โดยพบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับข้อบังคับและการกำกับดูแลด้านความปลอดภัยมีความชัดเจนมากที่สุด โดยสายการบินระดับแนวหน้าของไทยยึดมั่นในแนวทางการบริหารจัดการ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Corporate Governance) รวมถึงการดำเนินโครงการด้านการกุศลในหลายลักษณะ เช่นการบริจาคช่วยเหลือสังคมผ่านโครงการต่างๆ ของสายการบินอย่างต่อเนื่อง พบว่าบุคลากรของ

สายการบินมีทัศนคติบวกและให้ความร่วมมือกับกิจกรรมด้านการแบ่งปันช่วยเหลือสังคมขององค์กรเป็นอย่างดี ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นบุคลากรที่ให้บริการใกล้ชิดลูกค้า ทั้งนี้การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมในส่วนที่เชื่อมโยงกับสังคมและกลุ่มลูกค้ามีเป้าหมายเพื่อการสื่อสารการตลาด และเพื่อสร้างภาพลักษณ์และการยอมรับจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสายการบิน

1.2 การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของสายการบิน (CSR through Value Chain) เพื่อพัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจที่นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน พบว่าในปัจจุบันสายการบินต่างๆ ในประเทศไทย เริ่มให้ความสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ โดยเฉพาะในส่วนที่จะส่งผลต่อปัจจัยความยั่งยืนของธุรกิจสายการบินเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นไปในทิศทางที่ดีและเป็นแนวทางเดียวกับพัฒนาการของมาตรฐานสากล พบว่าการดำเนินงานด้านนี้ของสายการบินมุ่งเน้นส่วนที่เป็นคุณค่าหลักขององค์กร (Corporate Core Value) ตัวอย่างเช่นการให้ความสำคัญกับส่วนที่เกี่ยวข้องเรื่องความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและกฎข้อบังคับ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจต่อประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้า (Customer satisfaction & Customer experience) โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างรายได้ ประเด็นข้อกฎหมายและข้อบังคับที่สามารถส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสายการบิน ตัวอย่างเช่น “ข้อตกลงระดับด้านการบริการ หรือ Service Level Agreement (SLA)” โดยสายการบินของไทยให้ความสำคัญกำหนดแนวทางสำหรับทำงานร่วมกันกับคู่ค้าในห่วงโซ่คุณค่า โดยเฉพาะเรื่องความปลอดภัย (Safety) ที่ถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของสายการบิน ทั้งนี้สายการบินระดับแนวหน้าของไทยยึดมั่นในแนวทางการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล (Good Corporate Governance) เพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างปลอดภัยราบรื่น รวมถึงการให้ความสำคัญกับนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของสายการบินที่จะส่งผลเป็นปัจจัยทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและสร้างความยั่งยืนให้แก่สายการบิน 3 ด้านได้แก่ 1) การได้รับความนิยม 2) การเติบโตและทำกำไรได้มากกว่าคู่แข่ง และ 3) ด้านการลดต้นทุน พบว่าการใช้นโยบายทั้ง 3 ด้านดังกล่าวยังต้องการการพัฒนาและกำหนดให้อยู่ในแผนการดำเนินงานและเป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายองค์กร

2. ผลการวิจัยข้อเสนอแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจสายการบินในประเทศไทย เพื่อพัฒนากลยุทธ์และนวัตกรรมทางธุรกิจที่นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

สามารถสรุปผลจากการวิจัยได้ 4 แนวทางดังนี้

2.1 ข้อเสนอแนวทางการสร้างกลไกและกำหนดนโยบายในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของสายการบินให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร

2.2 ข้อเสนอการกำหนดแนวทางและผลักดันนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของสายการบินให้เป็นคุณค่าหลักขององค์กร (Corporate Core Value) โดยการพัฒนาผู้นำองค์กรสมัยใหม่ที่เข้าใจหลักการความยั่งยืนและการสร้างผลประโยชน์ร่วม (Creating Shared Value) เพื่อผลักดันให้มีการพัฒนานโยบายด้านนี้อย่างต่อเนื่องและหยั่งรากลงอย่างมั่นคงอยู่ในวัฒนธรรมองค์กร

2.3 ข้อเสนอแนวทางการแสวงหาพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจ (Strategic partnership) โดยใช้การวิเคราะห์บทบาทและความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อธุรกิจจากองค์กรภายนอกที่อยู่ในห่วงโซ่คุณค่า เพื่อกำหนดนโยบายการทำงานร่วมกันตามแนวคิดการใช้หลักดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าให้บรรลุวัตถุประสงค์

2.4 ข้อเสนอแนวทางการพิจารณาขยายความร่วมมือกับกลุ่มคู่ค้าที่อยู่ในห่วงโซ่คุณค่าของสายการบิน เพื่อต่อยอดความร่วมมือกับกลุ่มพันธมิตรในอุตสาหกรรมการบินที่มีอยู่โดยใช้การดำเนินโครงการเพื่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ (Promoting CSR in the Value Chain) สำหรับพัฒนามาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่คุณค่าสร้างมูลค่าเพิ่มของธุรกิจ และยกระดับขีดความสามารถด้านความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกัน เพื่อเสริมภาพลักษณ์ของสายการบินและเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

สรุปและอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัยมาอภิปรายเชื่อมโยงทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ของสายการบินของประเทศไทย ในปัจจุบัน

1.1 พบว่าสายการบินของไทยให้ความสำคัญเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ในมิติต่าง ๆ โดยดำเนินงานตามความพร้อมของแต่ละองค์กร จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานในด้านนี้เป็นไปในทิศทางเดียวกับวิธีการทำธุรกิจในระดับสากลและแนวทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืน อภิปรายได้ว่าบริษัทสายการบินในประเทศไทยต่างตระหนักดีว่า ทุกภาคส่วนในสังคมรวมถึงผู้บริโภคมีความคาดหวังให้สายการบินเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพและภาพลักษณ์ที่ดี ทั้งนี้องค์กรสายการบินยึดโยงกับเรื่องมาตรฐานด้านความปลอดภัยและคุณภาพของการบริการในระดับมาตรฐานสากล อย่างไรก็ตามการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของสายการบินของไทยยังมุ่งเน้นในมิติที่จำกัดขอบเขต อย่างเช่นจะมีการดำเนินงานชัดเจนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลหมายและกฎข้อบังคับ รวมถึงการดำเนินงานในด้านการกุศล ที่สามารถเห็นปรากฏเป็นรูปธรรมจากโครงการและกิจกรรมช่วยเหลือสังคมต่างๆ โดยมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อการสื่อสารการตลาดอย่างกว้างขวางส่งผลด้านบวกช่วยสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร โดยพบว่ามีความเชื่อมโยงกับลักษณะนิสัยตามธรรมชาติของคนไทยที่มีความโอบอ้อมอารีย์ หากแต่มีติด้านการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านอื่นๆ ยังมีช่องว่าง และสามารถพัฒนาต่อยอดใช้เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่สามารถสร้างความสำเร็จและนำไปสู่ความยั่งยืน รวมถึงจะสามารถสร้างความแตกต่างในเชิงการแข่งขัน สร้างความพึงพอใจและประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้า (Customer Satisfaction & Customer Experience) ให้แก่สายการบินของไทยได้อีกด้วย ทั้งนี้แนวความคิดดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีสามเหลี่ยมความรับผิดชอบต่อสังคม หรือ Carroll's CSR pyramid (1991, 2016) โดยเสนอให้มีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมครอบคลุมทุกด้าน ผู้วิจัยมองว่าสามารถเพิ่มน้ำหนักความสำคัญด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงานร่วมกันกับทุกฝ่ายรวมไปถึงภายในห่วงโซ่คุณค่า โดยต้องกำหนดนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งแนวทางนี้ได้สรุปคำจำกัดความที่มีประโยชน์ต่อการวางแผนการกำหนดนโยบายด้าน CSR ขององค์กร เสนอให้เห็นถึงความสำคัญและผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการดำเนินงานในด้านนี้ของธุรกิจ โดยอธิบายถึงภายใต้การตระหนักรู้ถึงกิจการที่ถูกคาดหวังจากสังคมให้ดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจในแนวทางของความมีจริยธรรม และภายใต้กฎหมายข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติตามให้ถูกต้อง ทำตัวเป็นพลเมืองที่ดีเพื่อเป็นที่ยอมรับจากสังคม เพื่อได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากภาคการลงทุนและผู้บริโภค นำไปสู่ความสำเร็จและการเจริญเติบโตของธุรกิจ

1.2 การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของสายการบิน (CSR through Value Chain) เพื่อพัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจที่นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ผลการวิจัยที่พบว่าสายการบินของไทยมีการตื่นตัวและให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่เป็นห่วงโซ่คุณค่าต่อความสำเร็จของสายการบินเพิ่มมากขึ้น ถือเป็นนิมิตหมายที่ดีแม้ว่าการดำเนินงานในด้านนี้ยังอยู่ในระยะพัฒนา แต่หากดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จะส่งผลต่อบรรยากาศความยั่งยืนของสายการบิน ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าสายการบินของไทยยังต้องผลักดันการดำเนินงาน CSR ในมิติต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญมากในการสร้างกลไกรองรับให้สามารถไปสู่เป้าหมายตามจุดประสงค์ อย่างไรก็ตามการดำเนินงานข้างต้นเกี่ยวข้องกับการลงทุนหลายด้าน ทั้งด้านตัวเงิน ด้านบุคลากรและด้านเวลา ซึ่งองค์กรต้องมีความพร้อมให้ครบทุกด้าน และต้องมีความมุ่งมั่น (Commitment) ในการปรับกระบวนการ วิธีการทำงาน รวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน โดยสามารถใช้กลยุทธ์ด้าน CSR ผลักดันให้เป็นคุณค่าหลักขององค์กร (Corporate Core Value) โดยอภิปรายได้ว่าสายการบินของไทยควรปรับวิธีการดำเนินธุรกิจจากเชิงรับ มาเป็นกลยุทธ์เชิงรุก เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัวต่อปัญหาและการเปลี่ยนแปลงรวมถึงวิกฤตต่าง ๆ ที่คาดการณ์ได้ยากในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดการสร้างคุณค่าร่วม (Creating Shared Value: CSV) โดย Porter and Kramer (2011) ที่กล่าวสนับสนุนว่า

การแก้ปัญหาเชิงรุกน่าจะเป็นทางออกที่ดีที่สุดสำหรับองค์กรที่แสวงหาการพัฒนาสู่ความยั่งยืน และยังคงสอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือ Corporate Governance Code (CG Code) ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2566) อีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจสายการบินในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจสายการบินในประเทศไทย เพื่อพัฒนากลยุทธ์และนวัตกรรมทางธุรกิจที่นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้ง 4 แนวทางจากสรุปผลการวิจัยข้างต้น คือ 1) แนวทางการสร้างกลไกเพื่อกำหนดนโยบายฯ 2) แนวทางการผลักดันนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่มูลค่าของสายการบินให้เป็นคุณค่าหลักขององค์กรฯ 3) แนวทางการแสวงหาพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจฯ (Strategic partnership) และ 4) แนวทางการพิจารณาขยายความร่วมมือกับกลุ่มลูกค้าที่อยู่ในห่วงโซ่มูลค่าของสายการบินฯ เป็นแนวทางที่น่าสนใจอย่างมีนัยสำคัญสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาธุรกิจในระดับสากลและสามารถดำเนินการได้ตามความพร้อมของแต่ละสายการบิน

จากมุมมองของผู้วิจัย ข้อเสนอที่ 1) แนวทางการสร้างกลไกเพื่อกำหนดนโยบายในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่มูลค่าของสายการบินให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร มองว่าเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นในสถานะของการเปลี่ยนแปลงและผันผวนทางธุรกิจในปัจจุบัน มีตัวอย่างสายการบินของไทยที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤต และดำเนินการสอดคล้องกับแนวทางนี้เชิงประจักษ์ คือ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เผยแพร่การปรับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ โดยการปรับโครงสร้างองค์กรที่มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพ ในแผนกลยุทธ์ขององค์กรระบุการปรับปรุงโครงสร้างธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ (Effective Business Structure Re-design Strategy) มุ่งเน้นการพัฒนาและบริหารจัดการโครงสร้างองค์กรและบุคลากร รวมทั้งปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอนและต้นทุน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเพิ่มการพัฒนาด้าน CSR ภายในองค์กร (Corporate Social Responsibility Strategy) มีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและผลตอบแทนที่เหมาะสมให้แก่กลุ่มทุน (การบินไทย จำกัด (มหาชน), 2566) สำหรับการกำหนดนโยบายด้าน CSR ผู้วิจัยมองว่าการใช้แนวคิดเรื่องธุรกิจเพื่อสังคม (Spectrum of Social Enterprises) จะเป็นประโยชน์แก่องค์กรสายการบินในการวางแผนและตัดสินใจสร้างกลไกที่เหมาะสม เพื่อกำหนดนโยบายการดำเนินงานในด้านนี้ขององค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจและเป้าหมายขององค์กร โดยแนวคิดเรื่องธุรกิจเพื่อสังคมจะชี้ให้สายการบินเห็นถึงกลไกการวิเคราะห์ ระดับความเข้มข้นในการแสวงหากำไรและดำเนินการเพื่อสังคมในระดับที่แตกต่างกันของกิจการ เนื่องจากแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน ทั้งทางด้านวัตถุประสงค์ของการดำเนินกิจการ มีวิสัยทัศน์และภาวะผู้นำขององค์กร รวมถึงความพร้อมที่ต่างกัน โดยสามารถนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อพัฒนาความยั่งยืน ทั้งนี้การสร้างกลไกเพื่อใช้นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่มูลค่าของสายการบิน ผู้นำองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องด้านการกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจของสายการบินอาจพิจารณาศึกษารายละเอียดธุรกิจที่อยู่ในห่วงโซ่มูลค่าของสายการบิน โดยการวิเคราะห์แต่ละกิจกรรมที่มีส่วนช่วยก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม หรือ Value added ตลอดห่วงโซ่ ทั้งกิจกรรมที่เป็นกิจกรรมหลัก หรือ Primary Activities ที่เริ่มตั้งแต่การนำวัตถุดิบเข้าสู่กระบวนการและกิจกรรมทางด้านการผลิต (Manufacturing process) จนถึงการจัดจำหน่ายและส่งมอบผลิตภัณฑ์นั้นถึงมือผู้บริโภคขั้นสุดท้าย และกิจกรรมสนับสนุน หรือ Support Activities ที่เป็นส่วนโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร เช่น การเงิน การบัญชี การจัดการองค์กร ด้านการบริหารบุคลากร ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี การจัดซื้อจัดหา ที่นำไปใช้ในกิจกรรมหลัก โดยสามารถนำมาเชื่อมโยงกับทฤษฎีสามเหลี่ยมความรับผิดชอบต่อสังคม หรือ Carroll's pyramid of CSR ในมิติ 4 ด้าน ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น เพื่อกำหนดทิศทางนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านการจัดการห่วงโซ่มูลค่าให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีกลยุทธ์เพื่อพัฒนาความยั่งยืน

รวมถึงผู้วิจัยมองว่าข้อเสนอที่ 2) แนวทางการกำหนดและผลักดันนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่มูลค่าของสายการบินให้เป็นคุณค่าหลักขององค์กร (Corporate Core Value) เป็นความจริงที่ต้องอาศัยผู้นำองค์กรสมัยใหม่ที่เข้าใจหลักการความยั่งยืนและการสร้างผลประโยชน์ร่วม (Creating Shared Value) ในการดำเนินธุรกิจสายการบินในปัจจุบัน โดยอาจ

ต้องเป็นการวางแผนระยะยาว เพราะต้องอาศัยการเปลี่ยนแปลงหลายด้าน เชื่อมโยงกับข้อเสนอที่ 1) ที่เสนอให้สายการบินสร้างกลไกเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางที่ต้องการ ซึ่งแนวทางนี้สอดคล้องกับทฤษฎี การสร้างคุณค่าร่วม Creating Shared Value (CSV) โดย Porter and Kramer (2011) ได้นำเสนอไว้ว่า CSV เป็นแนวความคิดทางด้านการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงการนำทรัพยากรและความเชี่ยวชาญหลักของกิจการ มาสร้างให้เกิดเป็นคุณค่าเชิงเศรษฐกิจและสังคมไปพร้อมกัน ซึ่งข้อเสนอนี้มีประเด็นที่สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” พิมพ์พร ภูทองประเสริฐ (2564) ที่พบว่า ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อน CSR ขององค์กร งานวิจัยนี้พบว่าอุปสรรคต่อการผลักดันขับเคลื่อนนโยบายด้าน CSR เพื่อพัฒนาความยั่งยืน คือผู้บริหารขาดการสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงาน ในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการธุรกิจ (CSR-in-process) ทำให้ไม่สามารถได้รับประโยชน์สูงสุดจากการปฏิบัติ

ส่วนข้อเสนอแนวทางพัฒนาการดำเนินงานฯ ที่ 3) และ 4) ที่เกี่ยวกับการสร้างพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจ (Strategic Partnership) และการขยายความร่วมมือกับคู่ค้าที่มีอยู่ เป็นสิ่งที่สายการบินของไทยมีการดำเนินการอยู่บ้างแล้ว เพียงแต่อาจพิจารณาขยายมิติและขอบเขตความร่วมมือกันภายในห่วงโซ่คุณค่าของสายการบินผ่านกลไกด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้มากขึ้น จะสามารถช่วยยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน เพิ่มประสิทธิภาพ และยกระดับมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมไปด้วยกันอย่างยิ่ง

ทั้งนี้ทฤษฎีต่างๆ ที่สนับสนุนข้อเสนอแนะข้างต้น ยังมีมุมที่ได้แย้งในเรื่องการปรับใช้นโยบายด้าน CSR เพื่อสร้างความร่วมมือในห่วงโซ่คุณค่าในบทความ “Improve CSR in your value chain through collaboration” (REDD, 2014) โดยมีข้อมูลกล่าวว่า หนทางการดำเนินงานเรื่องความร่วมมือด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่คุณค่าไม่ใช่เรื่องง่ายและถือเป็นความท้าทายขององค์กร เพราะธุรกิจจะต้องเผชิญกับปัจจัยหลายด้าน เช่นด้านเศรษฐกิจ เงื่อนไขต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงเงื่อนไขจากภาครัฐและการเมืองการปกครอง (Authorities) และอำนาจการต่อรองของคู่ค้า ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของสายการบินและอาจส่งผลเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการด้านนี้ ผู้วิจัยอธิบายได้ว่า สายการบินมีความจำเป็นต้องวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและระดับความสำคัญของแต่ละธุรกิจที่มีต่อสายการบิน ทั้งนี้ควรพิจารณาใช้หลักการและแนวทางการวิเคราะห์อย่างมีระบบของ Freeman, E. R., et al. (2010) ที่เสนอทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders Theory) และหลักการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาความยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2566) มาใช้ประกอบการวิเคราะห์ต้นทุนและกระบวนการในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่คุณค่าของสายการบินในมิติต่างๆ ให้รอบคอบ เพื่อตัดสินใจลงทุนกลยุทธ์ด้านนี้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากบางกลยุทธ์อาจเริ่มได้รวดเร็วแต่อาจเกิดอุปสรรคในระยะยาวและไม่ยั่งยืน เกิดความไม่คุ้มค่าด้านการลงทุนและอาจสร้างบรรยากาศความล้มเหลวขัดแย้งระหว่างองค์กรได้ หลักการที่สอดคล้องกับการตั้งเป้าหมายที่ดีของธุรกิจคือแนวทาง SMART คือ S ย่อมาจากคำว่า Specific (เป้าหมายที่มีความเฉพาะเจาะจง) M ย่อมาจากคำว่า Measurable (เป้าหมายที่สามารถวัดผลในทางสถิติได้) A ย่อมาจากคำว่า Achievable (เป้าหมายที่สามารถสำเร็จได้จริง มีความเป็นไปได้) R ย่อมาจากคำว่า Realistic (ตั้งเป้าหมายที่สอดคล้องกับความเป็นจริง) และ T ย่อมาจากคำว่า Timely (กำหนดเวลาของเป้าหมายที่ชัดเจน) รวมถึงต้องมี KPI (Key Performance Index) หรือดัชนีชี้วัดเพื่อบ่งบอกคุณภาพและความสำเร็จในการทำงาน ที่สอดคล้องกับเป้าหมายใหญ่ขององค์กร สำหรับประเทศไทยในปัจจุบันมีองค์กรด้านการเงินและการลงทุนของประเทศ เช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นแรงสำคัญในการส่งเสริมและผลักดันให้ภาคธุรกิจดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีการนำแนวทางปฏิบัติของ International Organization for Standardization (ISO): ISO 26000-Social Responsibility (สถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน, 2566) มาส่งเสริมให้องค์กรธุรกิจดำเนินกิจการบนความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากการกระทำหรือการตัดสินใจขององค์กร โดยมุ่งหมายผลลัพธ์เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธุรกิจในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์

สายการบินของไทยควรพิจารณาการยกระดับและขยายมิติของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและผันผวนในปัจจุบัน โดยการสร้างกลไกเชิงนโยบายและปรับโครงสร้างองค์กรรองรับ เพื่อสร้างความพร้อมและให้สอดคล้องต่อทิศทางในการดำเนินธุรกิจในอนาคต รวมถึงควรมีการจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความรู้และสื่อสารแนวทางที่ตัดสินใจภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการกำหนดเป้าหมาย วิธีการและผลลัพธ์ที่ต้องการให้ชัดเจนและติดตามสำรวจอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป หัวข้อที่ผู้วิจัยเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปจะช่วยตอบคำถามความคุ้มค่าของการลงทุนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่มูลค่าของสายการบินทั้งในทางเศรษฐกิจและการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กรให้กับสายการบินในประเทศไทย งานวิจัยที่เสนอแนะได้แก่

1. งานวิจัยสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคนต่างช่วงวัย มีตอนนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของสายการบิน (CSR and Different Generations) ทั้งนี้เพราะกลุ่มลูกค้าในแต่ละช่วงวัยอาจมีมุมมองความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมที่สายการบินนำมาใช้เป็นกลยุทธ์แตกต่างกันซึ่งจะสัมพันธ์กับความนิยมที่มีต่อองค์กรสายการบิน

2. งานวิจัยหาค่าความคุ้มค่าต่อการลงทุน (ROI: Return on Investment) ในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรสายการบินในแง่มูลค่าและมิติที่แตกต่างกัน เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหารและผู้รับผิดชอบต่อด้านกลยุทธ์ของสายการบิน

3. งานวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ที่เก็บและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในหัวข้อแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านห่วงโซ่มูลค่าของสายการบินในประเทศไทย เพื่อให้ได้ผลวิจัยที่ครอบคลุมในหลายมิติและช่วยให้การตอบคำถามการวิจัยได้ละเอียดชัดเจนขึ้น สำหรับการวางแผนพัฒนาแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรธุรกิจสายการบิน

เอกสารอ้างอิง

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2566). "Sustainable Supply Chain." *Sustainable Capital Market Development*.

สืบค้น 25 กุมภาพันธ์ 2567 จาก <https://setsustainability.com/page/sustainable-supply-chain>.

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2566). *แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี 2564 (แบบ 56-1 One Report)*. กรุงเทพฯ: บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).

พิมพ์พร ภูทองประเสริฐ. (2564). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). *วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 7(1), 204-222.

สถาบันไทยพัฒน์. (2566). "6 ทิศทาง CSR ปี 2566." *สถาบันไทยพัฒน์*. สืบค้น 25 กุมภาพันธ์ 2567, จาก <https://www.thaicssr.com/2013/01/csr-sustainability-2556.html>.

สถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน. (2566). *ความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อความยั่งยืนขององค์กร*. กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

Barnes, David. (2001). *Understanding Business: Processes*. NY: Routledge.

Carroll, Archie. (2016). Carroll's Pyramid of CSR: Taking Another Look.

International Journal of Corporate Social Responsibility, 1, 3. DOI: 10.1186/s40991-016-0004-6.

Freeman, E. R., et al. (2010). *Stakeholders Theory: The State of the Art*. NY: Cambridge University Press.

Porter, M. E. (2008). *The Five Competitive Forces That Shape Strategy*. *Harvard Business Review*, January 1.

Porter, M. E. & Kramer, M. R. (2011). The Big Idea: Creating Shared Value. *Harvard Business Review*, January-February 2011.

REDD. (2014). Improve CSR in your value chain through collaboration. *Network for Business Sustainability*. from <https://nbs.net/improve-csr-in-your-value-chain-through-collaboration/>.

Steele, Paul. (2018). *Future of the Airline Industry 2035*. From <https://www.iata.org/contentassets/086e8361b2f4423e88166845afdd2f03/iata-future-airline-industry.pdf>.



 **RCIM**
GRADUATE SCHOOL

เปิดรับสมัครนักศึกษา
ปริญญาโทและปริญญาเอก

M.B.A. D.B.A.
M.P.A. D.P.A.
M.Ed. Ph.D.
(Educational Administration Innovation)

 **092-442-8000**

 สมัครออนไลน์ได้ที่ <https://www.rcim.in.th/>

การพัฒนาแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจหลังการถ่ายโอน
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดร้อยเอ็ด
Developing an Organizational Management Model and Adjusting the Mission
after Transferring the Subdistrict Health Promoting Hospital of the District
Public Health Office, Roi-Et Province

จุลพันธ์ สุวรรณ

Julapan Suwan

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

Mueang Roi-Et District Public Health Officer, Roi-Et Province

E-mail: jp_suwan@yahoo.com

Received: May 4, 2024; Revised: May 27, 2024; Accepted: May 28, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจหลังการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดร้อยเอ็ด การวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ ระยะที่ 1 ศึกษาสถานการณ์ระยะเปลี่ยนผ่าน ระยะที่ 2 การพัฒนาแบบ และระยะที่ 3 ประเมินผลการพัฒนา กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง จำนวน 249 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงตามเกณฑ์การคัดเลือกเข้าศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย เครื่องมือเชิงปริมาณ 3 ชุด ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทัศนคติต่อองค์กร แบบสอบถามการมีส่วนร่วม และแบบประเมินความพึงพอใจได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช เท่ากับ 0.88, 0.80, 0.78 ตามลำดับ เครื่องมือเชิงคุณภาพ 2 ชุด ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหาและโครงสร้างโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาผลการวิจัยพบว่า 1) ก่อนถ่ายโอนฯ มีบุคลากรประจำสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง จำนวน 109 คน เมื่อมีการถ่ายโอนบุคลากรที่ไม่มีความประสงค์ถ่ายโอนต้องย้ายไปปฏิบัติราชการประจำสำนักงานสาธารณสุขอำเภอที่สังกัด ทำให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอมีบุคลากรเพิ่มขึ้นเป็น จำนวน 249 คน โดยไม่มีรูปแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจเพื่อรองรับบุคลากรกลุ่มนี้อย่างชัดเจน เกิดปัญหาการประสานงานและการดำเนินงานสาธารณสุขเชิงรุกในพื้นที่ ปัญหาการพัฒนาตัวชี้วัดด้านสุขภาพของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 2) รูปแบบการจัดการองค์กรที่พัฒนาขึ้นใช้กลไกการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวางแผน โดยการประชุมชี้แจง จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแนวทางการบริหารภาครัฐแบบมีส่วนร่วมและการพัฒนาศักยภาพทีมวิทยากร 2) การปฏิบัติการ โดยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ วางแผนพัฒนาองค์กรแบบมีส่วนร่วม การศึกษาดูงานนอกพื้นที่ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างเครือข่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน การปรับโครงสร้างองค์กรโดยแบ่งเป็น 4 กลุ่มงาน การปรับภารกิจหลัก ภารกิจรอง และภารกิจสนับสนุน 3) การสังเกตการณ์โดยการติดตามประเมินแบบสร้างเสริมพลังอำนาจและเพิ่มช่องทางในการสื่อสาร และ 4) การสะท้อนผลการปฏิบัติโดยการถอดบทเรียนและการสกัดชุดความรู้ใหม่ 3) ผลการพัฒนาพบว่าบุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 1.39 โดยมีส่วนร่วมมากที่สุดในด้านการจัดการองค์กร รองลงมาคือด้านการดำเนินงานเชิงรุกในพื้นที่ ด้านการปรับภารกิจ และด้านการพัฒนาและประเมินผลตัวชี้วัดด้านสุขภาพ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 78.7

คำสำคัญ: การจัดการองค์กร การปรับภารกิจ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ การถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

Abstract

The action research aims to develop an organizational management model and adjust missions after the transfer of a health promotion hospital of the District Public Health Office, Roi Et Province. The research was divided into 3 phases. The first phase; studies the transition situation, the second phase; develops the model, and the third phase; evaluates the development results. The sample group were 249 health personnels of all the District Public Health Office, by purposive sampling according to the inclusion criteria. The tools consisted of 3 quantitative tools. The quality of the instruments was checked by testing the reliability of the organizational attitude questionnaire, participation questionnaire, and satisfaction assessment questionnaire. Cronbach's alpha coefficients were equal to 0.88, 0.80 and 0.78, respectively. And 2 qualitative instruments, it was checked for content and construct validity by 3 experts. The descriptive statistics used to analyze the quantitative data and qualitative data was content analysis. The results found that; 1) Before the transfer, there were 109 health personnels of all the District Public Health Office. When the transfer occurred, the health personnel who did not intend to transfer must move to work at the District Public Health Office. As a result, the number of health personnel of all the District Public Health Office had increased to 249 peoples, there was no clear the organizational and mission adjustment model to support new health personnels. There found the problems in coordination and proactive public health operations in the area, problems in developing health indicators of the Provincial Public Health Office. 2) The organizational management model developed uses the participatory learning process consisting of 4 steps: 1) Planning by clarification meetings, creating a training course for participatory public administration approaches and developing the potential of a team of lecturers. 2) Operation through training workshops, Planning for participatory organizational development observational study outside the area, knowledge sharing, creation of networks throughout the government sector, private and public sectors, adjusting the organization structure divided into 4 groups, clearly adjust the main mission, secondary missions, and supporting missions. 3) Observation step by following up and evaluating the empowerment model and creating communication line groups. And 4) reflecting step; on practice results by after action review and extracting new knowledge. 3) The development results showed that personnel participation in the development process was at a high level, with an average of 1.39, with the highest participation in organizational management, next was proactive operations in the area, mission adjustment and the development and evaluation of health indicators, respectively. And were satisfied with the development at the highest level, 78.7 percent.

Keywords: Organizational Management, Mission Adjustment, District Public Health Office, Transferring the Subdistrict Health Promoting Hospital

บทนำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ (สนง.สสอ) เป็นหน่วยงานราชการในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ตามมาตรา 63 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553 โดยมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2560 ได้แก่ 1) จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในเขตพื้นที่อำเภอ 2) ดำเนินการและให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ 3) กำกับดูแลประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ 4) ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงาน

เกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ 5) พัฒนาระบบสารสนเทศ งานสุขศึกษาและการสื่อสารสาธารณะด้านสุขภาพในเขตพื้นที่อำเภอ และ 6) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข, 2560)

รัฐบาลได้กำหนดแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ซึ่งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการดำเนินการถ่ายโอนสถานีนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวมินทราชนิ (สอน.) และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยยึดหลักการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2565) ซึ่งปีงบประมาณ 2566 กระทรวงสาธารณสุขได้ถ่ายโอนภารกิจสถานีนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวมินทราชนิ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 3,263 แห่ง ในพื้นที่ 49 จังหวัด จังหวัดร้อยเอ็ดได้ถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่งให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นการถ่ายโอนโดยสมัครใจ เมื่อมีการถ่ายโอนบุคลากรที่ไม่มีความประสงค์ถ่ายโอนต้องย้ายไปปฏิบัติที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอที่สังกัด ส่งผลให้มีจำนวนบุคลากรของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่งเพิ่มขึ้น และไม่มีรูปแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจเพื่อรองรับบุคลากรกลุ่มนี้ชัดเจน ทำให้เกิดรอยต่อจากการทำงานเชิงรุกและการประสานงานในพื้นที่ รวมถึงเป็นปัญหาในการพัฒนาตัวชี้วัดด้านสุขภาพของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด ดังนั้นสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ตามแนวคิดของการจัดการองค์กรสมัยใหม่ที่เกิดจากมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านสภาพแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี (ธีรพงศ์ ประดิษฐ์กุล, 2565)

การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Participatory Learning : PL) เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียนมีส่วนร่วม สามารถเข้าถึงประสบการณ์และเรียนรู้ร่วมกัน ได้แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ระหว่างกลุ่มผู้เรียน (UNESCO, 2001) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558) กล่าวว่าแนวทางการบริหารงานภาครัฐแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance) เป็นหลักการในการบริหารราชการแผ่นดินตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) การสร้างเสริมพลังอำนาจซึ่งจะนำไปสู่ระบบราชการที่มีความสุจริตโปร่งใส เปิดเผยข้อมูลอย่างเที่ยงธรรม เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และหากขับเคลื่อนกลไกเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมผ่านกระบวนการวิจัยจะทำให้กระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมมีประสิทธิภาพมากขึ้น (วิรงรองสิงห์ยศ, 2564) ผู้วิจัยในฐานะที่ดำรงตำแหน่งสาธารณสุขอำเภอและเป็นผู้ประสานงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดร้อยเอ็ด ได้เห็นความสำคัญของหลักการบริหารงานภาครัฐแบบมีส่วนร่วมและกลไกเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจหลังการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จึงได้ออกแบบการพัฒนาผ่านการวิจัยเชิงปฏิบัติการซึ่งเป็นกระบวนการที่มีการสะท้อนความคิดเห็นร่วมกันของบุคลากรทุกคน เริ่มจากการสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้น แลกเปลี่ยนเรียนรู้ วางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลง ลงมือปฏิบัติตามแผน สังเกตผล และวางแผนซ้ำจนกว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น (ชูศักดิ์ เอกเพชร, 2565) รวมถึงการเป็นต้นแบบในการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทั่วประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การจัดการองค์กรและการปรับภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดร้อยเอ็ด ในระยะเปลี่ยนผ่านการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจหลังการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อประเมินผลการพัฒนารูปแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจหลังการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดร้อยเอ็ด

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยศึกษาการพัฒนาการจัดการองค์กรและการปรับบทบาทภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โดยนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแบบมีส่วนร่วมของ ก.พ.ร. (2558) และแนวคิดกลไกการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมของ UNESCO (2001) ในการขับเคลื่อนงานวิจัย

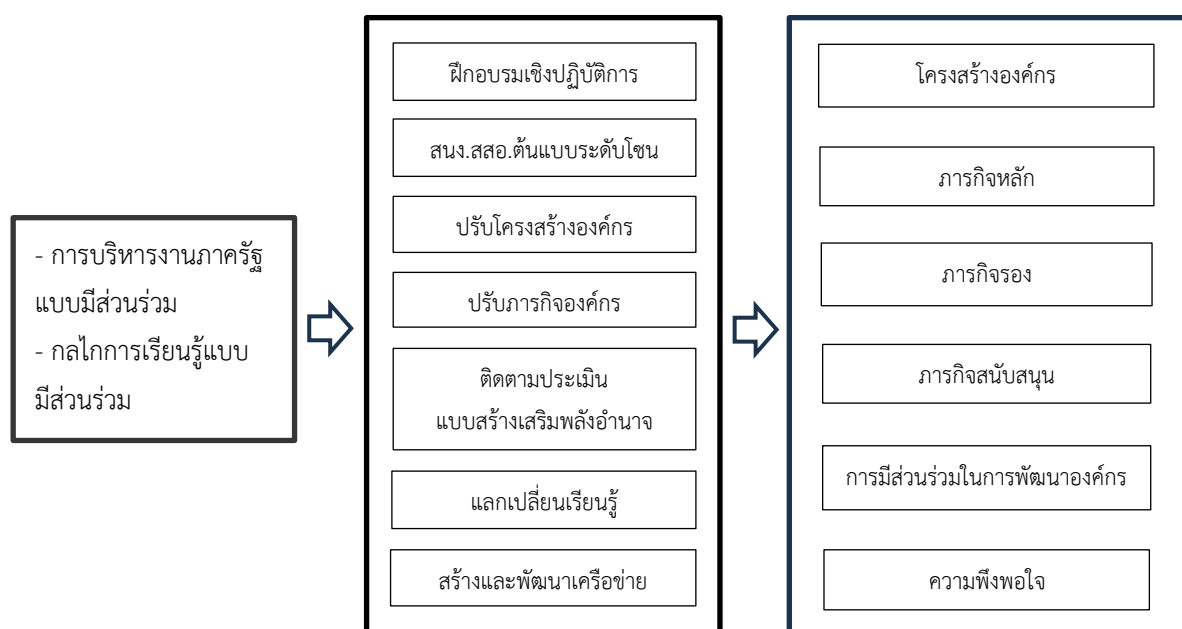
ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่งในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 249 คน ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2566 (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด, 2566)

ประโยชน์ที่จะได้รับ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอที่มีการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสามารถนำรูปแบบการพัฒนาไปประยุกต์ใช้ในการจัดการองค์กรและปรับบทบาทภารกิจขององค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยประยุกต์แนวทางการบริหารงานภาครัฐแบบมีส่วนร่วมของ ก.พ.ร. (2558) และแนวคิดกลไกการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมของ UNESCO (2001) ในการขับเคลื่อนงานวิจัย ทำการศึกษาระหว่างเดือนกรกฎาคม 2566 ถึงเดือนมีนาคม 2567 รวม 9 เดือน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่งในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 279 คน ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2566 (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง จำแนกออกเป็น 3 ส่วน ตามขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. ระยะที่ 1 การศึกษาสถานการณ์ในระยะเปลี่ยนผ่าน กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 15 คน

2. ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่งในจังหวัดร้อยเอ็ด ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ.2566 โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงตามเกณฑ์การคัดเลือกเข้าศึกษา ได้แก่ 1) เป็นผู้ที่ยินดีเข้าร่วมการศึกษา 2) เป็นผู้ที่ไม่มีความขัดแย้งใดๆ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 249 คน ส่วนเกณฑ์การคัดออกจากการศึกษา คือเป็นผู้ที่ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ตลอดระยะเวลาดำเนินการวิจัย

3. ระยะที่ 3 ประเมินผลการพัฒนา กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่งในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 249 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 5 ชุด ประกอบด้วยเครื่องมือเชิงปริมาณ 3 ชุด ได้แก่ 1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและแบบสอบถามทัศนคติต่อองค์กร 2) แบบสอบถามการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนารูปแบบจัดการองค์กรและการปรับภารกิจ และ 3) แบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อกระบวนการพัฒนา และเครื่องมือเชิงคุณภาพ 2 ชุด ได้แก่ 1) แบบสนทนากลุ่มย่อยตัวแทนผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในการจัดการองค์กรและภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอระยะเปลี่ยนผ่าน 2) แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรและการปรับภารกิจหลังการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 1) เครื่องมือเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและโครงสร้าง โดยผู้วิจัยได้ปรึกษาและรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข 2) เครื่องมือเชิงปริมาณโดยตรวจสอบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (IOC) ซึ่งพิจารณาค่า IOC ที่มีค่ามากกว่า 0.55 ขึ้นไป (ประสพชัย พสุนนท์, 2558) แล้วตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทัศนคติต่อองค์กร แบบสอบถามการมีส่วนร่วม และแบบประเมินความพึงพอใจ ได้ทดลองใช้ (Try out) โดยการสอบถามบุคลากรโรงพยาบาลเสลภูมิซึ่งเป็นผู้ที่เคยปฏิบัติงานที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเสลภูมิและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเสลภูมิ จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช เท่ากับ 0.88, 0.80, 0.78 ตามลำดับ

จริยธรรมวิจัย

การวิจัยนี้ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด เลขที่ COE 0722566 ลงวันที่ 28 มิถุนายน 2566

ขั้นตอนในการจัดเก็บข้อมูล

ขั้นตอนในการจัดเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

1. ระยะที่ 1 การศึกษาสถานการณ์ในระยะเปลี่ยนผ่าน โดยการสนทนากลุ่มย่อยผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงศึกษาข้อมูลทั่วไปและทัศนคติต่อองค์กรของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม

2. ระยะที่ 2 เป็นการพัฒนารูปแบบ โดยประกอบด้วยขั้นตอน การวางแผน การปฏิบัติการตามแผน การสังเกตการณ์ และการสะท้อนผล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสังเกตแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรและการปรับภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

3. ระยะที่ 3 เป็นการประเมินผลการพัฒนา โดยประเมินการมีส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบการ และประเมินความพึงพอใจต่อการพัฒนา

การวิเคราะห์ข้อมูล/สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่

1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยสถิติแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด

1.2 ข้อมูลทัศนคติต่อองค์กร โดยเป็นทัศนคติปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย โดยจัดระดับทัศนคติใช้คะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้าง 5 ระดับ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

1.2 ข้อมูลการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนารูปแบบ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมแบ่งออกเป็น 3 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535)

1.3 ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนา วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย จัดระดับความพึงพอใจโดยใช้เกณฑ์การประเมินตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert 5 ระดับ (Likert, 1967; อ้างอิงใน ละเอียต ศิลาโนย, 2562)

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผลการศึกษาศาสนาการณ์ระยะเปลี่ยนผ่าน และการพัฒนารูปแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หลังการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

ข้อค้นพบ ระยะที่ 1 ผลการศึกษาศาสนาการณ์ระยะเปลี่ยนผ่าน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.09 อายุเฉลี่ย 44.5 ปี อายุราชการ 10-20 ปี ร้อยละ 43.37 และมีอายุราชการมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 32.5 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 64.66 สถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 73.49 ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข ร้อยละ 46.59 โดยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลก่อนถ่ายโอนฯ จำนวน 109 คน ร้อยละ 43.78 ซึ่งเป็นนักวิชาการสาธารณสุข ร้อยละ 71.48 รองลงมาคือพยาบาลวิชาชีพ และเจ้าพนักงานสาธารณสุข ร้อยละ 19.68 และ 8.84 ตามลำดับ

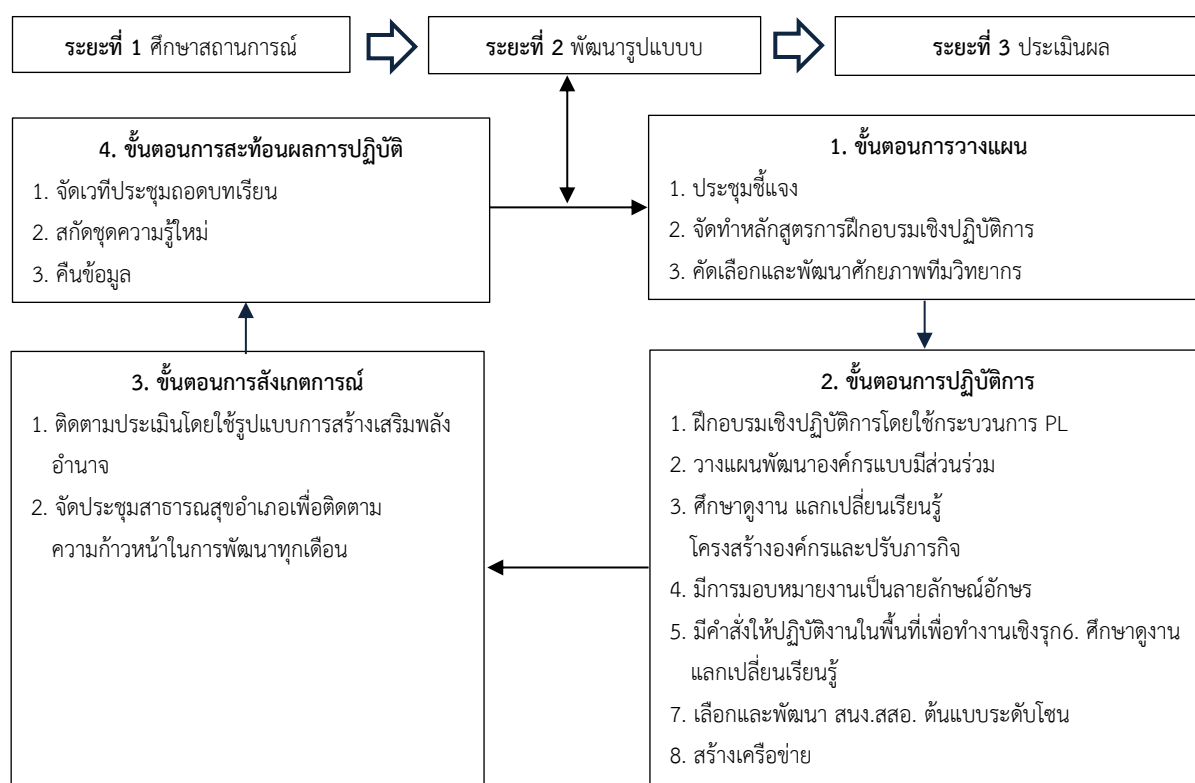
ด้านทัศนคติต่อองค์กร พบว่าบุคลากรมีทัศนคติต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.48 เมื่อพิจารณาทัศนคติเป็นรายประเด็นพบว่า มีทัศนคติต่อองค์กรในปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.36 โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.77 รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านนโยบายและการบริหารงาน ค่าเฉลี่ย 4.38 และ 4.32 ตามลำดับ และมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทน ค่าเฉลี่ย 2.47 ส่วนทัศนคติต่อองค์กรด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.23 และประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ค่าเฉลี่ย 3.40 และ ด้านลักษณะงาน ค่าเฉลี่ย 3.31 ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ค่าเฉลี่ย 3.14

ด้านบุคลากรพบว่าการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีบุคลากรปฏิบัติงานประจำสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง จำนวน 109 คน เฉลี่ยแต่ละ 5-6 คน เมื่อมีการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทำให้บุคลากรที่ไม่มี

ความประสงค์ถ่ายโอนต้องย้ายไปปฏิบัติราชการที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอที่ตนเองสังกัดอยู่ ทำให้มีจำนวนบุคลากรของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเพิ่มขึ้นเป็น 249 คน เฉลี่ยแต่ละ 12.5 คน ซึ่งไม่มีรูปแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจเพื่อรองรับบุคลากรที่ไม่ถ่ายโอนอย่างชัดเจน โดยมีสำนักงานสาธารณสุขอำเภอที่มีการแบ่งกลุ่มงานภายในองค์กรอย่างชัดเจน 9 แห่ง ซึ่งแบ่งเป็น 2-3 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหาร กลุ่มงานวิชาการ และกลุ่มงานสนับสนุนบริการ และมีสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ 11 แห่ง ที่ไม่ได้มีการแบ่งกลุ่มงานภายในองค์กร แต่ได้มีคำสั่งมอบหมายงานให้แต่ละบุคลากรแต่ละคนรับผิดชอบ ทำให้เกิดปัญหาด้านการประสานงานและการดำเนินงานสาธารณสุขเชิงรุกในพื้นที่ รวมถึงปัญหาการพัฒนาตัวชี้วัดด้านสุขภาพของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

ข้อค้นพบ ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจ

การพัฒนารูปแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหลังการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการปฏิบัติการ ขั้นตอนการสังเกตการณ์ และขั้นตอนการสะท้อนผลการปฏิบัติ ซึ่งทั้ง 4 ระยะ มีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบการพัฒนาระบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

โดยมีการปรับโครงสร้างองค์กรและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงาน ดังภาพที่ 3



แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างองค์กรและหน้าที่รับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดร้อยเอ็ด

นอกจากนั้น บุคลากรของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่งได้ร่วมกันออกแบบการพัฒนาการจัดการองค์กรและปรับภารกิจภายหลังการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดการองค์กร 2) ด้านการปรับบทบาทภารกิจ 3) ด้านการจัดการกำลังคนในการสนับสนุนการดำเนินงานในพื้นที่ และ 4) ด้านการประสานภายในของกลุ่มสาธารณสุขอำเภอและประสานงานกับหน่วยงานอื่น โดยได้ผลลัพธ์ของรูปแบบที่พัฒนาขึ้นและเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รูปแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอที่พัฒนาขึ้น

ประเด็น	รูปแบบเดิม	รูปแบบที่พัฒนาขึ้น
1.การจัดการโครงสร้างองค์กร	ไม่มีการจัดโครงสร้างองค์กรหรือการแบ่งกลุ่มงานภายใน ไม่ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงานไว้อย่างชัดเจน และการจัดโครงสร้างองค์กรไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	จัดการโครงสร้างองค์กรโดยแบ่งกลุ่มงานภายใน สนง.สสอ.ให้สอดคล้องกับบทบาทภารกิจที่ปรับปรุงใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มงาน ได้แก่ 1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป 2. กลุ่มงานพัฒนาวิชาการ 3. กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค 4. กลุ่มงานสุขภาพปฐมภูมิ
2.การปรับบทบาทภารกิจ	ไม่ระบุภารกิจหลัก ภารกิจรอง และภารกิจสนับสนุน	มีการปรับภารกิจเป็น 3 ส่วน อย่างชัดเจน 1. ภารกิจหลัก 5 ภารกิจ 1.1 พัฒนายุทธศาสตร์ด้านสุขภาพระดับอำเภอ 1.2 เร่งรัดการปฏิบัติงานตามนโยบายเร่งด่วนด้านสุขภาพ 1.3 ดำเนินงานตามกฎหมายด้านสุขภาพและการสาธารณสุขที่เกี่ยวข้อง 1.4 ดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) 1.5 ส่งเสริม พัฒนา และดูแลกำกับการปฏิบัติงานของ อสม. 2. ภารกิจรอง 1 ภารกิจ คือ ดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ซึ่งเป็นสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องในบันทึกข้อตกลง (MOU) ระหว่างสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด กับ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด กรณีถ่ายโอน รพ.สต. 3. ภารกิจสนับสนุน 2 ภารกิจ ได้แก่ 3.1 การประสานงานและร่วมปฏิบัติงาน กับส่วนราชการในระดับพื้นที่อำเภอ ตำบล 3.2 งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย
3.การจัดการกำลังคนในการสนับสนุนการดำเนินงาน	มอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบงานเป็นรายบุคคล โดยไม่ได้ระบุพื้นที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน	มีคำสั่งมอบหมายให้บุคลากรทุกคนเป็นผู้ประสานงานในพื้นที่และรับผิดชอบพื้นที่ ซึ่งเป็นการจัดการระบบการทำงานในพื้นที่หลังการถ่ายโอน รพ.สต.แบบไร้รอยต่อ
4.การประสานงาน	ไม่มีศูนย์ประสานงานของผู้บริหาร สนง.สสอ. และมีระบบการประสานงานที่ชัดเจน	มีคณะกรรมการบริหารกลุ่มสาธารณสุขอำเภอ จัดตั้งที่ทำการกลุ่มสาธารณสุขอำเภอ ณ สนง.สสอ.เมืองร้อยเอ็ด

ข้อค้นพบระยะที่ 3 ผลการพัฒนารูปแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจ

ผลการพัฒนารูปแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการการพัฒนา และความพึงพอใจต่อการพัฒนา พบว่าบุคลากรของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 1.39 โดยมีส่วนร่วมมากที่สุดคือระดับการให้ข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ย 1.45 รองลงมาคือด้านร่วมปฏิบัติ และด้านการร่วมปรึกษาหารือ ค่าเฉลี่ย 1.43 และ 1.41 ตามลำดับ และมีส่วนร่วมน้อยที่สุด คือระดับการเสริมอำนาจ ค่าเฉลี่ย 1.29 ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2 ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจของบุคลากร
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ**

ระดับของการมีส่วนร่วม	ร้อยละ ระดับการมีส่วนร่วม (N=249)			μ	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม
	ทุกครั้ง/ ส่วนใหญ่	บางครั้ง	ไม่มี			
1. การให้ข้อมูลข่าวสาร	214(85.9)	35(14.1)	-	1.45	0.46	สูง
2. การร่วมปรึกษาหารือ	181(72.7)	68(27.3)	-	1.41	0.44	สูง
3. การร่วมปฏิบัติ	205(82.3)	44(17.7)	-	1.43	0.48	สูง
4. ความร่วมมือต่อเนื่อง	187(75.1)	62(24.9)	-	1.39	0.52	สูง
5. การเสริมพลังอำนาจ	67(26.9)	141(56.6)	41(16.5)	1.29	0.59	ปานกลาง
โดยรวม				1.39		สูง

ส่วนความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขอำเภอต่อการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจ พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 78.7 รองลงมาคือระดับมาก และระดับปานกลาง ร้อยละ 18.9 และ ร้อยละ 2.4 ตามลำดับ โดยไม่มีผู้ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขอำเภอต่อการพัฒนารูปแบบการจัดการ
องค์กรและปรับภารกิจ**

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (n=217)	ร้อยละ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	-	-
ปานกลาง	6	2.4
มาก	47	18.9
มากที่สุด	196	78.7
โดยรวม	249	100

สรุปและอภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสาธารณสุขด้านอายุราชการ

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสาธารณสุขด้านอายุราชการพบว่า ร้อยละ 32.5 เป็นผู้ที่มิมีระยะเวลาปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมากกว่า 15 ปี และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 64.66 รวมถึงข้อมูลด้านทัศนคติต่อองค์กรที่พบว่าบุคลากรมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านนโยบายและการบริหารงานนั้น ถือว่าเป็นข้อมูลที่จะส่งผลเชิงบวกในด้านสมรรถนะขององค์กรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เป็นไปตามผลการศึกษาของ รมิตา ประวัติ (2564) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชาพบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติมีผลกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร คือ ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กรด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร นอกจากนั้นยังมีคะแนนเฉลี่ยของทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุดและอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ซึ่งส่งผลในทางบวกในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูงต่อไป อาจส่งผลต่อความผูกพันที่ดีต่อองค์กรตามผลการศึกษาของ สมจิตร จันทรพิญ (2557) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พบว่า ตัวแปรด้านรายได้

ต่อเนื่อง ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสถาบัน ความท้าทายในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน ลักษณะการทำงานเป็นทีม เงินเดือนและสวัสดิการ การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2. การพัฒนารูปแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

การพัฒนารูปแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ได้ใช้แนวคิดกลไกการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการปฏิบัติการโดยได้มีการวางแผนพัฒนาองค์กรแบบมีส่วนร่วม มีการมอบหมายงานเป็นลายลักษณ์อักษร ขั้นตอนการสังเกตการณ์ และขั้นตอนการสะท้อนผลนั้น ถือว่าเป็นการวางแผนพัฒนาองค์กรที่อาจจะส่งผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดวงใจ เผ่าเวียงคำ (2564) ที่ได้ศึกษาผลกระทบของการวางแผนการปฏิบัติงานที่ดีที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้อำนวยการกองคลัง สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย พบว่าการวางแผนการปฏิบัติงานที่ดีด้านการมอบหมายการปฏิบัติตามแผน และด้านการดำเนินการตามแผน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานและได้มีคำแนะนำในการวางแผนโดยเป็นไปอย่างเป็นระบบตามขั้นตอน ได้ผลลัพธ์ที่บรรลุเป้าหมาย ทันเวลา และถูกต้องตรงตาม วัตถุประสงค์ของการทำงานในองค์กรและเกิดประโยชน์ในการตัดสินใจอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนการปฏิบัติการซึ่งได้เริ่มจากการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการโดยใช้กระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีการแสวงหาความรู้โดยการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีสำนักงานสาธารณสุขอำเภอต้นแบบระดับโซน เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการพัฒนาองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยูนันท์ ตามกาล และคณะ (2561) ที่พบว่าการพัฒนาระบบการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมตามหลักวิถีชีวิตสีเขียวเพื่อเสริมสร้างสุขภาวะของครอบครัวเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น การหาความรู้เพิ่มเติม การทดลองใช้ในชีวิตประจำวันซ้ำ การประเมินผลด้วยตนเอง และอาจจะนำไปสู่การพัฒนาตัวชี้วัดด้านสุขภาพอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อัญชลี มีเพียร (2563) ที่ได้ศึกษาการพัฒนากลไกการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมสำหรับ อสม.เชี่ยวชาญด้านทันตสุขภาพในการจัดการพฤติกรรมทันตสุขภาพกลุ่มเด็กอายุ 12 ปี อำเภอนองน่าน จังหวัดอุดรธานี โดยพบว่าการพัฒนากลไกการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมของ อสม. ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาโดยส่งผลให้เด็กอายุ 12 ปี มีพฤติกรรมทันตสุขภาพที่เหมาะสมเพิ่มขึ้นและปัญหาทันตสุขภาพลดลง นอกจากนั้นยังได้มีการศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการองค์กรของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เหล่าเสือโก้ก และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี เป็นการเพิ่มประสบการณ์ของทีมผู้บริหารและถือว่าเป็นเครื่องมือหนึ่งในการยกระดับสมรรถนะของคณะผู้บริหาร เป็นการสร้างและพัฒนาภาวะผู้นำ รวมถึงการเลือกและพัฒนาสำนักงานสาธารณสุขอำเภอต้นแบบประจำโซน จำนวน 5 แห่ง เพื่อเป็นต้นแบบและเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการจัดการองค์กรภายในโซน ถือว่าเป็นการพัฒนาบุคคลด้านความรู้ ประสบการณ์ และทัศนคติ สอดคล้องกับแนวคิดกลไกการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมของการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมของ กรมสุขภาพจิต (2554) ที่กล่าวว่ากลไกการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมเป็นวิธีการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคคลทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งประกอบด้วยวงจรการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ผสมผสานกับการใช้กระบวนการกลุ่ม และสามารถใช้ประสบการณ์ของตนเองให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การทำงานเป็นกลุ่มจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน และช่วยกันทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ นอกจากนั้นสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่งยังได้สร้างเครือข่ายในการพัฒนาองค์กรซึ่งประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชนในพื้นที่ เป็นไปตามคำแนะนำในการวิจัยของ ไชยพัทธ์ ภูริชัยวรนนท์ และคณะ (2562) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานสาธารณสุขของสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานคือ การรับรู้อำนาจหน้าที่ของสาธารณสุขอำเภอ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของสาธารณสุขอำเภอ และระดับการศึกษา โดยมีข้อเสนอคือ ควรให้สาธารณสุขอำเภอสามารถบริหารจัดการด้านบุคลากรงบประมาณและพัสดุ การทำแผนยุทธศาสตร์ได้ ด้านการนำไปสู่การปฏิบัติ สาธารณสุขอำเภอควรมีการส่งเสริม สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม งานวิจัยและการใช้เทคโนโลยี มีการบริหารงานธุรการและงานสารบรรณโดยใช้หลักธรรมาภิบาล มีการบริหารงาน

เชิงกลยุทธ์แบบมุ่งสัมฤทธิ์ มีการประสานงานกับภาคีเครือข่าย มีการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน การเยี่ยมเสริมพลังและให้กำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ สำหรับขั้นตอนการสังเกตการณ์โดยการสร้างกลุ่มไลน์ “สนง.สสอ.จ.ร้อยเอ็ด” โดยมีสาธารณสุขอำเภอเป็นแอดมินกลุ่ม เป็นการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารและสนับสนุนสื่อและเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน รวมถึงการชื่นชมผลงานภายในกลุ่ม การสื่อสารเร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาโปรแกรมไลน์กับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (สามารถ อัยกร, 2558) ที่พบว่าโปรแกรมไลน์เป็นการติดต่อสื่อสารสองทางซึ่งเป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ทั้งการสร้างกลุ่มเฉพาะสำหรับการติดต่อสื่อสารไม่มีข้อจำกัดช่วงเวลา รวมถึงมีความหลากหลายรองรับการส่งไฟล์ข้อมูลได้มากมายและที่สำคัญคือสามารถส่งผ่านข้อมูลได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมธิ พิชุรพงศ์ (2560) ที่ได้ศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน กรณีศึกษาบริษัทสหผลิตภัณฑ์พาณิชย์ จำกัด พบว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานในองค์กรช่วยให้การสื่อสารสะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย สามารถสื่อสารด้วยภาพและเสียง ทำให้เข้าใจเรื่องกระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดจัดการประเมินแบบสร้างเสริมพลังอำนาจของ David M. Fetterman; อ้างอิงใน ดารารัตน์ สำเนาสงฆ์ (2561) ที่กล่าวว่าการประเมินแบบสร้างเสริมพลังอำนาจเป็นแนวคิด เทคนิค และข้อค้นพบจากการประเมินไปกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงและกำกับตนเองผ่านกระบวนการประเมินตนเองและสะท้อนผลการประเมินตนเองได้และมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยมีคำแนะนำว่าการประเมินแบบสร้างเสริมพลังอำนาจโดยการเสริมพลัง พัฒนาศักยภาพผู้รับการนิเทศให้สามารถวิเคราะห์ ตัดสินใจหาทางเลือกได้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกษภู นันใจวงศ์ (2564) ที่ได้ศึกษาวิจัย เชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับผู้มีประสบการณ์ชีวิตในวงจรยาเสพติด พบว่าการเสริมพลังอำนาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางความคิดของผู้ร่วมวิจัยต่อสถานการณ์ยาเสพติด ความเข้าใจต่อชุดความรู้ ภาคปฏิบัติการของเรือนจำที่มีต่อผู้ต้องขังคดียาเสพติดและการวางแผนชีวิตของผู้ร่วมวิจัยต่อการกำกับตนเองออกมาจากยาเสพติดโดยมีครอบครัวอยู่เบื้องหลังและคอยเป็นพลังให้ผู้ร่วมวิจัยเกิดการตระหนักต่อปัญหาเสพติด และสามารถที่จะนำตนเองออกมาจากยาเสพติดได้อย่างยั่งยืน ส่วนขั้นตอนการสะท้อนผลการปฏิบัติโดยจัดเวทีประชุมถอดบทเรียน เพื่อสกัดชุดความรู้ใหม่รูปแบบการพัฒนาองค์กรและการปรับภารกิจ และบุคลากรทุกคนได้ร่วมกันออกแบบการจัดการองค์กรและปรับภารกิจ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการองค์กร การปรับบทบาทภารกิจ ด้านการจัดการกำลังคนในการสนับสนุนการดำเนินงานในพื้นที่ และการประสานงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานอมศิลป์ จันคนากิตกุล (2562) ที่ได้ศึกษารูปแบบการจัดการสมัยใหม่ต่อความสำเร็จขององค์กรที่พบว่าการจัดการองค์กรธุรกิจในปัจจุบันผู้บริหารควรมีรูปแบบการจัดการที่เหมาะสม บริหารจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ และมีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ มีองค์ประกอบของการจัดการสมัยใหม่ 5 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การขึ้นนำ การควบคุม การอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับการจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

3. ผลการพัฒนา

ผลการพัฒนา พบว่าสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่งในจังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีการจัดโครงสร้างองค์กร โดยแบ่งกลุ่มงานออกเป็น 4 กลุ่มงาน ซึ่งภายในสอดคล้องกับบทบาทภารกิจที่ปรับปรุงใหม่ โดยเฉพาะกลุ่มงานที่ 4 คือ กลุ่มงานสาธารณสุขมูลฐานและระบบสุขภาพปฐมภูมิ เพื่อรองรับบุคลากรที่ไม่ถนัดอื่นๆ ให้มีภารกิจในการร่วมจัดบริการสุขภาพตามบทบาทหน้าที่ในสายงานวิชาชีพ และการปรับภารกิจหลัก ภารกิจรอง และภารกิจสนับสนุน ซึ่งกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2560 ไม่ได้ระบุว่าสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมีภารกิจในการส่งเสริม พัฒนา ดูแล กำกับการปฏิบัติงานของ อสม. ต่อมาได้มีประกาศกระทรวงสาธารณสุข ลงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2566 เรื่อง สิทธิได้รับเงินค่าป่วยการในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำ หมู่บ้าน พ.ศ. 2566 (กระทรวงสาธารณสุข, 2566) จังหวัดร้อยเอ็ดมี อสม.จำนวน 34,151 คน ซึ่งอยู่ในความดูแลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โดยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่งได้กำหนดภารกิจการกำกับดูแล อสม.เป็นภารกิจหลัก นอกจากนั้นยังได้มีคำสั่งมอบหมายให้บุคลากรทุกคนทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานและรับผิดชอบพื้นที่เป็นรายตำบลอย่างชัดเจน โดยบุคลากรสาธารณสุขอำเภอได้ร่วมปฏิบัติงานเชิงรุกในพื้นที่ร่วมกับทีมสหวิชาชีพ

และบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแบบไร้รอยต่อ ผลการประเมินการมีส่วนร่วมในการพัฒนา พบว่าโดยรวมบุคลากรมีส่วนร่วมอยู่ในระดับสูง แต่ยังมีด้านที่มีส่วนร่วมน้อยคือระดับการเสริมอำนาจนั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะในการประเมินแบบสร้างเสริมพลังอำนาจแก่ทีมวิทยากรระดับโซนเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถวิเคราะห์ ตัดสินใจหาทางเลือกได้ ถือว่าเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ และพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด โดยไม่มีผู้ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยและระดับน้อยที่สุดนั้น ถือว่าเป็นการพัฒนาที่สนองตอบความต้องการของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลดีต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสาธารณสุขในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นโดยมีความสามารถในการทำงานเป็นทีม และมีความเสียสละในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของไกรสร พิกุลรัตน์ (2559) ที่ได้ศึกษาความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช พบว่าความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย การมีมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความเสียสละ และความมีน้ำใจ รวมถึงการใช้ข้อมูลเพื่อคิดวิเคราะห์ในการตัดสินใจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ประเด็นที่บุคลากรมีคะแนนเฉลี่ยของทัศนคติต่อองค์กรที่ต่ำที่สุด คือด้านค่าตอบแทน เนื่องจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอไม่ได้จัดบริการสุขภาพ จึงทำให้บุคลากรไม่ได้รับค่าตอบแทน จึงเสนอให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอได้จัดทำแผนงาน/โครงการ ออกปฏิบัติงานเชิงรุกในด้านส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันควบคุมโรค ดัการฟื้นฟูสภาพ การคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงด้านการสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐาน โดยการนิเทศติดตามการปฏิบัติงานของ อสม. ซึ่งแผนงาน/โครงการดังกล่าว เบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการได้ตามระเบียบ ซึ่งจะเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรในด้านค่าตอบแทน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยเชิงทดลองเพื่อออกแบบชุดความรู้ในการพัฒนารูปแบบการจัดการองค์กรและการปรับภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอที่มีถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเปรียบเทียบกับพื้นที่ที่ไม่มีการถ่ายโอนฯ ด้านการพัฒนายุทธศาสตร์สุขภาพ ด้านการดำเนินงานเชิงรุกในพื้นที่ และด้านอื่นๆ

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2554). *คู่มือฝึกอบรมแบบมีส่วนร่วม* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วงศ์กมลโปรดักชั่น จำกัด.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2566). *ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง สิทธิได้รับเงินค่าป่วยการในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พ.ศ. 2566*. สืบค้น 2 มิถุนายน 2566 จาก https://www.hfocus.org/sites/default/files/files_upload/siththiidrabenginkhapwykar.pdf.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไกรสร พิกุลรัตน์. (2559). *ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2560). *กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2560*. สืบค้น 13 มิถุนายน 2566 จาก https://www.skto.moph.go.th/document_file/aumnat.pdf.
- เจษฎา นันใจวงษ์. (2564). การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับผู้มีประสบการณ์ชีวิตในวงจรยาเสพติด. *วารสารสังคมศาสตร์ นิติรัฐศาสตร์*, 4(2), 1-22.

- ไชยพัทธ์ ภูริชัยวรนนท์ และคณะ. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานสาธารณสุขของสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดกาญจนบุรี. *วารสารวิชาการสาธารณสุขชุมชน*, 5(4), 50-62.
- ชูศักดิ์ เอกเพชร. (2565). *การวิจัยปฏิบัติการ ACTION RESEARCH*. สืบค้น 4 มิถุนายน 2566, จาก <https://graduate.sru.ac.th/wp-content/uploads/2018/11/Action-Research-1.pdf>.
- ดวงใจ เผ่าเวียงคำ. (2564). ผลกระทบของการวางแผนการปฏิบัติงานที่ดีที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้อำนวยการกองคลังสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 37(1), 88-97.
- ดาร์รัตน์ สำเภาสงฆ์. (2561). *การประยุกต์ใช้การประเมินแบบสร้างเสริมพลังอำนาจในการตรวจราชการและนิเทศงานสำหรับการป้องกันควบคุมโรคระดับเขต เขตสุขภาพที่ 12*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการระบบสุขภาพ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ถนอมศิลป์ จันคนาภิตกุล และคณะ. รูปแบบการจัดการสมัยใหม่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย*. 9(2), 64-68.
- ธีรพงศ์ ประดิษฐ์กุล. (2565). *ทฤษฎีองค์การและการจัดการสมัยใหม่*. สืบค้น 18 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.thaiprint.org/2020/12/vol128/knowledge128-03/>.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *หลักการวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.
- ประสพชัย พสุนนท์ 2558 ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ Validity of Questionnaire for Social Science Research สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 18(1), 375-396.
- ยุรนนท์ ตามกาล และคณะ. (2561). การพัฒนากระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ตามหลักวิถีชีวิตสีเขียวเพื่อเสริมสร้างสุขภาพของครอบครัว. *Journal of HR intelligence*, 13(1), 20-45.
- รณิศา ประวดี. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา*. งานนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ละเอียด ศิลาน้อย. (2562). การใช้มาตรประมาณค่าในการศึกษาวิจัยทางสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ การโรงแรม และการท่องเที่ยว. *วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 8(15), 112-126.
- วิรงรอง สิงห์ยุศย์. (2564) การพัฒนากลไกการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมสำหรับคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอและสหวิชาชีพด้านสุขภาพในการจัดการยุทธศาสตร์สุขภาพ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารศาสตร์สาธารณสุขและนวัตกรรม*, 1(2), 14-32.
- สมจิตร จันทรเพ็ญ. (2557). *ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, การบริหารพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมิธ พิฑูรพงศ์. (2560). *การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน กรณีศึกษาบริษัทสหผลิตภัณฑ์พาณิชย์ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สามารถ อัยกร. (2558). โปรแกรมไลน์กับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา*, 9(1), 102-107.
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.(2565). *การถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลไปองค์การบริหารส่วนจังหวัด*. สืบค้น 18 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.hfocus.org/content/2021/12/23865>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2566). *การบริหารงานภาครัฐแบบมีส่วนร่วม*. สืบค้น 8 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.opdc.go.th/content/Mjc4Nw>.
- อัญชลี มีเพียร. (2563). การพัฒนากลไกการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมสำหรับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเชิงวิชาการด้านทันตสุขภาพในการจัดการพฤติกรรมทันตสุขภาพกลุ่มเด็กอายุ 12 ปี อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี พ.ศ. 2563. *วารสารศูนย์อนามัยที่ 9*, 14(33), 107-125.
- UNESCO. (2001). Module Four Participatory Learning. Retrieved August 19, 2012, from <http://www2.unescobkk.org/>.

อิทธิพลของปัจจัยความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี
แอปพลิเคชันเป่าตังของผู้บริโภคในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร
The Influence of the Confidence Factor as an Intermediary Variable that Affects
the Acceptance of Consumer's Wallet application Technology
in Nongkhaem, Bangkok

จักรกฤษณ์ แก้วประเสริฐ¹ และสุมาลี รามณัฏ²

Jakkrit Kaewprasert¹ and Sumalee Ramnat²

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

² บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

¹ Master of Business Administration, Southeast Asia University

² Graduate School, Southeast Asia University

E-mail: jakkrit@sau.ac.th, Sumalee.sau@gmail.com

Received: Jul 26, 2024; Revised: Feb 14, 2024; Accepted: Feb 20, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของตัวแปรความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ความสะดวกในการใช้งาน ความไว้วางใจ และการตั้งใจใช้แอปพลิเคชันของประชากรในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่การตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตังพื้นที่วิจัยคือเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือคือแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็น ร้อยละ 54.75 เพศชายจำนวน 181 คน คิดเป็น ร้อยละ 45.25 มีอายุ 36-45 ปีจำนวน 117 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.25 สถานะสมรส จำนวน 264 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 156 คน คิดเป็น ร้อยละ 39.00 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.50 2) ระดับของตัวแปรความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ความสะดวกในการใช้งาน ความไว้วางใจและการตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตหนองแขม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95, 3.99, 3.97, 3.99 และ 4.00 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.349, 0.297, 0.298, 0.293 และ 0.322 ตามลำดับ 3) ความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่การตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตังมีค่าเท่ากับ 0.673 ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ความสะดวกในการใช้งานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันมีค่าเท่ากับ 0.082, 0.066 และ 0.450 ตามลำดับ

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง แอปพลิเคชันเป่าตัง

Abstract

This article aims to (1) study the level of ease-of-use variables, perceived benefits, ease of use, trust and intention to use the application of the population in Nongkhaem, Bangkok and (2) study trust as the mediator variable linking technology acceptance to application intent. The research area is Nongkhaem District, Bangkok. As the quantitative research, the tool is a questionnaire. The researcher determined the sample size

of 400 samples. The statistics used consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation and the structural equation analysis (SEM).

As results, it was found 1) Most of them were female, 219 or 54.75% were male, 181 or 45.25% were aged 36-45 years, 117 or 29.25% had married status, 264 persons with undergraduate education or higher, 156 persons with 39.00% of income below 20,000 baht and 138 persons with 34%.50 2) The levels of usability variables, utility recognition, ease of use, trust and intentional use of the population's desktop applications in Nongkhaem area were 3.95, 3.99, 3.99 and 4.00, respectively, and the standard deviations were 0.349, 0.297, 0.298, 0.293, and 0.0322 respectively 3) trust as an intermediate variable that links technology acceptance to application intention. The path is 0.673, ease of use, utility recognition, and ease of use indirectly influence application intention is 0.082, 0.066 and 0.450, respectively.

Keywords: Technology Acceptance, Trust, Application Intent, PAOTANG Application

บทนำ

แอปพลิเคชันเป๋าตัง เป็นแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ หรือ E-wallet ของธนาคารกรุงไทย ที่ภาครัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ในยุค Thailand 4.0 เกิดขึ้นจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล แอปพลิเคชันมีฟีเจอร์ในการใช้งานที่หลากหลาย เช่น กระเป๋าเงินออนไลน์ที่สามารถเติมเงินหรือถอนเงินได้ ทั้งนี้ยังรองรับบริการพิเศษ สำหรับลูกค้า กยศ. จ่ายบิลได้ครอบคลุมทุกค่าใช้จ่าย การเติมบุญ (e-Donation) รองรับการสแกน QR Code เพื่อโอนหรือรับเงินตามมาตรฐานของธนาคารแห่งประเทศไทย (ปณานัน วงศ์กิตติชัยกุล, 2562; Bank of Thailand, 2018) ดังงานวิจัยของ จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย และกาญจนา สุคันธสิริกุล (2557) กล่าวถึงปัจจัยด้านคุณสมบัติ ในการยอมรับนวัตกรรมบนสมาร์ตโฟนด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ว่า หากเทคโนโลยีมีผล ในการอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันให้ง่ายขึ้น ส่งผลทำให้ผู้บริโภครับรู้ถึงประโยชน์ และเกิดการยอมรับในด้านการรับรู้ความง่าย หากนวัตกรรมมีความง่ายต่อความเข้าถึง และง่ายต่อการใช้งานตามความต้องการ และมีความยืดหยุ่นต่อการใช้งาน ทำให้เกิดความเชี่ยวชาญได้ง่ายเป็นปัจจัยหลักทำให้ผู้ใช้เกิดการยอมรับนวัตกรรม

จุดสูงสุดของความสำเร็จในด้านพลวัตทางสังคม แม้มุมการบริหารประเทศจะไม่พ้นผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากการที่พลิกโฉมทุกวงการอย่างไม่มีวันหวนกลับ สังเกตจากการปรับตัวของภาคส่วนของผู้ประกอบการที่น้อมนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงกระบวนการหรือสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ ตามลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง หรือในส่วนของผู้บริโภคที่มีการยอมรับ อันแสดงให้เห็นได้จากการเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีเหล่านั้น ทั้งที่มีแรงจูงใจและไม่มีแรงจูงใจ (Asare Gideon, 2019)

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ช่วยให้ประชาชน ยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับ คุณภาพชีวิตแอปพลิเคชันเป๋าตังจากภาคประชาชนในภาคต่างๆ ของประเทศไทย จะทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำเอาข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาการทำงานได้อย่างเหมาะสม เพียงพอ เพื่อยกระดับการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล หรือการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องตามแนวนโยบายของภาครัฐว่าด้วยเรื่องดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจ และสังคม มีการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ การบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานการสื่อสาร สารสนเทศ และโทรคมนาคม เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้ดียิ่งขึ้น (ขวัญฤดี ฮวดหุ่น, 2560) สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดวิด มกรพงศ์ และปรารณา ปุณณกิติเกษม (2561) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้ระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้แก่ ทัศนคติต่อการใช้ประโยชน์ อิทธิพลทางสังคมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์บนรถยนต์โดยสารประจำทาง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

ดังนั้นจากประเด็นของความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาในเรื่องของความไว้วางใจในการใช้แอปพลิเคชันเป่าตังของประชากร ในเขตหนองแขม โดยจะศึกษาประเด็นที่ว่า เพราะเหตุใด หรือมีปัจจัยใดบ้าง ที่จะทำให้ประชากรในเขตหนองแขม มีความไว้วางใจในการใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง จากภาครัฐบาล เพื่อดำรงชีวิตที่สะดวกมากขึ้นและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนา การได้รับรู้ถึงปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี ด้านความรู้ความสามารถในการใช้แอปพลิเคชันเป่าตังหรือด้านอื่นๆ จากภาคประชาชนคนใช้งาน จะทำให้เกิดเป็นข้อมูลที่จะนำมาปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา และให้ประชาชนได้เข้าถึงเทคโนโลยีได้มากขึ้น และมีประสิทธิภาพ เพื่อดำรงชีวิตที่ดีต่อไปในยุคสมัยนี้ (จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ, 2559; จันทิมา ฉิมขำ, 2561)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของตัวแปรความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ความสะดวกในการใช้งานความไว้วางใจและการตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตหนองแขม
2. เพื่อศึกษาความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่การตั้งใจใช้แอปพลิเคชันของประชากรในเขตหนองแขม

สมมติฐานของการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 ความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจประชากรในเขตหนองแขม
- สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของประชากรในเขตหนองแขม
- สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจในการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันประชากรในเขตหนองแขม
- สมมติฐานที่ 4 ความไว้วางใจของผู้ใช้งานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันของผู้ใช้งาน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ คือความคาดหวังต่อบุคคลซึ่งเป็นคนน่าเชื่อถือทั้งด้านการกระทำ คำพูด คำมั่นสัญญาหรือการใช้งานเทคโนโลยีของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งจะสามารถทำให้เกิดความไว้วางใจ ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กรดำรงอยู่ และประสบผลสำเร็จ เนื่องจากการทำงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน ทั้งนี้แนวโน้มในปัจจุบันมีความหลากหลายขององค์ประกอบในการทำงานร่วมกันมากขึ้น ความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในองค์กรจึงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ความไว้วางใจเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือเป็นพื้นฐาน และความไว้วางใจซึ่งกันและกันของบุคคลในองค์กรก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร ความไว้วางใจ ความเจริญเติบโตขององค์กร หากองค์กรใดปราศจากความไว้วางใจของบุคคลในองค์กรจะทำให้เสียเวลาเสียทรัพยากรในการบริหารจัดการเป็นจำนวนมาก จนกว่าองค์กรจะประสบผลสำเร็จได้ ซึ่งความไว้วางใจมีความสำคัญในหลายทางและเป็นส่วนประกอบที่จำเป็นในทุกประเภทในสัมพันธภาพของมนุษย์ ซึ่งยังส่งผลให้เกิดความราบรื่นและเกิดคุณค่าในการแลกเปลี่ยนต่างๆ ในวิธีการที่มีประสิทธิภาพ (กิตติศักดิ์ นาวัน, 2560; ณัฐพล ทีฆรังสรรค์, 2560; Ooi & Tan, 2016)

งานวิจัยของ Yudiarti and Puspaningrum (2018) พบว่า การรับรู้ประโยชน์เป็นระดับของบุคคลที่ทำให้เกิดการใช้งานของระบบปัจจัยหนึ่งที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ อีกทั้งเพิ่ม ความน่าสนใจให้ผู้บริโภคในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความไว้วางใจในการใช้งานที่จะนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์สูงขึ้น

2. การยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี คือการทำความเข้าใจในเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร การทำงาน รวมถึงในการตัดสินใจต่อการยอมรับเทคโนโลยีและนำเข้ามาสู่การทำงานและการใช้ในชีวิตประจำวัน โดยผ่านการรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี ความง่ายต่อการใช้เทคโนโลยีในการนำเข้ามาทำงาน หรือนำเข้ามาใช้ในชีวิตประจำวัน รวมถึงความตั้งใจต่อการใช้งานเทคโนโลยี โดยหากบุคคลสามารถยอมรับเทคโนโลยีต่อการทำงาน ก็จะสามารถทำงานภายในองค์กรได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพต่อการทำงานมากขึ้น การยอมรับและตั้งใจใช้เทคโนโลยีใหม่ของบุคคล ซึ่งเกิดจากบุคคลรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ โดยบุคคลนั้นสามารถเรียนรู้การใช้งาน เทคโนโลยีใหม่ได้ด้วยตนเอง การยอมรับเทคโนโลยี เป็นความเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่นั้นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลได้ โดยที่ผู้ใช้者ไม่ต้องพยายามมาก ในการเรียนรู้ โดยที่การรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี (ชยาภรณ์ กิตติสิทธิชัย, 2561; Momani, 2020; Nadlifatin et al., 2020; Racero et al., 2020; Sohn & Kwon, 2020; Zaineldeen et al., 2020; Camarero, Anton & Rodriguez, 2013; Park & Kim, 2014)

งานวิจัยของ อัครเดช ปิ่นสุข และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (e-Satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ 1) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่าย ต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ 2) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นส่วนตัว และ 3) ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านความต้องการ เฉพาะของลูกค้า และด้านความสะดวกในการใช้งาน ในขณะที่คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการให้บริการ ส่วนประสมการตลาดในมุมมอง ของลูกค้าด้านการจัดองค์ประกอบ และด้านช่องทางในการสื่อสาร ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

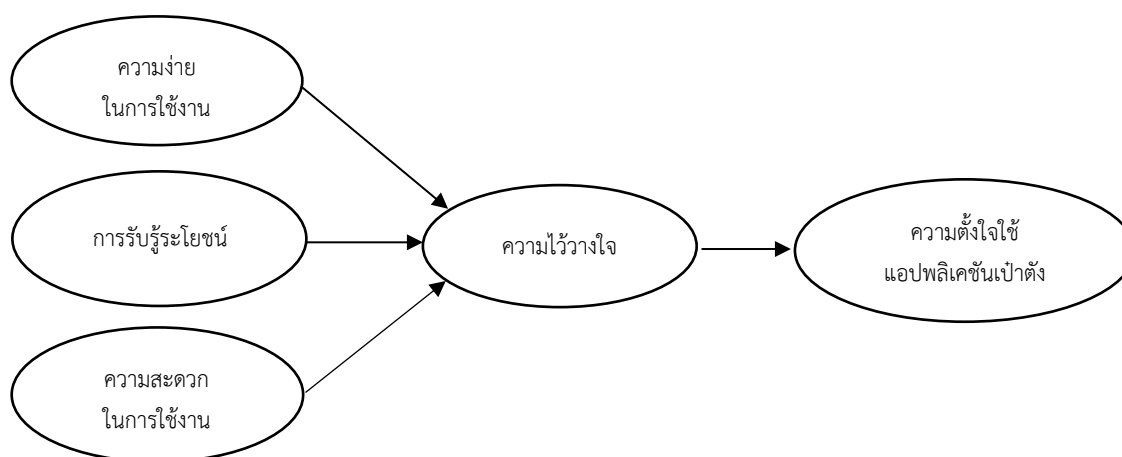
3. ความตั้งใจ

ความตั้งใจ หมายถึงความตั้งใจที่จะพยายามทำพฤติกรรมนั้น ความตั้งใจเป็นปัจจัยการจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความตั้งใจจะเป็นตัวบ่งชี้ว่า บุคคลได้ทุ่มเทความพยายามมากน้อยเพียงใดที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นยิ่งบุคคลมีความตั้งใจแน่วแน่ และพยายามมากเพียงใด ความเป็นไปได้ที่บุคคลกระทำพฤติกรรมมีมากเท่านั้นเป็นเจตนาหรือความต้องการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้กลยุทธ์ในด้านของอิทธิพลทางสังคม ควรทำการประชาสัมพันธ์ ให้เกิดอิทธิพลทางสังคมแก่ผู้ใช้ อาทิเช่น การรณรงค์ให้เกิดการบอกต่อการจัดกิจกรรมทางสังคม (อัจฉรา เตนโสภณ, 2560; เดวิด มกรพงศ์ และปรารถนา ปุณณกิตติเกษม, 2561; วริษฐา สุริยไพฑูรย์, 2560)

งานวิจัยของ นุชรี จินดาวรรณ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ต แบงก์กิ้ง กรณีศึกษา ลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพัทลุง ที่ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนารอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัยจากแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ “อิทธิพลคั่นกลางของความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่การตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป้าต่งของประชากรในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร” โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุป และสร้างเป็นกรอบแนวความคิดในการทำวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

โดยอ้างอิงตามแนวความคิดความไว้วางใจของ (กิตติศักดิ์ นาวัน, 2560; ณัฐพล ที่มรังสรรค์, 2560; Ooi & Tan, 2016) และงานวิจัยของ Yudiarti and Puspaningrum (2018) แนวความคิดการยอมรับเทคโนโลยีของ (ชยาภรณ์ กิตติสิทธิชัย, 2561; Momani, 2020; Nadlifatin et al., 2020; Racero et al., 2020; Sohn & Kwon, 2020; Zaineldeen et al., 2020; Camarero, Anton & Rodriguez, 2013; Park & Kim, 2014) และงานวิจัยของ อัครเดช ปิ่นสุข และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) แนวความคิดความตั้งใจของ (อัจฉรา เด่นโสภณ, 2560; เดวิด มกรพงศ์ และปรารธนา ปุณณกิติเกษม, 2561; วริษฐา สุริยไพฑูรย์, 2560) และงานวิจัยของ นุชรี จินดาวรรณ (2559)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มตัวอย่างในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Hair, et al. (2019) ประชากรในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 156,203 คน (ข้อมูลจากสำนักบริหารทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ เดือนธันวาคม 2563) กลุ่มตัวอย่างในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ที่ได้แนะนำว่าตัวอย่างควรมีขนาดตั้งแต่ 200 ตัวอย่างขึ้นไป สำหรับกรณีที่โมเดลไม่ซับซ้อนมากต่อการวิจัย และดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป้าตังมีลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ถึงกลุ่มประชากรผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังในเขตหนองแขม เพื่อประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง ในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

2. เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นไปตามความจริง ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้ผู้ช่วยนักวิจัยเป็นผู้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแทนผู้วิจัย ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง ในเขตหนองแขม และการเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างเดือนสิงหาคม-กันยายน 2564 ได้แบบสอบถามจำนวน 400 ฉบับ มีอัตราตอบกลับร้อยละ 100

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา คือการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังในเขตหนองแขม ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ ความสะดวกในการใช้งาน ความไว้วางใจ และความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันของกลุ่มประชากรผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตัง ในเขตหนองแขม ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

3. สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Smart PLS 3

ผลการวิจัย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คนพบว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็น ร้อยละ 54.75 เพศชายจำนวน 181 คน คิดเป็น ร้อยละ 45.25 มีอายุ 36-45 ปีจำนวน 117 คน คิดเป็น ร้อยละ 29.25 สถานะสมรส จำนวน 264 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.00ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 156 คน คิดเป็น ร้อยละ 39.00 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.50

ผลการวิเคราะห์ระดับของตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่การตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตังสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง โดยรวม

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของตัวแปรในภาพรวม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชัน	4.00	.32	มาก
การรับรู้ประโยชน์	3.99	.29	มาก
ความไว้วางใจ	3.99	.29	มาก
ความสะดวกในการใช้งาน	3.97	.29	มาก
ความง่ายในการใช้งาน	3.95	.34	มาก

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง โดยจะเป็นการศึกษาเรื่องอิทธิพลคั่นกลางของความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่การตั้งใจใช้ แอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษารูปแบบสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ดังตารางที่ 2

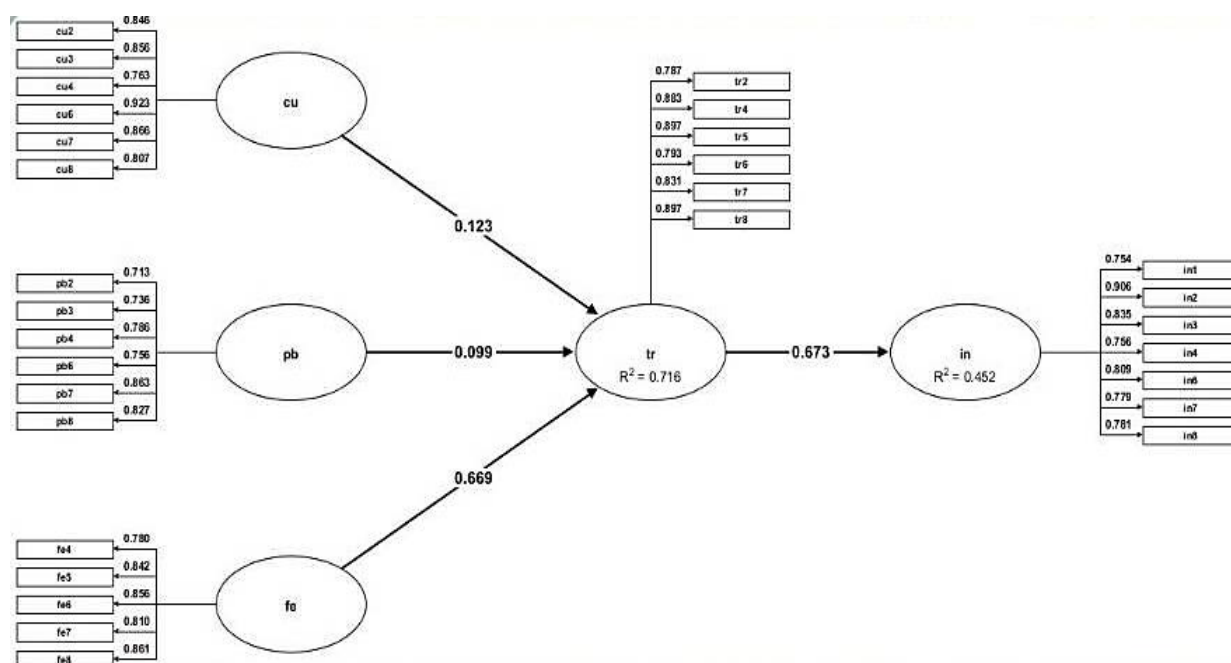
ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (hypothesis)	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1 ความง่ายในการใช้งานของแอปพลิเคชันที่มีผลต่อความไว้วางใจของประชากรในเขตหนองแขม	0.123*	2.204	สนับสนุน
H2 การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของประชากรในเขตหนองแขม	0.099	1.116	ไม่สนับสนุน
H3 ความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของประชากรในเขตหนองแขม	0.669***	7.630	สนับสนุน
หมายเหตุ : * หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.10$ หรือ ค่า $t \geq 1.65$ ** หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.05$ หรือ ค่า $t \geq 1.96$ *** หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.01$ หรือ ค่า $t \geq 2.58$			

จากตารางที่ 2 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

- ความง่ายในการใช้งานของแอปพลิเคชันที่มีผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.123* หมายความว่า ความง่ายในการใช้งานของแอปพลิเคชันมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ($t=2.204$)
- การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.099 หมายความว่า การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานแอปพลิเคชันไม่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ($t=1.116$)
- ความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชันที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.669*** หมายความว่า ความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชันมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ($t=7.630$)

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้แอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยผลการวิเคราะห์เป็นดัง ภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากภาพที่ 2 แสดงเส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้างที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยรวมต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง (IN) พบว่า ความไว้วางใจในการใช้งาน (TR) มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง(IN) มีค่าเท่ากับ 0.673 ส่วนความง่ายในการใช้งาน (CU) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PB) และความสะดวกในการใช้งาน (FE) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง (IN) มีค่าเท่ากับ 0.082, 0.066 และ 0.450 ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยรวมต่อความไว้วางใจ (TR) พบว่า ความง่ายในการใช้งาน (CU) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (PB) และความสะดวกในการใช้งาน (FE) มีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจ (TR) มีค่าเท่ากับ 0.123, 0.099, และ 0.669 ตามลำดับ

โดยผู้วิจัยได้สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง (IN) ได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง

ตัวแปร (LV)	ค่าความผันแปร (R ²)	อิทธิพล (effect)	CU	PB	FE
ความไว้วางใจ (TR)	0.716	DE	0.123	0.099	0.669
		IE	0.000	0.000	0.000
		TE	0.123	0.099	0.669
ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง (IN)	0.452	DE	0.000	0.000	0.000
		IE	0.082	0.066	0.045
		TE	0.082	0.066	0.045
หมายเหตุ: De=Direct Effect, IE=Indirect Effect, TE=Total Effect, N/A=Not Applicable					

การศึกษาวิจัยในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลาง (Mediation Variables) ซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยที่ตัวแปรคั่นกลางจะอธิบายอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลที่ได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง (Mediation Effect)

สมมติฐานการวิจัย	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H4 ความไว้วางใจของประชากรในเขตหนองแขมในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตัง	0.675	0.035	0.574	0.760

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง พบว่า ความไว้วางใจของผู้ใช้งานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตังโดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) ถึงขอบเขตบน (Boot ULCI) ที่ช่วงของความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 แสดงว่า อิทธิพลของความไว้วางใจของผู้ใช้งานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงการยอมรับเทคโนโลยีสู่ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าตังโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.574 และขอบเขตบนเท่ากับ 0.76

สรุปและอภิปรายผล

1. การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า ความง่ายในการใช้งานของแอปพลิเคชันที่มีผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมในแอปพลิเคชันเป่าตังได้ถึงแม้ว่าไม่เคยใช้งานมาก่อน เนื่องจากระบบขั้นตอน การใช้งานมีความชัดเจนทำให้ง่ายต่อการใช้งาน ไม่มีความกังวลใจหรืออึดอัดใจในการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันเป่าตัง โดยสามารถทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านแอปพลิเคชันเป่าตังได้ สามารถทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันเป่าตังเสร็จได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การดำเนินชีวิตง่ายขึ้นในยุคปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ปิ่นสุข และนิธนา ฐานิธรนกร (2559) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (e-Satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ 1) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่าย ต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ 2) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นส่วนตัว และ 3) ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านความต้องการ เฉพาะของลูกค้า และด้านความสะดวกในการใช้งาน ในขณะที่คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการให้บริการ ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าด้านการจัดองค์ประกอบ และด้านช่องทางในการสื่อสาร ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิณา สุวรรณานุกรณ์ และนิธนา ฐานิธรนกร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะส่วนบุคคลการสนับสนุนทางสังคม คุณภาพในการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อกลางด้านสารสนเทศของบุคคลที่สามที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านเฟซบุ๊ก (F-commerce) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม ด้านการสนับสนุนทางอารมณ์ และด้านการสนับสนุนทางสารสนเทศ และคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านเฟซบุ๊ก (F-commerce) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความไว้วางใจ คุณภาพ

การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการตอบสนอง และสื่อกลางด้านสารสนเทศของบุคคลที่สามไม่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านเฟซบุ๊ก (F-commerce) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

2. การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า การทำธุรกรรมออนไลน์ มีความสะดวกมากกว่าการใช้ช่องทางอื่นๆ ช่วยให้ทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนันทา หลบภัย (2558) กล่าวว่า การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการรับรู้ถึงความปลอดภัย ประโยชน์การใช้งานและความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความตั้งใจในการใช้งาน ด้านความรู้ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความสะดวกและด้านความเข้ากันได้ของระบบส่งผลต่อการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ ปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานด้านความตั้งใจ ในการใช้งานส่งผลต่อการใช้งานที่มีผลต่อการใช้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุดรองลงมาคือปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานด้านความรู้และด้านความสะดวก ด้านความเข้ากันได้ของระบบปัจจัยการรับรู้ถึงความปลอดภัย ด้านความไว้วางใจและด้านความเสี่ยงตามลำดับ โดยรวมกันพยากรณ์การให้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 78.9 ในขณะที่ปัจจัยกับรับรู้ถึงความปลอดภัยด้านความไว้วางใจและด้านความเสี่ยงไม่ส่งผลต่อการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภค และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Luarn & Lin (2005) ได้ทำการศึกษาว่า การให้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ มีการใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ประโยชน์ และวิธีการใช้งานง่ายของเทคโนโลยี เพื่ออธิบายพฤติกรรมการยอมรับบริการธุรกรรมออนไลน์พบว่าแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งสองต่อการยอมรับบริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ได้เช่นกัน แต่การศึกษาวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีในอนาคตควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีนอกเหนือจากปัจจัยการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยการรับรู้ประโยชน์การใช้งานและการรับรู้ความง่ายในการใช้งานนั้นไม่เพียงพอในการอธิบายถึงพฤติกรรมความตั้งใจไปสู่การให้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ จึงมีการศึกษาอีกหลากหลายปัจจัยเป็นงานวิจัยต่อยอดจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีถึงความตั้งใจที่จะใช้หรือการยอมรับ และการใช้เทคโนโลยีที่เกิดจากการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีผลทางตรงต่อพฤติกรรมยอมรับ และการรับรู้ประโยชน์มีผลทางอ้อมต่อการใช้งาน โดยเกิดจากพฤติกรรมยอมรับ ดังนั้นการรับรู้ประโยชน์การใช้งานถือเป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญต่อการให้บริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่

3. การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสะดวกในการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าตังของประชากรในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เดวิด มกรพงศ์ และปรารถนา ปุณณกิติเกษม (2561) กล่าวว่า การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล บนรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายและพัฒนาคุณภาพบริการให้ตอบสนองได้ตรง ความต้องการของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางโดยใช้แบบจำลองการยอมรับทางเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model, TAM) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้ระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้แก่ ทศนคติต่อการใช้ประโยชน์ อิทธิพลทางสังคมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์บนรถยนต์โดยสารประจำทางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทกัต (2562) กล่าวว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ไม่มีความแตกต่างกันด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการแอปพลิเคชันเป่าตัง KMA ในทุกๆ ด้าน คือ เพศ อายุ และรายได้ เนื่องจากแอปพลิเคชันเป่าตัง KMA เป็นโปรแกรมอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารพัฒนาขึ้นที่ใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนด้านความไว้วางใจและด้านภาพลักษณ์องค์กรมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้พัฒนาแอปพลิเคชันเป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถืออยู่แล้วจึงทำให้เกิดความไว้วางใจและภาพลักษณ์องค์กรที่ดี

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าดังของประชากรในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Maqableh, et al. (2015) พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน จะมีการกำหนดขั้นตอนการใช้งานที่ชัดเจน ง่ายต่อการเรียนรู้และใช้งานง่ายได้เอง ตลอดจนสามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ในการใช้งานที่เกี่ยวกับระบบบริหารจัดการคิวอาร์โค้ดในเรื่องของการเข้าถึงข้อมูลในการใช้งานที่สะดวกจะทำให้เกิดความไว้วางใจที่นำไปสู่ความตั้งใจใช้ระบบคิวอาร์โค้ดทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยี ที่เป็นการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน จะเป็นปัจจัยที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสนใจในการใช้งานและนำไปสู่การสร้าง ความไว้วางใจในการใช้งานที่จะก่อให้เกิดความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มสูงขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yudiarti and Puspaningrum (2018) พบว่า การรับรู้ประโยชน์เป็นระดับของบุคคลที่ทำให้เกิดการใช้งานของระบบปัจจัยหนึ่งที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ อีกทั้งเพิ่ม ความน่าสนใจให้ผู้บริโภคในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความไว้วางใจในการใช้งานที่จะนำไปสู่ความตั้งใจในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์สูงขึ้น

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันเป่าดังของประชากรใน เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชรี จินदारณ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง กรณีศึกษา ลูกค้านาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพัทลุง ที่ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ถึงความง่าย ต่อการใช้งานมีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis (1989) พบว่า การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานได้ง่ายเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของการออกแบบระบบสารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ผลการศึกษาในครั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Venkatesh and Davis (2000) พบว่า การรับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นใช้งานง่าย สะดวกไม่ต้องใช้ความพยายามมาก เทคโนโลยีใดที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อนมีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับหรือความตั้งใจที่จะใช้และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมการความง่ายในการใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ควรมีการสนับสนุนมุ่งเน้นให้ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันเป่าดังว่าจะมีส่วนช่วยให้เกิดความสะดวกสบาย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรมีการสร้าง ความไว้วางใจในเรื่องของระบบการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าดัง ให้กับผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการไว้วางใจในการใช้แอปพลิเคชันและเพื่อเพิ่มจำนวนการใช้แอปพลิเคชันเป่าดังให้เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้
3. ควรมีการพัฒนากระบวนการใช้งานแอปพลิเคชันเป่าดัง ให้มีความง่ายในการใช้งาน ด้วยการเพิ่มเสถียรภาพในการใช้งานที่สามารถลดขั้นตอนการใช้งานให้ง่ายขึ้น และลดเงื่อนไขการใช้งานให้มีขั้นตอนที่กระชับมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกณฑ์การประเมินและระดับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันเป่าดังของประชากร ในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
2. การวิจัยครั้งต่อไปควรนำทฤษฎีที่สร้างจากข้อมูลและนำความรู้ที่ได้จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการใช้แอปพลิเคชันเป่าดังของประชากรให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญฤดี ฮวดหุ่น. (2560). อิทธิพลของแอปพลิเคชันในการสื่อสารยุคปัจจุบัน. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- จักรพงษ์ ลีลาธนาศิริ. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ตโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จันทิมา ฉิมขำ. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- ชยาภรณ์ กิตติพิชัย. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) ในการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐพล ทิมรังสรรค์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ปภาณัน วงศ์กิตติชัยกุล. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งาน Krungthai NEXT ของกลุ่มวัยสี่เงินในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปวีตรา สอนดี. (2560). การยอมรับนวัตกรรมโมบายแบงก์กิ้งแอปพลิเคชันเป๋าตัง (Mobile Banking Application) ของกลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุ 40-60 ปี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิรัช สุริยไพฑูรย์. (2560). อิทธิพลของการรับรู้ความมีประโยชน์และความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจซื้อสินค้าแฟชั่นของผู้บริโภคผ่านระบบพาณิชย์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศุภสิรา คุณรัตน์. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชันเป๋าตัง Mobile Banking ของผู้ให้บริการในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- เดวิด มกรพงศ์ และปรารถนา ปุณณกิติเกษม. (2561). การตั้งใจใช้เทคโนโลยีในระบบบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางสาธารณะ. วิทยานิพนธ์สาขาการจัดการและกลยุทธ์ วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Asare Gideon, CHINA (2019). SERVICE INNOVATION IN THE BANKING INDUSTRY OF GHANA. *International Journal of Academic Research and Reflection*, 7(4), 7-25.
- Bank of Thailand. (2018). *Thailand's Increasing Mobile and Internet Banking Payments Transactions Are Credit Positive for Banks*. from <https://www.thailand-business-news.com/banking/68086-thailands-increasing-mobile-internet-banking-payments-transactions-creditpositive-banks.html>.
- Hair, J. F. Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). NJ: Prentice Hall.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M. & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*, 31(1), 2-24.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 5-55.
- Momani, A. M. & Jamous, M. (2017). The evolution of technology acceptance theories. *International Journal of Contemporary Computer Research*, 1(1), 51-58.

- Nadlifatin, R., Miraja, B., Persada, S., Belgiawan, P., Redi, A. A. N. & Lin, S. C. (2020). The measurement of university students' intention to use blended learning system through technology acceptance model (TAM) and theory of planned behavior (TPB) at developed and developing regions: Lessons learned from Taiwan and Indonesia. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 15(9), 219-230.
- Racero, F. J., Bueno, S. & Gallego, M. D. (2020). Predicting students' behavioral intention to use open-source software: A combined view of the technology acceptance model and self-determination theory. *Applied Sciences*, 10(8), 2711.


GRADUATE COLLEGE
Rattanakosin College of Innovation Management
RATTANAKOSIN
COLLEGE OF INNOVATION MANAGEMENT
วิทยาลัยนวัตกรรมจัดการ
มร. รัตนโกสินทร์



เปิดรับสมัครนักศึกษา

หลักสูตรปริญญาโท	หลักสูตรปริญญาเอก
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์	หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต (D.B.A.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (M.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (D.P.A.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (M.Ed.) เปิดภาคพิเศษ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ (เรียนสัปดาห์เว้นสัปดาห์)	หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (Ph.D.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (M.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์	หลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต (D.M.) เปิดภาคพิเศษ วันอาทิตย์

สามารถสมัครออนไลน์ได้ที่
<https://www.rcim.in.th/>




LINE ติดต่อเลย!
ADD FRIEND

 092-442-9000  @rcim.rmutr  @rmutr_rcim_rmutr

ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ป.ป.ส.) ส่วนกลาง
Relationship between Teamwork and Working Efficiency of Government Officer
of the Office of the Narcotics Control Board

ณฐมน พุทธสุวรรณ¹ และลดาวัลย์ ไขคำ²

Natamon Puthasuwan¹ and Ladawan Khaikham²

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

¹ Master's degree student, Master of Arts Program in Political Science, The Graduate School, Kasetsart University

² Lecturer of The Master of Arts Program in Political Science, The Graduate School, Kasetsart University

E-mail: natamon.put@ku.th, Ladawan.kh@ku.th

Received: Mar 25, 2024; Revised: Apr 17, 2024; Accepted: Apr 23, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลาง 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลาง โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 236 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การทดสอบเอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลาง อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลาง ที่ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสุดท้ายพบว่าปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลาง มีความสัมพันธ์การในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การทำงานเป็นทีม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

Abstract

The study had 3 objectives. 1) To study the level of work performance of government officers of the Narcotics Control Board, Central. 2) To compare the level of work performance of government officers of the Narcotics Control Board, Central, classified by personal factors, 3) To study relationship between teamwork and work performance of government officers of the Narcotics Control Board, Central. Researcher collected data by questionnaires from a sample group of 236 people. The statistical methods used to analyze the data include frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, and Pearson Correlation.

The research found that the efficiency level in the work performance of the Narcotics Control Board, Central was high. The results of comparing the work performance of the Narcotics Control Board, Central

classified by personal factors found that gender and status had no significant difference in working efficiency. In contrast, age and work duration had a statistically significant difference with statistical significance at the level of 0.05. Finally, it was found that teamwork and working efficiency of government officers of the Narcotics Control Board, Central were positive relationships, with statistical significance at the level of 0.05.

Keywords: Teamwork, Working Efficiency, Office of the Narcotics Control Board

บทนำ

ปัจจุบันการบริหารทรัพยากรบุคคลของระบบราชการให้ความสำคัญกับตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ตามนโยบายรัฐบาลและข้อสั่งการนายกรัฐมนตรี โดยมีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของข้าราชการฝ่ายพลเรือน ซึ่งได้กำหนดสมรรถนะหลักที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การทำงานเป็นทีม ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การบริการที่ดี ความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ (สำนักงาน ก.พ., 2553) ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะต้องมีการจัดโครงสร้างระบบราชการจำแนกตามภารกิจงาน ดังนั้น บุคลากรภายใต้ภารกิจของแต่ละสำนัก ส่วนหรือกอง จะมีระบบการบังคับบัญชาในสายงานตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน และในการทำงานผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาตามบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นมีส่วนสำคัญที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานก็จะช่วยให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและทำให้ผลการดำเนินงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น สามารถสร้างมิตรภาพและบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน อีกทั้งยังสามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การทำงานในลักษณะแบบทีมเป็นการบริหารองค์การในยุคศตวรรษที่ 21 ซึ่งสอดคล้องกับยุคปัจจุบันที่องค์กรภาครัฐให้ความสนใจและพยายามนำมาเป็นรูปแบบในการสร้างทีมงานภายในองค์กรให้มีคุณภาพ เพื่อดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ เป้าหมายองค์กร และตัวชี้วัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (สำนักงาน ป.ป.ส.) เป็นหน่วยงานของรัฐภายใต้สังกัดกระทรวงยุติธรรม มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดยุทธศาสตร์การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของประเทศ บริหารจัดการและอำนวยความสะดวกการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ติดตามประเมินผล ตรวจสอบและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของยาเสพติด รวมทั้งบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและระหว่างประเทศเพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ จากภารกิจการดำเนินงานดังกล่าวจำเป็นต้องมีการบริหารงานภายในองค์กรในลักษณะแบบทีมงาน เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายภารกิจขององค์กร สำนักงาน ป.ป.ส. มีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และแผนปฏิรูปประเทศและยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 - 2580 โดยมีการจัดทำแผนและจัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ข้าราชการมีความพร้อมปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์กร โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด สำนักงาน ป.ป.ส. ได้พยายามส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้แก่ข้าราชการ และได้มีการบรรจุหัวข้ออบรมเรื่องการพัฒนาทีมงานเพื่อการปฏิบัติงานให้แก่ข้าราชการที่บรรจุใหม่ โดยส่งเสริมให้ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสอดแทรกแง่คิดและองค์ความรู้ต่าง ๆ เพื่อสร้างความสามัคคีกันภายในหมู่คณะ ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ที่ผ่านการอบรมสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี เกิดผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิภาพ (สำนักงาน ป.ป.ส., 2566) แม้ว่าสำนักงาน ป.ป.ส. จะมีการฝึกอบรมให้แก่ข้าราชการบรรจุใหม่แล้วก็ตาม แต่ยังคงขาดการวัดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงาน ป.ป.ส. ภายใต้การทำงานเป็นทีมในระดับภาพรวม

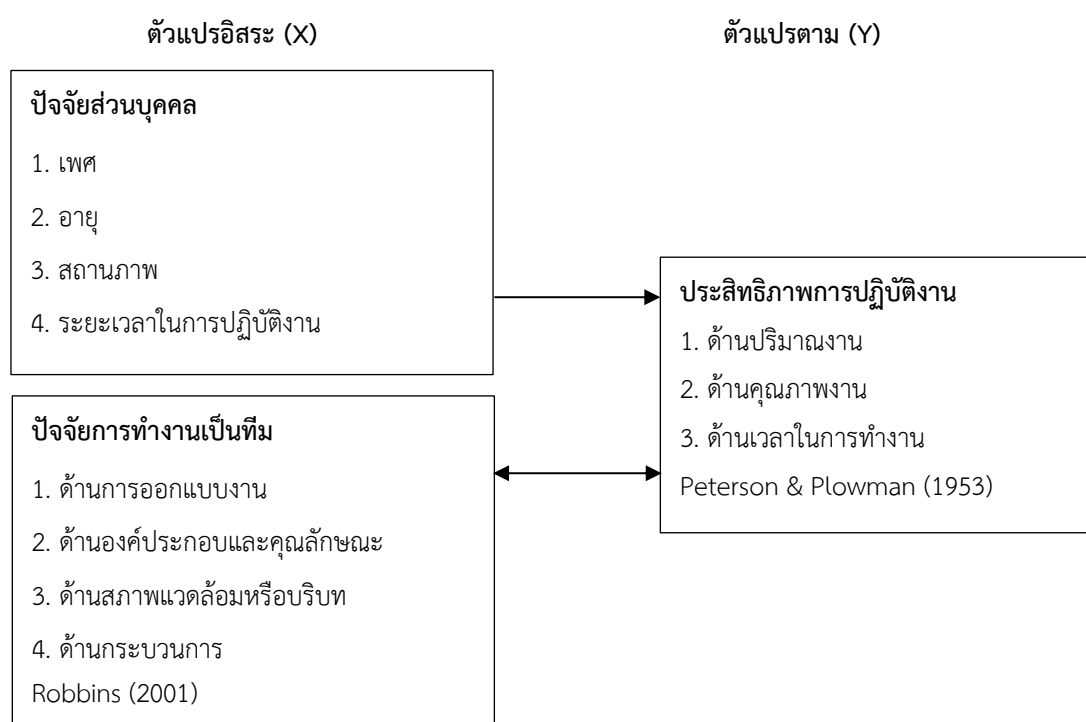
ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลาง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสำนักงาน ป.ป.ส. ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารของหน่วยงานสามารถนำไปเป็นแนวทางในการจัดการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการสร้างทีมงานให้มีคุณภาพมากขึ้น เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานภาครัฐให้สอดคล้องกับยุคสมัยปัจจุบัน และช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลาง
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส.ส่วนกลาง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการพลเรือนสามัญที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน สังกัดสำนักงาน ป.ป.ส. โดยปฏิบัติราชการในส่วนกลางประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการถึงระดับชำนาญการพิเศษ และประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงานถึงระดับอาวุโส จำนวน 575 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยเมื่อทราบถึงขนาดประชากรทั้งหมดแล้ว จึงนำมาสู่ขั้นตอนการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และ

ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% หรือเท่ากับ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 236 คน ใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยสุ่มจากข้าราชการพลเรือนสามัญ ประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการถึงระดับชำนาญการพิเศษ และประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงานถึงระดับอาวุโส ในสังกัดสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลาง หลังจากกำหนดขอบเขตประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว จึงคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ส่วนราชการ	ข้าราชการ (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. สำนักเลขานุการกรม	89	36
2. กองกฎหมาย	28	11
3. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	44	18
4. สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด	30	12
5. สำนักงานต่างประเทศ	28	12
6. สำนักตรวจสอบทรัพย์สินคดียาเสพติด	55	23
7. สำนักปราบปรามยาเสพติด	153	63
8. สำนักพัฒนาการป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยยาเสพติด	50	21
9. สำนักยุทธศาสตร์	60	25
10. กลุ่มตรวจสอบภายใน	6	2
11. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	7	3
12. ศูนย์ปฏิบัติการสำนักงาน ป.ป.ส.	8	3
13. สำนักบังคับคดีและบริหารงานกองทุน	17	7
รวม	575	236

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจัดทำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง โดยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานเป็นทีม เป็นแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended Questions) ได้แก่ ด้านการออกแบบงาน ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบท และด้านกระบวนการ เป็นชุดคำถามที่นำมาตรวจวัด Likert's Scale มาใช้โดยแบ่งเกณฑ์คะแนนเป็น 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended Questions) ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน เป็นชุดคำถามที่นำมาตรวจวัด Likert's Scale มาใช้โดยแบ่งเกณฑ์คะแนนเป็น 5 ระดับ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับศึกษาไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาความถูกต้อง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นมาไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาของคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัยหรือไม่ และนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) เป็นการทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นผ่านการตรวจสอบของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดลอง (Try - out) กับประชากรที่จะทำการศึกษาวิจัยโดยทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ในส่วนภูมิภาค ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลาง จำนวน 30 คน โดยวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีของครอนบาร์ช เรียกว่า การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Coefficient of Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ผลการทดสอบมีความเที่ยงตรงเพียงพอในการนำไปใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่ง 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการจัดทำแบบสอบถาม สำหรับศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำรา งานวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ บทความ วารสาร เป็นต้น เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ในการวิจัย ผู้วิจัยจะดำเนินการจัดเก็บรวบรวม แล้วนำไปประมวลผลกับเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistic Software) ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการบรรยายข้อมูลการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในส่วนปัจจัยส่วนบุคคล โดยการหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยมีการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับการทำงานเป็นทีม โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

ส่วนที่ 1 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยหาค่า t-test จำแนกตามเพศ

ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยหาค่า One-way ANOVA จำแนกตามอายุ สถานภาพ และระยะเวลาปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลาง โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	0.710 - 1.00	หมายถึง มีความสัมพันธ์กันสูง
	0.310 - 0.709	หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง
	0.010 - 0.309	หมายถึง มีความสัมพันธ์กันต่ำ
	เท่ากับ 0.00	หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กัน

สำหรับทิศทางความสัมพันธ์พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเป็นลบ แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันทางลบหรือทิศทางตรงกันข้ามถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเป็นบวก แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันทางบวกหรือทิศทางเดียวกัน

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ระดับปัจจัยการทำงานเป็นทีมของข้าราชการ สำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลาง

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงานเป็นทีม

(n = 236)

ปัจจัยการทำงานเป็นทีม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการออกแบบงาน	3.96	0.53	มาก
2. ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ	3.75	0.51	มาก
3. ด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบท	3.84	0.52	มาก
4. ด้านกระบวนการ	4.20	0.27	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.9	0.38	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องปัจจัยการทำงานเป็นทีม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.9$, S.D. = 0.38) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = 0.27) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.51)

ส่วนที่ 2 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลาง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

(n = 236)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านปริมาณงาน	4.10	0.42	มาก
2. ด้านคุณภาพงาน	4.31	0.39	มาก
3. ด้านเวลาในการทำงาน	4.02	0.47	มาก
รวม	4.19	0.35	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = 0.35) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.39) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านเวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการวิจัยมีดังนี้

1. ด้านปริมาณงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.42) โดยข้อที่มีความคิดเห็นสูงกว่าข้ออื่นคือ ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.60) และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.64)

2. ด้านคุณภาพงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.39) โดยข้อที่มีความคิดเห็นสูงกว่าข้ออื่นคือ ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.56$, S.D. = 0.53) และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จและถูกต้องเกิดผลงานเป็นที่ประจักษ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.55)

3. ด้านเวลาในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$, S.D. = 0.47) โดยข้อที่มีความคิดเห็นสูงกว่าข้ออื่นคือ ท่านมีการทบทวนแผนการปฏิบัติงาน และปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.53) และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานให้เสร็จทันกำหนดภายในเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.63$, S.D. = 0.74)

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตาราง 4 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล	Sig.
1. เพศ	t-test	.412
2. อายุ	One-way ANOVA	.000
3. สถานภาพ	One-way ANOVA	.650
4. ระยะเวลาปฏิบัติงาน	One-way ANOVA	.000

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

- ข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลางที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
- ข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลางที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงพิจารณาเป็นรายคู่ พบความแตกต่าง 7 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 อายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า อายุ 41-50 ปี คู่ที่ 2 อายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า อายุ 51-60 ปี คู่ที่ 3 อายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า อายุ 41-50 ปี คู่ที่ 4 อายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า อายุ 51-60 ปี คู่ที่ 5 อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า อายุ 41-50 ปี คู่ที่ 6 อายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า อายุ 51-60 ปี และ คู่ที่ 7 อายุ 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า อายุ 51-60 ปี
- ข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลางที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
- ข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลางที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
- ข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลางที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงพิจารณาเป็นรายคู่ พบความแตกต่าง 5 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-6 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 31 ปี ขึ้นไป คู่ที่ 2 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 7-12 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 31 ปี ขึ้นไป คู่ที่ 3 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 13-18 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 31 ปี ขึ้นไป คู่ที่ 4 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 19-24 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 31 ปี ขึ้นไป และ คู่ที่ 5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 25-30 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 31 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตาราง 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม		
	r	Sig.	แปลผล
ปัจจัยการทำงานเป็นทีมโดยรวม	.709*	.000	มีความสัมพันธ์กันในทางบวก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมโดยรวมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ .000 สามารถแปลผลได้ว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = .709$, Sig. = .000)

สรุปและอภิปรายผล

1. ข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก แปลว่าข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนใหญ่ค่อนข้างเห็นด้วยที่ว่าข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก อาจเป็นเพราะหน่วยงานมีการส่งเสริมให้ข้าราชการมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้เป็นอย่างดี เช่น มีการจัดฝึกอบรมทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การให้ทุนข้าราชการเพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมไปถึงการอบรมข้าราชการในทักษะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาตนเองและนำมาปรับใช้กับงานปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของกรวิภา มีสามเสน และกฤษฎา เขียววัฒนะสุข (2564) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการทำงาน ด้านลักษณะงานด้านบทบาทหน้าที่ ด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพภายในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ในรายด้านพบว่า ด้านปริมาณงานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพงาน น้อยสุด คือ ด้านเวลา

2. ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลาง ที่ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ในรายด้านพบว่า ด้านปริมาณงานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณภาพงาน น้อยสุด คือ ด้านเวลา ผลการเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานฯ ตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า และกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นเวลานานจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิงครัต จันทรวงศ์ (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ผลวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งระยะเวลาปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของ เพศ สถานภาพ และสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลาง มีความสัมพันธ์ การในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าการทำงานเป็นทีมของข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลางที่อยู่ในระดับมาก จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงตาม ซึ่งเป็นผลดีต่อความสัมพันธ์ของบุคลากรและผลงาน ของหน่วยงานด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรวิภา งามวุฒินวงศ์ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ภายใน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับการ ทำงานของคณะกรรมการเฉพาะกิจและคณะกรรมการประจำฯ สรุปว่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.05 และเป็นความสัมพันธ์ในระดับมากทุกด้าน และมีข้อเสนอแนะในการวิจัย คือ ควรให้ความสำคัญกับผู้นำทีมเนื่องจาก เป็นส่วนสำคัญในการเป็นเสาหลักในกับคณะทีมงานว่าจะปฏิบัติงานออกมาในทิศทางไหนและผลงานจะออกมาเป็นอย่างไร รวมไปถึง จากผลวิจัยบ่งบอกว่ามีการสื่อสารระหว่างทีมด้วยก็น้อย ดังนั้น ควรสื่อสารกันมากขึ้น ร่วมพูดคุยปรึกษาหารือกันให้มากขึ้น จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะมีระดับความเห็นต่ำกว่าด้านอื่น สำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลางควรวางแผนทางการปฏิบัติงานทดแทนกันในลักษณะที่เสี่ยงหรือคู่หู และกำหนดให้หัวหน้างานแบ่งงานให้บุคลากรในสังกัดอย่างเป็นธรรม และสอดคล้องกับความสามารถหรือตามความสมัครใจก่อนการออกคำสั่ง
2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาในการทำงาน มีระดับความเห็นต่ำกว่าด้านอื่น สำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลางควร พัฒนา ศักยภาพข้าราชการให้สามารถจัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อมีงานแทรกระหว่าง แผนการปฏิบัติงานได้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเสร็จทันกำหนดภายในเวลาราชการ
3. บุคลากรกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุและระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่ำกว่าบุคลากรกลุ่ม ตัวอย่างที่มีอายุและระยะเวลาปฏิบัติงานสูง ดังนั้นจึงควรมีการฝึกอบรมบุคลากรใหม่ให้เข้าใจงานของสำนักงาน ป.ป.ส. อีกทั้งยัง ควรมีระบบที่เสี่ยงเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานจริงจากประสบการณ์ด้วย
4. ปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ส่วนกลาง มีความสัมพันธ์ การในทางบวก ผู้บริหารระดับสูงจึงควรให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมของข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ส. ให้มากยิ่งขึ้น ควรมี การแถลงเป็นนโยบายให้ข้าราชการทุกระดับให้รับทราบและตระหนักถึงความสำคัญและนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็น รูปธรรม และให้หัวหน้ากอง/สำนัก มีการกำกับแนวทางการดำเนินงานโดยสอดแทรกทักษะการทำงานเป็นทีมให้แต่ละส่วนได้ นำไปปฏิบัติเนื่องจากหัวหน้ากอง/สำนัก จะมีความใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในส่วนของ ป.ป.ส.ภาค เนื่องจาก ป.ป.ส. ภาค มีลักษณะโครงสร้างที่แตกต่างจาก ส่วนกลาง อาจทำให้ได้ผลลัพธ์จากการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป
2. หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับปัจจัยการทำงานเป็นทีมในด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ เรื่องของสมาชิกในทีม สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ โดยอาจมีการสลับเปลี่ยน หมุนเวียนงานเพื่อให้ข้าราชการมีความรู้ ความเข้าใจทั้งงานที่ตัวเอง รับผิดชอบอยู่ และงานของสมาชิกในทีม เพื่อสามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนเมื่อสมาชิกในทีมคนใดคนหนึ่งไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ ตนรับผิดชอบได้
3. หน่วยงานควรมีการออกแบบการบริหารจัดการภายในส่วนราชการให้กับข้าราชการ สำนักงาน ป.ป.ส. เพื่อให้แต่ละ คนสามารถปฏิบัติงานได้ทันภายในเวลาทำการของแต่ละวัน ในกรณีที่ไม่มีงานเร่งด่วนและไม่ก่อให้เกิดผลกระทบกับหน่วยงาน หรือประโยชน์ของประชาชน

4. หน่วยงานควรส่งเสริมข้าราชการให้มีความรู้ ทักษะการทำงานที่เน้นในเรื่องของการทำงานเป็นทีมให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งมีส่วนช่วยเสริมศักยภาพให้ข้าราชการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นและสามารถนำไปสู่การขับเคลื่อนการดำเนินงานตามนโยบายของหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายและตัวชี้วัดได้ในที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กรวิภา มีสามเสน และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2564). ปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 2(8), 228-241.
- กรวิภา งามวุฒิวังศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมภายในสำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน. นนทบุรี: สำนักงาน ก.พ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). คู่มือการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ. นนทบุรี: สำนักงาน ก.พ.
- สำนักงาน ป.ป.ส.. (ม.ป.ป). การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงาน ป.ป.ส. สืบค้น 14 มีนาคม 66, จาก http://www.oncb.go.th/Home/Pages/job_2022.aspx.
- อิงครัตน์ จันทรวงศ์. (2566). ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากร จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management* (3rd ed.). Ill: Irwin.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior* (9th ed.). NJ.: PrenticeHall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an Introductory Analysis* (3th ed). NY: Harper and Row.

**RCIM**
เปิดรับสมัครในพื้นที่

รับสมัครนักศึกษาใหม่
บริหารธุรกิจ - รัฐประศาสนศาสตร

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
(มหาวิทยาลัยของรัฐ)

สาธิตา
ห้วยหิน

ปริญญาโท
MBA & MPA

ปริญญาเอก
DBA & DPA

<http://www.rcim.in.th>

 092-442-7000 (ห้วยหิน)
092-442-8000 (สาธิตา)

รูปแบบการจัดบทความ วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นวารสารระดับชาติ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่และถ่ายทอดผลงานวิจัยและผลงานวิชาการด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ และด้านอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย กำหนดเผยแพร่วารสาร ปีละ 3 ครั้ง (เดือนมกราคม-เมษายน พฤษภาคม-สิงหาคม และ กันยายน-ธันวาคม)

1. บทความวิจัย

ก. ส่วนปก ประกอบด้วย

1. ชื่อบทความ (Title) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรสั้นกะทัดรัด ชี้ถึงเป้าหมายหลักของการวิจัย
2. ชื่อผู้เขียนทุกท่าน (Authors) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้ระบุเฉพาะชื่อและนามสกุล โดยไม่ต้องมีคำนำหน้านาม
3. ที่อยู่สำหรับการติดต่อ E-mail และโทรศัพท์
4. ตัวเลขยก ให้เขียนไว้บนนามสกุลเพื่อระบุว่าเป็นที่อยู่ของผู้เขียนท่านใด
5. บทคัดย่อ (Abstract) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรสั้นตรงประเด็น ครอบคลุมสาระสำคัญของการศึกษา
6. คำสำคัญ (Keywords) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรเลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทความ ที่สามารถนำไปใช้เป็นคำสืบค้นในระบบฐานข้อมูล (Keyword หากมีมากกว่า 1 คำ ให้เขียน Keywords)

ข. ส่วนเนื้อหา ประกอบด้วย

1. บทนำ (Introduction) เป็นส่วนของความสำคัญและมูลเหตุที่นำไปสู่การวิจัย พร้อมวัตถุประสงค์ และการสำรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการทดลอง (Materials and Methods) วิธีการศึกษา (Research Methodology) เป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการวิจัยซึ่งขึ้นอยู่กับวิธีการวิจัยแต่ละประเภท
3. ผลการทดลองและวิจารณ์ผล หรือผลการศึกษาและอภิปรายผล (Results and Discussion) ควรเสนอผลอย่างชัดเจน ตรงประเด็น เป็นผลที่ค้นพบ โดยลำดับตามหัวข้อที่ศึกษา พร้อมการวิจารณ์ผล
4. สรุป (Conclusion) สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการศึกษา
5. กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements) กล่าวถึง บุคคลหรือหน่วยงานที่ช่วยเหลืองานวิจัย (อาจมีหรือไม่มีก็ได้)
6. เอกสารอ้างอิง (References) ต้องใช้ตามแบบที่วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการกำหนดอย่างเคร่งครัด และเขียนเอกสารอ้างอิง เฉพาะเอกสารที่นำมาอ้างอิงในเนื้อหาเท่านั้น

2. รูปแบบการพิมพ์บทความ

การตั้งค่าหน้ากระดาษ

- ระยะขอบ

ขอบบน (Top Margin) และขอบซ้าย (Left Margin) 2.5 ซม.

ขอบล่าง (Bottom Margin) และ ขอบขวา (Right Margin) 2.00 ซม.

- กระดาษ

ขนาดกระดาษ A4 (กำหนดเอง) ความกว้าง 19 ซม. ความสูง 27 ซม.

รูปแบบตัวอักษร

แบบตัวอักษรใช้ TH SarabunPSK เท่านั้น

หมายเลขหน้า

ตำแหน่ง ด้านล่าง กึ่งกลางหน้ากระดาษ ขนาดตัวอักษร 14

การย่อหน้า

เคาะ 8 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 9

จำนวนหน้าทั้งหมด

8 -15 หน้า

การพิมพ์ส่วนปก

พิมพ์เต็มหน้ากระดาษ (พิมพ์ 1 คอลัมน์)

การพิมพ์ส่วนเนื้อหา

พิมพ์ 1 คอลัมน์

ชื่อบทความ

ภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ ขนาดอักษร 18 (ตัวหนา)

จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ

ชื่อผู้เขียน

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 (ตัวหนา)

จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ

ตัวเลขยกบนหลังนามสกุล

ขนาดตัวอักษร 16 (ตัวเลขยกบนหลังนามสกุล ใส่เฉพาะกรณี

มีผู้เขียนมากกว่า 1 คน และมีที่อยู่ต่างกัน)

ที่อยู่

ภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 12 (ใส่ตัวเลขยกบนหน้าที่อยู่ ใส่

เฉพาะกรณีมีผู้เขียนมากกว่า 1 คน และมีที่อยู่ต่างกัน)

E-mail และโทรศัพท์

ขนาดตัวอักษร 12 (ตัวเอียง)

ชื่อบทคัดย่อ

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 18 (ตัวหนา)

จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ

เนื้อหาบทคัดย่อ

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14

ชื่อคำสำคัญ (Keyword)

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา)

คำสำคัญ

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14

ชื่อหัวเรื่องใหญ่

ประกอบด้วย 1. บทนำ 2. วิธีการทดลอง หรือ วิธีดำเนินการวิจัย

3. ผลการทดลองและวิจารณ์ผล หรือผลการศึกษา หรือผลการวิจัย

4. สรุปและอภิปรายผล 5. ข้อเสนอแนะ 6. กิตติกรรมประกาศ

7. เอกสารอ้างอิง ขนาดตัวอักษร 18 (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย

ชื่อหัวเรื่องรอง

ขนาดตัวอักษร 16 (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย

ชื่อหัวเรื่องย่อ

ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา) ย่อ 4 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 5

เนื้อหาบทความ

ขนาดตัวอักษร 14 จัดกระจายแบบไทย

ชื่อตาราง

ขนาดตัวอักษร 16 ตัวหนา อยู่ด้านบนของตาราง จัดชิดซ้าย

ชื่อภาพ ชื่อแผนภูมิ

ขนาดตัวอักษร 16 ตัวหนา อยู่ใต้ภาพหรือแผนภูมิ จัดกึ่งกลาง

เนื้อหาในตาราง/ แผนภูมิ

ขนาดตัวอักษร 14

การอ้างอิง

ใช้รูปแบบ APA Style (6th ed.)

หมายเหตุ ต้นฉบับบทความที่นำส่งจะต้องถูกต้องตามหลักเกณฑ์การเขียนที่กำหนดเท่านั้น มิฉะนั้นจะไม่ได้รับการพิจารณาดำเนินการประเมินบทความก่อนตีพิมพ์

ตัวอย่างการจัดรูปแบบบทความ

ชื่อบทความวิจัยภาษาไทย (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

ชื่อบทความภาษาอังกฤษ ตัวอักษรแรกของคำต้องเป็นตัวใหญ่ (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

ชื่อ-สกุลผู้เขียน¹ ผู้เขียน² และผู้เขียน³ (TH SarabunPSK 16pt. หนา)

Name Lastname Author¹, Author² and Author³ (TH SarabunPSK 16pt. หนา)

¹ หน่วยงานต้นสังกัด หรือสาขาที่ศึกษา (TH SarabunPSK 12pt. ปกติ)

^{2,3} หน่วยงานต้นสังกัด หรือสาขาที่ศึกษา (TH SarabunPSK 12pt. ปกติ)

¹ Affiliation1, 2 (TH SarabunPSK 12pt. ปกติ)

^{2,3} Affiliation3 (TH SarabunPSK 12pt. ปกติ)

E-mail: อีเมล1, อีเมล2, อีเมล3 (TH SarabunPSK 12pt. เอียง)

บทคัดย่อ (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

การเขียนบทคัดย่อภาษาไทย จะต้องจัดทำให้เป็น 1 ย่อหน้า สรุปการเขียนบทคัดย่อให้กะทัดรัดและได้ใจความ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

คำสำคัญ: (TH SarabunPSK 14pt. หนา) ภาษาไทย1 ภาษาไทย2 ภาษาไทย3

ควรเลือกคำสำคัญจากชื่อบทความ ไม่ควรเกิน 4 คำ ระหว่างคำให้เคาะวรรค 2 เคาะ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

Abstract (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

การเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ จะต้องจัดทำให้เป็น 1 ย่อหน้า สรุปการเขียนบทคัดย่อให้กะทัดรัดและได้ใจความ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

Keywords: (TH SarabunPSK 14pt. หนา) English1, English2, English3

ควรเลือกคำสำคัญจากชื่อบทความ ไม่ควรเกิน 4 คำ ระหว่างคำใช้เครื่องหมาย “,” (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

บทนำ (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

การเขียนบทนำในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 1 เป็นการนำบทที่ 1 มาสรุปให้ได้ใจความ เพราะเป็นส่วนของความสำคัญและมูลเหตุที่นำไปสู่การวิจัย (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

วัตถุประสงค์การวิจัย (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

1. วัตถุประสงค์1 (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

2. วัตถุประสงค์2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 2 เป็นการนำแนวคิดที่สำคัญในบทที่ 2 มาสรุปให้ได้ใจความ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

หัวข้อย่อ (TH SarabunPSK 16pt. หน้า)

ส่วนเนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ข้อย่อ (TH SarabunPSK 14pt. หน้า)

ตัวอย่างลักษณะการอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหา เช่น

สุชาติ บำรุงสุข (2547, หน้า 103-104) หรือ (สุชาติ บำรุงสุข, 2547, หน้า 103-104)

Brown (2001, p. 70) หรือ (Brown, 2001, p. 70)

Hair (2006, pp. 19-20) หรือ (Hair, 2006, pp. 19-20)

Hair and Anderson (2006, pp. 19-20) หรือ (Hair & Anderson, 2006, pp. 19-20)

Harrison, J., and others (1999, pp. 18-54) หรือ (Harrison, J., & others, 1999, pp. 18-54) สำหรับผู้แต่งมากกว่า 5 คนขึ้นไป

Katz and Tony (1999 อ้างถึงใน ยุคล เบญจรงค์, 2550, หน้า 86)

วิธีดำเนินการวิจัย (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

การเขียนวิธีการทดลองหรือวิธีการศึกษาหรือวิธีการดำเนินการวิจัยในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 3 เป็นการนำบทที่ 3 มาสรุปให้ได้ใจความ เพราะเป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการวิจัยซึ่งขึ้นอยู่กับวิธีการวิจัยแต่ละประเภท (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ผลการวิจัย (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

การเขียนผลการทดลองและวิจารณ์ผลหรือผลการศึกษาในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 4 ซึ่งควรเสนอผลอย่างชัดเจน ตรงประเด็น เป็นผลที่ค้นพบ โดยลำดับตามหัวข้อที่ศึกษา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

สรุป และอภิปรายผล (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

การเขียนสรุปในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 5 เป็นการสรุปสาระสำคัญที่ได้จากการศึกษา พร้อมการอภิปรายผล หากผลการทดลองเป็นตาราง ให้อภิปรายตารางนั้นด้วย รวมถึงข้อเสนอแนะ ทั้งข้อเสนอจากการวิจัย และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ข้อเสนอแนะ (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย (TH SarabunPSK 16pt. หน้า)

เนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป (TH SarabunPSK 16pt. หน้า)

เนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

กิตติกรรมประกาศ (อาจมีหรือไม่ก็ได้) (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

การเขียนกิตติกรรมประกาศในวารสารนั้นจะกล่าวถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่ช่วยเหลืองานวิจัย ซึ่งไม่ใช่การเยินยอกันเอง

เอกสารอ้างอิง (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

(TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ใช้รูปแบบ APA Style (6th ed.) มีวิธีดังนี้

1. การเรียงลำดับ ให้เรียงจากตัวอักษร ก-ฮ และ ตัวอักษร A -Z

2. การอ้างอิงประเภทหนังสือ (Book)

ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

3. การอ้างอิงประเภทวารสาร (Journal)

ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. ชื่อวารสาร, ปีที่(ฉบับที่), หน้าแรก-หน้าสุดท้ายของบทความ.

4. การอ้างอิงประเภทวิทยานิพนธ์/วิทยานิพนธ์ (Dissertation/Thesis)

ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. หลักสูตรปริญญา, มหาวิทยาลัย.

5. การอ้างอิงประเภทเว็บไซต์ (Website)

ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. สืบค้น วัน เดือน ปี พ.ศ., จาก <http://www.....>

ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี ค.ศ.). ชื่อเรื่อง. Retrieved เดือน วัน, ปี ค.ศ., from <http://www.....>

3. การส่งบทความ

ให้ส่งต้นฉบับบทความออนไลน์ (ไฟล์ word) ผ่านระบบที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/RCIM>

4. ค่าธรรมเนียมการส่งบทความ

ชำระค่าธรรมเนียมบทความภาษาไทย บทความละ 4,500 บาท (สี่พันห้าร้อยบาทถ้วน)

บทความภาษาอังกฤษ บทความละ 6,500 บาท (หกพันห้าร้อยบาทถ้วน)

โดยโอนเงินผ่านบัญชี วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ ธนาคารกรุงไทย สาขาศาลายา

เลขบัญชี 459-0-85874-6 ประเภทบัญชี ออมทรัพย์

นำส่งสลิปผ่านระบบในส่วนเดียวกับที่ส่งบทความ เมื่อบทความผ่านการตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นเกี่ยวกับประเภทและรูปแบบทั่วไปจากกองบรรณาธิการเรียบร้อยแล้ว

5. หลักเกณฑ์การประเมินบทความเพื่อตอบรับการตีพิมพ์

กองบรรณาธิการจะพิจารณาบทความเบื้องต้น เกี่ยวกับความถูกต้องของรูปแบบทั่วไป ถ้า “ไม่ผ่าน” จะแจ้งกลับเพื่อแก้ไข ถ้า “ผ่าน” และ “ชำระค่าธรรมเนียม” เรียบร้อยแล้ว กองบรรณาธิการจะส่งบทความจะเข้าสู่การพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer reviewer) ในสาขาที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นบุคคลภายนอกจากหลากหลายสถาบัน จำนวน 3 ท่าน โดยผู้ทรงคุณวุฒิไม่ทราบชื่อผู้พิมพ์บทความนั้น (Double-blind peer review) ทั้งนี้ เพื่อให้บทความมีคุณภาพและได้มาตรฐานทางวิชาการ บทความที่ส่งมาขอรับการตีพิมพ์ใน “วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ” จะต้องไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตีพิมพ์ในวารสารอื่น เมื่อผลการประเมิน ผ่าน หรือ ไม่ผ่าน หรือ มีการแก้ไข จะแจ้งผลให้ผู้เขียนทราบ

เมื่อบทความฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการพิจารณาให้ตีพิมพ์ ผู้เขียนจะได้รับหนังสือรับรองการตีพิมพ์บทความจากวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หมายเหตุ วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาตีพิมพ์

6. จริยธรรมการตีพิมพ์บทความในวารสาร

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มีความสำคัญกับการรักษามาตรฐานด้านจริยธรรมในการตีพิมพ์เผยแพร่บทความ ดังนั้นจึงกำหนดให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติตามหลักการและมาตรฐานด้านจริยธรรมในการตีพิมพ์อย่างเคร่งครัด ดังนี้

บทบาทหน้าที่ของบรรณาธิการและกองบรรณาธิการ

1. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาและตรวจสอบบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์กับวารสารทุกบทความ โดยพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาบทความกับเป้าหมายและขอบเขตของวารสาร รวมถึงตรวจสอบคุณภาพบทความในกระบวนการประเมินคุณภาพบทความก่อนการตีพิมพ์
2. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องใช้หลักการพิจารณาบทความโดยอิงเหตุผลทางวิชาการเป็นหลัก และต้องไม่มีอคติต่อผู้เขียนและบทความที่พิจารณาไม่ว่าด้วยกรณีใด
3. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้เขียนหรือผู้ประเมิน ไม่ว่าจะเพื่อประโยชน์ในเชิงธุรกิจหรือนำไปเป็นผลงานทางวิชาการของตนเอง
4. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องไม่ปิดกั้น เปลี่ยนแปลง หรือแทรกแซงข้อมูลที่ใช้แลกเปลี่ยนระหว่างผู้ประเมินและผู้เขียน
5. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ของวารสารอย่างเคร่งครัด

บทบาทหน้าที่ของผู้นิพนธ์

1. บทความที่ผู้เขียนส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์หรือเผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตีพิมพ์ในวารสารอื่น
2. ผู้เขียนต้องทำการอ้างอิงให้ถูกต้องทุกครั้งเมื่อนำผลงานของผู้อื่นมานำเสนอหรืออ้างอิงประกอบในเนื้อหาของบทความของตนเอง และต้องไม่คัดลอกผลงานของผู้อื่น
3. หากผลงานทางวิชาการของผู้เขียนเกี่ยวข้องกับการใช้สัตว์ ผู้เข้าร่วม หรืออาสาสมัคร หรือผลการวิจัยมีประเด็นที่เปราะบางต่อผู้ให้ข้อมูล ผู้เขียนควรดำเนินการตามหลักจริยธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมถึงต้องได้รับความยินยอมก่อนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือแสดงเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ หรือในสัตว์ ทดลองประกอบด้วยทุกครั้ง
4. ผู้เขียนต้องยินยอมโอนลิขสิทธิ์ให้แก่วารสารก่อนการตีพิมพ์ และไม่นำผลงานไปเผยแพร่หรือตีพิมพ์กับแหล่งอื่น ภายหลังจากที่ได้รับการตีพิมพ์กับวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการแล้ว
5. ชื่อผู้เขียนที่ปรากฏในบทความต้องเป็นผู้ที่มีส่วนในบทความนั้นๆ จริง

บทบาทหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ

1. ผู้ประเมินต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้เขียน การพิจารณาคุณภาพของบทความต้องคำนึงถึงคุณภาพบทความเป็นหลัก และพิจารณาบนหลักการและเหตุผลทางวิชาการโดยปราศจากอคติหรือความขัดแย้งส่วนตัว
2. ผู้ประเมินต้องตระหนักว่าตนเองเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของบทความที่รับประเมินอย่างแท้จริง
3. ผู้ประเมินต้องไม่แสวงหาประโยชน์จากบทความที่ตนเองได้ทำการประเมิน
4. หากผู้ประเมินตรวจสอบพบว่าบทความที่รับประเมิน เป็นบทความที่คัดลอกผลงานชิ้นอื่น ๆ ผู้ประเมินต้องแจ้งให้บรรณาธิการทราบทันที พร้อมแสดงหลักฐานประกอบที่ชัดเจน
5. ผู้ประเมินต้องรักษาระยะเวลาประเมินตามกรอบเวลาประเมินที่วารสารกำหนด รวมถึงไม่เปิดเผยข้อมูลของบทความให้ผู้อื่นได้รับรู้



RCIM

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

96 หมู่ 3 ถ.พุทธมณฑลสาย 5 ต.ศาลายา

อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170

โทรศัพท์/โทรสาร 02-441-6067