



วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT INNOVATION,
RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY RATTANAKOSIN

วารสารปีที่ 13 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2568

Volume 13 Number 2 May – August 2025



ISSN 3057-1758 (ONLINE)

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Journal of Administrative and Management Innovation,
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2568

Vol. 13 No. 2 May - August 2025

เจ้าของ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

บรรณาธิการ

ดร.วิทยา เจียรพันธุ์
(ศูนย์วิจัยอาชีวศึกษาศาสตร์มองจังหวดนนทบุรี (ศว.นน.))

ที่ปรึกษา

ศ.ดร.วรเดช จันทรศร
รศ.ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ
รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง
ผศ.ดร.กอบกุล จันทรโคติก
ผศ.ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง
ดร.วิทยา เจียรพันธุ์
ดร.รพี ม่วงนนท์
ดร.อานวย บุญรัตน์ไมตรี
ดร.วัชรินทร์ วรินทร์ทักษะ

กองบรรณาธิการ

รศ.ดร.นิยม รัฐอมฤต (ม.ธรรมศาสตร์)
รศ.ดร.จุมพล หนีพานิซ (ม.รังสิต)
รศ.ดร.ชมภูษ หนุนาค (มสธ.)
รศ.ดร.ดำรงศักดิ์ จันทอทัย (ม.รามคำแหง)
รศ.ดร.ดวงตา สราญรมย์ (ม.ราชพฤกษ์)
รศ.ดร.ศิริรัตน์ ชุมหคล้าย (ม.มหิดล)
รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง (มทร.รัตนโกสินทร์)
ผศ.ดร.พันธ์ศักดิ์ พลสารมย์ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)
ผศ.ดร.สมคิด ดวงจักร (มรภ.บ้านจอมบึง)
ผศ.ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (มทร.รัตนโกสินทร์)
ดร.รักเกียรติ หงส์ทอง (มรภ.เพชรบุรี)
ดร.สุภาพร เฟ่งพิศ (มทร.รัตนโกสินทร์)

ข้อมูลติดต่อ

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

ข้อความและบทความในวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นแนวคิดของผู้เขียน ไม่ใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบของคณะผู้จัดทำ บรรณาธิการ กองบรรณาธิการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Journal of Administrative and Management Innovation,
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2568

Vol. 13 No. 2 May - August 2025

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลั่นกรองบทความ

ศ.ดร.อัมพร	ดำรงลักษณ์	ผศ.ดร.ประสิทธิ์ชัย	นรากรณ์
รศ.พรชัย	ลิขิตธรรมโรจน์	ผศ.ดร.รัชฎาพร	บุญเรือง
รศ.ดร.กัญญามน	กาญจนาทวิกุล	ผศ.ดร.ศักดิ์ชาย	ตั้งวรรณวิทย์
รศ.ดร.ลักขมี	งามมีศรี	ผศ.ดร.รัชยา	ภักดีจิตต์
รศ.ดร.เพ็ญศรี	ฉรินัง	ดร.จิตติมา	ปัญญาพิสิทธิ์
รศ.ดร.สุติเทพ	ศิริพิพัฒน์กุล	ดร.ศทาวุฒิ	สังฆมาศ
รศ.ดร.สมบูรณ์	ศิริสรริรักษ์	ดร.พรชัย	ชั้นทะวงศ์
รศ.ดร.กัญญามน	อินหว่าง	ดร.สุภาพร	เพ่งพิศ
รศ.ดร.ชมภูนุช	หุ่นนาค	ดร.สุพัตรา	ยอดสุรางค์
รศ.ดร.ปาน	สุวรรณมงคล	ดร.ทศพล	อักรพงษ์ไพบูลย์
รศ.ดร.มานิตย์	สิงห์ทองชัย	ดร.สมเจตน์	พันธุ์เมฆิต
รศ.ดร.นิติพล	ภูตะโชติ	ดร.รัชฎา	จิวัลย์
ผศ.ดร.วารดวง	สมณาศักดิ์	ดร.ศุภวัฒน์	สุขะประเมษฐ
ผศ.ดร.ณฐาพัชร	วรพงศ์พัชร	ดร.จุฑารัตน์	จันจินดา
ผศ.ดร.ภาวิน	ชินะโชติ	ดร.ฐานรินทร์	หาญเกียรติวงศ์
ผศ.ดร.สมคิด	ดวงจักร	ดร.เนตรชนก	สุนาสวน
ผศ.ดร.ชัยวัฒน์	ประสงค์สร้าง	ดร.ดวงใจ	คงคาหลวง
ผศ.ดร.ภูมิภควัธจ	ภูมิพงศ์คชศร	ดร.เจริญพงษ์	ศุภธีระธาดา
ผศ.ดร.เฉลิมพล	มีชัย		
ผศ.ดร.วรรณรี	ปานศิริ		
ผศ.ดร.ชงโค	แซ่ตั้ง		
ผศ.ดร.ศิริวัฒน์	เปลี่ยนบางยาง		
ผศ.ดร.ฐิติมา	โหล้ยอง		
ผศ.ดร.สุทัศน์	บุญโถม		
ผศ.ดร.อนิรุธ	พิพัฒน์ประภา		

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Journal of Administrative and Management Innovation,

Rajamangala University of Technology Rattanakosin

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2568

Vol. 13 No. 2 May - August 2025

วัตถุประสงค์เพื่อ

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

กำหนดการเผยแพร่

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการฯ ได้เริ่มจัดทำขึ้นวัน 1 กันยายน 2554 ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 (กันยายน-ธันวาคม 2554) ISSN 2229-1598 (Print) รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ วันที่ 24 มกราคม 2562 ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2562) E-ISSN 2697-4460 (Online) และตั้งแต่ปี พ.ศ. 2568 ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2568) จะมีการเผยแพร่ระบบออนไลน์ เพียงช่องทางเดียว โดยมีหมายเลข ISSN 3057-1758 (Online) โดยมีกำหนดการเผยแพร่ปีละ 3 ฉบับ ประกอบด้วย

ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน)

ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม)

ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม)

ข้อมูลติดต่อ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

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

โทรศัพท์ 02-441-6067

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Journal of Administrative and Management Innovation,
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2568

Vol. 13 No. 2 May - August 2025

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

บทบรรณาธิการ

ด้วยความยินดีที่วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ได้เผยแพร่ผลงานวิชาการ ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2568) ซึ่งสะท้อนถึงพันธกิจสำคัญในการเป็นสื่อกลางเผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้ทางวิชาการในสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ และศาสตร์สาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง วารสารฉบับนี้ได้รับรวบรวมผลงานวิจัยและบทความวิชาการที่มีคุณภาพ ซึ่งผ่านกระบวนการประเมินอย่างเข้มงวดจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาต่างๆ เพื่อประกันมาตรฐานทางวิชาการที่เป็นที่ยอมรับ เนื้อหาในวารสารฉบับนี้ประกอบด้วย นวัตกรรมทางความคิดและการประยุกต์ใช้ความรู้ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของสังคมร่วมสมัย อันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อชุมชนนักวิชาการ นักวิจัย ผู้ปฏิบัติงาน และผู้สนใจศึกษาค้นคว้าในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการบรรณาธิการขอแสดงความขอบคุณต่อผู้เขียนบทความ ผู้ทรงคุณวุฒิ และทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์วารสารฉบับนี้ให้ประสบความสำเร็จ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเนื้อหาในฉบับนี้จะเป็นแรงบันดาลใจและแหล่งข้อมูลอันมีค่าในการพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมทางวิชาการต่อไป

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2568) ได้รับเกียรติจากนักวิชาการและนักวิจัยส่งบทความทางวิชาการและบทความวิจัยมาลงตีพิมพ์อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ เรื่อง รูปแบบการทำงานแบบผสมผสาน (Hybrid Working) ขององค์การภาครัฐและเอกชนสู่องค์กรยุคใหม่ โดย กัญญาภัทร ปานหอมยา กาญจนพูนุ, จันทนา อินทนิม และพรรณวิมล โคตะโยดม เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจากยูทูปค์เทศก์ เพื่อเสริมสร้างความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวชุมชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.ปากน้ำปราน อ.ปรานบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์ โดย ทศนีย์ วีรปริชาชัย, ธนัชชาณินทร ดอกสร้อยฟ้า, นิพล เอกอุดม, อุไร มากคณา และ พิษณุภา วงศ์เยี่ยม เรื่อง การสื่อสารนโยบายของพรรคการเมืองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการเลือกตั้งทั่วไป พ.ศ.2566 ของประชาชนในจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดย สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์, กันตภณ หนูทองแก้ว และสิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา เรื่อง นวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในยุคดิจิทัลสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดย มารุต แพรกหา, อูษา งามมีศรี และ ละมุล รอดขวัญ เรื่อง รูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา โดย กิตติศักดิ์ ชัยนทร์สุภาพ, ทศนีย์ ช่อเทียนทิพย์ และชจรศักดิ์ ศิริมัย เรื่อง รูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดย พวงทิพย์ บุญธรรม, กาญจนา พันธุ์เยี่ยม, และธัญชกร ปกิตติวิจิตร เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยี และอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล โดย พรทิพา ลิ้มปาส, พงษ์กฤตย์ นามปนอังกูร และละมุล รอดขวัญ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซีย โดย ชนตรี เดชคุ้ม และ พลภูมิพงศ์ อภิวัฒนกุล เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1- 4 โดย มณฑา มานะมุตติ และอภิชาติ พานสุวรรณ เรื่อง ผลกระทบของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการบริการต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการ กรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี โดย กัญญา แสงเดือน, ยุทธนาท บุญยะชัย และ ฉัตยาพร เสมอใจ เรื่อง การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี โดย กันยา ดวงคำ และตรุณี ปัญจรัตนกร เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตรวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดย จินตัญญู พะลัง, พรพิมล สัมพัทธ์พงศ์, ยุทธนาท บุญยะชัย เรื่อง ปัญหาและความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนัก

ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โดย กิตตินันท์ พลอยรัตน์ และศักดา ศิลปาสันต์
เรื่อง การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัด
สมุทรปราการ โดย อภิภู คหิณฑงศ์ และดร.ณัฐ ปัญจรัตน์ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การ
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกัน
และบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โดย ยงยุทธ งามเจริญ และศักดา ศิลปาสันต์ เรื่อง แนวทาง
การพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง
โดย พรพรรณ อินถาร และกมลวรรณ วรรณธำ เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab
ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดย จิราภรณ์ แท่นคำ, ปรีชา ปาโนรัมย์,
กุลกัลยา ศรีสุข และปิณฑน์ นิตยกุลพันธุ์ เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้าออนไลน์ กรณีศึกษา บริษัท XXX จำกัด
โดย ณัฐพร การเชษฐ์ และบวรวิทย์ โรจน์สุวรรณ เรื่อง การกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตร โดย ชมภูษ ทุนนาค
พลเมืองที่ตื่นตัวกับการเป็นพลเมืองดิจิทัลในการบริการสาธารณะแนวใหม่ โดย สุวิมล แซ่ก่อง

บทความทุกเรื่องในฉบับนี้ คงจะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านที่อยู่ในแวดวงด้านสหวิทยาการตามสมควร



ดร.วิทยา เจียรพันธุ์

บรรณาธิการวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

สารบัญ

	หน้า
รูปแบบการทำงานแบบผสมผสาน (Hybrid Working) ขององค์การภาครัฐและเอกชนสู่องค์กรยุคใหม่ กัญญารัตน์ ปานหอมยา กาญจนพบุ จันทนา อินทนิม และพรรณวิมล โกตะโยดม	1
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจากยูแม็คคุเทศก์ เพื่อเสริมสร้างความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวชุมชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.ปากน้ำปราม อ.ปรามบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์ ทัศนีย์ วีรปริชาชัย ธนัชชาณินทร์ ดอกสร้อยฟ้า นิพล เอกอุดม อุไร มากคณา และพิชญภา วงศ์เยี่ยมยอง	12
การสื่อสารนโยบายของพรรคการเมืองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทน ราษฎรในการเลือกตั้งทั่วไป พ.ศ.2566 ของประชาชนในจังหวัดภาคใต้ตอนบน สุดารัตน์ สุดสมบุรณ์ กันตภณ หนูทองแก้ว และสิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา	22
นวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน มารุต แพรกหา อูชา งามมีศรี และละมุล รอดขวัญ	34
รูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพสำหรับสถานศึกษา ระดับมัธยมศึกษา กิตติศักดิ์ ชัยนัทรสุภาพ ทัศนีย์ ช่อเทียนทิพย์ และขจรศักดิ์ ศิริมัย	45
รูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พวงทิพย์ บุญธรรม กาญจนา พันธุ์เอี่ยม และธนัญกร ปกิตตาวิจิตร	58
แนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยี และอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล พรทิพา ลิ้มปาส พงษ์ภุฑต์ นามปพนอังกูร และละมุล รอดขวัญ	70
ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซีย ชนรดี เดชคุ้ม และพฤติพงศ์ อภิวัฒน์กุล	82
ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1- 4 มนทชา มานะมูติ และอภิชาติ พานสุวรรณ	95
ผลกระทบของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการบริการต่อความภักดีของลูกค้า ร้านค้าสวัสดิการ กรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี กัญญ แสงเดือน ยุทธนาท บุญยะชัย และฉัตรยาพร เสมอใจ	108
การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี กันยา ดวงคำ และดุริณี ปัญจรัตน์นากร	119

สารบัญ

	หน้า
ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน เครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตราวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จินต์กัญญา พะลัง พรพิมล สัมพัทธ์พงศ์ และยุทธนาท บุญยะชัย	133
ปัญหาและความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย กรุงเทพมหานคร กิตตินันท์ พลอยรัตน์ และศักดา ศิลปาภิสันท์	149
การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำ จังหวัดสมุทรปราการ อภิญญา คหิณฑพงศ์ และดรุณี ปัญจรัตน์	161
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ยังยุทธ งามเจริญ และศักดา ศิลปาภิสันท์	174
แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง พรพรรณ อินถาวร และกมลวรรณ วรรณชนัง	183
การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จิราภรณ์ แทนคำ ปรีชา ปาโนรัมย์ กุลกัลยา ศรีสุข และปิติพัฒน์ นิตยกุลพันธ์	203
การเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้าออนไลน์ กรณีศึกษา บริษัท XXX จำกัด ณัฐพร การเชตร์ และบวรวิทย์ โรจน์สุวรรณ	216
การกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตร ชมภูณัฐ ทุ่งนาค	227
พลเมืองที่ตื่นตัวกับการเป็นพลเมืองดิจิทัลในการบริการสาธารณะแนวใหม่ สุวิมล แซ่ก่อง	241
การส่งบทความ	I
ค่าธรรมเนียมการส่งบทความ	I
หลักเกณฑ์การประเมินบทความเพื่อตอบรับการตีพิมพ์	I
จริยธรรมการตีพิมพ์บทความในวารสาร	i
รูปแบบการจัดบทความ	iii

รูปแบบการทำงานแบบผสมผสาน (Hybrid Working) ขององค์กรภาครัฐและเอกชน สู่องค์กรยุคใหม่

Hybrid Working of Public and Private Sector Organizations to the Modern Organization

กัญญภัทร ปานหอมยา กาญจนพบุ¹ จันทนา อินทนิม² และพรรณวดี โกศโยดม³

Kanyaphatr Panhomya Kanjanapabu¹, Chanthana Inthachim²
and Pannawat Kosayodom³

¹นักวิจัยอิสระ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

³อาจารย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

¹Independent Researcher, Public Administration, Faculty of Political Science

²Asst.Prof. Dr., Graduate School, Southeast Asia University

³Graduate School, Southeast Asia University

E-mail: Kanlayakan84@gmail.com¹, chanthana@sau.ac.th², panwaskosa9@gmail.com³

Received: Aug. 20,2024; Revised: Sep. 24,2024; Accepted: Sep. 3,2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานรูปแบบผสมผสาน (Hybrid Working) ขององค์กรภาครัฐและเอกชน และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรครูปแบบการทำงานแบบผสมผสานขององค์กรภาครัฐและเอกชน ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสิ้น 20 คน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐและเอกชน นอกจากนี้ ยังมีการวิจัยเอกสาร การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมอีกด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานรูปแบบผสมผสาน (Hybrid Working) ขององค์กรภาครัฐและเอกชน ประกอบด้วย (1) ด้านทักษะการทำงาน (2) ด้านวัฒนธรรมองค์กร (3) ด้านโครงสร้างองค์กร (4) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และ (5) ด้านภาวะผู้นำ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการการทำงานแบบผสมผสานขององค์กรภาครัฐและเอกชน พบว่า (1) การทำงานรูปแบบผสมผสานไม่เหมาะสมกับงานบางประเภท เช่น งานด้านวิศวกรรม (2) ปัญหาด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และการเชื่อมต่อ (3) ปัญหาขาดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (4) ปัญหาด้านวัฒนธรรมองค์กรจากการทำงานที่เปลี่ยนแปลงจากเดิม (5) ด้านผู้รับบริการบางส่วนยังไม่สามารถเข้าถึงงานบริการได้เนื่องจากขาดอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึง รวมทั้งขาดความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยี-ดิจิทัล (6) ความหลากหลายของช่วงอายุที่ส่งผลต่อทักษะความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: รูปแบบการทำงานแบบผสมผสาน องค์กรภาครัฐและเอกชน องค์กรยุคใหม่

Abstract

This research aimed to study the factors affecting the success of hybrid working of public and private sector organizations, and to study the problems and obstacles of hybrid working of public and private sector organizations. The researcher used qualitative research techniques, conducting in-depth interviews with 20 key informants, including senior executives, mid-level managers, and operational staff from both sectors. Additionally, the research involved document analysis, as well as participant and non-participant observations. Data were collected using a structured interview guide, and the analysis was conducted using inductive analysis and cross-case synthesis methods.

The study found that the factors affecting the success of hybrid working of public and private sector organizations included (1) the readiness and decisiveness of leadership, marked by innovative qualities; (2) the preparedness for organizational transformation and adaptation; (3) the hybrid-working skills and readiness of personnel; (4) the adequacy of digital technology, including equipment, communication programs, and secure connectivity; and (5) the readiness of hybrid-workplaces. Additionally, the study highlights challenges and obstacles such as the unsuitability of hybrid working for certain job types, particularly in engineering, issues related to technology and connectivity, lack of interaction among colleagues and supervisors, shifts in organizational culture, difficulties some service recipients face in accessing services due to lack of equipment and digital skills, and the varying proficiency in technology use across different age groups.

Keywords: Decision Process, Computer Notebooks, Information Technology

บทนำ

ในปัจจุบัน สังคมเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการใช้เทคโนโลยีและองค์ความรู้ต่าง ๆ เพื่อเป็นตัวผลักดันให้เกิดการพัฒนาในสังคม ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ได้ประโยชน์สูงสุด มีการพัฒนาของเทคโนโลยีสมัยใหม่ การเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ และการเกิดโรคอุบัติใหม่หรือโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจอย่างรุนแรง รวมไปถึงการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขององค์กรในภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะในสถานการณ์ของโรค COVID - 19 ที่มีการแพร่ระบาดไปอย่างรวดเร็ว จนกระทั่งองค์การอนามัยโลก (WHO) ยกย่องให้เป็น “ภาวะการระบาดใหญ่ทั่วโลก” ส่งผลให้รัฐบาลไทยต้องประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (พ.ร.ก. ฉุกเฉิน) ทว่าราชอาณาจักร และจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) (ศบค.) โดยกำหนดมาตรการต่างๆในการควบคุมโรค เช่น มาตรการ “อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ” มาตรการรักษาระยะห่าง 1 - 2 เมตร (social distancing) และการประกาศเคอร์ฟิวในบางช่วงเวลาทั่วประเทศ ทำให้ผู้คนต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงานในองค์กร โดยมีรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบใหม่ที่แตกต่างกันออกไป หรือที่เรียกว่า “ความปกติใหม่” (new normal) เช่น การขับเคลื่อนภารกิจโดยใช้เทคโนโลยีออนไลน์ การทำงานจากที่บ้าน (work from home: WFH) หรือการทำงานแบบผสมผสาน (Hybrid Working) เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน รวมไปถึงการรับมือกับผลที่กำลังจะเกิดขึ้นภายหลังจากวิกฤตครั้งใหญ่นี้ นำมาสู่วัฒนธรรมองค์กรรูปแบบใหม่ที่บุคลากรในองค์กรสามารถ สร้างสมดุลชีวิต ระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว หรือ Work-life Balance ได้เอง อย่างไรก็ตามการปรับตัวตามสภาพแวดล้อมข้างต้นกลับนำมาสู่ปัญหาใหม่ขององค์กร เพราะเมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ลดระดับความรุนแรงลงและองค์กรมีการรับมือกับการแพร่ระบาดที่ดีขึ้น จนหลายประเทศเริ่มมีการยกเลิกมาตรการ Work from Home และเริ่มเรียกบุคลากรกลับเข้าไปปฏิบัติงานในรูปแบบปกติมากขึ้น นำมาสู่ปัญหาที่พนักงานไม่อยากจะกลับไปปฏิบัติงานในสำนักงาน (In-person) โดย ADP Research Institute ได้จัดทำรายงาน People at Work 2022: A Global Workforce View รวบรวมความคิดเห็นของคนทำงานรวมกว่า 32,000 คน จาก 17 ประเทศ ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก, ยุโรป, อเมริกากลาง และอเมริกาเหนือ พบว่า คนทำงานทั่วโลกร้อยละ 64 ระบุว่า จะพิจารณาหางานใหม่หากนายจ้างให้กลับไปทำงานในสำนักงานแบบเต็มเวลา (Nela Richardson & Marie Antonello, 2022) ประเด็นเหล่านี้จึงเป็นความท้าทายใหม่สำหรับองค์กร และจำเป็นต้องหาวิธีการแก้ไขปัญหการบริหารจัดการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถรับมือได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการปรับเปลี่ยน “วัฒนธรรมองค์กร” การพัฒนาทักษะทรัพยากรมนุษย์ให้เปิดรับสิ่งใหม่ๆ และไม่ยึดติดกับรูปแบบการทำงานในลักษณะเดิมที่เคยประสบความสำเร็จ (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน), 2562) Hybrid Working เป็นการผสมผสานระหว่างการเข้าไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำงาน (In-Person) กับการทำงานนอกสถานที่ หรือการทำงานทางไกล (Remote) ซึ่งเพิ่มความยืดหยุ่นให้พนักงานมากกว่าการ Work from Home เนื่องจากพนักงานสามารถเลือก ปฏิบัติงาน ณ ที่ใดก็ได้ที่เหมาะสมกับลักษณะการทำงาน ประกอบกับพนักงานเริ่มคุ้นชินกับการทำงานแบบยืดหยุ่นและไม่จำเป็นต้องเข้าไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำงานทุกวัน ทำให้ Hybrid Working เป็นรูปแบบที่มีการนำมาปรับใช้อย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะกับองค์กรภาคเอกชนและองค์กรในต่างประเทศ รวมถึงประเทศไทยก็มีการนำรูปแบบการทำงานดังกล่าวเข้ามาใช้มากขึ้น

การทำงานแบบผสมผสาน (Hybrid Working) เป็นรูปแบบการทำงานที่ไม่ต้องเข้าสำนักงานทุกวัน เพราะสามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้ โดยเฉพาะจากการทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) (CO Desk Workplace, 2563) ซึ่งคนทำงานจำนวนมากในโลกมีประสบการณ์โดยตรงจากยุคโควิด ซึ่งพิสูจน์แล้วว่าการทำงานยังเดินหน้าต่อไปได้ด้วยการทำงานจากที่บ้าน ไม่ต้องเข้าสำนักงาน โดยพนักงานจะได้รับอิสระในการทำงานมากกว่าการทำงานรูปแบบเดิม เช่น การเข้าสำนักงานแค่ 3 วันต่อสัปดาห์ อีก 2 วันที่เหลือสามารถทำงานจากที่บ้านหรือจากที่ไหนก็ได้ที่คิดว่าสามารถทำงานได้ดีที่สุด หรือมีการกำหนดวันที่แน่นอนในการเข้าสำนักงานเพื่อมาประชุม และมีวันที่พนักงานสามารถเลือกทำงานที่ไหนก็ได้ หากงานนั้นสามารถทำได้เองเพียงคนเดียว โดยการจะเข้าสำนักงานจะเน้นงานที่ต้องการการทำงานร่วมกันมากกว่า ซึ่งรูปแบบการทำงานแบบไฮบริดได้รับความนิยมในวงกว้างในองค์กรภาครัฐและองค์กรชั้นนำของโลก นอกจากนี้ยังมีผู้บริหารองค์กรหลายคนสนับสนุนการทำงานแบบไฮบริด เช่น Satya Nadella ซีอีโอของไมโครซอฟท์มองว่าการทำงานที่บ้านสามารถสร้างผลงานให้กับบริษัทได้มหาศาล แต่มีด้านที่น่าเป็นห่วงทั้งการขาดการ มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกที่ไม่สามารถเชื่อมต่อกันได้ รวมไปถึงภาวะปัญหาด้านสุขภาพจิตที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่บ้านเป็นเวลานาน โดย Mark Dixon ซีอีโอของ IWG บริษัทจัดการด้านสำนักงานรายใหญ่ของโลก กล่าวว่า การทำงานแบบไฮบริด (Hybrid working) จะกลายเป็นมาตรฐานของโลกการทำงานนับตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป ทั้งนี้ Google ได้กล่าวถึงการทำงานจากที่บ้านนั้นได้เรื่องความสะดวก ตอบโจทย์ทางรอดในยุควิกฤตและเป็นอนาคตที่ปฏิเสธไม่ได้ แต่การทำงานจากที่บ้านไม่สามารถทำได้คือ “ความคิดสร้างสรรค์” เพราะความคิดสร้างสรรค์เกิดจากการปะทะกันทางความคิด คือ ความร่วมมือที่มนุษย์ยังจำเป็นต้องมาพบเจอกัน ซึ่งนวัตกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นใน Google ตลอดช่วงเวลาหลายสิบปีที่ผ่านมา นั้น หลาย ๆ ครั้งเกิดขึ้นเพราะความบังเอิญในสำนักงาน บางครั้งเป็นบทสนทนา บางครั้งเป็นการพูดคุยกันโดยไม่ได้มีการเตรียมตัวมาก่อน (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2564) โดยการทำงานแบบไฮบริดจะเป็นทางออกทั้งหมดของเรื่องนี้ เพราะได้ทั้งความสะดวกในการทำงาน ตอบโจทย์ภาพของอนาคตการทำงาน และยังมีสำนักงานเป็นทางเลือกในการผลิตงานที่ต้องการความคิดสร้างสรรค์ได้ด้วย แนวคิดเรื่องการทำงานแบบผสมผสาน (Hybrid Working) เป็นสิ่งที่หลายองค์กรในโลกกำลังมุ่งมั่นทำอยู่ โดย Google ได้ประกาศวิสัยทัศน์ว่า อนาคตรูปแบบการทำงานของบริษัทคือให้พนักงานเข้าสำนักงานเพียงแค่ 3 วันต่อสัปดาห์ ในขณะที่ธุรกิจให้เข้าพื้นที่สำนักงานกำลังถูกท้าทายเพราะเป็นยุคที่ทั่วโลกมองเห็นแล้วว่า การทำงานไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นในสำนักงาน แต่สามารถผลิตงานได้ทุกหนทุกแห่ง ภาพของสำนักงานจะเปลี่ยนแปลงไปตลอดกาลและถูกตั้งคำถามมากขึ้นทุกวันว่า ยังมีความจำเป็นอยู่หรือไม่เพียงใดกับการเป็นสถานที่ทำงานหลักในยุคที่งานจำนวนมากสามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ที่ไม่ใช่สำนักงานอีกต่อไป (ปรานต์ สุวรรณทัต, 2564)

จากการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการทำงานหลังจากเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 นอกจากจะส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลแล้วยังส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การทำงานในรูปแบบเดิม ๆ งานประจำที่มีกิจวัตรเหมือนเดิมซ้ำๆ ทำให้ขาดทักษะทางความคิด การปรับเปลี่ยนขององค์กรจึงไม่อาจหมายความว่าแค่การลงทุนซื้ออุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) ใหม่ ๆ หรือการลงทุนด้วยโปรแกรมและซอฟต์แวร์อันทันสมัยเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ลงลึกไปถึงแก่นและหัวใจของการดำเนินงาน คือ วัฒนธรรมองค์กรที่สอดคล้องกับการก้าวสู่การเป็นองค์กรยุคใหม่ได้อย่างยั่งยืน ในขณะที่ปัจจุบันมีการปรับรูปแบบการทำงานอย่างรวดเร็ว องค์กรจำนวนมากจำเป็นต้องให้บุคลากรทำงานจากที่บ้าน การบริหารทีมงานที่ต้องทำงานจากที่บ้านเป็นประสบการณ์ใหม่สำหรับองค์กร ผู้บริหาร และบุคลากร รูปแบบการทำงานอาจไม่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนทั้งในด้านการสั่งการ การติดตาม การแก้ปัญหา องค์กรต้องปรับตัวอย่างมาก บุคลากรทุกคนต้องปรับตัวในด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงานมากขึ้น บุคลากรในองค์กรต้องพึ่งพาตัวเองให้มากขึ้น (พัชรา โพธิ์ไพฑูรย์, 2563) รูปแบบการทำงานขององค์กรยุคใหม่ การประสานงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันส่งผลกระทบต่อการบริหารองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

อย่างไรก็ตาม การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมีความต้องการที่จะศึกษาองค์การภาครัฐและภาคเอกชน โดยผลของการศึกษาค้นคว้านี้จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับองค์การประเภทอื่น ๆ ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการภาครัฐได้ แม้ว่าเป้าหมายขององค์การภาครัฐและภาคเอกชนจะมีความแตกต่างกัน แต่วิธีและเทคนิคการบริหารจัดการสามารถนำมาปรับใช้ด้วยกันได้ (ศิริประกอบ ปรกรณ์, 2562)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยในเรื่อง “รูปแบบการทำงานแบบผสมผสาน (Hybrid Working) ขององค์การภาครัฐและเอกชน สู่องค์กรยุคใหม่” เป็นการศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานรูปแบบผสมผสาน (Hybrid Working) ขององค์การภาครัฐและเอกชน และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการการทำงานรูปแบบผสมผสาน ทั้งนี้เพื่อนำรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมมาปรับใช้กับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน และนำมาพัฒนาองค์การให้มีความพร้อมในรูปแบบองค์กรยุคใหม่ สู่การบริหารองค์กรยุคใหม่ให้ประสบความสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานรูปแบบผสมผสาน (Hybrid Working) ขององค์การภาครัฐและเอกชน
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการการทำงานรูปแบบผสมผสาน (Hybrid Working) ขององค์การภาครัฐและเอกชน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานแบบผสมผสาน

การทำงานแบบผสมผสาน (Hybrid Working) เป็นแนวทางการทำงานที่ออกแบบมาเพื่อคนทำงานที่แท้จริง เนื่องจากบุคลากรสามารถเลือกได้ว่าทำงาน ระยะเวลา (Remote) หรือทำงานที่สำนักงาน ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็สามารถทำงานได้และสามารถเลือก สถานที่ในการงานได้เอง นอกจากจะช่วยให้เกิดความสะดวกสบายแก่บุคลากรแล้วยังเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วม การแบ่งปันข้อมูลความรู้ระหว่างกัน และสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับบุคลากร (ยุทธนา เมธารัตน์, 2566) เนื่องจากทุกคนจะสามารถจัดการ สมดุลชีวิตระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว หรือ Work-life Balance ได้ด้วยตัวเอง นอกจาก การทำงานแบบ Hybrid Working จะช่วยให้บุคลากรสามารถเลือกสถานที่ทำงาน และวิธีการทำงาน มีความอิสระและความยืดหยุ่นในการทำงานแล้ว สิ่งที่ต้องการได้มอบให้กับบุคลากร เหล่านี้ยังแสดงให้เห็นถึงความไว้วางใจและความรับผิดชอบในการทำงานของบุคลากรในทีมด้วย (Cisco, 2020)

การทำงานแบบผสมผสาน หรือ Hybrid Working หมายถึง การผสมผสานของรูปแบบการทำงาน ระหว่าง การทำงานในสำนักงาน (In-Person) และการทำงานระยะไกล (Remote) ซึ่งอาจหมายถึง การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) หรือการทำงานจากที่ใดก็ได้ที่สะดวกต่อการทำงาน (Work from Anywhere) (Institute, 2022)

ลักษณะของผู้ที่ทำงานแบบผสมผสาน หรือแบบระยะทางไกล (Type of Remote) มีความแตกต่างจากลักษณะของคนทำงานรูปแบบดั้งเดิมโดย Nilles (1998, pp. 20) ได้เห็นความเห็นต้องเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานมีความมุ่งมั่นที่จะให้งานประสบความสำเร็จเป็นผู้ที่มีวินัยในตนเองเพราะรูปแบบการทำงานไม่มีหัวหน้าคอยควบคุมต้องสามารถบังคับตนเองได้ทักษะและประสบการณ์เป็นสิ่งสำคัญเช่นกันเพราะจะเป็นตัวช่วยในการแก้ปัญหาต่างๆ ให้เกิดความราบรื่น และสามารถปรับให้การทำงานเกิดความสมดุลอีกทั้งควรมีความสามารถที่จะสื่อสารทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเนื่องจากการทำงานทางไกลและที่บ้านเป็นการทำงานที่มีการพบกันตัวต่อตัวน้อยครั้งการอาศัยสื่อเทคโนโลยีในการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญหากไม่มีความสามารถและทักษะในการสื่อสารที่ดีแล้วอาจทำให้เกิดการสับสนและเข้าใจผิดได้รูปแบบในการดำเนินชีวิตก็ต้องมีความเหมาะสมโดยต้องสามารถแบ่งเวลาได้ว่าเวลาใดเป็นเวลาของครอบครัวเวลาใดเป็นเวลาในการทำงานสิ่งแวดล้อมที่บ้านต้องเอื้ออำนวยจึงจะทำให้ไม่เกิดความอึดอัด ดังนั้น ผู้ที่จะตัดสินใจที่จะทำงานทางไกลและที่บ้านจึงควรเป็นตัวผู้ปฏิบัติงานเองไม่ควรเกิดจากแรงกดดันหรือการบีบบังคับอันนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการทำงาน

การเชื่อมโยงการทำงานต่ออาศัยเทคโนโลยีที่มีการเชื่อมโยงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งในปัจจุบันโทรศัพท์มือถือเป็นตัวเชื่อมโยงเทคโนโลยีทำให้การทำงานเป็นไปอย่างง่ายตายปัจจุบันประเทศไทยได้มีการรองรับระบบที่เรียกว่า 5G ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้การสื่อสารง่ายขึ้นแต่อุปกรณ์ หรือเครือข่ายที่มีความจำเป็นในการทำงานทางไกลและที่บ้านโดยหลักนั้น Stephen (1996, pp. 97-98) ได้กล่าวถึงฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ การบริการต่าง ๆ และเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ ระบบการสื่อสารที่มีความเกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ในการทำงานทางไกล เช่น Remote access ก็มีความสำคัญเช่นกันและที่ได้รับความนิยมมากคือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail หรือ E-Mail) ไปรษณีย์เสียง (Voice mail) โทรสาร (Facsimile) และระบบการประชุมทางไกล (Video conference) เป็นต้น (มนัสนันท์ ศรีนาคร และพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2553)

Handy (2009) ให้ความหมายองค์การในอนาคตว่า เพื่อความอยู่รอดองค์การจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง ต้องสร้างความสมดุลระหว่างอำนาจและความรับผิดชอบ และเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยพิจารณาจากสภาพแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงในแนวทางที่ได้ประพฤติดั้งเดิม และแนวทางที่คนในองค์กรได้รับรู้จากสังคม การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมต้องเกิดขึ้นจากแรงผลักดันของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก ดังนั้น องค์การยุคใหม่จะมีอิสระมากกว่าที่ผ่านมา ซึ่งเป็นวัฒนธรรมที่สำคัญในปัจจุบัน รวมถึงต้องพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงาน ในโลกของเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge economy) องค์การต้องคำนึงถึงความสมดุลระหว่างงานและชีวิต (Work-life

balance) ของผู้ปฏิบัติงาน และความเครียดจากวัฒนธรรมของการทำงานเป็นเวลามากมาย ๆ ชั่วโมง ในธุรกิจสมัยใหม่จะอยู่รอดได้ การค้นหาแนวทางต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับสูง (สายพิน บันทอง, 2563) ดังนั้น องค์กรต้องมีความรับผิดชอบต่อทางสังคมเพื่อรักษาคนที่มีความรู้ ความสามารถเพื่อเป็นพลังในการขับเคลื่อนองค์กร

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key Informants) แบบเจาะจง (purposive selection) เพื่อสอบถามความคิดเห็นจาก ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานขององค์การภาครัฐ และเอกชน รวมทั้งสิ้น 20 คน ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากองค์การภาครัฐ จำนวน 10 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากองค์การภาคเอกชน จำนวน 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์มีโครงสร้าง ซึ่งมีคำถามครอบคลุมประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแบบผสมผสาน (Hybrid Working) ที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมมา ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลองค์กร/หน่วยงานผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และ ตอนที่ 2 คำถามสำหรับวัตถุประสงค์ของการวิจัย นอกจากนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) และด้านระเบียบวิธีวิจัย (methodological triangulation) (สุภางค์ จันทวานิช, 2553)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล (data collection) จากหลายแหล่ง (multiple sources of evidence) ดังนี้

1. การศึกษาจากเอกสาร เป็นการศึกษาแนวทางการเตรียมความพร้อมในการทำงานแบบผสมผสาน (Hybrid Working) ขององค์การภาครัฐและเอกชน มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการขององค์การ โดยศึกษาปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากการประสบความสำเร็จ โดยศึกษาจากการวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ รายงานประจำปีของหน่วยงานภาครัฐล่าสุด แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่ รายงานการพิจารณา ดำรงกฎหมาย บทความ และเอกสารต่าง ๆ
2. การศึกษาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต (internet) และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (website) เช่น แผนปฏิบัติการของหน่วยงานภาครัฐ บริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานภาครัฐจัดให้กับผู้รับบริการ
3. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) และไม่มีส่วนร่วม (non participant observation) ในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการวิจัย เช่น การสังเกตการปฏิบัติงานแบบผสมผสาน (Hybrid Working) ของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนว่ามีความสะดวก ความคล่องตัว ความรวดเร็วในด้านต่าง ๆ เพียงใด มีปัญหาข้อขัดแย้งหรือข้อร้องเรียนมากน้อยเพียงใด เป็นต้น โดยสังเกตจากหน่วยงานที่ไปสัมภาษณ์ การเข้าใช้บริการด้วยตนเอง การเข้าร่วมประชุมออนไลน์ ในระบบ Zoom Meeting และการสอบถามจากเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ
4. การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) จากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์จากภาครัฐ เช่น ผู้บริหาร ผู้อำนวยการประจำสำนักงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแบบผสมผสานของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยสัมภาษณ์แบบสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากเอกสาร และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำถามแต่ละข้อ และใช้แนวทางเชิงตรรก โดยตรวจสอบการเกิดซ้ำของข้อมูลแล้วจึงทำการสรุปแบบอุปนัยตามประเด็นที่ค้นพบจากข้อมูล และนำเสนอข้อมูลโดยสรุปความแบบพรรณนา

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานรูปแบบผสมผสาน (Hybrid Working) ขององค์การภาครัฐและเอกชน ได้พบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ 5 ด้าน ได้แก่

1) ด้านทักษะการทำงาน จากการวิจัยพบว่าบุคลากรมีความพร้อมในทักษะการทำงานแบบผสมผสาน ได้แก่ (1) ทักษะการปรับตัวและมีความยืดหยุ่น (2) ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยบุคลากรส่วนใหญ่มีความเข้าใจและสามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) ทักษะการอ่านและการใช้ข้อมูล บุคลากรส่วนใหญ่มีความพร้อมและมีความสามารถในการอ่านข้อมูล เข้าใจและสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้ (4) ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์สังเคราะห์ (5) ทักษะความคิดสร้างสรรค์ (6) ทักษะการสื่อสาร (7) ทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต “...โควิด-19 ทำให้อาชีพใหม่ ๆ เกิดขึ้นอย่างมากมาย การค้าขายทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปหมดสิ้นเชิง ทำให้หลายบริษัทปิดตัวลงเพราะขาดทักษะการทำงานสมัยใหม่และบางทีก็ตามไม่ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป องค์การภาครัฐมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานทางไกลมากขึ้น เช่น การประชุมผ่าน Zoom การบริหารบุคคลด้วยระบบ DPIS ซึ่งเกิดความประหยัดและสบายกับบุคลากรมาก บุคลากรจึงต้องปรับตัวให้มีความรู้ในเรื่องของดิจิทัลมากขึ้น และอีกหลายๆ ทักษะ เช่น ต้องวิเคราะห์งานให้รวดเร็ว ต้องคิดอย่างสร้างสรรค์ และที่สำคัญพวกเราทุกคนต้องเรียนรู้ตลอดชีวิต ต้องวิ่งเข้าหาการอบรม แทนที่จะรอให้หน่วยงานส่งไป แต่พวกเราต้องแสวงหาการอบรมใหม่ ๆ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 10) “...ภาคเอกชนเรามีการปรับตัวเรื่องทักษะการทำงานค่อนข้างมาก เพราะว่ายุคนี้เป็นยุคแห่งเทคโนโลยีดิจิทัล การที่เรามีความสามารถเฉพาะทาง มีความถนัดในวิชาชีพกลายเป็นทักษะที่สามารถถูกทดแทนด้วย ปัญญาประดิษฐ์ หรือที่เราเคยได้ยินว่า (Artificial Intelligence: AI) ซึ่งเป็นวิทยาการแขนงหนึ่งที่เราเรียนรู้ได้ ทำงานได้คล้ายกับการทำงานของสมองมนุษย์ มีความรวดเร็ว แม่นยำ เชื่อถือได้ ดังนั้นบุคลากรจึงมีการพัฒนาทักษะตนเองทุกด้าน เพราะความถนัดแค่เพียงด้านเดียวจึงไม่เหมาะกับบุคลากรในยุคปัจจุบันอีกต่อไป เช่นต้องมีทักษะการทำงานด้านดิจิทัล การสื่อสาร การใช้ข้อมูล เป็นต้น...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1)

2) ด้านวัฒนธรรมองค์การ จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป องค์การจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด วิสัยทัศน์ และความเชื่อมั่นของคนในองค์การ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกคน ต้องนำเสนอและทำให้บุคลากรทุกคนคิดในเชิงรุก ในเชิงธุรกิจยุคใหม่ซึ่งอยู่ในรูปแบบระบบดิจิทัลทั้งระบบ ในการปรับวัฒนธรรมองค์การเพื่อก้าวไปสู่องค์กรดิจิทัล วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัลมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยองค์การในยุคสมัยใหม่มีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง และการสร้างผลงานเชิงนวัตกรรม และปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กรไปในทิศทางที่สอดคล้องกับสถานการณ์ความเป็นโลกาภิวัตน์ในยุคปัจจุบันควรเน้นการทำงานไม่ให้เกิดความกระจัดกระจาย เพราะวัฒนธรรมองค์การเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดของคนในองค์การ “...การที่เราจะปรับตัวให้รับการเปลี่ยนแปลงครั้งใหม่ให้ทันในยุคดิจิทัลนี้ ต้องเริ่มจากการมี Self-awareness จากนั้นก็ต้องเปิดใจรับสิ่งใหม่ ท้าทายความรู้ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในทุก ๆ วัน ปรับความเชื่อ ทศนคติของเรา ค่านิยมแบบเดิม ที่ทำงานแบบเอกสาร แบบใช้มือทำ เปลี่ยนเป็นการทำงานผ่านระบบดิจิทัล ควบคุมด้วย AI...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 20) “...วัฒนธรรมองค์การแบบเดิมของเรา มีการทำงานแบบเห็นหน้ากันทุกวัน แต่ปัจจุบันในการประชุมแทบจะทุกครั้ง เราใช้ประชุมผ่านระบบ Zoom ดังนั้นไม่ว่าบุคลากรขององค์การเราจะอยู่ที่ใด ๆ เราก็สามารถทำงานได้โดยไม่ต้องเข้ามาทำงานที่สำนักงานเสมอไป ทำให้สะดวกต่อการเชิญผู้เข้าประชุมที่มีตำแหน่งพิเศษที่ไม่ได้ประจำในบริษัท เช่น ท่านที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น เช่นนี้วัฒนธรรมการทำงานของหน่วยงานเราจึงปรับเปลี่ยนไปจากยุคสมัยเดิมมาก...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 13)

3) ด้านโครงสร้างองค์การ พบว่า องค์การมีการปรับโครงสร้างจากโครงสร้างแนวตั้ง (vertical structure) เป็นโครงสร้างแนวนอน (horizontal structure) เพราะการทำงานแบบผสมผสาน (Hybrid Working) จำเป็นต้องมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (decentralization) โดยพนักงานที่ทำงานแบบผสมผสานจะใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ขั้นตอนในการกำกับดูแลน้อยลงเนื่องจากปฏิบัติงานห่างไกลจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนและวิธีการทำงานให้มีลักษณะยืดหยุ่น (agile) ภายใต้การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน “...องค์การต้องสร้างการเรียนรู้ให้กับบุคลากร เน้นการให้ความสำคัญกับสถานที่ทำงานน้อยลง แต่ไปเน้นผลงานแทน และต้องทำให้คนทำงานยุคสมัยนี้เป็นคนที่ยืดหยุ่นมาก ปรับตัวได้เร็วทุก ๆ สถานการณ์ และพร้อมรับมือเสมอ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 17) “...องค์การเรามีการกระจายอำนาจการตัดสินใจมากขึ้น จากเดิมที่ต้องเสนองานให้ผู้บริหารสูงสุดอนุมัติเพียงคนเดียว

.....
ก็เปลี่ยนเป็นการกระจายงานไปที่ผู้อำนวยการฝ่ายต่าง ๆ ทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น และบุคลากรก็พึงพอใจในโครงสร้างองค์กรแบบนี้...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 11)

4) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล องค์การมีการจัดหาและสนับสนุนเทคโนโลยีดิจิทัล โปรแกรมการสื่อสาร ตลอดจนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ในการทำงานแบบผสมผสาน โดยมีแนวทางการทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีและช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุมแบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน การประสานงานผ่านแอปพลิเคชันสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีม การปฏิบัติงานร่วมกันผ่านแอปพลิเคชันการทำงานสำนักงานออนไลน์ การปฏิบัติงานผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อทำงานผ่านระบบหรือช่องทางดิจิทัลที่องค์การกำหนด รวมทั้งการดูแลรักษาความปลอดภัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานแบบผสมผสาน การป้องกันการเกิดภัยคุกคามทางไซเบอร์ (ransomware) ปกป้องการสูญหายของข้อมูล (data loss) และความรัดกุมในการเข้าถึงแฟ้มข้อมูลที่สำคัญขององค์การ “...บุคลากรขององค์การมีความพร้อมและความรู้ทั้งในเชิงดิจิทัล ความรู้เรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐานการใช้อุปกรณ์ทางด้านดิจิทัล เช่น การใช้เทคโนโลยีคลาวด์ และ AI สนับสนุนการให้บริการแก่ประชาชนได้หลากหลายรูปแบบ ตัวอย่างเช่น การใช้แอปพลิเคชัน VooV Meeting จากเท็นเซ็นต์ ซึ่งเป็นโซลูชัน Video Conference ผ่านระบบคลาวด์ที่มีประสิทธิภาพสูง ปลอดภัย และมีเสถียรภาพช่วยเสริมการให้บริการ Telemedicine เช่น การให้คำปรึกษาทางไกล ผูกอบรมและพัฒนาติดตามงานได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น หรือใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารกันระหว่างบุคลากรด้วยกันเองกับผู้บังคับบัญชา เป็นต้น...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5) “...ในการทำงานที่บ้าน หรือแบบไฮบริด นี้ บางที่อาจไม่มีความปลอดภัยในเรื่องของเครือข่ายเหมือนตอนที่ทำงานที่สำนักงาน ฉะนั้น ไอทีส่วนกลางจึงต้องเตรียมพร้อมติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัส เฟอร์วัง และติดตามได้บนโน้ตบุ๊กของบุคลากร ซึ่งองค์การจำเป็นต้องเตรียมหาโซลูชันที่ป้องกันการเกิดภัยคุกคามทางไซเบอร์ ป้องกันการสูญหายของข้อมูล...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 14)

5) ด้านภาวะผู้นำ ศักยภาพของผู้นำ บทบาทและการตัดสินใจในการบริหารองค์การในยุคสมัยใหม่นั้น ความอยู่รอดขององค์การในยุคใหม่ต่างจากเดิม บทบาทของผู้นำสมัยใหม่ต้องมีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง มีความรวดเร็วในการบริหารองค์การ กล้าตัดสินใจ โดยผู้บริหารมีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม มีการสร้างความมุ่งมั่น บริหารจัดการความเสี่ยง และมีความสามารถในการใช้และพัฒนานวัตกรรมในองค์การได้เป็นอย่างดี จึงทำให้การบริหารงานดำเนินไปด้วยดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล “...ผู้นำขององค์การมีความพร้อมในการตัดสินใจมาก โดยกล้าตัดสินใจปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานจากเดิมทำงานในที่ตั้ง พอเกิดสถานการณ์ COVID และหลังจาก COVID จบลง มีการปรับวิธีการทำงานเป็นการทำงานทางไกลมีการติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามมาตรการต่าง ๆ อย่างเข้มข้น พร้อมให้แต่ละหน่วยงานจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องขององค์กร (BCP) ที่สอดคล้องกับภารกิจงานและสถานการณ์ปัจจุบัน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4) “...ผู้นำองค์การมีการสร้างมาตรฐานภารกิจขององค์การใหม่ ตั้งบรรทัดฐานรูปแบบการได้ตอบใหม่ เพื่อให้ดำเนินการตามยุคใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานที่สร้างสรรค์ และมีกระบวนการทำงานที่โปร่งใส ทำให้บุคลากรรู้สึกมีเสถียรภาพ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 18)

2. ปัญหาและอุปสรรคในการการทำงานแบบผสมผสานขององค์การภาครัฐและเอกชน

1) การทำงานรูปแบบผสมผสานไม่เหมาะสมกับงานบางประเภท เช่น งานด้านวิศวกรรม งานด้านอุทกวิทยา เป็นต้น

2) ปัญหาด้านเทคโนโลยี ขาดความพร้อมของอุปกรณ์ และการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับการทำงานที่บ้าน บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และยังพบปัญหาการบริหารจัดการข้อมูลในหน่วยงาน รวมทั้งปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยด้านไซเบอร์

3) ปัญหาขาดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนชื่นชอบการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพราะรู้สึกได้รับการถ่ายทอดพลังงานเชิงบวกจากเพื่อนร่วมงานมากกว่านั่งทำงานคนเดียว

4) ปัญหาด้านวัฒนธรรมองค์การเพราะการทำงานที่เปลี่ยนแปลงจากเดิม

5) ด้านผู้รับบริการ ประชาชนบางส่วนยังไม่สามารถเข้าถึงงานบริการได้ เนื่องจากขาดอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึง รวมทั้งขาดความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยี-ดิจิทัล

6) ความหลากหลายของช่วงอายุ ส่งผลต่อทักษะความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน และการทำงานทางไกลไม่เหมาะกับผู้ที่ปฏิบัติงานที่ไม่มีประสบการณ์หรือประสบการณ์การทำงานน้อย

“...การทำงานแบบผสมผสานไม่ได้เหมาะสมกับทุกคน และลักษณะงานทุกงาน ทุกตำแหน่ง บางงานที่เกี่ยวกับความเฉพาะทาง เช่น วิศวกร นักวิชาการดิน น้ำ ต่างๆ จำเป็นต้องลงไปตรวจงานและสั่งการที่พื้นที่ จึงไม่สามารถทำงานแบบผสมผสานได้...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 16) “...ปัญหาด้านเทคโนโลยี องค์การยังขาดความพร้อมของอุปกรณ์ และการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่มีประสิทธิภาพและเหมาะกับการที่พวกเราทำงานที่บ้าน บุคลากรบางคนก็อายุมากแล้วไม่ล้นทดการใช้เทคโนโลยีจึงเป็นอุปสรรคต่อการทำงานอย่างยิ่ง...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา สามารถสรุปและอภิปรายได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานรูปแบบผสมผสาน (Hybrid Working) ขององค์การภาครัฐและเอกชน ได้พบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ 5 ด้าน ได้แก่

1) ด้านทักษะการทำงาน พบว่า องค์การมีความจำเป็นในการสนับสนุนเพื่อเพิ่มทักษะทางด้านดิจิทัลให้กับบุคลากรในองค์การอย่างสม่ำเสมอ การศึกษาหาความรู้ตลอดเวลาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากรและองค์การ ซึ่งเป็นทักษะที่เรียกว่า Soft skill เป็นทักษะที่มีความจำเป็นอย่างมากเพราะเป็นทักษะที่ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลไม่สามารถทดแทนได้ ซึ่งองค์การใดที่บุคลากรมีทักษะการทำงานที่หลากหลาย จะส่งผลให้องค์การก้าวไปสู่องค์การยุคใหม่อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลพร กลัยณมิตร (2564) ที่ศึกษาเรื่องทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19 ประกอบด้วย ทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น ทักษะความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ทักษะการใช้ข้อมูล ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ ทักษะเชิงดิจิทัล ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ และทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต

2) ด้านวัฒนธรรมองค์การ เป็นเรื่องที่ต้องคำนึงถึงเป็นลำดับแรก ๆ ขององค์การ องค์การจำเป็นต้องปรับกระบวนการทางความคิด วิสัยทัศน์ และความเชื่อมั่นของคนในองค์การ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกคน ต้องนำเสนอและทำให้บุคลากรทุกคนคิดในเชิงรุก ในเชิงรุกก็ยุคใหม่ซึ่งอยู่ในรูปแบบระบบดิจิทัลทั้งระบบ ในการปรับวัฒนธรรมองค์การเพื่อก้าวไปสู่องค์การดิจิทัล วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัลมีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยองค์การในยุคสมัยใหม่มีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง และการสร้างผลงานเชิงนวัตกรรม และปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์การไปในทิศทางที่สอดคล้องกับสถานการณ์ความเป็นโลกาภิวัตน์ในยุคปัจจุบันควรเน้นการทำงานไม่ให้เกิดความกระจัดกระจาย เพราะวัฒนธรรมองค์การเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดของคนในองค์การ สวทช. (2562) กล่าวว่า วัฒนธรรมการมีส่วนร่วม การมีพลังความคิดของบุคลากร รวมทั้งการร่วมมือกันระหว่างคนกับเทคโนโลยี เป็นความเชื่อมโยงสอดคล้องในการมองภาพในอนาคตขององค์การ เป็นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การที่สำคัญยิ่ง

3) ด้านโครงสร้างองค์การ พบว่าองค์การมีการปรับโครงสร้างจากโครงสร้างแนวดิ่ง (vertical structure) เป็นโครงสร้างแนวนอน (horizontal structure) เพราะการทำงานแบบผสมผสาน (Hybrid Working) จำเป็นต้องมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (decentralization) โดยพนักงานที่ทำงานแบบผสมผสานจะใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ขั้นตอนในการกำกับดูแลน้อยลงเนื่องจากปฏิบัติงานห่างไกลจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนและวิธีการทำงานให้มีลักษณะยืดหยุ่น (agile) ภายใต้การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของวลัยพร รัตนเศรษฐ และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์ (2564) ที่ระบุว่าบทบาทของภาครัฐในการบริหารจัดการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 คือการจัดวางระบบ กลไก ในการปฏิบัติงานเสียใหม่ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งจะสามารถแก้ไขปัญหหรือภัยคุกคามต่างๆที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

4) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า องค์การมีการจัดหาและสนับสนุนเทคโนโลยีดิจิทัล โปรแกรมการสื่อสาร ตลอดจนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ในการทำงานแบบผสมผสาน โดยมีแนวทางการทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีและช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุมแบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน การประสานงานผ่านแอปพลิเคชันสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีม การปฏิบัติงานผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อทำงานผ่านระบบหรือช่องทางดิจิทัลที่องค์การกำหนด รวมทั้งการดูแลรักษาความปลอดภัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานแบบผสมผสาน การป้องกันการเกิดภัยคุกคามทางไซเบอร์ (ransomware) ปกป้องการสูญหายของข้อมูล (data loss) และความรัดกุมในการเข้าถึงแฟ้มข้อมูลที่สำคัญขององค์การ สอดคล้องกับ Cisco (2020) ที่กล่าวว่า เครือข่ายภายในบ้านกลายเป็นหนึ่งในส่วนสำคัญที่สุดของเครือข่ายองค์กร และภัยคุกคามที่เพิ่มขึ้นต่อภัยสำคัญของระบบรักษาความปลอดภัยที่มุ่งเน้นผู้ใช้ ตลอดจนองค์การพิจารณาว่า “แอป (APP) ที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน” มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานแบบผสมผสาน

5) ด้านภาวะผู้นำ คือการที่ผู้นำมีศักยภาพของผู้นำ บทบาทและการตัดสินใจความกล้าตัดสินใจปรับเปลี่ยน การปฏิบัติงานขององค์กรเป็นรูปแบบการทำงานแบบผสมผสาน ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ทั้งนี้เพราะการบริหารงานในยุคปัจจุบัน องค์กรภาครัฐต้องตอบสนองกับภาวะที่ไม่ปกติที่ไม่เคยประสบมาก่อน จึงต้องอาศัยการคิดนอกกรอบ การคิดพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ และนำมาใช้ประโยชน์หรือแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การปฏิบัติงานไม่สะดุดหยุดลง และยังสามารถให้บริการประชาชนต่อไปได้อย่างราบรื่น JobsDB (2017) กล่าวว่า การปรับกระบวนการทำงานของคนในองค์กรเริ่มจากผู้บริหารต้องนำเสนอและทำให้บุคลากรภายในองค์กรมองเห็นเรื่องการคิดในเชิงธุรกิจยุคใหม่จำเป็นต้องอยู่ในรูปแบบดิจิทัลทั้งระบบ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการการทำงานแบบผสมผสานขององค์กรภาครัฐและเอกชน

การทำงานรูปแบบผสมผสานไม่เหมาะสมกับงานบางประเภท เช่น งานด้านวิศวกรรม งานด้านอุทกวิทยา และงานที่งานเฉพาะทาง และต้องลงพื้นที่ตรวจและสั่งการ และยังพบปัญหาด้านเทคโนโลยีว่าองค์กรขาดความพร้อมของอุปกรณ์ และการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับการทำงานที่บ้าน บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และยังพบปัญหาการบริหารจัดการข้อมูลในหน่วยงาน รวมทั้งปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยด้านไซเบอร์ นอกจากนี้ยังพบปัญหาขาดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้รับบริการบางส่วนยังไม่สามารถเข้าถึงงานบริการได้ เนื่องจากขาดอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึง รวมทั้งขาดความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยี-ดิจิทัล ทั้งนี้ ความหลากหลายของช่วงอายุ ส่งผลต่อทักษะความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน และการทำงานทางไกลไม่เหมาะกับผู้ที่ปฏิบัติงานที่ไม่มีประสบการณ์หรือประสบการณ์การทำงานน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ World Economic Forum (2018) พบว่า 54% ของแรงงานทั้งหมดต้องได้รับการพัฒนาทักษะ ทั้งการเพิ่มทักษะ (Reskill) และทักษะปัจจุบัน (Upskill) สำหรับประเทศไทย รายงานระบุว่า ผู้ประกอบการให้ความเห็นสอดคล้องกับภาพรวมทั่วโลก คือ ประมาณครึ่งหนึ่งของแรงงานไทยต้องรับการพัฒนาทักษะทั้งด้านความชำนาญทางเทคนิค โดยเฉพาะการคิดวิเคราะห์และคิดเชิงนวัตกรรม และคิดเชิงสร้างสรรค์ และคิดริเริ่ม รวมถึงความสามารถเข้าใจจิตใจและอารมณ์ของผู้อื่นได้ ทั้งนี้ ทุนย่นต์ไม่สามารถเรียนรู้สิ่งเหล่านี้ได้เช่นมนุษย์

บทสรุป

จากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถสรุปองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานรูปแบบผสมผสาน (Hybrid Working) ขององค์กรภาครัฐและเอกชน ได้พบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทักษะการทำงาน 2) วัฒนธรรมองค์กร 3) โครงสร้างองค์กร 4) เทคโนโลยีดิจิทัล และ 5) ภาวะผู้นำ ดังแผนรูปที่ 1



รูปที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานรูปแบบผสมผสาน (Hybrid Working) ขององค์กรภาครัฐและเอกชนสู่องค์กรยุคใหม่
ที่มา: สังเคราะห์โดยผู้วิจัย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานรูปแบบผสมผสาน (Hybrid Working) ขององค์การภาครัฐและเอกชน ส่องค์การยุคใหม่ได้พบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทักษะการทำงาน 2) วัฒนธรรมองค์กร 3) โครงสร้างองค์กร 4) เทคโนโลยีดิจิทัล และ 5) ภาวะผู้นำ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ (1) องค์การภาครัฐและเอกชนควรมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานบริการประชาชน ในเรื่องของการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ รวมทั้งปรับปรุงกระบวนการให้เป็นรูปแบบดิจิทัล ตลอดจนหน่วยงานควรมีการปรับคู่มือบริการประชาชนให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่หน่วยงานได้ดำเนินการปรับปรุง และเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ

1.2 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานแบบผสมผสานขององค์การภาครัฐและเอกชน ได้แก่ (1) การทำงานรูปแบบผสมผสานไม่เหมาะสมกับงานบางประเภท เช่น งานด้านวิศวกรรม (2) ปัญหาด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และการเชื่อมต่อ (3) ปัญหาขาดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (4) ปัญหาด้านวัฒนธรรมองค์กรจากการทำงานที่เปลี่ยนแปลงจากเดิม (5) ด้านผู้บริการบางส่วนยังไม่สามารถเข้าถึงงานบริการได้ เนื่องจากขาดอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึง รวมทั้งขาดความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยี-ดิจิทัล (6) ความหลากหลายของช่วงอายุที่ส่งผลต่อทักษะความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ (1) องค์การภาครัฐและเอกชนควรเร่งพัฒนางานด้านเทคโนโลยี อย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับงานด้านสนับสนุน และงานบริการประชาชน โดยพัฒนาให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี (2) องค์การภาครัฐควรเร่งปรับลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานที่เป็นการให้บริการประชาชนให้เป็นไปในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ให้เทียบเท่าการให้บริการของเอกชน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ต้องการความรู้ใหม่ที่สำคัญ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานรูปแบบผสมผสาน (Hybrid Working) ขององค์การภาครัฐและเอกชน ส่องค์การยุคใหม่ได้พบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทักษะการทำงาน 2) วัฒนธรรมองค์กร 3) โครงสร้างองค์กร 4) เทคโนโลยีดิจิทัล และ 5) ภาวะผู้นำ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์การทุกองค์การ โดยควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จทั้ง 5 ปัจจัยดังกล่าว สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็น ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลสำเร็จต่อการปฏิบัติงานที่บ้านและลักษณะการทำงานทางไกลในรูปแบบอื่นๆ ในยุคหลังสมัยใหม่ตลอด เพื่อปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ

2.2 ควรมีการศึกษาสำรวจความต้องการของบุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชนต่อรูปแบบการทำงานแบบผสมผสาน การทำงานทางไกล หรือการทำงานในรูปแบบอื่นๆ ในยุคหลัง COVID – 19

เอกสารอ้างอิง

- กมลพร กลัณณมิตร. (2564). ทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19. *วารสาร มจร พุทธปัญญา ปรีทรรณ*. 6(3), 163-176.
- กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2553). *การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร (Innovation management for executives—IMEs)*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- ธนาคารไทยพาณิชย์. (2564). *ทำไมการทำงานแบบ Hybrid คือคำตอบในยุค Next Normal*. สืบค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2564, จาก <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/salary-man/hybrid-working.html>
- ปรานต์ สุวรรณทัต. (2564). *Google ประกาศแนวทางการทำงานแบบ “ไฮบริด” เข้าออฟฟิศ 3 วัน เลือก ทำงานจากที่ไหนก็ได้*. สืบค้นเมื่อ 6 พฤษภาคม 2567, จาก <https://brandinside.asia/google-hybrid-work/>
- ประกอบ ศิริปรกรณ์. (2562). 3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิด ทฤษฎี และการนำไปปฏิบัติจริง. พิมพ์(ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พัชรรา โพธิ์โพธิ์. (2563). *หัวหน้าจะสร้างความผูกพันพนักงานในช่วง Work from Home ได้อย่างไร*. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2567 จาก <https://techsauce.co/tech-and-bix/tips-for-successfully-managing-remote-teams-during-work-from-home>
- มนัสนันท์ ศรีนาคร และพิชิตพิทักษ์เทพสมบัติ. (2553). การทำงานทางไกลและที่บ้าน Telework and Work at Home. *วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม*. 6(1), 109–118.
- ยุทธนา เมธารัตน์ และ เสาวนีย์ สมันต์ศิริพร. (2566). การบริหารรูปแบบการทำงานระยะไกลในภาวะวิกฤตที่ส่งผลต่อผลิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท. *Journal of Multidisciplinary in Humanities and Social Sciences*. 7(1), 510-527.
- วลัยพร รัตนเศรษฐ และ สมศักดิ์ วานิชยาภรณ์. (2564). บทบาทของภาครัฐในการบริหารจัดการกับการแพร่ระบาดของโควิด-19. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*. 4(2), 171-187.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) (2562). *Digital transformation กับผลกระทบและการปรับตัวของหน่วยงาน*. สืบค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2567, จาก <https://www.nstda.or.th/th/nstda-knowledge/12566-dx-organisation>
https://www.nstda.or.th/home/knowledge_post/dx-organisation/
- สายพิน ปั่นทอง, (2563, 9-10 กรกฎาคม). *กลยุทธ์การจัดการรูปแบบการทำงานเพื่อการพัฒนาสู่องค์กรยุคใหม่*. เอกสารนำเสนอในที่ประชุม การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 12 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จังหวัดนครปฐม.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2553). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- CO Desk Workplace. (2563). *ไขข้อสงสัย! Hybrid Working คืออะไร? สรุปครบ จบในที่เดียว*. Retrieved June 1, 2024, from <https://www.codeskworkplace.com/what-is-hybrid-working/>
- Cisco. (2020). *VNI complete forecast highlights*. Retrieved June 1, 2020, from https://www.cisco.com/c/dam/m/en_us/solutions/service-provider/vni-forecast-highlights/pdf/Asia_Pacific_2020_Forecast_Highlights.pdf
- Daft, R.L. (2013). *Understanding the Theory and Design of Organizations*. 11thed. Canada: South Western, Cengage Learning.
- Handy, C. (2009). *Revisiting the Concept of the Corporation*, In F. Hesselbein and M. Goldsmith. (eds.). *The Organization of Future: Visions, Strategies, and Insights on Managing in a New Era*. San Francisco: Jossey-Bass, 88-97.
- Institute, K. (2022). *The Future of Hybrid Work: Overcoming Challenges, Capitalizing on Opportunities*. Retrieves June 21, 2024, from <https://kenaninstitute.unc.edu/kenan-insight/the-future-of-hybridwork-overcoming-challenges-capitalizing-on-opportunities/>
- JobsDB. (2017). *ก้าวสู่วัฒนธรรมองค์กรยุคใหม่ Digital Organization*. สืบค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2567, จาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/วัฒนธรรมองค์กรยุค-digital>
- Nilles, J. M. 1998. *Managing Telework: Strategies for Managing the Virtual Workforce*. New York: Wiley.
- Richardson, N. & Marie Antonello. (2022). *People at Work 2022: A Global Workforce View*. Roseland, New Jersey: ADP Research Institute.
- Stephen, s. (1996). *Flexible Working: a Strategic Guide to Successful Implementation and Operation*. London: Kogan Page.
- World Economic Forum. (2018). *The Future of Report 2018*. Retrieves July 27, 2024, from <http://www.weforum.org>.

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจากยุวมัคคุเทศก์
เพื่อเสริมสร้างความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวชุมชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของ
อบต.ปากน้ำปราณ อ.ปราณบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์

The Satisfaction of Foreign Tourists Who Receive Travel Information from
Youth Tour Guides to Enhance the Prominence of Community Base
Tourism under The Responsibility of The Pak Nam Pran Subdistrict
Administrative Organization Pranburi District Prachuap Khiri Khan Province

ทัศนีย์ วีรปรีชาชัย¹ ธนัชชยานินทร์ ดอกสร้อยฟ้า² นิพล เอกอุดม³ อุไร มากคณา⁴
และพิชญภา วงศ์ยิ้มย่อง⁵

Tassanee Weerapreechachai¹, Thanuttchayanin Doksroifa², Nipol Ek-udom³,
Urai Makkana⁴ and Pitchayapa Wongyimyong⁵

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

²⁻⁵อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

¹Assistant Professor, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Wangklaikangwon Campus

²⁻⁵Lecturer, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Wangklaikangwon Campus

E-mail: pad_khuan@hotmail.com¹, thanuttchayanin.d@rmutr.ac.th², nipol.ek@rmutr.ac.th³, rai.mak@rmutr.ac.th⁴,
pitchayapa.won@rmutr.ac.th⁵

Received: Aug. 1, 2024; Revised: Oct. 1, 2024; Accepted: Oct. 4, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจากยุวมัคคุเทศก์ เพื่อเสริมสร้างความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวชุมชนที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยเลือกแบบเจาะจง จำนวน 20 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55.00 อายุ 50-59 ปี ร้อยละ 35.00 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 35.00 และมีจำนวนปีที่อาศัยอยู่ในไทย 6-10 ปี ร้อยละ 45.00 นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจที่ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจากยุวมัคคุเทศก์ โดยรวมมีค่าแปลผลค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.47, S.D = 1.23) ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจยุวมัคคุเทศก์เนื่องจากมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ มีความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ วัฒนธรรมของท้องถิ่นนั้น ๆ มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่ว ไม่มีปัญหาในการพูดติดอ่างหรือออกเสียง ไม่ชัดเจน หรือเสียงไม่ดัง มีกิริยามารยาทสุภาพนุ่มนวล เอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยวทุกคน และมีความตรงต่อเวลาในทุก ๆ กรณี ข้อเสนอแนะ องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ ควรมีการฝึกอบรมและทบทวนการปฏิบัติงานของยุวมัคคุเทศก์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวต่างชาติ ยุวมัคคุเทศก์ การท่องเที่ยวชุมชน

Abstract

This research study aims to study the satisfaction of foreign tourists who receive travel information from youth tour guides. To enhance the prominence of community tourism under the responsibility of the Pak Nam Pran Subdistrict Administrative Organization Pranburi District Prachuap Khiri Khan Province. It is quantitative research. A questionnaire was used as a tool to collect data from 20 purposively selected foreign tourists. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results of the study found that foreign tourists Most are male, 55.00 percent, aged 50-59 years, 35.00 percent have a secondary education level. and graduates with a bachelor's degree, 35.00 percent, and having lived in Thailand for 6-10 years, 45.00 percent Foreign tourists are satisfied with receiving travel information from young tour guides. Overall, there is an average interpretation value ($\bar{X}$ =3.47, S.D = 1.23) The overall level is at a moderate level. Foreign tourists are satisfied young tour guides are knowledgeable about the tourist attractions, have knowledge of the history, geography, and culture of the local area and have the ability to use English fluently. There is no problem with stuttering or unclear or loud pronunciation. Have gentle manners Attentive to all tourists and be punctual in every case. Suggestions: Pak Nam Pran Subdistrict Administrative Organization There should be continuous training and review of the performance of young tour guides. In order to provide tour services to foreign tourists with greater satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Foreign tourists, Young Tour Guide, Community-based tourism

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคในการท่องเที่ยวของประเทศไทย สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ และเกิดการเติบโตอย่างมีคุณภาพยั่งยืน การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้หมุนเวียนในประเทศเป็นจำนวนมาก ดังเช่นในปี พ.ศ.2566 พบว่า ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศ จำนวน 28,150,016 คน และสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว ได้มากกว่า 1.2 ล้านล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2567) ดังนั้น การท่องเที่ยวจึงจัดเป็นอุตสาหกรรมอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญของประเทศไทย เพราะสามารถทำรายได้ให้กับประเทศในลำดับต้น ๆ มีรายได้รองลงมาจากรายได้ที่เราได้รับการส่งออกในด้านอุตสาหกรรม (พรเทพ เจริญขุนทด และ วิภาวดี ทวี, 2564) โดยการท่องเที่ยวในประเทศไทย มีหลากหลายขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเอง และขึ้นอยู่กับ การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรม ผลของการท่องเที่ยวจะเกิดมิติในแง่บวกหรือลบ ขึ้นอยู่กับนักท่องเที่ยวว่ามีพฤติกรรมอย่างไร (วาร์ชต์ มัธยมบุรุษ, 2562) โดยเฉพาะ “การท่องเที่ยวชุมชน” เป็นการท่องเที่ยวที่บริหารจัดการโดยชุมชน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาผ่านการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ในการจัดการทรัพยากร ภูมิปัญญาอันทรงคุณค่าสร้างสมดุลระหว่าง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนนำไปสู่คุณภาพชีวิต ความสุขของคนในชุมชน นักท่องเที่ยวและผู้มาเยือน (พัฒน์มาศ วงศ์พัฒนศิริ, 2566)

สถานการณ์การท่องเที่ยวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ช่วงเดือนมกราคม – ธันวาคม ปี 2566 มีจำนวนนักท่องเที่ยว สะสม 11,143,079 คน แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 10,656,168 คน นักท่องเที่ยวต่างชาติ 486,911 คน เพิ่มขึ้นจากปี 2565 จำนวน 1,395,195 คน หรือร้อยละ 14.31 และมีรายได้จากการท่องเที่ยวสะสมในปี 2566 จำนวนทั้งสิ้น 44,241 ล้านบาท แบ่งเป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวไทย 38,890.14 ล้านบาท รายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ 5,350.61 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2565 จำนวน 11,402.63 ล้านบาท หรือร้อยละ 34.72 ทั้งนี้ ตัวเลขรายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในปี 2566 มากที่สุดในพื้นที่จังหวัดภาคกลาง ซึ่งเป็นผลมาจากการบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐ

เอกชน หน่วยงานองค์กรด้านการท่องเที่ยวที่มีการร่วมกันจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี โดยมีมาสคอตค้างแวน "น้องเอ็นดู" เป็นทูตประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวทั้ง 8 อำเภอของจังหวัด และเมื่อพิจารณาเฉพาะในพื้นที่วิจัย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ พบว่า เป็นชุมชนที่มีการทำประมงเป็นหลัก เป็นที่ตั้งของสมาคมประมงแห่งแรกในประเทศไทย ภายในชุมชนปรากฏสถาปัตยกรรมประเภทเรือนแถวไม้รุ่นเก่า แทรกสลับกับอาคารพาณิชย์สมัยใหม่ มีวัดขนาดเล็ก และวัดปากคลองปราณเป็นศาสนสถานสำคัญประจำชุมชน นอกจากนี้ยังมีการสืบทอดประเพณีการเล่นแม่ศรี และประเพณีทำบุญสงเรือ (ผู้จัดการออนไลน์, 2567) ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสนใจและเข้ามาท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

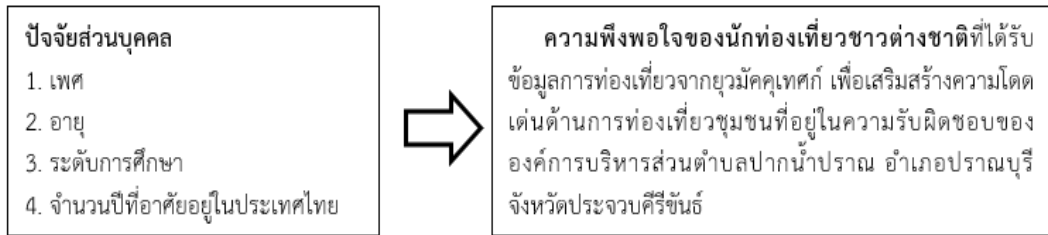
นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ (2563) ได้มีการจัดทำแผนแม่บทพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยวขึ้น เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาจะทำให้การจัดการด้านการท่องเที่ยวสอดคล้องเหมาะสมกับการขยายตัวที่เกิดขึ้น และเป็นแนวทางในการพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ ซึ่งการท่องเที่ยวภายในพื้นที่มีหลากหลายรูปแบบ เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางทะเล การท่องเที่ยวชมวัฒนธรรมและประเพณี การท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตในชนบท การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ การท่องเที่ยวเพื่อการประชุม เป็นต้น ซึ่งการท่องเที่ยวเหล่านี้ ส่วนใหญ่ดำเนินการด้วยชุมชน ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับประโยชน์ ร่วมประเมิน แต่ในขณะเดียวกันเมื่อมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามา ท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นจำนวนมาก ผู้นำเที่ยว หรือ มัคคุเทศก์ ก็มีความจำเป็นและสำคัญต่อการท่องเที่ยว แต่มัคคุเทศก์ก็มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการดูแลนักท่องเที่ยว จึงได้มีการฝึกอบรมเยาวชนในพื้นที่เป็น “ยุวมัคคุเทศก์” ซึ่งก็คือกลุ่มเยาวชนในพื้นที่ตำบลปากน้ำปราณที่ผ่านกระบวนการอบรมและคัดเลือกเพื่อทำหน้าที่เป็นเจ้าบ้านที่ดี คอยต้อนรับและบริการให้ข้อมูลความรู้ด้านระบบนิเวศป่าชายเลนของศูนย์สิรินธรนาถราชินีและข้อมูลของตำบลปากน้ำปราณแก่ผู้เข้าเยี่ยมชม จึงจำเป็นต้องมีความพร้อมทั้งในด้านข้อมูลความรู้และบุคลิกภาพ รวมทั้งมารยาทในการบริการต้อนรับ (ศูนย์ศึกษาเรียนรู้ระบบนิเวศป่าชายเลนสิรินาถราชินี, 2567) และเมื่อยุวมัคคุเทศก์ ได้ให้บริการกับนักท่องเที่ยวไปแล้ว ย่อมต้องการให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และเพื่อให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวซ้ำและบอกต่อ เพราะความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นเท่าที่ ความรู้สึก หรือเจตคติในทางที่ดีของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว (Noe, Uysal, & Magnini, 2010)

ด้วยเหตุและผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจากยุวมัคคุเทศก์ เพื่อเสริมสร้างความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวชุมชนที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อศึกษว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของยุวมัคคุเทศก์ในระดับใด มีการบริการด้านใดที่ต้องพัฒนา และผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และสามารถนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาทั้งในด้านแหล่งท่องเที่ยว ข้อมูลข่าวสาร ยุวมัคคุเทศก์ และเมื่อมีการพัฒนาแล้วย่อมทำให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนจะเป็นที่รู้จักและแพร่หลายมากขึ้น นำไปสู่ความยั่งยืน นำรายได้สู่ชุมชน ทำให้คนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อีกทั้งยังเป็นการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของตำบลปากน้ำปราณและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ให้เติบโตมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจากยุวมัคคุเทศก์ เพื่อเสริมสร้างความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวชุมชนที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545) ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยว (Tourism) เป็นคำที่มีความหมายกว้างขวางครอบคลุมการเดินทางเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การเล่นกีฬา การติดต่อธุรกิจ ตลอดจนการเยี่ยมเยือนญาติพี่น้อง ส่วนองค์การท่องเที่ยวโลก ได้กำหนดความหมายของ การท่องเที่ยว ไว้ในปี พ.ศ. 2506 ว่า คือ การเดินทางที่อยู่ภายใต้เงื่อนไข ดังนี้ การเดินทางจากสถานที่อยู่อาศัยประจำไปยังสถานที่อื่น ๆ ด้วยความสมัครใจ หรือการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ที่ไม่ใช่การประกอบอาชีพหรือหารายได้ สรุปได้ว่า การท่องเที่ยว คือ การเดินทางออกจากสภาพแวดล้อมปกติ เช่น บ้าน ที่ทำงาน ไปยังสถานที่ต่าง ๆ เป็นการชั่วคราว ทั้งภายในและระหว่างประเทศ ด้วยความสมัครใจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การศึกษา ธุรกิจ ประชุมสัมมนา หรืออื่นใด แต่ต้องไม่เป็นการได้มาซึ่งรายได้จากสถานที่ที่ไปถึงนั้น ๆ ทั้งนี้ การท่องเที่ยวก็จัดเป็นอุตสาหกรรม ที่มีความเกี่ยวข้องทั้งทางด้านทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ อุตสาหกรรม การขนส่ง อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม อุตสาหกรรมที่พักแรม อุตสาหกรรมนันทนาการ อุตสาหกรรมการผลิตสินค้าและบริการข้างเคียงต่าง ๆ (สุริยพร สลับสี และ พงษ์พัฑ วัฒนพงศ์ศิริ, 2563) ส่วนการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-based tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมบริหารจัดการการท่องเที่ยว เพื่อประโยชน์ต่อชุมชน โดยกิจกรรมการท่องเที่ยวมุ่งสร้างปฏิสัมพันธ์และความผูกพันระหว่างเจ้าบ้านกับผู้มาเยือนผ่านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมท่องเที่ยวซึ่งนำไปสู่การเรียนรู้เข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงรากเหง้าของชุมชนเน้นความยั่งยืน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สร้างความสมดุลระหว่างทรัพยากรการท่องเที่ยว สังคม วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของสมาชิกในชุมชน (ณัฐพร มณีโรจน์, 2560) และในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ยังปรากฏการให้บริการยูมัคคุเทศก์หรือมัคคุเทศก์น้อย เป็นแนวคิดที่อยู่บนฐานความร่วมมือของหลายองค์กรที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โรงเรียน องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล อุทยานประวัติศาสตร์อุทยานแห่งชาติ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และองค์กรอิสระโดยแต่ละองค์กรต่างมีภารกิจร่วมกันในการส่งเสริมการพัฒนาเยาวชนให้มีความรู้ความเข้าใจในศิลปวัฒนธรรมประเพณี โบราณ และศาสนสถาน รวมทั้งทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นหรือการเรียนรู้แผ่นดินเกิด ปลุกจิตสำนึกให้เยาวชนรักและหวงแหนทรัพยากรชุมชน รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน โดยเฉพาะท้องถิ่นที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งธรรมชาติและวัฒนธรรมที่มีคุณค่าความสำคัญ และงดงาม จูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปเยือน ยูมัคคุเทศก์เป็นเยาวชนที่มีจิตอาสาพาท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญกับความรู้ความเข้าใจและตระหนักใน คุณค่าความสำคัญของทรัพยากรท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมในชุมชนมากกว่าค่าตอบแทนทั้งยังได้รับการยกเว้นไม่ต้องขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ตามพระราชบัญญัตินำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งต่างกับมัคคุเทศก์โดยอาชีพที่ต้องขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์จากสำนักงานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาทั้งต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนด (จุฑาทิพย์ สุทธิเทพ, 2559)

เมื่อมีการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินผลการให้บริการ โดยทั่วไปจะเป็น ประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดบริการนั้น ซึ่งการศึกษาความพึงพอใจ เริ่มมีตั้งแต่ก่อนปี ค.ศ.1960 และ ในปี ค.ศ.1980 ได้มีการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทางด้านการตลาด และนำไปสู่การศึกษาค้นคว้า ประกอบ เิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Wang et al., 2009) ส่วน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง ทำที่ ความรู้สึก หรือเจตคติในทางที่ดีของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว โดยเกิดจากการคาดหวังของนักท่องเที่ยว ก่อนการเข้ามาท่องเที่ยว และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวหลังได้เข้ามาท่องเที่ยวแล้ว และเกิดเป็นความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว (Grigoroudis, 2009) ซึ่งมีแบบประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหลายรูปแบบ ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้ แบบประเมินที่ประยุกต์มาจากการศึกษาของ Noe, Uysal, & Magnini, (2010) วิวัฒน์ จันทร์กัทอง และคณะ (2562) อีก ทั้งพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนาปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ที่แตกต่างกัน (ธนฤต สุทธินนทโชติ, 2559)

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในตำบลปากน้ำ ปราม อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวใน ตำบลปากน้ำ ปราม เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 20 คน โดยผู้วิจัย กำหนดเกณฑ์พิจารณานักท่องเที่ยวต่างชาติ คือ 1) เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เคยมาท่องเที่ยว ในตำบลปากน้ำปราม อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 2) เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ใช้บริการยูมัคคุเทศก์ หรือ มัคคุเทศก์น้อย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

2.1 ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายเปิด (Open-end Question) และแบบปลายปิด (Closed-end Question) โดยผู้วิจัยอ้างอิงและประยุกต์แบบสอบถามให้เข้ากับงานวิจัยครั้งนี้ โดยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนปีที่อยู่อาศัยในประเทศไทย ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ และเป็นคำถามแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจาก ยูมัคคุเทศก์ เพื่อเสริมสร้างความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวชุมชนที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ ปราม อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นคำถามแบบประเมินค่าเป็นมาตรฐานวัดตามแบบของ Likert' s Scale โดยคำถามในแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ตัวเลือก หรือ 5 ระดับ กำหนดคะแนนคำตอบแต่ละตัวเลือกไว้ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผลระดับความคิดเห็น ดังนี้ (ชูใจ คูหารัตนไชย, 2542)

4.21-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	มาก
2.61-3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	น้อย
1.00-1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นคำถามแบบปลายเปิด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1 การตรวจสอบความตรงของข้อคำถามต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาความสอดคล้องหรือดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item–Objective Congruence หรือ IOC) ซึ่งข้อคำถามในแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ค่า IOC มากกว่า 0.6 ทุกข้อคำถาม ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (สุวิมล ติรภานันท์, 2557)

3.2 การทดลองใช้แบบสอบถาม (Try out) ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มประชากรในการศึกษา แต่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในข้อคำถามของกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของ Cronbach' s Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.83

3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้มาปรับปรุง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นซึ่งผ่านการทดสอบและแก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ อำเภอบ้านนา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใช้วิธีเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ผู้วิจัยกำหนดแบบเจาะจง จำนวน 20 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยดำเนินการดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวต่างชาติ นำมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

5.2 ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจากยุวมัคคุเทศก์ เพื่อเสริมสร้างความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวชุมชนที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ อำเภอบ้านนา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ จำนวน 20 คน พบว่าเป็นเพศชาย มากที่สุด จำนวน 11 คน ร้อยละ 55.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 9 คน ร้อยละ 45.00 มีอายุระหว่าง 50-59 ปี มากที่สุด จำนวน 7 คน ร้อยละ 35.00 รองลงมา อายุระหว่าง 30-39, 40-49 ปี จำนวน 4,4 คน ร้อยละ 20.00, 20,00 อายุระหว่าง 20-29, 60-69 ปี จำนวน 2,2 คน ร้อยละ 10.00,10.00 และอายุ 70 ปีหรือมากกว่า 70 ปี จำนวน 1 คน

ร้อยละ 5.00 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน ร้อยละ 35.00 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 6 คน ร้อยละ 60.00 และมีจำนวนปีที่อาศัยอยู่ในไทย 6-10 ปีมากที่สุด จำนวน 9 คน ร้อยละ 45.00 รองลงมา มากกว่า 10 ปี จำนวน 7 คน ร้อยละ 35.00 และ 1-5 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
1. ชาย		11	55.00
2. หญิง		9	45.00
อายุ			
1. 20-29 ปี		2	10.00
2. 30-39 ปี		4	20.00
3. 40-49 ปี		4	20.00
4. 50-59 ปี		7	35.00
5. 60-69 ปี		2	10.00
6. 70 ปี หรือ มากกว่า 70 ปี		1	5.00
ระดับการศึกษา			
1. มัธยมศึกษา		7	35.00
2. ปริญญาตรี		6	30.00
3. สูงกว่าปริญญาตรี		7	35.00
จำนวนปีที่อาศัยอยู่ในไทย			
1. 1-5 ปี		4	20.00
2. 6-10 ปี		9	45.00
3. มากกว่า 10 ปี		7	35.00
โดยรวม		20	100.00

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจากยูมัคคุเทศก์ เพื่อเสริมสร้างความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวชุมชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.ปากน้ำปราน อ.ปรานบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยรวมมีค่าแปลผลค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.47, S.D = 1.23) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ยูมัคคุเทศก์มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในนั้น ๆ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.95, S.D = 1.05) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ยูมัคคุเทศก์ไม่มีปัญหาในการพูดติดอ่าง หรือออกเสียงไม่ชัดเจน หรือเสียงไม่ดัง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.90, S.D = 1.29) อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ยูมัคคุเทศก์แต่งกายเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.80, S.D = 1.01) อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจากยูมัคคุเทศก์

(n = 20)

ข้อ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจากยูมัคคุเทศก์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1.	ยูมัคคุเทศก์มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในนั้น ๆ	3.95	1.05	มาก
2.	ยูมัคคุเทศก์มีความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ วัฒนธรรม ของท้องถิ่นนั้น ๆ	3.85	1.09	มาก
3.	ยูมัคคุเทศก์มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่นนั้น ๆ	3.30	0.98	ปานกลาง

ข้อ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจากยูมัตคุเทศก์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
4.	ยูมัตคุเทศก์มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอย่าง คล่องแคล่ว	3.70	1.30	มาก
5.	ยูมัตคุเทศก์ไม่มีปัญหาในการพูดติดอ่าง หรือออกเสียง ไม่ชัดเจน หรือเสียงไม่ดัง	3.90	1.29	มาก
6.	ยูมัตคุเทศก์เป็นคนช่างพูด ช่างเจรจา	2.95	1.28	ปานกลาง
7.	ยูมัตคุเทศก์สามารถให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการ ท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี	3.20	1.40	ปานกลาง
8.	ยูมัตคุเทศก์แต่งกายเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	2.80	1.01	ปานกลาง
9.	ยูมัตคุเทศก์มีกิริยามารยาทสุภาพนุ่มนวล	3.50	1.54	มาก
10.	ยูมัตคุเทศก์เอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยวทุกคน	3.60	1.47	มาก
11.	ยูมัตคุเทศก์ยิ้มแย้มแจ่มใส สีสหน้าไม่บึ้งตึง	3.25	1.25	ปานกลาง
12.	ยูมัตคุเทศก์ตรงต่อเวลาในทุก ๆ กรณี	3.60	1.14	มาก
โดยรวม		3.47	1.23	ปานกลาง

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวจากยูมัตคุเทศก์ เพื่อเสริมสร้างความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวชุมชนที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ อำเภอบ้านนา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อยูมัตคุเทศก์ในระดับมาก อยู่ 7 ข้อ ได้แก่ ยูมัตคุเทศก์มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในนั้น ๆ มีความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ วัฒนธรรมของท้องถิ่นนั้น ๆ มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษอย่างคล่องแคล่ว ไม่มีปัญหาในการพูดติดอ่าง หรือออกเสียง ไม่ชัดเจน หรือเสียงไม่ดัง มีกิริยามารยาทสุภาพนุ่มนวล เอาใจใส่ต่อนักท่องเที่ยวทุกคน และมีความตรงต่อเวลาในทุก ๆ กรณี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิเชียร อินทรสมพันธ์ และคณะ (2561) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมยูมัตคุเทศก์เพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น อำเภออุ้มผาง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ยูมัตคุเทศก์ ซึ่งเป็นเยาวชนในพื้นที่นั้น ๆ จะมีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่ของตนเองเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว เพียงแต่หลักสูตรจะพัฒนาให้ยูมัตคุเทศก์มีการนำเสนอข้อมูลได้อย่างเป็นระบบและนำเสนอในเชิงลึกยิ่งขึ้น ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สุขานาฏ สิตานุรักษ์ (2565) ซึ่งได้ศึกษารูปแบบการพัฒนายูมัตคุเทศก์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในชุมชน กรณีศึกษาชุมชนเทศบาลตำบลหนองปากครั้ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ยูมัตคุเทศก์จะต้องมีความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษและมีการทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษและมีการฝึกปฏิบัติก่อนลงภาคสนาม ส่วนการศึกษาของสุภาววรรณ สุวรรณสิงห์ (2561) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติพึงพอใจต่อการให้บริการโดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการท่องเที่ยว นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังมีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี มีกิริยามารยาทสุภาพ อ่อนหวาน และดูแลให้บริการนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

องค์ความรู้ใหม่ และการนำไปใช้ประโยชน์

การท่องเที่ยวโดยชุมชนจะยั่งยืนและโดดเด่นได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับพื้นที่หรือชุมชนเป็นปัจจัยหลักและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และบุคคลที่จะเป็นนักสื่อความหมายในพื้นที่หรือเรียกว่ายูมัตคุเทศก์ ซึ่งเป็นกลุ่มเยาวชนที่มีจิตอาสาและจิตสำนึกกับบ้านเกิด ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ โดยได้รับการฝึกอบรมจากหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้อง นอกจากยุวมัคคุเทศก์ต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับข้อมูลในพื้นที่อย่างเพียงพอ ยังจำเป็นต้องมีองค์ประกอบด้านอื่น ๆ เพื่อให้การนำเที่ยวสนุก ได้ความรู้ เป็นกันเอง เช่น การพูดอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่ใช่การท่องจำ การแต่งกายที่บ่งบอกถึงความเป็นยุวมัคคุเทศก์ ซึ่งอาจจะการแต่งกายที่มีลักษณะเหมือนกันหรือการแต่งกายตามเอกลักษณ์ของไทย การมีใจบริการ หน้าตายิ้มแย้ม การเข้าใจพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ ซึ่งเป็นเจ้าของพื้นที่ รวมทั้งหน่วยงานการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่จะร่วมกันพัฒนายุวมัคคุเทศก์ให้เป็นมืออาชีพยิ่งขึ้น ซึ่งจะสามารถสร้างความโดดเด่นให้กับการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมยุวมัคคุเทศก์อย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของยุวมัคคุเทศก์เป็นประจำเพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาการให้บริการนำเที่ยวต่อไป

2. จากผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีความพึงพอใจต่อการแต่งกายของยุวมัคคุเทศก์ในระดับน้อยที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ ควรจัดเตรียมชุดให้กับยุวมัคคุเทศก์ เพื่อให้แต่งกายเป็นในรูปแบบเดียวกัน และมีความเป็นเฉพาะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความต้องการจำเป็นของนักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างชาติเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. ควรศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการนำเที่ยวของยุวมัคคุเทศก์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยวของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล และผู้ที่มีส่วนทำให้งานวิจัยนี้ประสบความสำเร็จทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

กมลชนก จันทรเกตุ. (2560). *การจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา: ชุมชนเกาะยอ จังหวัดสงขลา*.

(วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2545). *ประเภทของแหล่งท่องเที่ยว*. ค้นหามือ 05 กรกฎาคม 2567, จาก

http://osthailand.nic.go.th/masterplan_area/userfiles/files/Tourism.pdf.

จุฑาทิพย์ สุทธิเทพ. (2559). *การพัฒนายุวมัคคุเทศก์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวท้องถิ่นของเยาวชนตำบลมะเกลือใหม่*

อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา. ในโปรแกรมวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและธุรกิจบริการ สาขาการจัดการ

ธุรกิจการค้าสมัยใหม่. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

ชูใจ คูหารัตนไชย. (2542). *สถิติเบื้องต้น (Introduction to Statistics)*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

ณัฐพัชร มณีโรจน์. (2560). *การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน*. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทย นานาชาติ*, 13(2), 25-46.

ธนภุต สุทธินันท์โชติ. (2559). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน*

จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.

- ผู้จัดการออนไลน์. (2567). รองผู้ว่าฯ เผยประจวบฯ รายได้ท่องเที่ยวปี 66 กว่า 4 หมื่นล้านบาท นักท่องเที่ยวกว่า 11 ล้านคน. ค้นหาเมื่อ 05 กรกฎาคม 2567, จาก <https://mgronline.com/local/detail/9670000012224>
- พรเทพ เจริญชนทด และ วิภาวดี ทวี. (2564). ประสิทธิภาพการจัดโครงการพัฒนาทักษะยุวมัคคุเทศก์ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดศรีสะเกษ. *วารสารจีนศึกษา* 14(1), 43-65.
- พัฒน์มาศ วงศ์พัฒนศิริ. (2566). การท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน. ค้นหาเมื่อ 05 กรกฎาคม 2567, จาก https://www.nectec.or.th/ace2019/wp-content/uploads/2019/09/20190909_SS02_Patthamas.pdf.
- วราวิชต์ มัธยมบุรุษ. (2562). การตลาดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เส้นทางเชื่อมโยงกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลาง: รายงานฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.
- วิเชียร อินทรสมพันธ์ และคณะ. (2561). การพัฒนายุวมัคคุเทศก์เพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นอำเภออุ้มผาง จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 13(1), 155-166.
- วิวัฒน์ จันทร์กึ่งทอง และคณะ. (2562). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวชุมชน จังหวัดสงขลา. *การประชุมมหาดไทยวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11*, 1782-1797.
- ศูนย์ศึกษาเรียนรู้ระบบนิเวศป่าชายเลนสิรินาถราชินี. (2567). ศูนย์ศึกษาเรียนรู้ระบบนิเวศป่าชายเลนสิรินาถราชินี. ค้นหาเมื่อ 20 กรกฎาคม 2567, จาก https://www.facebook.com/SirinartCenter/posts/1930092233739264/?locale=th_TH
- สุชานาฏ สิตานุกัษ. (2565). รูปแบบการพัฒนายุวมัคคุเทศก์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในชุมชน: กรณีศึกษาชุมชนเทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. *พจนานุกรมสาร*, 18(2), 104-114.
- สุภาวรรณ สุวรรณสิงห์. (2561). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการใช้บริการ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- สุรีย์พร สลับสี และ พงษ์พัทธ์ วัฒนพงศ์ศิริ. (2563). การมีส่วนร่วมทางการเมืองของ ประชาชนต่อการปกครองท้องถิ่นในเทศบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 1(2), 9-21.
- สุวิมล ติรกันันท์. (2557). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ. (2563). *แผนแม่บทพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยว*. ประจวบคีรีขันธ์: ฝ่ายส่งเสริมการท่องเที่ยว สำนักงานปลัดอบต.
- Dong Wang., et al... 2009. "Health Promotion Lifestyles of University Students in Mainland. China". *BMC Public Health*, 9, 379.
- Grigoroudis, E. (2009). *Customer satisfaction evaluation*. New York: Springer.
- Noe, F.P., Uysal, M., and Magnini, V.P. (2010). *Tourist Customer Service Satisfaction: An Encounter Approach*. New York: Routledge.

**การสื่อสารนโยบายของพรรคการเมืองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้ง
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการเลือกตั้งทั่วไป พ.ศ.2566
ของประชาชนในจังหวัดภาคใต้ตอนบน**

**Communication of Political Party Policies That Affect the Decision
to Exercise The Right to Vote For Members of The House of
Representatives
in The 2023 General Election of The People in The Upper Southern
Provinces**

**สุदारัตน์ สุตสมบุญ¹ กันตภณ หนูทองแก้ว² และสิทธิพงษ์ สิทธิภัทรประภา³
Sudarat Sudsomboon¹, Kantaphon Nuthongkaew²
and Sitthipong Sitthiphataraprabha³**

¹ นักศึกษาปริญญาเอก รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

^{2,3} อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

¹ PhD student Doctor of Political Science Faculty of Social Sciences Mahamakut Buddhist University

^{2,3} Lecturer in the Doctor of Political Science program Mahamakut Buddhist University

E-mail: sudsomboon.pao1208@gmail.com¹; kantaphon_27@hotmail.com², ongsitthipong@gmail.com³

Received: Feb. 17, 2025; Revised: April. 11, 2025; Accepted: April. 25, 2025

บทคัดย่อ

การสื่อสารนโยบายพรรคการเมือง มีความสำคัญต่อพรรคการเมืองและประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง เพราะเป็นเครื่องมือที่ส่งผลต่อการตัดสินใจว่าจะลงคะแนนเสียงให้กับบุคคลใด บทความวิจัยนี้มุ่งศึกษา 1) เพื่อวิเคราะห์นโยบายของพรรคการเมือง 2) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการสื่อสารนโยบายของพรรคการเมือง 3) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ และ 4) เพื่อนำเสนอรูปแบบการสื่อสารนโยบายของพรรคการเมืองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการทั่วไปของประชาชน เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 700 คน และผู้ให้ข้อมูลจำนวน 36 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม แบบบันทึกข้อมูล และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และวิเคราะห์ด้วยความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีพรรณนาผลการวิจัยพบว่า :

1. นโยบายของพรรคการเมือง ส่วนใหญ่เป็นนโยบายประชานิยม บางนโยบายสามารถทำได้จริง เกิดนโยบายแนวคิดใหม่ และเป็นนโยบายภาพรวมไม่สามารถเชื่อมโยงมายังระดับพื้นที่ได้
2. องค์ประกอบของการสื่อสารนโยบายพรรคการเมือง ประกอบด้วย ผู้สมัครรับเลือกตั้ง นโยบาย การรณรงค์หาเสียง และประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ได้แก่ ด้านนโยบายหาเสียงของพรรคการเมือง ด้านการรณรงค์หาเสียงของผู้สมัครสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ด้านคุณลักษณะของผู้สมัครสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ด้านคุณลักษณะของพรรคการเมือง ด้านผลงานที่ผ่านมาของผู้สมัครและด้านผลประโยชน์ต่างตอบแทน
4. รูปแบบการสื่อสารนโยบายของพรรคการเมืองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการทั่วไปของประชาชน เรียกว่า 5Ps Model ประกอบด้วย นักการเมือง, นโยบาย, ประชาชน, สื่อ และรูปแบบของสถานการณ์

คำสำคัญ: นโยบายพรรคการเมือง องค์ประกอบของการสื่อสาร ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้ง
รูปแบบการสื่อสารนโยบายของพรรคการเมือง

Abstract

Communication of political party policies were important for political parties and voters because it is a tool that influences their decision on who to vote. This research aims 1) to analyze political party policies; 2) to analyze the components of the communication of political party policy; 3) to analyze the factors that influence decision-making; and 4) to present the communication model of political party policies that influence the general decision of the people to exercise their right to vote for members of the House of Representatives. This research is a mixed-methods research. Data was collected from 700 eligible voters and 36 informants. The research instrument questionnaire, recording forms, and structured interview forms. Data were analyzed using frequency, mean, standard deviation, and descriptive analysis.

The results showed that:

1. Most of political party policies are populist policies that some policies can actually be implemented, create new policy ideas, and cannot be linked to the local level.
2. The components of communication of political party policies include candidates, policies, campaigns, and eligible voters.
3. Factors affecting the decision to exercise the right to vote for members of the House of Representatives include political party campaign policies; election campaigns for House of Representatives candidates; characteristics of candidates for the House of Representatives; characteristics of political parties; past achievements of the candidates; and the compensation and benefits.
4. The communication model of political party policies that affects the general decision of the people to exercise their right to vote for members of the House of Representatives is called the 5Ps Model that were consisting of Politician, Policy, People, Publishing and Pattern of situation.

Keywords: Political party policies, Elements of communication, Factors affecting election decisions, Communication patterns of political party policies

บทนำ

ประเทศไทยมีการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ในระบบรัฐสภา มีสถาบันทางการเมืองที่สำคัญ คือ พรรคการเมือง ซึ่งเป็นสะพานเชื่อมระหว่างภาคประชาชนกับภาครัฐบาลที่ทำหน้าที่บริหารปกครอง มีความชอบธรรมในการเสนอตัวแทนเข้าสู่การเลือกตั้ง โดยมุ่งหวังให้ได้รับชัยชนะในการเลือกตั้ง อันจะได้สิทธิเข้าไปใช้อำนาจในการบริหารประเทศ (Nanthawaropas, 2014) ซึ่งสอดคล้องกับ Tansakunrungruang (2022) ได้อธิบายว่า พรรคการเมืองมีความสำคัญต่อระบบการปกครองเป็นอย่างมาก แม้แต่ในการปกครองที่ไม่เป็นประชาธิปไตย ยังจำเป็นต้องมีพรรคการเมือง โดยเฉพาะพรรคการเมืองในระบอบประชาธิปไตย ถือว่าเป็นสถาบันหลักที่ทำหน้าที่ตัวเชื่อมโยงระหว่าง “ภาครัฐ” กับ “ภาคประชาชน” โดยที่พรรคการเมืองจะนำเอาปัญหาหรือความต้องการของประชาชนมาเป็นนโยบายของพรรคการเมืองและนำนโยบายเหล่านั้นไปปฏิบัติเมื่อได้รับเลือกตั้งเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายบริหาร รวมทั้งเป็นสถาบันทางการเมืองที่มีความชอบธรรมในการคัดเลือกตัวแทนในรูปแบบการเลือกตั้งเพื่อให้ได้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้าไปทำหน้าที่จัดสรรทรัพยากรและผลประโยชน์ของสังคม ซึ่ง Phakapaswivat. (2003) ได้อธิบายว่า พรรคการเมืองมีหน้าที่สำคัญ ได้แก่ 1) การกำหนดทิศทางทางการเมือง 2) การรวมตัวของผู้มีแนวคิดร่วมกัน 3) การกระจายค่านิยม (Socialization Function) 4) การเป็นตัวแทนของประชาชน 5) การคิดสรรบุคลากรทางการเมือง และ 6) การสร้างความชอบธรรม โดยมีเป้าหมายสูงสุด คือ การได้รับชัยชนะในการเลือกตั้ง โดยเฉพาะการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เพื่อเข้าทำหน้าที่ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ ด้วยเหตุนี้พรรคการเมืองต้องส่งตัวแทนเป็นผู้สมัครรับเลือกตั้ง และสื่อสารไปยังประชาชนเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้ง เช่น คุณลักษณะผู้สมัคร นโยบายของพรรค ภาพลักษณ์ของพรรคและหัวหน้าพรรค เป็นต้น ผ่านการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้ทำหน้าที่ไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรตามที่

กฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดไว้ เพราะพรรคการเมืองที่มีสมาชิก สภาผู้แทนราษฎรจำนวนมาก จนจัดตั้งรัฐบาลได้ หรือร่วมรัฐบาลในการบริหารประเทศ พรรคการเมืองนั้นมีโอกาสนำนโยบายของพรรคที่ใช้ในการรณรงค์หาเสียงมากำหนดเป็นนโยบายรัฐบาลเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติผ่านการบริหารราชการแผ่นดินได้

จากการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการทั่วไป พ.ศ.2566 ที่ผ่านมา พบว่า นโยบายของพรรคการเมืองที่สื่อสารไปยังประชาชน ครอบคลุม 7 นโยบายหลัก ได้แก่ 1) นโยบายด้านการเมือง เช่น แก้กฎหมายที่ละเมิดสิทธิประชาชน จัดทำรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน 2) นโยบายด้านเศรษฐกิจ เช่น เพิ่มจำนวนใบอนุญาตธนาคารเสมือนจริงแห่งยุคดิจิทัล (Virtual Bank) 3) นโยบายด้านคมนาคม เช่น เชื่อมโยงโครงข่ายรถไฟความเร็วสูงทั่วประเทศ พัฒนาตัวร่วมใช้บัตรใบเดียว เดินทางได้ทุกระบบขนส่งสาธารณะทั่วไทย 4) นโยบายด้านเกษตรกรรม เช่น เพิ่มผลผลิตข้าว ยางพารา มันสำปะหลัง ลำไย โดยเฉพาะข้าวโพดและถั่วเหลือง 5) นโยบายด้านพลังงาน เช่น เปลี่ยนรถเมล์กรุงเทพฯ เป็นรถไฟฟ้า ส่งเสริมอุตสาหกรรมรถเมล์-รถบรรทุกไฟฟ้า สร้างเศรษฐกิจสีเขียวครบวงจร สร้างอุตสาหกรรมชิปในประเทศ 6) นโยบายด้านสาธารณสุข เช่น บัตรประชาชนใบเดียวรักษาได้ทั่วไทย สิทธิการุณยฆาต และ 7) นโยบายด้านการศึกษา เช่น โรงเรียนสองภาษาทุกท้องถิ่น เรียนฟรีอาชีวะถึง ปวส. จบแล้วมีงานทำ เป็นต้น ซึ่งนโยบายของพรรคการเมืองที่สื่อสารไปยังประชาชน ผ่านการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ นั้น เพื่อให้ประชาชนมีข้อมูลในการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้ง (Sakworawit & Wongsukhumamorn, 2019)

การสื่อสาร จึงเป็นเรื่องสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง เพราะการสื่อสารเป็นกระบวนการในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด หรือความหมายของสิ่งต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยอาศัยสื่อหรือช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันและเกิดการตอบสนองต่อกัน อย่างถูกต้องระหว่างบุคคลที่เป็นผู้ส่งสารและบุคคลที่เป็นผู้รับสาร (Wisuttho, 2022) ในขณะการสื่อสารทางการเมือง เป็นความพยายามสื่อสารระหว่างผู้สื่อสารและผู้รับสารในประเด็นเรื่องความคิดเห็นทางการเมือง ผลประโยชน์ทางการเมือง หรือข้อเรียกร้องในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Pares I Maicas (1992), Almond and Powell (1987), Denton and Woodward (1990)) ซึ่งเมื่อพรรคการเมืองได้สื่อสารนโยบายไปยังประชาชนด้วยช่องทาง และรูปแบบต่าง ๆ แล้ว ประชาชนจึงนำข้อมูลที่ได้รับไปตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้ง ซึ่งจากการศึกษาพบว่ามีหลายปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนไปใช้สิทธิเลือกตั้ง เช่น 1) ปัจจัยทางสังคม 2) ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้สมัคร 3) ปัจจัยด้านนโยบายของผู้สมัคร 4) ปัจจัยด้านคุณสมบัติของสื่อบุคคล 5) ปัจจัยด้านการรณรงค์หาเสียงของผู้สมัคร 6) ปัจจัยด้านพรรคการเมืองของผู้สมัคร 7) ปัจจัยด้านการจูงใจในสิ่งตอบแทน/ผลประโยชน์สิ่งตอบแทน 8) ปัจจัยด้านบริบททางการเมือง และ 9) ปัจจัยด้านการอุปถัมภ์ของผู้สมัคร (sener, Balku, & Alkan (2023), Sonchaeng (2018), Phongsri (2019), Sihabunlee (2023), Kloadet et al. (2021), Phochankoh (2022), Saikua (2022)

การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการทั่วไป พ.ศ.2566 ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 1) พุทธศักราช 2564 กำหนดให้มีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 500 คน ประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งแบบแบ่งเขตเลือกตั้งจำนวน 400 คน และสมาชิกที่มาจากบัญชีรายชื่อของพรรคการเมือง จำนวน 100 คน โดยการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะในจังหวัดภาคใต้ตอนบน ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดระนอง ชุมพร สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช กระบี่ พังงา และภูเก็ต มีจำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแบบแบ่งเขตเลือกตั้งได้ 29 คน ผลการเลือกตั้งพรรคการเมืองที่ได้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแบบแบ่งเขตเลือกตั้งมากที่สุด คือ พรรครวมไทยสร้างชาติ จำนวน 10 คน พรรคภูมิใจไทย จำนวน 8 คน พรรคประชาธิปัตย์ จำนวน 6 คน พรรคก้าวไกล จำนวน 3 คน และ พรรคพลังประชารัฐ จำนวน 2 คน ในขณะที่คะแนนเสียงจากแบบบัญชีรายชื่อของพรรค พบว่า พรรคที่ได้คะแนนเสียงมากที่สุด คือ พรรครวมไทยสร้างชาติ ได้คะแนนเสียง 908,904 คะแนน พรรคก้าวไกล ได้คะแนนเสียง 871,149 คะแนน พรรคเพื่อไทย ได้คะแนนเสียง 227,814 คะแนน พรรคประชาธิปัตย์ ได้คะแนนเสียง 213,152 คะแนน และ พรรคภูมิใจไทย ได้คะแนนเสียง 97,446 คะแนน (Office of the Election Commission, 2023) จากข้อมูลข้างต้น มีประเด็นที่น่าสนใจ คือ ที่ผ่านมาในจังหวัดภาคใต้ตอนบนพบว่า พรรคประชาธิปัตย์ มักได้รับชัยชนะและมีคะแนนทั้งทางคู่แข่งมาโดยตลอด แต่การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เมื่อปี พ.ศ.2562 และ พ.ศ.2566 มีพรรคการเมืองอื่นทั้ง พรรครวมไทยสร้างชาติ พรรคภูมิใจไทย พรรคพลังประชารัฐ และพรรคก้าวไกล ส่งผู้สมัครรับเลือกตั้งจนได้รับชัยชนะมากกว่าพรรคเก่าแก่อย่างพรรคประชาธิปัตย์ แต่ประเด็นที่น่าสนใจอีกประการหนึ่ง คือ คะแนนเสียงของการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแบบบัญชีรายชื่อ พบว่า พรรคก้าวไกล ซึ่งได้รับชัยชนะมาเพียง 3 เขตเลือกตั้ง และ พรรคเพื่อไทย ที่ไม่ได้รับชัยชนะจากการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแบบแบ่งเขตเลือกตั้งเลย แต่ได้

คะแนนเสียงเป็นลำดับที่ 2 และ 3 รองจากพรรครวมไทยสร้างชาติ ในขณะที่ อดีตผู้ชนะการเลือกตั้งในเขตภาคใต้ ตอนบนของพรรคประชาธิปัตย์ได้รับคะแนนเสียงเพียง 213,152 คะแนน ซึ่งแต่ละพรรคการเมืองข้างต้นต่างนำการสื่อสาร และการนำเสนอนโยบายที่ครอบคลุมด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านพลังงาน ด้านเกษตรกรรม ด้านการศึกษา ด้าน สาธารณสุข และด้านคมนาคม แต่เพราะเหตุใดความนิยมในพรรคการเมือง นโยบายพรรคการเมือง และผู้สมัคร มีความ แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด

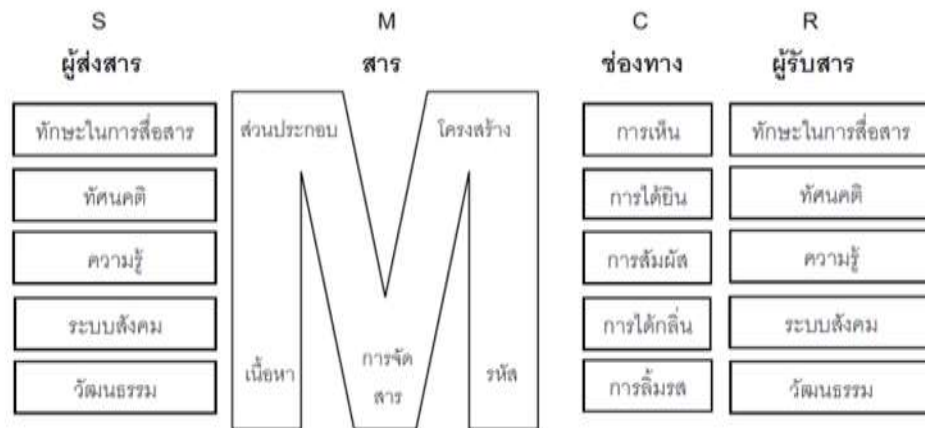
จากประเด็นสำคัญข้างต้น ส่งผลให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาพรรคการเมืองที่สำคัญได้แก่ พรรครวมไทยสร้างชาติ พรรค ก้าวไกล พรรคเพื่อไทย พรรคประชาธิปัตย์ พรรคภูมิใจไทย และพรรคพลังประชารัฐ ว่ามีการสื่อสารนโยบายของพรรค การเมืองอย่างไร จึงส่งผลต่อการตัดสินใจของประชาชน รวมถึงมีการศึกษาสภาพทั่วไปของการสื่อสารนโยบายของพรรค ช่วงก่อนการเลือกตั้งว่าเป็นอย่างไร มีองค์ประกอบอะไรบ้างที่ทำให้การสื่อสารนโยบายของพรรคการเมืองประสบ ความสำเร็จ และมีปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของประชาชนในจังหวัดภาคใต้ตอนบนตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งใน ครั้งนี้ เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปวิเคราะห์สู่การสร้างรูปแบบการสื่อสารนโยบายของพรรคการเมืองในจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมการสื่อสารนโยบายของพรรคการเมืองในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น และได้รับชัยชนะในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการเลือกตั้งครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์นโยบายของพรรคการเมือง องค์ประกอบของการสื่อสารนโยบายของพรรคการเมือง ปัจจัยที่มีผล ต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสร้างรูปแบบการสื่อสารนโยบายของพรรคการเมืองที่ส่งผล ต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการทั่วไปของประชาชน

ทบทวนวรรณกรรม

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ การคิด การรับรู้ การเรียนรู้ของบุคคล และ มีความเกี่ยวข้องไปถึง บุคคลอื่นและสังคมด้วยเป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อนมีลักษณะเป็นนามธรรม ยากที่จะอธิบายให้ชัดเจนได้ว่าการ สื่อสารมีสภาพที่แท้จริงเป็นอย่างไร หรือมีปรากฏการณ์อะไรบ้างที่เกิดขึ้นในกระบวนการสื่อสาร นักวิชาการการสื่อสารได้ พยายามศึกษาตั้งสมมติฐาน คิดค้นหาคำอธิบายและสร้างแผนผังหรือแบบจำลองขึ้นมาเพื่ออธิบายลักษณะหรือ ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร ซึ่งแบบจำลองหรือแผนผังเพื่ออธิบายการสื่อสาร ดังกล่าวในปัจจุบันมีอยู่เป็น จำนวนมาก สามารถนำมาสรุปเป็นทฤษฎีการสื่อสารที่สำคัญได้หลายทฤษฎี (Bunlue, 1995) เช่น ทฤษฎีการสื่อสารของ เดวิด เค เบอร์โล (David K. Berlo, 1960) เป็นทฤษฎีพื้นฐานที่จะทำความเข้าใจกับ กระบวนการสื่อสารได้อย่างชัดเจน โดย David K. Berlo ได้อธิบายองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารไว้ 6 ประการ คือ 1) แหล่งสาร (Source) 2) ผู้เข้ารหัสสาร (Encoder) 3) เนื้อหาข่าวสาร (Message) 4) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) 5) ผู้ถอดรหัสสาร (Decoder) และ 6) ผู้รับสาร (Receiver) นอกจากนี้ การสื่อสารเป็นกระบวนการเริ่มต้นจากผู้ส่งสาร ซึ่งอาจเป็นบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มคนที่มีจุดมุ่งหมาย ในการสื่อสารทำการส่งเนื้อหาข่าวสาร ซึ่งอาจเป็นคำพูด การเขียน สัญลักษณ์ โดยการเข้ารหัส สารผ่านช่องทางการ สื่อสารต่าง ๆ ไปสู่ผู้รับสาร ซึ่งผู้รับสารจะทำการถอดรหัสเพื่อรับสารนั้น ซึ่งกระบวนการสื่อสารนี้ อาจเรียกทั่วไปว่า SMCR Model ตามแบบจำลองดังนี้



รูปที่ 1 แบบจำลองการสื่อสารของ David K. Berlo
ที่มา : Nanthawaropas (2014)

จากภาพที่ 1 SMCR Model นับว่าเป็นทฤษฎีทางการสื่อสารที่นักการสื่อสารนิยมใช้เป็นต้นแบบในการศึกษา รูปแบบหรือวิธีการสื่อสาร การวิเคราะห์องค์ประกอบทางการสื่อสาร และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาวิธีการสื่อสาร ในบริบทต่างๆ โดย 1) ผู้ส่ง (Source) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร โดยมีความสามารถในการเข้ารหัส (encode) เนื้อหาข่าวสาร มีเจตคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสาร มีความรู้อย่างดีเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่ง และควรมีความสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคม และวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย 2) ข้อมูลข่าวสาร (Message) เกี่ยวข้องทางด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่ง ข่าวสาร 3) ช่องทางในการส่ง (Channel) หมายถึงการที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสารข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่ง คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือ การได้กลิ่น และ 4) ผู้รับ (Receiver) ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถในการ “การถอด รหัสสาร” (decode) เป็นผู้ที่มีเจตคติ ระดับความรู้ และพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม เช่นเดียวหรือคล้ายคลึงกันกับผู้ส่งสารจึงจะทำให้การสื่อความหมายหรือการสื่อสารนั้นได้ผล

ในขณะที่การกำหนดนโยบายของพรรคการเมืองมีเหตุปัจจัยที่มีความซับซ้อน และหลากหลายกระจายตัว มากขึ้น โดยเฉพาะต่อเหตุผลที่ยึดโยงอยู่กับขบวนการทางสังคม การเมืองภายนอกมากกว่ายึดโยงอยู่กับตัวผู้นำและแกนนำ ภายในพรรค ขณะเดียวกัน การวัดผลสำเร็จก็จะถ่ายเทน้ำหนักไปที่การสร้างอิทธิพลต่อสังคม การเมือง และเป้าหมายคือ การได้รับเลือกตั้งเพียงประการเดียว นโยบายพรรคการเมืองมีลักษณะ “ขายฝัน” ไม่สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้จริง ในการทำความเข้าใจสภาพการณ์หรือปัญหาของการกำหนดนโยบาย อาจมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเข้าใจขั้นตอน และโครงสร้างของพรรคการเมืองอย่างถ่องแท้เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ผ่านมาอาจกล่าวได้ว่าการศึกษาเรื่องการกำหนดนโยบายของพรรคการเมืองมีเพียงความมุ่งหมาย หรือมีเป้าหมายเพียงผลได้/เสียในการเลือกตั้ง มากกว่า การกำหนดนโยบายที่สามารถแก้ไขปัญหากับท้องที่หรือสังคมได้จริง จึงประสบกับปัญหาของการเหมารวมและไม่สามารถอธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นจริงได้ ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายของพรรคการเมืองไทย คือ (Laiprakobsap, 2021) 1) นโยบายเหล่านั้นทำให้เกิดปัญหาหรือภาระหนี้สินแก่ประชาชนในระยะยาว เช่น นโยบายลดหนี้แรกที่ทำให้ผู้ที่ยังไม่เคยมีรถยนต์ซื้อรถยนต์ แม้รัฐบาลจะมีเงินช่วยเหลือแต่ก็ก่อให้เกิดภาระหนี้สินแก่ประชาชนเกินจำเป็น ส่วนใหญ่มักจะเป็นกลุ่มนักศึกษาที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาใหม่และเพิ่งเข้าสู่ระบบงาน และผู้ที่ได้ผลประโยชน์โดยมาก ก็คือกลุ่มบริษัทคาร์เดียนต์ใหม่เป็นต้น และ 2) นโยบายส่วนใหญ่ถูกกำหนดมาเพื่อ

ผลลัพธ์ คือ คะแนนเสียง บางนโยบายก็ไม่สามารถทำได้จริงเพราะไม่ได้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง เช่น กำหนดนโยบายให้ค่าแรงขั้นต่ำที่สูงเกินไป ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 3,477,794 คน (Office of the Election Commission, 2023)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) จำนวน 700 คน กระจาย 7 จังหวัดเท่ากัน จังหวัดละ 100 คน คือ ระนอง, ชุมพร, สุราษฎร์ธานี, พังงา, ภูเก็ต, กระบี่ และ นครศรีธรรมราช

ประชากรและผู้ให้ข้อมูล นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์และการสื่อสารทางการเมือง ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ผู้ช่วยหาเสียง และประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ (1) นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์และการสื่อสารทางการเมือง (2) ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการเลือกตั้ง (3) สมาชิกสภา ผู้แทนราษฎร (4) ผู้ช่วยหาเสียง และ (5) ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ และการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแบบสัมภาษณ์มีโครงสร้าง

การสร้างเครื่องมือ

การหาคุณภาพของเครื่องมือ การตรวจสอบหาคุณภาพของแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ 1) ความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องด้านโครงสร้างเนื้อหา และภาษาเพื่อให้มีความสมบูรณ์ จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ด้านรัฐศาสตร์ จำนวน 3 คน และด้านการสื่อสารการเมือง จำนวน 2 คน นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญแล้วคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับองค์ประกอบที่ต้องการวัด (Index of Item Objective Congruence: IOC) การวิจัยในครั้งนี้มีค่า IOC อยู่ระหว่าง .6-1 และ 2) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจริงของการวิจัยนี้ และหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับโดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ .80 ขึ้นไป ซึ่งพบว่าได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .97

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นของประชาชนในจังหวัดภาคใต้ตอนบน ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการเลือกตั้งทั่วไป พ.ศ.2566 โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการคำนวณทางสถิติ และวิเคราะห์ข้อมูล จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ด้วยการสร้างข้อสรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมทั้งตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าและตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Trustworthiness) นำเสนอผลการวิจัยเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

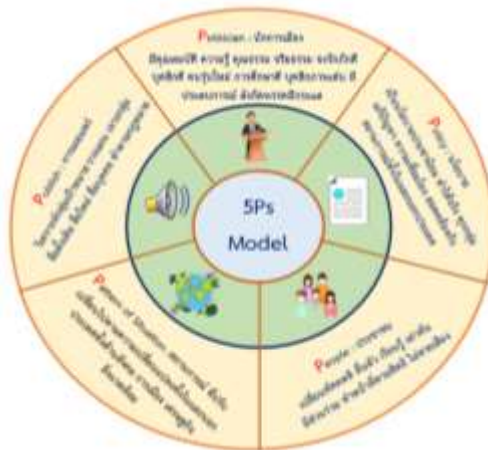
1. นโยบายของพรรคการเมือง ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิก สภาผู้แทนราษฎรเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2566 จังหวัดภาคใต้ตอนบน พบว่า นโยบายของพรรคการเมืองยังให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายประชานิยมเพื่อดึงดูด

.....
ให้ประชาชนตัดสินใจลงคะแนนเสียงให้ได้ง่ายขึ้น นโยบายบัตรสวัสดิการพลัส พรศก้าวไกล นโยบายสวัสดิการก้าวหน้า นโยบายแจกเงินในกระเป๋าเงินดิจิทัลคนละ 10,000 บาท แจกให้บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป นโยบายแจกเงินผู้สูงอายุ ตามขั้นบันได นโยบายประกันราคาสินค้าเกษตร เป็นต้น เพราะพรรคการเมืองมองว่า นโยบายประชานิยม เป็นการขับเคลื่อนทางการเมืองของมวลชน อุดมการณ์ส่วนใหญ่ของประเทศ ที่ไม่ใช่มวลชนกลุ่มน้อยที่ออกมาต่อต้าน หรือกลุ่ม อภิสิทธิ์ชน หรือชนชั้นกลาง โดยปรารถนาให้นโยบายทางการเมืองเอื้อผลประโยชน์เชิงสวัสดิการสังคมมากกว่าการ สงเคราะห์โดยรัฐ ซึ่งต้องยึดโยงกับระบบเศรษฐกิจมหภาคที่เน้นการกระจายรายได้ให้กับประชาชนในสังคมได้อย่างเป็น ธรรม หากพิจารณาในแง่ของอุดมการณ์ทางการเมืองจำเป็นต้องมีผู้นำมวลชนที่มีบารมีมากเพียงพอ ด้วยการนำเสนอ นโยบายของพรรคการเมืองผ่านการรณรงค์หาเสียงเลือกตั้ง เพื่อให้ได้เสียงสนับสนุนจากประชาชนและปรารถนาเข้ามา บริหารประเทศในฐานะรัฐบาลภายใต้นโยบายประชานิยม แต่ในขณะเดียวกัน พรรคการเมืองบางพรรคการเมือง ยังได้ นำเสนอนโยบายที่ไม่มีพรรคการเมืองใดกำหนดเป็นนโยบายของพรรค เช่น นโยบายการแก้ไขรัฐธรรมนูญทั้งฉบับ นโยบาย รัฐสวัสดิการ การยกเลิกการเกณฑ์ทหาร การเลือกตั้งผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด ซึ่งถือว่าเป็นการนำเสนอที่มีความ แตกต่าง ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า พรรคก้าวไกล เป็นพรรคใหม่ที่เกิดจากการรวมกลุ่มของคนรุ่นใหม่ และมีแนวคิด เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายที่เป้าหมายไปยังกลุ่มผู้มีสิทธิเลือกตั้งใหม่ที่ต้องเห็นประเทศไทยเป็นประชาธิปไตยอย่างแท้จริง มีเศรษฐกิจที่ก้าวหน้า เป็นธรรม สังคมที่ทุกคนมีคุณภาพที่ได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียม

2. องค์ประกอบการสื่อสารนโยบายของพรรคการเมืองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทน ราษฎรเป็นการทั่วไป พ.ศ.2566 จังหวัดภาคใต้ตอนบน พบว่า 1) ผู้ส่งสารหรือผู้สมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทน ราษฎร มีลักษณะสำคัญคือ (1) มีประสบการณ์ทางการเมือง (2) ได้รับการพัฒนาความรู้และตนเองด้านต่าง ๆ (3) เป็นคน พื้นที่ การศึกษาดี มีความรู้ บุคลิกภาพดี สื่อสารเป็น (4) ไม่จำเป็นต้องสังกัดพรรคการเมืองใหญ่ (5) มีการคิดวิเคราะห์รอบ ด้าน (6) เข้าใจสังคม วัฒนธรรม บริบทของพื้นที่ และ (7) มีความฉลาดทางอารมณ์ 2) สารหรือนโยบายของพรรคการเมือง มีลักษณะสำคัญคือ (1) นโยบายประชานิยม (2) นโยบายแนวคิดใหม่ (3) การกำหนดนโยบายตามขนาดของพรรค (4) โลโก้ พรรคและสโลแกนจำง่าย (5) นโยบายขายฝัน (6) นโยบายเอื้อประโยชน์นายทุน (7) การออกแบบนโยบายไม่เป็นระบบ และ (8) นโยบายกระแทกกระทั้นทางคลัง 3) สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร มีลักษณะสำคัญคือ 1) สื่อดั้งเดิม 2) สื่อสังคมออนไลน์ 3) สื่อบุคคล 4) สื่อมวลชน และ 5) หัวคะแนนธรรมชาติ และ 4) ผู้รับสารหรือประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง มีลักษณะสำคัญคือ 1) มีความตื่นตัวทางการเมือง 2) มีความรู้ทางการเมือง 3) มีความตระหนักรู้ต่อหน้าที่ 4) มีสิทธิเลือกตั้งแต่ใช้สิทธิไม่ได้ 5) มีการซื้อสิทธิขายเสียง 6) มีการวิเคราะห์ชุดข้อมูล และ 7) ได้รับอิทธิพลจากครอบครัว

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการทั่วไป พ.ศ.2566 จังหวัดภาคใต้ ตอนบน พบว่า 1) ด้านนโยบายหาเสียงของพรรคการเมือง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.59, S.D. = 0.66) 2) ปัจจัยด้านการรณรงค์ หาเสียงของผู้สมัครสมาชิกสภา ผู้แทนราษฎร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.59, S.D. = 0.72) 3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้สมัคร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.59, S.D. = 0.73) 4) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของพรรคการเมือง มีค่าเฉลี่ย($\bar{X}$ = 3.53, S.D. = 0.78) 5) ปัจจัยด้านผลงานที่ผ่านมาของผู้สมัคร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.53, S.D. = 0.81) และจากการสัมภาษณ์พบว่า ปัจจัยด้านผลประโยชน์ต่างตอบแทนส่งผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิก สภาผู้แทนราษฎรเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2566 ของประชาชนในจังหวัดภาคใต้ตอนบน ยังปรากฏอยู่ในการเลือกตั้งมาโดยตลอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการซื้อสิทธิขาย เสียง บุญคุณ ระบบเครือญาติ ระบบอุปถัมภ์ รวมถึงการพนันขั้นต่อด้วย

4. รูปแบบการสื่อสารนโยบายของพรรคการเมืองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทน ราษฎรของประชาชน เรียกว่า “5Ps Model” ดังนี้



รูปที่ 2 รูปแบบการสื่อสารนโยบายของพรรคการเมืองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้ง
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชน 5Ps Model
ที่มา : ผู้เขียนบทความ

จากภาพ พบว่า รูปแบบการสื่อสารการสื่อสารนโยบายของพรรคการเมืองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชน นั้นจำเป็นจะต้องประกอบที่สำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ P-Politician (ผู้สมัครรับเลือกตั้ง / นักการเมือง), P- Policy (นโยบายของพรรคการเมือง), P- People (ประชาชน), P- Publish (การเผยแพร่) และ P -Pattern of Situation (ความหลากหลายของสถานการณ์) จากรูปแบบดังกล่าวถือว่าเป็นแนวทางสำหรับการสื่อสารนโยบายของพรรคการเมืองในการเลือกตั้งครั้งต่อไป และเมื่อพรรคการเมืองสามารถนำรูปแบบ 5Ps Model ไปใช้อย่างคิดวิเคราะห์ มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ จะส่งผลต่อการตัดสินใจของประชาชนไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในวาระต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. นโยบายของพรรคการเมืองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทน เป็นการเลือกตั้งทั่วไป พ.ศ. 2566 ของประชาชนในจังหวัดภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า 1) จุดแข็ง ประกอบด้วย มีการปรับปรุงกฎหมายเลือกตั้งพรรคการเมืองที่ประชาชนเชื่อถือ นโยบายแนวคิดใหม่ ผู้สมัครเป็นบุคคลที่ชาวบ้านรู้จักดี ผู้สมัครมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเลือกตั้ง การสร้างความเชื่อมั่นเจ้าของความเป็นครอบครัว ช่องทางรับข้อมูลมีมากขึ้น และ หัวคะแนนธรรมชาติ 2) จุดอ่อน ประกอบด้วย ผู้สมัครไม่เข้าใจนโยบายอย่างถ่องแท้ นโยบายมีความอ่อนไหว การหาเสียงโจมตีฝ่ายตรงข้าม นโยบายขายฝัน ทำไม่ได้จริง นโยบายก้าวหน้าเกินไป ไม่วิเคราะห์การใช้สื่อกับกลุ่ม ขาดประสบการณ์การทางเมือง และ ความไม่จริงใจของนักการเมือง 3) โอกาส ประกอบด้วย การเกิดหัวคะแนนธรรมชาติ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การปรับปรุงกฎหมายเลือกตั้ง จุดยืนของพรรคการเมือง พัฒนาการของประชาชนต่อการเมือง ผู้สมัครคนรุ่นใหม่ และ ระบบการเลือกตั้ง และ 4) ความท้าทาย ประกอบด้วย ปัญหาการซื้อสิทธิขายเสียง การวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้าน การสร้างเครื่องมือเพื่อเสริมสร้างความรู้ การคัดเลือกผู้สมัคร การปรับตัวของพรรคการเมือง การใช้สื่อเหมาะกับกลุ่มเป้าหมาย ระบบการเลือกตั้ง และการสร้างหัวคะแนนธรรมชาติ สอดคล้องกับการศึกษาของ Panthaneeya (2023) ได้ทำการ ศึกษาเรื่อง การสื่อสารนโยบายสาธารณะบนป้ายหาเสียงเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.2566 จังหวัดตรัง ผลการวิจัยพบว่า ป้ายหาเสียงเลือกตั้งมี 2 ประเภท คือ 1) ป้ายหาเสียงของพรรคการเมือง (ส.ส.แบบบัญชีรายชื่อ) มีจำนวน 148 รูปแบบ จาก 19 พรรคการเมือง โดยพรรคที่มีรูปแบบป้ายมากที่สุด 3 อันดับ คือ พรรคเพื่อไทย พรรคประชาธิปัตย์ และพรรคเพื่อชาติ ตามลำดับ และ 2) ป้ายหาเสียงของผู้สมัครแบบแบ่งเขตเลือกตั้ง มีจำนวน 144 รูปแบบ โดยเขตที่มีรูปแบบป้ายมากที่สุด คือ เขต 2 และเมื่อพิจารณาผลการศึกษาข้อความที่แสดงถึงนโยบายสาธารณะที่ผู้สมัครรับเลือกตั้งและพรรคการเมืองใช้ในการสื่อสารนโยบาย

พบว่า การสื่อสารนโยบายโดยส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 3 ด้าน คือ ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

2. องค์ประกอบของการสื่อสารนโยบายของพรรคการเมืองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทน เป็นการเลือกตั้งทั่วไป พ.ศ.2566 ของประชาชนในจังหวัดภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ส่งสาร มีลักษณะสำคัญคือ (1) มีประสบการณ์ทางการเมือง (2) ได้รับการพัฒนาความรู้และตนเองด้านต่าง ๆ (3) เป็นคนพื้นที่ การศึกษาดี มีความรู้ บุคลิกภาพดี สื่อสารเป็น (4) ไม่จำเป็น ต้องสังกัดพรรคการเมืองใหญ่ (5) มีการคิดวิเคราะห์รอบด้าน (6) เข้าใจสังคม วัฒนธรรม บริบทของพื้นที่ และ (7) มีความฉลาดทางอารมณ์ 2) สาร มีลักษณะสำคัญคือ (1) นโยบายประชานิยม (2) นโยบายแนวคิดใหม่ (3) การกำหนดนโยบายตามขนาดของพรรค (4) โลโก้พรรคและสโลแกนจำง่าย (5) นโยบายขายฝัน (6) นโยบายเอื้อประโยชน์นายทุน (7) การออกแบบนโยบายไม่เป็นระบบ และ (8) นโยบายกระแทกกระทั้น 3) สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร มีลักษณะสำคัญคือ 1) สื่อดั้งเดิม 2) สื่อสังคมออนไลน์ 3) สื่อบุคคล 4) สื่อมวลชน และ 5) หัวคะแนนธรรมชาติและ 4) ผู้รับสาร มีลักษณะสำคัญคือ 1) มีความตื่นตัวทางการเมือง 2) มีความรู้ทางการเมือง 3) มีความตระหนักรู้ต่อหน้าที่ 4) มีสิทธิเลือกตั้งแต่ใช้สิทธิไม่ได้ 5) มีการซื้อสิทธิขายเสียง 6) มีการวิเคราะห์ชุดข้อมูล และ 7) มีอิทธิพลจากครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Mahasuk (2022) ได้ทำการศึกษารื่อง การสื่อสารทางการเมืองไทยผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า 1) บริบทการสื่อสารทางการเมืองของไทย พ.ศ.2549 –พ.ศ.2563 มีวิวัฒนาการไม่หยุดนิ่ง 2) ในกระบวนการสื่อสาร ผู้ส่งสารมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสาร “ศาสตร์ทางการเมืองตลาด” มีบทบาทในการเจาะกลุ่มเป้าหมาย ขณะที่ผู้รับสารในสังคมไทยมีความแตกต่างกันมาก แต่มีลักษณะเฉพาะร่วม คือ อ่อนไหวง่ายต่อกระแสสังคมและนิยมหวังพึ่งวีรบุรุษซึ่งตรงกับลักษณะมีสีแดงในทฤษฎีเกลียวพลวัต จึงทำให้การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Viral Marketing) ใช้ได้ผลดี 3) ปรากฏการณ์หลอมรวมสื่อสังคมออนไลน์เป็นนวัตกรรมสื่อใหม่ที่ขับเคลื่อนมวลชนในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เอื้อต่อ “ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมใหม่” ผลักดันขอบเขตของ “พื้นที่สาธารณะ” ทั้งมิติกายภาพและออนไลน์ ช่วยให้การผลิตชุดข้อมูลเข้าไปได้สะดวกและรวดเร็ว โดยไม่ผูกติดกับสถานที่หรือเวลา 4) ปัจจัยความสำเร็จของการสื่อสารทางการเมืองภายใต้บริบทสังคมไทยประกอบด้วย “ผู้ส่งสาร” ที่มีทักษะการพูดดี เข้าใจกลยุทธการตลาดและทักษะดิจิทัล “สาร” ที่ตรงกับพฤติกรรมและรสนิยมของกลุ่มเป้าหมาย “ช่องทางการสื่อสาร” แบบหลอมรวมระหว่างสื่อใหม่กับสื่อเก่าโดยใช้นวัตกรรมช่วย และ “ผู้รับสาร” ที่พร้อมสนองตอบอย่างรวดเร็ว

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทน เป็นการเลือกตั้งทั่วไป พ.ศ.2566 ของประชาชนในจังหวัดภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เป็นการเลือกตั้งทั่วไป พ.ศ.2566 ของประชาชนในจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยรวมทุกด้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวม ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.56, S.D. = 0.69) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปน้อยสุด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายหาเสียงของพรรคการเมือง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.59, S.D. = 0.66) ด้านการรณรงค์หาเสียงของผู้สมัครสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ($\bar{X}$ = 3.59, S.D. = 0.72) และ ด้านคุณลักษณะของผู้สมัครสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ($\bar{X}$ = 3.59, S.D. = 0.73) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะของพรรคการเมือง ($\bar{X}$ = 3.53, S.D. = 0.78) และ ด้านผลงานที่ผ่านมาของผู้สมัคร ($\bar{X}$ = 3.53, S.D. = 0.81) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และยังพบปัจจัยที่สำคัญอีกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คือ ปัจจัยผลประโยชน์ต่างตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Yisoonyamklin et al. (2024) ได้ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภา ผู้แทนราษฎรในประเทศไทย จากการศึกษาสรุปได้ว่าการเลือกตั้งเป็นนวัตกรรมทางการเมืองที่ถูกสร้างขึ้นตามระบอบประชาธิปไตยแบบทางตรงซึ่งไม่สามารถปฏิบัติได้เพราะจำนวนประชากรมีมากเกินไปที่จะให้แต่ละคนแสดงความเห็น และความต้องการโดยตรง จำเป็นที่จะต้องมิตัวแทนหรือผู้แทนของประชาชนไปแสดงความคิดเห็น และสะท้อนความต้องการของประชาชนโดยรวมจึงเกิดขึ้น และการจะได้มาซึ่ง “ตัวแทน” หรือ “ผู้แทน” ของประชาชนจึงกระทำผ่าน “การเลือกตั้งของประชาชน” เมื่อสังคมมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น การเลือกตั้งที่จะได้ตัวแทนหรือผู้แทนไปแสดงความคิดเห็น และสะท้อนความต้องการของฝ่ายบริหารก็มีความยุ่งยากมากขึ้นและจากการศึกษาค้นคว้า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภา ผู้แทนราษฎรในประเทศไทย พบว่า มีผลมาจากหลายปัจจัยที่ซับซ้อน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ทางการเมือง ด้านการประชาสัมพันธ์ของพรรคการเมือง ด้านการบริหารการจัดการ ด้านคุณลักษณะของผู้สมัคร ด้านนโยบายหาเสียงของผู้สมัคร และด้านผลงานที่ผ่านมาของผู้สมัคร

สรุป

การสื่อสารนโยบายของพรรคการเมืองเป็นสิ่งสำคัญต่อการเลือกตั้งในสังคมการเมืองไทย เพราะนโยบายของพรรคถือว่าเป็นประเด็นสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชน แต่ในขณะเดียวกันการสื่อสารนั้นจะประสบความสำเร็จมากเพียงใด พรรคการเมืองจะต้องมีรูปแบบในการสื่อสารที่ชัดเจน นั่นคือการนำรูปแบบ “5Ps Model” มาใช้ในการสื่อสารนโยบายของพรรคการเมืองเพื่อให้ได้รับชัยชนะในการเลือกตั้งครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) การซื้อสิทธิขายเสียง ยังเป็นปัญหาสำคัญในระบบการเมืองของไทยมาอย่างยาวนาน หน่วยงานการจัดการเลือกตั้ง คือ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ควรมีการแก้ไขกฎหมายให้จ่ายค่าตอบแทนสำหรับผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง เช่นเดียวกับการเลือกตั้งคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยทั่วประเทศ จัดให้มีการเลือกตั้งออนไลน์เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งออกกฎหมายเกี่ยวกับการได้สิทธิหรือการเสียสิทธิที่ประชาชนพึงได้รับจากรัฐในกรณีผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง

2) การสื่อสารนโยบายของพรรคการเมือง เป็นการสื่อสารทางการเมืองในรูปแบบต่าง ๆ การสื่อสารโดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์มีข้อดีคือ ต้นทุนต่ำและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว และมีแนวโน้มการใช้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่การนำมาใช้กับการเมือง ย่อมมีความละเอียดอ่อน ต้องเป็นการนำเสนอข้อมูลที่มีความจริง ไม่สร้างความเกลียดชังและที่สำคัญควรอยู่ในกรอบของกฎหมาย

3) การสื่อสารของนักการเมืองหรือผู้สมัครสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำเป็นต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งของประชาชน มีความสำคัญไม่น้อยกว่าการสื่อสารนโยบายของพรรคการเมือง แม้นโยบายพรรคการเมืองจะดีอย่างไร แต่ถ้านักการเมืองนำไปสื่อสารไม่ถูกต้องหรือเข้าใจนโยบายอย่างแท้จริง จะทำให้การสื่อสารนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นนักการเมือง หรือผู้สมัครสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จะต้องมีการสื่อสารเป็นอย่างดี

4) ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง เป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะทำให้การเลือกตั้งบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นทุกภาคส่วนทั้งสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง สถาบันการศึกษา สถาบันครอบครัว ต้องบูรณาการในการส่งเสริมให้ประชาชนได้มีความตื่นตัว การมีส่วนร่วมทางการเมืองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการให้ค่าตอบแทนให้กับประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง เพราะในการเลือกตั้งแต่ละครั้งประชาชนต้องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย ในการมาลงคะแนนเสียงแต่ละครั้ง ถ้าไม่มีค่าตอบแทน ปัญหาการซื้อสิทธิขายเสียงก็คงยังมีต่อไปในสังคมไทย

5) พรรคการเมือง ต้องมีการทำงานอย่างมีระบบ มีการนำการศึกษาหรือการวิจัยมาช่วยในการดำเนินงานของพรรค เพื่อให้การดำเนินของพรรค ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การรณรงค์หาเสียง การคัดเลือกผู้สมัคร เพราะถ้าพรรคมีข้อมูลอย่างรอบด้านแล้วนำไปวางแผนยุทธศาสตร์สำหรับการเลือกตั้งนั้น ๆ

6) บุคคลที่จะเข้าสู่การเป็นผู้สมัครรับเลือกตั้ง ซึ่งถือว่าเป็นตัวแทนของพรรคการเมือง ซึ่งพรรคการเมืองมีการกลั่นกรองและตรวจสอบคุณสมบัติตามกฎหมายเลือกตั้งแล้ว ตัวบุคคลเองจะต้องมีการแสดงตัวตน จุดยืน ความจริงใจ ความมุ่งมั่นที่จะทำงานการเมือง และต้องสร้างการรับรู้ให้เกิดแก่ประชาชนในพื้นที่ที่ตนเองลงสมัครรับเลือกตั้ง นอกจากนี้จะต้องมีการประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงก่อนการเลือกตั้งว่าเป็นอย่างไร จะได้นำมาข้อมูลมาวางแผนในการรณรงค์หาเสียงอย่างไร ใช้สื่อใด และใช้วิธีการหรือมีกลยุทธ์อย่างไรเพื่อให้ได้รับชัยชนะจากการเลือกตั้ง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรทำการศึกษาวิจัย “กระบวนการกำหนดนโยบายพรรคการเมืองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจไปใช้สิทธิเลือกตั้งของประชาชน”

2) ควรทำการศึกษาวิจัย “กลยุทธ์การรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งของพรรคคอนาคติใหม่ และก้าวไกล”

3) ควรทำการศึกษาวิจัย “การสื่อสารทางการเมืองที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในภาคใต้”

4) ควรทำการศึกษาวิจัย “ผลประโยชน์ต่างตอบแทน: ชัยชนะของการเลือกตั้งในสังคมไทย”

5) ควรทำการศึกษาวิจัย “การเปรียบเทียบผู้ใช้สิทธิเลือกตั้ง” โดยจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ถิ่นที่อยู่อาศัย

เอกสารอ้างอิง

- Almond, & Powell, G. B. (1978). *Comparative Politics: A Developmental Approach*. Boston: Little Brown and Co.
- Bunlue, T. (1995). Concepts about communication theory. In the teaching materials for Communication Studies, Units 1-8. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. [in Thai]
- David K. Berlo. (1960). *The Process of Communication*. New York: Holt Rinehart & Winston Inc.
- Denton, R. E., Jr, & Woodward, G. C. (1990). *Political Communication in America*. New York: Praeger Publishers.
- Kloaddee, J. et al. (2021). Factors affecting the decision to exercise the right to elect members of the House of Representatives of the people of Hat Yai District. Songkhla Province. *Ratchaphak Journal*, 15(41), 259-272. [in Thai]
- Laiprakobsap, T. (2021). Development of processes and tools for determining public policy of Thai political parties: Complete report. Research project. Bangkok: College of Politics and Governance King Prajadhipok's Institute. [in Thai]
- Mahasuk, M.B. (2022). Thai political communication through social media. *Journal of Philosophy Review*, 27(2), 63-81. [in Thai]
- Nanthawaropas, N. (2014). *Political communication: theory and application*. Bangkok: Mass Media. [in Thai]
- Office of the Election Commission. (2023). Results of the general election of MPs, 14 May 2023. Retrieved on 14 March 2024, from https://www.ect.go.th/ect_th/th/mp66-report. [in Thai]
- Panthaneeya, S. (2023). Public policy communication on election campaign signs. Members of the House of Representatives 2023, Trang Province. *Administrative Journal*, 12(2), 256-271. [in Thai]
- Pares I Maicas, M. (1992). *Introduction a la communication social*. Barcelona: ESRPPPU.
- Phakapaswivat, S. (2003). *Strategic management*. 11th printing. Bangkok: Amarin Printing and Publishing Public Company Limited. [in Thai]
- Phochankoh, T. (2022). Factors affecting voting in the election of members of the House of Representatives, District 5, Bangkok, year 2019. *College of Administrative Studies Academic Journal Maejo University*, 5(1), 16-28. [in Thai]
- Phongsri, Y. (2019). Factors affecting the decision to elect members of the House of Representatives. Pathum Thani Province. (Master of Political Science thesis). Political Communication College Krirk University, Bangkok. [in Thai]
- Saikua, C. (2022). Behavior of people in the election of members of the House of Representatives. In Nopphitam District Nakhon Si Thammarat Province. *Mahachula Nakornrat Journal*, 9(5), 129-145. [in Thai]
- Sakworawit, A., & Wongsukhumamorn, S. (2019). The expectation that a candidate will win the election moderates the relationship between the representativeness of political ideas and electoral decisions. *Social science journal Chulalongkorn University*, 49(2), 1-23. [in Thai]
- Sener, T., Balku, Y., Selim Alkan, Y. (2023). The socio-psychological factors affecting the voting behaviour of the postgraduate politics students. Retrieved February 20, 2023, from <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2023.1218104/full>.
- Sihabunlee, C. (2023). Factors in deciding the election of members of the House of Representatives. Review research January 2023 Edition, Research and Development Group Office of the Secretariat of the House of Representatives. [in Thai]

- Sonchaeng, P. (2018). Factors affecting the decision to elect members of the House of Representatives: A study of the case of people in Bangkok, year 2019. (Master of Political Science research). Political Communication College Krirk University, Bangkok. [in Thai]
- Tansakunrungruang, K. (2022). Problems with enforcing the Constitutional Act on Political Parties B.E. 2017: Study of the case of dissolution of political parties due to wrongdoing. Bangkok: King Prajadhipok's Institute. [in Thai]
- Wisuttho, B. (2022). Communication strategies of Thai political parties in the digital age. Mahachulakhachasan Journal, 13(1), 47-58. [in Thai]
- Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. 3rd ed. New York: Harper and Row.
- Yisoonyamklin, S. et al. (2024). Factors affecting the decision to elect members of the House of Representatives in Thailand. Journal of Management and Social Sciences Review, 7(1), 337-348. [in Thai]

นวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในยุคดิจิทัล
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

Innovation in managing small primary schools in the digital age Under the
Office of the Basic Education Commission

มารุต แพรกหา¹ อุษา งามมีศรี² และละมุล รอดขวัญ³

Marut Praekha¹, Usa Ngammeesri² and Lamun Rodkhwan³

¹นักศึกษาระดับปริญญาเอกหลักสูตรการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

^{2,3}อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

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

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

Email: m.praekha@gmail.com¹, ngammeesri@gmail.com², rodkhwan.la@gmail.com³

Received: Oct. 31, 2024; Revised: Dec. 1, 2024; Accepted: Dec. 11, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความต้องการใช้ระบบนวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2) พัฒนานวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยใช้กระบวนการ ADDIE โมเดล 3) ทดลองและประเมินนวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยระยะที่ 1 กลุ่มตัวอย่าง คือ โรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 378 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนหรือผู้ดูแลระบบนวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก จำนวน 756 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสำรวจ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ระยะที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ โดยกระบวนการสนทนากลุ่ม จำนวน 9 คน ใช้วิธีการกำหนดคุณสมบัติ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลใช้การพรรณนาวิเคราะห์ ระยะที่ 3 ผู้ทดลองและประเมิน คือ ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กหรือผู้ดูแลระบบนวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก จำนวน 30 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นประโยชน์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระบบนวัตกรรมที่มีความต้องการใช้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กมากที่สุด 10 อันดับแรก โดยเรียงจากความต้องการมากที่สุด คือ ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ระบบบริหารงานงบประมาณ (E-budget) ระบบประเมินวิทยฐานะดิจิทัล (Dpa) ระบบนวัตกรรมอื่น ๆ การบริหารระบบการเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล (DMC) ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ในพระบรมราชูปถัมภ์ (DLTV) ระบบบริหารจัดการผลการเรียน (School MIS) ระบบการรายงานผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR) ระบบฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Training) ตามลำดับ 2) นวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กประกอบด้วย ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานทั่วไป 3) นวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ สามารถนำไปใช้ได้จริงในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก

คำสำคัญ : นวัตกรรมการศึกษา โรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก ยุคดิจิทัล

Abstract

This research article is a mixed methods approach with the following objectives: 1) to explore the demand for innovative management systems for small primary schools in the digital age under the Office of the Basic Education Commission; 2) to develop an innovative management system for small primary schools in the digital age, utilizing the ADDIE model; and 3) to test and evaluate this innovative management system for small primary schools in the digital age. In phase 1, the sample consisted of 378 small primary schools under the Office of the Basic Education Commission, with 756 participants including school administrators and teachers or those managing the innovative management system. A multi-stage sampling method was used, and a survey tool with a reliability score of .95 was employed for data collection, which was analyzed using basic statistics. In phase 2, the informants were experts, involving a focus group of 9 people. Qualitative criteria were established, and a focus group discussion recording tool was used for analysis through descriptive analysis. In phase 3, the subjects for testing and evaluation were 30 school administrators or managers of the innovative management system, selected through purposive sampling. An assessment tool was used to evaluate suitability and usefulness, with data analyzed using basic statistics. The research findings revealed that: 1) the ten most in demand innovative management systems for small primary schools were: the electronic government procurement system (e-GP), the budget management system (E-budget), the digital performance appraisal (Dpa), various other innovations, the individual student data management system (DMC), the electronic donation system (e-Donation), the distance learning television (DLTV), the school management information system (School MIS), the electronic self-assessment reporting system (e-SAR), and the electronic training system (e-Training), listed in order of demand; 2) the innovations for managing small primary schools included aspects of academic management, budget management, human resources management, and general administration; and 3) the developed innovations were found to be suitable and beneficial, with practical applicability in managing small primary schools.

Keywords: Educational innovation, small primary schools, digital age

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย หมวดที่ 5 มาตรา 54 รัฐมีหน้าที่ในการจัดให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นระยะเวลา 12 ปี ตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนถึงการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โดยต้องมีคุณภาพและไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ ยังต้องดูแลและพัฒนาเด็กเล็กก่อนเข้าศึกษา เพื่อเสริมสร้างร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาให้เหมาะสมกับวัย โดยสนับสนุนให้หน่วยงานท้องถิ่นและภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย รัฐต้องจัดให้ประชาชนได้รับการศึกษาตามความต้องการในระบบต่าง ๆ รวมถึงส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และสร้างความร่วมมือระหว่างรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชนในการจัดการศึกษาทุกระดับ โดยรัฐมีหน้าที่ในการกำกับ ส่งเสริม และสนับสนุนให้การศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล ตามที่กำหนดในกฎหมายการศึกษาแห่งชาติ ซึ่งต้องมีการจัดทำแผนการศึกษาแห่งชาติและการตรวจสอบการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนดังกล่าว การศึกษาทั้งหมดต้องมุ่งเน้นการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนดี มีวินัย และภูมิใจในชาติ สามารถพัฒนาความสามารถตามความถนัดของตน และมีความรับผิดชอบต่อครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560, หน้า 14) และในหมวดที่ 9 เทคโนโลยีเพื่อ

การศึกษา มาตรา 66 กำหนดไว้ว่าผู้เรียนมีสิทธิ์ในการพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในโอกาสแรกที่สามารถทำได้ เพื่อให้มีความรู้และทักษะที่เพียงพอในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ซึ่งเป็นการส่งเสริมการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ, 2542, หน้า 19) พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐ ผ่านระบบดิจิทัล มาตรา ๔ กล่าวไว้ว่า เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐและการจัดบริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน หน่วยงานของรัฐจึงควรพัฒนารูปแบบและช่องทางการให้บริการในลักษณะดิจิทัล โดยมีการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อมโยงกันอย่างมั่นคงและปลอดภัย พร้อมทั้งมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน นอกจากนี้ยังควรเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณะและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนอย่างเต็มที่ (พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล, 2562, หน้า 57)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการบริหารจัดการโรงเรียนขนาดเล็ก พบว่า สภาพแวดล้อมภายนอกมีผลกระทบจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายของนักเรียนจากประเทศเพื่อนบ้านมายังโรงเรียนในพื้นที่ชายขอบ หรือโรงเรียนที่มีการใช้แรงงานจากต่างประเทศมากขึ้น ในด้านอุปสรรค พบว่าจำนวนนักเรียนที่เป็นสัญชาติไทยมีแนวโน้มลดลงในทุกปี เนื่องจากผู้ปกครองมักเลือกส่งบุตรหลานไปเรียนในโรงเรียนที่มีชื่อเสียงหรือโรงเรียนเอกชน ส่งผลให้โรงเรียนในชุมชนมีแนวโน้มที่จะปรับขนาดเป็นโรงเรียนขนาดเล็กมากขึ้น ในด้านการเมืองและนโยบาย พบว่ามีโอกาสในการพัฒนา โดยเฉพาะนโยบายการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนขนาดเล็กที่มีความต่อเนื่อง ซึ่งกำหนดให้มีการควบรวมโรงเรียน พร้อมทั้งมีแผนยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการที่เน้นการมีส่วนร่วมและการกระจายอำนาจ นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมและสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการโรงเรียน ส่งผลให้โรงเรียนขนาดเล็กส่วนใหญ่สามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง ในด้านอุปสรรค พบว่ารูปแบบการบริหารจัดการโรงเรียนในรูปแบบนิติบุคคลตามแนวทางการกระจายอำนาจนั้นมีลักษณะเดียวกันในทุกโรงเรียนซึ่งไม่สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียนขนาดเล็ก นอกจากนี้ การบริหารงานบุคคลของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) ที่มีแนวทางที่คล้ายคลึงกันในทุกโรงเรียน ก็ไม่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงขวัญกำลังใจของบุคลากรในโรงเรียนขนาดเล็กด้วย ในด้านการเงิน พบว่า รัฐบาลจัดสรรเงินให้โรงเรียนในลักษณะเงินอุดหนุน ซึ่งช่วยให้โรงเรียนขนาดเล็กสามารถวางแผนการใช้งบประมาณได้ แต่การจัดสรรงบประมาณที่เป็นรายหัวตามจำนวนของนักเรียน ส่งผลกระทบต่อโรงเรียนขนาดเล็ก ทำให้ขาดแคลนงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพ โดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอนที่มีค่าใช้จ่ายในการสาธารณูปโภคเพิ่มขึ้น ในด้านเทคโนโลยี พบว่าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีช่วยให้โรงเรียนสามารถนำไปใช้ในการเรียนการสอนและการบริหารจัดการได้ แม้จะมีข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากร อย่างไรก็ตาม อุปสรรคที่พบคือค่าใช้จ่ายที่สูงและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้โรงเรียนขนาดเล็กต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายที่มากขึ้น ในด้านสังคม วัฒนธรรม และประชากร พบว่าความเข้มแข็งของชุมชนมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการจัดการศึกษา โดยชุมชนมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์และสนับสนุนการเรียนรู้ ความหลากหลายทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมถึงปราชญ์ชาวบ้านและแหล่งเรียนรู้ในพื้นที่ ช่วยให้โรงเรียนขนาดเล็กสามารถระดมทรัพยากรและใช้แหล่งเรียนรู้ที่สอดคล้องกับบริบทท้องถิ่นได้อย่างไร้ที่ติตาม อุปสรรคที่พบคือชุมชนรอบๆ โรงเรียนขนาดเล็กส่วนใหญ่เป็นชุมชนเกษตร โดยผู้ปกครองส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและมีฐานะทางเศรษฐกิจที่ยากจน ส่งผลให้โรงเรียนต้องพยายามหาทรัพยากรเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียนให้สามารถเรียนต่อเนื่องจนจบหลักสูตรได้ สภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนพบว่า โครงสร้างของโรงเรียนมีความแข็งแกร่ง เนื่องจากเป็นโรงเรียนนิติบุคคลที่มีการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม ซึ่งทำให้มีอำนาจในการตัดสินใจและสามารถกำหนดแผนการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านวิชาการ บุคลากร การเงิน และการบริหารทั่วไป อย่างไรก็ตาม รูปแบบโรงเรียนนิติบุคคลในโรงเรียนขนาดเล็กกลับเป็นจุดอ่อน เนื่องจากขาดแคลนบุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานตามโครงสร้างและกรอบงานที่กำหนด ทำให้ไม่สามารถบริหารจัดการได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ ในด้านผลผลิตและการบริการ โรงเรียนขนาดเล็กมีบทบาทสำคัญในการให้โอกาสแก่ประชากรวัยเรียนในการเข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง เนื่องจากโรงเรียนตั้งอยู่ในทุกชุมชนทั่วประเทศไทยในทุกภูมิภาค อย่างไรก็ตาม ยังมีจุดอ่อนในด้านคุณภาพของผู้เรียน โดยเฉพาะในผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 3 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 จากการประเมินของสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (สทศ) พบว่าภาพรวมผลการเรียนรู้ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยทั้งในระดับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและระดับประเทศในทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ สาเหตุหลักมาจากการขาดแคลนครูตามรายวิชาเอก รวมถึงครูส่วนใหญ่ขาดทักษะในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน นอกจากนี้ครูยังไม่สามารถสอนอย่างเต็มที่ เนื่องจากมีภารกิจอื่นนอกเหนือจากการสอนหลักสูตร และแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ไม่สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน ในด้านบุคลากร พบว่าผู้บริหารและครูในโรงเรียนขนาดเล็กสามารถดูแลนักเรียนได้อย่างทั่วถึง และรู้จักครอบครัวของนักเรียน เนื่องจากมีจำนวนนักเรียนที่น้อยและอัตราส่วนครูต่อนักเรียนต่ำ อย่างไรก็ตาม จุดอ่อนที่สำคัญคือการขาดแคลนครูตามรายวิชาเอก และผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กส่วนใหญ่ยังขาดความชำนาญในการบริหารจัดการ เนื่องจากเป็นผู้บริหารใหม่ นอกจากนี้ ครูยังไม่สามารถจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่หลากหลายได้ และมีการย้ายครูบ่อยครั้ง ส่งผลให้ครูขาดขวัญและกำลังใจ เนื่องจากมีภาระงานที่มากนอกเหนือจากการสอน และนักเรียนส่วนใหญ่มีฐานะยากจน ในด้านงบประมาณ พบว่าโรงเรียนขนาดเล็กประสบปัญหางบประมาณไม่เพียงพอสำหรับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เนื่องจากได้รับเงินอุดหนุนในรูปแบบรายหัว การบริหารจัดการงบประมาณส่วนใหญ่ถูกใช้ไปกับค่าสาธารณูปโภค และไม่สามารถระดมทรัพยากรจากภายนอกได้อย่างเพียงพอ เนื่องจากผู้ปกครองส่วนใหญ่มีฐานะยากจน ซึ่งถือเป็นจุดอ่อนของโรงเรียน นอกจากนี้ในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ โรงเรียนขนาดเล็กส่วนใหญ่ยังขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่บางส่วนก็อยู่ในสภาพชำรุด ไม่สามารถทดแทนหรือซ่อมแซมให้กลับมาใช้งานได้ เนื่องจากงบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอ ในด้าน การบริหารจัดการ โรงเรียนขนาดเล็กส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการดำเนินงานตามขอบเขตที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ เช่น งานวิชาการ งานบริหารงานบุคคล งานดูแลอาคารสถานที่ และการบริหารทั่วไป เนื่องจากขาดแคลนบุคลากรและข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการตัดสินใจ ซึ่งเกิดจากการไม่มีระบบฐานข้อมูลที่ต้องและเพียงพอ โดยเฉพาะในด้านข้อมูลบุคลากร ทำให้เป็นจุดอ่อนที่ชัดเจน ในด้านจุดแข็ง พบว่าชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอย่างมีศักยภาพ ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมการบริหารจัดการในรูปแบบที่หลากหลาย แม้ว่าจะมีการยุบโรงเรียนขนาดเล็กไปแล้วประมาณ 1,000 แห่ง แต่ก็ยังมีการต่อต้านจากชุมชนและผู้นำท้องถิ่นที่ต้องการให้โรงเรียนเป็นสัญลักษณ์และศูนย์รวมของชุมชน นอกเหนือจากวัด โดยมีความเชื่อว่าทุกชุมชนควรมีบ้านวัด และโรงเรียนเป็นองค์ประกอบหลัก นอกจากนี้ยังมีความกังวลว่าลูกหลานจะต้องเดินทางไปเรียนไกลบ้าน ซึ่งอาจไม่ปลอดภัยและเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายให้กับผู้ปกครองอีกด้วย (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน แผนบริหารจัดการโรงเรียนขนาดเล็ก, 2562, หน้า 1 – 3)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยพัฒนานวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้โรงเรียนขนาดเล็กหน่วยงานต้นสังกัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา นำนวัตกรรมไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารการศึกษา และการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความต้องการใช้นวัตกรรมระบบการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. เพื่อพัฒนานวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยใช้กระบวนการ ADDIE โมเดล

3. เพื่อทดลองและประเมินนวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

การทบทวนวรรณกรรม

การพัฒนาคุณภาพการศึกษาในปัจจุบัน การนำนวัตกรรมมาใช้ในการกระบวนการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ
การศึกษาเป็นสิ่งสำคัญ นวัตกรรมทางการศึกษาไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่
ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยเสริมสร้างกระบวนการบริหารจัดการภายในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้รวบรวม
เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้ ดังนี้

โรงเรียนขนาดเล็ก ในความหมายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หมายถึง โรงเรียนที่จัด
การศึกษาตั้งแต่ชั้นอนุบาล ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่มีนักเรียนไม่เกิน 120 คน โดยในปีการศึกษา 2565 มีโรงเรียน
ประถมศึกษาขนาดเล็กในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานถึง 14,618 โรงเรียน (สำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2565) โดยมีแนวโน้มว่าจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นในทุกๆ ปี

สุกัญญา แซ่มซ้อย กล่าวว่า ในปัจจุบันเทคโนโลยีไม่เพียงแต่มีบทบาทต่อการดำเนินชีวิต แต่ยังมีอิทธิพลต่อการ
จัดการเรียนรู้ต่อผู้เรียนในสถานศึกษาแบบองค์รวม ไม่ว่าจะเป็นสมาร์ทโฟน (Smartphone) แท็บเล็ต (Tablet)
คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) เมื่อนำอุปกรณ์เหล่านี้เชื่อมต่อ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ไม่มี
ขีดจำกัดทั้งด้านเวลา สถานที่และปริมาณของ ความรู้ที่ผู้เรียนสามารถเข้าถึงได้จากทั่วทุกมุมโลก ซึ่งวิวัฒนาการของ
เทคโนโลยีเหล่านี้ทำให้เกิด การเรียนรู้ในรูปแบบใหม่ต่อผู้เรียน ดังนั้นผู้นำสถานศึกษามีความจำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยน
รูปแบบ การดำเนินงาน การจัดการเรียนรู้ให้เหมาะสมต่อทิศทางของยุคสมัยและจะต้องมีความเข้าใจบริบท ของ
สถานศึกษาเป็นอย่างดี และเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน ผู้บริหารจะต้องทำการ วิเคราะห์สถานศึกษาทั้งระบบ
เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่สถานศึกษากำลังเผชิญอยู่ และนำไปวางแผน เพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาให้
สถานศึกษาเกิดความก้าวหน้าและสอดคล้องต่อทิศทาง การเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย (สุกัญญา แซ่มซ้อย, 2561, หน้า 41)

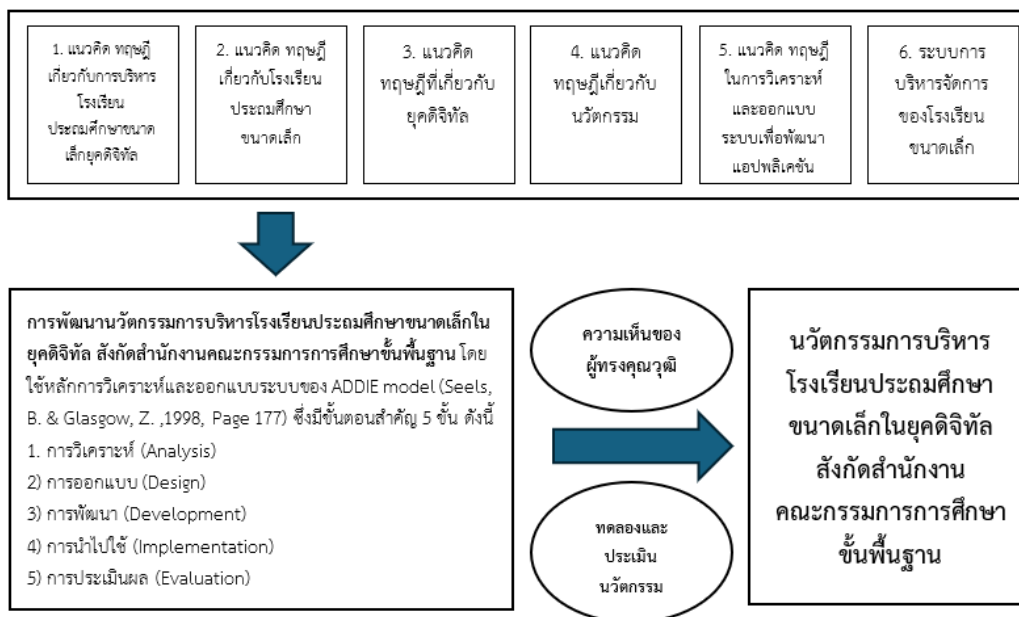
สำนักงานพัฒนาวัตกรรมการจัดการศึกษา ในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ให้ความหมาย
นวัตกรรมการศึกษา หมายถึง แนวคิด ทฤษฎี ระบบ กระบวนการ แนวปฏิบัติ และสิ่งประดิษฐ์ ที่พัฒนาขึ้นใหม่เพื่อ
แก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพการศึกษา (สำนักพัฒนาวัตกรรมการจัดการศึกษา, 2549, หน้า 5)

ภคพร เลิกนอก กล่าวถึงการบริหารโรงเรียนในยุคดิจิทัลนั้น ควรนำสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมต่าง ๆ มา
ประยุกต์ใช้ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียน รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิด
ประโยชน์สูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การบริหารงาน
วิชาการในยุคดิจิทัล การบริหารงานงบประมาณในยุคดิจิทัล การบริหารงานบุคคลในยุคดิจิทัล และการบริหารงานทั่วไปใน
ยุคดิจิทัล (ภคพร เลิกนอก, 2563, หน้า 161) นอกจากนี้ การบริหารโรงเรียนในยุคดิจิทัลตามมาตรฐานของสหรัฐอเมริกา
เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการบริหารโรงเรียนมีข้อกำหนดดังนี้: 1) วิสัยทัศน์ ผู้บริหารโรงเรียนต้องมีความสามารถในการ
นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้และบูรณาการเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในองค์กรและยกระดับความเป็นเลิศ 2) การสร้าง
วัฒนธรรมการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล ผู้บริหารควรใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่
เข้ากับโลกดิจิทัล 3) การปฏิบัติอย่างมืออาชีพ ต้องจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้และนวัตกรรมอย่างมืออาชีพให้กับนักเรียน
โดยการเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับครูและบุคลากรในการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ 4) การปรับปรุงอย่าง
เป็นระบบ ต้องสนับสนุนและส่งเสริมความเป็นผู้นำในยุคดิจิทัล พร้อมทั้งสามารถบริหารจัดการเพื่อให้เกิดคุณภาพอย่าง
ต่อเนื่องในองค์กร โดยการใช้แหล่งข้อมูลสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและ 5) การเป็นพลเมืองในยุค
ดิจิทัล ผู้บริหารโรงเรียนควรเป็นแบบอย่างที่ดี โดยสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดความตระหนักในประเด็นด้านจริยธรรม

กฎหมาย และสังคม รวมถึงความรับผิดชอบในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาวัฒนธรรมในสังคมดิจิทัลให้ก้าวหน้าอย่างยั่งยืน (สุกัญญา แซ่มซ้อย, 2562, หน้า 120)

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ) ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก และหลักการบริหารงาน 4 ฝ่ายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีรายละเอียดดังภาพ



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

บทความวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ระยะที่ 1 สำรวจความต้องการการใช้นวัตกรรมระบบการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก ระยะที่ 2 พัฒนานวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก และระยะที่ 3 ประเมินนวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก ผู้ทดลองและประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสำรวจ (Questionnaire) 2) แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และ 3) แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นประโยชน์ของนวัตกรรม โดยแบบสำรวจ (Questionnaire) แบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (Check List) ตอนที่ 2 สำรวจความต้องการการใช้ระบบนวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามมาทำปilot test และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ 2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาโดยหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543, น.249) พบว่ามีค่า IOC 0.60 ขึ้นไป และ 3) การทดลองใช้เครื่องมือกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีของ Cronbach (1951, p.274; อ่างในบุญชม ศรีสะอาด, 2558) ซึ่งผลการประเมินค่าความเชื่อมั่นมีค่าความเชื่อมั่น 0.95 แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม โดยมีประเด็น คือ รูปแบบของ

.....
แอปพลิเคชัน ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลเนื้อหาการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก วิเคราะห์ข้อมูลใช้การพรรณนาวิเคราะห์ แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นประโยชน์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของ Likert (Likert, 1967, p. 90) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าความต้องการการใช้นวัตกรรมระบบการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก เมื่อเรียงลำดับความต้องการการใช้ ดังตารางที่ 1

ระบบนวัตกรรมการบริหารโรงเรียน	จำนวนที่เลือก(คน)	ร้อยละ	ลำดับ
1. การบริหารระบบการจัดเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล (Data Management Center: DMC)	711	94.05	2
2. ระบบบริหารจัดการผลการเรียน (School MIS)	682	90.21	5
3. ระบบการรายงานผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR)	679	89.81	6
4. ระบบ ปพ.3 (GPA OBEC)	0	0.00	21
5. การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ในพระบรมราชูปถัมภ์ (DLTV)	695	91.93	4
6. ระบบข้อมูลอาคารและสิ่งก่อสร้างโรงเรียน (B-OBEC)	619	81.88	8
7. ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP)	756	100.00	1
8. ระบบบริหารงานงบประมาณ (E-budget)	756	100.00	1
9. ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation)	703	92.99	3
10. ระบบยื่นภาษีออนไลน์ (e-filling)	0	0.00	21
11. ระบบประเมินวิทยฐานะดิจิทัล (Dpa)	756	100.00	1
12. ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (My Office)	223	29.50	15
13. ระบบปัจจัยพื้นฐานนักเรียนยากจน (CCT)	187	24.74	17
14. ระบบรายงานข้อมูลการรับนักเรียน สังกัด สพฐ.	459	60.71	11
15. ระบบสารสนเทศด้านการศึกษาพิเศษและการศึกษาสงเคราะห์ (Special Education Technology : SET)	247	32.67	14
16. ระบบดูแลและติดตามการใช้สารเสพติดในสถานศึกษา (CATAS System)	315	41.67	13
17. ระบบดูแลและติดตามการใช้สารเสพติดในสถานศึกษา (NISPA)	441	58.33	12
18. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการศึกษา (EMIS)	98	12.96	18
19. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office)	461	60.98	10
20. ระบบบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษา (SMIS)	218	28.84	16
21. ระบบฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Training)	654	86.51	7
22. ระบบการจัดการด้านการเงินการคลังของภาครัฐ (GFMIS)	19	2.51	19
23. ระบบจัดเก็บข้อมูลครุภัณฑ์ (M-OBEC)	516	68.25	9
24. ระบบนวัตกรรมอื่น ๆ	756	100.00	1

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ และลำดับความต้องการการใช้นวัตกรรมระบบการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก โดยเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย 10 อันดับแรก คือ ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วย

อิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) (f = 756, คิดเป็นร้อยละ 100) ระบบบริหารงานงบประมาณ (E-budget) (f = 756, คิดเป็นร้อยละ 100) ระบบประเมินวิทยฐานะดิจิทัล (Dpa) (f = 756, คิดเป็นร้อยละ 100) ระบบนวัตกรรมอื่นๆ (f = 756, คิดเป็นร้อยละ 100) การบริหารระบบการจัดเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล (Data Management Center : DMC) (f = 711, คิดเป็นร้อยละ 94.05) ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) (f = 703, คิดเป็นร้อยละ 92.99) การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมในพระบรมราชูปถัมภ์ (DLTV) (f = 695, คิดเป็นร้อยละ 91.93) ระบบบริหารจัดการผลการเรียน (School MIS) (f = 682, คิดเป็นร้อยละ 90.21) ระบบการรายงานผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR) (f = 679, คิดเป็นร้อยละ 89.81) ระบบฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Training) (f = 654, คิดเป็นร้อยละ 86.51) ระบบข้อมูลอาคารและสิ่งก่อสร้างโรงเรียน (B-OBEC) (f = 619, คิดเป็นร้อยละ 81.88) ตามลำดับ และระบบนวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กที่มีความถนัดน้อยที่ คือ ระบบ ปพ.3 (GPA OBEC) และระบบยื่นภาษีออนไลน์ (e-filling) ไม่ถูกเลือกเลย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 นวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก อยู่ในรูปแบบของแอปพลิเคชันที่สามารถดาวน์โหลดได้ในระบบ Android ประกอบด้วยนวัตกรรมระบบการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานทั่วไป

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่าเมื่อทดลองและประเมินนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ได้จริงในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก ดังตารางที่ 2

ประเด็นการประเมิน	N = 30		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความเหมาะสมของนวัตกรรม	4.62	0.119	มากที่สุด
2. ความเป็นประโยชน์ของนวัตกรรม	4.67	0.479	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.62	0.096	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า การประเมินนวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.62, S.D. = .096) เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่าด้านความเหมาะสมของนวัตกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.62, S.D. = 0.119) ด้านความเป็นประโยชน์ของนวัตกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67, S.D. = 0.479)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าความต้องการการใช้นวัตกรรมระบบการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก โดยเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย 10 อันดับแรก คือ ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ระบบบริหารงานงบประมาณ (E-budget) ระบบประเมินวิทยฐานะดิจิทัล (Dpa) ระบบนวัตกรรมอื่นๆ การบริหารระบบการจัดเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล (Data Management Center : DMC) ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ในพระบรมราชูปถัมภ์ (DLTV) ระบบบริหารจัดการผลการเรียน (School MIS) ระบบการรายงานผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR) ระบบฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Training) ระบบข้อมูลอาคารและสิ่งก่อสร้างโรงเรียน (B-OBEC) ตามลำดับ และระบบนวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กที่มีความถนัดน้อยที่ คือ ระบบ ปพ.3 (GPA OBEC) และระบบยื่นภาษีออนไลน์ (e-filling) ไม่ถูกเลือกเลย สอดคล้องกับ สุกัญญา แซ่มซ้อย (2555) ได้ศึกษาเรื่อง แนวคิดเชิงนวัตกรรมสำหรับการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 กล่าวว่า โลกในยุคปัจจุบันได้หมุนเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 เป็นยุคของเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based-Economy) ที่ปัจจัยในการผลิตและแข่งขันกำลังเปลี่ยนไปเป็นปัจจัยที่ไม่อาจจับต้องได้มากขึ้น ดังนั้นการพัฒนานวัตกรรม

.....
จึงเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยให้ทุกองค์การสร้างจุดยืนที่เข้มแข็ง เป็นองค์การแห่งนวัตกรรมโดยมีเป้าหมายเพื่อความอยู่รอด การเจริญเติบโต และการสร้างสมรรถนะในการแข่งขันอย่างยั่งยืน กระแสการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งเข้าสู่ยุคนวัตกรรมดังกล่าว สอดคล้องกับตามแนวคิด

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ได้ค้นพบนวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก อยู่ในรูปแบบของ แอปพลิเคชันที่สามารถดาวน์โหลดได้ในระบบ Android ประกอบด้วยนวัตกรรมระบบการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา ขนาดเล็ก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับ เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2559) ได้มีการพูดถึงเทคโนโลยีในปัจจุบันที่ผู้บริหารสถานศึกษาควร นำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษา ซึ่งได้แก่ 1) Cloud Computing ที่ทำหน้าที่เสมือนบริการ Server บนอินเทอร์เน็ต โดยสถานศึกษาไม่จำเป็นต้องติดตั้งระบบ Server ของตนเองในสถานที่ ทำให้สามารถประหยัด งบประมาณในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูล (Storage) การใช้ซอฟต์แวร์ และการลงทุนใน ฮาร์ดแวร์ รวมถึงการจ้างบุคลากรดูแลระบบ เนื่องจากผู้ให้บริการ Cloud จะเป็นผู้รับผิดชอบในด้านนี้เอง เช่น Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure, IBM/SoftLayer and Google Compute Engine ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ Cloud ขึ้นกับ Applications หรือ Software ที่จะใช้ขนาดความจุที่ต้องการในการเก็บข้อมูล (Storage) และการเชื่อมต่อ (Connectivity) 2) Mobility Devices ได้แก่อุปกรณ์พกพา เช่น โทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ อื่น ๆ สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลและแหล่งความรู้ได้อย่างอิสระ ไม่ว่าจะเป็นครู อาจารย์ บุคลากรในสถานศึกษา หรือแม้แต่นักเรียน โดยอุปกรณ์เหล่านี้มีแอปพลิเคชันที่ช่วยให้การเรียนรู้เป็นไปอย่างสะดวกสบาย จากสถิติในปี 1990 พบว่าผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มีเพียง 0.2% ของประชากร แต่ในปี 2015 ตัวเลขนี้เพิ่มขึ้นเป็น 50% ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงจากการใช้งานโทรศัพท์เพียงเพื่อการโทร (Single purpose) มาเป็นการใช้งานที่ หลากหลาย (Multipurpose) 3) Internet of Things (IoT) ยังมีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวัน โดยอุปกรณ์ต่าง ๆ จะ เชื่อมต่อผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นเครื่องใช้สำนักงานในบ้าน สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือแม้กระทั่งนาฬิกาอัจฉริยะ IoT สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาวัตกรรมการจัดการเรียนการสอน รวมถึงการสร้างโครงสร้างและระบบการบริหารให้เป็น Smart Office หรือแม้แต่การนำแนวคิด Work from Home (WFH) มาใช้ในช่วงวิกฤตโควิดที่ผ่านมา

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่านวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ สามารถ นำไปใช้ได้จริงในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความเหมาะสมของนวัตกรรมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และด้านความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้อง กับงานวิจัยของ ณัทชลิดา บุตรดีวงศ์ (2561) ที่ทำการศึกษารื่อง การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21ของโรงเรียนแสนสุข สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พระกัณฑ์พัฒน์ สุกทโท (เจริญจรสวาสน์) (2561) ที่ศึกษาเรื่อง การใช้ นวัตกรรมและเทคโนโลยีการจัดการเรียนรู้วิชาพระพุทธศาสนา สำหรับนักเรียนระดับประถมศึกษา เขตคลองเตย สังกัด กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก

นวัตกรรมจากการวิจัย

ผลจากการวิจัยข้างต้น ทำให้ได้ค้นพบนวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในรูปแบบของแอปพลิเคชัน ดังนี้



รูปที่ 2 แอปพลิเคชันระบบบริหารสถานศึกษา

สรุป

ผลการสำรวจความต้องการการใช้นวัตกรรมระบบการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก พบว่าความต้องการการใช้นวัตกรรมระบบการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก โดยเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย 10 อันดับแรก คือ ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ระบบบริหารงานงบประมาณ (E-budget) ระบบประเมินวิทยฐานะดิจิทัล (Dpa) นวัตกรรมระบบอื่นๆ การบริหารระบบการเก็บข้อมูลนักเรียนรายบุคคล (Data Management Center : DMC) ระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ (e-Donation) การศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม ในพระบรมราชูปถัมภ์ (DLTV) ระบบบริหารจัดการผลการเรียน (School MIS) ระบบการรายงานผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR) ระบบฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Training) ระบบข้อมูลอาคารและสิ่งก่อสร้างโรงเรียน (B-OBEC) ตามลำดับ และนวัตกรรมระบบการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กที่มีความถี่น้อยที่สุด คือ ระบบ ปพ.3 (GPA OBEC) และระบบยื่นภาษีออนไลน์ (e-filling) ไม่ถูกเลือกเลย ผลการพัฒนานวัตกรรมพบว่า นวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กประกอบด้วย ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานทั่วไป ผลการทดลองและประเมินนวัตกรรม พบว่าเมื่อทดลองและประเมินนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด สามารถนำไปใช้ได้จริงในการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 หน่วยงานต้นสังกัดที่มีส่วนเกี่ยวข้องและรับผิดชอบโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปศึกษารายละเอียดนวัตกรรม และสามารถนำนวัตกรรมไปใช้ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการใช้งาน นวัตกรรมระบบการบริหารโรงเรียน

1.2 ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก ควรมีการติดตาม ประเมินผลในการนำไปใช้ประโยชน์เป็นระยะ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของนวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเลือกนวัตกรรมระบบที่มีความหลากหลาย ทุกโรงเรียนใช้และอาจจะขยายขอบเขตของการศึกษาวิจัยไปยังโรงเรียนขนาดกลางและขนาดใหญ่

2.2 ควรขยายขอบเขตด้านเนื้อหาของนวัตกรรมระบบให้ครอบคลุม เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กร

2.3 ควรศึกษาการยอมรับนวัตกรรม เป็นกระบวนการ (Process) ที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคล เริ่มจากได้ยินในเรื่องวิทยากรนั้นๆ จนกระทั่งยอมรับนำไปใช้ในที่ที่สุด ซึ่งกระบวนการนี้มีลักษณะคล้ายกับกระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ (Decision Making) โดยได้แบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

.....

ขั้นที่ 1 ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) เป็นขั้นเริ่มแรกที่น่าไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่

ขั้นที่ 2 ขั้นสนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่เริ่มมีความสนใจแสวงหารายละเอียดเกี่ยวกับวิทยาการใหม่ๆ เพิ่มเติม

ขั้นที่ 3 ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่จะไตร่ตรองว่าจะลองใช้วิธีการหรือหาวิทยาการใหม่ๆ นั้นดีหรือไม่

ขั้นที่ 4 ขั้นทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นที่บุคคลทดลองใช้วิทยาการใหม่ๆ นั้นกับสถานการณ์ของตน

ขั้นที่ 5 ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่บุคคลยอมรับวิทยาการใหม่ๆ นั้น ไปใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมของตนเองอย่างเต็มที่หลังจากที่ได้ทดลองปฏิบัติและเป็นประโยชน์ในสิ่งนั้นแล้ว

เอกสารอ้างอิง

- ณทลิตา บุตรดิวงษ์. (2561). *การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนแสนสุข สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.*
- บุญชม ศรีสะอาด. (2558). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุริยาสาน.
- พระกัณฑ์พัฒน สุกโท (เจริญจรสวาสน์). (2561). *การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีการจัดการเรียนรู้วิชาพระพุทธศาสนา สำหรับนักเรียนระดับประถมศึกษา เขตคลองเตย สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.*
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม 2562 (14 สิงหาคม 2542). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 116 ตอนที่ 74 ก หน้า 19.
- พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 (19 พฤษภาคม 2562). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก หน้า 57.
- ภคพร เลิกนอก. (2563). *การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4. วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, หน้า 150 - 166.*
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 (6 เมษายน 2560). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก หน้า 14.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2565). *สถิติข้อมูลทางการศึกษา*
http://www.bopp.go.th/?page_id=1828
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2562). *แผนบริหารจัดการโรงเรียนขนาดเล็ก กระทรวงศึกษาธิการ*, หน้า 1–3.
- สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา, *แนวทางดำเนินโครงการหนึ่งโรงเรียน หนึ่ง นวัตกรรม*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2549, หน้า 5.
- สุกัญญา แซ่ม้อย. (2555). *แนวคิดเชิงนวัตกรรมสำหรับการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 4(2), หน้า 117-128.*
- (2561) *การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, หน้า 41.
- (2562). *การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 120
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2559). *การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล (School Management in Digital Era)*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2567. เข้าถึงจาก <https://www.trueplookpanya.com/dhamma/content/52232>
- Likert, R. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Fishbein, M (Ed.), Attitude Theory and Measurement. New York: Wiley and Son.

รูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพ สำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา

Model of Vocational Education and Training in Career Program for Secondary School

กิตติศักดิ์ ชัยนัทรสุภาพ¹ ทศนีย์ ช่อเทียนทิพย์² และขจรศักดิ์ ศิริรัมย์³

Kittisak Chayansupap¹, Tassanee Chotientip² and Kajohnsak Sirimai³

¹ นักศึกษาปริญญาเอกหลักสูตรดุสิตบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

^{2,3} อาจารย์ประจำหลักสูตรดุสิตบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

¹ Doctoral student in Educational Administration Innovation Program, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

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

E-mail: kittisak.chay@rmutr.ac.th¹, tassanee.chot@rmutr.ac.th², s.kajohnsak@gmail.com³

Received: Oct. 11, 2024; Revised: Nov. 1, 2024; Accepted: Nov. 4, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและแนวทางการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพ สำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา 2) สร้างและพัฒนาแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพ สำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา และ 3) ประเมินรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพ สำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประชากรและผู้ให้ข้อมูล แบ่งได้ 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้บริหารสถานศึกษา อาชีวศึกษา จำนวน 147 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 107 คน 2) ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการสัมภาษณ์ จำนวน 9 คน 3) ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการสนทนากลุ่ม จำนวน 11 คน และ 4) ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับประเมินรูปแบบ จำนวน 30 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดย 1) แบบสอบถาม 2) แบบสัมภาษณ์ 3) แบบบันทึกข้อมูล และ 4) แบบประเมินรูปแบบ วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สภาพการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนแนวทางการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ มี 5 แนวทาง ดังนี้ 1) ปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัย 2) พัฒนาหลักสูตรโดยผสมผสานภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ 3) สร้างความร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรม 4) พัฒนาการวัดผล การเรียนรู้อย่างเป็นระบบ และ 5) พัฒนาบุคลากร

2. รูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ร่วมพัฒนาการศึกษาอาชีพ 2) ศึกษาความต้องการอาชีพ 3) พลิกโฉมการศึกษาอาชีพ 4) จัดการเรียนรู้สู่อาชีพ 5) วัด ประสิทธิภาพการเรียนรู้อาชีพ และ 6) ทบทวนกระบวนการศึกษาอาชีพ

3. การประเมินรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การฝึกอบรมวิชาชีพ ห้องเรียนอาชีพ สถานศึกษามัธยมศึกษา

Abstract

The objectives of the research were to (1) explore and analyze guidelines for the Model of Vocational Education and Training in Career Program for Secondary School; (2) create and develop a Model of Vocational Education and Training in Career Program for Secondary School; and (3) evaluate the Model of Vocational Education and Training in Career Program for Secondary School.

This study employed a mixed-methods research design. The population and samples of the research were divided into four groups. Group 1 were 107 vocational education administrators who

.....
were selected by using the multi-stage random sampling technique and sample size estimation of Krejcie and Morgan based on types of vocational education colleges. Group 2 was composed of 9 experts for interviews who conducted the guidelines for developing the vocational education and training (VET) in career programs. Group 3 consisted of 11 experts for a focus group discussion targeting the development of a VET model in a career program. Group 4 was composed of 30 vocational education administrators who assessed the VET model in a career program.

The research instruments applied for data collection were questionnaires, interview formats, report formats for recording details of focus group discussions, and evaluation forms, respectively. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. In the qualitative part, data were collected from interviews. The data were analyzed using content analysis.

The findings revealed that:

1. On the state of administering vocational education and training in career programs of the secondary education level, it was rated as high overall, and the guidelines for developing the VET in career programs consisted of 5 key approaches: adapting to technology disruption, integrating theoretical and practical, fostering collaboration with industry, systematically improving assessment methods, and enhancing personnel development.

2. The VET model for a career program consists of five steps: 1. Cooperation in Career Education 2. Analyze career education. 3. Reinvent career education. 4. Engaged Career Learning. 5. Evaluate learning effectiveness and 6. Review the Career Education Process.

3. The property aspect of The VET model in the career program was rated at a high level, while the overall evaluation of the proposed model was rated as high.

Keywords: profession training, career programs, secondary school

บทนำ

การศึกษาถือเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจและสร้างสังคมที่ยั่งยืน องค์การสหประชาชาติเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษา จึงได้กำหนดให้เป็นหนึ่งในเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ข้อที่ 4 มุ่งเน้นไปที่ “การศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม” (United Nations, 2015) ประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะอาชีพของเยาวชน จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดนโยบายและแผนการศึกษาแห่งชาติที่มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนี้ การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพจึงเป็นกลไกสำคัญ เนื่องจากช่วยให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะอาชีพและเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 20 กำหนดให้การจัดการอาชีวศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพมีความหลากหลาย สามารถดำเนินการได้ทั้งในสถานศึกษาของรัฐ เอกชน สถานประกอบการ โดยร่วมมือกันระหว่างสถานศึกษา และสถานประกอบการ(พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, 2542) นอกจากนี้เทคโนโลยี นวัตกรรม และการเปลี่ยนแปลงที่ไม่หยุดนิ่ง การเตรียมคนรุ่นใหม่ให้พร้อมรับมือจึงไม่ใช่แค่การศึกษาหาความรู้ แต่ต้องเสริมสร้างทักษะอาชีพ ดังแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 ได้ให้ความสำคัญกับทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เช่น การคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหา

.....

สื่อสาร ความคิดสร้างสรรค์ และทักษะอาชีพจะอยู่ในทักษะการเรียนรู้ ซึ่งการพัฒนาทักษะอาชีพต้องเริ่มตั้งแต่ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผ่านการบูรณาการเข้ากับหลักสูตร กิจกรรม และกระบวนการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่จำเป็น พร้อมทำงาน ปรับตัว และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในยุคเศรษฐกิจและสังคม 4.0 ที่เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ เป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขัน ทักษะอาชีพจึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำประเทศไทยก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 มาตรา 6 ที่กำหนดความมุ่งหมายในการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ ที่มุ่งเน้นการผลิตและพัฒนากำลังคนให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยส่งเสริมการศึกษาที่หลากหลายทั้งในและนอกระบบ รวมถึงการฝึกอบรมวิชาชีพและระบบทวิภาคี เพื่อให้ผู้เรียนมีทั้งความรู้และประสบการณ์ พร้อมเข้าสู่โลกการทำงานจริง (พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ.2551,2551)และเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาทักษะอาชีพของผู้เรียน สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจึงกำหนดแนวทางการจัดการศึกษารูปแบบการศึกษานอกระบบแบบมีชั้นเรียน ในการส่งเสริมพัฒนาการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบบูรณาการระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษา กับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในรูปแบบโครงการห้องเรียนอาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายได้เรียนรู้และฝึกทักษะวิชาชีพ เป้าหมายสำคัญของโครงการห้องเรียนอาชีพ คือ ให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ในการปฏิบัติงานจริง และได้รับโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะวิชาชีพ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2564)

การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ มีความสำคัญและจำเป็นต่อการส่งเสริมและสนับสนุนผู้เรียนให้มีทักษะวิชาชีพและอาชีพ เพื่อสนองตอบต่อยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี นโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ที่ต้องการเพิ่มสัดส่วนผู้เรียนสายอาชีพ และค้นหาความถนัดของผู้เรียนในอนาคต และยังเป็นการเตรียมความพร้อมกำลังคนเข้าสู่อาชีพในภาคประกอบการ หรือศึกษาต่อในสาขาวิชาชีพในระดับที่สูงขึ้น ดังนั้นการจัดการอาชีวศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพให้มีประสิทธิภาพจะต้องเชื่อมโยงอาชีพ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน และสร้างเสริมทักษะวิชาชีพ/อาชีพที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21 มุ่งเน้นการสร้างเสริมสมรรถนะอาชีพที่สำคัญ และจำเป็น สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทย และสังคมโลก เพื่อสร้างโอกาส สร้างทางเลือก และพัฒนากำลังคนด้านอาชีวศึกษาให้มีคุณภาพ ตามแนวทางการจัดการศึกษานอกระบบแบบมีชั้นเรียน ดังนั้นรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ สำหรับนักเรียนในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะเป็นแนวทางในการบริหารโครงการห้องเรียนอาชีพในสถานศึกษาอาชีวศึกษา ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการจัดการอาชีวศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตอบสนองนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ โดยเป็นรูปแบบการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพที่ทันสมัย และเป็นนวัตกรรมจัดการอาชีวศึกษาและการเรียนรู้อาชีพ (Career Learning) ที่ตอบสนองนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ผู้วิจัยตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับตัวของการศึกษาด้านอาชีวศึกษาของประเทศไทย จึงศึกษาวิจัยรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ สำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา โดยเน้นการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการจัดการอาชีวศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพ เพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาการเข้าสู่อาชีพให้กับผู้เรียน และยกระดับคุณภาพผู้เรียน ที่ตอบสนองความต้องการด้านวิชาชีพ/อาชีพของผู้เรียน ชุมชน ตลาดแรงงาน และเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจ และภาคการศึกษาโดยรวมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและแนวทางการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา
2. เพื่อสร้างและพัฒนารูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา

3. เพื่อประเมินรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี(Mixed Method) มีวิธีดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพและแนวทางการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพ สำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 สร้างและพัฒนารูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพ สำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพ สำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาภาครัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำนวน 147 คน และกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำนวน รวม 107 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejci & Morgan, 1977) ระดับความเชื่อมั่น 95% การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

กลุ่มที่ 2 ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา 4 คน ผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา 3 คน ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญด้านการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ 2 คน รวมจำนวน 9 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการสัมภาษณ์ ดังนี้ 1) การศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโท 2) มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ไม่ต่ำกว่า 5 ปี และมีผลงานเกี่ยวกับการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพอย่างต่ำ 3 ชั้น

กลุ่มที่ 3 ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการสนทนากลุ่ม(Focus Group Discussion) เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความถูกต้อง และเป็นไปได้ของรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา 4 คน ผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา 3 คน ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญด้านการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรม

วิชาชีพ 3 คนและอาจารย์ระดับอุดมศึกษา จำนวน 1 คน รวมจำนวน 11 คน ซึ่งผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการสนทนากลุ่ม ดังนี้ 1) การศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโท 2) มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ไม่ต่ำกว่า 5 ปี และมีผลงานเกี่ยวกับการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพอย่างต่ำ 3 ชั้น

กลุ่มที่ 4 ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาภาครัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในการประเมินรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ จำนวน 30 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับประเมินรูปแบบ ดังนี้ 1) การศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโท 2) มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ไม่ต่ำกว่า 5 ปี และมีผลงานเกี่ยวกับการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพอย่างต่ำ 3 ชั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) แบบสอบถามสภาพการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยการวิเคราะห์ค่า IOC และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ พบว่าประเด็นคำถามทุกประเด็นคำถามใช้ได้ โดยมีค่า IOC ระหว่าง 0.60 - 1.00 จัดทำแบบสอบถาม และทดลองใช้กับกลุ่มผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่คล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น .981

2) แบบสัมภาษณ์แนวทางการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โครงสร้างคำถาม การใช้ภาษา และความครอบคลุมในเนื้อหา

3) แบบบันทึกข้อมูลสำหรับการสนทนากลุ่ม

4) แบบประเมินรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยการวิเคราะห์ค่า IOC และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะพบว่าประเด็นคำถามทุกประเด็นคำถามใช้ได้ โดยมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 -1.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) วิเคราะห์สภาพการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) วิเคราะห์แนวทางการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

3) วิเคราะห์ข้อสารสนเทศจากการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

4) วิเคราะห์ผลการประเมินรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพและแนวทางการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา

1.1 สภาพการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพ พบว่า สภาพการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการสร้างและพัฒนา

.....
เครือข่ายมีค่าสูงสุด เรียงลำดับ ดังนี้ 1) ด้านการสร้างและพัฒนาเครือข่าย 2) ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ 3) ด้านการจัดการเรียนสอน 4) ด้านการสร้างและพัฒนาหลักสูตร และ 5) ด้านศึกษาความต้องการของนักเรียน

1.2 แนวทางการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพ 5 แนวทาง ดังนี้ 1) การปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัย 2) พัฒนาหลักสูตรโดยผสมผสานภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ 3) สร้างความร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรม 4) พัฒนาการวัดผลการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ และ 5) พัฒนาบุคลากร

2. สร้างและพัฒนารูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา

2.1 องค์ประกอบรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพ สำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบรูปแบบมี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย หลักการ วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย/ผลลัพธ์

ส่วนที่ 2 กระบวนการศึกษาอาชีพ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน

ส่วนที่ 3 กลไกการขับเคลื่อนโครงการห้องเรียนอาชีพ ได้แก่ หลักการบริหาร (POLC)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยความสำเร็จ (KSFs) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย

2. กระบวนการศึกษาอาชีพ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

1) ร่วมพัฒนาการศึกษาอาชีพ (Cooperation Career Education: C)

2) ศึกษาความต้องการอาชีพ (Analyze Career Education: A)

3) พลิกโฉมการศึกษาอาชีพ (Reinvent Career Education: R)

4) จัดการเรียนรู้สู่อาชีพ (Engaged Career Learning: E)

5) วัดประสิทธิผลการเรียนรู้อาชีพ (Evaluate Learning Effective: E)

6) ทบทวนกระบวนการศึกษาอาชีพ (Review Career Education Process: R)

3. กลไกขับเคลื่อนการบริหารโครงการห้องเรียนอาชีพ โดยหลักการบริหาร (POLC) ได้แก่

1) วางแผน (Planning: P)

2) จัดระบบ (Organizing: O)

3) นำทีม (Leading: L)

4) ควบคุม (Controlling: C)

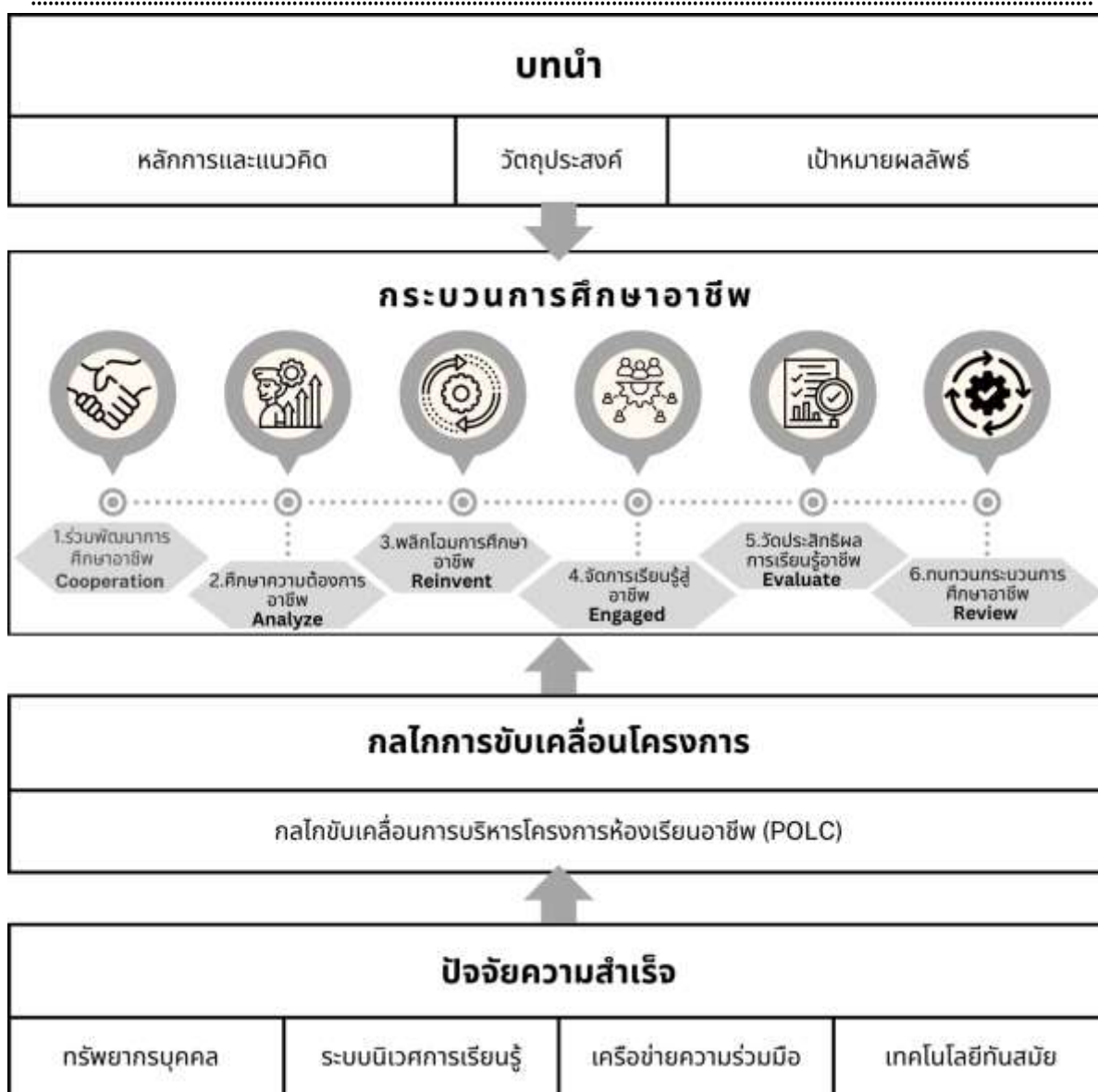
4. ปัจจัยความสำเร็จ ได้แก่

1) ทรัพยากรบุคคล

2) ระบบนิเวศการเรียนรู้

3) เครือข่ายความร่วมมือ

4) เทคโนโลยีทันสมัย



รูปที่ 2 องค์ประกอบรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ
แบบห้องเรียนอาชีพ สำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา

2.2 พัฒนารูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ สำหรับสถานศึกษา
ระดับมัธยมศึกษา ดังภาพที่ 3



รูปที่ 3 รูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพสำหรับ
สถานศึกษา ระดับมัธยมศึกษา (CAREER Model)

3. การประเมินรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ สำหรับสถานศึกษา
ระดับมัธยมศึกษาในด้านความเหมาะสม (Propriety) ด้านความเป็นไปได้ (Feasibility) และ3) ด้านความเป็นประโยชน์ (Utility)
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากสูงสุดไปต่ำสุด ดังนี้ 1)ความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการ
ฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ได้แก่ วัตถุประสงค์ของรูปแบบ หลักการของรูปแบบ
ปัจจัยความสำเร็จกระบวนการของรูปแบบ และกลไกการขับเคลื่อนกระบวนการ ตามลำดับ 2)ความเป็นไปได้ของรูปแบบการ
จัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ได้แก่ ปัจจัยความสำเร็จ
วัตถุประสงค์ของรูปแบบ กระบวนการของรูปแบบ กลไกการขับเคลื่อนกระบวนการ และหลักการของรูปแบบ ตามลำดับ 3) ความ
เป็นประโยชน์ของรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพสำหรับสถานศึกษาระดับ
มัธยมศึกษา ได้แก่ ปัจจัยความสำเร็จ วัตถุประสงค์ของรูปแบบ กระบวนการของรูปแบบ กลไกการขับเคลื่อนกระบวนการและ
หลักการของรูปแบบ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การศึกษาสภาพและแนวทางการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพสำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และแนวทางการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพควรสอดคล้องกับตลาดแรงงานและเน้นการเรียนรู้แบบบูรณาการ ปัญหาและอุปสรรคสำคัญ ได้แก่ การขาดแคลนทรัพยากร หลักสูตรไม่ทันสมัย ผู้เรียนขาดแรงจูงใจ และความร่วมมือไม่เพียงพอ โดยเฉพาะด้านการสร้างและพัฒนาเครือข่ายอยู่ในระดับสูงสุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากการให้ความสำคัญกับการพัฒนาเครือข่าย การตอบสนองความต้องการของนักเรียน การสร้างหลักสูตรที่เน้นการปฏิบัติ การจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นทักษะทางวิชาชีพ และการวัดผลที่สะท้อนความรู้ความสามารถจริงของนักเรียน สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาวิชาชีพ ในยุคปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นครินทร์ ชราปติ และสุภาพร ชราปติ Nakarin Chalapati and Supaporn Chalapati (2020) กล่าวว่า การพัฒนาแรงงานที่มีทักษะในประเทศไทย ผ่านการศึกษานโยบายการศึกษาอาชีวศึกษา พบว่าประเทศไทยมีปัญหาขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยเฉพาะในด้านการเทคนิคและเทคโนโลยี มีการส่งเสริมบทบาทของภาครัฐในการเพิ่มกำลังแรงงานทักษะการร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรม และการส่งเสริมให้มีสถาบันอาชีวศึกษาภาคเอกชน การรักษาความต่อเนื่องของนโยบายเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อแก้ไขปัญหาแรงงานทักษะที่ขาดแคลน เน้นการทำความร่วมมือจากภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา เพื่อให้แน่ใจว่านักศึกษาที่มีทักษะที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน และพัฒนาคุณภาพของแรงงานไทยให้เป็นไปตามเป้าหมายทางเศรษฐกิจของประเทศ

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การสร้างรูปแบบจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพ สำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา โดยผลการยกร่างและพัฒนารูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ร่วมพัฒนาการศึกษาอาชีพ มุ่งเน้นการสร้างและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการและอาชีพ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สถานศึกษาตระหนักและดำเนินการอยู่แล้วในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตามเพื่อให้เครือข่ายดังกล่าวมีความเข้มแข็งทั้งภายในและภายนอก จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สถานศึกษามัธยมศึกษา สถานศึกษาอาชีวศึกษา องค์กรวิชาชีพ และภาคเอกชน ซึ่งผลการประเมินความเหมาะสมอยู่ในลำดับสูงสุด ทั้งนี้เนื่องจากการสร้างแรงจูงใจให้โรงเรียนมัธยมศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแข็งขัน และการสร้างความร่วมมือที่ยั่งยืนกับสถานประกอบการจะช่วยให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์การทำงานในการปฏิบัติจริงและเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพต่างๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการห้องเรียนอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาติ ขุนนนท์ (2564) กล่าวว่า แนวทางในการพัฒนาผู้เรียน มี 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) เป้าหมายของเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ 2) กระบวนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ 3) ขอบข่ายความร่วมมือทางวิชาการ 4) เครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ 5) คณะกรรมการบริหารเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ 6) กระบวนการบริหารเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ และ 7) การประเมินรูปแบบ

2. ศึกษาความต้องการอาชีพ ให้ความสำคัญการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการ อย่างรอบด้านก่อนดำเนินการใด ๆ เพื่อให้เข้าใจถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้เรียนรวมถึงความต้องการของภาคประกอบการ ซึ่งผลการประเมินความเหมาะสมอยู่ในลำดับสูงสุด ทั้งนี้เนื่องจากการประเมินและวิเคราะห์ความต้องการ การพัฒนาทักษะ ความรู้ และสมรรถนะของผู้เรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงการสำรวจและศึกษาข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับวิชาชีพ อาชีพ มาตรฐานอาชีพ และทักษะที่ตอบสนองความต้องการของภาคอุตสาหกรรม เพื่อให้การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การผลิตกำลังคนที่มีทักษะตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน สอดคล้องกับ Diego Gormaz-Lobos, (2019)

กล่าวว่า การวิเคราะห์ความต้องการอาชีพต้องพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัน ไม่ว่าจะเป็นภาคธุรกิจหรือความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ ความต้องการของภาคประกอบการ และความต้องการของผู้เรียน แนวทางการสอนทางด้านวิศวกรรมที่มุ่งเน้นศึกษาตามความต้องการนี้จะทำให้ผู้สอนเข้าใจถึงเทคนิคการสอน องค์ความรู้ ทักษะและเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสำรวจ และวิจัยศึกษาความต้องการ จะช่วยให้ผู้สอนเข้าใจปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้เรียน สามารถออกแบบหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรมทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งจะนำไปสู่การจัดการศึกษาที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

3. พลิกโฉมการศึกษาอาชีพ ให้ความสำคัญการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบ กระบวนการ และวิธีการจัดการศึกษาอาชีพ โดยนำนวัตกรรมและเทคโนโลยี และองค์ความรู้ใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน ซึ่งผลการประเมินความเหมาะสมอยู่ในลำดับสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการพลิกโฉมการศึกษาอาชีพมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงรูปแบบการศึกษาอาชีพให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบันและอนาคต โดยเน้นการทำงานร่วมกัน และบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องรวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Eveline Wuttke. et al., (2020) กล่าวว่า การปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ ต้องเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เช่น สื่อดิจิทัลเพื่อเพิ่มความน่าสนใจ มีการวัดผลอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงให้ทันสมัย เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นที่ครูอาชีวศึกษา ทั้งก่อนและระหว่างกระบวนการปฏิบัติการสอน ต้องได้รับการพัฒนาความรู้ด้านเนื้อหา การสอน และเทคโนโลยี Industry 4.0 อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. จัดการเรียนรู้สู่อาชีพ โดยเน้นการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบ และก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่นำไปสู่อาชีพ โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล และใช้เทคนิคการสอนที่หลากหลาย เน้นการเรียนรู้จากการปฏิบัติ และการใช้สื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัย เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจใฝ่รู้ และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริง ซึ่งผลการประเมินความเหมาะสมอยู่ในลำดับสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญอาจสะท้อนถึงความท้าทายในการออกแบบการเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้โดยการมีส่วนร่วมที่ตอบสนองความต้องการและความสนใจของผู้เรียนได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับ Bae, S., & Darce, S., (2022) กล่าวว่า การเรียนรู้จากการทำงาน (Work-Based Learning: WBL) ในการเตรียมผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาให้มีทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นต่อการศึกษาคือ และการทำงานในอนาคต โดยตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้จากการทำงาน เพื่อเตรียมความพร้อมเยาวชนสู่โลกอาชีพ จึงมีการจัดการศึกษาด้านอาชีพและเทคนิค (Career and Technical Education) เป็นการจัดการศึกษาอาชีพและเทคนิค ที่จัดขึ้นในโรงเรียนมัธยมศึกษาทั่วประเทศสหรัฐอเมริกา ที่เน้นพัฒนาทักษะความรู้ควบคู่กับทักษะจำเป็นอื่นๆ เช่น การทำงานเป็นทีมในด้านการสร้างประสบการณ์การทำงานจริง โดยมุ่งเน้นการบูรณาการวิชาการเพื่อเตรียมความพร้อมอาชีพ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่ออนาคตการทำงานของเยาวชน

5. วัดประสิทธิผลการเรียนรู้อาชีพ ที่ให้ความสำคัญในการประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้ โดยเน้นการวัดความรู้ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ รวมถึงการประเมินผลลัพธ์ในการเรียนรู้ ซึ่งผลการประเมินความเป็นไปได้อยู่ในลำดับสูงสุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากการวัดประสิทธิผลการเรียนรู้อาชีพเป็นกระบวนการที่สำคัญและจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถติดตามและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาอาชีวศึกษา ให้ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานและสังคมได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับ Nur Kholis. et al., (2020) กล่าวว่า การพัฒนาเครื่องมือประเมินประสิทธิผลของสถานศึกษาอาชีวศึกษา โดยครอบคลุมการประเมินโครงสร้างต่างๆ ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ทักษะอาชีพ หัวใจสำคัญอยู่ที่การประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ ได้แก่ ศักยภาพ

ในการแก้ปัญหา การทำงานร่วมกันเป็นทีม และทักษะการสื่อสาร ผลลัพธ์จากการประเมินนี้มีเป้าหมายเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน

6. ทบทวนกระบวนการศึกษาอาชีพ ที่มุ่งเน้นการทบทวน ประเมินและวิเคราะห์กระบวนการศึกษาอาชีพอย่างเป็นระบบนั้น เพื่อระบุจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ การศึกษาอาชีพให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลการประเมินความเป็นไปได้อยู่ในลำดับสูงสุด ทั้งนี้เนื่องจาก การทบทวนกระบวนการศึกษาอาชีพนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพ และประสิทธิภาพของโครงการห้องเรียน อาชีพ การดำเนินการทบทวนอย่างเป็นระบบและครอบคลุมกระบวนการศึกษาอาชีพ (C-A-R-E-E-R) จะช่วยให้สามารถ นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาโครงการห้องเรียนอาชีพให้ดียิ่งขึ้นต่อไป สอดคล้องกับ Cathy Stasz. et al., (2004) ได้ กล่าวว่า การทบทวนกระบวนการเรียนรู้อาชีพศึกษาเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าการศึกษาดำเนินการตามความต้องการของผู้เรียน และตลาดแรงงาน การทบทวนนี้ควรพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนการสอน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน ควรมีการติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อระบุจุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และ แนวทางการปรับปรุง การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการเรียนการสอน การสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการแบ่งปัน ทรัพยากร จะช่วยพัฒนาคุณภาพของการจัดการอาชีวศึกษาให้ดียิ่งขึ้น โดยเน้นจุดประสงค์และผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับ บริบทของการจัดการอาชีวศึกษา จะช่วยให้การศึกษามีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จมากขึ้น

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 การประเมินรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียน อาชีพ สำหรับสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในด้านความเหมาะสม (Propriety) ด้านความเป็นไปได้ (Feasibility) และ3) ด้านความเป็นประโยชน์ (Utility) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก การจัดทำหลักสูตรที่ตอบโจทย์ ตลาดแรงงานอย่างตรงจุด การมุ่งเน้นฝึกปฏิบัติจริง และการมีเครือข่ายความร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรมที่ช่วยเพิ่มทักษะ ของนักเรียนให้พร้อมใช้งาน นอกจากนี้การวัดประสิทธิผลที่ใช้เกณฑ์มาตรฐานในการประเมินจะช่วยให้ได้ผลลัพธ์ที่ เหมาะสมกับการปรับปรุงหลักสูตรตามบริบทและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wongrugs, A., et al., (2022) กล่าวว่า งานวิจัยที่ประเมินรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพในระดับ ปริญญาตรี ได้ถูกพัฒนาขึ้นโดยใช้แนวทางการประเมินหลายมิติ ซึ่งประกอบด้วยหลักเกณฑ์การประเมินประโยชน์ (Utility) ความเหมาะสม (Propriety) ความเป็นไปได้ (Feasibility) และมาตรฐานการประเมินอื่นๆ ที่ได้มาตรฐาน โดยมุ่งเน้นการให้ ข้อมูลที่ครอบคลุมทุกขั้นตอนของกระบวนการเรียนการสอน เพื่อเสริมสร้างการตัดสินใจในการพัฒนาหลักสูตรสำหรับผู้มี ส่วนร่วมทุกฝ่าย ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่ารูปแบบการประเมินนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของการจัดการ อาชีวศึกษาและสามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1) สถานศึกษาอาชีวศึกษาสามารถนำรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ ประยุกต์ใช้ในการบริหารโครงการห้องเรียนอาชีพ โดยการปรับปรุงกระบวนการศึกษาอาชีพให้สอดคล้องกับบริบทของ สถานศึกษา

2) การประยุกต์ใช้กระบวนการศึกษาอาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ ควรใช้ร่วมกับหลักการบริหารที่สร้าง ประสิทธิภาพ (POLC) เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารโครงการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ แบบ ห้องเรียนอาชีพ

3) ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา และครูผู้สอนสามารถนำรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรม วิชาชีพ แบบห้องเรียนอาชีพ ไปใช้ในการบริหารโครงการห้องเรียนอาชีพ แต่ควรคำนึงถึงการทบทวนกระบวนการศึกษา อาชีพ และสร้างกรอบการวัดประสิทธิผลที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

- 1) ขยายขอบเขตงานวิจัยโดยการศึกษาผลกระทบของรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพ มีต่อผู้เรียน ผู้สอน และสถานศึกษาในระยะยาว เพื่อประสิทธิภาพและความยั่งยืนของการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ
- 2) ศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพที่พัฒนาขึ้นกับรูปแบบอื่น ๆ หรือกับแนวทางปฏิบัติที่แตกต่างกัน เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการพัฒนา
- 3) สำรวจความคิดเห็นเพิ่มเติม เก็บข้อมูลความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า หรือผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพต่างๆ เพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลายและครอบคลุมยิ่งขึ้น
- 4) พัฒนารอบการประเมินผลที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อติดตามและประเมินผลการนำรูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพแบบห้องเรียนอาชีพไปใช้จริงในสถานศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2564) *นโยบายและจุดเน้นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566*. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ.
- ภาตี ขุนนนท์. (2564) *รูปแบบการบริหารสถานศึกษาเป็นเลิศเฉพาะทางโดยการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถานประกอบการกับสาขาวิชาช่างอากาศยาน วิทยาลัยเทคนิคดอนเมือง*. วารสารวิจัยและนวัตกรรมสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร, 4(1), 1-12.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2564). *แนวทางการจัดการศึกษารูปแบบการศึกษานอกระบบแบบมีชั้นเรียน*. กระทรวงศึกษาธิการ.
- _____. (2567). *นโยบายการพัฒนาอาชีวศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567*. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560) *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560 – 2579*. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ.2551 (2551, 26 กุมภาพันธ์).ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 125 ตอนที่ 43 ก.หน้า1-29.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 (2542,14 สิงหาคม)และที่แก้ไขเพิ่มเติม, 2542, 2545, 2553, 2562. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 74ก.หน้า6.
- Allen, L. A. (1958). *Management and Organization*. McGraw-Hill.
- Bae, S., & Darche, S. (2022). *Work-Based Learning in the United States: Preparing Secondary-Level Students for Post-Secondary Success*. In I. Management Association (Ed.), *Research Anthology on Vocational Education and Preparing Future Workers* (pp. 398-416). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-5696-5.ch023>
- Cathy, Stasz., Geoff, Hayward., Su-Ann, Oh., Susannah, Wright. (2004). *Outcomes and processes in vocational learning: A review of the literature*. RAND. https://www.rand.org/pubs/external_publications/EP20040019.html
- Chalapati, N., & Chalapati, S. (2020). *Building a skilled workforce: Public discourses on vocational education in Thailand*. *International Journal for Research in Vocational Education and Training*, 7(1), 67-90. <https://doi.org/10.13152/IJRVET.7.1.4>
- Diego, Gormaz-Lobos. (2019). *The Needs-Oriented Approach of the Dresden School of Engineering Pedagogy and Education*. doi: 10.1007/978-3-030-40274-7_56

- Eveline, Wuttke., Jürgen, Seifried., Helmut, M., Niegemann. (2020). *10. Vocational education and training in the age of digitization: challenges and opportunities*. doi: 10.3224/84742432
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1977). *Determining sample size for research activities*. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.
- Nur, Kholis., Badrun, Kartowagiran., Djemari, Mardapi. (2020). *Development and Validation of an Instrument to Measure a Performance of Vocational High School*. European journal of educational research, 9(3):955-966. doi: 10.12973/EU-JER.9.3.955
- United Nations. (2015). *Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development*. [Online]. Available: <https://sdgs.un.org/2030agenda>.
- Wongrugsu, A., Kanjanawasee, S., & Ratchusanti, S. (2022). *The efficiency of an evaluation model for undergraduate vocational education programs: An application of multiple evaluation approaches*. Kasetsart Journal of Social Sciences, 43(3), 769-776.
<https://doi.org/10.34044/j.kjss.2022.43.3.32>

รูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Service quality management model of the Land Office in the area Of Prachuap Khiri khan Province

พวงทิพย์ บุญธรรม¹ กาญจนา พันธุ์เยี่ยม² และธัญญชกร ปกิตตาวิจิตร³

Phuangthip Buntham¹, Kanjana Punoiam² and Thananchakorn Pakittawichit³

¹นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

^{2,3}อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

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

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

Email: Phuangthip.bun@rmutr.ac.th¹, Kanjana.pun@rmutr.ac.th², Thananchakorn.pak@rmutr.ac.th³

Received: Nov. 2,2024; Revised: Jan. 23,2025; Accepted: Jan. 29,2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อระบุปัญหา อุปสรรคในการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 3) เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วิจัยในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 37 ท่าน ได้แก่ 1) เจ้าพนักงานที่ดิน 2) หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ 3) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหา อุปสรรคของการจัดการคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านประเภทของการให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ 5. ด้านบุคลากร 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้นำแนวคิดทฤษฎีการจัดการเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ 1. การวางแผน มีการนำแผนปฏิบัติการประจำปี มีการกำหนดแผนงาน มีการนำแผนมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 2. การจัดการองค์การ มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 3. การขึ้นนำหรือการสั่งการมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 4. การควบคุมหรือการประเมินผล มีการติดตามผลการดำเนินงาน มีการแก้ไข ปรับปรุง และนำผลที่ได้มาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 3) รูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการ ได้นำแนวคิดทฤษฎีการให้บริการมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ได้รูปแบบหรือองค์ประกอบที่ส่งผลให้ผู้มาขอรับบริการได้รับความพึงพอใจ ได้แก่ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการอย่างตรงเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

คำสำคัญ : ปัญหา อุปสรรค การจัดการคุณภาพการให้บริการ สำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

This research article aimed to investigate: 1) the obstacles in managing service quality at the Land Office in Prachuap Khiri Khan Province, 2) approaches for developing service quality at the Land Office in Prachuap Khiri Khan Province, 3) propose a service quality management model for the Land Office in Prachuap Khiri Khan Province. The research was conducted in Prachuap Khiri Khan Province, with key informants totaling thirty-seven participants consisting of 1) land officials, 2) department heads, and 3) service recipients. This qualitative research employed purposive sampling methodology, utilizing structured in-depth interviews as the research instrument. Data analysis was conducted using an inductive analysis approach. The research findings revealed: 1) The obstacles in service quality management encompassed: 1. service procedures, 2. types of services, 3. facilities, 4. service delivery confidence, 5. personnel. 2) The service quality development approaches incorporated management

theory, comprising: 1. planning through annual operational plans with clear work objectives for service quality enhancement, 2. organizational management with designated personnel responsible for service quality improvement, 3. leadership or direction through work performance motivation, 4. control or evaluation through operational result monitoring, corrections, and continued service quality development based on outcomes. 3) The Service Quality Management Model consisted of: 1. equitable service delivery, 2. timely service provision, 3. adequate service delivery, 4. continuous service provision, 5. progressive service delivery.

Keywords: Problem, Service Quality Management, the Land Office In the area of Prachuap Khiri Khan Province

บทนำ

กระทรวงมหาดไทยประกาศตั้งสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และแต่งตั้งเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดขึ้น โดยโอนงานโฉนดที่ดินและตราจองของจังหวัดเพชรบุรี มาในปี พ.ศ. 2507 ประกอบด้วยสำนักงานที่ดินจำนวน 4 แห่ง ได้แก่สำนักงานที่ดินจังหวัดและสำนักงานที่ดินสาขา ได้แก่ สาขาหัวหิน สาขาปราณบุรี สาขาบางสะพาน (สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรมที่ดิน, 2566) สำนักงานที่ดินจังหวัดมีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ อำเภอกุยบุรี อำเภอทับสะแก แบ่งการบริหารออกเป็น 5 ฝ่าย ได้แก่ 1) กลุ่มงานวิชาการ 2) ฝ่ายทะเบียน 3) ฝ่ายรังวัด 4) ฝ่ายอำนวยการ 5) ฝ่ายควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน, สำนักงานที่ดินสาขาหัวหิน รับผิดชอบอำเภอหัวหิน เพียงอำเภอเดียว, สำนักงานที่ดินสาขาปราณบุรี รับผิดชอบ 2 อำเภอ ได้แก่ อำเภอปราณบุรีและอำเภอสามร้อยยอด, สำนักงานที่ดินสาขาบางสะพาน รับผิดชอบ 2 อำเภอ ได้แก่ อำเภอบางสะพาน และอำเภอบางสะพานน้อย, สำนักงานที่ดินสาขา แบ่งการบริหารออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ 1) ฝ่ายทะเบียน 2) ฝ่ายรังวัด 3) ฝ่ายอำนวยการ (กรมที่ดิน, 2566)

สำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ประสบปัญหาในการให้บริการด้านความล่าช้าเป็นอย่างมากสรุปสาเหตุได้ ดังนี้ 1) มีปริมาณเอกสารสิทธิเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก 2) ผู้มาขอรับบริการในแต่ละวันมีเป็นจำนวนมาก ซึ่งกรมที่ดินได้กำหนดน้ำหนักงานให้เจ้าหน้าที่สามารถรับดำเนินการได้คนละ 24 หน่วยต่อวัน โดยกำหนดน้ำหนักงานประเภท ขาย ให้ขายฝาก 3 หน่วย ประเภทไถ่ถอนจากจำนอง ขอรื้อถอนประเมิน แกะไขข้อ – สกุ 1 หน่วย ตัวอย่างเช่น ถ้ามีเจ้าหน้าที่ให้บริการ 4 ช่องบริการ ในแต่ละวันจะรับเรื่องขาย ให้ ได้ประมาณ 32 เรื่องต่อวัน แต่จากการเก็บข้อมูลปรากฏว่ามีผู้มาใช้บริการเกินกว่าเกณฑ์ที่กรมที่ดินกำหนดไว้เป็นอย่างมาก และไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะมีผู้มาใช้บริการมากน้อยเพียงใด 3) การดำเนินการมีกระบวนการหลายขั้นตอนและมีระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบคัดกรองเอกสาร ขั้นตอนที่ 2 ติดต่อเจ้าหน้าที่สอบสวนสิทธิตรวจสอบสารบบที่ดิน และหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน พิมพ์ ค่าขอ สัญญา คำนวณค่าธรรมเนียม ขั้นตอนที่ 3 ชำระค่าธรรมเนียม ขั้นตอนที่ 4 แก่สารบัญทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ขั้นตอนที่ 5 เจ้าพนักงานที่ดินลงนาม เป็นต้น 4) เจ้าหน้าที่แต่ละรายมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ประกอบกับสำนักงานที่ดินมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ซึ่งมีช่องทางให้ผู้มาขอรับบริการประเมินความพึงพอใจหลายช่องทาง จากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามพบว่าผู้มาขอรับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการ ดังนี้ 1) ความล่าช้าในการปฏิบัติงาน 2) การบริการไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่เสมอภาค 3) ความไม่โปร่งใสในการให้บริการ การชี้แจงข้อมูลไม่ชัดเจน การให้บริการจึงยังไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ (ที่มา : แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์, 2565)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษา เรื่อง รูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการให้ได้รับความ

พึงพอใจมากยิ่งขึ้น ปัจจุบันกรมที่ดินประกาศให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสาขา และสำนักงานที่ดินบางจังหวัด เป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีนโยบายจะประกาศให้เป็น สำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ทั่วประเทศภายในปี พ.ศ. 2568 ถึงแม้ว่าจะเป็นสำนักงานที่ดินอิเล็กทรอนิกส์ แต่ปัญหาการ ให้บริการเรื่องความล่าช้ายังไม่สามารถแก้ไขให้หมดไปได้ เนื่องจากยังคงมีผู้มาขอรับบริการเกินกว่าเกณฑ์ที่กรมที่ดิน กำหนดไว้และไม่สามารถจำกัดจำนวนผู้มาขอรับบริการได้ จึงจำเป็นต้องศึกษาหารูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ในด้านวิชาการ ด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อเศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาประเทศชาติต่อไปอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อระบุปัญหา อุปสรรคในการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการจัดการของ Louis A. Allen (1958) ทฤษฎีความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) ของ Millet (2012) จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมา บูรณาการและนำมาพัฒนาเป็นรูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย ดังรูปที่ 1 ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีการแบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ระบุปัญหา อุปสรรคในการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

ขั้นตอนที่ 2 หาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขั้นตอนที่ 3 นำเสนอรูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มที่ 1 คือกลุ่มผู้กำหนดนโยบาย 4 ท่าน ได้แก่ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด 1 ท่าน และเจ้าพนักงานที่ดินสาขา 3 ท่าน เป็นผู้บริหารและกำหนดนโยบายต่าง ๆ ตามภารกิจและแผนปฏิบัติราชการของกรมที่ดินซึ่งเป็นแผนแม่บท

กลุ่มที่ 2 คือกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน 13 ท่าน ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ 4 ท่าน, หัวหน้าฝ่ายทะเบียน 3 ท่าน, หัวหน้าฝ่ายรังวัด 4 ท่าน, หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการ 1 ท่าน, หัวหน้าฝ่ายควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน 1 ท่าน เป็นผู้รับนโยบายจากผู้บริหารมาปฏิบัติและควบคุมติดตามการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในฝ่ายงานที่ตนเองรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จ ลุล่วง บรรลุเป้าหมายไปสู่ความสำเร็จ

กลุ่มที่ 3 คือกลุ่มประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ 20 ท่าน สำนักงานที่ดินละ 5 ท่าน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง เป็นผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ หลากหลาย อาชีพ อายุ เพศ และเข้าขอรับบริการครอบคลุมทุกประเภทของงานบริการ ได้แก่ งานทะเบียน งานรังวัด งานอำนวยการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง

คุณภาพของเครื่องมือ

ใช้วิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือประกอบด้วย 1. ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) 2. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของแนวคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย บทความ วารสารวิชาการ สืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต (Internet) และงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้ในแง่มุมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขั้นตอนประสานงาน ผู้วิจัยขอให้มหาวิทยาลัยจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
2. ขั้นตอนเตรียมการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการนัดหมาย วัน เวลา สถานที่ ที่จะสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เตรียมและศึกษาวิธีใช้เครื่องมือในการบันทึกเสียง เตรียมสมุดจดบันทึก และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนดำเนินการสัมภาษณ์
3. ขั้นตอนการสัมภาษณ์ ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะสนทนาสังเกตความคุ้นเคยกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญพร้อมแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ อธิบายเหตุผลและขออนุญาตใช้เครื่องมือบันทึกเสียงในขณะสัมภาษณ์รวมทั้งแจ้งให้ทราบว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่บันทึกเสียงไว้ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ ทั้งนี้ หากไม่ประสงค์จะให้บันทึกเสียงในส่วนใด ผู้วิจัยก็จะไม่บันทึกเสียง
4. ขั้นตอนหลังการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการสรุปบทวนข้อมูลจากการจดบันทึก จากการสัมภาษณ์ แล้วให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรับรองและเพิ่มเติม (หากมี) พร้อมแสดงการขอบคุณ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) ควบคู่กับการวิเคราะห์เครื่องมือทางการจัดการ POLC จากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สู่การจัดการคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

และในส่วนของผู้มาขอรับบริการถือว่ามีความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการในการที่จะพัฒนารูปแบบการให้บริการจึงมีการจัดทำ Focus Group ในการระดมสมองหรือการระดมความคิด เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และการจัดสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้รูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ปัญหา อุปสรรค 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า 1.1) ด้านบัตรคิวยังขาดบุคลากรตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ 1.2) การจองคิวผ่านระบบ Application e-QLands ถูกมองว่าไม่มีความโปร่งใส เนื่องจากถูกผู้ที่จองคิวผ่าน Application e-QLands แทรกคิว 1.3) ป้ายที่แสดงขั้นตอนการให้บริการในรูปของ Flow chart ไม่สอดคล้อง (2) ด้านประเภทของการให้บริการ พบว่า 2.1) การปฏิบัติงานประเภททะเบียนสิทธิและนิติกรรมล่าช้า 2.2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่พอเพียง (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่เพียงพอ (4) ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการ พบว่า ขาดความเชื่อมั่น เนื่องจากขาดการสร้างการรับรู้กับผู้มาขอรับบริการ (5) ด้านบุคลากร พบว่า มีไม่เพียงพอทุกฝ่ายงาน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า

1) ด้านการวางแผน มีแผนงานหรือโครงการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งแผนอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ แผนอย่างเป็นทางการได้แก่ โครงการพัฒนาบุคลากรการให้ความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับกฎหมายที่ดิน โดยจะมีตารางหัวข้อการให้ความรู้ (KM) ผ่านระบบการเรียนรู้จาก website ของกรมที่ดินเพื่อให้บุคลากรได้มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง แผนอย่างไม่เป็นทางการคือ การกำหนดแผนงานหรือโครงการซึ่งวางแผนในรูปของการประชุม การติดตามงาน และการหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง

2) ด้านการจัดการองค์การ มีรูปแบบโครงสร้างองค์การภาครัฐที่เป็นระบบ มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน โดยมีเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด สำนักงานที่ดินจังหวัดแบ่งงานออกเป็น 5 ฝ่าย สำนักงานที่ดินสาขามีเจ้าพนักงานที่ดินสาขาเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด แบ่งงานออกเป็น 3 ฝ่าย โดยแต่ละฝ่ายจะมีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง การจัดโครงสร้างของสำนักงานที่ดิน สายการบังคับบัญชาจะมีผลต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในด้านต่าง ๆ ด้วยระบบครูพี่เลี้ยง (Coaching) หรือด้านเทคโนโลยี เช่น Application e-QLands มาช่วยในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพรวดเร็ว หรือฝ่ายรังวัดมีการเรียนรู้และสอนงานโดยมีการนำระบบเทคโนโลยี RTK มาช่วยในการรังวัดให้มีความละเอียดแม่นยำยิ่งขึ้น โครงสร้างองค์การของสำนักงานที่ดิน เจ้าพนักงานที่ดินและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ มีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้นำและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน สามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอยากมาร่วมทำงาน มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ

3) ด้านการชี้แนะ มีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน การสร้างขวัญ กำลังใจ และแรงจูงใจในการทำงาน ด้วยการวิเคราะห์ บุคลากรจะต้องมีการพัฒนาด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านความสำคัญของการแบ่งเบาภาระงานของข้าราชการประจำ ด้วยการจ้างลูกจ้างเพื่อช่วยจัดทำเอกสารต่าง ๆ 2) การสร้างองค์ความรู้ หรือระบบพี่สอนน้อง (Coaching) เพื่อให้พนักงานที่บรรจุ ใหม่มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน 3) มีการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีความสดชื่น และสอบถามหรือให้กำลังใจผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง 4) มีการสร้างความเป็นกันเองในรูปของการประชุม รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือนเพื่อสร้างบรรยากาศการทำงาน และ 5) มีการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างความรู้ความก้าวหน้าแก่เจ้าหน้าที่ทั้งในสายงานและการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

4) ด้านการควบคุม มีการติดตามและควบคุม ดังนี้ 1) การจัดให้มีการอบรมความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพของงาน 2) การหาแนวทางแก้ไขปัญหางานค้าง ด้วยการจัดสรรงบประมาณเพื่อจ้างเจ้าหน้าที่ตำแหน่งประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ หรือจ้างพนักงานธุรการช่าง ซึ่งจะทำงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3) การจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ และปรับปรุง ซ่อมแซม เครื่องมือ เครื่องใช้ เพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ 4) ส่งเสริมให้มีระบบการบริหารจัดการที่ดี การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น ระบบการช่วยเหลือแบบ Coaching การจัดอบรมให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ มีการจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานแจกให้กับบุคลากร และผู้มาขอรับบริการ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 รูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน พบว่า

(1) การให้บริการอย่างเสมอภาค สำนักงานที่ดินได้รับข้อร้องเรียนถึงความไม่โปร่งใสและไม่เป็นธรรมเกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่เท่าเทียมกัน เพื่อให้ข้อร้องเรียนนี้หมดไป จะต้องมีการกระบวนหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม เสมอภาค ไม่มีการแบ่งชนชั้น วรณะ ด้วยการมีป้ายหรือ Flow Chat ที่แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีระบบลำดับคิวที่ยุติธรรม ถ้าเป็นการจองคิวผ่าน Application e-QLands ควรมีช่องบริการต่างหากอีก 1 ช่อง และเจ้าหน้าที่จะต้องมีความกระตือรือร้น หรือเอาใจเขามาใส่ใจเรา ซึ่งระบบหรือขั้นตอนจะต้องมีหลักการกำกับดูแลกิจการหรือ

.....
หลักฐานการบริการ เพื่อแสดงให้เห็นถึงการบริการที่มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่งจะส่งผลถึงความเท่าเทียมกันและ
เกิดความเชื่อถือไว้วางใจอีกด้วย

(2) การให้บริการอย่างตรงเวลา สำนักงานที่ดินมีการให้บริการตามประเภทของการให้บริการ เช่น 1) งาน
ทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 2) งานรังวัด 3) งานอำนวยการ ควรมีการกำหนดมาตรฐานด้านเวลา เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอน
และช่วงเวลาของการปฏิบัติงาน ควรมีระบบหรือมีการพัฒนาระบบติดตามงานทางอินเทอร์เน็ต มีระยะเวลาดำเนินการที่
ชัดเจนและแน่นอน โดยที่ไม่จำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบ่อย ๆ ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบการให้คะแนนความพึงพอใจทุกครั้งผ่านเคาน์เตอร์บริการ

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ สำนักงานที่ดินควรมีอัตรากำลังอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ
เรียบร้อยและมีความเต็มใจในการให้บริการและมีการบริการที่เป็นรูปธรรมที่สามารถจับต้องได้ อาคารสถานที่มีความ
เหมาะสมต่อการให้บริการ ที่นั่งรอรับบริการ ที่จอดรถเพียงพอ เพิ่มอุปกรณ์หรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการ
ให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุง สิ่งอำนวยความสะดวกให้มีคุณภาพดีอยู่
ตลอดเวลา

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำนักงานที่ดินมีการเปิดหรือการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอและมีระบบขั้นตอน
หรือกระบวนการแสดงให้ผู้มาขอรับบริการทราบ พัฒนาระบบการติดตามงานทางอินเทอร์เน็ตผ่าน Application มีการ
ให้บริการอย่างต่อเนื่องแม้ว่าจะเป็นช่วงพักกลางวัน หรือในช่วงเวลา 16.30 น. การบริการจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ
เหมือนการดำเนินการปกติทั่วไป

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า สำนักงานที่ดินมีแนวทางในการพัฒนาการให้บริการโดยการลดขั้นตอนลด
ปริมาณเอกสาร พัฒนาและตรวจค้นข้อมูลพื้นฐานทางระบบอินเทอร์เน็ตและมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ มี
การจัดทำคู่มือการให้บริการประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับที่ดิน มีการจัดประชุม
อบรม ผู้นำชุมชนในการส่งเสริมความรู้ด้านการให้บริการที่มีความทันสมัยมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบปัญหา อุปสรรค ดังนี้ 1) ด้านบัตรคิวยังขาดเจ้าหน้าที่ตำแหน่งประชาสัมพันธ์เพื่อ
ตรวจสอบ กลั่นกรองเอกสาร 2) การจองคิวผ่าน Application ถูกมองว่าไม่มีความโปร่งใส เนื่องจากจะแทรกคิวผู้ที่มาในคิวปกติ
3) ป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการในรูปของ Flow chart ไม่สะดวก 4) การปฏิบัติงานสิทธิและนิติกรรมมีความล่าช้าเนื่องจากมี
หลายขั้นตอนและมีระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก 5) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอ 6) ด้านวัสดุ อุปกรณ์
เครื่องมือ เครื่องใช้ไม่เพียงพอ 7) ด้านที่นั่งรอ ห้องสุขา ที่จอดรถไม่เพียงพอ 8) ด้านความเชื่อมั่นในตัวบุคลากร ขาดความ
เชื่อมั่นเจ้าหน้าที่บรรจุใหม่ ซึ่งสนับสนุนได้ด้วยงานวิจัยของ นารี คำมุงคุณ (2563) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม
ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดย
สำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาขอ
บริการ ควรมีการตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการที่สะดวก และ
รวดเร็วขึ้น ควรมีการให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องของการเตรียมเอกสารต่าง ๆ ให้ครบถ้วนเพื่อให้เกิดความสะดวกและ
รวดเร็วในการให้บริการ ควรเก็บข้อมูลของผู้มาขอรับบริการเป็นความลับ ควรทำงานด้วยความโปร่งใส ปฏิบัติตามขั้นตอนไม่มี
การเรียกเก็บเงินจากผู้มาขอรับบริการและควรเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้มาขอรับบริการอย่างเท
าเทียมและเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาพร นินนินนธ์ (2556) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไข
คุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ผลการศึกษพบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับ
การศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และปัจจัยด้านองค์การอื่นได้แก่ การรับรู้กระบวนการขั้นตอนการบริการ ความเชื่อถือใน
ความสามารถของเจ้าหน้าที่ การได้รับการบริการด้วยความเสมอภาค ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับ

ความพึงพอใจคุณภาพการบริการ จึงควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์การเอื้อเฟื้อมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวก ตลอดจนความโปร่งใสในการบริการ และให้คำแนะนำความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชนเพิ่มเติมด้วยภาษาที่ง่ายไม่เป็นการกีดขวาง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง เผยแพร่หลากหลายช่องทาง เร่งการเสริมสร้างทัศนคติ ค่านิยม และวิธีทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ผูกอบรมเกี่ยวกับเทคนิควิธีการใหม่ๆ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย นำนวัตกรรมใหม่เพิ่มทางเลือกในการบริการ เช่น การพัฒนาระบบการรับรองสำเนาเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการลดภาระและค่าใช้จ่าย และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาขอรับบริการ ในขณะเดียวกันเตรียมพร้อมระบบการรักษาความปลอดภัยและการสำรองข้อมูลต้องมีพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และงานวิจัยของ วิลาสิณี เจริญ และ โกศล สอดส่อง (2564) ได้ทำการศึกษาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการเมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 แนวทางการจัดการคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการวางแผน โดยการคำนึงถึงหลักการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ได้ประโยชน์สูงสุด ด้วยการมีแผนงานหรือโครงการทั้งแผนอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ แผนอย่างเป็นทางการคือ โครงการพัฒนาบุคลากรในการให้ความรู้ทุก ๆ ด้าน ซึ่งอธิบายได้ด้วยแนวคิดของ Louis A. Allen (1958) ผู้เขียนหนังสือ Management and Organization ตัวที่หนึ่ง P – Planning การวางแผนหลักการวางแผนเชิงบริหารจัดการ (Operational Planning) นี้จะเน้นไปยังกระบวนการในการทำงาน ตลอดจนการประสานในการทำงานแต่ละแผนกสอดคล้องกัน และทำให้การทำงานราบรื่นทั้งในสวนแผนกและองค์กร เน้น ระบบ ระเบียบ และการแก้ไขปัญหาด้านระบบการทำงาน มักนำไปใช้ตั้งแต่ฝ่ายบริหารไปจนถึงฝ่ายปฏิบัติการในระดับหัวหน้า (2) ด้านการจัดการองค์การ สำนักงานที่ดินมีรูปแบบโครงสร้างองค์การที่เป็นระบบ มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน สำนักงานที่ดินจังหวัดมีเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด การจัดองค์การ แบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย โดยมีหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย (1) ฝ่ายทะเบียน (2) ฝ่ายรังวัด (3) ฝ่ายอำนวยการ (4) กลุ่มงานวิชาการ (5) ฝ่ายควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน สำนักงานที่ดินสาขาที่มีเจ้าพนักงานที่ดินสาขาเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด การจัดองค์การแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย ประกอบด้วย (1) ฝ่ายทะเบียน (2) ฝ่ายรังวัด (3) ฝ่ายอำนวยการ โดยแต่ละฝ่ายจะมีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์ของงานอย่างต่อเนื่อง การจัดโครงสร้างของสำนักงานที่ดินในปัจจุบัน สายการบังคับบัญชาจะมีผลต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับหลักสำคัญของการปฏิบัติงาน ซึ่งอธิบายได้ด้วยแนวคิดของ Louis A. Allen (1958) ตัวที่สอง O – Organizing การจัดการองค์การ คือ การกำหนดโครงสร้างตำแหน่ง กำหนดบทบาท หน้าที่ ตลอดจนการทำงานของทุกภาคส่วนให้สอดคล้อง ราบรื่น และไม่ทับซ้อนกัน และยังรวมไปถึงการจัดระเบียบในการทำงานที่จะทำให้ไม่สะดุด จัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน จัดการงานให้เป็นระบบระเบียบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด (3) ด้านการชี้แนะ เจ้าพนักงานที่ดินมีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานออกมามีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ในด้านการสร้างขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจในการทำงาน ด้วยการวิเคราะห์ ซึ่งอธิบายได้ด้วยแนวคิดของ Louis A. Allen (1958) ตัวที่สาม L – Leading / ภาวะการเป็นผู้นำ คือ ภาวะในการควบคุมการทำงานให้สำเร็จลุล่วง โดยต้องสามารถสร้างแรงจูงใจให้ทุกคนอยากร่วมทำงาน ต้องบริหารงานบุคคลได้ดี ต้องเข้าใจการทำงานของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงมีทักษะในการแก้ไขปัญหาได้ดี และมีการตัดสินใจที่รอบคอบ ฉับไว ดีเยี่ยม สามารถที่จะนำพาทุกคนบรรลุเป้าหมายไปสู่ความสำเร็จได้ (4) ด้านการควบคุม การจัดทำใหม่การอบรมความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงานเมื่อพนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจในงาน จะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ ซึ่งอธิบายได้ด้วยแนวคิดของ Louis A. Allen (1958) ตัวที่สี่ C – Controlling การควบคุม คือ การดูแล

บุคลากรตลอดจนการทำงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ตลอดจนการติดตามประเมินผล ว่าการปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ มีความสำเร็จมากน้อยเพียงไร เพื่อให้เกิดผลกระทบกับการทำงานน้อยที่สุดอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hodgetts (2007) มองกระบวนการจัดการภายใต้แนวคิดเชิงระบบว่า กระบวนการจัดการที่แท้จริง ก็คือการทำหน้าที่ของการจัดการ (Management Function) ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ของการจัดการภายใต้เรื่องที่สำคัญ 4 เรื่องได้แก่ 1) การวางแผนกำหนดทิศทางของหน่วยงาน (Planning the Enterprises Direction) 2) การจัดโครงสร้างองค์กรและบุคคล (Organizing and Staffing the Structure) 3) การอำนวยการเชิงการนำและการผลักดันบุคลากร (Leading and Influencing the Personnel) 4) การควบคุมในเชิงการปฏิบัติการและในด้านทรัพยากร (Controlling Organizational Operations and Resources) และแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร หมายถึงกระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การจากการทำงานร่วมกัน ซึ่งประกอบไปด้วยหน้าที่ คือ 1) การวางแผน ซึ่งเป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น 2) การจัดองค์การจะเป็นขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงาน 3) การขึ้นใจจะเป็นขั้นตอนที่จะสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จโดยการสร้างขวัญและกำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา 4) การควบคุมจะเป็นการติดตามผลการทำงานและปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งแนวคิดของ Millet (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาขอรับบริการ หรือความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐ ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานต้องมองประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานที่มีฐานคติที่ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ผู้มาขอรับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ไ้มาตรฐานในการบริการเดียวกัน 2) การให้บริการอย่างตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการบริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การบริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะมีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มาขอรับบริการ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การบริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก 5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การบริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน หรือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถในการทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ซึ่งสนับสนุนได้ด้วยงานวิจัยของ มะลิวัน สังเกตกิจ (2557) ทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของกองทะเบียน เทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 5 ด้าน คือ การบริการอย่างเสมอภาค การบริการอย่างทันเวลา การบริการอย่างเพียงพอ การบริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างก้าวหน้า ผลการศึกษาระบุว่า อันดับที่ 1 คือ การบริการอย่างต่อเนื่อง อันดับที่ 2 คือ การบริการอย่างก้าวหน้า อันดับที่ 3 คือ การบริการอย่างเสมอภาค อันดับที่ 4 การบริการอย่างทันเวลา และความคิดเห็นอันดับสุดท้าย คือ การบริการอย่างเพียงพอ และสนับสนุนได้ด้วยงานวิจัยของ นิवास พรหมคำบุตร (2558) ทำการศึกษาคุณภาพการบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการบริการและด้านสถานที่ เท่ากัน และด้านระบบการบริการ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ในด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ และด้านระบบการบริการ มีผลต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ พบว่าสำนักงานที่ดินควรเพิ่มช่องทางในการบริการหลายช่องทาง เช่น การให้บริการแบบออนไลน์ควรเพิ่มจุดให้บริการให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มระยะเวลาในการบริการให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มเก้าอี้ในการนั่งรอรับบริการให้มากกว่านี้ ควรปลูกต้นไม้เพื่อเป็นร่มเงาเพื่อให้

ผู้รับบริการได้พึงพอใจ และควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่ออำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธยา ชุนติกาญจน์ (2558) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมบริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมบริการตามหลักธรรมาภิบาล ผลการวิจัยพบว่า 1) ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมบริการตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความคุ้มค่า (ประสิทธิภาพ) ด้านหลักความโปร่งใสและด้านหลักความรับผิดชอบ 2) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อพฤติกรรมบริการตามหลักธรรมาภิบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งที่มารับบริการ ประเภทที่มารับบริการ และการได้รับข้อมูลข่าวสาร/ความรู้ด้านธรรมาภิบาลต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมบริการไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ คือ 1) หน่วยงานควรมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงานที่ชัดเจน 2) ควรมีการจัดหา สิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ มีการจัดเตรียมไว้เพียงพอ และดูแลรักษาในสภาพดี 3) หน่วยงานควรแจ้งข่าวสารให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ในการรับบริการอย่างทั่วถึง และ 4) ควรจัดให้มีการบริการประชาชนนอกเวลาราชการ เช่น ช่วงพักกลางวัน ช่วงเย็น และหยุดราชการ

ผู้วิจัยขอเสนอรูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รายละเอียดดังรูปที่ 2 ดังนี้



รูปที่ 2 รูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

อธิบายองค์ประกอบ ของรูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ดังนี้

1. องค์ประกอบที่ (1) ระบุปัญหา อุปสรรค ในการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 5 ด้าน คือ 1.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประกอบด้วย 1) บัตรคิว การจองคิวผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือระบบ Application ด้านการให้คำแนะนำ การตรวจสอบเอกสารหลักฐาน 2) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 3) ด้านขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียม 4) ด้านขั้นตอนการลงนามจดทะเบียน 1.2) ด้านประเภทของการให้บริการ ประกอบด้วย 1) การให้บริการด้านงานทะเบียน 2) การให้บริการด้านงานรังวัด 3) การให้บริการด้านงานอำนวยการ 1.3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่นั่งรอ ที่จอดรถ ห้องสุขา 1.4) ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 1.5) ด้านบุคลากร ด้านความเพียงพอ ทักษะ ความชำนาญ ประสิทธิภาพ

2. องค์ประกอบที่ (2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการนำทฤษฎีการจัดการมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดการคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การจัดการองค์การ 3) การขึ้นนำหรือการสั่งการ 4) การควบคุมหรือการประเมินผล

3. องค์ประกอบที่ (3) รูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการนำแนวคิดทฤษฎีด้านการจัดการและด้านความพึงพอใจในการให้บริการมาประยุกต์ใช้เพื่อให้ได้รูปแบบที่ผู้มาขอรับบริการพึงพอใจ ดังนั้น แนวทางในการจัดการคุณภาพการให้บริการ ตามผลสรุปของวัตถุประสงค์การวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค จากผลการวิจัยพบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาคมีความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาอันดับที่ 2) การให้บริการอย่างตรงเวลา อันดับที่ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ อันดับที่ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และอันดับที่ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

สรุป

รูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เริ่มต้นจากการศึกษาปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หลังจากนั้นจึงหารูปแบบที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการจัดการการให้บริการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้กำหนดนโยบาย กลุ่มผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการโดยตรง และหาแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดการคุณภาพการให้บริการโดยการนำแนวคิดด้านการจัดการประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์การ การขึ้นนำและการควบคุม มาประยุกต์ใช้เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยคำนึงถึง การให้บริการอย่างเสมอภาค อย่างตรงเวลา อย่างเพียงพอ อย่างต่อเนื่อง และอย่างก้าวหน้า

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ปัญหา อุปสรรคที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านประเภทของการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการ และด้านบุคลากร เป็นปัญหา อุปสรรคที่ผู้บริหารระดับสูงของกรมที่ดินต้องรับทราบเพื่อจัดสรรทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการให้บริการ เพื่อให้มีความโปร่งใสและเป็นธรรม

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า การแก้ปัญหา อุปสรรคที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่ยังไม่สามารถจำกัดผู้มาขอรับบริการได้เหมือนหน่วยงานภาครัฐอื่น การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ พัฒนาเทคโนโลยีในรูปแบบของแพลตฟอร์มต่าง ๆ การแก้ปัญหา ความไม่เสมอภาค ความไม่ตรงเวลา ความไม่เพียงพอ ความไม่ต่อเนื่องและความไม่ก้าวหน้า ต้องมีการนำแนวคิดด้านการจัดการมาเป็นหลักในการดำเนินงานประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์การ การขึ้นนำ และการควบคุม เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า รูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีองค์ประกอบหลายประการ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีความสำคัญอย่างมาก บางอย่างสามารถแก้ไขได้เลยและบางอย่างยังไม่สามารถแก้ไขได้ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาสาเหตุ แนวทาง และวิธีการหรือมาตรการต่าง ๆ เพื่อวางแผนกรอบแนวคิดการวิจัยและนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สำหรับกรมที่ดินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(1) ด้านการพัฒนาบุคลากร 1.1) ควรเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอ 1.2) ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างเป็นระบบ โดยจัดทำแผนพัฒนาระยะสั้นและระยะยาว 1.3) ควรสนับสนุนทุนการศึกษาและการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญให้แก่บุคลากร (2) ด้านการจัดสรรงบประมาณ 2.1) ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม 2.2) ควรจัดสรรงบประมาณในการจัดหาเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้เพียงพอ 2.3) ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการจ้างบุคลากรเพื่อแบ่งเบาภาระงานของข้าราชการประจำ (3) ด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยี 3.1) ควรพัฒนาระบบ Digital Platform เพื่อรองรับการให้บริการแบบ One Stop Service 3.2) ควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในงานรังวัดแบบ RTK (Real Time Kinematic) ทุกแปลงทั่วประเทศ 3.3) ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ (4) ด้านการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ 4.1) ควรปรับปรุงกฎระเบียบให้ทันสมัยและลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ลดปริมาณเอกสาร 4.2) ควรส่งเสริมการให้บริการแบบ E-Service เพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการ 4.3) ควรให้บริการที่เป็นรูปธรรมและสามารถวัดผลได้ (5) ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 5.1) ควรยกระดับมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากล 5.2) ควรส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน 5.3) ควรกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่ชัดเจนและนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง (6) ด้านการบูรณาการความร่วมมือ 6.1) ควรมีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 6.2) ควรส่งเสริมแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสานงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ 6.3) ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคเอกชนและประชาชนในการพัฒนาการให้บริการ (7) ด้านการติดตามและประเมินผล 7.1) ควรติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบ 7.2) ควรมีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ 7.3) ควรมีระบบการรายงานผลการดำเนินงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ (ดังกล่าวของเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และเจ้าพนักงานที่ดินสาขา หัวหน้าฝ่ายทะเบียน หัวหน้าฝ่ายรังวัด หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ ซึ่งให้ข้อมูลตรงกัน ดังนี้ ควรเพิ่มบุคลากร ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ ควรลดขั้นตอน ปรับปรุงระเบียบ กฎหมายที่ล้าสมัย)

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ สำหรับกรมที่ดินและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) ด้านบัตรคิวและการให้บริการ 1.1) ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ 1.2) ควรแยกช่องทางการให้บริการระหว่างคิวปกติและคิวจองผ่าน Application 1.3) ควรติดตั้งป้าย Flow Chart แสดงขั้นตอนการให้บริการในจุดที่สามารถมองเห็นได้ง่าย (2) ด้านการพัฒนาบุคลากร 2.1) ควรจัดอบรมพัฒนาความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ 2.2) ควรจัดระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) สอนงานและถ่ายทอดประสบการณ์แก่เจ้าหน้าที่บรรจุใหม่ 2.3) ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่าย (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3.1) ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงขยายพื้นที่ให้เพียงพอ 3.2) ควรจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่ทันสมัยให้เพียงพอ (4) ด้านการบริหารจัดการ 4.1) ควรมีการประชุมติดตามงานและแก้ไขปัญหาอย่างสม่ำเสมอ 4.2) ควรพัฒนาระบบการติดตามงานผ่าน Application 4.3) ควรจัดทำแผนอัตรากำลังให้เพียงพอ (5) ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้ 5.1) ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการในรูปแบบที่เข้าใจง่าย 5.2) ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับที่ดินแก่ประชาชน 5.3) ควรพัฒนาช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ (6) ด้านการพัฒนาระบบงาน 6.1) ควรปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับ ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน 6.2) ควรพัฒนาระบบ E-Service ให้ครอบคลุมงานบริการมากขึ้น 6.3) ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูล (7) ด้านการประเมินผลและพัฒนาคุณภาพ 7.1) ควรจัดทำระบบประเมินความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง 7.2) ควรมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ 7.3) ควรนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ดังกล่าวของผู้มาขอรับบริการ

ทั้ง 4 แห่ง ซึ่งให้ข้อมูลตรงกัน ดังนี้ ควรเพิ่มตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ และแยกช่องการให้บริการสำหรับผู้ที่จองคิวผ่าน Application)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งต่อไป

1) เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาเฉพาะสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนั้น การวิจัยในครั้งต่อไปควรเป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพและศึกษาการจัดการคุณภาพการให้บริการในประเด็นเดียวกันกับพื้นที่ในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยครอบคลุมทุกมิติ

2) จากการศึกษาด้านการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินส่วนมากจะมุ่งประเด็นด้านกระบวนการ การจัดการ และความพึงพอใจ ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาทางด้านองค์แห่งความสำเร็จโดยดูจากปัจจัยภายใน หรือ 7'S ทุก ๆ มิติและเป็นทฤษฎีของแมคคินเซย์ ที่ประกอบด้วยด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านทักษะของบุคลากร ด้านบุคลากร ด้านผู้นำ ด้านค่านิยมและการมีส่วนร่วม

เอกสารอ้างอิง

กรมที่ดิน. (2566). ประวัติกรมที่ดิน. เข้าถึงจาก <https://www.dol.go.th/Pages/ประวัติกรมที่ดิน.aspx>. (สืบค้นเมื่อ 23 เมษายน 2566).

กรมที่ดิน. (2566). สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. เข้าถึงจาก <https://www.dol.go.th/Pages/asp.aspx>. (สืบค้นเมื่อ 23 เมษายน 2566).

นารี คำมุงคุณ. (2563). คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

นิภาพร นินนินนนท์. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน. วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยสยาม.

นิवास พรหมคำบุตร. (2558). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

พิทยาภา ชุนติกาญจน์. (2558). ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล ของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาปลวกแดง. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชา การเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

มะลิวัน สังเกตกิจ. (2557). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองทะเบียนเทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. รายงานการวิจัย. สมุทรปราการ, เทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี.

วิลาสณี เจริญ และ โกศล สอดส่อง. (2564). คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม. วารสารพุทธมัต, วิทยาลัยพิษณุพนธ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

Allen, Louis. A. (1958). Management and Organization. New York: McGraw-Hill Inc.

Hodgetts. (2007). Entrepreneurship: Theory, Process and Practice. Australia: Thomson. Hodgetts.

Millet, J.D. (2012). Management in the publics service. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book Company.

แนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยี และอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล

Guidelines for Managing Cooperation between Enterprises and Colleges of Technology and Private Vocational Education in the Digital Age

พรทิพา ลิมปภาส¹ พงษ์ภักดิ์ นามปณังกุล² และละมุล รอดขวัญ³

Porntipa Limpapas¹, Pongkrit Nampaponangkul² and Lamun Rodkhwan³

¹ นักศึกษาปริญญาเอกหลักสูตรการจัดการดุสิตบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

^{2,3} อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการดุสิตบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

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

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

E-mail : porntipa.lim@rmutr.ac.th¹, pongkrit4518@gmail.com², rodkhwan.la@gmail.com³

Received: Nov. 1, 2024; Revised: Dec. 2, 2024; Accepted: Dec. 11, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล 2) สร้างแนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล 3) ประเมินแนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล การวิจัยใช้รูปแบบผสมวิธี โดยมีพื้นที่ศึกษาใน 15 จังหวัดภาคกลางตอนล่างของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้จัดการสถานประกอบการ ผู้อำนวยการและครูจากวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชน รวม 550 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน และข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารสถานประกอบการและอาชีวศึกษา 9 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม แบบบันทึกการประชุมกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ และแบบประเมินแนวทาง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐานและการบรรยายเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการการบริหารจัดการความร่วมมือในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) แนวทางการบริหารจัดการที่สร้างขึ้นครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการ การบริหารจัดการความร่วมมือ การบริหารสถานประกอบการในยุคดิจิทัล การบริหารจัดการวิทยาลัยและเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล และการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล และ 3) การประเมินแนวทางพบว่า มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ในระดับมาก สามารถนำไปใช้ได้จริง

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ ความร่วมมือ สถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ยุคดิจิทัล

Abstract

This article aims to 1) examine the needs for collaboration management between enterprises and private technical and vocational colleges in the digital era 2) develop guidelines for managing such collaboration and 3) evaluate the proposed guidelines. The study employs a mixed-method approach, focusing on 15 provinces in the lower central region of Thailand. The sample consists of 550 participants, including enterprise managers directors and teachers from private technical and vocational colleges, selected through multi-stage random sampling as well as 9 experts in enterprise and vocational education management. Data collection tools include questionnaires, focus group discussion records and guideline evaluation forms. Data analysis incorporates basic statistics and descriptive interpretation. The findings reveal that 1) the overall need for collaboration management is high 2) the developed management guidelines encompass five aspects general management, collaboration

management, enterprise management in the digital era, management of private technical and vocational colleges in the digital era and collaboration management between enterprises and private technical and vocational colleges in the digital era and 3) the evaluation of the guidelines indicates high levels of suitability, feasibility, and practicality, making them applicable for real-world implementation.

Keywords: management, collaboration, enterprises and vocational colleges, digital era

บทนำ

การพัฒนาอุตสาหกรรมและการบริการของประเทศไทยให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในศตวรรษที่ 21 เป็นเรื่องสำคัญที่ได้รับการกล่าวถึงใน แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 ซึ่งเน้นย้ำถึงความจำเป็นในการปรับตัวเพื่อเตรียมความพร้อมในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างพื้นฐาน เครื่องจักร เทคโนโลยี และกำลังคน ที่ต้องมีทักษะความรู้เพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี (สมพร ปานดำ, 2563, น. 14) การพัฒนากำลังคนให้ตอบสนองต่อความต้องการของอุตสาหกรรมและการบริการกลายเป็นเป้าหมายหลักที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะในสังคมไทยที่กำลังเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุค "ไทยแลนด์ 4.0" ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่ต้องการกำลังคนที่มีทักษะสูงขึ้น (นรรชต์ ผินเชียร, 2564, น. 38) แนวทางสำคัญในการพัฒนากำลังคนของประเทศไม่เพียงแต่เน้นด้านทักษะทางเทคโนโลยีและเครื่องจักรเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อให้พร้อมสำหรับสังคมการทำงานที่กำลังเปลี่ยนแปลง การปรับตัวดังกล่าวจะช่วยให้ประเทศไทยสามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ได้ และยังเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับคนรุ่นใหม่ที่ต้องมีทักษะในด้านการแก้ปัญหา การคิด วิเคราะห์ และความสามารถในการปรับตัวต่อสถานการณ์ใหม่ ๆ ในตลาดแรงงาน (ธนากร คุ่มภัย, 2563, น. 68) ระบบการเรียนรู้ที่ปรับตัวตามความเปลี่ยนแปลงของโลกอนาคตเป็นสิ่งที่จะต้องเปลี่ยนแปลงไปจากระบบเดิม ๆ โดยเฉพาะในเรื่องของการจัดการเรียนรู้ที่ต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ที่สามารถใช้ได้จริง และสอดคล้องกับความต้องการของสังคมยุคดิจิทัล (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564, น. 111) แนวคิดการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับทุกคนจึงเป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักในการเตรียมคนให้พร้อมสำหรับการทำงานและการดำรงชีวิตในยุคดิจิทัล เทคโนโลยีดิจิทัลกลายเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล โดยประเทศไทยต้องพัฒนาทักษะทางเทคโนโลยีให้แก่ประชากรเพื่อให้พร้อมสำหรับ "Digital Thailand" ซึ่งเป็นเป้าหมายในอีกสองทศวรรษข้างหน้า ที่ประเทศไทยจะสามารถสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2560, น. 52) นวัตกรรมทางการศึกษาที่สำคัญในยุคดิจิทัลคือการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ซึ่งเปลี่ยนแปลงวิธีการเรียนรู้จากแบบเดิม ๆ มาเป็นการเรียนรู้ที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก เช่น ผู้สอน ผู้เรียน เนื้อหา สื่อการเรียนรู้ กระบวนการจัดการเรียนรู้ ระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ การวัดและการประเมินผล (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560, น. 81) องค์ประกอบเหล่านี้จะนำไปสู่การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพเมื่อถูกนำมาใช้ในบริบทที่เหมาะสมกับลักษณะของวิชาและผู้เรียน การพัฒนากำลังคนระดับฝีมือ เทคนิค และเทคโนโลยี เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสามารถของประเทศในการแข่งขันในตลาดโลก การพัฒนานี้ไม่เพียงแต่เน้นการสร้างคนที่มีความรู้ในทางปฏิบัติเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2560, น. 8) การจัดหลักสูตรอาชีวศึกษาทุกระดับจึงต้องมุ่งเน้นการสร้างคนที่มีทักษะและความรู้ที่ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงาน

การศึกษาระบบทวิภาคี (Dual Vocational Education) เป็นระบบการศึกษาอาชีวศึกษาที่ผสมผสานการเรียนในห้องเรียนและการปฏิบัติจริงในสถานประกอบการ เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานและการพัฒนาประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2560, น. 3) การจัดการเรียนการสอนระบบทวิภาคีทำให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์จริงและมีโอกาสฝึกทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานในอนาคต (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559, น. 28) ได้กำหนดเป้าหมายการส่งเสริมการเรียนการสอนระบบทวิภาคี โดยเพิ่มจำนวนผู้เรียนทวิภาคีให้เพิ่มขึ้นร้อยละ 30 ต่อปี และมีเป้าหมายเพิ่มเป็นร้อยละ 50 ในปี พ.ศ. 2569 และร้อยละ 80 ในปี พ.ศ. 2579

เป้าหมายดังกล่าวสะท้อนถึงความสำคัญของระบบการเรียนการสอนที่เน้นการฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการ และเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานที่ต้องการคนที่มีทักษะฝีมือ หนึ่งในรูปแบบการจัดการศึกษาอาชีวศึกษาที่ประสบความสำเร็จคือความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการจัดการเรียนการสอนแบบทวิภาคี สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีเป็นต้นแบบของความสำเร็จในด้านนี้ การนำรูปแบบดังกล่าวมาใช้ในประเทศไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2527 เป็นต้นมามีเป้าหมายเพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนที่มีคุณภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานและการพัฒนาประเทศ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560, น. 5) การดำเนินการดังกล่าวเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ประเทศไทยมีระบบการจัดการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน โดยเฉพาะการจัดการอาชีวศึกษาในรูปแบบทวิภาคีที่เน้นการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2561, น. 5) การร่วมมือระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาและสถานประกอบการรัฐวิสาหกิจจึงเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนากำลังคนให้มีทักษะฝีมือและความสามารถในการทำงานจริง การปรับตัวของระบบการศึกษาไทยเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอนาคตและเศรษฐกิจดิจิทัลเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ นโยบายการปฏิรูปการศึกษาของประเทศไทยมุ่งเน้นการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่เท่าเทียมและทั่วถึง รวมถึงการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับประชาชนทุกวัย เพื่อให้คนไทยสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่รวดเร็วในยุคดิจิทัล (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560, น. 33) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอนาคตเป็นเป้าหมายสำคัญของ แผนการศึกษาแห่งชาติ โดยเฉพาะการพัฒนากำลังคนที่มีทักษะในด้านการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และการสร้างนวัตกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจในยุคดิจิทัล (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2560, น. 12) จากความเป็นมาและความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล เพื่อให้สถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนหรือกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล
2. เพื่อสร้างแนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล
3. เพื่อประเมินแนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการ

อินทรา หิรัญสาย. (2557). *การบริหารการศึกษา*. <http://www.intira.net> (เข้าถึงเมื่อ 12 พฤษภาคม 2566) กล่าวถึง วิจิตร ศรีสอ้านและคณะ ได้สรุปสาระสำคัญ ของการบริหารไว้คือ “ 1) การบริหารเป็นกิจกรรมของกลุ่มบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป 2) ร่วมมือกันทำกิจกรรม 3) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน และ 4) โดยการใช้กระบวนการและทรัพยากรที่เหมาะสม”

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการ เน้นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม การมีเป้าหมายร่วมกัน และการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นหัวใจของการบริหารในทุกระดับและทุกองค์กร เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการความร่วมมือ

Plymouth State University. (2015). Area of concern/targets for growth indicators. http://www.plymouth.edu/educate/growth_indicators กล่าวถึงการร่วมมือว่า “เป็นความสามารถในการสนับสนุนเพื่อนร่วมงานและการทำงานกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบังคับเป้าหมายร่วมกันและตัวบ่งชี้ของความร่วมมือ

ประกอบด้วย ความมุ่งมั่นพยายามที่จะร่วมมือ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและการสื่อสารที่แสดงการเคารพผู้อื่น การแสวงหาและการสนับสนุนความเห็นร่วมกันของกลุ่มการตระหนักและรับรู้งานของผู้อื่น การตั้งเป้าหมายและจัดลำดับความสำคัญร่วมกับผู้อื่น และการทำตามสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้อื่น”

Agranoff, R., & McGuire, M. (2022, pp. 295-326) กล่าวว่า “กระบวนการความร่วมมือ” ว่าเป็นกระบวนการที่กระตุ้นให้องค์การต่าง ๆ หันมาปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาที่ไม่สามารถทำให้ประสบความสำเร็จลงไปได้ ด้วยศักยภาพขององค์กรเพียงองค์การเดียว หรือถ้าสามารถทำได้ก็อาจจะประสบความสำเร็จได้ยาก นอกจากนี้ กระบวนการความร่วมมือยังถือว่าเป็นการเข้ามามีบทบาทของผู้เล่นที่หลากหลาย ในช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกัน ซึ่งภายใต้บริบทของการสร้างความร่วมมือ ต้องมีการสร้างการเรียนรู้ร่วมกัน รวมทั้งร่วมกันหาข้อตกลง (Reacting Agreement) มากกว่าเป็นแค่การดำเนินการตัดสินใจ (Decision) เพียงอย่างเดียว

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการความร่วมมือ มีรากฐานสำคัญที่เน้นการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ซับซ้อน โดยอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การสร้างฉันทามติ การยอมรับบทบาทของผู้อื่น และการรักษาความมุ่งมั่นในงานร่วมกัน ทั้งนี้ การสร้างกระบวนการที่ยั่งยืนต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของหลากหลายฝ่ายและการเรียนรู้ร่วมกันในระยะยาว

แนวคิดเกี่ยวกับสถานประกอบการในยุคดิจิทัล

ภาตี ขุนนนท์ (2564). กล่าวว่าสถานประกอบการเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเป็นแหล่งจ้างงานและสร้างรายได้ให้กับประชากร นอกจากนี้ยังมีบทบาทในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยให้อาชีพและส่งเสริมการพัฒนาทักษะและความรู้ของพนักงาน และมีบทบาทในการสร้างนวัตกรรมและการพัฒนาในองค์กร

Allen, & Meyer J. (2006). กล่าวว่า การบริหารจัดการสถานประกอบการในยุคดิจิทัล คือการปรับแผนธุรกิจและการวางแผนทางการเงิน การบริหารจัดการสถานประกอบการในยุคดิจิทัลต้องมีการปรับแผนธุรกิจและการวางแผนทางการเงินที่พิจารณาถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

สรุปได้ว่า สถานประกอบการในยุคดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และนวัตกรรม โดยการบริหารจัดการในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งในแง่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การบริหารธุรกิจ และการวางแผนทางการเงินที่ตอบสนองต่อบริบทใหม่ ๆ เพื่อความยั่งยืนและความสามารถในการแข่งขันในตลาด

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล

ทินกร เผ่ากันทะ (2565). ได้กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล หมายถึง การบริหารและการจัดการสถานศึกษาที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นส่วนสำคัญในกระบวนการทั้งในด้านการเรียนรู้และการบริหารจัดการ ซึ่ง อาจรวมไปถึง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการการเรียนรู้ การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อส่งเสริมกระบวนการการเรียนรู้ที่มีคุณภาพสูงขึ้น โดยอาจมีการใช้แพลตฟอร์มการเรียนการสอนออนไลน์ หรือแอปพลิเคชันที่ช่วยในการเข้าถึงข้อมูลและการเรียนรู้ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีเสมือนจริง เทคโนโลยีสื่อสาร และเทคโนโลยีอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการเรียนการสอนในสถานศึกษา

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล มีจุดเด่นในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพของกระบวนการเรียนรู้และการบริหารจัดการ โดยเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ เข้าถึงได้ง่าย และปรับตัวให้ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนและตลาดแรงงานในยุคดิจิทัล

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชน

ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์, & คณะ. (2553) ได้สร้างกรอบพื้นฐานเพื่ออธิบายและวิเคราะห์ความร่วมมือในแง่ของรูปแบบความร่วมมือโดยแบ่งเป็น 4 รูปแบบ คือ ความร่วมมือในการตัดสินใจ (Decision-Making) ความร่วมมือในการดำเนินการ (Implementation) การเข้าร่วมในการบริหารและการร่วมแรงร่วมใจความร่วมมือในการรับผลประโยชน์ (Benefits) และความร่วมมือในการประเมินผล (Evaluation) นับเป็นการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมทั้งหมดและเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในความร่วมมือต่อไป โดยได้มีการจำแนกความร่วมมือออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ การเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision-Making) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการและแผนการ (Implementation)

การเข้าไปมีส่วนร่วมในการควบคุมและประเมินโครงการและการพัฒนา (Implementation) และการเข้ามีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์และพัฒนา (Benefits)

นัยนา แดชะ (2557) ได้กล่าวถึงลักษณะแนวทางของความร่วมมือคือ การร่วมคิด หมายถึง การร่วมวางแผน ร่วมกิจกรรม ร่วมรับประโยชน์ รวมถึงการร่วมประเมินผล ความร่วมมือในการประชุมปรึกษาหารือ ในการวางโครงการวิธีการติดตามผล การตรวจสอบและการดูแลรักษา เพื่อให้กิจกรรมโครงการสำเร็จผลตามวัตถุประสงค์

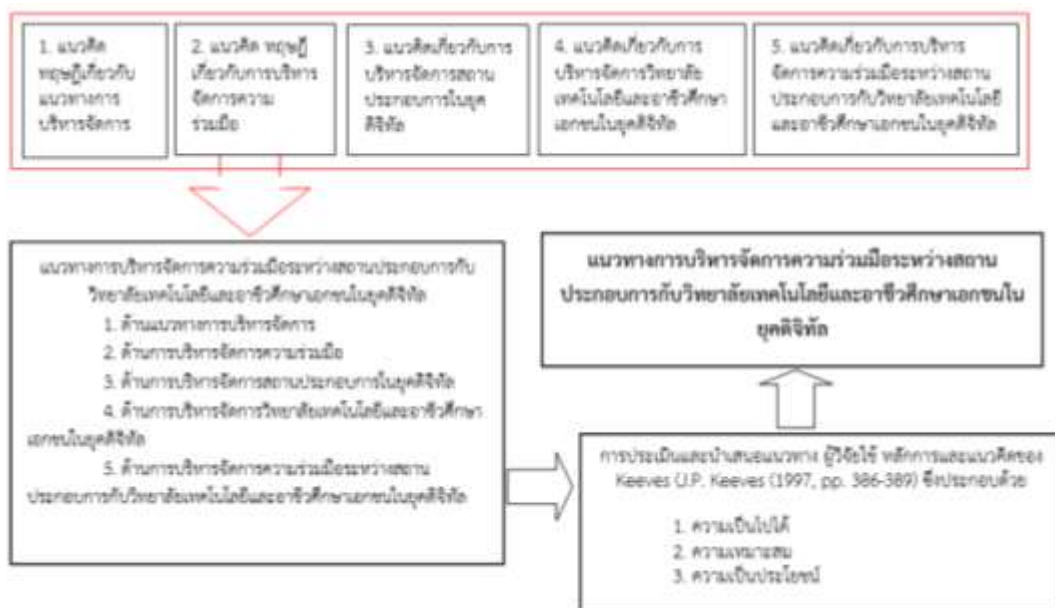
สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชน เน้นกระบวนการทำงานร่วมกันในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผน ดำเนินการ ประเมินผล ไปจนถึงการแบ่งปันผลประโยชน์ ความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการปรึกษาหารือ การติดตามผล และการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้โครงการสามารถบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

แนวคิดยุคดิจิทัล

เพ็ญจันทร์ สิริชุต (2565). <http://journal.nmc.ac.th>, (เข้าถึงเมื่อ 12 พฤษภาคม 2566) ได้กล่าวถึง ยุคปัจจุบันที่ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล ได้เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คนไปอย่างสิ้นเชิง ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสาร การทำงาน การศึกษารูปร่างในรูปแบบใหม่ ๆ สามารถสื่อสารและทำงานได้อย่างอัตโนมัติผ่านการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนและค้นหาแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงของสังคมและความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป รวมไปถึงสถานศึกษาที่จำเป็นจะต้องปรับตัวและค้นหาแนวทาง ในการดำเนินงาน การจัดการเรียนการสอน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้เรียนในยุคดิจิทัล สรุปได้ว่า เทคโนโลยีดิจิทัลในยุคปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต การสื่อสาร การทำงาน และการศึกษาทั้งหมดให้เป็นไปอย่างอัตโนมัติผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งสถานประกอบการและวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา อาชีวศึกษา ต้องปรับโครงสร้างการทำงาน เพิ่มการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสร้างความร่วมมือพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะทันสมัย สถานประกอบการและวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนี้ เพื่อเตรียมผู้เรียนให้พร้อมกับตลาดแรงงานในยุคดิจิทัล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ) ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล มีรายละเอียดดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้ ระยะที่ 1 ศึกษาความต้องการในการบริหารจัดการความร่วมมือ โดยมีประชากรกลุ่มตัวอย่างคือสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม 398 แห่ง และวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชน 76 แห่งในภาคกลางตอนล่างของประเทศ รวมทั้งสิ้น 474 แห่ง กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้บริหารสถานประกอบการและบุคลากรจากวิทยาลัย รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 550 คน การเก็บข้อมูลทำผ่านแบบสอบถามที่แบ่งออกเป็นสามส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2) ความต้องการการบริหารจัดการใน 5 ด้านสำคัญ เช่น การจัดการแนวทางความร่วมมือในยุคดิจิทัล และ 3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ใช้สถิติพื้นฐาน เช่น ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ เพื่อสรุปผลและแจกแจงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ระยะที่ 2 สร้างแนวทางการบริหารจัดการ หลังจากรวบรวมข้อมูลจากระยะแรก ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือ ซึ่งระยะนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ 9 คนที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการบริหารจัดการความร่วมมือในยุคดิจิทัล การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ตามรูปแบบของ Eisner ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์และรวบรวมข้อเสนอแนะในส่วนหลัก ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลจากระยะที่ 1 เพื่อนำมาจัดทำร่างแนวทางการบริหารจัดการ 2) การจัดทำร่างฉบับที่ 1 ของแนวทางนี้ 3) การสนทนากลุ่มเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ข้อมูลที่ได้รับนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงเพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการในยุคดิจิทัลให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ระยะที่ 3 การประเมินแนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือ ด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 9 คน ทำแบบประเมินแนวทางในด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ของแนวทางฉบับที่ 2 ซึ่งผ่านการปรับปรุงจากระยะที่ 2 ข้อมูลถูกส่งผ่านและเก็บรวบรวมทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นำมาวิเคราะห์ผลการประเมินจากข้อเสนอแนะที่ได้รับ ผลจากการประเมินนำไปใช้สร้างแนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการและวิทยาลัยเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความต้องการการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล โดยภาพรวมและรายด้าน

ความต้องการ การบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการ กับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการบริหารจัดการสถานประกอบการในยุคดิจิทัล	4.26	0.78	มาก
2. ด้านการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัย เทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชน	4.25	0.64	มาก
3. ด้านการบริหารจัดการความร่วมมือ	4.23	0.83	มาก
4. ด้านแนวทางการบริหารจัดการ	4.21	0.91	มาก
5. ด้านการบริหารจัดการวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุค ดิจิทัล	4.20	0.81	มาก
รวม	4.23	0.79	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ความต้องการการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.796) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ด้านการบริหารจัดการสถานประกอบการในยุคดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.781) รองลงมาคือการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชน ($\bar{X}=4.25$, S.D.=0.640) และ ด้านการบริหารจัดการความร่วมมือ ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.834) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการวิจัยพบว่าแนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านแนวทางการบริหารจัดการ 7 ข้อ ด้านการบริหารจัดการความร่วมมือ 7 ข้อ ด้านการบริหารจัดการสถานประกอบการในยุคดิจิทัล 5 ข้อ ด้านการบริหารจัดการวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล 4 ข้อ และ ด้านการบริหารจัดการวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล 5 ข้อ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 การประเมินแนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล ผลการประเมิน พบว่า แนวทางที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสามารถนำไปใช้ได้จริงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ แนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล โดยภาพรวม

แนวทาง	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้			ความเป็นประโยชน์		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านแนวทางการบริหารจัดการ	4.24	0.67	มาก	3.89	0.79	มาก	4.14	0.69	มาก
ด้านการบริหารจัดการความร่วมมือ	4.67	0.68	มากที่สุด	4.28	1.05	มาก	4.48	0.68	มาก
ด้านการบริหารจัดการสถานประกอบการในยุคดิจิทัล	4.44	0.83	มาก	3.87	1.22	มาก	4.44	0.83	มาก
ด้านการบริหารจัดการวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล	4.44	0.67	มาก	3.89	1.16	มาก	4.44	0.60	มาก
ด้านการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล	4.49	0.88	มากที่สุด	3.82	1.33	มาก	4.58	0.87	มากที่สุด
รวม	4.46	0.75	มาก	3.95	1.11	มาก	4.42	0.73	มาก

จากตารางที่ 2 ผลจากการประเมิน ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ของแนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล พบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.75) รองลงมาคือ ความเป็นประโยชน์ ($\bar{X}$ = 4.42, S.D. = 0.73) และความเป็นไปได้ ($\bar{X}$ = 3.95, S.D. = 1.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารจัดการความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยด้านความเหมาะสมมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67, S.D. = 0.68) รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล ($\bar{X}$ = 4.49, S.D. = 0.88) สำหรับความเป็นไปได้ พบว่า ด้านการบริหารจัดการความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.28, S.D. = 1.05) รองลงมาคือ ด้านแนวทางการบริหารจัดการ ส่วนความเป็นประโยชน์ พบว่า ด้านการบริหารจัดการวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล ($\bar{X}$ = 4.58, S.D. = 0.87) รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการความร่วมมือ ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.68)

อภิปรายผลการวิจัย

.....

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ความต้องการการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการบริหารจัดการสถานประกอบการในยุคดิจิทัลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชน และด้านการบริหารจัดการความร่วมมือ สาเหตุสำคัญมาจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และ Big Data มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และสนับสนุนการตัดสินใจอย่างแม่นยำ ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ภาติ, ขุนนธ์ (2564) ที่ระบุว่าสถานประกอบการเป็นกลไกสำคัญของเศรษฐกิจ และการใช้เทคโนโลยีช่วยพัฒนาการจัดการและนวัตกรรม นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณี มีสัง (2564) ซึ่งพบว่าการมีส่วนร่วมของสถานประกอบการและสถานศึกษาระบบทวิภาคีอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการติดตามผลและการประสานงาน และงานวิจัยของ อีรภัทร ไชยสัตย์ (2564) ที่ชี้ว่าความร่วมมือในระบบทวิภาคีช่วยเพิ่มสมรรถนะของนักเรียนให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และสนับสนุนการตัดสินใจที่แม่นยำในการทำงาน และต้องการสร้างช่องทางการสื่อสารและประสานงานการติดตามผลและดำเนินงานร่วมกัน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า การสร้างแนวทางบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 แนวทางการบริหารจัดการ 8 ข้อ ประกอบด้วย (1) การกำหนดวิสัยทัศน์ตัวชี้วัดในการประเมินผลการทำงานและเป้าหมายที่ชัดเจน (2) การวางแผนและดำเนินการตามเป้าหมาย (3) การพัฒนากลยุทธ์การจัดการความเสี่ยง (4) การนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์และตัดสินใจในการแก้ปัญหา (5) การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง (6) การพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (7) การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร (8) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การกำหนดวิสัยทัศน์ตัวชี้วัดในการประเมินผลการทำงานและเป้าหมายที่ชัดเจน และการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง ตามลำดับ ด้านที่ 2 การบริหารจัดการความร่วมมือ 7 ข้อ ประกอบด้วย (1) การการพัฒนากระบวนการแก้ปัญหา (2) การส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานร่วมกัน (3) การจัดตั้งคณะทำงานเพื่อดูแลและประสานงานความร่วมมือและจัดทำข้อตกลง (MOU) (4) การสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจ (5) การจัดโปรแกรมฝึกอบรมและพัฒนาทักษะให้กับบุคลากรทั้งสองฝ่ายร่วมกัน (6) การติดตามและประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง (7) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) ในการสนับสนุนการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) ในการสนับสนุนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจ และการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อดูแลและประสานงานความร่วมมือและจัดทำข้อตกลง (MOU) ตามลำดับ ด้านที่ 3 การบริหารจัดการสถานประกอบการในยุคดิจิทัล 5 ข้อ ประกอบด้วย (1) การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในกระบวนการผลิต (2) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตลาดเพื่อส่งเสริมการขายผ่านโซเชียลมีเดีย (3) การอบรมทักษะดิจิทัลให้กับพนักงาน (4) การสนับสนุนการทำงานแบบยืดหยุ่น (5) การสร้างและนำกลยุทธ์ดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า การจัดการและใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพโดยการใช้ Big Data และ AI ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการตลาดเพื่อส่งเสริมการขายผ่านโซเชียลมีเดีย และการจัดอบรมทักษะด้านดิจิทัลให้กับพนักงาน ตามลำดับ ด้านที่ 4 การบริหารจัดการวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล 5 ข้อ ประกอบด้วย (1) การใช้ระบบดิจิทัลในการบริหารจัดการข้อมูลการสื่อสาร (2) การใช้โซเชียลมีเดียและเทคโนโลยีมาสร้างชุมชนการเรียนรู้ (3) การประเมินและปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง (4) การพัฒนาความร่วมมือกับสถานประกอบการ (5) การส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า การประเมินและปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การพัฒนาความร่วมมือกับสถานประกอบการ และการใช้โซเชียลมีเดียและเทคโนโลยีมาสร้างชุมชนการเรียนรู้ ตามลำดับ และด้านที่ 5 การบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับ

วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล 8 ข้อ ประกอบด้วย (1) การจัดโปรแกรมฝึกงานให้กับนักเรียนอย่างมีคุณภาพ (2) การจัดฝึกอบรมให้กับนักเรียนเพื่อเสริมประสบการณ์ในการทำงานจริงและเพิ่มพูนทักษะที่จำเป็น (3) การสร้างความร่วมมือด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน สถานที่ฝึกงานสำหรับนักเรียน (4) การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยเทคโนโลยี (5) การจัดโครงการแลกเปลี่ยนระหว่างคณาจารย์และพนักงาน (6) การสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัย (7) การสร้างช่องทางแสดงความคิดเห็นของผู้มีส่วนร่วม (8) การพัฒนาระบบเอกสารที่มีประสิทธิภาพต่อการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า การสร้างความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยในด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน สถานที่ฝึกงานสำหรับนักเรียน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การจัดฝึกอบรมให้กับนักเรียนเพื่อเสริมประสบการณ์ในการทำงานจริงและเพิ่มพูนทักษะที่จำเป็น และการจัดโปรแกรมฝึกงานให้กับนักเรียนอย่างมีคุณภาพ ตามลำดับ รวมทั้งสิ้น 33 แนวทาง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI), บิ๊กดาต้า (Big Data), และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (IoT) ได้สร้างความท้าทายใหม่ให้กับทั้งภาคการศึกษาและอุตสาหกรรม ความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการและวิทยาลัยจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาหลักสูตร การฝึกงาน และการเตรียมนักศึกษาให้พร้อมสำหรับตลาดแรงงาน (อินทรา หิรัญสาย, 2557; Plymouth State University, 2015) แนวทางบริหารจัดการเน้นการพัฒนากระบวนการทำงานร่วมกัน การปรับตัวเชิงกลยุทธ์ และการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (ภาติ ขุนนธ์, 2564; ทินกร เผ่ากันทะ, 2565) รวมถึงการพัฒนาหลักสูตรตามความต้องการตลาดแรงงานและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ (ธีรภัทร์ ไชยสัตย์, 2564) การจัดการที่มีการวางแผน ประสานงาน และประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ช่วยส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพนักศึกษาและความสามารถในการแข่งขัน (ปรีดี เกตุทอง, 2557; อรุณี มีสัจ, 2564)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ผลการประเมินแนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 ท่าน พบว่าแนวทางทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ, (2) ด้านการบริหารจัดการความร่วมมือ, (3) ด้านการบริหารจัดการสถานประกอบการในยุคดิจิทัล, (4) ด้านการบริหารจัดการวิทยาลัยในยุคดิจิทัล, และ (5) ด้านการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ในระดับสูง สามารถนำไปใช้ได้จริงและตอบสนองความต้องการของทั้งสองฝ่ายในยุคดิจิทัล ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Agranoff และ McGuire (2022) ที่เน้นความสำคัญของกระบวนการความร่วมมือที่ใช้การเรียนรู้และข้อตกลงร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในสภาพแวดล้อมดิจิทัล นอกจากนี้ งานวิจัยของแววตา พูลสวัสดิ์ (2561) ยังชี้ให้เห็นว่าการบริหารจัดการโดยใช้แนวคิดสมดุล (Balanced Scorecard) และการผสมผสานเทคโนโลยีดิจิทัล ช่วยเพิ่มศักยภาพบุคลากรและนักศึกษาให้ตรงกับตลาดแรงงาน ธีรภัทร์ ไชยสัตย์ (2564) เสริมว่าการบริหารระบบทวิภาคีในอาชีวศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอนและการประเมินผล มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาทักษะของนักศึกษา และสอดคล้องกับ นิรุตต์ บุตรแสนลี (2565) ซึ่งว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการข้อมูล การสื่อสาร และการประสานงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของสถานประกอบการ รวมถึงพัฒนาคุณภาพบุคลากรและนักศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการในตลาดแรงงาน

สรุป

ผลศึกษาความต้องการการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านแนวทางการบริหารจัดการ, ด้านการบริหารจัดการความร่วมมือ, ด้านการบริหารจัดการสถานประกอบการในยุคดิจิทัล, ด้านการบริหารจัดการวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล, และ ด้านการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการสร้างแนวทาง คือ แนวทางการบริหารจัดการความ

ร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล 5 ด้าน ประกอบด้วยด้านแนวทางการบริหารจัดการ 8 ข้อ ด้านการบริหารจัดการความร่วมมือ 7 ข้อ ด้านการบริหารจัดการสถานประกอบการในยุคดิจิทัล 5 ข้อ ด้านการบริหารจัดการวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล 5 ข้อ และ ด้านการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล 8 ข้อ และผลการประเมินแนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล ด้านแนวทางการบริหารจัดการ ด้านการบริหารจัดการความร่วมมือ ด้านการบริหารจัดการสถานประกอบการในยุคดิจิทัล ด้านการบริหารจัดการวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล และ ด้านการบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล แนวทางที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสามารถนำไปใช้ได้จริง เช่น การพัฒนาศักยภาพนักเรียนและบุคลากร ระหว่างสถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา โดยการจัดฝึกอบรม การทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือการทำงานร่วมกันออนไลน์ (เช่น Google Workspace หรือ Microsoft Teams) ซึ่งจะช่วยลดข้อจำกัดในด้านเวลาและสถานที่ และทำการพัฒนาส่งเสริมให้มีการออกแบบหลักสูตรที่ยืดหยุ่นและปรับตัวได้ ให้เหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและความต้องการของตลาดแรงงาน โดยคาดหวังว่าแนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือนี้จะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพนักเรียนและบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

1. สถานประกอบการและวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนควรนำแนวทางการบริหารจัดการความร่วมมือที่ได้จากการวิจัยไปปรับใช้ โดยเริ่มจากการสร้างระบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพผ่านเทคโนโลยี เช่น การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างรวดเร็ว
2. วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชนควรพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในยุคดิจิทัล เพื่อให้นักเรียนได้รับทักษะที่เหมาะสมและพร้อมเข้าสู่การทำงานในอนาคต
3. สถานประกอบการควรสนับสนุนการฝึกงานของนักศึกษา โดยจัดโปรแกรมฝึกอบรมที่เน้นการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น บิ๊กดาต้า (Big Data) และปัญญาประดิษฐ์ (AI) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในสถานประกอบการ
4. สถานประกอบการกับวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชน ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและอาจารย์ในวิทยาลัย รวมถึงพนักงานในสถานประกอบการ ควรมีการสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและยั่งยืนผ่านกิจกรรมสร้างความไว้วางใจและความเข้าใจระหว่างสถานประกอบการและวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชน เช่น การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการสร้างเครือข่ายออนไลน์เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะร่วมกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น หุ่นยนต์ IoT AI และการใช้ บิ๊กดาต้า (Big Data) ในการพัฒนาความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการและวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชน เพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุดในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกัน และเพื่อปรับปรุงการวางแผนฝึกงาน หรือการนำ AI มาช่วยวิเคราะห์แนวโน้มการพัฒนาทักษะในตลาดแรงงาน
2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการเรียนการสอนสำหรับครูผู้สอนในวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษาเอกชน เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการทำงานในยุคดิจิทัล ซึ่งจะช่วยให้ครูสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและส่งมอบการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับตลาดแรงงาน
3. การวิจัยในอนาคตควรสำรวจปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการฝึกงานของนักศึกษา โดยเน้นที่การพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการทำงานในสาขาอุตสาหกรรมที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของโปรแกรมฝึกงานและเตรียมนักศึกษาให้พร้อมสำหรับการทำงานในอุตสาหกรรมต่าง ๆ
4. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความท้าทายที่สถานประกอบการและวิทยาลัยเทคโนโลยีต้องเผชิญในด้านการสร้างความร่วมมือระยะยาว เพื่อหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาความสัมพันธ์ในระยะยาวให้ยั่งยืน เพราะความร่วมมือระยะ

ยาวเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างสองฝ่าย การวิจัยจะช่วยวิเคราะห์ปัญหา และหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมได้

เอกสารอ้างอิง

- ชัยวัฒน์, ปัญพงษ์, & คณะ. (2553). *มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ (Occupational standard and vocational qualification) กลุ่มบริการ: กลุ่มอาชีพโรงแรมและภัตตาคาร (Hotel and restaurant)*. กรุงเทพฯ: สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน).
- ธนาการ, คัมภี. (2563). รูปแบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์สาขาช่างอุตสาหกรรมบนความปกติใหม่ ช่วงวิกฤติโควิด – 19. *วารสารมหาจุฬานาครธรรมศาสตร์*, 8(3), 1-10.
- ธีรภัทร์, ไชยสัณ. (2564). การพัฒนารูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิศึกษาของวิทยาลัยสารพัดช่างอุดรธานี. *วารสารวิจัยและนวัตกรรมการอาชีวศึกษา*, 5(1), 1-10.
- ทินกร, เผ่ากันทะ. (2565). แนวทางการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล. *วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย*, 4(2), 1-10.
- นรรัตน์, ฝันเชียร. (2564). การจัดการเรียนการสอนโดยใช้เกมเป็นฐานที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา. *วารสารมจร บัณฑิตศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์*, 7(3), 1-10.
- นัยนา, เดชะ. (2557). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของชุมชน ตำบลเสม็ด อำเภอไชยาจังหวัดสุราษฎร์ธานี* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- นิรุตต์, บุตรแสนลี. (2565). การเปลี่ยนผ่านสู่ความเป็นดิจิทัลของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา: การผลิตกำลังคนสมรรถนะสูงแห่งศตวรรษที่ 21. *วารสารวิจัยและนวัตกรรมการอาชีวศึกษา*, 5(1), 1-10.
- ปรีดี, เกตุทอง. (2557). การพัฒนารูปแบบการจัดการความร่วมมือระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการในการจัดการอาชีวศึกษา ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดสามเหลี่ยมอันดามัน. *JOURNAL OF SOUTHERN TECHNOLOGY*, 7(2), 1-10.
- ภาตี, ชุนนนท์. (2564). รูปแบบการบริหารสถานศึกษาเป็นเลิศเฉพาะทางโดยการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถานประกอบการกับสาขาวิชาช่างอากาศยาน วิทยาลัยเทคนิคดอนเมือง. *วารสารวิจัยและนวัตกรรมสถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร*, 4(1), 1-10.
- แววตา, พูลสวัสดิ์. (2561). การบริหารจัดการการอาชีวศึกษาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันยุคการศึกษาไทย 4.0 ของวิทยาลัยเทคโนโลยีซีเทคแปซิฟิก. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 1(1) 1-10.
- สมพร, ปานดำ. (2563). ยุทธศาสตร์การผลิตกำลังคนอาชีวศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประเภทอุตสาหกรรมรองรับนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจฐานนวัตกรรม. *วารสารวิชาการสถาบันการอาชีวศึกษาภาคใต้* 1, 6(1), 1-10.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2560). *กรอบมาตรฐานหลักสูตรอาชีวศึกษา*. กรุงเทพฯ: เอส.พี.วี. การพิมพ์ 5.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานก.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎมนตรี. (2564). *สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)*. <http://www.library.coj.go.th/Info/48341?c=7236996> (เข้าถึงเมื่อ 1 สิงหาคม 2565)
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *โครงการศึกษาเพื่อทบทวนความต้องการกำลังคนเพื่อใช้วางแผนการผลิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพริกหวานกราฟิก จำกัด.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2561). *อนาคตภาพของการผลิตและพัฒนาากำลังคนอาชีวศึกษาตามความต้องการของตลาดแรงงานและทิศทางการพัฒนาประเทศ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัท เซ็นจูรี่ จำกัด.
- อรุณี, มีสัจ. (2564). การมีส่วนร่วมของสถานศึกษากับสถานประกอบการในการบริหารงานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีของวิทยาลัยในสังกัด สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 7(2), 1-10.

- อินทรา, หิรัญสาย. (2557). การบริหารการศึกษา. <http://www.intira.net> (เข้าถึงเมื่อ 12 พฤษภาคม 2566)
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (2006). The measurement and antecedents of affective continuance and normative commitment to the organization. *The Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Eisner, E. W. (2017). Educational connoisseurship and criticism: Their form and functions in educational evaluation. *Journal of Aesthetic Education*, 10(3/4), 135-150.
- Likert, R. (1967). The method of constructing and attitude scale. In *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- Plymouth State University. (2015). *Area of concern/targets for growth indicators*. http://www.plymouth.edu/educate/growth_indicators.pdf (เข้าถึงเมื่อ 12 พฤษภาคม 2566)
- Agranoff, R., & McGuire, M. (2022). Big questions in public network management research. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 11(3), 295-326.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซีย FACTORS AFFECTING THE VALUE OF RICE EXPORTS

IN THE INDONESIA MARKET

ชนรดี เดชคุ้ม¹ และพฤตพิงศ์ อภิวัฒนกุล²

Chonradee Dechkoom¹ and Pruttipong Apivatanagul²

¹นิสิตหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

²อาจารย์นิสิตหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

¹MSC Student, Master of Science in Management of Logistics Graduate School, Rangsit University

²MSC Lecturer, Master of Science in Management of Logistics Graduate School, Rangsit University

E-mail : chonradee.d66@rsu.ac.th¹, pruttipong.ap@rsu.ac.th²

Received: March. 5,2025; Revised: May. 5,2025; Accepted: May. 14,2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซีย และ 2) เพื่อประเมินขนาดและทิศทางของผลกระทบกับมูลค่าการส่งออกข้าวของประเทศไทยไปประเทศอินโดนีเซีย งานวิจัยนี้เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิรายไตรมาสในช่วงปี พ.ศ. 2552-2566 รวมระยะเวลา 15 ปี และวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซีย ได้แก่ ปริมาณการ ส่งออกข้าวขาว 5-10% และอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ซึ่งปัจจัยทั้งสองปัจจัยมีผลกระทบกับมูลค่าการ ส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียในทิศทางเดียวกัน โดยปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% (ต้น) ส่งผลกระทบมากที่สุด มีค่า Beta สูงเป็นอันดับ 1 คือ 0.922 และมีค่า B คือ 0.019 และอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (บาท/ รูเปย์) ส่งผลกระทบรองลงมา มีค่า Beta สูงเป็นอันดับ 2 คือ 0.146 และมีค่า B คือ 703.686 ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้ เสนอแนะให้ผู้ประกอบการข้าวไทยให้ความสำคัญกับปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% และอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา ต่างประเทศด้วยการปรับปรุงกลยุทธ์ทางธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของตลาดข้าวในประเทศอินโดนีเซียโดยใช้ ประโยชน์จากผลการศึกษาในครั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันของข้าวไทยในตลาดข้าวอินโดนีเซีย

คำสำคัญ: การส่งออกข้าว ตลาดข้าวอินโดนีเซีย อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

Abstract

This research aims to 1) Analyze the factors influencing the value of Thai rice exports to Indonesia, and 2) Assess the size and direction of the impact on the value of Thai rice exports to Indonesia. This study is quantitative research using quarterly secondary data from 2009 to 2023, covering a period of 15 years. The data was analyzed using multiple linear regression.

The findings indicate that the factors affecting the value of Thai rice exports to Indonesia include the volume of white rice exports 5-10% broken and the exchange rate of foreign currencies. Both of these factors have a positive impact on the value of Thai rice exports to Indonesia. The factor of white rice export volume has the greatest impact, with the highest Beta value of 0.922 and a B value of 0.019. The factor of the exchange rate (Baht/Rupiah) has the second greatest impact, with a Beta value of 0.146 and a B value of 703.686. The conclusion of this research recommends that Thai rice exporters focus on the volume of white rice exports 5-10% broken and foreign exchange rates by adjusting business strategies in alignment with the rice market conditions in Indonesia. This study's findings can be utilized to enhance the competitiveness of Thai rice in the Indonesian rice market.

Keywords: Rice Export, Indonesian Rice Market, Exchange Rate

บทนำ

ภูมิภาคอาเซียนเป็นหนึ่งในศูนย์กลางการผลิตและการบริโภคข้าวที่สำคัญของโลก เนื่องจากประชากรในอาเซียนรับประทานข้าวเป็นอาหารหลัก ทำให้ข้าวกลายเป็นพืชเศรษฐกิจที่มีความสำคัญและมีการเพาะปลูกมากที่สุดในภูมิภาค ภูมิภาคอาเซียนมีผลข้าวผลิตรวมกว่า 120 ล้านตันต่อปี และประเทศในอาเซียนสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก โดยแบ่งตามศักยภาพในการผลิตข้าวเพื่อบริโภคภายในประเทศ คือ กลุ่มประเทศผู้ผลิตและส่งออกข้าวหลัก ได้แก่ ประเทศไทย เวียดนาม เมียนมา กัมพูชา และสปป.ลาว ซึ่งเป็นประเทศที่มีศักยภาพในการผลิตและส่งออกข้าวในปริมาณมาก กลุ่มประเทศผู้นำเข้าข้าวหลัก ประกอบไปด้วย สิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย และฟิลิปปินส์ ซึ่งมีความต้องการนำเข้าข้าวอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการผลิตในประเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการบริโภคภายในประเทศ (สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ กรุงสิงคโปร์ สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ กรุงมะนิลา, 2564)

มูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดเมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าการส่งออกข้าวของประเทศไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียในอดีต มีปริมาณเพิ่มขึ้นจากปี 2565 ด้วยมูลค่า 1,511.55 ล้านบาทเป็น มูลค่า 25,480.28 ล้านบาท ในช่วง 10 เดือนแรกของปี 2566 (ม.ค.-ต.ค.) คิดเป็นการเพิ่มขึ้นถึง 16.8 เท่า และคิดเป็น มูลค่าการส่งออกคิดเป็นสัดส่วน 14.30% ของมูลค่าการส่งออกข้าวไทยช่วง 10 เดือนแรกของปี 2566 ทำให้ปัจจุบันอินโดนีเซียกลายเป็นตลาดส่งออกข้าวอันดับ 1 ของไทย (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์โดยความร่วมมือจากกรมศุลกากร, 2567) แม้ว่าประเทศไทยมีตลาดส่งออกข้าวที่แข็งแกร่งเป็นทุนเดิมแต่การมองหาโอกาสใหม่ในตลาดต่างประเทศเป็นสิ่งสำคัญเพื่อขยายฐานลูกค้าและลดความเสี่ยงจากการพึ่งพาตลาดใดตลาดหนึ่งมากเกินไป ซึ่งในตลาดอาเซียน ประเทศอินโดนีเซียเป็นประเทศคู่ค้าที่มีความน่าสนใจในการศึกษาตลาดด้วยจำนวนประชากรและวัฒนธรรมการบริโภคข้าวที่คล้ายคลึงกับประเทศไทยและประเทศไทยสามารถขยายการส่งออกข้าวได้แม้ว่าจะมีคู่แข่งในตลาดเดียวกันเนื่องจากประเทศไทยมีความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบในหลายด้าน เช่น คุณภาพของข้าวที่มีความหลากหลายและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล การพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัย และการจัดการซัพพลายเชนที่มีประสิทธิภาพ (สำนักงานเศรษฐกิจการค้าเกษตร, 2559) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (David Ricardo, 1817, อ้างถึงใน สุปรานี นาคแก้ว, 2550)

แม้ว่าจะมีการวิจัยด้านการส่งออกข้าวไทยจำนวนมาก แต่ยังไม่มีการวิเคราะห์เชิงปริมาณที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับตลาดอินโดนีเซีย ซึ่งกำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว และปัจจุบันสถานการณ์ตลาดข้าวในอาเซียนจะมีการแข่งขันที่รุนแรง ทำให้ข้าวไทยมีความเสี่ยงที่จะสูญเสียส่วนแบ่งตลาดให้กับประเทศคู่แข่งในอนาคต โดยเฉพาะประเทศในกลุ่มอาเซียน เช่น เวียดนาม เมียนมา และกัมพูชา ซึ่งเป็นทั้งคู่แข่งและคู่ค้าของประเทศไทย การที่มูลค่าการส่งออกข้าวของประเทศไทยไปยังอินโดนีเซียมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า และกลายเป็นหนึ่งในตลาดส่งออกข้าวที่สำคัญของประเทศไทย ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซีย เพื่อนำผลการศึกษามาปรับกลยุทธ์และใช้ต่อยอดในการพัฒนาประสิทธิภาพในการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซีย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซีย
2. เพื่อประเมินทิศทางของผลกระทบที่เกิดขึ้นกับมูลค่าการส่งออกข้าวของประเทศไทยไปประเทศอินโดนีเซีย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการค้าระหว่างประเทศ (International Trade Theory)

ทฤษฎีการค้าระหว่างประเทศจะช่วยอธิบายถึงการที่ไทยสามารถส่งออกข้าวไปประเทศอินโดนีเซีย ทฤษฎีการค้าระหว่างประเทศที่มีความสำคัญมีอยู่หลายทฤษฎีได้แก่ 1) ลัทธิพาณิชย์นิยม 2) ทฤษฎีความได้เปรียบโดยสมบูรณ์ และ 3) ทฤษฎีความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ

ลัทธิพาณิชย์นิยม โดย (David N. Balaam and Michael, 2008, อ้างถึงใน สุปราณี นาคแก้ว, 2550) อธิบายว่า ลัทธิพาณิชย์นิยมเป็นทฤษฎีเศรษฐกิจเน้นการสะสมทองคำและเงินตราจากการมีดุลการค้าบวก (การส่งออกมากกว่าการนำเข้า) ซึ่งเชื่อว่าเศรษฐกิจของประเทศจะมั่นคงและเติบโตจากการสะสมทรัพยากรที่มีมูลค่าสูง สำหรับประเทศไทยการส่งออกข้าวถือเป็นแหล่งรายได้สำคัญที่สามารถช่วยสร้างดุลการค้าบวกได้ การขยายการส่งออกข้าวไปยังประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งเป็นตลาดสำคัญในอาเซียน ถือเป็นกลยุทธ์ในการเพิ่มรายได้จากการส่งออกและส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ขณะเดียวกันก็เป็นการสะสมทรัพยากรของประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ลัทธิพาณิชย์นิยมที่มุ่งเน้นการเพิ่มรายได้จากการส่งออกสินค้าเพื่อเสริมความมั่งคั่งของชาติ โดยมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียเป็นตัวแปรที่สะท้อนถึงความสำเร็จในการใช้แนวทางพาณิชย์นิยมในการเพิ่มปริมาณการส่งออกสินค้าซึ่งเป็นการสร้างรายได้และสะสมทรัพยากรของประเทศ

ทฤษฎีความได้เปรียบโดยสมบูรณ์ (Adam Smith, 1776, อ้างถึงใน สุปราณี นาคแก้ว, 2550) อธิบายว่า ประเทศใดที่สามารถผลิตสินค้าได้ในปริมาณมากขึ้นด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับประเทศอื่น จะมีความได้เปรียบโดยสมบูรณ์ ในการผลิตสินค้านั้น ๆ และควรจะส่งออกสินค้าดังกล่าวไปยังประเทศที่ไม่สามารถผลิตได้ในราคาที่ต่ำหรือปริมาณที่เท่ากัน โดยประเทศไทยมีความได้เปรียบในการผลิตข้าวเนื่องจากสภาพภูมิอากาศที่เหมาะสมและเทคโนโลยีการผลิตที่มีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถผลิตข้าวในปริมาณมากเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นในภูมิภาคอาเซียน เช่น อินโดนีเซีย ซึ่งอาจต้องนำเข้าข้าวจากไทยเพราะไม่สามารถผลิตในปริมาณที่เพียงพอต่อการบริโภคเช่นเดียวกับไทย ทฤษฎีนี้บ่งชี้ว่าประเทศไทยสามารถใช้ความได้เปรียบโดยสมบูรณ์ ในการผลิตข้าวเพื่อขยายการส่งออกไปยังตลาดประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งจะช่วยเพิ่มมูลค่าการส่งออกข้าวไทย

ทฤษฎีความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (David Ricardo, 1817, อ้างถึงใน สุปราณี นาคแก้ว, 2550) ระบุว่า แม้ว่าประเทศหนึ่งจะไม่มีมีความได้เปรียบโดยสมบูรณ์ในการผลิตสินค้าใดสินค้าหนึ่ง แต่ประเทศนั้นก็ยังสามารถมี ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ ในการผลิตสินค้าที่มีต้นทุนโอกาสต่ำที่สุด ซึ่งประเทศจะได้รับประโยชน์จากการเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์ที่มีความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ และทำการค้ากับประเทศที่มีความได้เปรียบในสินค้าชนิดอื่น แม้ว่าประเทศไทยอาจจะไม่ใช่ประเทศที่มีความได้เปรียบที่สุดในการผลิตข้าวเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ เช่น ประเทศอินโดนีเซียที่อาจมีพื้นที่การเกษตรที่เหมาะสมสำหรับการปลูกข้าว แต่ประเทศไทยยังคงสามารถผลิตข้าวในปริมาณที่สูงและมีต้นทุนโอกาสที่ต่ำกว่าหากเทียบกับสินค้าอื่น ๆ ที่สามารถผลิตได้ การใช้ ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ ในการส่งออกข้าวจากไทยไปยังอินโดนีเซีย จะช่วยให้ประเทศไทยสามารถขยายการส่งออกข้าวได้แม้ว่าจะมีคู่แข่งในตลาดเดียวกัน เพราะไทยสามารถผลิตข้าวได้ในต้นทุนโอกาสต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการส่งออกสินค้าเกษตรของไทยไปต่างประเทศ ได้แก่ ณัฐชуда เดชพวงและกนกพร ชัยประสิทธิ์ (2561) ซึ่งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยภายใน ราคาส่งออกทุเรียนไทย, ผลผลิตทุเรียนไทย, อัตราแลกเปลี่ยน และปัจจัยภายนอกประเทศ ผลผลิตทั้งหมดรวมในประเทศจีนและมูลค่าการนำเข้าทุเรียนของจีน ที่มีผลต่อการส่งออกทุเรียนไปสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยอาศัยแบบจำลองการถดถอยพหุเชิงซ้อนและพบว่าปัจจัยทั้งหมดที่พิจารณาที่มีอิทธิพลต่อการส่งออกทุเรียนไปยังตลาดดังกล่าว โดยผลผลิตทั้งหมดรวมในประเทศจีนส่งผลต่อการส่งออกทุเรียนไปสาธารณรัฐประชาชนจีนในเชิงลบและอัตราแลกเปลี่ยนส่งผลต่อการส่งออกทุเรียนไปสาธารณรัฐประชาชนจีนในเชิงลบ สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิสิทธิ์ หะยัฎมาและธนวิทย์ บุญสิทธิ์ (2563) ศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่าและปริมาณการส่งออกยางพาราของไทยในประเทศสิงคโปร์ โดยใช้วิธีถดถอยเชิงซ้อน พบว่าปัจจัยทางเศรษฐกิจมหภาค เช่น รายได้ประชาชาติและอัตราแลกเปลี่ยน มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกยางพาราโดยอัตราการ

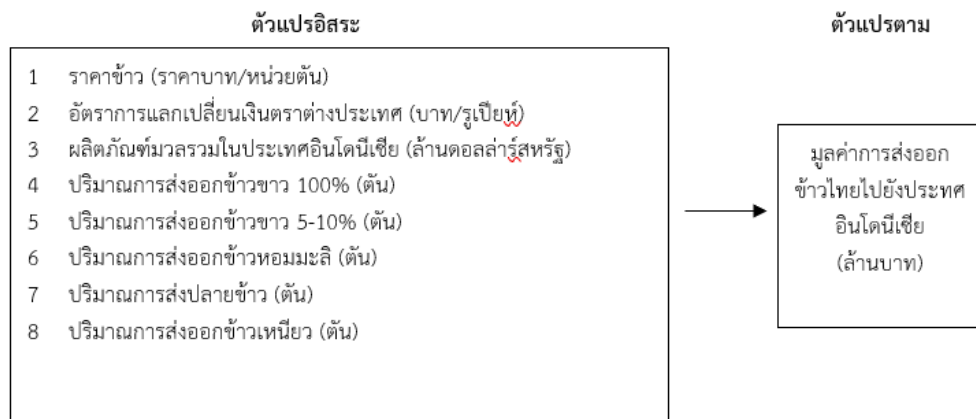
.....
แลกเปลี่ยนมีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกยางพาราเชิงลบ โดยผลการศึกษาของงานวิจัยข้างต้นมีความขัดแย้งกับงานวิจัยของ ทัดพงศ์ อวิโรธนานนท์, สัตยา ตันจันทรพงศ์และณัฐรช จ้างองราชกูร์ (2563) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวในตลาดประเทศจีน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ซึ่งพบว่าดัชนีผู้บริโภคและมูลค่าการส่งออกยางพาราในตลาดจีนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อมูลค่าการส่งออกข้าวเท่านั้น เช่นเดียวกับงานวิจัยของ กัลยา อรรถกุล, ธิญา สุพรประดิษฐ์ชัยและสิทธิกรณ คารอด (2567) ศึกษาการประมาณมูลค่าการส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูปที่ทำจากไหมของไทยไปยังสหรัฐอเมริกา โดยใช้แบบจำลองการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ และพบว่าอัตราการแลกเปลี่ยนไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญในการพยากรณ์มูลค่าการส่งออกในบริบทดังกล่าว

การทบทวนวรรณกรรมบ่งชี้ถึง 1) การขาดแคลนงานวิจัยที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการส่งออกข้าวไทยไปยังสาธารณรัฐอินโดนีเซียโดยเฉพาะ และ 2) ความจำเป็นในการศึกษาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงของราคาข้าว ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศของอินโดนีเซีย ปริมาณการส่งออก และอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา ในบริบทของการกำหนดความสามารถในการแข่งขันของสินค้าข้าวไทยในตลาดอาเซียน โดยอาศัยระเบียบวิธีวิเคราะห์ทางสถิติที่ได้รับการยอมรับ คือ แบบจำลองการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ทั้งนี้ ผลการศึกษาในบริบทอื่นแสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของปัจจัยดังกล่าวมีความแตกต่างกันในแต่ละตลาดและสินค้า ซึ่งเน้นย้ำถึงความสำคัญของการวิเคราะห์ในบริบทของตลาดเฉพาะเพื่อให้ได้ความเข้าใจที่ลึกซึ้งและแม่นยำยิ่งขึ้นเกี่ยวกับปัจจัยขับเคลื่อนการส่งออกข้าวไปยังตลาดดังกล่าว

สมมติฐานงานวิจัย

1. มูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับราคาข้าว
2. มูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
3. มูลค่าการส่งออกข้าวของประเทศไทยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศอินโดนีเซีย
4. มูลค่าการส่งออกข้าวของประเทศไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับปริมาณการส่งออกข้าวขาว 100%
5. มูลค่าการส่งออกข้าวของประเทศไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10%
6. มูลค่าการส่งออกข้าวของประเทศไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับปริมาณการส่งออกข้าวหอมมะลิ
7. มูลค่าการส่งออกข้าวของประเทศไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับปริมาณการส่งออกปลายข้าว
8. มูลค่าการส่งออกข้าวของประเทศไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับปริมาณการส่งออกข้าวเหนียว

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ราคาส่งออกอาจมีผลกระทบเชิงลบในขณะที่ผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศคู่ค้าก็มีผลกระทบเชิงบวกกับมูลค่าการส่งออกและผลกระทบของอัตราแลกเปลี่ยนมีความไม่แน่นอนและอาจแตกต่างกันไปในแต่ละสินค้าและตลาด นอกจากนี้การใช้ปริมาณการส่งออกข้าวแต่ละชนิดจากประเทศไทยไปประเทศอินโดนีเซียเป็นตัวแปรในการวิเคราะห์จะช่วยให้การศึกษานี้สามารถเจาะจงและระบุผลกระทบที่แท้จริงของปริมาณการส่งออกข้าวแต่ละชนิดต่อมูลค่าการส่งออกได้อย่างแม่นยำยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทุติยภูมิ รวมทั้งสิ้น 15 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552-2566 เก็บข้อมูลรายไตรมาส โดยใช้ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 1 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและที่มาของข้อมูล

ตัวแปร	ความหมายของข้อมูล	แหล่งที่มาของข้อมูล
PT	ราคาข้าว (บาท/ตัน)	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยความร่วมมือจากกรมศุลกากร
KK100	ปริมาณการส่งออกข้าวขาว 100% (ตัน)	
KJ5	ปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% (ตัน)	
KM	ปริมาณการส่งออกข้าวหอมมะลิ (ตัน)	
PK	ปริมาณการส่งปลายข้าว (ตัน)	
KN	ปริมาณการส่งออกข้าวเหนียว (ตัน)	กรมศุลกากร
XTH	มูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซีย (ล้านบาท)	
GDPI	ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศอินโดนีเซีย (ล้านดอลลาร์สหรัฐ)	
EX	อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (บาท/รูเปียห์)	Fred Economic Data

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ราคาข้าว (บาท/ตัน), ปริมาณการส่งออกข้าวแต่ละชนิด (ตัน) ดังนี้ ข้าวขาว 100% ข้าวขาว 5-10% ข้าวหอมมะลิ ปลายข้าว และ ข้าวเหนียว ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศอินโดนีเซีย (GDP) อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (บาท/รูเปียห์) และมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซีย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลย้อนหลังตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552-2566 จาก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยความร่วมมือจากกรมศุลกากร พ.ศ. 2552-2566 กรมศุลกากร พ.ศ. 2567 และ Fred Economic Data พ.ศ. 2567 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เป็นการวิเคราะห์เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของตัวแปรแต่ละตัวแปร โดยนำเสนอในรูปแบบ จำนวนตัวแปร ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ยของข้อมูล
2. การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson เป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้เพื่อวัดความแข็งแกร่งและทิศทางของความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ใช้ประโยชน์จากแนวคิดของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันในการคัดเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการซึ่งตัวแปรอิสระบางตัวที่เข้าไปในสมการแล้วก็สามารถถูกขจัดออกจากสมการได้หากพบว่าตัวแปรอิสระตัวนั้นไม่ได้ส่งผลให้ค่า r^2 เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (รัฐพงศ์ ชัยเอิกและปริม ชูคาร, 2554)
3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน โดยวิธี Stepwise วิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียรวมถึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางใด โดยเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หากค่า p -value ที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่าผลการวิเคราะห์มีนัยสำคัญทางสถิติ และหากค่า p -value ที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าผลการวิเคราะห์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีการตรวจสอบ multicollinearity ของตัวแปร ซึ่งตัวแปรตัวแปรอิสระที่ใช้ทดสอบในสมการต้องไม่มีความสัมพันธ์ในตัวเองที่สูงเกินไป โดยค่า VIF ต้องมีค่าไม่เกิน 10

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

จากตารางที่ 2 Descriptive Statistics แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยมีจำนวนข้อมูลทั้งสิ้น 60 หน่วยสังเกต (N=60) สำหรับทุกตัวแปร ผลการวิเคราะห์บ่งชี้ลักษณะการกระจายและค่าสถิติพื้นฐานของแต่ละตัวแปร พบว่า KJ5 (ปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10%) มีค่า Std. Deviation คือ 100040.93363 เป็นตัวแปรที่มีความผันผวนและค่าเฉลี่ยมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรอื่น ในทางกลับกันตัวแปร EX (อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (บาท/รูเปียห์) มีค่า Std. Deviation คือ 0.42981 เป็นตัวแปรที่มีความผันผวนและค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรอื่น

ตารางที่ 2 Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
XTH	60	47.13	10495.69	1489.9448	2075.08292
PT	60	11071.45	28406.38	16652.3527	3521.95660
EX	60	1.95	3.28	2.5065	0.42981
GDPI	60	1548.19	4940.55	2373.5693	552.42778
KK100	60	0.00	213.49	7.9415	31.71401
KJ5	60	0.00	452732.90	42632.5757	100040.93363
KM	60	0.00	2120.00	175.9413	330.20541
PK	60	2900.00	85245.00	28524.7275	17253.05987
KN	60	0.00	27083.02	3160.1185	6285.88635

Valid N (listwise) 60

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

จากตารางที่ 3 Model Summary พบว่า Model 2 มีค่า R Square คือ 0.827 หรือ 82.7 % ซึ่งสูงกว่า Model 1 ที่มีค่า R Square เท่ากับ 0.807 หรือ 80.7% จึงสรุปได้ว่าการใช้ปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% (KJ5) และอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (EX) เป็นตัวทำนายในแบบจำลองช่วยให้สามารถอธิบายความแปรปรวนของมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซีย (XTH) ได้ดียิ่งขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 3 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.898 ^a	.807	.803	919.94720	.807	242.191	1	58	.000
2	.910 ^b	.827	.821	876.89856	.021	6.834	1	57	.011

a. Predictors: (Constant), KJ5

b. Predictors: (Constant), KJ5, EX

c. Dependent Variable: XTH

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซีย พบว่าค่า VIF มีค่า 1.027 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เพราะตัวแปรอิสระที่ใช้ทดสอบในสมการไม่มีความสัมพันธ์ในตัวเองที่สูงเกินไป และพบว่าปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% (KJ5) มีค่า Beta สูงเป็นอันดับ 1 คือ 0.922 และมีค่า B คือ 0.019 และอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (EX) มีค่า Beta สูงเป็นอันดับ 2 คือ 0.146 และมีค่า B คือ 703.686 ดังนั้น แสดงว่าปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% (KJ5) และอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (EX)) มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	695.654	129.267		5.382	.000		
	KJ5	.019	.001	.898	15.562	.000	1.000	1.000
	(Constant)	-1089.029	693.699		-1.570	.122		
2	KJ5	.019	.001	.922	16.534	.000	.974	1.027
	EX	703.686	269.170	.146	2.614	.011	.974	1.027

a. Dependent Variable: XTH

จากตารางที่ 5 Excluded Variables พบว่าเฉพาะปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% (KJ5) และ อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (EX) เท่านั้นที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และถูกเก็บไว้ในโมเดล ซึ่งราคาข้าว (PT), ผลิตภัณฑ์มวลรวมประเทศอินโดนีเซีย (GDPI), ปริมาณการส่งออกข้าวขาว 100% (KK100), ปริมาณการส่งออกข้าวหอมมะลิ (KM), ปริมาณการส่งออกปลายข้าว (PK) และปริมาณการส่งออกข้าวเหนียว (KN) มีค่า Significant

เท่ากับ 0.799, 0.350, 0.832, 0.937, 0.144 และ 0.213 ตามลำดับ ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และถูกดึงออกจากสมการในการวิเคราะห์

ตารางที่ 5 Excluded Variables

	Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
1	PT	-.027 ^b	-.468	.641	-.062	1.000	1.000
	EX	.146 ^b	2.614	.011	.327	.974	1.027
	GDPI	-.098 ^b	-1.516	.135	-.197	.773	1.294
	KK100	.012 ^b	.204	.839	.027	.991	1.009
	KM	.043 ^b	.740	.462	.098	.999	1.001
	PK	.141 ^b	2.453	.017	.309	.925	1.081
	KN	.014 ^b	.245	.807	.032	.993	1.007
2	PT	.015 ^c	.255	.799	.034	.920	1.088
	GDPI	.101 ^c	.942	.350	.125	.263	3.802
	KK100	.012 ^c	.213	.832	.028	.991	1.009
	KM	-.005 ^c	-.079	.937	-.011	.892	1.121
	PK	.093 ^c	1.482	.144	.194	.745	1.341
	KN	-.081 ^c	-1.261	.213	-.166	.733	1.364

ผลสรุปสมการที่ประหยัดที่สุดด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นเชิงพหุคูณ โดยวิธี Stepwise พบว่าปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% (KJ5) และอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (EX) มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซีย (XTH) ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% (KJ5) เพิ่มขึ้นหรือปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% จากประเทศไทยไปประเทศอินโดนีเซียมากขึ้น จะส่งผลให้มูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซียเพิ่มมากขึ้น และเมื่ออัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (EX) เพิ่มขึ้นหรือค่าเงินบาทแข็งตัวขึ้นจะส่งผลให้มูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซียเพิ่มขึ้นเช่นกัน โดยได้สมการที่มีสัมประสิทธิ์การถดถอย (coefficients) ดังนี้

$$\text{XTH} = -1089.029 + 0.019\text{KJ5} + 703.686\text{EX}$$

หมายเหตุ
XTH = มูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซีย (ล้านบาท)
EX = อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (บาท/รูเปียห์)
KJ5 = ปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% (ตัน)

จากสมการพบว่าเมื่ออัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเพิ่มขึ้นหรือค่าเงินบาทแข็งค่า 1 บาท/รูเปียห์ โดยที่ปริมาณการส่งออกข้าวขาวคงที่ มูลค่าการส่งออกข้าวไทยจะเพิ่มขึ้นประมาณ 703,686,000 บาท และเมื่อปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% เพิ่มขึ้น 1 ตันโดยที่อัตราแลกเปลี่ยนคงที่ มูลค่าการส่งออกข้าวไทยจะเพิ่มขึ้นประมาณ 19,000 บาท

สรุปและอภิปรายผล

โดยอ้างอิงวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซีย จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ ปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% (ตัน) ซึ่งมีค่า Significant คือ 0.000 และอัตราการแลกเปลี่ยน

เงินตราต่างประเทศ (บาท/รูเปียห์) ซึ่งมีค่า Significant คือ 0.011 และปัจจัยที่ไม่มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ ราคาข้าว มีค่า Significant คือ 0.799, ผลัดกันหว่ามรวมของประเทศอินโดนีเซีย มีค่า Significant คือ 0.350 และปริมาณการส่งออกข้าว 4 ชนิด คือ ข้าวขาว 100% มีค่า Significant คือ 0.832 ข้าวหอมมะลิมีค่า Significant คือ 0.937 ปลายข้าวมีค่า Significant คือ 0.144 และข้าวเหนียวมีค่า Significant คือ 0.213 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยอ้างถึงวัตถุประสงค์ที่ 2 ประเมินขนาดและทิศทางของผลกระทบที่เกิดขึ้นกับมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียจากปัจจัยแต่ละปัจจัย จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% (ตัน) ส่งผลกระทบมากที่สุด มีค่า Beta สูงเป็นอันดับ 1 คือ 0.922 และมีค่า B คือ 0.019 และปัจจัยด้านอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (บาท/รูเปียห์) ส่งผลกระทบรองลงมา มีค่า Beta สูงเป็นอันดับ 2 คือ 0.146 และมีค่า B คือ 703.686 สามารถสรุปได้ว่าปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% (ตัน) และอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (บาท/รูเปียห์) มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปอินโดนีเซียในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ เมื่ออัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเพิ่มขึ้นหรือค่าเงินบาทแข็งตัวจะส่งผลให้มูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซียเพิ่มขึ้นตามไปด้วยและเมื่อปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้มูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซียเพิ่มขึ้น ในทางกลับกันเมื่ออัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศลดลงหรือค่าเงินบาทอ่อนตัวจะส่งผลให้มูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซียลดลง และเมื่อปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% ลดลงจะส่งผลให้มูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซียลดลงเช่นกัน

สมมติฐานที่ 1 มูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับราคาข้าว จากผลการศึกษานี้สามารถสรุปได้ว่า ราคาข้าวไม่มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ไม่คล้ายคลึงกับผลการศึกษาในอดีต เนื่องจากตัวแปร ราคาข้าว เป็นตัวแปรที่ไม่คล้ายคลึงกับตัวแปรอิสระภายในอดีตของงานวิจัยภายในอดีต

สมมติฐานที่ 2 มูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (บาท/รูเปียห์) ขัดแย้งกับงานวิจัยของ กัลยา อรรถกุล, ธิญา สุพรประดิษฐ์ชัย, และสิทธิกร คาร์อด (2567) ซึ่งผลการวิจัยที่ได้คืออัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ไม่มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออก ในขณะที่ผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยฉบับนี้สรุปได้ว่า อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (บาท/รูเปียห์) มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่ออัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (บาท/รูเปียห์) เพิ่มขึ้น จะส่งผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียเพิ่มขึ้นเช่นกัน โดยผลการวิจัยที่ต่างกันนี้อาจเป็นผลมาจากความแตกต่างของประเภทสินค้าที่ส่งออกและช่วงเวลาที่แตกต่างกัน จึงทำให้ผลการวิจัยทั้งสองขัดแย้งกันได้

สมมติฐานที่ 2 ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ทัดพงศ์ อภิโรธนานนท์, สัตยา ตันจันทรพงศ์, และณัฐวรราชจำลองราษฎร์ (2563) ซึ่งผลการวิจัยที่ได้คือ อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ไม่มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทย ในขณะที่ผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยฉบับนี้สรุปได้ว่า อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (บาท/รูเปียห์) มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยผลการวิจัยที่ต่างกันนี้อาจเป็นผลมาจากความแตกต่างของประเทศที่ทำการศึกษา ซึ่งงานวิจัยของ ทัดพงศ์ อภิโรธนานนท์และคณะศึกษามูลค่าการส่งออกข้าวในตลาดประเทศจีน ซึ่งประเทศจีนมีข้อกีดกันทางการค้าบางอย่างของรัฐบาล อีกทั้งยังถูกจำกัดปริมาณการนำเข้าในประเทศจีนในแต่ละปีทำให้ผู้นำเข้าชาวไทยไม่สามารถเปิดตลาดข้าวในจีนได้อย่างเสรี จึงทำให้ไม่ทราบว่าค่าเงินของประเทศไทยเป็นแบบไหนก็สามารถส่งออกได้ตามโควตาที่ประเทศจีนกำหนดเท่านั้น แต่งานศึกษาฉบับนี้ศึกษาผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวในตลาดประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งข้อกีดกันทางการค้าอาจมีความแตกต่างกัน จึงทำให้ผลการวิจัยแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ขัดแย้งกับงานวิจัยของ อภิสิทธิ์ หะยิฮูมา และธนวิทย์ บุญสิทธิ์ (2563) ซึ่งผลการวิจัยที่ได้คืออัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกในทิศทางตรงข้าม ซึ่งผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยฉบับนี้พบว่า อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (บาท/รูเปียห์) มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียในทิศทางเดียวกันโดยผลการวิจัยที่ขัดแย้งกันนี้อาจเป็นผลมาจากช่วงเวลาในการศึกษาที่

แตกต่างกัน, ความแตกต่างของสินค้าที่เลือกใช้ในการศึกษา และประเทศคู่ค้าที่เลือกในการศึกษามีความแตกต่างกัน จึงทำให้ผลการวิจัยแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 มูลค่าการส่งออกข้าวของประเทศไทยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศอินโดนีเซีย ชัดแย้งกับงานวิจัยของ ณัฐชดา เดชพ่วง และกนกพร ชัยประสิทธิ์ (2561) ซึ่งผลการวิจัยที่ได้คือ ปัจจัยภายนอกประเทศซึ่งคือผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกในทิศทางตรงข้าม กล่าวคือเมื่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในสาธารณรัฐประชาชนจีนเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้มูลค่าการส่งออกทุเรียนสดของประเทศไทยไปยังสาธารณรัฐประชาชนจีนลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยฉบับนี้สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศอินโดนีเซียไม่มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซีย โดยผลการวิจัยที่ต่างกันนี้อาจเป็นผลมาจากความแตกต่างของประเภทสินค้าที่ส่งออกและประเทศที่ใช้เป็นกรณีศึกษาในงานวิจัย

สมมติฐานที่ 4 มูลค่าการส่งออกข้าวของประเทศไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับปริมาณการส่งออกข้าวขาว 100% (ตัน) ยังไม่พบงานวิจัยที่มีความคล้ายคลึง ซึ่งผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยฉบับนี้ สรุปได้ว่า ปริมาณการส่งออกข้าวขาว 100% (ตัน) ไม่ส่งผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซีย

สมมติฐานที่ 5 มูลค่าการส่งออกข้าวของประเทศไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% (ตัน) ยังไม่พบงานวิจัยที่มีความคล้ายคลึง ซึ่งผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยฉบับนี้ สรุปได้ว่า ปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% (ตัน) ส่งผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซีย

สมมติฐานที่ 6 มูลค่าการส่งออกข้าวของประเทศไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับปริมาณการส่งออกข้าวหอมมะลิ (ตัน) ยังไม่พบงานวิจัยที่มีความคล้ายคลึง ซึ่งผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยฉบับนี้ สรุปได้ว่า ปริมาณการส่งออกข้าวหอมมะลิ (ตัน) ไม่ส่งผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซีย

สมมติฐานที่ 7 มูลค่าการส่งออกข้าวของประเทศไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับปริมาณการส่งออกปลายข้าว (ตัน) ยังไม่พบงานวิจัยที่มีความคล้ายคลึง ซึ่งผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยฉบับนี้ สรุปได้ว่า ปริมาณการส่งออกปลายข้าว (ตัน) ไม่ส่งผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซีย

สมมติฐานที่ 8 มูลค่าการส่งออกข้าวของประเทศไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับปริมาณการส่งออกข้าวเหนียว (ตัน) ยังไม่พบงานวิจัยที่มีความคล้ายคลึง ซึ่งผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยฉบับนี้ สรุปได้ว่า ปริมาณการส่งออกข้าวเหนียว (ตัน) ไม่ส่งผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซีย

ผลการศึกษาพบว่าข้าวขาว 5-10% เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียมากที่สุด ถึงแม้ว่าปริมาณการส่งออกข้าวขาว 5-10% ในแต่ละช่วงเวลาจะไม่คงที่และไม่ได้มีการส่งออกทุกปี เช่นเดียวกับปลายข้าว โดยเฉพาะในปีที่มูลค่าการส่งออกข้าวมีความผันผวนสูง คือ ปี 2554, 2561 และ 2566 จะเห็นได้ว่าข้าวขาว 5-10% นั้นมียอดส่งออกสูงสุดในช่วงเวลาดังกล่าว ข้าวขาว 5-10% ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะของตลาดได้เป็นอย่างดีแม้ในช่วงเวลาที่ตลาดโดยรวมมีความไม่แน่นอนและแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของข้าวขาว 5-10% ในการสร้างความมั่นคงให้กับการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซีย การที่ข้าวขาว 5-10% มียอดส่งออกสูงในช่วงที่ตลาดโดยรวมผันผวนแสดงให้เห็นว่าข้าวชนิดนี้อาจตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม (Niche Market) ในประเทศอินโดนีเซีย ซึ่งอาจเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีความต้องการด้านคุณภาพ ราคา หรือลักษณะเฉพาะของข้าวที่แตกต่างจากข้าวชนิดอื่น การมีตลาดเฉพาะนี้ช่วยลดผลกระทบจากความไม่แน่นอนของตลาดโดยรวมได้ แม้ว่าปัจจุบันข้าวขาว 5-10% จะมีความต้องการสูงในตลาดเฉพาะ แต่ความต้องการนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามรสนิยมของผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจหรือการเข้ามาของสินค้าทดแทน

อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ(บาท/รูเปียห์) เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซีย โดยปัจจัยทั้งสองส่งผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซียในทิศทางเดียวกัน ผลการวิเคราะห์ในงานวิจัยแสดงให้เห็นความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการแข่งค่าของเงินบาทกับมูลค่าการส่งออก ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานของทฤษฎี Marshall-Lerner Condition ที่คาดการณ์ว่าการแข่งค่าของเงินสกุลผู้ส่งออกจะนำไปสู่

การลดลงของมูลค่าการส่งออก (Alfred Marshall, 1842, อ้างถึงใน อภิญา วนเศรษฐ, 2565) อย่างไรก็ตาม ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจอธิบายได้ด้วยลักษณะเฉพาะของสินค้าส่งออกหลักของไทยไปยังตลาดเป้าหมาย เพราะข้าวเป็นสินค้าที่มีความจำเป็นและมีอุปสงค์ที่ไม่ยืดหยุ่นต่อราคา การเปลี่ยนแปลงของราคาอันเนื่องมาจากการแข็งค่าของเงินบาทอาจส่งผลกระทบต่อปริมาณการซื้อในสัดส่วนที่น้อยกว่าการเปลี่ยนแปลงของราคา ทำให้มูลค่าการส่งออกในสกุลเงินบาทโดยรวมยังคงเพิ่มขึ้นได้ นอกจากนี้ อาจมีปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ได้ถูกรวมอยู่ในแบบจำลอง แม้ว่าผลการวิจัยจะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการแข็งค่าของเงินบาทกับมูลค่าการส่งออกข้าวไปยังอินโดนีเซีย แต่ก็ยังคงมีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับอัตราแลกเปลี่ยนที่ผู้ส่งออกควรตระหนัก อาทิเช่น ความผันผวนของอัตราการแลกเปลี่ยน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และกำไรของผู้ส่งออก การที่ค่าเงินบาทแข็งตัวในระยะยาวอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันในที่สุดหากผู้ส่งออกไม่สามารถปรับตัวได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ส่งเสริมการส่งออกข้าวขาว 5-10% ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยมุ่งเน้นไปที่คุณภาพของตัวสินค้า ประสิทธิภาพในการทำการตลาด หรือยุทธศาสตร์ทางการตลาดที่เน้นการส่งเสริมการขายข้าวขาว 5-10% โดยใช้ข้อมูลจากการวิจัยตลาดเพื่อพยากรณ์ความต้องการข้าวขาว 5-10% ในตลาดอินโดนีเซีย เพื่อวางแผนการผลิตและจัดหาสินค้าได้อย่างเหมาะสมเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันข้าวไทยในตลาดอาเซียน

ข้อเสนอในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ศึกษาความเห็นของผู้ประกอบการหรือองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซีย เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซียได้ดียิ่งขึ้น
2. ศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจมีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวไทยไปยังประเทศอินโดนีเซีย อาทิเช่น อัตราเงินเฟ้อของประเทศคู่ค้า, นโยบายทางการค้าและการแข่งขันจากประเทศคู่แข่ง

ข้อเสนอแนะทางด้านการบริหารจัดการ

ควรมีการพัฒนากระบวนการซัพพลายเชนที่มีประสิทธิภาพ โดยการปรับปรุงกระบวนการผลิตและการขนส่งให้รวดเร็วและคุ้มค่าเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดต่างประเทศได้ทันเวลาและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการผลิตและจัดการกระบวนการส่งออก เช่น การใช้ระบบข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อติดตามและปรับปรุงกระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพและลดต้นทุน

ข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการ

1. เพื่อให้เข้าใจพลวัตของการส่งออกข้าวไทยไปประเทศอินโดนีเซียอย่างครอบคลุมยิ่งขึ้น ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติม อาทิเช่น อัตราเงินเฟ้อของประเทศคู่ค้า, นโยบายทางการค้าและการแข่งขันจากประเทศคู่แข่ง
2. งานวิจัยนี้ใช้วิธีการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ซึ่งเหมาะสมกับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงปริมาณในระยะยาวในอนาคตอาจมีการนำระเบียบวิธีวิจัยอื่นๆ มาเสริม อาทิเช่น แบบจำลองพลวัต (Dynamic Models) เพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยต่างๆ ในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการปรับตัวของตลาด

ข้อเสนอแนะทางด้านนโยบาย

1. รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการผลิตและการตลาดข้าวขาว 5-10% ที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดอินโดนีเซีย รวมถึงการรักษาเสถียรภาพของปริมาณการผลิตเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาดอย่างต่อเนื่อง
2. รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจพิจารณาให้ความรู้และเครื่องมือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการในการบริหารจัดการความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน เช่น การทำสัญญาซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า (Forward Contract) หรือการใช้เครื่องมือทางการเงินอื่นๆ

เอกสารอ้างอิง

- กรมศุลกากร. (2567). อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ. สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2567 จาก <https://www.customs.go.th>
- กัลยา อรรถกุล, ธัญญา สุพรประดิษฐ์ชัยและสิทธิกรณ คารอด. (2567). การประมาณมูลค่าการส่งออกของเสื้อผ้าสำเร็จรูปที่ทำจากไหมของประเทศไทยโดยตัวแบบถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ. วารสารวิจัยวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. 8(2), 247-259.
- ณัฐชดา เดชพวงและกนกพร ชัยประสิทธิ์. (2561). ความสัมพันธ์ของปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกประเทศที่มีผลต่อการส่งออกทุเรียนไปสาธารณรัฐประชาชนจีน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย. 8(1), 333-340.
- ทัตพงศ์ อวีโรธนานนท์, สัตยา ตันจันทร์พงศ์และณัฐวรราช จำลองราษฎร์. (2563). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อมูลค่าการส่งออกข้าวในตลาดประเทศจีน. วารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ราชชมงคลล้านนา. 8(2), 1-10.
- รัฐพงศ์ ชัยเอิกและปริม ชูคากร. (2554). วิธีการคัดเลือกตัวแปรในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ. สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2567 จาก <http://sc2.kku.ac.th/stat/statweb>
- วิจัยกรุงศรี. (2566). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี2566-2568 อุตสาหกรรมข้าว. สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2567 จาก <https://www.krungsri.com>
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยความร่วมมือจากกรมศุลกากร. (2554). มูลค่าการส่งออกสินค้าของประเทศไทยไปยังตลาดโลกแยกตามหมวดหมู่ ปี 2552-2566. สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2567 จาก <https://tradereport.moc.go.th/th>
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยความร่วมมือจากกรมศุลกากร. (2567). มูลค่าการส่งออกแยกตามตลาดของไทย ปี 2564-2566. สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2567 จาก <https://tradereport.moc.go.th/th>
- สำนักงานเศรษฐกิจการค้าเกษตร. (2559). การศึกษาผลกระทบของราคาส่งออกข้าวไทยและประเทศคู่แข่งที่มีต่อความต้องการนำเข้าข้าวจากไทย. สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2568 จาก <https://คิดคำ.com/wp-content/uploads/2021/08/4.-การศึกษาผลกระทบของราคาส่งออกข้าวไทย.pdf>
- สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ กรุงสิงคโปร์ สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ กรุงมะนิลา. (2564). ภาพรวมตลาดข้าวในอาเซียน. สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2567 จาก https://www.ditp.go.th/contents_attachments/732592/732592.pdf
- สุปราณี นาคแก้ว. (2550). ธุรกิจระหว่างประเทศกับสิ่งแวดล้อม. สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2568 จาก <http://old-book.ru.ac.th/e-book/i/IB325/IB325-2.pdf>
- อภิสิทธิ์ หะยิฮูมาและธนวิทย์ บุญสิทธิ์. (2563). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อมูลค่าและปริมาณการส่งออกยางพาราของไทยในประเทศสิงคโปร์. วารสารวิชาการนอร์ทเทิร์น. 7(1), 65-78.

Fred Economic Data. (2567). *Real Gross Domestic Product for Indonesia*. สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2567 จาก
<https://fred.stlouisfed.org/series>

อภิญา วนเศรษฐ. (2565). นโยบายอัตราแลกเปลี่ยนกับปัญหาดุลการค้าในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2568
จาก https://ird01.stou.ac.th/researchlib/uploads/2565_034/บทที่%201.pdf

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1- 4

Morale performance of personnel at Office of The National Water Resources Region 1-4

มนทชา มานะมุตี¹ และอภิชาติ พานสุวรรณ²

Montacha Manamuti¹ and Apichat Pansuwan²

¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

²อาจารย์ประจำหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

¹ Student of Master of Public Administration Program in Public Administration Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat
University

² Lecturer of the Master of Public Administration Program in Public Administration Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat
University

Email : Montachama@gmail.com

Received: Nov. 18,2024; Revised: Oct. 7,2024; Accepted: Oct. 10,2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1 - 4 2) เพื่อเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค1-4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค1-4 รูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสานวิธี แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1- 4 จำนวน 179 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบแอลเอสดี ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน คัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค1-4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 2) ประชากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร อายุงาน ตำแหน่งในสายงาน ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค1-4 แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ 3) แนวทางการพัฒนาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค1-4 ควรปรับกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ควรมีสั่งอำนวยความสะดวกที่ทำให้บุคลากรมีอุปกรณ์พร้อมใช้และเพียงพอต่อการใช้งาน ควรสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และพัฒนาศักยภาพ

คำสำคัญ: ขวัญและกำลังใจ การปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1 – 4

Abstract

The purposes of this research were: 1) to study the level of the morale performance of personnel at Office of the National Water Resources Region 1-4; 2) to compare opinions the morale performance of personnel at Office of the National Water Resources Region 1-4, classified by the

personal factors of the respondents; 3) approaches to creating the morale performance of personnel at Office of the National Water Resources Region 1-4. The research uses a mixed-method approach, divided into two phases. Phase 1 involves quantitative research, where the population consists of 179 officers who is government officers and government employees at Office of the National Water Resources Region 1-4. The research tool is a 5-point Likert scale questionnaire, with a Cronbach's alpha coefficient of 0.92 The statistical methods used for data analysis include percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, and Fisher's Least Significant Difference (LSD). Phase 2 involves qualitative research, with 15 key informants selected by purposive sampling. The research tool is a semi-structured interview, and the data is analyzed using content analysis. The research findings reveal that: 1) the relationship between commander and controlee, is at a very high level; 2) respondents of different genders, ages, education levels, personnel types, years' experience, positions, and work experiences have significantly different opinions affects the morale performance of personnel at Office of the National Water Resources Region 1-4 differently at a statistical significance level of .05; and 3) approaches to creating the morale performance of personnel at Office of the National Water Resources Region 1-4 included that the officers work load and responsivities should be appropriately adjusted, the officers should be provided with facilities so that availability and enough for work and the officers should be encouraged to attend training courses to enhance their knowledge and work skills.

Keywords: the morale performance of personnel, at Office of the National Water Resources, Region 1-4

บทนำ

การทำงานในยุคของการเปลี่ยนแปลง แม้เทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการหรือเอกชน ย่อมต้องอาศัยทรัพยากรทางการบริหารหลายประการ อันได้แก่ บุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนระบบการจัดการที่ดีและการปฏิบัติงานในองค์กรใดๆ ก็ตามก็ต้องมี “คน” ซึ่งเป็นปัจจัยเบื้องต้นขององค์การทรัพยากรบุคคล นับได้ว่าเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะคนเป็นผู้นำทรัพยากรไปใช้ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กร หากหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความขยันขันแข็ง ความกระตือรือร้น และความรับผิดชอบในหน้าที่ จะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพสูง ย่อมส่งผลทำให้ผลงานขององค์กร นั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพที่ดีตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม ความรู้และความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวก็ไม่อาจทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรในองค์กรไม่มีแรงจูงใจ ขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรจึงต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญกับบุคลากรขององค์กร เพราะการบริหารงานที่จะให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขึ้นอยู่กับการร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกคนในองค์กร การอุทิศตน เสียสละ มุ่งมั่นทุ่มเทความสามารถในการทำงานอย่างเต็มกำลัง เต็มใจ ต้องการให้องค์กรมีความก้าวหน้า และปฏิบัติตนให้อยู่ในกรอบระเบียบวินัยด้วยความเต็มใจ จากความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นที่ยอมรับกันในทุกองค์กรว่า การสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีเป็นพลังสำคัญที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานให้เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บุคลากรของสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 มีอัตราลาออก โอนย้าย ปี พ.ศ. 2565 คิดเป็นร้อยละ 11.37 ปี พ.ศ. 2566 คิดเป็นร้อยละ 13.74 ปี พ.ศ. 2567 คิดเป็นร้อยละ 5.21 (ข้อมูลอัตรากำลังสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ (2564-2567). กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ.) ส่งผลการสูญเสียเวลาและงบประมาณเพื่อสรรหา ทดแทน ฝึกอบรมบุคลากรใหม่ให้เรียนรู้ระบบงาน จนเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและมีทักษะที่

.....
เพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการทำงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจงานขององค์กร ทั้งนี้ ความพอใจในงาน คือ ทศนคติด้านบวกของบุคลากรต่องาน เนื่องมาจากความต้องการของบุคลากรได้รับการตอบสนองจากการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุขในการทำงาน แต่ในทางกลับกันเมื่อบุคลากรไม่ได้รับการตอบสนองจากการทำงาน ย่อมทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ไม่มีความสุขในการทำงาน นั่นคือสาเหตุที่ทำให้บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการทำงานของบุคลากร เพราะหากบุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มักจะหาทางออกโดยการขอย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่ง หรือ การขอโอกาสย้ายไปอยู่สังกัดอื่น และท้ายที่สุด คือ การลาออกไปจากหน่วยงาน

ดังนั้น ขวัญและกำลังใจจึงเป็นพลังที่จะผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้นและด้วยความสมัครใจ รักศรัทธาต่ออาชีพและหน่วยงาน หากบุคลากรมีขวัญและกำลังใจสูงย่อมทำให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน โดยขวัญและกำลังใจมีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและหน่วยงาน สามารถเป็นเครื่องชี้บอกความรู้สึกและทัศนคติของบุคลากรในองค์กรแก่ผู้บริหารให้ทราบและดำเนินการสำรวจเพื่อปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติซึ่งจะทำให้ผู้บริหารระมัดระวังในการบริหารงานมากขึ้น รวมทั้งใส่ใจในบุคลากรมากยิ่งขึ้น เพราะหากบุคลากรขาดขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น เรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 จึงเป็นสาเหตุที่สำคัญมาก โดยศึกษาว่าระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 และนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเป็นแนวทางให้องค์กร นำไปใช้ในการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในสังกัดให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยความตั้งใจ หุ่นเหตความรู้ความสามารถอย่างเต็มใจ เต็มกำลัง และเป็นการสร้างความรักความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับนโยบายในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1 – 4
2. เพื่อเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1 - 4 จากผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับขวัญและกำลังใจ และปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทางผู้วิจัยได้สรุปออกมาเป็นแนวคิดประกอบด้วย ตัวแปรตาม คือ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วยองค์ประกอบของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านสุขภาพทางกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามให้ข้าราชการ และพนักงานราชการทุกคนที่สังกัด สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1 – 4 ได้พิจารณาคัดเลือกตามระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน และตัวแปรอิสระจำนวน 7 ตัวแปร คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1.เพศ 2.อายุ 3.ระดับการศึกษา 4.ประเภทบุคลากร 5.อายุงาน 6.ตำแหน่งในสายงาน 7.ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งงาน โดยใช้แบบสอบถามบุคลากรทุกคน ที่สังกัดสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1 – 4 รวมทั้งสิ้น 179 คน จากแนวคิดการวิจัยและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา นำมาสรุปเป็นกรอบการวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ภาค 1 – 4 ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1 - 4 แบ่งขั้นตอนการวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน 1) การวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) และ2) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่เน้นถึงความถูกต้องแม่นยำมาประกอบการวิเคราะห์ร่วมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อศึกษา เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1 - 4 รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1 - 4 และเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค1-4 จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 ได้แก่ บุคลากรทุกคน ในสังกัด สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1 - 4 จำนวน 179 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม จำนวน 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร อายุงาน ตำแหน่งในสายงาน ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งงาน ใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Check list) และตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค1 - 4 โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 4) ด้านสุขภาพทางกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ใช้แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบวิธีการของลิเคิร์ต (Likert, 1932, p. 140) นำไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.96 (Rowinelli & Hambleton, 1977 อ้างถึงใน พิเศษฐ์ ดัชนีทวนิช, และ พนา จินดาตรี, 2561, หน้า 4) จากนั้นจึงนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach, 1990, p.204) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.92 สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (Independent sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ขั้นตอนที่ 2 เสนอแนวทางการพัฒนาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค1-4 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน ได้มาด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหารสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค1-4 ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 2 และ ภาค 4 จำนวน 2

.....

คน มีความสำคัญในการอำนวยความสะดวก บริหารจัดการ และบูรณาการในพื้นที่ กำกับดูแลและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการเพื่อจัดทำแนวทางหลักเกณฑ์ ระเบียบ จัดความสำคัญแผนงานและโครงการ ตรวจสอบ กลั่นกรอง และเสนอความเห็นการอนุญาตการใช้น้ำและการเพิกถอนการใช้น้ำประเภทที่สอง เสนอต่อคณะกรรมการลุ่มน้ำ เสริมสร้างและพัฒนาขีดความสามารถของคณะกรรมการลุ่มน้ำ คณะอนุกรรมการ คณะทำงาน องค์กรผู้ใช้น้ำ กำกับดูแลบริหารข้อมูลสารสนเทศด้านทรัพยากรน้ำ และผู้วิจัยเลือกสอบถามผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรน้ำภาค 2 เนื่องจากมีบุคลากรในการปฏิบัติงานมากที่สุด และผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 4 เนื่องจากเป็นภาค อยู่ในพื้นที่ห่างไกลแต่ที่มีการปฏิบัติงานได้ดี และราบรื่นที่สุด ผู้อำนวยการกลุ่มประสานงานลุ่มน้ำภาค 1- 4 จำนวน 4 คนปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ในด้านการวิเคราะห์นโยบายและแผนในการทำงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญในงานสูง ในด้านงานเลขานุการคณะกรรมการ ด้านการประสานงานและการบริหารจัดการลุ่มน้ำ และด้านการติดตามประเมินผล ในการปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยากในกลุ่มประสานงานลุ่มน้ำ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามมาตรฐานวิชาการ ผู้วิจัยเลือกผู้อำนวยการกลุ่มประสานงานลุ่มน้ำภาค 1-4 อยู่ในตำแหน่งที่มีความอาวุโสรองลงมาจากผู้อำนวยการสำนักฯ และบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างในการประสานงานกับประชาชนในการสัมผัสโดยตรงกับประชาชนในลุ่มน้ำ กลุ่มที่ 2 กลุ่มบุคลากรระดับปฏิบัติการ ได้แก่ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการภาค 1-4 จำนวน 4 คนปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน ปฏิบัติงานด้านวิเคราะห์นโยบายและแผน ภายใต้การกำกับแนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายในด้านต่างๆ ผู้วิจัยเลือกสอบถาม เนื่องจาก เป็นข้าราชการชั้นต้น และสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติเป็นหน่วยงานเชิงนโยบายตำแหน่งที่รับบรรจุแต่งตั้งมากที่สุดคือนักวิเคราะห์นโยบายและแผน วิศวกรชลประทานปฏิบัติการภาค 2 และ ภาค 4 จำนวน 2 คนปฏิบัติหน้าที่ ศึกษาพื้นที่ พิจารณาโครงการวางแผนและบริหารโครงการสำรวจ ออกแบบชลประทาน ประมาณราคาก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษา ระบบชลประทาน เขื่อน ฝาย อาคารชลประทานประกอบอื่นๆ จัดสรรน้ำเพื่อให้ได้ใช้งานชลประทานที่มีคุณภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งาน และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้วิจัยเลือกตำแหน่งวิศวกรชลประทานปฏิบัติการ เนื่องจากอยู่ในตำแหน่งประเภทวิชาการ และเป็นตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในเชิงพื้นที่ ออกภาคสนาม ร่วมวางแผนงานกับตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน รวมทั้งหน่วยงานภายนอก ผู้วิจัยเลือกภาค 2 เนื่องจากมีบุคลากรในการปฏิบัติงานมากที่สุด และวิศวกรชลประทานปฏิบัติการภาค 4 เนื่องจากเป็นภาค อยู่ในพื้นที่ห่างไกลแต่ที่มีการปฏิบัติงานได้ดี และราบรื่นที่สุด นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ ภาค 4 จำนวน 1 คน ปฏิบัติหน้าที่รวบรวมข้อมูลในงานพัสดุเพื่อกำหนดคุณภาพและมาตรฐานของวัสดุ ตรวจสอบและดูแลการจัดซื้อจัดจ้าง นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการภาค 4 เนื่องจากเป็นภาค อยู่ในพื้นที่ห่างไกลแต่ที่มีการปฏิบัติงานได้ดี และราบรื่น กลุ่มที่ 3 กลุ่มบุคลากรพนักงานราชการ ได้แก่ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีภาค 2 และ ภาค 4 จำนวน 2 คน อยู่ประเภทบุคลากรที่เป็นพนักงานราชการ ปฏิบัติหน้าที่จัดทำและปฏิบัติงานด้านเอกสารทางการเงินและบัญชีในระดับต้นเพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ประสานงานในระดับกลุ่มและหน่วยงานราชการ เอกชน หรือประชาชนทั่วไปขอความช่วยเหลือและความร่วมมือในงานการเงินและบัญชีและแลกเปลี่ยนความเชี่ยวชาญที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของหน่วยงาน ตรวจสอบและดูความถูกต้องของเอกสารสำคัญทางการเงินผู้วิจัยเลือกภาค 2 เนื่องจากมีบุคลากรในการปฏิบัติงานมากที่สุด และเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีภาค 4 เนื่องจากเป็นภาค อยู่ในพื้นที่ห่างไกลแต่ที่มีการปฏิบัติงานได้ดี และราบรื่น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1- 4 ในภาพรวม การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล บุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภท

บุคลากร อายุงาน ตำแหน่งในสายงาน และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งงาน ผลการวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด จำนวน 179 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 85.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00 บุคลากรประเภทข้าราชการ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 อายุงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 88.30 ตำแหน่งในสายงานนักวิเคราะห์นโยบายและแผนจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 160 คิดเป็นร้อยละ 89.40

1.ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1- 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.37$, $\sigma = 0.36$) เมื่อวิเคราะห์แต่ละด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\mu = 4.45$, $\sigma = 0.36$) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 4.40$, $\sigma = 0.38$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($\mu = 4.30$, $\sigma = 0.54$)

1.1 ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1- 4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์รายข้อ พบว่า ข้อ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชามีธรรมาภิบาลในการตัดสินใจพิพาทต่าง ๆ พร้อมร่วมแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงาน เสนอแนะ กำกับ ติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน และเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

1.2 ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1- 4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านและเพื่อนร่วมงานต่างให้การยอมรับในความรู้ ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงานของอีกฝ่าย รองลงมา คือ ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถปรึกษาหารือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานร่วมกันได้ ทั้งการประชุมแบบเป็นทางการและการพูดคุยกันส่วนตัว ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ท่านและเพื่อนร่วมงานต่างยอมรับในการปฏิบัติหน้าที่ ของอีกฝ่าย

1.3 ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1- 4 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความรู้ความเข้าใจ ระเบียบ วิธีการ การปฏิบัติงานในระบบราชการ รองลงมา คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานใหม่ หรืองานที่ไม่มีความชำนาญมาก่อน ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ หน่วยงานของท่านมีสถานที่ สำหรับจัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพใจ

1.4 ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1- 4 ด้านสุขภาพทางกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนต่อไป รองลงมา คือ บุคคลในครอบครัวเข้าใจและสนับสนุนการปฏิบัติงานของ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ หน่วยงานมีกิจกรรมงานประเพณี งานประจำปีเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีและส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้บุคลากร

2. เปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค1-4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร อายุงาน ตำแหน่งในสายงาน ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ประเภทบุคลากร อายุงาน ตำแหน่งในสายงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความ

.....
คิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ .05 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ประเภทบุคลากร ตำแหน่งในสายงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเห็นด้านสุขภาพกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา อายุงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเห็นด้านสุขภาพกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. แนวทางการพัฒนาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1 - 4 มีแนวทาง ดังนี้

3.1 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เช่น การปรับปรุง กระบวนการ ที่อาจจะทำให้มีเวลาในการบริหารเวลาและผ่อนคลายมากขึ้น การปรับปรุงการถอดบทเรียนเองงานที่ทำอยู่ตามหน้าที่ ภารกิจ มาดูว่ามีงานไหนที่ซ้ำซ้อนหรือไม่เหมาะสมหรือไม่ ลดขั้นตอนในการทำงานแต่ให้ได้ประสิทธิภาพ มอบหมายงานให้ตรงกับหน้าที่และภารกิจ ผู้บังคับบัญชาต้องรู้ภาพรวมของงานทั้งหมดของผู้ใต้บังคับบัญชา ควรมีการจัดสรร พบปะ จัดกิจกรรม ให้รางวัลกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติ จัดรางวัลให้เจ้าหน้าที่ตามเทศกาลต่างๆ เพื่อจะได้มีความสัมพันธ์ที่ดี งานที่ได้มอบหมายไม่มีความชัดเจน ว่าใครเป็นคนปฏิบัติ ไม่สามารถนำเสนอ บุคลิกไม่น่าเชื่อถือ การสื่อสาร ถ่ายทอด การตัดสินใจ เสนอแนะอบรมพัฒนาผู้นำนายการ

3.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น การปรับปรุงการสื่อสารให้ชัดเจนตรงไปตรงมา สนับสนุนการทำงานที่ติดขัดให้สามารถทำได้ลุล่วง การปรับปรุงกิจกรรมเพื่อกระชับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ระหว่างหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาการ เพราะความสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่มีความสุขและมีประสิทธิภาพ การปรับปรุงเรื่องของการทำงานเป็นทีมทำให้ลดปัญหาเรื่องของการสื่อสาร ทำความเข้าใจเรื่องกระบวนการต่าง ๆ ได้ดีขึ้น ควรจัดกิจกรรมให้เพื่อนร่วมงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เป็นการละลายพฤติกรรม เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างไม่มีถูกผิด ควรจัดกิจกรรมที่ผ่อนคลาย ไม่ได้เป็นทางการปฏิบัติงานอาจจะมีการเหนี่ยวนำจากการทำงาน/การไม่เข้าอกเข้าใจกันในบางช่วง ภาระงานเยอะ บุคลากรค่อนข้างจำกัด ความต่างของช่วงวัย ไม่มีเวลาถ่ายทอด ขาดบุคลากรที่เป็น senior สอนงานให้กับรุ่นน้อง การส่งงาน การวางแผนร่วมกันงานไม่ที่รับไม่มีความชัดเจน

3.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้น่าอยู่ ปรับปรุงสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในสำนักงาน สร้างบรรยากาศที่ดี/ปรับมุมที่นั่ง/ปรับสภาพแวดล้อมในห้องให้น่าอยู่ การปรับปรุงสถานที่จัดสิ่งของ เอกสารต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบ สนับสนุนอุปกรณ์ การเสนอให้มีการอบรมถ่ายทอดความรู้เรื่องหลักการและวิธีการ ให้ทั้งบุคลากรส่วนกลางและภาค ได้เข้าใจในแนวทางเดียวกัน กำหนดค่ากลางร่วมกัน เพื่อลดระยะการทำงานที่ไม่จำเป็น การจัดกิจกรรมทำความความสะอาดภายในสำนักงานร่วมกัน เพื่อความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย รวมถึงสร้างความสามัคคีภายในองค์กร และเสนอแนะผู้บังคับบัญชาปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้านภูมิทัศน์ สถานที่ทำงานให้เหมาะสมสวยงาม

3.4 ด้านสุขภาพทางกาย และจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การปรับปรุงสถานที่ให้มีโซนที่นั่งสำหรับการผ่อนคลาย พักผ่อน จัดกิจกรรมการออกกำลังกาย/นันทนาการหลังเลิกงานร่วมกันโดยให้แต่ละลุ่มน้ำมาแข่งกิจกรรมต่าง ๆ กัน หรืออาจจะจัดในรูปแบบในนามของส่วนกลาง เพื่อสร้างสัมพันธ์ รู้จักกัน ควรมีกิจกรรมพบปะสังสรรค์/การประชุมของภาค/AAR/กิจกรรมตามปฏิทินประเพณีเพื่อจะได้พบปะเจ้าหน้าที่ที่พูดคุย แลกเปลี่ยนการดำเนินงานระหว่างลุ่มน้ำ การปรับปรุงสถานที่จัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ในการออกกำลังกาย (อาจจะจัดเป็นชมรม) และจัดอบรมสุขภาพอย่างเต็มที่ การปรับปรุงการสื่อสารกันระหว่างภาคกับส่วนกลางอาจจะน้อยด้วยภาระงานที่ การปรับปรุงจัดทำกรอบอัตราค่าจ้าง เสนอแนะต้องมีการสอนงาน ให้มี mentor มีการถ่ายทอดการทำงาน

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1- 4 ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาอภิปรายผล ดังนี้

1.ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค1-4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อวิเคราะห์รายข้อ พบว่า ข้อ ผู้บังคับบัญชาสันับสนุนให้ท่านพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ ผู้บังคับบัญชามีธรรมาภิบาลในการตัดสินใจพิพาทต่าง ๆ พร้อมร่วมแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงาน เสนอแนะ กำกับ ติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน และเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ อาจเนื่องจากผู้บังคับบัญชาสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ มีการวางนโยบาย และแผนงาน ที่ชัดเจน ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถขับเคลื่อนและส่งต่องานได้ อีกทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีการสื่อสารร่วมกันเสมอ สนับสนุนการพัฒนาความรู้ของบุคลากร มองเป้าหมายร่วมกัน จึงทำให้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค1-4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จูริการ์ตน์ สมสมัย (2557) ได้ศึกษา เรื่องขวัญกำลังใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา อำเภอสนามชัยเขต สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 ผลการวิจัย พบว่า 1) ขวัญกำลังใจของครู อำเภอสนามชัยเขต สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านทัศนคติในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน

2. เปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร อายุงาน ตำแหน่งในสายงาน ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งงาน พบว่า

2.1 จำแนกตามเพศ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านสุขภาพทางกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องจากความต้องการในด้านสิ่งแวดล้อม สิ่งของที่เอื้ออำนวยความสะดวกอาจจะมีลักษณะที่ต้องการแตกต่างกัน ในเรื่องความเป็นอยู่หรืออุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ รวมทั้งในด้านสุขภาพกายและใจในเพศที่ต่างกันอาจจะมีความต้องการ ประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน ในเพศชายอาจจะต้องมีความชัดเจน รวดเร็ว เข้าใจ ตอบโจทย์ ในเพศหญิงอาจจะต้องมีความประณีตประนีประนอมอย่างอ่อนโยนมากกว่าในด้านสภาพจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรรคพร จอมคำสิงห์ (2559) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนท่าใหม่ "พูลสวัสดิ์ราษฎร์นุกูล" สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนท่าใหม่ "พูลสวัสดิ์ราษฎร์นุกูล" จำแนกตามเพศ แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ

2.2 จำแนกตามอายุ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านสุขภาพทางกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่าง ทั้งนี้ อาจเนื่องจากประสบการณ์และมุมมองความคิดแตกต่างกันทำให้มีความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวรารัตน์ จันลาโสม (2563) ได้ทำการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการและครูอัตราจ้างในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 ผลการวิจัย พบว่า 1) ขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงานของพนักงานราชการและครูอัตราจ้างในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 พบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการและครูอัตราจ้างในโรงเรียน ตามความคิดเห็นของพนักงานราชการและครูอัตราจ้าง อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงานของพนักงานราชการและครูอัตราจ้างในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 ตามความคิดเห็นของพนักงานราชการและครูอัตราจ้าง จำแนกตามเพศ พบว่า เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการยอมรับนับ

.....
ถือด้านความรักใคร่ผูกพัน ด้านความสำเร็จ และด้านการพัฒนาตนเอง มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และแนวทางการพัฒนาขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงานของพนักงานราชการและครูอัตราจ้างในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการดำรงชีพ ควรเพิ่มและดูแลสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่ พนักงานราชการและครูอัตราจ้าง (2) ด้านการยอมรับนับถือ ควรยกย่อง ชมเชย พนักงานราชการและครูอัตราจ้างให้เท่าเทียมกับข้าราชการตามคุณภาพงาน (3) ด้านสภาพการทำงาน ควรมีการประชุมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานราชการ และครูอัตราจ้างอย่างน้อยเดือนละครั้ง และ (4) ด้านความมั่นคงปลอดภัย ควรมีการประเมินและพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่างกันส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสุขภาพทางกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ไม่แตกต่าง ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก สถานที่ทำงานแต่ละภาคก่อตั้งเสร็จเรียบร้อยแล้ว บางพื้นที่สำนักงานยังอยู่ระหว่างการก่อสร้าง ทำให้ผลการตอบแบบสอบถามที่แสดงถึงความต้องการแตกต่างกันในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอรรคพร จอมคำสิงห์ (2559) ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนท่าใหม่ “พุทธสวัสดิ์ราษฎร์นุกูล” สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 จังหวัดจันทบุรี วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัย พบว่า 1) ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนท่าใหม่ “พุทธสวัสดิ์ราษฎร์นุกูล” สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนท่าใหม่ “พุทธสวัสดิ์ราษฎร์นุกูล” จำแนกตามเพศ แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) การเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนท่าใหม่ “พุทธสวัสดิ์ราษฎร์นุกูล” จำแนกตามอายุ แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 4) การเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนท่าใหม่ “พุทธสวัสดิ์ราษฎร์นุกูล” จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 จำแนกตามประเภทบุคลากร แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทบุคลากรแตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน และ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทบุคลากรส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านสุขภาพทางกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องจากมีบุคลากรที่เป็นพนักงานราชการมีจุดมุ่งหมายแตกต่างจากข้าราชการ เช่น มุมมองการเติบโตในการปฏิบัติการ การรับแรงกดดันที่แตกต่างกัน รวมถึงระเบียบข้อบังคับทางราชการ ที่ข้าราชการ อาจจะต้องปฏิบัติตามอย่างเข้มงวด เป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอุบลรัตน์ ชูณพนธ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูการศึกษานอกโรงเรียนสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดจันทบุรี ระยอง และตราด ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู การศึกษานอกโรงเรียน จำแนกตามตำแหน่ง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 จำแนกตามอายุงาน แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานต่างกัน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสุขภาพทางกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานไม่แตกต่าง และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานต่างกัน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องจากประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน และความรู้ ความเข้าใจระเบียบ วิธีการในการปฏิบัติงานในระบบราชการในบุคลากรที่มีอายุงานมากกว่าอาจจะมีมากขึ้นและชำนาญมากกว่าบุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยกับงานวิจัยของจิตรลดา ศรีจันทร์ดี (2557) ได้ทำการศึกษา การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และโอกาสในการพัฒนาความก้าวหน้าร่วมกันมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูอย่างมีนัยสำคัญที่

ระดับ .05 และจากการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู พบว่าทุกตัวมีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โดยโอกาสในการพัฒนาความก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ

2.6 จำแนกตามตำแหน่งในสายงาน แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในสายงานต่างกัน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่าง และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในสายงานต่างกัน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านสุขภาพทางกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก บุคลากรมีทั้งสายงานหลักและสายงานสนับสนุนมุมมองในลักษณะงานที่ต้องการเติบโต และภาระหน้าที่แตกต่างกัน อีกทั้ง การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร เช่น ในส่วนการอบรมหรือพัฒนาบุคลากรในสายงานที่ปฏิบัติ ที่จะส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในสายงานที่ปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตรลดา ศรีจันทร์ดี (2557) ได้ทำการศึกษา การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานและโอกาสในการพัฒนาความก้าวหน้าร่วมกันมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และจากการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู พบว่าทุกตัวมีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู โดยโอกาสในการพัฒนาความก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ

2.7 ประสิทธิภาพทำงานในตำแหน่ง แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพทำงานในตำแหน่งต่างกันส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านสุขภาพทางกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องจากประสิทธิภาพในสายงานที่บุคลากรได้ปฏิบัติที่สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 อาจจะไม่ได้เป็นตำแหน่งที่บุคลากรปฏิบัติมาตามที่ได้รับราชการมาแต่ต้น หากแต่การทำงานในองค์กรเดียวกัน สภาพแวดล้อมเดียวกัน ประกอบกับค่านิยมองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และนโยบายขององค์กร ผลการตอบแบบสอบถามในส่วนประสิทธิภาพทำงานในตำแหน่งงานที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 จึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอุบลรัตน์ ชุนพันธ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูการศึกษานอกโรงเรียนสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดจันทบุรี ระยอง และตราด พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านความมั่นคงในการทำงานแตกต่างกัน

3. เสนอแนวทางการพัฒนาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4

3.1 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา บุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 มีความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อันดี เห็นถึงวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงาน สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ มองเห็นผู้บังคับบัญชาในการตัดสินใจ ให้ความสำคัญการทำงาน มีการวางแผนร่วมกันได้ มีความยุติธรรม การวางตัวต่อผู้ใต้บังคับบัญชามีความห่างเหินบ้าง ไม่ค่อยสนิทสนมแต่เข้าใจถึงปัจจัยเรื่องภาระ งานเยอะ เสนอแนวคิดว่าจะต้องลดขั้นตอน รับกระบวนงาน ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 มีค่านิยมองค์กร วัฒนธรรมองค์กร การวางแผนงาน กรอบนโยบาย ทำให้โดยภาพรวมสามารถขับเคลื่อนไปได้ และมีเป้าหมายร่วมกัน ด้วยสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 ปฏิบัติงานในเชิงพื้นที่ ภาระหน้าที่ของงานที่มาก เกิดการสื่อสารกันน้อย และอาจจะทำให้มีความห่างเหิน รวมไปถึงการมีอีกทั้งการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กร สามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถแข่งขันสูงสุด ควรกำหนด มีการสนับสนุนทั้งงานเชิงวิชาการและนันทนาการ ลดขั้นตอน ปรับกระบวนงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรัตน์ จันลาโสม (2563) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการและครูอัตราจ้างในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการพัฒนาขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงานของพนักงานราชการและครูอัตราจ้างในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการดำรงชีพ ควรเพิ่มและ

ดูแลสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่ พนักงานราชการและครูอัตราจ้าง (2) ด้านการยอมรับนับถือ ควรยกย่อง ชมเชย พนักงานราชการและครูอัตราจ้างให้เท่าเทียมกับข้าราชการตามคุณภาพงาน (3) ด้านสภาพการทำงาน ควรมีการประชุมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานราชการ และครูอัตราจ้างอย่างน้อยเดือนละครั้ง และ (4) ด้านความมั่นคงปลอดภัย ควรมีการประเมินและพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

3.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน บุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 โดยภาพรวมมากที่สุดต่างให้การยอมรับในความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงานของอีกฝ่าย สามารถปรึกษาหารือเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ทั้งการประชุมแบบเป็นทางการและการพูดคุยส่วนตัว มีความเป็นกันเองสนิทสนมกัน ควรหากิจกรรมเพื่อกระชับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ระหว่างหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาการ เพราะความสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่มีความสุขและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเรื่องของการทำงานเป็นทีม ทำให้ลดปัญหาเรื่องของการสื่อสาร ทำความเข้าใจเรื่องกระบวนการต่าง ๆ ได้ดีขึ้นเปิดใจบอกถึงปัญหาในการทำงานเมื่อติดขัด หาแนวทางการแก้ไข และช่วยกันแก้ไขยอดดีกว่า ควรจัดเป็นกิจกรรมให้เพื่อนร่วมงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เป็นการละลายพฤติกรรม เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างไม่มีถูกผิด อาจจะเป็นกิจกรรมที่ผ่อนคลาย ไม่ได้เป็นทางการ ปฏิบัติงานอาจจะมีการเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน/การไม่เข้าออกเข้าใจกันในช่วง ภาระงานเยอะ บุคลากรค่อนข้างจำกัด ความต่างของช่วงวัย ไม่มีเวลาถ่ายทอด ขาดบุคลากรที่เป็น senior สอนงานให้กับรุ่นน้อง การส่งงาน การวางแผนร่วมกันงานไม่ที่รับไม่มีความชัดเจน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากอายุบุคลากร อายุงาน ใกล้เคียงกัน ทำให้สามารถสื่อสารและเข้าใจกันง่าย และประกอบการทำงานที่ภาค มีการลงพื้นที่บ่อยทำให้เห็นการทำงานที่ชัดเจนมากขึ้น มีการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาพร้อมกันมาก ทำให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน การสนิทสนมกัน แต่ในช่วงวัยที่ต่างไปอาจจะมียะห่างมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรารัตน์ จันลาโสม (2563) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการและครูอัตราจ้างในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการพัฒนาขวัญและกำลังใจ การปฏิบัติงานของพนักงานราชการและครูอัตราจ้างในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการดำรงชีพ ควรเพิ่มและดูแลสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่ พนักงานราชการและครูอัตราจ้าง (2) ด้านการยอมรับนับถือ ควรยกย่อง ชมเชย พนักงานราชการและครูอัตราจ้างให้เท่าเทียมกับข้าราชการตามคุณภาพงาน (3) ด้านสภาพการทำงาน ควรมีการประชุมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานราชการ และครูอัตราจ้างอย่างน้อยเดือนละครั้ง และ (4) ด้านความมั่นคงปลอดภัย ควรมีการประเมินและพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

3.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการใช้งานที่ทำให้ สถานที่ทำงานควรเป็นสัดส่วนเอกเทศ จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้น่าอยู่ ควรมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในสำนักงาน สนับสนุนอุปกรณ์การทำงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ที่เอื้ออำนวยต่อสุขภาพร่างกาย และการทำงาน จัดให้บุคลากรมาอยู่ภาคให้เต็มกรอบอัตราเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงาน การอบรมให้ความรู้ มีการถ่ายทอดความรู้ ระเบียบเนื้อหาที่ข้องกับราชการทราบเบื้องต้น มีการปรึกษาหารือ ต้องเกิดความชัดเจน และมีเหตุผล กำหนดค่ากลาง หรือมาตรฐานชัดเจน ที่จะยึดใช้เป็นรูปแบบหลัก ทำให้เกิดการดำเนินงานซ้ำซ้อน เสนอให้มีการอบรมถ่ายทอดความรู้เรื่องหลักการ และวิธีการ ให้ทั้งบุคลากรส่วนกลางและภาค ได้เข้าใจในแนวทางเดียวกัน กำหนดค่ากลางร่วมกัน เพื่อลดระยะการทำงานที่ไม่จำเป็น ไม่เพียงพอ การลงพื้นที่ติดตามปัญหาอุปสรรค พูดคุย ชักถาม-แลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานในรูปแบบเป็นกันเอง พร้อมทั้งหาแนวทางการแก้ปัญหาพร้อมกัน ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นอย่างอิสระ ส่งเสริมนโยบายการเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้บุคลากรรักและดูแลรักษา สถานที่ทำงาน รวมถึงครุภัณฑ์ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้งาน ให้มีสภาพที่ดี การจัดกิจกรรมทำความสะอาดภายในสำนักงานร่วมกัน เพื่อความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย รวมถึงสร้างความสามัคคีภายในองค์กร และเสนอแนะผู้บังคับบัญชาในการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมด้านภูมิทัศน์ สถานที่ทำงานให้เหมาะสมสวยงาม ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค 1-4 อยู่ในช่วงการก่อตั้งสำนักงานขึ้นมาใหม่ ส่งผลให้เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ยังไม่ครบถ้วนต่อการใช้งาน และด้วยตำแหน่งต่างๆในหน่วยงานไม่เพียงพอทำให้บุคลากรยังไม่เต็มกรอบอัตรากำลังของระดับภาค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรารัตน์ จันลาโสม (2563) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการและครูอัตราจ้างในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการพัฒนาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการและครูอัตราจ้างในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการดำรงชีพ ควรเพิ่มและดูแลสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่

พนักงานราชการและครูอัตราจ้าง (2) ด้านการยอมรับนับถือ ครอบงำ ชมเชย พนักงานราชการและครูอัตราจ้างให้เท่าเทียมกับข้าราชการตามคุณภาพงาน (3) ด้านสภาพการทำงาน ควรมีการประชุมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานราชการและครูอัตราจ้างอย่างน้อยเดือนละครั้ง และ (4) ด้านความมั่นคงปลอดภัย ควรมีการประเมินและพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

3.4 ด้านสุขภาพทางกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เสนอให้มีโซนที่นั่งสำหรับการผ่อนคลาย พักผ่อน ควรมีกิจกรรมการออกกำลังกาย/นันทนาการหลังเลิกงานร่วมกันโดยให้แต่ละลุ่มน้ำมาแข่งกิจกรรมต่าง ๆ กัน หรืออาจจะจัดในรูปแบบในนามของส่วนกลาง เพื่อสร้างสัมพันธ์ รู้จักกัน ควรมีกิจกรรมพบปะสังสรรค์/การประชุมของภาค/AAR/กิจกรรมตามปฏิทินประเพณีเพื่อจะได้พบปะเจ้าหน้าที่พูดคุย แลกเปลี่ยนการดำเนินงานระหว่างลุ่มน้ำ สำนักงานในส่วนภูมิภาคมีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีทุกปี มีการติดตามผลการตรวจสอบสุขภาพของพนักงานทุกไตรมาสจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ในการออกกำลังกาย อาจจะจัดเป็นชมรม และจัดอบรมสุขภาพอย่างเต็มที่ อาจจะมีการจัดให้นักจิตวิทยา เข้ามาพูดคุย หรือให้คำปรึกษาแก่ผู้ที่สนใจ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นใหม่ทำให้ กิจกรรมยังไม่มากเท่าที่ควร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรวรรณ พิมพา (2562) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาตัวบ่งชี้ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 23 พบว่า ตัวบ่งชี้ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก 20 องค์ประกอบย่อย และ 83 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ (1) ด้านค่าตอบแทนจำนวน 16 ตัวบ่งชี้ (2) ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 20 ตัวบ่งชี้ (3) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน จำนวน 17 ตัวบ่งชี้ (4) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพจำนวน 11 ตัวบ่งชี้ และ (5) ด้านบทบาทผู้บริหาร จำนวน 19 ตัวบ่งชี้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านความสัมพันธ์ ควรมีการส่งเสริมเรื่องความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร ทั้งความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและผู้บริหาร โดยมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเพื่อสานสัมพันธ์ของบุคลากรแต่ละกลุ่มรวมทั้งผู้บริหารด้วย และควรจัดให้มีการประชุมบุคลากรในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรชี้แจงปัญหาในการปฏิบัติงาน รวบรวมแนวทางการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งเพื่อให้บุคลากรทำความเข้าใจในสิ่งที่เกิดขึ้นในทิศทางเดียวกัน และมีการจัดสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับบุคลากร

2. ด้านสุขภาพทางกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน การส่งเสริมให้บุคลากรได้รับโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานในด้านต่าง ๆ เช่น การสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อหรือได้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ ส่งเสริมและดูแลด้านสุขภาพกายและจิตใจของบุคลากรอย่างทั่วถึง เช่น มีกิจกรรมการออกกำลังกาย/นันทนาการหลังเลิกงานร่วมกันโดยให้แต่ละลุ่มน้ำมาแข่งกิจกรรมต่าง ๆ กัน หรืออาจจะจัดในรูปแบบในนามของส่วนกลาง เพื่อสร้างสัมพันธ์ รู้จักกัน ควรมีกิจกรรมพบปะสังสรรค์/การประชุมของภาค/AAR/กิจกรรมตามปฏิทินประเพณีเพื่อจะได้พบปะเจ้าหน้าที่พูดคุย แลกเปลี่ยนการดำเนินงานระหว่างลุ่มน้ำ ควรมีการติดตามผลการตรวจสอบสุขภาพประจำปีทุกปี มีการจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ในการออกกำลังกาย (อาจจะจัดเป็นชมรม) และจัดอบรมสุขภาพอย่างเต็มที่ การตรวจสุขภาพ

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมเพียงพอต่อความต้องการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อให้บุคลากรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานก็จะทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานและมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษา จุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาอุปสรรค และปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติภาค1-4 เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและผลักดันให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมการพัฒนาหน่วยงานให้มากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติส่วนกลาง เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรของหน่วยงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จิตรลดา ศรีจันทร์ดี (2557). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 (จังหวัดพระนครศรีอยุธยา). วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิภารัตน์ สมสมัย. (2557). ขวัญกำลังใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา อำเภอสนมชัยเขตสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2. วิทยานิพนธ์ ค.ม. ฉะเชิงเทรา, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนครินทร์.
- พิศิษฐ์ ตัณทวนิช และ พนา จินดาศรี. (2561). ความหมายที่แท้จริงของค่า IOC. วารสารการวัดผลการศึกษา, 24(2), 3–12.
- ภัทรวรรณ พิมพา. (2562). การพัฒนาตัวบ่งชี้ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- วรรัตน์ จันลาโสม. (2563). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการและครูอัตราจ้าง ในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23. รายงานวิจัยปริญญา ครุศาสตรมหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร.
- ข้อมูลอัตรากำลังสำนักทรัพยากรน้ำแห่งชาติ. (2564-2567). กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ.
- อรรคพร จอมคำสิงห์. (2559). ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนท่าใหม่ “พุทธสวัสดิ์ราษฎร์นุกูล” สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุบลรัตน์ ชุนหพันธ์. (2558). การศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูการศึกษานอกโรงเรียนสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดจันทบุรี ระยอง และตราด. ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- Cronbach, L. J. (1990). Essentials of psychological testing (5th ed). Harper Collins.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. Archives of psychology.

ผลกระทบของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการบริการต่อความภักดี
ของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการ กรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี

The Impact of Service Marketing Mix and Service Quality on the Customer
Loyalty of Welfare Stores, Royal Irrigation Department
Pak Kret Nonthaburi Province

กัญญ แสงเดือน¹ ยุทธนาท บุญยะชัย² และฉัตยาพร เสมอใจ³

Kolya Sangduan¹, Yootanat Boonyachai² and Chattayaporn Samerjai³

¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

³คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

¹Student, Master of Business Administration program, Faculty of Business Administration, Rajapruk University

²Lecturer, Master of Business Administration program, Faculty of Business Administration, Rajapruk University

³ Lecturer, Master of Business Administration program, Faculty of Business Administration, Rajapruk University

E-mail: 66109610012@rpu.ac.th¹, yoboona@rpu.ac.th², chsame@rpu.ac.th³

Received: Sep. 23, 2024; Revised: Nov. 23, 2024; Accepted: Nov. 26, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 2) คุณภาพบริการ 3) ความภักดีของลูกค้า 4) ผลกระทบของส่วนประสมทางการตลาดบริการต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี และ 5) ผลกระทบของคุณภาพบริการต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการ กรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี โดยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาระหว่าง 0.67-1.00 ค่าความเชื่อมั่นระหว่าง 0.79-0.88 เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี จำนวน 358 คน ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) ส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ กระบวนการ และสุดท้ายคือ ช่องทางการจัดจำหน่าย 2) คุณภาพบริการทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรกคือ ด้านความเป็นรูปธรรม รองลงมาคือ การสร้างความมั่นใจ และสุดท้ายคือ การตอบสนองต่อความต้องการ 3) ความภักดีของลูกค้าทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรกคือ พฤติกรรมการบอกต่อ รองลงมาคือ พฤติกรรมการร้องเรียน และสุดท้ายคือ ความอ่อนไหวต่อปัจจัยราคา 4) ส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี ประมาณ ร้อยละ 54 ($R^2 = 0.54$) และ 5) คุณภาพบริการส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี ประมาณ ร้อยละ 51 ($R^2 = 0.51$)

คำสำคัญ : ส่วนประสมทางการตลาดบริการ คุณภาพการบริการ ความภักดี ร้านค้าสวัสดิการ

Abstract

This research aimed to study 1) the service marketing mix, 2) service quality, 3) customer loyalty, 4) the impact of the service marketing mix on customer loyalty, and 5) the impact of service quality on customer loyalty at the Welfare Shop of the Royal Irrigation Department in Pak Kret, Nonthaburi. A questionnaire with content validity between 0.67-1.00 and reliability between 0.79-0.88 was used to collect data from a sample of 358 personnel of the Royal Irrigation Department, Pak Kret, Nonthaburi

with Purposive sampling. Statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research findings revealed that 1) the overall service marketing mix and individual aspects were at a high level, with product aspects ranking first, followed by process, and finally distribution channels; 2) the overall service quality and individual aspects were at a high level, with tangibility ranking first, followed by assurance, and finally responsiveness; 3) overall customer loyalty and individual aspects were at a high level, with word-of-mouth behavior ranking first, followed by complaint behavior, and finally price sensitivity; 4) Service marketing mix affects customer loyalty of the Department of Irrigation Welfare Shop, Pakkret, Nonthaburi by approximately 54 percent ($R^2 = 0.54$); and 5) Service quality affects customer loyalty of the Department of Irrigation Welfare Shop, Pakkret, Nonthaburi by approximately 51 percent ($R^2 = 0.51$).

Keywords: Service marketing mix, Service Quality, Customer Loyalty, Welfare Shop

บทนำ

“ร้านค้าสวัสดิการ” เป็นการจัดตั้งเพื่อเป็นสวัสดิการในการอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากร รวมถึงเป็นการสร้างรายได้ให้แก่องค์กรอีกด้วย กระนั้นก็ตาม ในการดำเนินงานของร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด กลับไม่ค่อยได้รับความนิยมในการใช้บริการเท่าที่ควร แม้ว่าการดำเนินงานร้านค้าสวัสดิการตั้งอยู่ภายในหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรภายในโดยตรง ซึ่งถือเป็นข้อได้เปรียบของร้านค้าที่จะได้ลูกค้าในหน่วยงานจำนวนมากโดยไม่ต้องแข่งขันกับร้านค้าภายนอก จากสถานการณ์การแข่งขันของร้านค้าปลีกที่มีจำนวนมาก รวมถึงผู้ประกอบการที่มีศักยภาพมีแนวโน้มขยายสาขาต่อเนื่อง ทั้งร้านสะดวกซื้อที่มีสินค้าและระบบการบริการที่หลากหลาย และร้านค้าชุมชนอื่น ๆ ที่เปิดใกล้กับร้านค้าสวัสดิการ อีกทั้งมีการพัฒนาช่องทางการขายผ่านออนไลน์ ทั้งรูปแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (Website) และแอปพลิเคชัน (Application) (วสุตา รังสิเสนา ณ อยุธยา, 2561) และมีการพัฒนารูปแบบธุรกิจที่หลากหลายเพื่อตอบสนองลูกค้าเฉพาะกลุ่มมากขึ้น (กรุงศรี รีเสิร์ช, 2567) ส่งผลต่อจำนวนคนที่เข้ามาใช้บริการและรายได้ของร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีโดยตรง

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่ส่งผลต่อการใช้บริการร้านค้าสวัสดิการ พบว่า สถานที่ไม่เอื้ออำนวย ด้านข้อจำกัดด้านพื้นที่ให้บริการ (กรรณา แก้วมงคล, 2563; ภารดี เสาะแสง, 2558) รวมไปถึงบริการไม่ตรงกับความต้องการ เช่น คุณภาพ ลักษณะการให้บริการ หรือประเภทสินค้า เป็นต้น ปัญหาความล่าช้า (กรรณา แก้วมงคล, 2563) และยังพบปัญหาที่ผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากอาหาร/เครื่องดื่มจากโรงอาหารฯ (ภารดี เสาะแสง, 2558) ซึ่งผลการศึกษาของกิตติภาพ สงเคราะห์ (2558) ยืนยันว่ารูปแบบการจัดตกแต่งร้านและวิธีการบริการมีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้ลูกค้ารับรู้เอกลักษณ์ของร้านค้า รวมถึงการบริหารจัดการแนวทางใหม่จะสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้า และการปรับปรุงแบบผลิตภัณฑ์ให้เหมาะกับลูกค้าทุกกลุ่มจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการใช้บริการมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และการศึกษาของณัฐวุฒิ รุ่งเสถียรภูธร (2559) สนับสนุนว่า คุณค่าทางโภชนาการและสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหาร

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาที่พบว่า คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหาร (ณัฐวุฒิ รุ่งเสถียรภูธร และ นิธนา ฐานิธรนกร, 2559) และความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริโภคได้อย่างต่อเนื่อง (สรอรรถ ปานอุดมลักษณ์, 2557) ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการของร้านค้าในเครือร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี ประกอบด้วย ส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการบริการ (Kotler and Keller, 2016) และ คุณภาพบริการ (Parasuraman, et al., 1988) ที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี เพื่อ

เป็นแนวทางในการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการบริการสำหรับสร้างความภักดีของลูกค้าร้านค้า
สวัสดิการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดบริการร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี
2. เพื่อประเมินคุณภาพบริการร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี
3. เพื่อประเมินความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี
4. เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของส่วนประสมทางการตลาดบริการต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรม
ชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี
5. เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของคุณภาพบริการต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการ กรมชลประทาน
ปากเกร็ด นนทบุรี

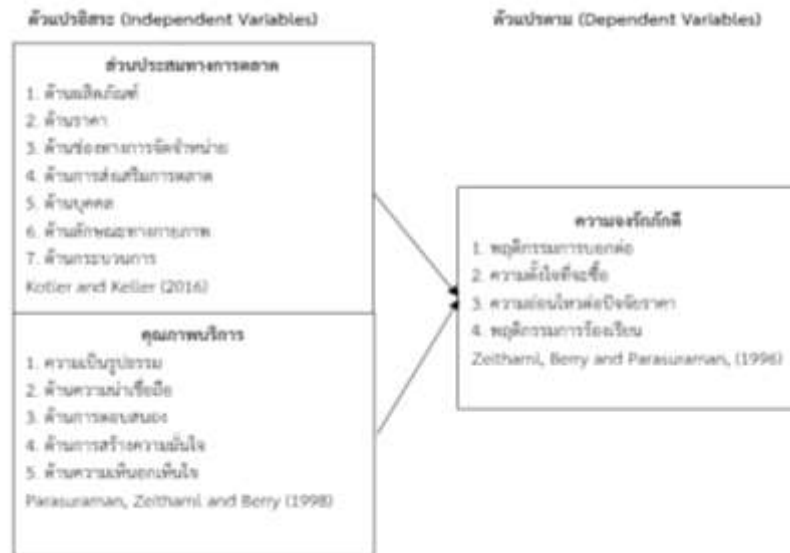
สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน
ปากเกร็ด นนทบุรี

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพบริการส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการ กรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ คุณภาพการ
บริการ และความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี ตามกรอบแนวคิดงานวิจัย
ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี โดยสามารถแบ่งขอบเขตของการศึกษาได้ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และลักษณะทางกายภาพ (Kotler and Keller, 2016) และ 2) คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจ (Parasuraman et al., 1998) ความภักดี ประกอบด้วย พฤติกรรมการบอกต่อ ความตั้งใจที่จะซื้อ ความอ่อนไหวต่อปัจจัยราคา และพฤติกรรมการร้องเรียน (Zeithaml et al., 1990)

ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ บุคลากรภายในหน่วยงานกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ จำนวน 1,530 คน (กรมชลประทาน ข้อมูล ณ วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2567)

ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ เดือนมีนาคม-เดือนเมษายน 2567

ขอบเขตด้านพื้นที่ ร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี เท่านั้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีการดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของกรมชลประทานปากเกร็ด นนทบุรี จำนวน 1,530 คน (กรมชลประทาน ข้อมูล ณ วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2567) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Krejcie and Morgan (1970) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 307 ตัวอย่าง และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากบุคลากรที่ใช้บริการร้านค้าสวัสดิการ ได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 364 คน เนื่องจากผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณในการทดสอบสมมติฐาน จึงทำการตรวจสอบด้วยค่า Casewise Diagnostics และตัดค่าดังกล่าวออกเหลือจำนวนข้อมูลที่ใช้ในการประมวลผลทั้งสิ้น 358 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิดแบบหลายคำตอบ (Multiple Choice) 2) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 3) คุณภาพการบริการ 4) ความภักดี 5) ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน และสร้างแบบสอบถามโดยกำหนดตามจุดประสงค์ของงานวิจัยจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สร้างแบบสอบถามเป็นรายข้อที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดย 5=มากที่สุด และ 1=น้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบเครื่องมือด้วยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ทำการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ โดยมีค่า IOC (Index of Congruence) ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งไม่น้อยกว่า 0.50 สามารถนำไปใช้วัดได้จริง และนำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน นำไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นระหว่าง 0.79-0.88 ซึ่งมากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีความเชื่อถือสูง (กัลยา วินิชย์บัญชา, 2557)

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์จาก Google Form และจัดทำ QR Code เพื่อแจกไปยังกลุ่มเป้าหมายของลูกค้าร้านสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี เป็นระยะเวลา 2 เดือน ในระหว่างเดือน มีนาคม พ.ศ.2567 ถึง เมษายน พ.ศ.2567

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ คุณภาพการบริการ และความภักดี วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2 ของงานวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regressions Analysis) โดยใช้การเลือกตัวแปรเข้าสมการด้วยวิธี Enter

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$, $SD=.35$) โดยอันดับที่ 1 คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=4.38$, $SD=.54$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{X}=4.28$, $SD=.45$) ด้านบุคคล ($\bar{X}=4.27$, $SD=.45$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}=4.25$, $SD=.46$) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}=4.18$, $SD=.52$) ด้านราคา ($\bar{X}=4.18$, $SD=.54$) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X}=4.15$, $SD=.51$) ตามลำดับ

คุณภาพการบริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$, $SD=.31$) โดยอันดับที่ 1 คือ ความเป็นรูปธรรม ($\bar{X}=4.31$, $SD=.53$) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=4.29$, $SD=.40$) ด้านการสร้างความมั่นใจ ($\bar{X}=4.29$, $SD=.42$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X}=4.28$, $SD=.44$) และด้านความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X}=4.27$, $SD=.42$) ตามลำดับ

ความภักดีของลูกค้าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$, $SD=.34$) โดยอันดับที่ 1 คือ พฤติกรรมการบอกต่อ ($\bar{X}=4.41$, $SD=.51$) รองลงมา คือ พฤติกรรมการร้องเรียน ($\bar{X}=4.33$, $SD=.45$) ความตั้งใจที่จะซื้อ ($\bar{X}=4.29$, $SD=.47$) และความอ่อนไหวต่อปัจจัยราคา ($\bar{X}=4.25$, $SD=.43$) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1 ส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี

ตาราง 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ถดถอยพหุคูณของตัวแปรการพยากรณ์ด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ใช้พยากรณ์ความภักดี

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	1.201	0.156		7.705	0.000*		
ด้านผลิตภัณฑ์ (X_1)	0.068	0.026	0.111	2.615	0.009*	0.73	1.38
ด้านราคา (X_2)	0.121	0.027	0.195	4.435	0.000*	0.68	1.48
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (X_3)	0.107	0.030	0.161	3.544	0.000*	0.63	1.58
ด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4)	0.032	0.028	0.050	1.141	0.254	0.68	1.46
ด้านบุคคล (X_5)	0.134	0.031	0.181	4.302	0.000*	0.74	1.36
ด้านลักษณะทางกายภาพ (X_6)	0.134	0.034	0.183	3.915	0.000*	0.60	1.68
ด้านกระบวนการ (X_7)	0.137	0.033	0.185	4.160	0.000*	0.66	1.52
R-square=0.545, F= 59.823, Sig=0.000*							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 ตัวแปรพยากรณ์มีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.60-0.74 และ VIF มีค่าระหว่าง 1.36-1.68 อยู่ในเกณฑ์ที่ถือว่าไม่มีปัญหาตัวแปรต้นสัมพันธ์กันมาก (multicollinearity) ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าที่กำหนดให้ค่า Tolerance > 0.10 และค่า VIF < 10

สมการพยากรณ์ความภักดีจากส่วนประสมทางการตลาดบริการมีความสัมพันธ์กับความภักดี มีค่าเท่ากับ 0.54 ซึ่งอธิบายว่าหากส่วนประสมทางการตลาดบริการเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความภักดีเพิ่มขึ้นด้วย และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของการกำหนด (Coefficient of determination) หรือ R^2 มีค่าเท่ากับ 0.54 หมายความว่า ตัวแปรอิสระร่วมกันมีอำนาจในการกำหนดตัวแปรตามได้ประมาณ ร้อยละ 54

ความแปรปรวนในการพยากรณ์ความภักดี จากปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดี พบว่า ตัวแปรส่วนประสมทางการตลาดบริการสามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของความภักดี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สามารถทำนายพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความภักดีได้ร้อยละ 54.5 ดังสมการรูปแบบคะแนนดังนี้

$$Y = 1.201 + 0.068(X_1) + 0.121(X_2) + 0.107(X_3) + 0.134(X_5) + 0.134(X_6) + 0.137(X_7)$$

และรูปแบบคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z = 0.111(X_1) + 0.195(X_2) + 0.161(X_3) + 0.181(X_5) + 0.183(X_6) + 0.185(X_7)$$

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพบริการส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี

ตาราง 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ถดถอยพหุคูณของตัวแปรการพยากรณ์ด้านคุณภาพการบริการที่ใช้พยากรณ์ความภักดี

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	1.102	0.180		6.115	0.000*		
ด้านความเป็นรูปธรรม(X_1)	0.209	0.028	0.330	7.465	0.000*	0.72	1.40
ด้านความน่าเชื่อถือ(X_2)	0.194	0.037	0.230	5.272	0.000*	0.73	1.37
ด้านการตอบสนอง(X_3)	0.102	0.034	0.133	2.981	0.003*	0.70	1.43
ด้านการสร้างความมั่นใจ(X_4)	0.145	0.034	0.183	4.225	0.000*	0.74	1.34
ด้านความเห็นอกเห็นใจ(X_5)	0.099	0.035	0.123	2.866	0.004*	0.76	1.32
R-square=0.508, F= 72.794, Sig=0.000*							

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 ตัวแปรพยากรณ์มีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.70-0.76 และ VIF มีค่าระหว่าง 1.32-1.43 อยู่ในเกณฑ์ที่ถือว่าไม่มีปัญหาตัวแปรต้นสัมพันธ์กันมาก (multicollinearity) ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าที่กำหนดให้ค่า Tolerance > 0.10 และค่า VIF < 10

สมการพยากรณ์ความภักดี จากคุณภาพการบริการ มีค่าเท่ากับ 0.51 ซึ่งอธิบายว่าหากคุณภาพการบริการเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความภักดีเพิ่มขึ้นด้วย และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของการกำหนด (Coefficient of determination) หรือ R^2 มีค่าเท่ากับ .51 หมายความว่า ตัวแปรอิสระร่วมกันมีอำนาจในการกำหนดตัวแปรตามได้ประมาณ ร้อยละ 51

ความแปรปรวนในการพยากรณ์ความภักดี จากปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดี พบว่า ตัวแปรคุณภาพการบริการสามารถอธิบายความผันแปรของความสำเร็จของความภักดี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สามารถทำนายพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความภักดีได้ร้อยละ 51 ดังสมการรูปแบบคะแนนดังนี้

$$Y = 1.102 + 0.209(X_1) + 0.194(X_2) + 0.102(X_3) + 0.145(X_4) + 0.099(X_5)$$

และรูปแบบคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z = 0.330(X_1) + 0.230(X_2) + 0.133(X_3) + 0.183(X_4) + 0.123(X_5)$$

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยข้างต้นนำมาสู่การอภิปรายผลการวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ส่วนประสมทางการตลาดบริการร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการวิจัยของจิราวรรณ ลาตนาเลา และพอดิ สุขพันธ์ (2566) ที่พบว่า ลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน สามเสน กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับต้น ๆ ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารที่ต้องการผลิตภัณฑ์ที่ดีและมีให้เลือกหลากหลายและยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิศรา ภูเหล็ก และบรรดิษฐ์ พระประทานพร (2566) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ เป็นอันดับต้น ๆ ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของบุคลากรผู้ให้บริการและบุคลากรในส่วนสนับสนุนที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง รวมถึงด้านกระบวนการที่ลูกค้าต้องเข้าไปอยู่ในกระบวนการจึงมีความคาดหวังต่อความสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของจิราวรรณ ลาตนาเลา และ พอดิ สุขพันธ์ (2566) ที่พบว่า ลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน สามเสน กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นอันดับต้น ๆ ในขณะที่ให้ความสำคัญกับด้านกระบวนการเป็นอันดับท้ายสุด ซึ่งอาจสะท้อนถึงจัดการกระบวนการได้ดีทำให้ไม่ตระหนักถึงด้านกระบวนการมากนัก และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของภารดี เสาะแสง (2558) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในบริเวณใกล้เคียงพื้นที่ศึกษามีร้านค้าจำนวนมากจึงเกิดการเปรียบเทียบด้านราคา จึงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการตลาดมากเป็นอันดับต้น ๆ

2. ประเมินคุณภาพการบริการร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านความเห็นอกเห็นใจ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องบางส่วนกับการวิจัยของ Mensah (2009) ที่พบว่า ลูกค้าของเคปโคสต์ ประเทศกานา ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้าน ความเห็นอกเห็นใจ และด้านความเป็นรูปธรรม เป็นอันดับต้น ๆ เป็นความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของลูกค้าที่ส่งผลต่อความภักดีของคุณภาพการบริการอาหาร และแสดงให้เห็นว่าความน่าเชื่อถือเป็นมิติคุณภาพบริการที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ประเมินความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความภักดีอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความภักดีในด้านพฤติกรรม การบอกต่อ ด้านพฤติกรรมมาร้องเรียน ด้านความตั้งใจที่จะซื้อ และด้านความอ่อนไหวต่อปัจจัยราคาอยู่ในระดับมากตามลำดับ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธนพร มหัทธัญญาณชัย และคณะ (2561) ที่พบว่า ระดับความภักดีของลูกค้าร้านอาหารเพื่อสุขภาพจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิราวรรณ ลาตนาเลา และ พอดิ สุขพันธ์ (2566) ที่พบว่า ความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน สามเสน กรุงเทพมหานคร ด้านพฤติกรรม การบอกต่อ ด้านความตั้งใจที่จะซื้อ ด้านความอ่อนไหวต่อปัจจัยราคา และด้านพฤติกรรมมาร้องเรียน อยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจจะอธิบายได้ว่าลูกค้าที่มาใช้บริการร้านค้าสวัสดิการ ซึ่งมีการจัดเตรียมเพื่อบุคลากรโดยเฉพาะ จึงอาจทำให้มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของร้านค้าสวัสดิการมีความผูกพันจึงเกิดความภักดี ซึ่ง Fernandes and Esteves (2016) อธิบายว่า ลูกค้าที่มีความผูกพันต่อธุรกิจบริการในระดับสูง จะมีพฤติกรรมความภักดีในระดับสูง

4. วิเคราะห์ผลกระทบของส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี

ผลการวิจัย พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับผลการวิจัยของ จีรวรรณ ลาตนาเลา และพอดิ สุขพันธ์ (2566) จีรวรรณ ลาตนาเลา และ พอดิ สุขพันธ์ (2566) วัชรรา ภูเเล็ก และ บรรดิษฐ์ พระประทานพร (2566) และ ภารดี เสาะแสง (2558) ที่พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและความภักดีของลูกค้า กระนั้นก็ตาม ผลการวิจัยจากร้านค้าสวัสดิการที่ต่างกันมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและความภักดีที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น โรงอาหารสวัสดิการ กรมทางหลวง (จีรวรรณ ลาตนาเลา และพอดิ สุขพันธ์, 2566) โรงอาหารสวัสดิการ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (วัชรรา ภูเเล็ก และ บรรดิษฐ์ พระประทานพร, 2566) ภารดี เสาะแสง (2558) ที่มีปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและความภักดี ในขณะที่ผลการวิจัยของ ร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน สามเสน (จีรวรรณ ลาตนาเลา และ พอดิ สุขพันธ์, 2566) กลับพบว่า ผลิตภัณฑ์ไม่ส่งผลต่อความภักดี ในการวิจัยนี้ พบว่า การส่งเสริมการตลาดไม่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า แต่ในการศึกษากับโรงอาหารสวัสดิการ กรมทางหลวง (จีรวรรณ ลาตนาเลา และ พอดิ สุขพันธ์, 2566) และโรงอาหารสวัสดิการ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (วัชรรา ภูเเล็ก และ บรรดิษฐ์ พระประทานพร, 2566) การส่งเสริมการตลาดกลับไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมและความภักดีของลูกค้า และในขณะที่ ผลการวิจัยนี้ พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยกับร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน สามเสน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยกับโรงอาหารสวัสดิการกรมทางหลวง ที่ด้านกระบวนการไม่ส่งผลต่อความภักดี ซึ่ง Fernandes and Esteves (2016) อธิบายว่าระดับความผูกพันและระดับความภักดีของลูกค้าจะขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจบริการที่มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน ซึ่งร้านค้าสวัสดิการมีรูปแบบเฉพาะที่ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีได้ในทิศทางเดียวกัน รูปแบบของส่วนประสมทางการตลาดบริการการบริการสำหรับร้านค้าสวัสดิการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าแต่ละแห่งจึงมีความแตกต่างกัน

5. วิเคราะห์ผลกระทบของคุณภาพการบริการส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจด้านการตอบสนอง และด้านความเห็นอกเห็นใจส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี สอดคล้องกับการวิจัยของ Keshavarz et al. (2016) ที่พบว่า คุณภาพการบริการมีผลอย่างมากต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าร้านอาหารในเมือง ซีราซ ประเทศอิหร่าน และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ Mensah (2009) ที่พบว่า การรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการอาหาร กรณีของเคปโคสต์ ประเทศกานา คุณภาพบริการในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibility) ซึ่งลูกค้ามีความพึงพอใจเป็นอันดับต้น ๆ ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการบริการอาหาร ซึ่งเป็นการยืนยันว่า คุณภาพการบริการทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อการบริการได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคคล ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อความภักดี ดังนั้น จึงควรพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดบริการ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ ควรมีการสร้างมาตรฐานกระบวนการให้บริการ มีการปรับปรุงพัฒนาและตรวจสอบกระบวนการให้บริการดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อรักษากระบวนการให้ถูกต้องและรวดเร็ว และจัดการอบรมให้ร้านค้าสามารถจัดการกระบวนการบริการให้รวดเร็ว เพื่อให้ระยะเวลาในการรอคอยสั้นลง หรือมีกิจกรรมเสริมในร้านค้า เพื่อสร้างให้เกิดความสนใจกับกิจกรรมในระหว่างการรอคอย

2) ด้านลักษณะทางกายภาพ จัดบริเวณร้านค้าควรมีการตกแต่งให้สวยงามและอยู่ในสภาพที่ดีมีความสะอาดปลอดภัยอยู่เสมอ มีการจัดหมวดหมู่สินค้าเป็นระบบและมีป้ายบ่งบอกชัดเจน มีเครื่องหมายรับรองคุณภาพทางด้านอาหาร เช่น Clean Food Good Taste มีการดูแลบริเวณร้านค้าสวัสดิการรวมถึงเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ และลักษณะต่าง ๆ ให้มีความสะอาด สวยงาม น่าใช้อยู่เสมอ

3) ด้านบุคคล ควรมีการอบรมพนักงานประจำร้านให้มีศักยภาพและมีความสุขภาพ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

4) ด้านราคา ควรมีการแจกแจงรายละเอียดของราคาในเมนูอาหารอย่างชัดเจน และเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณอาหาร และช่วงราคาของสินค้าควรมีหลากหลาย เพื่อให้สามารถเลือกราคาที่ต้องการได้

5) ช่องทางการจัดจำหน่าย ควรมีทำเลที่ตั้งเหมาะสมกับจำนวนลูกค้า มีการจัดสรรพื้นที่ในการเข้าถึงจุดบริการที่สะดวก มีจำนวนร้านค้ามากเพียงพอ และควรมีช่องทางในการส่งสินค้าและอาหารที่หลากหลาย

6) ผลลัพธ์ มีความหลากหลาย มีคุณภาพมีความปลอดภัยและสดใหม่ และถูกหลักโภชนาการ

2. ปัจจัยคุณภาพการบริการร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านการตอบสนอง และด้านความเห็นอกเห็นใจ ส่งผลต่อความภักดี ดังนั้นจึงควรพัฒนาคุณภาพการบริการ ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรม เน้นเครื่องมือและใช้ และอุปกรณ์ที่มีคุณภาพมีความเหมาะสม สวยงาม น่าใช้

2) ด้านความน่าเชื่อถือ เน้นคุณภาพการบริการที่ดีที่สามารถทำให้ลูกค้าไว้วางใจในบริการ รวมถึงเมื่อเกิดปัญหาใดๆ ก็ต้องรีบดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องด้วยความเต็มใจ และดำเนินการให้บริการตามระยะเวลาที่ได้แจ้งหรือติดป้ายไว้เสมอ

3) ด้านการสร้างความมั่นใจ ควรได้รับการจัดสรรงบประมาณจากสวัสดิการเพื่อให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมการให้บริการที่ดีต่อลูกค้า

4) ด้านการตอบสนอง ควรปลูกฝังให้พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการอยู่เสมอ มีความกระตือรือร้นในการทำงานบริการ และให้บริการอย่างรวดเร็ว

5) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ควรให้ความใส่ใจในการให้บริการกับลูกค้าทุกคน และสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าจนเป็นความผูกพัน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านค้าสวัสดิการกรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี เพื่อให้ทราบข้อมูลและความต้องการของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การวางแผนในการพัฒนาการบริการด้านอื่น ๆ ต่อไป

2. ควรขยายขอบเขตของประชากรกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากการวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะลูกค้าร้านค้าสวัสดิการ กรมชลประทาน ปากเกร็ด นนทบุรี เท่านั้น การวิจัยในอนาคตสามารถขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังร้านค้าสวัสดิการของกรมชลประทานในต่างจังหวัด เพื่อจะสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยมาเพื่อเปรียบเทียบข้อแตกต่าง และนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการศึกษาต่อไปได้

3. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นเพิ่มเติมนอกจากส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการบริการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาไปแล้ว ว่ามีปัจจัยใดอีกบ้างที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการกรมชลประทาน เพื่อปรับปรุงเป็นแนวทาง เพิ่มความภักดีภักดีในการใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการกรมชลประทานให้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัญญู แสงเดือน และฉัตรยาพร เสมอใจ. (2567). การสร้างความภักดีต่อการใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการกรมชลประทาน. *การประชุมวิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ “เบญจมิตรวิชาการ” ครั้งที่ 14 หัวข้อ “ความท้าทายในการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อพลิกโฉมคุณภาพการเรียนรู้ที่น้อมนำในสังคมยุคดิจิทัล”* วันอังคาร ที่ 14 พฤษภาคม 2567 กรมชลประทาน. (2567). *ระเบียบคณะกรรมการสวัสดิการกรมชลประทานว่าด้วยร้านอาหารสวัสดิการกรมชลประทาน พ.ศ. 2566*. <https://hr.rid.go.th/wcontent/uploads/2023/02/>
- กรุงศรี รีเสิร์ช. (2567, 10 มกราคม). *แนวโน้มธุรกิจและอุตสาหกรรมไทยปี 2567-2569*. <https://www.krungsri.com/th/research/industry/summary-outlook/industry-outlook-2024-2026>
- กรุณา แก้วมงคล. (2563). *ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม*. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). *การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- กิตติภพ สงเคราะห์. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเข้าใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นของผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิราวรรณ ลาตนาเลา และ พอดี สุขพันธ์. (2566ก). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการ กรมทางหลวง กรุงเทพมหานคร. *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5*, หน้า 62 – 70.
- จิราวรรณ ลาตนาเลา และ พอดี สุขพันธ์. (2566ข). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านอาหารสวัสดิการกรมชลประทาน สามเสน กรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 9(2).
- ณัฐวุฒิ รุ่งเสถียรภูธร และนิธนา ฐานิตธนกร. (2559). *ประเภทของ ร้านอาหาร คุณภาพของอาหารคุณภาพการบริการ และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหาร สำหรับมือค้ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 ประจำปี 2016 เศรษฐกิจ ดิจิทัลในบริบทของวิสาหกิจเริ่มต้น*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสยาม.
- ธนพร มหัทธัญญาณิชย์, เจษฎา วงศ์แสนสุขเจริญ และสมบุญ สาระพัด. (2561). ส่วนประสมการตลาดบริการ และการรับรู้คุณค่าที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าร้านอาหารเพื่อสุขภาพ จังหวัดชลบุรี. *วารสารการบริหารและการจัดการ*, 8(1), 69-82.
- ภารดี เสาะแสวง. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. ศศ.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)*, มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- วรศรา ภูเหล็ก และ บรรดิษฐ์ พระประทานพร. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 14*, หน้า 235. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

- วสุดา รังสิเสนา ณ อยุธยา. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสั่งอาหาร ผ่านสื่อออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการมรดกวัฒนธรรมและอุตสาหกรรมสร้างสรรค์. มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- สรอรรถ ปานอุดมลักษณ์. (2557). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการระหว่างร้านอาหารแฟรนไชส์ต่างประเทศกับร้านอาหารแฟรนไชส์ประเทศไทย ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- สุจิตร์ สาขะจร และ ยุทธชัย ฮารีปิน. (2566). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า กรณีศึกษา ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต. การนำเสนอผลงานวิชาการการประชุมหาใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 140 วันที่ 19 พฤษภาคม 2566 ณ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ สงขลา, 1932-1948.
- Fernandes, T, and Esteves, F. (2016). *Customer engagement and loyalty: A comparative study between service contexts*. *Service Marketing Quarterly*, 37(2), 125-139.
- Keshavarz, Y., Jamshidi, D. and Bakhtazma, F. (2016). The Influence of Service Quality on Restaurants' Customer Loyalty. *Oman Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review* 6(4):1-16.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. (14th edition). Shanghai: Shanghai People's Publishing House.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30 (3), 607-610.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1998). SERQUAL: A multiple – item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64: 12 – 40.
- Zeithaml, V. A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (2013). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41 -50.

การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี

Teamwork of School Administrators and Teachers under the Secondary
Educational Service Area Office Nonthaburi

กันยา ดวงคำ¹ และดร.ณิ ปัญจรัตน์²

Kanya Duangkam¹ and Darunee Panjarattanakorn²

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

² อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

¹ Student of the Master of Education in Educational Administration, Rajaprak University

² Lecturer of the Master of Education in Educational Administration, Rajaprak University

E-mail: gunya_work@gmail.com, dapanj@rpu.ac.th

Received: Sep. 14, 2024; Revised: Nov. 13, 2024; Accepted: Nov. 15, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี และเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือผู้บริหารและครู จำนวน 317 คน ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น .96 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการสื่อสารในทีมหรือการสื่อสารอย่างเปิดเผย ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกันหรือความไว้วางใจ และความไว้วางใจ และด้านเป้าหมายของทีมหรือเป้าหมายเดียวกัน ในส่วนของการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี ที่มีเพศ และวุฒิการศึกษาต่างกันมีการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียน ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การทำงานเป็นทีม ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี

Abstract

The objectives of this research were to study the teamwork of school Administrators and teachers under the Secondary Educational Service Area Office Nonthaburi and compare the teamwork of school Administrators under the Secondary Educational Service Area Office Nonthaburi according to gender, age, and education level, work experience, and school size. The sample group was 317 school Administrators and teachers selected by simple random sampling. The research instrument was a questionnaire with a reliability index of .96, and the data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA.

The research results were as follows: the overall teamwork of school Administrators and teachers under the Secondary Educational Service Area Office Nonthaburi was at the highest level. The highest were human relations and work engagement, respect, team communication, mutual trust, and team goals. The teamwork of school Administrators and teachers with different genders and education levels was significantly different at the .05 level. Age, work experience, and school size were not significantly different.

Keywords: Teamwork, school Administrators and teachers, Secondary Educational Service Area Office Nonthaburi

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด ทั้งด้านเทคโนโลยี สังคม และเศรษฐกิจ การศึกษาเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปรับตัวและเตรียมความพร้อมให้กับบุคคลและสังคม การเรียนรู้และการพัฒนาทักษะใหม่ๆ ช่วยให้สามารถเข้าใจและรับมือกับความท้าทายที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาไม่เพียงแต่ส่งเสริมความรู้ แต่ยังสร้างความคิดสร้างสรรค์ การคิดวิเคราะห์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน กลไกสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างผู้บริหารและครูในสถานศึกษาเป็นหัวใจสำคัญ ที่ส่งผลให้สามารถช่วยการพัฒนานี้เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ถูกต้องและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ (สรวิศ จันทุม, 2561)

ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคปัจจุบัน จำเป็นต้องมีทักษะทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการศึกษา การทำงานเป็นทีมระหว่างผู้บริหารและครูเป็นหนึ่งในประโยชน์สำคัญ และเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้การจัดการศึกษาในยุคนี้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (จักรกฤษณ์ สิริริน, 2562) นอกจากนี้ การใช้ทักษะที่หลากหลายของสมาชิกในทีมยังส่งเสริมการสร้างแนวทางใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน การสร้างความร่วมมือและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในทีม จะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรในทิศทางที่มั่นคง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 มาตรา 8 ได้เน้นให้สังคมมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการศึกษา ซึ่งการมีส่วนร่วมนี้จะต้องอาศัยการประสานงานร่วมกันจากหลายภาคส่วน ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก เช่น กระทรวงมหาดไทย องค์กรเอกชน และประชาชนทั่วไป การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นบุรีรัมย์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ตอบสนองต่อความต้องการและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกในศตวรรษที่ 21 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2558)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นบุรีรัมย์ เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับ ดูแล ติดตามของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ จึงมีนโยบาย การทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารการศึกษา ได้แบ่งกลุ่มโรงเรียน ออกเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งเรียกว่า “สหวิทยาเขต” หมายถึง การแบ่งกลุ่มโรงเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นบุรีรัมย์ โดยให้อำนาจนายโรงเรียน 1 โรงเรียนของทุกสหวิทยาเขตเป็นหัวหน้าทีม เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายในการส่งเสริมการพัฒนาครูและบุคลากรทุกคนให้มีประสิทธิภาพในการสร้างเป้าประสงค์ตามข้อที่ 5) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเน้นการทำงานแบบบูรณาการ มีเครือข่ายการบริหารจัดการบริหารแบบมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการจัดการศึกษาและกระจายอำนาจความรับผิดชอบสู่สถานศึกษา และตามกลยุทธ์ข้อที่ 3) พัฒนาผู้บริหารครูและบุคลากรทางการศึกษา ข้อที่ 4) สร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการการศึกษาที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานและลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาและข้อที่ 5) เพิ่มประสิทธิภาพทางการบริหารจัดการ จากเป้าประสงค์และกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมที่ได้รับการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวทัน

เทคโนโลยีนำมาซึ่งการพัฒนาองค์กร โดยเริ่มต้นจากผู้บริหารเป็นต้นแบบให้แก่ ครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการขับเคลื่อน หากจะสำเร็จต้องเริ่มจากการร่วมมือ คือ การทำงานเป็นทีม

ดังนั้น เพื่อเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมระหว่างผู้บริหารและครู รวมถึงแนวทางในการพัฒนาการทำงานร่วมกันในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาประเด็นนี้เพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น
2. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูต่อการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้บริหารสถานศึกษาและครู ที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นแตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู เป็นการปฏิบัติงานของผู้บริหารและครูร่วมมือกันด้วยความเสียสละ สนับสนุนช่วยเหลือ ร่วมแรงร่วมใจและประสานงานโดยใช้ทักษะประสบการณ์ทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อร่วมมือกันพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด จากแนวคิดของนักวิชาการทางการศึกษา ได้กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมประกอบด้วย 6 ด้าน (Packer, 1990; Woodcock, 2017; Romig, 1996; Phalane, 2012; อริศขรา อุ่มสิน, 2560; สิริอริศขรา, 2554; เสนาะ ดิยาว, 2556) ดังนี้

1) การไว้วางใจซึ่งกันและกันหรือความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อมั่นที่บุคคลหนึ่งมีต่ออีกฝ่ายในการทำงาน และการแก้ปัญหาร่วมกัน โดยผู้บริหารสามารถไว้วางใจให้ครูทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ขณะเดียวกันครูเองก็เชื่อมั่นในความสามารถของผู้บริหารในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในโรงเรียน นอกจากนี้ ความจริงใจและการร่วมมือระหว่างครู การแบ่งปันทรัพยากร และการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นสิ่งที่สร้างความเชื่อมั่นในทีมงาน และทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น ความไว้วางใจนี้เป็นรากฐานสำคัญของความสำเร็จในองค์กรการศึกษา

2) เป้าหมายของทีมหรือเป้าหมายเดียวกัน หมายถึง การที่ครูและผู้บริหารร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงานร่วมกัน ทุกฝ่ายปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีการตั้งเป้าหมายความสำเร็จก่อนการดำเนินงาน และร่วมกันประเมินผลความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ ทั้งครูและผู้บริหารทำงานด้วยความอดทน เสียสละ และเต็มใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน การมีเป้าหมายเดียวกันช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและความสามัคคีในทีมเพื่อให้การทำงานเกิดผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

3) การสื่อสารในทีมหรือการสื่อสารอย่างเปิดเผย หมายถึง การสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้บริหารและครูผ่านการสื่อสารที่ชัดเจนและตรงประเด็น ทุกฝ่ายสามารถซักถามและตรวจสอบข้อสงสัยได้อย่างเปิดเผยและโปร่งใส การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและด้วยความจริงใจระหว่างครู ช่วยเสริมสร้างความร่วมมือในทีม การสื่อสารที่ดีและเปิดเผยนำไปสู่การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความเข้าใจผิดและเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีภายในทีม

4) การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่ครูและผู้บริหารรับฟังเหตุผลของกันและกันอย่างเปิดใจ โดยให้เกียรติและเคารพในบทบาทหน้าที่ของผู้อื่น การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น บุคลิกภาพ ความคิด และวิธีการทำงาน เป็นการสร้างบรรยากาศที่เข้าใจและสนับสนุนซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ ยังรวมถึงการยอมรับในความรู้ความสามารถของผู้ร่วมงานด้วยความจริงใจ การยอมรับนับถือในทีมช่วยเสริมสร้างความสามัคคี ความร่วมมือ และประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน

5) ความมีมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลภายในองค์กร ด้วยความเป็นกันเองและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ผู้บริหารและครูทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจและช่วยเหลือกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ผู้บริหารมีบทบาทเป็นแบบอย่างที่ดีในการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางบวก ส่งเสริมให้เกิดการพึ่งพาอาศัยและความร่วมมืออย่างมีประสิทธิภาพ ความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือกันสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์กร ทำให้ทุกคนรู้สึกมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งของทีม

6) การมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้บริหารและครูร่วมมือกันในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารสร้างวัฒนธรรมการแบ่งปัน สนับสนุนการให้คำปรึกษา ชื่นชม และให้กำลังใจกันในทีม การทำงานร่วมกันทั้งในและนอกเวลาราชการช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูได้ปรึกษาหารือในการทำงาน รวมถึงร่วมกันแก้ปัญหาเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในการทำงานสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมความร่วมมือและทำให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบงาน

ขอบเขตการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของโรงเรียน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของนักวิชาการทางการศึกษา ซึ่งมีการทำงานเป็นทีม ที่ตรงกันประกอบ นักวิชาการด้านการศึกษาดังนี้ Packer (1990); Woodcock (2017); Robbins and Judge (2013); Romig (1996); Phalane (2012); สิริอร วิชชาวุธ (2554); เสนาะ ดีเยาว์ (2556), Davis (1998), Dyer (1997) โดยใช้เกณฑ์ในการสังเคราะห์ที่มีความถี่ตั้งแต่ 3 ขึ้นไป จะได้การทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้ 1) การไว้วางใจซึ่งกันและกันหรือความไว้วางใจ 2) เป้าหมายของทีมหรือเป้าหมายเดียวกัน 3) การสื่อสารในทีมหรือการสื่อสารอย่างเปิดเผย 4) การยอมรับนับถือ 5) ความมีมนุษยสัมพันธ์ และ 6) การมีส่วนร่วมในการทำงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 จากสถานศึกษาทั้งหมด 18 โรงเรียน จำนวน 1,808 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 จำนวน 317 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครซี และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ขนาดของโรงเรียน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .84

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Google Form จากการส่งแบบสอบถามผ่าน QR Code ได้จำนวน 317 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 โดยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูต่อการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์

การทำงาน และขนาดของโรงเรียน กรณีตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และกรณีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้การทดสอบความแตกต่างรายคู่แบบ LSD (Least Significant Difference)

4. เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยสำหรับมาตรประมาณค่า 5 ดังนี้

ตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป หมายถึง การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 อยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 อยู่ในระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 อยู่ในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 อยู่ในระดับน้อย

ต่ำกว่า 1.50 หมายถึง การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 โดยภาพรวม

การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาเขต 1				
ด้านที่		$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
1.	ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์	4.75	.33	มากที่สุด
2.	ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน	4.64	.46	มากที่สุด
3.	ด้านการยอมรับนับถือ	4.48	.44	มาก
4.	ด้านการสื่อสารในทีมหรือการสื่อสารอย่างเปิดเผย	4.43	.51	มาก
5.	ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกันหรือความไว้วางใจ	4.40	.73	มาก
6.	ด้านเป้าหมายของทีมหรือเป้าหมายเดียวกัน	4.34	.57	มาก
ภาพรวม		4.50	.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.50$, $SD=.32$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.75$, $SD=.33$) รองลงมาคืออยู่ระดับมากที่สุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการสื่อสารในทีม หรือการ

สื่อสารอย่างเปิดเผย ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกันหรือความไว้วางใจ และความที่มีค่านี้น้อยที่สุด คือ ด้านเป้าหมายของทีมหรือเป้าหมายเดียวกัน

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โดยจำแนกตามเพศ

ด้านที่	การทำงานเป็นทีมของผู้บริหาร สถานศึกษาและครู	เพศ				t	P
		ชาย		หญิง			
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.	ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกันหรือความ ไว้นื้อเชื่อใจ	4.41	.61	4.40	.81	.18	.86
2.	ด้านเป้าหมายของทีมหรือเป้าหมาย เดียวกัน	4.29	.55	4.37	.57	-1.26	.21
3.	ด้านการสื่อสารในทีมหรือ การสื่อสารอย่างเปิดเผย	4.44	.42	4.42	.56	.28	.78
4.	ด้านการยอมรับนับถือ	4.42	.46	4.53	.42	-2.19*	.03
5.	ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์	4.77	.32	4.74	.34	.80	.43
6.	ด้านการมีส่วนร่วมใน การทำงาน	4.65	.46	4.63	.46	.45	.65
ภาพรวม		4.49	.30	4.51	.34	-.48	.63

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู ที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โดยภาพรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบด้านการยอมรับนับถือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โดยจำแนกตามอายุ

ด้านที่	การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1.	ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกันหรือความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	.85	3	.28	.52	.66
		ภายในกลุ่ม	169.05	313	.540		
		รวม	169.90	316			
2.	ด้านเป้าหมายของทีมหรือเป้าหมายเดียวกัน	ระหว่างกลุ่ม	.95	3	.318	.98	.40
		ภายในกลุ่ม	101.49	313	.324		
		รวม	102.49	316			

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้านที่	การทำงานเป็นทีมของผู้บริหาร สถานศึกษาและครู	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
3.	ด้านการสื่อสารในทีมหรือ การสื่อสารอย่างเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.207 82.14 82.35	3 313 316	.06 .26 	.26	.85
4.	ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.55 61.67 62.22	3 313 316	.18 .19 	.94	.41
5.	ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.18 35.10 35.29	3 313 316	.06 .11 	.56	.64
6.	ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.29 66.72 67.01	3 313 316	.09 .21 	.46	.70
ภาพรวม		ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.21 33.65 33.87	3 313 316	.07 .10 	.67	.56

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้บริหารและครูที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา

ด้านที่	การทำงานเป็นทีมของผู้บริหาร สถานศึกษาและครู	ปริญญาตรี		ปริญญาโทและ ปริญญาเอก		t	P
		$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	S.D.		
1.	ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกันหรือความไว เนื้อเชื่อใจ	4.33	.83	4.49	.59	-1.96*	.05
2.	ด้านเป้าหมายของทีมหรือเป้าหมายเดียวกัน	4.34	.57	4.34	.68	.02	.99
3.	ด้านการสื่อสารในทีมหรือการสื่อสารอย่าง เปิดเผย	4.39	.54	4.48	.46	-1.57	.12
4.	ด้านการยอมรับนับถือ	4.47	.43	4.49	.45	.48	.63
5.	ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์	4.76	.34	4.73	.31	.72	.47
6.	ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน	4.67	.46	4.60	.46	1.41	.16
ภาพรวม		4.49	.34	4.52	.30	-.77	.44

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี จำแนกตามวุฒิ การศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน การไว้วางใจซึ่งกันและกันหรือความไว้วางใจใจ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ด้านที่	การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1.	ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกันหรือความไว้วางใจใจ	ระหว่างกลุ่ม	.617	2	.308	.572	.565
		ภายในกลุ่ม	169.290	314	.539		
		รวม	169.907	316			
2.	ด้านเป้าหมายของทีมหรือเป้าหมายเดียวกัน	ระหว่างกลุ่ม	.756	2	.378	1.167	.313
		ภายในกลุ่ม	101.696	314	.324		
		รวม	102.452	316			
3.	ด้านการสื่อสารในทีมหรือการสื่อสารอย่างเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	.236	2	.118	.452	.637
		ภายในกลุ่ม	82.115	314	.262		
		รวม	82.352	316			
4.	ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	.157	2	.078	.396	.673
		ภายในกลุ่ม	62.072	314	.198		
		รวม	62.228	316			
5.	ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.015	2	.007	.065	.937
		ภายในกลุ่ม	35.277	314	.112		
		รวม	35.292	316			
6.	ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.380	2	.190	.896	.409
		ภายในกลุ่ม	66.635	314	.212		
		รวม	67.016	316			
ภาพรวม		ระหว่างกลุ่ม	.005	2	.003	.024	.976
		ภายในกลุ่ม	33.869	314	.108		
		รวม	33.875	316			

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นนทบุรี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 โดยจำแนกตามขนาดของโรงเรียน

ด้านที่	การทำงานเป็นทีมของผู้บริหาร สถานศึกษาและครู	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1.	ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกันหรือ ความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	.075	2	.038	.070	.933
		ภายในกลุ่ม	169.83	314	.541		
		รวม	169.90	316			
2.	ด้านเป้าหมายของทีมหรือเป้าหมาย เดียวกัน	ระหว่างกลุ่ม	.218	2	.109	.335	.716
		ภายในกลุ่ม	102.23	314	.326		
		รวม	102.45	316			
3.	ด้านการสื่อสารในทีมหรือการ สื่อสารอย่างเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	.023	2	.011	.043	.958
		ภายในกลุ่ม	82.33	314	.262		
		รวม	82.35	316			
4.	ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	.202	2	.101	.512	.600
		ภายในกลุ่ม	62.026	314	.198		
		รวม	62.228	316			
5.	ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	.008	2	.004	.038	.9633
		ภายในกลุ่ม	35.284	314	.112		
		รวม	35.292	316			
6.	ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.685	2	.342	1.621	.199
		ภายในกลุ่ม	66.331	314	.211		
		รวม	67.016	316			
ภาพรวม		ระหว่างกลุ่ม	.106	2	.053	.495	.610
		ภายในกลุ่ม	33.768	314	.108		
		รวม	33.875	316			

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีขนาดของโรงเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 ทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผล

1. การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการสื่อสารในทีมหรือการสื่อสารอย่างเปิดเผย ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกันหรือความไว้วางใจ และด้านเป้าหมายของทีมหรือเป้าหมายเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ทุกองค์กรส่วนใหญ่มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่ต่างกัน ต้องอาศัยความร่วมมือทั้งในด้านทักษะ ความรู้ ความไว้วางใจการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกในทีม เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

สอดคล้องกับ Woodcock (2017) ได้กล่าวถึง การทำงานเป็นทีมเป็นการที่แต่ละบุคคลมาร่วมกันทำงาน เพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จที่มากกว่าการที่พวกเขาจะทำงานเพียงลำพังและยังทำให้เกิดการกระตือรือร้น ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อำนวย มีสมทรัพย์ (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ผลการวิจัยพบว่าการทำงานเป็นทีมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุภาวดี แก้วสำราญ (2553) ได้สรุปไว้ว่า การทำงานเป็นทีมเป็นการรวมกลุ่มของบุคคลเพื่อร่วมกันทำงานอย่างมีหลักการ สมาชิกทุกคนปฏิบัติงานได้ตามบทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบ การตัดสินใจร่วมกันเพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ด้วยเหตุนี้จึงเป็นเหตุผลให้ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี ให้ความสำคัญของการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

2.1 ผู้บริหารและครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนครูเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มณฑาทิพย์ นามนุ (2561) ทำวิจัยเรื่อง ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ที่พบว่าผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้บริหารและครูที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการอบรมมาตรฐานเดียวกัน วัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการทำงานร่วมกัน และการสื่อสารเป้าหมายที่ชัดเจน ทำให้ผู้บริหารและครูที่มีอายุต่างกันมีมุมมองที่สอดคล้องกันในการทำงานเป็นทีม และทำให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราพร พุทธิชน (2553) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของครูโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลเมืองตะกั่วป่า อำเภอดอนสัก จังหวัดพังงา พบว่า ครูที่มีอายุต่างกัน มีส่วนร่วมในการบริหารงานของครู โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 ผู้บริหารและครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่สอดคล้องกันกับผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประจวบ แจ้โพธิ์ (2557) พบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อบทบาทผู้บริหารในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีวิธีการสื่อสารที่ทำให้บุคลากรเกิดการรับรู้ร่วมกัน และมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกันทำให้เกิดความร่วมมือในองค์กร สามารถคิดเชื่อมโยงได้อย่างเป็นระบบจากส่วนย่อยไปหาส่วนใหญ่ได้อย่างเป็นองค์รวม และมีความยืดหยุ่น เข้าใจความแตกต่างและความต้องการของแต่ละบุคคลต่อการรับรู้ของครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน โดยครูที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารดังกล่าวมากกว่าครูที่มีประสบการณ์ทำงาน 5 -10 ปี และครูที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ อภิชัย เพ็งกรุด (2565) พบว่า แนวทางการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการสำนักงานต่างกัน โดยรวมและรายด้านมีความเห็นไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก

การศึกษาครั้งนี้ พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาจะมองที่เป้าหมายของความสำเร็จมากกว่าสิ่งอื่นมีความเชื่อมั่นและยอมรับนับถือในความรู้ของกันและกัน จึงทำให้การทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.5 ผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะขนาดของโรงเรียนต่างกัน แต่ผู้บริหารสถานศึกษาและครู มีการหน้าที่ และการบริหารใกล้เคียงกัน ไม่ได้ทำให้เป็นอุปสรรคของการบริหารงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ กณิษฐา ทองสมุทร (2560) ศึกษาทักษะการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 พบว่า ทักษะการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 โดยจำแนกตามขนาดของโรงเรียนไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1.1 ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกันหรือความไว้วางใจ ประเด็นครูมีความจริงใจต่อการทำงานร่วมกันด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารจึงควรส่งเสริมการสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างครูและผู้บริหาร เพื่อสร้างความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

1.2 ด้านเป้าหมายของทีมงานหรือเป้าหมายเดียวกัน ประเด็นครูและผู้บริหารตั้งเป้าหมายความสำเร็จของงานก่อนการปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นสถานศึกษาจึงควรจัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างครูและผู้บริหารเพื่อกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกันก่อนเริ่มงาน นอกจากนี้ควรส่งเสริมการวางแผนร่วมกันและการสื่อสารอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจและมุ่งมั่นสู่เป้าหมายเดียวกัน

1.3 ด้านการสื่อสารในทีมหรือการสื่อสารอย่างเปิดเผย ประเด็นผู้บริหารและครูซักถามตรวจสอบข้อสงสัยซึ่งกันและกันได้อย่างเปิดเผย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นสถานศึกษาจึงควรสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ส่งเสริมการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผย โดยจัดการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารและสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการซักถามและตรวจสอบข้อสงสัยได้อย่างไม่เกรงใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันในทีม

1.4 ด้านการยอมรับนับถือ ประเด็นผู้บริหารและครูยอมรับนับถือกันมีความสนใจและให้เกียรติกันในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นสถานศึกษาจึงควรจัดให้มีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารและครูเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและเคารพซึ่งกันและกัน รวมถึงการฝึกอบรมเรื่องการสร้างความสำคัญให้แก่บุคคลในทีม เพื่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่เกื้อกูลและมีความเคารพนับถือในทุกระดับขององค์กร

1.5 ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ประเด็นผู้บริหารและครูทำงานด้วยความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารจึงควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์อย่างเป็นกันเอง เช่น การทำงานร่วมกันในโครงการพิเศษหรือกิจกรรมนอกสถานที่ เพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและเสริมสร้างความสนิทสนมในการทำงานร่วมกัน เพิ่มประสิทธิภาพและความร่วมมือในทีมมากยิ่งขึ้น

1.6 ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ประเด็นผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูได้ปรึกษาหารือในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารจึงควรสร้างช่องทางและจัดเวลาสำหรับการปรึกษาร่วมกับครูอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ครูมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยสร้างความรู้สึกมีส่วนร่วมและเพิ่มความรับผิดชอบในทีม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. สำรวจปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมในโรงเรียน บทบาทของชุมชนและผู้ปกครองในการพัฒนาแนวทางการทำงานร่วมกัน เพื่อเป็นการขยายขอบเขตให้ครอบคลุมถึงปัจจัยที่อาจส่งผลให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ
2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมในโรงเรียนโดยการใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานเพื่อนำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสำรวจความคิดเห็น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติม ที่จะช่วยเพิ่มความเข้าใจในบริบทและปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- กณิษฐา ทองสมุทร. (2560). ทักษะการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.
- จักรกฤษณ์ สิริริน. (2562). *Innovation Management* ตีพิมพ์สถานศึกษาสู่ยุค 5.0. ค้นจาก <http://www.salika.co/2019/09/05/Innovation-Management-educational-5-0-era/>
- จิราพร พุทธชื่น. (2553). การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของครูโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลเมือง ตะกั่วป่า อำเภอดอนสัก จังหวัดพังงา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.
- ประจวบ แก้วโพธิ์. (2557). ความคิดเห็นของครูต่องานบริหารในการพัฒนาการทำงานเป็นทีม ของครูในโรงเรียน สำนักงานเขตบึงกุ่ม สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- มณฑาทิพย์ นามนุ. 2561. การพัฒนาทักษะการบริหารสถานศึกษา: แนวทางและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์การศึกษาไทย.
- สรวิศ จันทุม. (2561). ความสัมพันธ์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษากระบี่. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช, นครศรีธรรมราช.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2558). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 8. ค้นจาก <https://www.bic.moe.go.th>
- สิริอร วิชชาวุธ. (2554). จิตวิทยาการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาวดี แก้วสำราญ. (2553). การพัฒนาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2556). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทำพระจันทร์.
- อภิชัย เฟื่องกรุด. (2565). แนวทางการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.

- อริศรา อุ่มสิน. (2560). *การศึกษาการทำงานเป็นทีมของครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.*
- อำนวย มีสมทรัพย์. (2553). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.*
- Phalane, M.M. (2012). *Experiences of secondary school management teams on teamwork in Tshwane North District schools.* Published M.Ed. dissertation, University of South Africa, South Africa.
- Parker, G. M. (1990). *Team Players and Team Work : The New Competitive Business Strategy.* San Francisco, Calif.: Jossey – Bass
- Romig, D.A. (1996). *Breakthrough Teamwork : Outstanding Result Using Structured.* Chicago: Irwin.
- Woodcock, M. (2017). *Team development manual.* Routledge.

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือ
เบญจมิตรวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Intention to Repay Student Loan Funds
of Private University Students from the Benjamitra Academic Cooperation
Network in Bangkok and Metropolitan Region

จันทักัญญา พะลัง¹ พรพิมล สัมพัทธ์พงศ์² และยุทธรนาท บุญยะชัย³
Chinkanka Paluang¹, Pornpimol Sampatpong² and Yootanat Boonyachai³

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

^{2,3} อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

¹ Student, Master of Business Administration program, Faculty of Business Administration, Rajapruk University

^{2,3} Lecturer, Master of Business Administration program, Faculty of Business Administration, Rajapruk University

E-mail : 66109610007@rpu.ac.th¹, posamp@rpu.ac.th², Yoboona@rpu.ac.th³

Received: Nov. 27, 2024; Revised: Dec. 23, 2024; Accepted: Dec. 27, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจชำระหนี้ของนักศึกษากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตรวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยธนบุรี 2) มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ 3) มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ และ 4) มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ (ยศ.) จำนวน 364 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการชำระหนี้ โดยเมื่อทัศนคติเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความตั้งใจในการชำระหนี้เพิ่มขึ้น 0.175 หน่วย การรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการชำระหนี้ โดยเมื่อการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความตั้งใจในการชำระหนี้เพิ่มขึ้น 0.466 หน่วย และอุปสรรคของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ส่งผลเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการชำระหนี้ โดยเมื่ออุปสรรคของการไม่ชำระหนี้เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความตั้งใจในการชำระหนี้ลดลง -0.050 หน่วย ดังนั้น ควรเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกของนักศึกษาต่อการชำระหนี้ (ยศ.) โดยการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์และความสำคัญของการชำระหนี้ สนับสนุนการเพิ่มความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของผู้กู้ ด้วยการจัดหาข้อมูลที่ครบถ้วนและเข้าถึงได้ง่าย รวมถึงการปรับปรุงระบบติดตามการชำระหนี้ที่มีประสิทธิภาพ ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนามาตรการจูงใจ เช่น การลดหย่อนภาษี เพื่อกระตุ้นให้ผู้กู้ชำระหนี้ตรงเวลา

คำสำคัญ: กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) พฤติกรรมตามแผน อุปสรรคของการไม่ชำระหนี้ ความตั้งใจชำระหนี้ (ยศ.)

Abstract

This study aimed to investigate the factors influencing the intention to repay student loans under the student loan fund (SLF) among students from private universities in the Benjamit Academic Network located in Bangkok and Metropolitan Region, including: 1) Thonburi University, 2) North Bangkok University, 3) Bangkok Suvarnabhumi University, and 4) Rajapruk University. The sample consisted of 364 students participating in the SLF program. Data were collected using a questionnaire, and the sampling process involved stratified random sampling combined with purposive sampling.

Statistical analyses included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The findings revealed that attitudes factor toward behavior had a significant positive effect on the intention to repay student loans. Specifically, a one-unit increase intention to repay student loan by 0.175-unit. Perceived behavioral control had a significant positive effect on the intention to repay student loans with a one-unit increase intention to repay student loan by 0.466-unit and the obstacles of not repaying student loan funds (SLF) had a significant negative effect on the intention to repay student loan. When the obstacle of not repaying student loan increases by 1 unit, the intention to repay student loan decreases by -0.050 units. To enhance repayment intentions, it is recommended to foster positive attitudes among students toward loan repayment by increasing their understanding of its benefits and importance. Supporting borrowers' perceived behavioral control can be achieved through the provision of comprehensive and accessible information. Moreover, improving the efficiency of repayment tracking systems is crucial. The government and related agencies should also develop incentive measures, such as tax deductions, to encourage timely loan repayment.

Keywords: Student Loan Fund or SLF, theory of planned behavior, reasons for non-payment, intention to repay debt

บทนำ

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เป็นกองทุนที่มุ่งสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาให้กับนักศึกษาที่ต้องการเงินทุนด้านการศึกษา มีวัตถุประสงค์หลักในการสนับสนุนโอกาสทางการศึกษาให้กับนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์เพื่อเป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพระหว่างศึกษา ปัจจุบัน เนื่องจากพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 มีนาคม 2566 ขยายโอกาสเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาให้มากขึ้น เพื่อรองรับการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้ระบบการให้ทุนการศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน โดยแยกออกเป็น 2 ส่วน คือ ค่าเล่าเรียน เช่น ค่าหน่วยกิต ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน โดยในระหว่างที่ศึกษากองทุนได้กำหนดคุณสมบัติของผู้กู้ยืมคือ ลักษณะที่ 1 นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ลักษณะที่ 2 นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการหลัก และมีความจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ ลักษณะที่ 3 นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาขาดแคลน หรือที่กองทุนมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษลักษณะที่ 4 นักศึกษาที่เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ โดยให้กู้ในระดับปริญญาโท และลักษณะที่ 5 ลักษณะอื่นตามความจำเป็นและเหมาะสม (คุณสมบัติทั่วไปกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, 2567)

การชำระหนี้ของผู้กู้ คิดเป็นจำนวน 5,367,957 ราย การชำระปกติ 3,191,501 ราย คิดเป็น 51 เปอร์เซ็นต์ การผิดนัดชำระหนี้ 2,176,456 ราย คิดเป็น 49 เปอร์เซ็นต์ (ภาพรวมการดำเนินงานกองทุน, 2567) การจ่ายหนี้ (กยศ.) ช่วงปลอดหนี้ช่วยลดภาระเงินต้น ผู้ที่เป็นนักศึกษาวางแผนการชำระหนี้ให้เร็วขึ้นได้ด้วยการเริ่มต้นชำระหนี้กองทุนฯ ตั้งแต่อายุในช่วงปลอดหนี้หรือช่วง 2 ปีหลังจบการศึกษา โดยในช่วงระยะเวลาปลอดหนี้ 2 ปีนี้ ผู้กู้จะยังไม่ต้องเริ่มชำระหนี้แต่หากมีความพร้อมในการชำระหนี้ก็สามารถชำระหนี้ก่อนครบกำหนดชำระหนี้งวดแรกให้เร็วขึ้นได้ เพราะจะไม่มีภาระดอกเบี้ยเงินกู้ยืมในช่วงเวลานี้เงินที่จ่ายไปทั้งหมดก็จะถูกหักออกจากเงินต้น ยิ่งผู้กู้ชำระเงินในช่วงปลอดหนี้ได้มากเท่าไรก็จะยิ่งช่วยให้ชำระหนี้ทั้งหมดได้เร็วขึ้นเท่านั้น (ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ, 2567)

ในการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) พบว่า อัตราการค้างชำระหนี้ยังคงสูง ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อความยั่งยืนของกองทุนและส่งผลต่อเศรษฐกิจในระยะยาว โดยการศึกษาพบว่า สาเหตุที่ผู้กู้ไม่ชำระหนี้มีหลายปัจจัย เช่น เงินเดือนไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้จนทำให้ไม่สามารถวางแผนทางการเงินที่ดีได้ และมีเงินเดือนเพียงพอที่จะชำระหนี้แต่กลับละเลยไม่ชำระหนี้ อีกทั้งงานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการวางแผนชำระหนี้และงานทางสังคมศาสตร์ที่วิเคราะห์โดยใช้การอธิบายจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพื้นฐานในประเทศไทยยังไม่มีหรือนำกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษาที่กู้เงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อศึกษามาวิเคราะห์ในลักษณะทดลองจริงเกี่ยวกับพฤติกรรมทางการเงินในการวางแผนชำระหนี้ อรรถพล จรจันทร์ (2565)

จากการศึกษาของ ลภัสขุภา สาสุนันท์ (2563) เหตุผลของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของจำเลยในเขตอำนาจศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า เหตุผลของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของจำเลยในเขตอำนาจศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประกอบไปด้วย 12 ประการ คือ 1) ลูกหนี้มองว่าภาครัฐจะยกหนี้ให้ คิดว่ารัฐจะไม่ทวงหนี้ หรือไม่ต้องชำระหนี้ก็ได้ 2) มีวัฒนธรรมที่ผิด คิดว่าผู้ใดจ่ายเงิน

คีน (ยศ.) คือ คนโง่ 3) คิดว่าดอกเบี๋ยถูกน้อยจะชำระเมื่อไหร่ก็ได้ 4) บางคนมีภาระหนี้สินอื่นหลายอย่าง 5) คิดว่าการชำระหนี้ (ยศ.) มีระยะเวลานานจะชำระตอนไหนก็ได้ 6) ผลักภาระหนี้สินให้เป็นของคนค้าประกัน 7) ยังไม่มีงานทำที่มั่นคง 8) บางคนเมื่อทำสัญญาแล้วไม่ได้เรียนจนสำเร็จการศึกษา เรียนไม่จบ 9) บางคนรอประนอมหนี้ 10) ไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ 11) กระบวนการทวงถามหนี้ของ (ยศ.) และ 12) (ยศ.) ไม่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน

จากการศึกษาของ รุ่งโรจน์ ฝ่ายเยื่อ (2564) พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้กองทุนนั้นมีแนวทาง ดังนี้ 1) ยกเลิกระบบผู้ค้าประกัน 2) ให้สถานศึกษาช่วยดูแลการกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนักศึกษา และควรจัดให้มีการประชุมพิเศษให้กับผู้กู้ยืมรายใหม่เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องชัดเจนเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) และการชำระหนี้ 3) สร้างแรงจูงใจให้ลูกหนี้ขึ้นดี เช่น ผู้กู้ยืมคนใดเรียนจบเร็วหนี้ที่กู้ยืมไปหากชำระเร็วและตรงเวลาอาจลดลงเหลือเพียงครึ่งหนึ่งที่ต้องชำระ 4) ควรจัดระบบการใช้หนี้หรือการคืนเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ให้เหมือนกับระบบการใช้หนี้หรือการคืนเงินกู้ยืมปกติ โดยการหักผ่านบัญชีเงินเดือนของหน่วยงานต้นสังกัดของผู้เป็นหนี้หรือผู้กู้ยืมเงินกองทุน 5) ควรบังคับใช้มาตรการในการลงโทษผู้ที่ไม่ชำระหนี้ (ยศ.) อย่างจริงจัง เพื่อให้ผู้เป็นหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมได้เกรงกลัวและตระหนักในการชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวและจากการทบทวนวรรณกรรม จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจซึ่งจะเห็นได้ว่าปัญหาของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ไม่ยอมชำระหนี้ ยังคงเป็นปัญหาใหญ่ของการบริหารจัดการซึ่งรัฐบาลพยายามที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความตั้งใจในการชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) โดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (The theory of Planned Behavior : TPB) ของ Ajzen (1991) ซึ่งประกอบด้วย ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior: ATB) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm: SN) การรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control: PBC) และอุปสรรคของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ลักส์ฐา สาสุนันท์ (2563) และความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) (Intention) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืม การบริหารจัดการหนี้ของกองทุนและช่วยลดปัญหาการผิดนัดชำระหนี้ในอนาคต และพัฒนาเศรษฐกิจในระยะยาวของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และอุปสรรคของการไม่ชำระหนี้ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถแบ่งขอบเขตของได้ ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

ประกอบด้วย 1) นักศึกษาปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ และมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ นักศึกษาสังกัดอยู่ในคณะต่างๆ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีดิจิทัล คณะบัญชี คณะนิเทศศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะ

ศิลปศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะรัฐศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ โดยมีจำนวน 7,129 คน (กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, 2567)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้สำหรับการศึกษาไว้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (The theory of Planned Behavior : TPB) ประกอบด้วย 1) ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior: ATB) 2) การคล้อยตามกลุ่มบุคคลอ้างอิง (Subjective Norm: SN) 3) การรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control: PBC) Ajzen (1991) และ 4) อุปสรรคของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ลักขณา สาสุนันท์ (2563)

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) Ajzen (1991)

ขอบเขตด้านพื้นที่

นักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) มหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย 1) มหาวิทยาลัยธนบุรี 2) มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ 3) มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ และ 4) มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ขอบเขตด้านระยะเวลา

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เดือนสิงหาคม - ตุลาคม พ.ศ. 2567

กรอบแนวคิดในการวิจัย

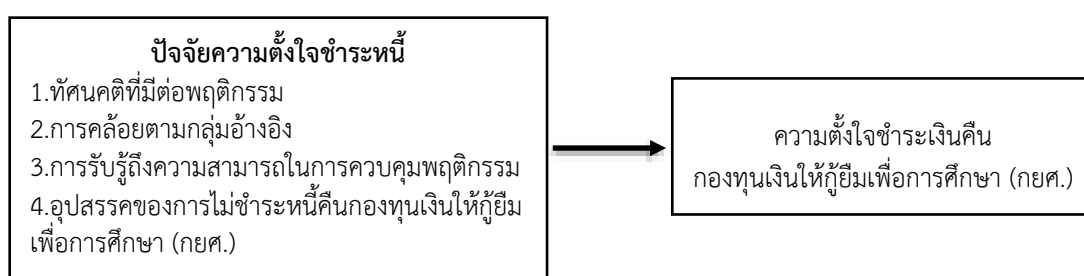
จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน โดยพิจารณาปัจจัยสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม ที่มองว่าการชำระหนี้เป็นความรับผิดชอบและมีคุณค่า 2) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง เช่น ครอบครัวหรือเพื่อนที่สนับสนุนการชำระหนี้ 3) การรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม เช่น การจัดการรายได้ และ 4) อุปสรรคของการไม่ชำระหนี้ เช่น ปัญหาทางเศรษฐกิจ โดยมีความตั้งใจชำระหนี้เป็นตัวแปรตาม งานวิจัยอ้างอิงทฤษฎีการวางแผนพฤติกรรม (TPB) และทฤษฎีอิทธิพลทางสังคม เพื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงบวกของปัจจัยต่าง ๆ ที่กระตุ้นความตั้งใจชำระหนี้ ขณะเดียวกันอุปสรรคมีผลในทางลบ ทั้งนี้ ผลการวิจัยจะช่วยพัฒนาแนวทางส่งเสริมการชำระหนี้ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตัวแปรอิสระ

(Independent variable)

ตัวแปรตาม

(Dependent variable)



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior)

Ajzen (1991) กล่าวว่าทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล มีข้อจำกัดในการทำนายพฤติกรรมทางสังคม ซึ่งบุคคลไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากเจตนาในการทำพฤติกรรมของตนเองได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งโครงสร้างของทฤษฎีมีลักษณะคล้ายกับทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ความแตกต่างที่สำคัญของทฤษฎีนี้อยู่ที่ปัจจัยการรับรู้ความสามารถใน

การควบคุมพฤติกรรมได้อธิบายเพิ่มเติมไว้ว่าบุคคลจะกระทำพฤติกรรมที่สนใจโดยมีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ พฤติกรรมที่บุคคลกระทำสำเร็จจะเกิดจากความตั้งใจในการควบคุมปัจจัยต่างๆ ที่ขัดขวางการกระทำพฤติกรรม โดยพฤติกรรมของบุคคลส่วนใหญ่อยู่ภายใต้การควบคุมของความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรม (Volitional Control) ซึ่งความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมจะเป็นตัวกำหนด (Immediate Determinant) ของพฤติกรรมและสามารถทำนายพฤติกรรมได้

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norms)

Lesser & Pope (2011) กลุ่มอ้างอิงที่ตนให้ความเชื่อถือและเชื่อมั่นไว้วางใจ บุคคลผู้นั้นก็จะเกิดการคล้อยตามและตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น การรับรู้ถึงแรงกดดันและความคาดหวังจากบุคคลรอบข้างที่มีความสำคัญที่ส่งผลทำให้บุคคลเลือกแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมนั้นออกมา หากบุคคลรอบข้างต้องการให้แสดงพฤติกรรมออกมาจะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมออก

การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง (Perceived Behavioral Control : PBC)

Ajzen (1991) ให้ความหมายของการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง (Perceived Behavioral Control) ระดับการรับรู้ความยากหรือความง่ายต่อการแสดงออกพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ซึ่งประสบการณ์ในอดีตมีส่วนช่วยต่อการแสดงพฤติกรรมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมได้โดยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองและความตั้งใจในการกระทำสามารถใช้ในการทำนายความสำเร็จของพฤติกรรมได้

อุปสรรคของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)

การผิดชำระหนี้ของผู้กู้เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยากในส่วนของงานการดำเนินงานของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) แต่ก็ยังมีปัจจัยหลายอย่างส่งผลให้ผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนดจากที่ระบุไว้ในสัญญา กองทุนจึงมีระบบตรวจสอบและติดตามหนี้ หลังจากที่ได้ให้กู้ยืมแล้ว และมีสาเหตุของการค้างชำระหนี้สรุปได้เบื้องต้นดังนี้

1. ปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้

(1) ภาวะเศรษฐกิจ สภาวะเศรษฐกิจตกต่ำก็ย่อมส่งผลให้เกิดการชะลอตัวลง ทำให้ธุรกิจและมีการจ้างงานลดลง รายได้ของบุคคลก็ลดลงตาม

(2) นโยบายของรัฐบาล รัฐบาลอาจเห็นว่ามีจำเป็นต้องการครองชีพของประชาชนก็อาจจะกำหนดให้มีการควบคุมราคาสินค้าอุปโภคและบริโภค

(3) ค่านิยมและเทคโนโลยี เมื่อผู้บริโภคมีค่านิยมเปลี่ยนแปลงไป เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตัวอย่างเช่น ประเภหตุอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า

(4) ภัยธรรมชาติ ที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดคิด เช่น น้ำท่วม หรือไฟไหม้ ทำให้ได้รับความเสียหายจากภัยธรรมชาติ

2. ปัจจัยภายใน ที่สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงได้

(1) คาดการณ์ว่าภาครัฐจะไม่ทวงถามการชำระหนี้ คิดว่ารัฐจะไม่ทวงถามการชำระเมื่อถึงเวลาที่ต้องชำระ อีกทั้งระยะเวลาการปลอดชำระหนี้ที่นานเกินไป อาจทำให้ผู้กู้ลืมตนเองว่ามีภาระการชำระหนี้ที่ต้องชำระคืน

(2) การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยที่ถูกลงและน้อยลง ทำให้จะชำระเมื่อไหร่ก็ได้ คืออัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อปีตลอด 15 ปี ถือว่ามีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ เมื่อเทียบกับระยะเวลา

(3) การที่ลูกหนี้ขาดแรงจูงใจในการชำระหนี้คืน หรือการที่ได้รับการช่วยเหลือในการชำระหนี้ ลูกหนี้ยังมีความเพิกเฉยต่อการชำระหนี้

(4) การชำระหนี้ที่ยาวนาน จะชำระตอนไหนก็ได้

(5) การที่ลูกหนี้รอให้ถึงเวลาการปรับโครงสร้างหนี้ แล้วจึงทำสัญญาประนีประนอมยอมความ เพื่อจะได้ผ่อนชำระหนี้กับทางสำนักงาน (กยศ.) เป็นรายเดือนตามที่สัญญากำหนด ยอดชำระที่ชัดเจน และมีระยะเวลาที่แน่นอน

(6) กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนชา แก้วสลัศรี (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อระยะเวลาการผัดผ่อนชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของผู้กู้ยืมที่เข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยหนี้สินครัวเรือน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีเงินออม และรายได้ที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนคือ 20,001 - 35,000 บาท ส่วนใหญ่มีเงินที่กู้ 100,001 - 200,000 บาท ระยะเวลาในการผัดผ่อนชำระหนี้อยู่ระหว่าง 4 - 8 ปี มีเงินกู้ค้างชำระทั้งหมดอยู่ระหว่าง 100,001 - 200,000 บาท มีสัดส่วนการผ่อนชำระต่อรายได้ส่วนใหญ่ร้อยละ 10-20 แรงจูงใจในการชำระหนี้คือ เบียดปรับ ช่องทางการชำระเงินเลือกชำระที่ธนาคารกรุงไทย/ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ความเข้าใจต่อการชำระหนี้กองทุนฯ คือคิดว่าการชำระหนี้ (กยศ.) มีระยะเวลานาน จะชำระตอนไหนก็ได้ และมีปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย จำนวนงวดที่ต้องชำระคงเหลือส่งผลเชิงลบและแรงจูงใจในการชำระเงินจากเบียดปรับ ส่งผลเชิงลบต่อระยะเวลาการผัดผ่อนชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของผู้กู้ยืมที่เข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยหนี้สินครัวเรือนอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ปริฉัตร ภูจิตร (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ถึงกฎเกณฑ์ตามข้อสัญญาและกฎหมายเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินทุนเพื่อการศึกษาเกี่ยวกับการที่นักศึกษาค้างชำระหนี้เงินกู้ยืมเมื่อจบการศึกษา กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครการวิจัยนี้ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหาการไม่ชำระหนี้กองทุนนั้นไม่ได้เกิดจากความรู้ความเข้าใจกฎหมาย มีค่าเฉลี่ย (- 3.88) อยู่ในระดับมาก นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจถึงข้อกำหนดกฎหมายอยู่ในระดับมากและมีความแตกต่างกันน้อย 2) พ.ร.บ.กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 ไม่ได้ขัดหรือแย้งกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องอื่น รวมถึงข้อสัญญาที่เป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมายและ 3) ปัญหาในทางปฏิบัติจากข้อกำหนดกฎหมายในประเด็นคุณสมบัติสถานศึกษาในกรณีอาจารย์ประจำหลักสูตรไม่ครบเนื่องจากเหตุผลสุดท้ายทำให้นักศึกษาไม่สามารถกู้ยืมเงินจากทางกองทุน

ลักขณา สาสุนันท์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง เหตุผลของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของจำเลยในเขตอำนาจศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิจัยเอกสารและวิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน จำแนกเป็น เจ้าหน้าที่ (กยศ.) จำนวน 5 คนและประชาชนที่เป็นลูกหนี้ของ (กยศ.) จำนวน 5 คน โดยใช้เทคนิควิธีการเลือกแบบเจาะจงผลการวิจัย พบว่า เหตุผลของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของจำเลยในเขตอำนาจศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประกอบไปด้วย 12 ประการ คือ 1) ลูกหนี้มองว่าภาครัฐจะยกหนี้ให้คิดว่ารัฐจะไม่ทวงหนี้ หรือไม่ต้องชำระหนี้ก็ได้ 2) มีวัฒนธรรมที่ผิดคิดว่าผู้ใดจ่ายเงินคืน (กยศ.) คือ คนโกง 3) คิดว่าดอกเบี้ยถูกน้อยจะชำระเมื่อไหร่ก็ได้ 4) บางคนมีภาระหนี้สินอื่นหลายอย่าง 5) คิดว่าการชำระหนี้ (กยศ.) มีระยะเวลานานจะชำระตอนไหนก็ได้ 6) ผลักภาระหนี้สินให้เป็นของคนค้าประกัน 7) ยังไม่มีงานทำที่มั่นคง 8) บางคนเมื่อทำสัญญาแล้วไม่ได้เรียนจนสำเร็จการศึกษา เรียนไม่จบ 9) บางคนรอประณอมหนี้ 10) ไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ 11) กระบวนการทวงถามหนี้ของ (กยศ.) และ 12) (กยศ.) ไม่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน

กรองกาญจน์ คำปลอด (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการผัดผ่อนชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ผลการศึกษาพบว่าอายุที่สูงขึ้นผู้กู้ยืมที่สมรสแล้ว ผู้กู้ยืมที่ศึกษาในสถานศึกษาเอกชนและยอดหนี้เงินกู้ยืมที่สูงมีโอกาสนำมาสู่การผัดผ่อนชำระหนี้มากขึ้น และอัตราผ่อนชำระเงินต้นที่สูงขึ้น กลับส่งผลให้โอกาสในการผัดผ่อนชำระหนี้ลดลงอีกทั้งกลุ่มสาขาวิชาและก็มีผล ภูมิภาคที่ตั้งของสถานศึกษาก็มีผลกระทบ โดยที่ผู้กู้ยืมที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิศวกรรมศาสตร์และสาขากลุ่มสุขภาพ จะมีความเสี่ยงในการผัดผ่อนชำระหนี้ที่ต่ำกว่ากลุ่มสาขาอื่น และสถานศึกษาที่ตั้งในภาคกลางและภาคเหนือ มีโอกาสในการผัดผ่อนชำระหนี้ที่ต่ำกว่าภูมิภาคอื่น ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะมีโอกาสในการผัดผ่อนชำระหนี้ที่สูงที่สุด

ปฐมพงศ์ กุณแก้ว (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเหตุที่ส่งผลต่อการชำระหนี้กู้ยืมและความผูกพันต่อองค์กรของลูกหนี้สินเชื่อเพื่อการศึกษาในประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยทัศนคติของลูกหนี้ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ของลูกหนี้ และความอยู่ดีมีสุขทางการเงิน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของลูกหนี้สินเชื่อเพื่อการศึกษาในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) การชำระหนี้กู้ยืมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของลูกหนี้สินเชื่อเพื่อการศึกษาในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) แบบจำลอง (Model) มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนทั้ง 6 ดัชนีที่ผ่านเกณฑ์การยอมรับ คือ ค่าดัชนี $\chi^2/df=1.439$, CFI = 1.00, GFI = 1.00, = 0.0.96, RMSEA= 0.028 และ SRMR = 0.013

โอภาส มีเชาว์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติเพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืม ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ ต้องให้ความสำคัญในด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืม การพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ความไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืม และความพึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้

อย่างผสมผสานกัน 2) ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้รับอิทธิพลรวมเชิงบวกจากทัศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ ความไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ความพึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับกองทุนกู้ยืมและการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 70

วัชรภรณ์ จันทนกุล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) สาเหตุของปัญหาการค้างชำระหนี้ จากการศึกษาพบว่าแนวทางการแก้ไขการชำระหนี้กองทุนนั้นมีหลายแนวทาง 1) สถานศึกษาที่กำกับดูแลการกู้ยืมควรจัดให้มีการปฐมนิเทศให้กับผู้กู้ยืมรายใหม่เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องชัดเจนเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินกองทุน และการชำระหนี้ของผู้กู้หลังจากระยะเวลาปลอดหนี้ 2 ปีไปแล้ว 2) หน่วยงานทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน ควรมีการเก็บข้อมูลประวัติเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินกองทุน เพื่อใช้ในการกระตุ้นให้บุคลากรตระหนักในการชำระหนี้กองทุนเงิน 3) ควรจัดระบบการใช้หนี้หรือการคืนเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเหมือนกับระบบการใช้หนี้หรือการคืนเงินกู้ยืมปกติ โดยการหักผ่านบัญชีเงินเดือนของหน่วยงานต้นสังกัด 4) ควรบังคับใช้มาตรการในการลงโทษผู้ที่ไม่ชำระหนี้อย่างจริงจัง 5) ควรมีการติดตามทวงหนี้กับผู้กู้ยืมอย่างจริงจัง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1.ประชากร

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตรวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากทราบจำนวนประชากรแน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95 % และระดับค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5

2.กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

(1) วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

โดยกำหนดสัดส่วนจากกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนผู้กู้ ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยธนบุรี จำนวน 2,962 คน 2) มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ จำนวน 2,218 คน 3) มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ จำนวน 236 คน และ 4) มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จำนวน 1,713 คน (กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา, 2567)

(2) การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

มีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนผู้กู้ ของมหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตรวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย 1) มหาวิทยาลัยธนบุรี 2) มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ 3) มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ และ 4) มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรที่ใช้ในงานวิจัย จำนวน 4 มหาวิทยาลัย

ที่	มหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตรวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	จำนวนผู้กู้ (คน) ภาคเรียนที่ 1 / 2567	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
1)	มหาวิทยาลัยธนบุรี	2,962	151
2)	มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ	2,218	113
3)	มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ	236	12
4)	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์	1,713	88
รวม		7,129	364

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close ended question) ประกอบด้วย เพศ อายุ ชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ และระยะเวลาการกู้ เป็นลักษณะแบบมีตัวเลือกให้ตอบ (Multiple Choice) สถิติย เจริญ (2558)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมตามแผน TPB ของมหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย 1) ทักษะที่มีต่อพฤติกรรม สุदारัตน์ โกลานูวัตร (2563) ดรณศักดิ์ ตติยะลาภา (2566) 2) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง สุदारัตน์ โกลานูวัตร (2563) ดลฤดี สุวรรณกุล (2554) และ 3) การรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม สุदारัตน์ โกลานูวัตร (2563)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับอุปสรรคของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจชำระหนี้สินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของมหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ลภัสฐา สาสุนันท์ (2563)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจชำระหนี้สินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของมหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดลฤดี สุวรรณกุล (2554)

ลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวของลิเคิร์ท (Likert Scale, 1967) กำหนดระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item - Objective Congruence: IOC) โดยให้คะแนนระดับความสอดคล้องมีค่าระหว่าง .67–1.00 และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วจึงหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาค (Cronbach, 1990) วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้ค่าปัจจัยความตั้งใจชำระหนี้ เท่ากับ .885 และความตั้งใจชำระหนี้ เท่ากับ .840 ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่มีความเชื่อมั่น ผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามและกำหนดรหัสหมายเลขแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบการเก็บแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีที่กู้ยืมเงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) มหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ และมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยทำการชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีความเข้าใจตรงกันในเรื่องหาทั้งหมด ผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Google Forms) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 364 ชุด
3. ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผ่านทาง Line Group หรือให้กลุ่มตัวอย่างสแกนผ่าน QR Code
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อทำการวิเคราะห์ประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน สมบูรณ์แล้วมาลงเลขรหัส (Code)
2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณค่าทางสถิติ แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบคำถามให้ตรงตามประเด็นที่ต้องการ และวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบ ความเรียงและนำผลการวิเคราะห์มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
- 2) การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจชำระหนี้สินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของนักศึกษามหาวิทยาลัย

เอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้สถิติวิเคราะห์แบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เกณฑ์ของ ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ (2547) ดังต่อไปนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง ระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง ระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง ระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 74.73 มีอายุ 25-30 ปี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 66.76 ชั้นปีที่กำลังศึกษา ชั้นปีที่ 4 จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 จำนวนปีที่เริ่มเข้าร่วมโครงการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ตั้งแต่เริ่มกู้ยืมจนถึงปัจจุบัน 1-2 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 46.93

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมตามแผน (TPB) ภาพรวม

พฤติกรรมตามแผน (TPB)	$\bar{X}$	SD	แปลค่า	ลำดับ
1) ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม	4.72	.46	มากที่สุด	1
2) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	4.15	.68	มาก	3
3) การรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม	4.43	.56	มาก	2
4) อุปสรรคของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.)	3.09	1.26	ปานกลาง	4
รวม	4.44	.45	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า พฤติกรรมตามแผน (TPB) นักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ในมหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.44, SD = .45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.72, SD = .46) รองลงมา คือ การรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.43, SD = .56) และอันดับสุดท้าย คือ อุปสรรคของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.09, SD = 1.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม

ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม	$\bar{X}$	SD	แปลค่า	ลำดับ
1) เชื่อว่าการชำระหนี้ (ยศ.) เป็นสิ่งที่ดี	4.68	.59	มากที่สุด	3
2) เชื่อว่าการชำระหนี้ (ยศ.) มีประโยชน์	4.79	.49	มากที่สุด	1
3) การชำระหนี้หลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษาเป็นการส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง	4.79	.53	มากที่สุด	2
รวม	4.72	.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่า ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรมภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.72, SD = .46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญข้อ เชื่อว่าการชำระหนี้ (ยศ.) มีประโยชน์ ($\bar{X}$ = 4.79, SD = .49) รองลงมา คือ การชำระหนี้หลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษาเป็นการส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง อยู่ในลำดับมาก ($\bar{X}$ = 4.79, SD = .53) และอันดับสุดท้าย คือ เชื่อว่าการชำระหนี้ (ยศ.) เป็นสิ่งที่ดี ($\bar{X}$ = 4.68, SD = .59) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	$\bar{X}$	SD	แปลค่า	ลำดับ
1) บุคคลที่มีความสำคัญกับท่านคิดว่าท่านควรชำระคืน (ยศ.)	4.45	.76	มาก	2
2) บุคคลที่มีอิทธิพลทางความคิดเห็นชอบกับการชำระคืน (ยศ.)	4.01	1.11	มาก	3
3) ครอบครัวของท่าน มักจะชำระคืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาตรง ตามเวลา	4.54	.80	มากที่สุด	1
4) ท่านรู้สึกกดดันจากสังคมให้ต้องชำระคืน (ยศ.) ให้ตรงเวลา	3.62	1.36	มาก	4
รวม	4.15	.68	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, $SD = .68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญข้อ ครอบครัวของท่าน มักจะชำระคืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาตรงตามเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.54$, $SD = .80$) รองลงมา คือ บุคคลที่มีความสำคัญกับท่านคิดว่าท่านควรชำระคืน (ยศ.) อยู่ในอันดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, $SD = .76$) และอันดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกกดดันจากสังคมให้ต้องชำระคืน (ยศ.) ให้ตรงเวลา ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 1.36$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

การรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม	$\bar{X}$	SD	แปลค่า	ลำดับ
1) ท่านเชื่อว่าสามารถค้นคว้าข้อมูลชำระหนี้ (ยศ.) ได้	4.17	.99	มาก	5
2) ท่านมั่นใจในประสิทธิภาพระบบการติดตามชำระหนี้ (ยศ.)	4.52	.71	มากที่สุด	3
3) ท่านมั่นใจต่อความน่าเชื่อถือของระบบการจัดการชำระหนี้ (ยศ.)	4.58	.66	มากที่สุด	2
4) ท่านมั่นใจว่าจะสามารถชำระคืน (ยศ.) เมื่อท่านต้องการ	4.32	.92	มาก	4
5) ท่านมั่นใจว่าจะสามารถชำระคืน (ยศ.) ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.60	.66	มากที่สุด	1
รวม	4.43	.56	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่า การรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, $SD = .56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญข้อ ท่านมั่นใจว่าจะสามารถชำระคืน (ยศ.) ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.60$, $SD = .66$) รองลงมาคือ ท่านมั่นใจต่อความน่าเชื่อถือของระบบการจัดการชำระหนี้ (ยศ.) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.58$, $SD = .66$) และอันดับสุดท้าย คือ ท่านเชื่อว่าสามารถค้นคว้าข้อมูลชำระหนี้ (ยศ.) ได้ ($\bar{X} = 4.17$, $SD = .99$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านอุปสรรคของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.)

อุปสรรคของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.)	$\bar{X}$	SD	แปลค่า	ลำดับ
1) ท่านเชื่อว่าภาครัฐจะยกหนี้ให้และจะไม่ทวงหนี้	3.23	1.50	ปานกลาง	4
2) ท่านคิดว่าอัตราดอกเบี้ย (ยศ.) ต่ำมาก ดังนั้นชำระคืนเมื่อไหร่ก็ได้	3.25	1.52	ปานกลาง	3
3) ท่านไม่มีแรงจูงใจในชำระหนี้ (ยศ.)	2.62	1.54	ปานกลาง	6
4) การชำระหนี้ (ยศ.) มีระยะเวลายาวนาน ท่านจะเลือกชำระคืนตอนไหนก็ได้	3.04	1.47	ปานกลาง	5
5) ท่านเชื่อว่าสามารถรอการปรับโครงสร้างหนี้ได้ ยังไม่ต้องรีบชำระคืน (ยศ.)	3.32	1.43	ปานกลาง	1
6) ไม่ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชำระหนี้ (ยศ.) ที่ถูกต้องและครบถ้วน	3.32	1.44	ปานกลาง	2
รวม	3.09	1.26	ปานกลาง	

จากตารางที่ 6 พบว่า อุปสรรคของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$, $SD = 1.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญข้อ ท่านเชื่อว่าสามารถรอการปรับโครงสร้างหนี้ได้ ยังไม่ต้องรีบชำระคืน (ยศ.) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 1.43$)

รองลงมา คือไม่ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชำระหนี้ (ยศ.) ที่ถูกต้องและครบถ้วน ($\bar{x} = 3.32$, $SD = 1.44$) และอันดับสุดท้ายคือ ท่านไม่มีแรงจูงใจในชำระหนี้ (ยศ.) ($\bar{x} = 2.62$, $SD = 1.54$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.)

ความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.)	$\bar{x}$	SD	แปลค่า	ลำดับ
1) ตั้งใจที่จะชำระหนี้ (ยศ.) เมื่อได้งานทำ	4.68	.63	มากที่สุด	1
2) ตั้งใจที่จะชำระหนี้ (ยศ.) ให้ตรงตามเวลา	4.57	.87	มากที่สุด	2
3) วางแผนที่จะชำระหนี้ (ยศ.) ตามตารางรายปีที่กำหนด	4.39	1.04	มาก	4
4) ตั้งใจที่จะชำระหนี้ (ยศ.) ตามเงื่อนไขข้อกำหนด	4.52	.87	มาก	3
รวม	4.53	.74	มากที่สุด	

ตารางที่ 7 พบว่า ความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$, $SD = .74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญข้อ ตั้งใจที่จะชำระหนี้ (ยศ.) เมื่อได้งานทำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.68$, $SD = .63$) รองลงมา คือ ตั้งใจที่จะชำระหนี้ (ยศ.) ให้ตรงตามเวลา ($\bar{x} = 4.57$, $SD = .87$) และข้อสุดท้าย คือ วางแผนที่จะชำระหนี้ (ยศ.) ตามตารางรายปีที่กำหนด ($\bar{x} = 4.39$, $SD = 1.04$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ถดถอยพหุคูณของตัวแปรการพยากรณ์ปัจจัยความตั้งใจชำระหนี้ที่ใช้พยากรณ์พฤติกรรมตามแผน (TPB)

ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E.b	β	t	P-Value	Tolerance	VIF
(Constant)	1.91	.217		8.82*	.000		
ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม x_1	.175	.050	.173	3.47*	.001	.697	1.43
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง x_2	.008	.037	.012	.220	.826	.601	1.66
การรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม x_3	.466	.046	.541	10.03*	.000	.596	1.67
อุปสรรคของการไม่ชำระหนี้ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษา (ยศ.) x_4	-.050	.017	-.134	-2.89*	.004	.808	1.23

$R = 0.431$, $R^2 = 0.424$, $SEE = 0.36132$, $F = 62.313$, $Sig \text{ of } F = 0.000$

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (x_1) ค่าสัมประสิทธิ์ $B = .175$ หากทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความตั้งใจในการชำระหนี้จะเพิ่มขึ้น .175 หน่วย (นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05) การรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (x_3) ค่าสัมประสิทธิ์ $B = .466$ หากการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความตั้งใจในการชำระหนี้จะเพิ่มขึ้น 0.466 หน่วย (มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05) ความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) (x_4) ค่าสัมประสิทธิ์ $B = -.050$ ความความตั้งใจในการชำระหนี้เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความตั้งใจจะลดลง 0.050 หน่วย (มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05) ค่า Tolerance อยู่ที่ 1.00 และ VIF มีค่า 1.00 ค่าทั้งสองอยู่ในเกณฑ์ที่ถือว่าตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กันน้อย จึงถือได้ว่าตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ในครั้งนี้ไม่มีปัญหา ตัวแปรต้นสัมพันธ์กันมาก (multicollinearity) ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยที่กำหนดให้ค่า Tolerance ต้องมากกว่า 0.10 และค่า VIF ต้องน้อยกว่า 10

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\hat{y} = 1.91 + 0.175 (x_1) + 0.466 (x_3) - 0.050(x_4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐาน

$$\hat{Z} = .173 \text{ (ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม) } (x_1) + .541 \text{ (การรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม) } (x_3) - .134 \text{ (อุปสรรคของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.)) } (x_4)$$

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับปานกลาง ($R = 0.431$) อำนาจพยากรณ์ร้อยละ 42.40 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.36132 ($SEE = 0.36132$) โดยปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) มากที่สุดคือ การรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ($\beta = 0.541$) รองลงมาคือ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม ($\beta = .173$) และอุปสรรคของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ($\beta = -.134$) ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 74.73 มีอายุ 25-30 ปี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 66.76 ชั้นปีที่กำลังศึกษา ชั้นปีที่ 4 จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 34.62 จำนวนปีที่เริ่มเข้าร่วมโครงการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ตั้งแต่เริ่มกู้ยืมจนถึงปัจจุบัน 1-2 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 46.93

ข้อมูลปัจจัยความตั้งใจชำระหนี้ของนักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ในมหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1) ด้านทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญข้อ เชื่อว่าการชำระหนี้ (ยศ.) มีประโยชน์ ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การชำระหนี้ภายหลังจากสำเร็จการศึกษาหรือเลิกการศึกษาเป็นการส่งต่อโอกาสให้รุ่นน้อง และอันดับสุดท้าย คือเชื่อว่าการชำระหนี้ (ยศ.) เป็นสิ่งที่ดี

2) ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญข้อ ครอบครัวยกย่องท่าน มักจะชำระคืนกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาตรงตามเวลา ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ บุคคลที่มีความสำคัญกับท่านคิดว่าท่านควรชำระคืน (ยศ.) และอันดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกกดดันจากสังคมให้ต้องชำระคืน(ยศ.) ให้ตรงเวลา

3) ด้านการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญข้อ ท่านมั่นใจว่าสามารถชำระคืน (ยศ.) ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมั่นใจต่อความน่าเชื่อถือของระบบการจัดการชำระหนี้ (ยศ.) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ ท่านเชื่อว่าสามารถค้นคว้าข้อมูลชำระหนี้ (ยศ.) ได้ ตามลำดับ

4) อุปสรรคของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ในมหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลภาพรวม อยู่ในปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญข้อ ท่านเชื่อว่าสามารถรอการปรับโครงสร้างหนี้ได้ ยังไม่ต้องรีบชำระคืน (ยศ.) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ไม่ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับชำระหนี้ (ยศ.) ที่ถูกต้องและครบถ้วน อยู่ในอันดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย คือ ท่านไม่มีแรงจูงใจในชำระหนี้ (ยศ.) ตามลำดับ ตามลำดับ

5) ผลการวิเคราะห์ตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ในมหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญข้อ ตั้งใจที่จะชำระหนี้ (ยศ.) เมื่อได้งานทำ อยู่ในอันดับมากที่สุด รองลงมาคือ ตั้งใจที่จะชำระหนี้ (ยศ.) ให้ตรงตามเวลา และอันดับสุดท้ายคือ วางแผนที่จะชำระหนี้ (ยศ.) ตามตารางรายปีที่กำหนด

6) ปัจจัยความตั้งใจชำระหนี้มีผลกระทบต่อความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตริวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม หากทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความตั้งใจในการชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาจะเพิ่มขึ้น .175 หน่วย แสดงได้ว่าสามารถควบคุมพฤติกรรมต่อความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาได้มากขึ้น ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ แสดงได้ว่าผู้กู้มีทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม การรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม หากการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความตั้งใจในการชำระหนี้จะเพิ่มขึ้น 0.466 หน่วย ความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ความตั้งใจชำระหนี้มีผลกระทบเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญแสดงได้ว่าอุปสรรคสามารถลดความตั้งใจในการชำระหนี้

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตติวิสาหการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม การรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และอุปสรรคของการไม่ชำระหนี้ที่ส่งผลต่อความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตติวิสาหการ สนับสนุนการศึกษาของ ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว (2562) เพียงบางส่วนที่พบว่า ปัจจัยทัศนคติของลูกหนี้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการชำระคืนเงินกู้ยืมของลูกหนี้สินเชื่อเพื่อการศึกษาในประเทศไทย แต่การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกลับมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการชำระคืนเงินกู้ยืม

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โอภาส มีเชาว์ (2562) ที่พบว่า นักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครความตั้งใจชำระหนี้ (ยศ.) ได้รับอิทธิพลรวมเชิงบวกจากทัศนคติ ในขณะที่การศึกษาของ ธนพัทธ์ จันทิพัฒน์พงศ์ (2565) พบว่า ปัจจัยระดับปัจเจกบุคคลกับปัจจัยทางสังคมสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อบุคคลจากการเห็นผู้อื่นที่ไม่ชำระหนี้ และเกิดความคิดว่า “คนอื่นทำได้ ฉันก็ทำได้” กลายเป็นการตั้งใจเพื่อที่จะกระทำ และการให้เหตุผลต่าง ๆ เพื่อให้ตนเองกระทำได้อย่างสบายใจเมื่อกระทำผิด ดังนั้นการผัดผ่อนชำระเงินกู้ยืมการศึกษาจึงสามารถเป็นวงจรพฤติกรรมทางสังคมที่ส่งผลให้เกิดขึ้นได้

ผลการศึกษาที่ยืนยันด้วยว่า อุปสรรคของการไม่ชำระหนี้ที่ส่งผลทางลบต่อความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตติวิสาหการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ลภัสญา สาสุนันท์ (2563) ที่พบว่า เหตุผลของจำเลยในเขตอำนาจศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นที่ไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ส่วนหนึ่งคิดว่าดอกเบี้ยถูกน้อยจะชำระเมื่อไหร่ก็ได้ บางส่วนคิดว่าการชำระหนี้ (ยศ.) มีระยะเวลานานจะชำระตอนไหนก็ได้ ในขณะที่ บางคนรอประณอมหนี้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรองกาญจน์ คำปลอด (2562) ที่พบว่า อัตราผ่อนชำระเงินต้นที่สูงขึ้นกลับส่งผลให้โอกาสในการผัดผ่อนชำระหนี้ลดลง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มสาขาวิชาของนักศึกษาที่ต่างกัน โดยที่ผู้กู้ยืมที่ศึกษาในกลุ่มสาขาวิศวกรรมศาสตร์และสาขากลุ่มสุขภาพจะมีความเสี่ยงในการผัดผ่อนชำระหนี้ที่ต่ำกว่ากลุ่มสาขาอื่น

อย่างไรก็ตาม อุปสรรคของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของนักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ในมหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตติวิสาหการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดนส่วนใหญ่รอการปรับโครงสร้างหนี้ รองลงมาคือ การขาดการประชาสัมพันธ์ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในการให้ข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ลภัสญา สาสุนันท์ (2563) ที่พบว่า ผู้กู้ส่วนใหญ่ที่ผัดผ่อนชำระหนี้รอประณอมหนี้อยู่ กล่าวคือ รอให้สำนักงานยศ. ทักหนี้ หรือฟ้องดำเนินคดี แล้วจึงไปทำสัญญาประนีประนอมยอมความเพื่อจะได้ผ่อนชำระหนี้กับทางสำนักงาน (ยศ.) เป็นรายเดือนตามที่สัญญากำหนด และมีระยะเวลาที่แน่นอน สอดคล้องกับงานวิจัยของปริฉัตร ภูจิตร (2565) ที่กล่าวว่า การไม่ชำระหนี้คืนกองทุนของนักศึกษาที่นำไปสู่ปัญหาการบังคับชำระหนี้กับทรัพย์สินนั้น นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีจึงไม่ใช่สาเหตุที่ทำให้นักศึกษาไม่ชำระเงินคืน สอดคล้องกับการวิจัยของ รุ่งโรจน์ ฝ่ายเยื่อ (2564) กล่าวถึงการสร้างระบบการให้กู้และการชำระเงินกู้ที่ชัดเจน การสร้างแรงจูงใจแก่ผู้กู้ยืม สอดคล้องกับการวิจัยของ ลภัสญา สาสุนันท์ (2563) ที่กล่าวไว้ว่า (ยศ.) ไม่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน สอดคล้องกับการวิจัยของ วิชาภรณ์ จันทนกุล (2561) ที่กล่าวไว้ว่า ควรมีการติดตามทวงหนี้กับผู้กู้จริงจังโดยเฉพาะอย่างยิ่งการแจ้งให้ผู้กู้ทราบยอดหนี้ของผู้กู้ในแต่ละปีโดยมีการจัดส่งเอกสารแจ้งเตือนการชำระหนี้และติดตามทวงหนี้ในทุก ๆ ปี เป็นต้น สอดคล้องกับการวิจัยของ ธนชชา แก้วสลัศรี (2566) ที่กล่าวไว้ว่าคิดว่าการชำระหนี้ (ยศ.) มีระยะเวลานานจะชำระตอนไหนก็ได้และมีปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย จำนวนเงินกู้จากกองทุนฯทั้งหมดส่งผลเชิงบวก จำนวนงวดที่ต้อง

ชำระคงเหลือส่งผลเชิงลบ และแรงจูงใจในการชำระเงินจากเบี้ยปรับ ส่งผลเชิงลบต่อระยะเวลาการผัดนัดชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของผู้กู้ยืมที่เข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยหนี้สินครัวเรือนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สอดคล้องกับการวิจัยของ โอภาส มีเชาว์ (2562) ที่กล่าวว่า ทศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม ความไว้วางใจในการชำระหนี้เงินกู้ยืม และความพึงพอใจต่อนโยบายการชำระหนี้อย่างผสมผสานกัน ได้รับอิทธิพลรวมเชิงบวกจากทศนคติที่มีต่อนโยบายในการชำระหนี้เงินกู้ยืม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 70 แม้ว่าทศนคติของผู้กู้ยืมยังมีบทบาทสำคัญในการชำระหนี้เงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา แรงกดดันไม่ได้เกี่ยวข้องกับเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาเท่านั้น แต่ยังรวมถึงหนี้สินอื่นๆ ของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาด้วยแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า มีอุปสรรคของการไม่ชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของนักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ในมหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตรวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แต่อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่มีความตั้งใจชำระหนี้งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจที่จะชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเมื่อทำมีงานทำ ตั้งใจที่จะชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาให้ตรงตามเวลา และตั้งใจที่จะชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาตามตารางรายปีที่กำหนด แต่ปัญหาสำคัญอาจมาจากการมีงานทำหลังสำเร็จการศึกษา ซึ่งสนับสนุนการวิจัยของ วัชรารักษ์ จันทนกุล (2561) ที่กล่าวว่า ภาวะการมีงานทำของผู้กู้หลังจากที่ผู้กู้สำเร็จการศึกษาแล้วนั้นผู้กู้มองว่าระยะเวลาปลอดหนี้ 2 ปี ถือว่าสั้นเกินไปสำหรับผู้กู้บางรายที่จะต้องหางานทำ หรือผู้กู้บางรายเกิดการย้ายงานบ่อยไม่มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน หรือผู้กู้บางรายเรียนมาในสาขาวิชาที่ไม่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานทำให้ต้องตัดสินใจทำงานอย่างอื่นหรืองานอะไรก็ได้ซึ่งไม่ตรงสายงานที่เรียนมาจึงส่งผลให้ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้ (กยศ.) อีกทั้งสภาวะการว่างงานของผู้กู้ที่สำเร็จการศึกษาไปแล้วที่ไม่สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานได้ทำให้ไม่มีเงินมาใช้หนี้ (กยศ.) ตามระยะเวลาที่กำหนด ทำให้เกิดปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายสอดคล้องกับการวิจัยของ ธนัชชา แก้วสลัศรี (2566)

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนเครือข่ายความร่วมมือเบญจมิตรวิชาการในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีองค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับดังนี้

1. เชิงนโยบาย

- (1) ควรเพิ่มการพัฒนากระบวนการสนับสนุนผู้กู้หลังสำเร็จการศึกษาไปแล้ว ในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่าง (กยศ.) และนายจ้างเพื่อช่วยให้ผู้กู้มีโอกาสได้รับงานทำหลังสำเร็จการศึกษา
- (2) ควรมีการปรับปรุงระบบการชำระหนี้ มีการออกแบบระบบชำระหนี้ที่ยืดหยุ่นตามรายได้ของผู้กู้ เช่น การผ่อนชำระตามเปอร์เซ็นต์ของรายได้
- (3) การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจทางการเงินให้มากขึ้น มีการจัดโครงการให้ความรู้เรื่องการบริหารการเงินส่วนบุคคลและผลกระทบจากการไม่ชำระหนี้ตั้งแต่ในมัธยมศึกษาหรือระดับมหาวิทยาลัย
- (4) การสร้างแรงจูงใจในการชำระหนี้ หรือการส่งเสริม เสนอสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมสำหรับผู้ชำระหนี้ตรงเวลา เช่น การยกเว้นดอกเบี้ยในช่วงที่ชำระเต็มจำนวน หรือการลดหย่อนภาษี
- (5) การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการติดตามหนี้ พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เชื่อมโยงข้อมูลสถานะผู้กู้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบการจัดเก็บภาษี เพื่อเพิ่มความสะดวกในการติดตามหนี้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจชำระหนี้ (กยศ.) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมทศนคติที่ดีต่อการชำระหนี้ในกลุ่มนักศึกษา ผ่านกิจกรรมหรือสื่อประชาสัมพันธ์ที่สร้างแรงจูงใจ เช่น การจัดทำสื่อเชิงสร้างสรรค์ที่แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของการชำระหนี้ทั้งในด้านส่วนตัวและต่อสังคม รวมถึงการสร้างแบบอย่างที่ดีจากผู้ที่ประสบความสำเร็จในการชำระหนี้ตรงเวลา
2. เนื่องจากการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจชำระหนี้ หน่วยงาน (กยศ.) ควรพัฒนาระบบติดตามหนี้ที่มีความโปร่งใสและใช้งานง่าย เช่น การพัฒนาระบบดิจิทัลที่ช่วยแจ้งเตือนกำหนดการ

ชำระหนี้ พร้อมทั้งให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเฉพาะบุคคล นอกจากนี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระหนี้อย่างครบถ้วน เพื่อสร้างความมั่นใจในความสามารถของผู้กู้ในการจัดการภาระหนี้

3. จากผลการศึกษาปัจจัยด้านอุปสรรคในการไม่ชำระหนี้ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจชำระหนี้ ควรลดอุปสรรคเหล่านี้โดยการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน เช่น การอธิบายผลกระทบจากการผิดนัดชำระหนี้ การปรับปรุงกระบวนการประណหนี้ให้ยืดหยุ่นและรวดเร็ว รวมถึงการให้สิ่งจูงใจ เช่น ส่วนลดดอกเบี้ยสำหรับผู้ชำระหนี้ตรงเวลา

4. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมความตั้งใจชำระหนี้ ควรมีโครงการที่สร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้กู้ตระหนักถึงความสำคัญของการชำระหนี้

การชำระหนี้ เช่น การมอบประกาศนียบัตรหรือรางวัลให้กับผู้ที่มีประวัติการชำระหนี้ตรงเวลา การจัดกิจกรรมรณรงค์ผ่านโซเชียลมีเดีย หรือการสนับสนุนในรูปแบบสิทธิประโยชน์ เช่น การลดหย่อนภาษีสำหรับผู้ชำระหนี้ครบถ้วนตามกำหนด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมที่ส่งผลต่อความตั้งใจชำระหนี้ เช่น รายได้เฉลี่ยหลังจบการศึกษา หรือภาวะเศรษฐกิจที่อาจส่งผลต่อการตัดสินใจชำระหนี้ของนักศึกษา

2. การศึกษาการวิจัยเชิงเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชน หรือในภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อศึกษาความแตกต่างในพฤติกรรมชำระหนี้

3. ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม จะช่วยให้เข้าใจความคิด ความรู้สึก และอุปสรรคของผู้กู้ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรองกาญจน์ คำปลอด. (2562). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการผิดนัดชำระหนี้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.). วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.). (2567). ข้อมูลจำนวนผู้กู้ยืมของ 4 มหาวิทยาลัยเอกชนในภาคเรียนที่ 1/2567. กรุงเทพมหานคร: กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา.
- กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.). (2567). ความเป็นมากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.). สืบค้น 7 เมษายน 2567, จาก <https://www.studentloan.or.th/th/aboutus>
- กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.). (2567). คุณสมบัติทั่วไปกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.). สืบค้น 7 เมษายน 2567, จาก <https://www.studentloan.or.th/th/highlight/1595218254>
- ดลฤดี สุวรรณกุล. (2554). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อนามจะเป็นในการผิดนัดชำระหนี้บัตรเครดิตของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และคณะ. (2566). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์จังหวัดปทุมธานี. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2567 จาก https://www.studentloan.or.th/th/system/files/files/aboutus/รายงานฉบับสมบูรณ์_2566-final.pdf
- ธัชชา แก้วสลับศรี. (2566). ส่งผลต่อระยะเวลาการผิดนัดชำระหนี้ของผู้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.) ของผู้กู้ยืมที่เข้าร่วมโครงการไกล่เกลี่ยหนี้สินครัวเรือน. วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา, 5(4).
- ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว. (2562). ปัจจัยเหตุที่ส่งผลต่อการชำระหนี้กู้ยืมและความผูกพันต่อองค์กรของลูกหนี้สินเชื่อเพื่อการศึกษาในประเทศไทย. วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์, 14(1) (มกราคม – เมษายน)
- ปรีดีตร ภูจิตร์, และคณะ. จิระวัฒนาสมกุล. (2565). กฎเกณฑ์ตามข้อสัญญาและกฎหมายเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษากับการที่นักศึกษาค้างชำระหนี้เมื่อจบการศึกษา. วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 6(2) (เมษายน- มิถุนายน)
- รุ่งโรจน์ ฝ่ายเยื่อ, ไชยรัตน์ ศิรินคร, พระครูสันติพนาทร โปร่งจิต, และภาสกร ดอกจันทร์. (2564). แนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้ของเงินกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (ยศ.). วารสารนิพนธ์ Journal of Roi Kaensam Academi, 6(1), 199-213.

- ลภัสชญา สาสุนันท์ และศิริวัช ศรีโกคางกุล. (2563). เหตุผลของการไม่ชำระหนี้กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของ
จำเลยในเขตอำนาจศาลแขวงขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการ Journal of Modern Learning
Development* วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ,5(6) (พฤศจิกายน-ธันวาคม).
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). *ระเบียบวิธีวิจัย*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด
- วัชรภรณ์ จันทนกุล และสัญญา เคนาภูมิ. (2561). กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา:สาเหตุของปัญหาการค้างชำระหนี้
Student Loan Fund: Causes of Defaults for Repayment of SLF มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 9(2) (กรกฎาคม-ธันวาคม)
- สถิตย์ เจริญ. (2558). *ความรู้และทัศนคติที่มีต่อกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของนักศึกษาผู้กู้ยืมในมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สุดารัตน์ โดลานวัตร. (2563). อิทธิพลของทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ถึงความสามารถในการ
ควบคุมพฤติกรรมต่อความตั้งใจซื้อโปรแกรมชดเชยคาร์บอนของสายการบิน. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรม
หาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- อรรถพล จรจันทร์ และอดุลย์ ศุภนัท. (2565). พฤติกรรมทางการเงินและการวางแผนการชำระเงินคืนของผู้กู้ยืม
เงินกองทุนเพื่อการศึกษา. *วารสารรัชต์ภาคย์มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ Rajapark Journal*, 16(48)
(กันยายน-ตุลาคม)
- โอภาส มีเชาว์. (2562). ประสิทธิภาพการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติเพื่อการชำระหนี้เงินกู้ยืมของกองทุนเงินให้กู้ยืม.
วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, 9(2) (พฤษภาคม- สิงหาคม)
- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision
Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5th ed.). New York: Harper & Row.
pp. 202-204.
- Kelman, H. C. (1974). *Attitudes are alive and well and gainfully employed in the sphere of action.*
American Psychologist, 29(5), 310.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities. Educational and
Psychological Measurement*, 30(3), 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Lesser, J. G., & Pope, D. S. (2011). *Human behavior and the social environment: Theory and practice*
(2nd ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Likert, R. (1967). *The method of constructing an attitude scale*. In M. Fishbein (Ed.), *Attitude theory
and measurement*. New York: Wiley & Sons.

ปัญหาและความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

Problems and need for developing personnel's English communication
skills to Enhance the work performance: A case study of Bangkok fire and
Rescue Department

กิตตินันท์ พลอยรัตน์¹ และศักดิ์ดา ศิลปาภิสันท์²

Kittinun Ployrat¹ and Sakda Silapapisan²

¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

²อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

¹Master of Public Administration Program, Siam Technology College

²Lecturer of the Master of Public Administration Program, Siam Technology College

E-mail: kittinun.plo@gmail.com, sakdas@siamtechno.ac.th

Received: Jan. 9, 2025; Revised: Feb. 10, 2025; Accepted: Feb. 14, 2025

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสำรวจระดับปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากรกับความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 350 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับปัญหาด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัญหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (2) ระดับความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความต้องการพัฒนาทักษะการพูดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (3) ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน และความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่ามีค่า 0.89 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

คำสำคัญ: การสื่อสารภาษาอังกฤษ ความต้องการพัฒนาทักษะ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน

Abstract

The purposes of this research are to (1) explore the level of problems related to English language skills in the work performance of Bangkok Fire and Rescue Department officers, (2) examine the needs for developing English communication skills for work performance of Bangkok Fire and Rescue Department officers, and (3) investigate the relationship between problems in using English communication skills and the needs for developing these skills in the work performance of Bangkok

Fire and Rescue Department officers. The samples for this study consisted of 350 officers from Bangkok Fire and Rescue Department. Data were collected using a questionnaire as the research tool. The statistical methods used for analysis included percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient test, and Cronbach's alpha coefficient. The findings revealed that (1) the overall level of problems regarding English communication skills for work performance was high, with speaking skills having the highest average score, (2) the overall level of the need for developing English communication skills for work performance was high, with the highest average score for the development of speaking skills, and (3) there was a statistically significant correlation between problems in using English communication skills for work performance and the need for developing these skills, with a correlation coefficient of 0.89, indicating a high level of relationship.

Keywords: English communication, Skill development needs, Disaster prevention and relief, Communication in emergency situations

บทนำ

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะเวลา 20 ปี (พ.ศ. 2556 - 2575) เกิดจากความร่วมแรงร่วมใจของตัวแทนภาคประชาชนที่ได้ช่วยกันระดมความคิดเห็น กำหนดเป้าหมายและแนวทางการพัฒนาจากมุมมองของประชาชนชาวกรุงเทพฯ โดยสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ภายใต้ฝ่ายบริหารในวาระ ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และคณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้นำแผนวิสัยทัศน์ของประชาชนเพื่อการพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556 - 2575) หรือวิสัยทัศน์กรุงเทพฯ พ.ศ. 2575 ที่ได้จัดทำ ไว้แล้วในปี พ.ศ. 2555 ที่ผ่านมา มาพัฒนาให้มีความชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น ในการจัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี ทั้ง 6 มิติ ประกอบด้วย มหานครปลอดภัย มหานครสีเขียว สะดวกสบาย มหานครสำหรับทุกคน มหานครกะทัดรัด มหานครแห่งประชาธิปไตย และมหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้ ทีมที่ปรึกษา และกรุงเทพมหานคร ได้จัดเวทีรับฟังความคิดเห็น และใช้กระบวนการ “มองจากมุมมองคนนอก” เพื่อเปิดโอกาสให้ชาวกรุงเทพฯ ได้นำความคาดหวังของแต่ละภาคส่วนมากำหนดอนาคตเมืองกรุงเทพมหานครร่วมกันว่าในอีก 20 ปี ให้เป็นมหานครแห่งความปลอดภัย เป็นหนึ่งในมิติของประเด็นยุทธศาสตร์หรือวิสัยทัศน์ทั้ง 6 มิติ โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่เป็นหัวใจหลักของการสร้างเมืองกรุงเทพมหานคร ให้เป็นมหานครแห่งความปลอดภัย (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกรุงเทพมหานคร, 2555)

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติการป้องกันและระงับอัคคีภัยและบรรเทาสาธารณภัยอื่น ๆ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปริมาณพลหรือตามท้องที่ร้องขอ กำหนดมาตรการในการป้องกันและระงับอัคคีภัย และบรรเทาสาธารณภัยอื่น ๆ ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในการดำเนินการป้องกันและระงับอัคคีภัย และบรรเทาสาธารณภัยการให้การสงเคราะห์และบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบภัยทั้งประชาชนคนไทยและชาวต่างชาติ ทั้งนี้เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ใช้สื่อสารกันหลายทั่วโลกเมื่อเดินทางไปต่างประเทศเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนหรือการติดต่อสื่อสารสื่อสารต่างๆ ดังนั้นภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร, 2562)

ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มักประสบปัญหาเรื่องการสื่อสารด้วยอังกฤษกับชาวต่างชาติ โดยเฉพาะเมื่อต้องออกไปให้ความช่วยเหลือชาวต่างชาติ ไม่ว่าจะเป็นเหตุช่วยเหลือจับสัตว์เลื้อยคลาน เหตุเพลิงไหม้ และสาธารณภัยต่างๆ ไม่สามารถสื่อสารได้อย่างเข้าใจ เนื่องจากขาดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทำให้ขาดความมั่นใจในการสื่อสาร และมีความพยายามหลีกเลี่ยงการสื่อสารกับชาวต่างชาติ ส่งผลให้การช่วยเหลือเป็นไปด้วยความยากลำบาก ชาวต่างชาติขาดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานและอาจส่งผลต่อชีวิตและทรัพย์สินได้ (ชัยญนิษฐ์ อินทร, 2563)

แนวทางในการจัดการอบรบการสื่อสารภาษาอังกฤษของข้าราชการและบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ให้มีความรู้ความสามารถและสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัย ลดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนชาวต่างชาติ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประสบปัญหา คือ หน่วยงานที่จัดฝึกอบรมเป็นเจ้าหน้าที่จากส่วนกลาง ไม่ได้ลงพื้นที่ออกปฏิบัติงานในภาคสนาม จึงไม่ทราบถึงความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้จริงในภาวะฉุกเฉิน

จากที่มาและความสำคัญของปัญหา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ และใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนการฝึกอบรมให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้สามารถจัดทำหลักสูตรอบรมได้ตรงตามความต้องการของข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยบรรเทาได้อย่างแท้จริง และสามารถดำเนินงานการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจระดับปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากรกับความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สมมุติฐานการวิจัย

ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ในระดับสูง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โดยผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ทราบถึงความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โดยผู้บริหารสามารถข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ในการกำหนดหลักสูตรวิธีการและรูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากรได้
3. ผลจากการวิจัย ช่วยให้สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร นำไปพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากรจนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดภาพลักษณ์ที่ดี เพราะบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะเชี่ยวชาญในงานสามารถให้ข้อมูลได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและการบริการที่ประทับใจผู้ใช้บริการ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดความสำคัญของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

ภาษาอังกฤษเป็นสื่อสากลที่สำคัญและเป็นที่ยอมรับว่าจำเป็นอย่างยิ่งในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่พูดภาษาแม่ที่แตกต่างกัน ถ้าปราศจากทักษะการใช้ภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพแล้ว การสื่อสารข้ามชาติและวัฒนธรรมของบุคคลเพื่อดำเนินธุรกรรมด้านธุรกิจ การเมือง การปกครอง และการท่องเที่ยวแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมในระดับนานาชาติ ทักษะที่สำคัญและจำเป็นของภาษาอังกฤษในฐานะภาษาสากลของโลก (English as an international language) จะต้องประกอบด้วยทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน (Crystal, D. (2003) ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ทั่วโลกใช้กันมาก เช่นเดียวกับประเทศไทย ปัจจุบันคนไทยจำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจทักษะด้านภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษทั้ง 4 ด้านประกอบด้วย การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน การที่มีทักษะด้าน ภาษาอังกฤษดีมาก จะช่วยสร้างโอกาสและความก้าวหน้าในชีวิตให้กับกลุ่มบุคคล อาทิ นักเรียน นิสิต นักศึกษา พนักงาน คนงาน และทุกอาชีพ

ทักษะด้านการฟัง

ทักษะด้านการฟัง หมายถึง ความสามารถในการจับประเด็นใจความหลักจากสิ่งที่ฟังได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งเป็นกระบวนการที่สลับซับซ้อน เพราะผู้ฟังต้องเข้าใจสาระสำคัญจากสิ่งที่พูดอารมณ์และความคิดเห็นของผู้พูดและสามารถตอบสนองระบอบความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดหรือบริบทของการพูดได้ (นพเก้า ณ พัทลุง, 2548)

ทักษะด้านการพูด

ทักษะด้านการพูด หมายถึง การถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึก ให้ผู้ฟังได้รับรู้และเข้าใจจุดมุ่งหมายในการพูดของผู้พูด โดยขณะผู้พูดจะเกิดการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับผู้ร่วมสนทนา ทักษะการพูดจึงเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็น สำหรับการสื่อสารในชีวิตประจำวัน อีกทั้งการพูดยังมีความเกี่ยวเนื่องกันกับทักษะการฟัง อ่าน และเขียนด้วย (ฐพร ตันตระกูล, 2555)

ทักษะด้านการอ่าน

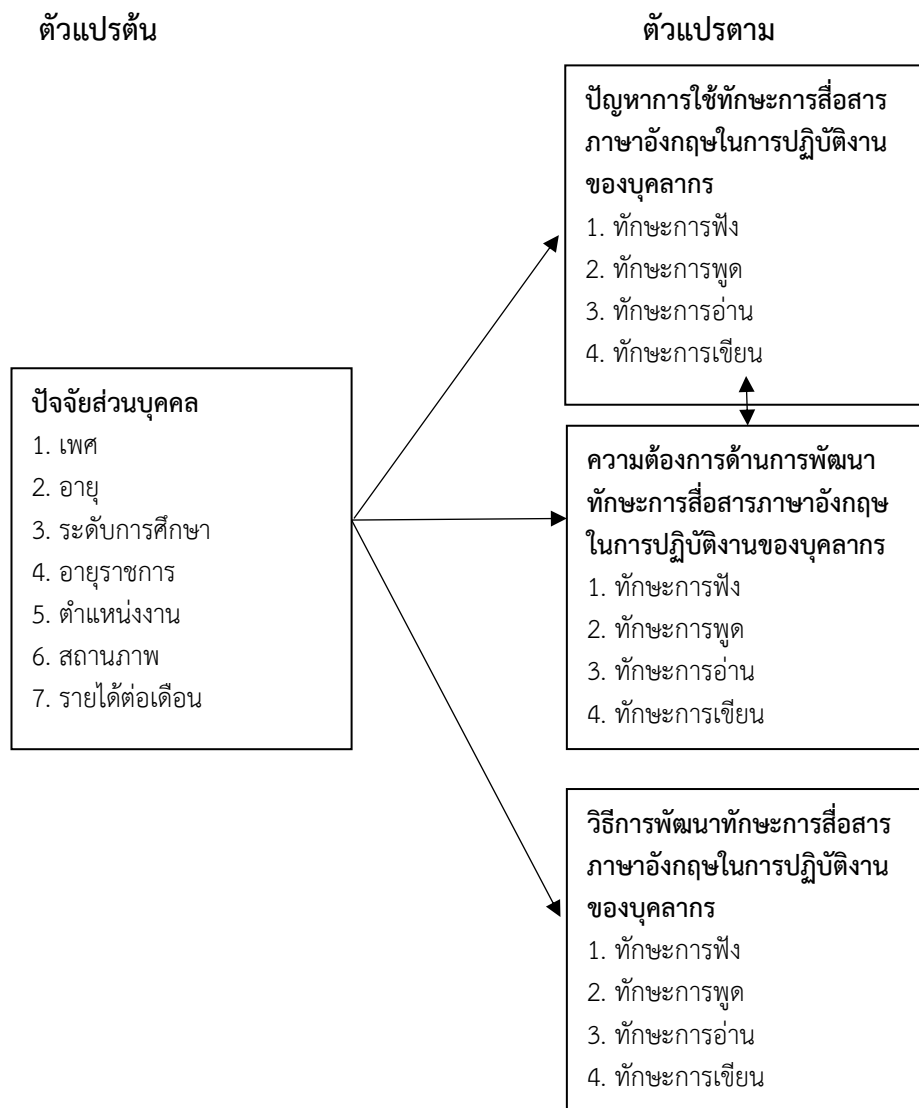
ทักษะด้านการอ่าน หมายถึง ความสามารถในการแปลความหมายจากการอ่านได้ อ่านเพื่อจับใจความสำคัญ การเข้าใจรายละเอียด การรู้ถึงความหมายของคำศัพท์จากการอ่าน และการสรุปใจความสำคัญจากเรื่องที่อ่านได้ (รินฤทัย วิชกุล, 2560)

ทักษะด้านการเขียน

ทักษะด้านการเขียน หมายถึง การถ่ายทอดความคิดความรู้สึกของผู้เขียนที่ได้รวบรวมความต้องการแล้วเรียบเรียงความคิดอย่างมีจุดหมาย โดยสื่อสารออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร มีวิธีการเขียนที่ถูกต้อง ตามหลักเกณฑ์ของภาษา มีสำนวนภาษาที่ถูกต้องมีเหตุผลเพื่อการสื่อสารให้ผู้อ่านเข้าใจสิ่งที่ผู้เขียนต้องการสื่อสารความหมายอย่างถูกต้อง (ศรินทิพย์ รักษาสัตย์, 2545)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องปัญหาและความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร:กรณีศึกษาสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ประยุกต์จาก แนวคิดความสำคัญของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (Crystal, 2003) และการวิเคราะห์จำเป็นหรือความต้องการ Hutchinson & Waters (1987) โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,673 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีคำนวณจากการใช้สูตร Taro Yamane (1973) จำนวน 323 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) จำแนกตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละกลุ่มเพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่เหมาะสมต่อขนาดประชากร และประชากรมีโอกาสเท่าเทียมกันในการถูกเลือก โดยใช้สูตร

$$n_1 = \frac{nN_i}{N}$$

เมื่อ n_1 แทน จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

N_i แทน จำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

จากนั้นนำจำนวนทั้งหมดที่ได้จากการคำนวณสูตรหาประชากรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มได้ดังตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	สถานีดับเพลิงและกู้ภัย	ขนาดประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 1	335	64
2	กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 2	318	61
3	กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 3	251	49
4	กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4	231	45
5	กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 5	338	65
6	กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 6	200	39
รวม		1673	323

ที่มา: ประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 110)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความถูกต้อง (correctively) และความเที่ยงตรง (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค Cronbach's Alpha Coefficient (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมด้วยตนเองโดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล จัดประเภทของข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาข้อสรุปของผลการศึกษา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ วิเคราะห์ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร กับความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยการใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson Correlation

5. ก่อนที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีการขออนุญาตเก็บข้อมูลจากหน่วยงาน รวมทั้งการพิทักษ์สิทธิของผู้ให้ข้อมูล โดยการอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิที่จะตอบรับหรือปฏิเสธการให้ข้อมูลโดยไม่เสียผลประโยชน์หรือได้รับผลกระทบใดๆ การเข้าร่วมวิจัยเป็นไปด้วยความสมัครใจ ไม่มีการบังคับ นอกจากนี้ หากผู้ให้ข้อมูลเกิดความรู้สึกไม่สะดวกใจที่จะให้ข้อมูล สามารถยุติการให้ข้อมูลได้ตลอดเวลา อีกทั้งผู้วิจัยจะได้ชี้แจงให้ผู้ให้ข้อมูลทราบว่าข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ มีเพียงผู้วิจัยเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลได้และข้อมูลจะถูกทำลายเมื่อการวิจัยเสร็จสิ้น

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัญหาและความต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

1. ระดับปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่า ปัญหาทักษะการอ่านพูด อยู่ในระดับมาก มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ปัญหาทักษะด้านการฟัง อยู่ในระดับมาก ปัญหาทักษะด้านการอ่าน อยู่ในระดับมาก และ ปัญหาทักษะด้านการเขียนภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังตาราง ที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

ปัญหาด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ	3.58	0.86	มาก	2
2. ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	3.71	0.90	มาก	1
3. ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ	3.54	0.91	มาก	3
4. ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	3.30	1.04	ปานกลาง	4
รวม	3.54	0.85	มาก	

1.1 ปัญหาทักษะการฟังภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการพูดเร็วจนไม่สามารถจับใจความได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การฟังสำเนียงการพูดของผู้ให้บริการต่างกัน อยู่ในระดับมาก ไม่สามารถแปลความหมายคำศัพท์ในการปฏิบัติงานจากการฟังได้ อยู่ในระดับมาก และไม่สามารถจับประเด็นที่ให้บริการพูดได้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.2 ปัญหาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เนื่องจากขาดความมั่นใจในตัวเอง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การพูดเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ไม่สามารถพูดโต้ตอบกับผู้ให้บริการเป็นประโยชน์ได้ อยู่ในระดับมาก ข้อจำกัดด้านคำศัพท์เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการพูดกล่าวทักทาย/ขอโทษ ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.3 ปัญหาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อ่านเอกสารของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เป็นภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ อ่านเอกสารสำคัญของผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือเดินทาง หรือ ใบอนุญาตต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก การอ่าน e-mail หรือเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานจากผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และเนื่องจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ เช่น รู้ความหมายของคำศัพท์ ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานน้อย อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.4 ปัญหาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัญหาในการเขียนบันทึกข้อความภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การเขียนเนื่องจากไม่ชำนาญในด้านโครงสร้างประโยคและไวยากรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง การเขียนเนื่องจากข้อจำกัดด้านคำศัพท์ เช่น รู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานน้อย อยู่ในระดับปานกลาง และการเขียน e-mail ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2. ระดับความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้าน พบว่า ความต้องการพัฒนาทักษะการพูด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ความต้องการพัฒนาทักษะการฟัง อยู่ในระดับมาก ความต้องการพัฒนาทักษะการอ่าน อยู่ในระดับมาก และความต้องการพัฒนาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

ความต้องการพัฒนาด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ	3.63	0.81	มาก	2
2. ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	3.82	0.76	มาก	1
3. ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ	3.62	0.81	มาก	3
4. ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	3.44	0.90	มาก	4
รวม	3.64	0.73	มาก	

2.1 ความต้องการพัฒนาทักษะการฟังภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพัฒนาทักษะการฟังเพื่อให้สามารถฟังสำเนียงการพูดของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ พัฒนาทักษะการฟัง ในส่วนของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก พัฒนาทักษะการฟังเพื่อสร้างความชำนาญในกรณีที่ผู้ใช้บริการพูดเร็วจนไม่สามารถจับใจความได้ อยู่ในระดับมาก และพัฒนาทักษะการฟังเพื่อให้สามารถจับประเด็นที่ผู้ใช้บริการพูดมาได้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.2 ความต้องการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพัฒนาทักษะการพูดคำศัพท์ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ พัฒนาทักษะการพูดเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในตัวเอง อยู่ในระดับมาก พัฒนาทักษะการพูดเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลและความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก พัฒนาทักษะการพูดกล่าวทักทาย/ขอโทษ ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก และพัฒนาทักษะการพูดเพื่อให้สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้บริการเป็นประโยคได้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.3 ความต้องการพัฒนาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการอ่านเอกสารของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เป็นภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การอ่านคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก การอ่านเอกสารสำคัญของผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือเดินทาง หรือ ใบอนุญาตต่างๆ ได้ อยู่ในระดับมาก และการอ่าน e-mail หรือเอกสารที่เป็นภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานจากผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.4 ความต้องการพัฒนาทักษะเขียนภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การเขียนคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การเขียนเนื่องจากไม่ชำนาญในด้านโครงสร้างประโยคและไวยากรณ์ อยู่ในระดับมาก ความต้องการที่จะต้องพัฒนาทักษะการเขียนบันทึก การเขียน e-mail อยู่ในระดับมาก และข้อความภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานและการเขียนบันทึกข้อความภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน และความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่ามีค่า 0.89 ซึ่งแสดงว่าปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน และความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน และความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน

	ความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน		
	N	Pearson Correlation	Sig.
ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน	323	0.89	0.00**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. วิธีการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร พบว่า มีความต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานดับเพลิงและกู้ภัยมากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการให้มีการจัดโครงการศึกษาดูงานเกี่ยวกับการดับเพลิงและกู้ภัยที่ต่างประเทศ และต้องการให้มีการผลิตสื่อการประชาสัมพันธ์เป็นภาษาอังกฤษให้กับเจ้าหน้าที่ศึกษา ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัย พบข้อสำคัญและสามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะปัญหาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษ เนื่องจากขาดความมั่นใจในการพูด ไม่แน่ใจในความหมายของคำศัพท์ที่จะพูด ไม่กล้าที่จะทำการพูดกับชาวต่างชาติ เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามทักษะการพูดมีความสำคัญในการทำงานของบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธนรี ฤทธิรัตน์ และธัญญา ชีระมณี (2557) ที่ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทย การศึกษาพบว่า นักศึกษาจะรู้สึกกังวล ขาดความมั่นใจ เมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ คิดคำศัพท์ไม่ออก ทำให้นักศึกษาขาดความมั่นใจและรู้สึกกลัว เมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ เนื่องจากความสามารถในการใช้ภาษาและความรู้ด้านคำศัพท์และไวยากรณ์ที่ไม่เพียงพอทำให้นักศึกษาไม่สามารถพูดให้คนอื่นเข้าใจได้ ในส่วนของปัญหาทักษะการฟังภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ใช้บริการพูดเร็วจนไม่สามารถจับใจความได้ อาจเป็นเพราะในการพูดภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการ แตกต่างกันไปด้วยสำเนียงรวมถึงไม่สามารถแปลความหมายจากการฟังได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ จิรินทร , รุสลัน ดาอิดา , วาพะ อูมาโมง และรุสมิ หมัดและ (2565) ที่ได้ศึกษาการสำรวจปัญหาทักษะการฟังภาษาอังกฤษ และความต้องการพัฒนาทักษะการฟังภาษาอังกฤษของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา พบว่าเป็นปัญหาที่มีสาเหตุจากการขาด ประสบการณ์ในการฟังข้อความที่มีความหลากหลายทั้งในด้านความรู้หลักภาษาและโครงสร้างภาษา และการใช้กลวิธีการฟัง เพื่อจับประเด็นข้อความที่มีความยาว ซึ่งสิ่งนี้สะท้อนให้เห็นว่าหากนักศึกษาต้องเผชิญกับข้อความจากการฟังที่มีระดับการใช้ คำศัพท์สำนวน/วลี หรือไวยากรณ์ที่มีความซับซ้อนหรือยากกว่าระดับความสามารถของผู้ฟัง อีกทั้งยังพบ ปัญหาทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ ซึ่งอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีปัญหาในการอ่าน เพราะไม่สามารถอ่านเอกสารทางราชการ และเอกสารอื่นๆที่เป็นภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้ เป็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รื่นฤทัย วิชกุล (2560) ที่ได้ศึกษาความสามารถด้านการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนรัฐบาลในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 พบว่าสาเหตุที่ทำให้นักเรียนมีผลการทดสอบด้านการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจในครั้งนี้น่าจะเกิดจากการที่นักเรียนไม่คุ้นเคยกับเนื้อหา และรูปแบบของเอกสารจริงในแบบทดสอบรวมถึงการมีความรู้ด้านคำศัพท์อยู่ในวงจำกัดจึงทำให้นักเรียนมีคะแนนความสามารถด้านการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจ อยู่ในระดับน้อยต่ำกว่าเกณฑ์ และยังพบว่าปัญหาทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ไม่สามารถเขียนบันทึกข้อความ ประโยค

ต่างๆที่เป็นภาษาอังกฤษทั้งเป็นทางการ หรือประโยคทั่วไป รวมถึงคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่จะเขียนไม่ออก เป็นปัญหาระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับกับงานวิจัยของ วรยา แจ่มหม้อ ,ณัฐนิชา ศิริพล และกนกวรรณ ไพบูลย์ (2566) ที่ได้ศึกษาการพัฒนาทักษะการใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ในการเขียนคำศัพท์ภาษาอังกฤษโดยใช้ชุดกิจกรรมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่3 จังหวัดกำแพงเพชร พบว่าผลการทดสอบทักษะการเขียนภาษาอังกฤษก่อนเรียนอยู่ในระดับปานกลาง

2. จากผลการวิจัย ความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความต้องการพัฒนาด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษเนื่องจากมีความต้องการที่จะสามารถพูดคำศัพท์ ประโยคสนทนาภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้ ซึ่งมีความสำคัญต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างมาก เช่น การสอบถามตำแหน่งที่อยู่ รายละเอียดลักษณะที่เกิดเหตุ และสถานการณ์เบื้องต้นซึ่งมีความต้องการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยณัฐ อินทร (2563) ได้การศึกษาเรื่องปัญหาและความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา มีความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษในการทำงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะการพูด เพื่อให้สามารถโต้ตอบกับลูกค้าเป็นประโยคได้ อยู่ในระดับมาก ในส่วนของทักษะการฟังภาษาอังกฤษเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการสื่อสาร พบว่า บุคลากรของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มีความต้องการพัฒนาการฟังภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก เพื่อที่จะสามารถรับฟังและเข้าใจในการพูดที่ใช้บริการต้องการสื่อสาร เช่นการที่ผู้ใช้บริการบอกตำแหน่งที่เกิดเหตุ สถานการณ์ที่เกิดเหตุ รวมถึงการสื่อสารทางโทรศัพท์ ซึ่งมีความต้องการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ ไชยเรือน (2566) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน พบว่า บุคลากรการท่องเที่ยวทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ จังหวัดน่าน มีความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการฟังในระดับมาก ส่วนในด้านของทักษะการอ่านภาษาอังกฤษนั้นพบว่าบุคลากรของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มีความต้องการพัฒนาการอ่านภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก เพื่อให้สามารถอ่านเอกสารทางราชการของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เป็นภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน การโต้ตอบจดหมาย การบทความต่างๆที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความต้องการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ ไชยเรือน (2566) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน พบว่า บุคลากรการท่องเที่ยวทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ จังหวัดน่าน มีความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านทักษะอ่านในระดับมาก เพื่อให้สามารถการอ่าน-เขียนในการทำงาน เช่น การอ่าน-เขียนข้อมูลเอกสาร จดหมาย อีเมล รายงาน แบบฟอร์ม ซึ่งมีความต้องการอยู่ในระดับมาก และยังพบอีกว่า ความต้องการพัฒนาการเขียนภาษาอังกฤษ ของบุคลากรของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก เพื่อให้สามารถเขียนคำศัพท์เป็นหนังสือราชการที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้อย่างถูกต้องเพราะว่ามีความจำเป็นในการโต้ตอบที่เป็นภาษาอังกฤษ เช่น เชิญร่วมงาน ตอบรับคำเชิญ สอบถามรายละเอียดงานกับหน่วยงานต่างประเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ ไชยเรือน (2566) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน พบว่า บุคลากรการท่องเที่ยวทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ จังหวัดน่าน มีความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านทักษะอ่านในระดับมาก เพื่อให้สามารถการอ่าน-เขียนในการทำงาน เช่น การอ่าน-เขียนข้อมูลเอกสาร จดหมาย อีเมล รายงาน แบบฟอร์ม ซึ่งมีความต้องการอยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากรกับความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่ามีค่า 0.89 ซึ่งแสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจาก ในการปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือชาวต่างชาติของบุคลากรของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ยังประสบปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะทักษะด้านการพูดและการฟัง จึงทำให้ขาดความมั่นใจไม่กล้าที่จะสื่อสารออกไป ส่งผลให้ขาดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ชาวต่างชาติขาดความเชื่อมั่นในการทำงาน บุคลากรจึงมีความต้องการที่จะได้รับการพัฒนาทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อให้สามารถ

ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงทำให้ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความต้องการด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวความคิดวิเคราะห์ความต้องการสถานการณ์เป้าหมายของฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson & Waters, 1987) ว่าภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารก็เป็นสิ่งจำเป็นกับบุคลากรในโรงพยาบาลเนื่องจากมีคนไข้ต่างชาติเข้ามาใช้บริการ แต่เนื่องจากบุคลากรที่มีความจำเป็นต้องสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับคนไข้ชาวต่างชาติยังขาดโอกาส (Lack) ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ดังนั้นบุคลากรจึงมีความต้องการ (Want) ที่จะพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อนำไปใช้สื่อสารกับคนไข้ชาวต่างชาติได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยญนิษฐ์ อินทร (2563) ได้การศึกษาเรื่องปัญหาและความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา พบว่า ปัญหาการใช้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน กับความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) แล้วพบว่ามีความค่า 0.74

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1.1 สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดให้บุคลากรทุกคนในสังกัด มีทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดี โดยให้มีการวัดระดับทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในหน่วยงานเป็นประจำทุกปี

1.1.2 สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ควรบูรณาการร่วมกันกับ กรุงเทพมหานครในการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการอบรมเพิ่มทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษและสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.2.1 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มีปัญหาทักษะด้านการพูดภาษาอังกฤษมากที่สุด เนื่องจากขาดความมั่นใจในการพูด เพราะไม่มีการฝึกฝน ดังนั้น สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ควรจัดให้มีการอบรมการพูดภาษาอังกฤษ มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนกับความรู้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของต่างประเทศ รวมถึงเชิญวิทยากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยจากต่างประเทศมาอบรมให้กับบุคลากร

1.2.2 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ควรเพิ่มเติมหลักสูตรการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานลงไปในหลักสูตรป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขั้นพื้นฐาน และหลักสูตรทบทวนประจำปี รวมถึงส่งเสริมศักยภาพและเตรียมความพร้อมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไปได้

1.2.3 สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ควรจัดให้มีการเรียนรู้ทักษะภาษาอังกฤษผ่านระบบ e-Learning ของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ทุกที่ทุกเวลา

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างเฉพาะตำแหน่งเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยตามสถานีต่าง ๆ ทั่ว กรุงเทพมหานคร ไม่ได้ครอบคลุมทุกตำแหน่งในสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ข้อมูลที่ได้จึงเป็นเฉพาะกลุ่ม การวิจัยครั้งต่อไปควรเก็บข้อมูลตำแหน่งอื่นที่มีโอกาสได้สื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ เช่น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์แจ้งเหตุสาธารณภัย เจ้าหน้าที่ส่งเคสเคราะห์ผู้ประสบภัย เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร. (2562). *คู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร.
- ชัยญนิษฐ์ อินทร .(2563). *ปัญหาและความจำเป็นด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตเมืองพัทยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- ณัฐธนรี ฤทธิรัตน์ และธัญภา ชिरะมณี. (2557). *ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักศึกษาไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา.
- ธวัชพร ต้นตระกูล. (2555). *การพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันโดยใช้บทฝึกการสนทนาภาษาอังกฤษ*. รายงานการวิจัยสถาบันภาษาและวัฒนธรรม นานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม. กรุงเทพมหานคร.
- นพเก้า ณ พัทลุง. (2548). *การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา*. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ. ประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ กรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 110). (7 พฤศจิกายน 2528). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 102 ตอนที่ 164, น. 15-18).
- ปาริชาติ ไชยเรือน. (2566). *ปัญหาและความต้องการพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษของบุคลากรการท่องเที่ยว จังหวัดน่าน*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. น่าน.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รื่นฤทัย วิชกุล. (2560). *ความสามารถด้านการอ่านภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจของนักเรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนรัฐบาล ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18*. งานนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- วรยา แจ่มหม้อ, ณัฐณิชา ศิริพล และกนกวรรณ ไพบูลย์. (2566). *การพัฒนาทักษะการใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ในการเขียนคำศัพท์ภาษาอังกฤษโดยใช้ชุดกิจกรรมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จังหวัดกำแพงเพชร*. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติสำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ครั้งที่ 3. (15 มีนาคม). 1008-1014.
- ศรินทิพย์ รักชาติ. (2545). *การบูรณาการการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ*. ภาควิชาการประถมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร. (2555). *แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (2556-2575)*. กรุงเทพฯ: สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร.
- อมรรัตน์ จิรินทร, รุสลัน ดาอีดำ, วาพะ อูมาโมง และรุสมี หมัดแหละ. (2565). *การสำรวจปัญหาทักษะการฟังภาษาอังกฤษและความต้องการพัฒนาทักษะการฟังภาษาอังกฤษของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา*. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์กับการพัฒนาเชิงพื้นที่ ในบริบท BCG ครั้งที่ 4. (21-22 กรกฎาคม). 77-89.
- Crystal, D. (2003). *English as a Global Language*. (2nd ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A Learner-Centered Approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper. & Row.

การดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน
ส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ
Internal Quality Assurance in Educational Institutions Under Samutprakarn
Provincial Office of Learning Encouragement

อภิภู คหินทพงศ์¹ และดรุณี ปัญจรัตน์²

Aphiphu Kahintapong¹ and Darunee Panjarattanakorn²

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

² อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

¹ Student of the Master of Education in Educational Administration, Rajapruk University

² Lecturer of the Master of Education in Educational Administration, Rajapruk University

E-mail: aphipu@gmail.com, dapanj@rpu.ac.th

Received: Dec. 7, 2024; Revised: Jan. 12, 2025; Accepted: Jan. 14, 2025

บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ และ 2) เปรียบเทียบการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ อายุ และตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 100 คน โดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม มีค่าความเที่ยงตรงรายข้ออยู่ระหว่าง .67 – 1.00 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .99 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า 1) การดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ 2) ผลการเปรียบเทียบการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา จำแนกตามเพศและอายุ พบว่า ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีเพศ อายุ และตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การประกันคุณภาพภายใน การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้
ประจำจังหวัดสมุทรปราการ

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the internal quality assurance in educational institutions under Samutprakarn Provincial Office of Learning Encouragement, and 2) to compare the internal quality assurance in educational institutions under Samutprakarn Provincial Office of Learning Encouragement classified by gender, age and position. The sample consisted of 100 teachers, selected using simple random sampling. The research instrument was a questionnaire with content validity, IOC values between .67-1.00 and a reliability

value of .99. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and LSD.

The results of the research were as follows: 1) the internal quality assurance in educational institutions under Samutprakarn Provincial Office of Learning Encouragement was at a high level in overall, and 2) the opinions of teachers and educational personnel on internal quality assurance in educational institutions under Samutprakarn Provincial Office of Learning Encouragement classified by gender age and position were not different in overall.

Keywords: Internal Quality Assurance, Internal Quality Assurance, Samutprakarn Provincial Office of Learning Encouragement

บทนำ

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและยกระดับมาตรฐานการเรียนรู้ของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของประเทศไทยที่มีกฎหมายและนโยบายรองรับ เช่น พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 และ 2553) ซึ่งในหมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการการศึกษาอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งจัดทำรายงานประจำปีเพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2562)

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 มาตรา 20 ยังเน้นให้สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) มีหน้าที่จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ และให้สถานศึกษาดำเนินการตามระบบที่กำหนดไว้ โดยเน้นความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายเพื่อสร้างความยั่งยืนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ระบบดังกล่าวครอบคลุมถึงมาตรฐานการศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศใช้ เช่น มาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้านหลัก ได้แก่ มาตรฐานการศึกษาระดับพื้นฐาน มาตรฐานการศึกษาต่อเนื่อง และมาตรฐานการศึกษาตามอัธยาศัย (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2562)

ในบริบทของสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษาในสังกัด เพื่อส่งเสริมคุณภาพการจัดการเรียนการสอน พบว่าจากรายงานผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาในปีงบประมาณ 2566 ทั้ง 6 แห่ง สถานศึกษา 3 แห่งได้รับผลการประเมินระดับยอดเยี่ยมร้อยละ 50 และอีก 3 แห่งได้รับผลการประเมินระดับดีเลิศร้อยละ 50 อย่างไรก็ตาม รายงานชี้ให้เห็นถึงความท้าทายที่สำคัญในการรักษามาตรฐานการศึกษาและพัฒนาคุณภาพในอนาคต โดยสถานศึกษามีความต้องการพัฒนามาตรฐานใน 3 ด้านหลัก เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนและความต่อเนื่องในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา (กรมส่งเสริมการเรียนรู้, 2567) การดำเนินงานดังกล่าวจึงแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดทำระบบและกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการวางแผน การปฏิบัติ การติดตามผล และการประเมินผลในแต่ละปีงบประมาณ เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาในอนาคต ทั้งนี้ การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษายังช่วยส่งเสริมการจัดการศึกษาให้มีความยั่งยืน สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย รวมถึงการปฏิบัติตามกรอบพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษภายในของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ โดยมุ่งวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงาน การ

วางแผน และการปฏิบัติด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถานศึกษา เพื่อทำความเข้าใจถึงแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่อาจส่งผลการดำเนินงานดังกล่าว ผลการวิจัยที่ได้คาดว่าจะจะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาในการวางแผน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งช่วยสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาให้มีความยั่งยืนและตอบสนองต่อมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยได้อย่างเหมาะสมในอนาคต

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม เพศ อายุ และตำแหน่ง

สมมติฐานในการวิจัย

1. ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน
2. ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน
3. ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้ง 6 แห่ง จำนวน 104 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยตามมาตรฐานของ Krejcie & Morgan (1970, อ้างถึงใน ถัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และคณะ, 2562) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน
2. ขอบเขตของเนื้อหา
ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ จากคู่มือ การประเมินคุณภาพการศึกษาโดยต้นสังกัดตามมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2562 สำหรับสถานศึกษาใน สังกัดสำนักงาน กศน. ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ประกาศ ณ วันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2562

ตัวแปรที่ศึกษา

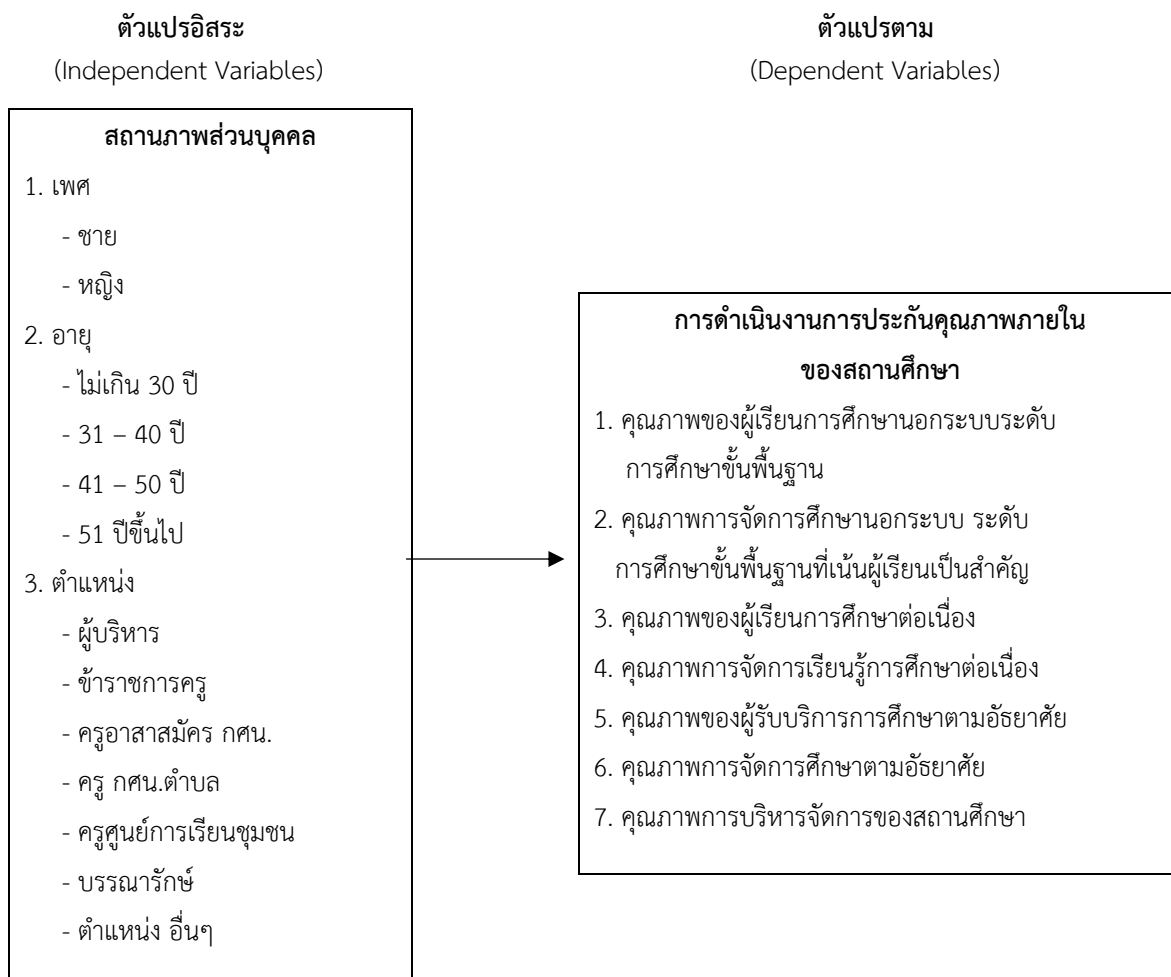
1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ และตำแหน่ง
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา มี 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพของผู้เรียนการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2) ด้านคุณภาพการจัดการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 3) ด้านคุณภาพของผู้เรียนการศึกษาต่อเนื่อง 4) ด้านคุณภาพการจัดการเรียนรู้

การศึกษาต่อเนื่อง 5) ด้านคุณภาพของผู้รับบริการการศึกษาตามอัยาศัย 6) ด้านคุณภาพการจัดการศึกษาตามอัยาศัย และ 7) ด้านคุณภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษา

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ 1) ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอเมืองสมุทรปราการ 2) ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอพระประแดง 3) ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอบางพลี 4) ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอบางบ่อ 5) ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอพระสมุทรเจดีย์ และ 6) ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอบางเสาธง

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดมาตรฐานการศึกษา

มาตรฐานการศึกษาที่จะนำไปใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษาโดยต้นสังกัดโดยภาพรวมของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงาน กศน. ให้ใช้มาตรฐานศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ มาตรฐานศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มาตรฐานการศึกษาต่อเนื่อง และมาตรฐานการศึกษาตามอัธยาศัย (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2562) ดังนี้

1) มาตรฐานศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

1.1) ด้านคุณภาพของผู้เรียนการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน หมายถึง การประเมินและพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพที่ครอบคลุมทุกด้าน มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สอดคล้องกับหลักสูตรที่สถานศึกษากำหนด ให้ความสำคัญกับการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่ดี การพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

1.2) ด้านคุณภาพการจัดการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ หมายถึง การจัดการศึกษาให้ตรงกับความต้องการและความเป็นเอกลักษณ์ของผู้เรียนเป็นหลัก มุ่งเน้นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับบริบทของผู้เรียนและชุมชนท้องถิ่น จัดหาสื่อการเรียนการสอนที่เอื้อต่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย มีการวิเคราะห์ผู้เรียน และออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

2) มาตรฐานการศึกษาต่อเนื่อง

2.1) คุณภาพของผู้เรียนการศึกษาต่อเนื่อง หมายถึง การประเมินและพัฒนาผู้เรียนในระบบการศึกษาต่อเนื่องที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน และนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2) คุณภาพการจัดการเรียนรู้การศึกษาต่อเนื่อง หมายถึง การจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพของหลักสูตร การสอน และการประเมินผลให้สอดคล้องกับความต้องการและบริบทของผู้เรียนและชุมชน จัดทำหลักสูตรการศึกษาต่อเนื่อง จัดกระบวนการเรียนรู้และใช้สื่อที่เหมาะสมกับเนื้อหา และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ

3) มาตรฐานการศึกษาตามอัธยาศัย

3.1) คุณภาพของผู้รับบริการการศึกษาตามอัธยาศัย หมายถึง การประเมินและพัฒนาผู้รับบริการให้มีความรู้ ทักษะ หรือประสบการณ์ที่สอดคล้องกับการศึกษาตามอัธยาศัย มุ่งเน้นให้ผู้เรียนสามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน พัฒนาและเสริมสร้างความสามารถในด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้รับบริการ

3.2) คุณภาพการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย หมายถึง การจัดการศึกษาที่ตอบสนองความต้องการตามบริบทของชุมชนและสังคม เป็นการดำเนินการจัดกิจกรรมการศึกษาโดยใช้สื่อนวัตกรรมและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดการการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน

คุณภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการภายในสถานศึกษาอย่างมีระบบ โดยมีการมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกภาคส่วนในการกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ อัตลักษณ์ และแผนพัฒนาการจัดการศึกษา รวมถึงแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษา มีการประเมินตนเองและเผยแพร่ผลการประเมินต่อสาธารณชน และการประเมินคุณภาพภายในโดยหน่วยงานต้นสังกัดและเครือข่ายภาคี มาตรฐานศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จะต้องมีความรู้การบริหารจัดการของสถานศึกษา ร่วมด้วยทุกประเภท

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูและบุคลากรทางการศึกษา เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 6 แห่ง จำนวน 104 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ และเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดของ เครจซี่ และ มอร์แกน (Kerjcie & Morgan; อ้างใน ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์และคณะ, 2562) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ และตำแหน่ง ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's Rating Scale)

ผู้วิจัยได้สร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

1) ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคู่มือการประเมินคุณภาพการศึกษาโดยต้นสังกัดตามมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2562 สำหรับสถานศึกษาในสังกัดสำนักงาน กศน. เพื่อเป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ

2) นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจพิจารณา แก้ไขให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องของแบบสอบถาม

3) นำแบบสอบถามการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนความเหมาะสมในการใช้ภาษา แล้วนำผลมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (Index of Item Objective Congruence: IOC) พบว่า ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ .67 – 1.00 ก่อนที่จะนำไปทดลอง (Try out)

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหารและบุคลากรของ ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอบางปะกง จำนวน 10 คน ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอลาดหลุมแก้ว จำนวน 10 คน และศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอสรรคบุรี จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมิน (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ใช้เกณฑ์ในการพิจารณาไม่ต่ำกว่า .70 ได้ค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .99

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Google Form จากการส่งแบบสอบถามผ่าน QR Code ได้จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ โดยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ อายุ และตำแหน่งกรณีตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และกรณีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้การทดสอบความแตกต่างรายคู่แบบ LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์การดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวม

การดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา					
ด้านที่	สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	อันดับ
1.	ด้านคุณภาพของผู้เรียนการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน	4.13	.47	มาก	5
2.	ด้านคุณภาพการจัดการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.17	.48	มาก	1
3.	ด้านคุณภาพของผู้เรียนการศึกษาต่อเนื่อง	4.12	.48	มาก	6
4.	ด้านการจัดการเรียนรู้การศึกษาต่อเนื่อง	4.14	.46	มาก	4
5.	ด้านคุณภาพของผู้รับบริการการศึกษาตามอัธยาศัย	4.06	.62	มาก	7
6.	ด้านคุณภาพการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย	4.17	.49	มาก	2
7.	ด้านคุณภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษา	4.16	.44	มาก	3
ภาพรวม		4.15	.43	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในสังกัด สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ระดับจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.15, S.D. = .43) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการจัดการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ($\bar{X}$ = 4.17, S.D. = .48) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ($\bar{X}$ = 4.17, S.D. = .49) และด้านคุณภาพของผู้รับบริการการศึกษาตามอัธยาศัย ($\bar{X}$ = 4.06, S.D. = .62) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ

ด้าน ที่	การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ	เพศ				t	P
		ชาย		หญิง			
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.	คุณภาพของผู้เรียนการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน	4.12	.46	4.13	.47	.033	.97
2.	คุณภาพการจัดการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.14	.55	4.18	.46	.37	.71
3.	คุณภาพของผู้เรียนการศึกษาต่อเนื่อง	4.10	.52	4.12	.47	.17	.86
4.	คุณภาพการจัดการเรียนรู้การศึกษาต่อเนื่อง	4.09	.53	4.16	.43	.59	.56
5.	คุณภาพของผู้รับบริการการศึกษาตามอัธยาศัย	4.17	.60	4.11	.55	.48	.63
6.	คุณภาพการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย	4.11	.58	4.20	.46	.78	.44
7.	คุณภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษา	4.13	.47	4.17	.43	.43	.67
ภาพรวม		4.13	.47	4.15	.41	.28	.78

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ

ด้านที่	ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ	การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน					
		แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1.	คุณภาพของผู้เรียนการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	.26	2	.13	.60	.55
		ภายในกลุ่ม	21.19	97	.22		
		รวม	21.45	99			
2.	คุณภาพการจัดการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	.23	2	.12	.49	.61
		ภายในกลุ่ม	22.97	97	.24		
		รวม	23.20	99			

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้านที่	การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ		แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
3.	คุณภาพของผู้เรียนการศึกษาต่อเนื่อง	ภายในกลุ่ม		22.97	97	.24		
		รวม		23.20	99			
		ระหว่างกลุ่ม		.29	2	.15	.62	.54
4.	คุณภาพการจัดการเรียนรู้การศึกษาต่อเนื่อง	ภายในกลุ่ม		22.90	97	.24		
		รวม		23.19	99			
		ระหว่างกลุ่ม		.11	2	.05	.25	.78
5.	คุณภาพของผู้รับบริการการศึกษาตาม อัยยาศัย	ภายในกลุ่ม		20.60	97	.21		
		รวม		20.71	99			
		ระหว่างกลุ่ม		1.35	2	.68	2.19	.12
6.	คุณภาพการจัดการศึกษาตามอัยยาศัย	ภายในกลุ่ม		29.96	97	.31		
		รวม		31.31	99			
		ระหว่างกลุ่ม		.29	2	.15	.59	.56
7.	คุณภาพการบริหารจัดการของ สถานศึกษา	ภายในกลุ่ม		23.82	97	.25		
		รวม		24.09	99			
		ระหว่างกลุ่ม		.43	2	.22	1.12	.33
ภาพรวม		ภายในกลุ่ม		18.66	97	.19		
		รวม		19.09	99			
		ระหว่างกลุ่ม		.30	2	.15	.83	.44
		ภายในกลุ่ม		17.81	97	.18		
		รวม		18.11	99			

จากตารางที่ 3 พบว่า ครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตามตำแหน่ง

ด้านที่	การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ	ครู		ครูศูนย์การเรียนรู้		t	P
		กศน.ตำบล	ชุมชน	กศน.ตำบล	ชุมชน		
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.	คุณภาพของผู้เรียนการศึกษานอกระบบระดับการศึกษา ขั้นพื้นฐาน	4.14	.44	4.03	.46	1.02	.31
2.	คุณภาพการจัดการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้น พื้นฐานที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.16	.48	4.01	.50	1.20	.23
3.	คุณภาพของผู้เรียนการศึกษาต่อเนื่อง	4.13	.51	4.06	.52	.55	.58
4.	คุณภาพการจัดการเรียนรู้การศึกษาต่อเนื่อง	4.15	.47	4.04	.49	.93	.35
5.	คุณภาพของผู้รับบริการการศึกษาตามอัธยาศัย	4.22	.50	3.96	.64	1.96*	.05
6.	คุณภาพการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย	4.20	.50	4.04	.52	1.30	.20
7.	คุณภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษา	4.21	.44	3.98	.50	2.09*	.04
ภาพรวม		4.18	.44	4.02	.49	1.41	.16

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการเปรียบเทียบการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านมาตรฐานคุณภาพของผู้รับบริการการศึกษาตามอัธยาศัย และด้านมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปและอภิปรายผล

1. การดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการจัดการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สำนักส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ มีการจัดโครงการกิจกรรมการประชุมเชิงปฏิบัติการด้านทักษะการจัดการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัด ให้มีความรู้ ความสามารถในการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน สอดคล้องกับจุดเน้นการดำเนินงาน กรมส่งเสริมการเรียนรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ข้อ 5 ส่งเสริมและสนับสนุนด้านบุคลากร ข้อ 5.2 พัฒนาสมรรถนะของครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้มีความพร้อมด้านวิชาการและทักษะการจัดการเรียนรู้ การใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ รวมทั้งให้คำปรึกษาเส้นทางการเรียนรู้ การประกอบอาชีพ และการดำเนินชีวิตของผู้เรียนได้ตามความสนใจและความถนัดของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับวินิดา หริภักดิ์ (2563) ได้ศึกษา เรื่อง การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดบุรีรัมย์ โดยจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้อำนวยการ บุคลากรของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย บุคลากรขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

และผู้แทนชุมชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในการจัดการศึกษา ได้แก่ การวางแผนการศึกษาในแต่ละปีควรมีการทำ SWOT ก่อนการจัดทำแผนกำหนดนโยบาย และเป้าหมายการศึกษา ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เหมาะสม คำนึงถึงความต้องการ ควรมีการประชุมสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายใน และภายนอกหน่วยงานที่รับผิดชอบ ควรมีการประชุมระหว่างศูนย์การศึกษานอกกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยกับผู้มีส่วนร่วมในภาคีเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง

2. ผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และตำแหน่ง สามารถอภิปรายตามลำดับดังนี้

2.1 ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ มีการประชุมอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพของสถานศึกษาโดยต้นสังกัดเป็นประจำทุกปี ทำให้ได้รับความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการประกันคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ มาหะมะบาคอรี มาซอ (2564) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า ผลเปรียบเทียบการบริหารงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ตำแหน่ง และขนาดสถานศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรของสถานศึกษาที่มีอายุ 41 – 50 ปี ขึ้นไป ปฏิบัติงานในสถานศึกษามาเป็นเวลานาน ในตำแหน่งงานที่ค่อนข้างมั่นคง และมีการอบรมพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง จากสถานศึกษาต้นสังกัด ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการดำเนินงานของสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนุพงษ์ ไชยบุตร (2564) ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การมัธยมศึกษา เขต 23 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 10-20 ปี และมากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 10-20 ปี และมากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทุกด้านและในด้านการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาและด้านการพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพ ผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 10-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าทุกตำแหน่งมีความเข้าใจและการปฏิบัติงานในแนวทางที่คล้ายคลึงกันในภาพรวม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการได้มีการกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงานอย่างชัดเจนและครอบคลุม รวมถึงการจัดอบรมหรือการให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่เหมือนกันสำหรับทุกตำแหน่ง ทำให้เกิดความสม่ำเสมอในการดำเนินงานโดยรวม อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณารายด้าน พบความแตกต่างใน ด้านมาตรฐานคุณภาพของผู้รับบริการ การศึกษาตามอัธยาศัย และ ด้านมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษา ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเกิดจากลักษณะของหน้าที่และความรับผิดชอบที่แตกต่างกันของแต่ละตำแหน่ง เช่น ด้านมาตรฐานคุณภาพของผู้รับบริการการศึกษาตามอัธยาศัย ครู กศน.ตำบล มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าครูศูนย์การเรียนรู้ชุมชน อาจเป็นเพราะครู

กศน.ตำบล มีการปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้เรียนในระดับพื้นที่ มีการสร้างกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียนและชุมชนมากกว่า ส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพที่ชัดเจนกว่า ขณะที่ครูศูนย์การเรียนรู้ชุมชนอาจเน้นงานด้านการบริหารหรือการจัดการเอกสารมากกว่า ส่วนความแตกต่างด้านมาตรฐานคุณภาพการจัดการของสถานศึกษา อาจมาจากการมีส่วนร่วมและประสบการณ์ในการบริหารจัดการของบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ ครู กศน.ตำบล อาจมีโอกาสร่วมการวางแผนและตัดสินใจเชิงกลยุทธ์มากกว่า ขณะที่ครูศูนย์การเรียนรู้ชุมชนอาจมีบทบาทที่มุ่งเน้นเฉพาะการดำเนินงานระดับปฏิบัติการ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของ ภาวนา ศรีบุญเรือง (2562) ที่กล่าวว่า ความแตกต่างในลักษณะงานและความรับผิดชอบส่งผลต่อคุณภาพและผลลัพธ์ของการดำเนินงานประกันคุณภาพในสถานศึกษา โดยเฉพาะด้านที่ต้องการการปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของผู้เรียนและพื้นที่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1.1 มาตรฐานการศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประเด็นผู้เรียนยังขาดความสามารถในการคิดวิเคราะห์ คิดอย่างมีวิจารณญาณ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น หน่วยงานจึงควรพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ให้ส่งเสริมทักษะดังกล่าว โดยเริ่มจากการปรับปรุงหลักสูตรและสื่อการเรียนรู้ให้มีความทันสมัยและเน้นกิจกรรมที่กระตุ้นการคิดวิเคราะห์ อีกทั้ง ควรสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แสดงความคิดเห็นและอภิปรายในชั้นเรียนอย่างอิสระ เพื่อให้พวกเขาได้ฝึกฝนการตั้งคำถาม การวิเคราะห์ข้อมูล และการแสดงเหตุผลอย่างรอบคอบ การประเมินผลการเรียนรู้ก็ควรหลากหลาย นอกจากนี้ การจัดกิจกรรมเสริม เช่น ค่ายวิชาการหรือการประกวดโครงงานวิทยาศาสตร์ ก็เป็นวิธีที่ช่วยพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ได้ดี การพัฒนาระบบสนับสนุนผู้เรียนในลักษณะนี้จะช่วยสร้างความมั่นใจและแรงบันดาลใจให้ผู้เรียน

1.2 มาตรฐานการศึกษาต่อเนื่อง ประเด็นผู้จบหลักสูตรการศึกษาต่อเนื่องยังไม่สามารถนำความรู้ไปใช้สำหรับตนเอง ครอบครัว หรือชุมชน จนเห็นเป็นประจักษ์ หรือตัวอย่างที่ดีได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น หน่วยงานจึงควรให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานในลักษณะที่สามารถเชื่อมโยงการเรียนรู้กับการปฏิบัติจริงได้ โดยเริ่มจากการปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการและบริบทของผู้เรียนในแต่ละพื้นที่ หลักสูตรควรเน้นการเรียนรู้ที่เป็นเชิงปฏิบัติและตอบโจทย์การแก้ปัญหาในชีวิตจริง เช่น การพัฒนาทักษะอาชีพ การจัดการทรัพยากรในครัวเรือน หรือการสร้างโครงการพัฒนาชุมชน ควรจัดให้มีการติดตามผลและสนับสนุนผู้เรียนหลังจบหลักสูตร โดยอาจจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายผู้เรียนเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และสร้างแรงบันดาลใจในการนำความรู้ไปใช้จริง นอกจากนี้ ควรสร้างโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน เช่น การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่ให้ผู้เรียนได้ใช้ความรู้ในการช่วยพัฒนาชุมชนหรือสนับสนุนครอบครัวของตนเอง

1.3 มาตรฐานการศึกษาตามอัธยาศัย ประเด็นผู้รับบริการมีความรู้ หรือทักษะ หรือประสบการณ์ ไม่เพียงพอ จึงไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือกิจกรรมการศึกษาตามอัธยาศัย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น หน่วยงานจึงควรทบทวนและออกแบบโครงการหรือกิจกรรมให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ โดยเริ่มจากการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนในพื้นที่อย่างละเอียด เพื่อให้แน่ใจว่าเนื้อหาและวิธีการจัดการเรียนรู้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของตนเองได้อย่างแท้จริงควรปรับปรุงกระบวนการจัดการเรียนรู้โดยเน้นการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ และการเรียนรู้แบบบูรณาการที่เชื่อมโยงความรู้กับการใช้ในชีวิตจริง เช่น การฝึกทักษะอาชีพที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียนในแต่ละชุมชน การสร้างสถานการณ์จำลองเพื่อฝึกแก้ปัญหา หรือการจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ความรู้ในบริบทจริง นอกจากนี้ ควรส่งเสริมครูผู้สอนและบุคลากรที่เกี่ยวข้องจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และการใช้เทคนิคที่หลากหลาย เช่น การเรียนรู้แบบโครงการ หรือการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้

และควรมีการติดตามและประเมินผลผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ไม่เพียงแคในระหว่างโครงการ แต่ควรประเมินผลหลังจบโครงการ เพื่อวัดผลกระทบในระยะยาว และนำผลการประเมินไปปรับปรุงกิจกรรมในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความต้องการการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัด อื่น ๆ

2.2 ควรมีการศึกษาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อพัฒนามาตรฐานการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มาตรฐานการศึกษาต่อเนื่อง และมาตรฐานการศึกษาตามอัธยาศัย ให้มีระดับคุณภาพที่สูงขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการเรียนรู้. (2567). *การใช้มาตรฐานการศึกษาเพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการเรียนรู้.
- มาหะมะบาคอลี มาขอ. (2564). *การบริหารงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 3*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ภาวนา ศรีบุญเรือง. (2562). *การบริหารจัดการประกันคุณภาพในสถานศึกษาไทย: การศึกษาเปรียบเทียบตามบทบาทและความรับผิดชอบ*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยการศึกษา.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุภามาส อังศุโชติ และ อัจฉรา ชานีประศาสน์. (2562). *สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS*. กรุงเทพมหานคร: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- วนิดา ทริกประโคน. (2563). *การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอ สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. (2562). *แนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2562*. กรุงเทพฯ: สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.
- อนุพงษ์ ไชยบุตร. (2564). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4
สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร
Factors Affecting Organizational Commitment to Increase Work Efficiency
of Firefighters at Fire and Rescue Operations Division 4,
Department of Disaster Prevention and Mitigation, Bangkok

ยงยุทธ งามเจริญ¹ และศักดิ์ดา ศิลปาสันทน²

Yongyuth Ngamcharoen¹ and Sakda Silapapisan²

¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

²อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

¹Master of Public Administration Program, Siam Technology College

²Lecturer of the Master of Public Administration Program, Siam Technology College

E-mail: yongyuth.gn@gmail.com, sakdas@siamtechno.ac.th

Received: Jan. 9, 2025; Revised: Feb. 14, 2025; Accepted: Feb. 18, 2025

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ดับเพลิงในกองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 140 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าสถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ และความเสียสละเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และ (2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์การ เจ้าหน้าที่ กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย

Abstract

The objectives of this study were (1) to examine the level of organizational commitment among firefighters at Fire and Rescue Operations Division 4, Department of Disaster Prevention and Mitigation, Bangkok, and (2) to investigate the factors associated with their organizational commitment. The research utilized a quantitative approach. A sample consisted of 140 firefighters from the Fire and Rescue Operations Division 4, Department of Disaster Prevention and Mitigation, Bangkok. Data were collected using a questionnaire as the research instrument. Statistical analyses employed in the study included percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient, and multiple regression analysis. The findings revealed that: (1) overall, the organizational commitment of firefighters at Fire

and Rescue Operations Division 4 was at a high level. When individual aspects were considered, an aspect with the highest mean score was the willingness to perform duties for the organization, followed by organizational loyalty. Meanwhile, the lowest mean scores are found in dedication to performing work to the best of one's ability and self-sacrifice for the organization. (2) in terms of factors associated with the sample's organizational commitment, the study also identified that work nature was related with the organizational commitment of firefighters with a statistical significance level of 0.01.

Keywords: Organizational Commitment, Firefighters, Fire and Rescue Operations Division

บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมปัจจุบันทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับตัวและมีการพัฒนาศักยภาพขององค์กรเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาซึ่งองค์กรจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญหลายปัจจัยโดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ (วรดา เสดุดมทรัพย์, 2565) ดังนั้นเมื่อทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรและขับเคลื่อนองค์กรแล้วนั้น จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันแต่ละองค์กรจะมีบุคลากรที่แตกต่างกันตามช่วงอายุวัย ประสบการณ์ในการทำงาน และความสามารถพิเศษเฉพาะบุคคล ที่ทำงานร่วมกันในองค์กร ซึ่งความแตกต่างนี้ส่งผลต่อเป้าหมายในการดำเนินชีวิตที่หวังความก้าวหน้าและชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นกว่าเดิมที่เป็นอยู่ หรือการทำงานที่หวังเพียงแค่อำนาจเงินเพียงอย่างเดียว หากขาดความผูกพันต่อองค์กร ไม่มีใจรักในองค์กร จะทำให้การพัฒนาขององค์กรนั้นไม่มีการพัฒนาไปในทิศทางหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกของพนักงานในองค์กรที่มีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร จึงทำให้มีความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรไว้ รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความเกี่ยวข้องกับการแสดงออกของแต่ละบุคคลอย่างมั่นคงและการมีส่วนร่วมในองค์กรโดยมีการแสดงให้เห็นถึงลักษณะ 3 ประการ คือ (1) ความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (2) ความเต็มใจที่จะพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร (3) ความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรและความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กร เพราะจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรรวมถึงลดความเสียหายขององค์กรลงและทำให้องค์กรดำเนินการไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความผูกพันต่อองค์กรยังส่งผลต่อการเพิ่มผลงานความพึงพอใจ และการคงอยู่ในองค์กรต่อไป (Steers, 1977)

จากการศึกษาพบว่า การที่องค์กรที่มีผู้บังคับบัญชาที่ให้ความสำคัญกับการวางแผนและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล พร้อมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ หรือแนวทางในการทำงาน รวมทั้งมีการติดตามงานที่มอบหมาย เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับ การปฏิบัติงานในครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น (สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2549) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน การที่พนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันสามารถพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้ สนับสนุนพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเป็นสิ่งสำคัญ (Mathis & Jackson, 2006) รวมถึงการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน ช่วยแนะนำ สั่งสอน ให้คำปรึกษาที่ดี เป็นแบบอย่างที่ดีช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน (วันชัย มีชาติ, 2551) ปัจจัยความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นโครงสร้างที่มีประสิทธิภาพที่จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและสามารถใช้ความยืดหยุ่นในการทำงานที่สามารถทำให้ พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ได้แก่ (1) ชั่วโมงการทำงานยืดหยุ่นการที่พนักงานสามารถจัดการเวลาเป็นของตัวเองได้ (2) สถานที่ทำงานแบบยืดหยุ่นพนักงานสามารถเลือกที่ปฏิบัติงานเองได้โดยมีการส่งงานผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (3) การแบ่งปันงาน พนักงานมีการแบ่งงานกันทำ เพื่อให้มีเวลาสำหรับทำงานอย่างอื่น และเมื่อพนักงานได้รับความยืดหยุ่นในเรื่องดังกล่าว พนักงานก็จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกทุ่มเทในการทำงาน และเกิดความผูกพันต่อองค์กรต่อไป (เกษมสิษฐ์ แก้วเกียรติคุณ, 2551) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเป็นความรู้สึกนึกคิด เจตคติที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน และ

ทัศนคติทางบวกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกดีต่องานที่ทำและเป็นแรงกระตุ้นซึ่งช่วยให้บุคคลตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถที่มี ทั้งนี้ความพึงพอใจในงานยังเกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล และความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละอุทิศกายใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในที่สุด (รัชนิ ทิปปการ, 2556)

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ ซึ่งการวิจัยนี้มีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผู้วิจัยเพียงตั้งกลุ่มสมมุติฐานเบื้องต้นไว้เท่านั้นและจะทำการสอบถามเพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบและหาความสัมพันธ์ของสมการ เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อจะให้เกิดความรู้ใหม่ๆ เพื่อทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร

สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การพัฒนาการทำงานที่มีโอกาสปฏิบัติงานสัมพันธ์กับผู้อื่น ค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับผลความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความเสียสละเพื่อองค์กร ความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ในกองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ในกองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

เบคเกอร์ (Becker, 1960) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นสภาพของบุคคลของบุคคลที่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยมีการลงทุนกับสิ่งนั้นๆ (องค์กร) และสิ่งที่ลงทุนเรียกว่า Side - Bet เช่น การศึกษา อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น ในที่สุดแล้วบุคคลก็ต้องหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร ดังนั้น ระดับความผูกพันจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลนั้นลงทุนไป

แคนเตอร์ (Kanter, 1968) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความเต็มใจที่บุคคลยินดีทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดีให้แก่ระบบสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

เชลดอน (Sheldon, 1971) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวข้องกับเอกลักษณะของเขากับองค์กรที่เขาอยู่ ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการประเมินองค์กรในด้านบวก โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะตั้งใจทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

เฮอร์บินิค และอัลตโต (Herbiniak & Alutto, 1972) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรคือความไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์กรไป ไม่ว่าจะเพิ่มเงินเดือน รายได้หรือความเป็นอิสระทางอาชีพหรืออื่น ๆ

บุชานัน (Buchanan, 1974) ได้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. ความผูกพันอันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร (Identification) เป็นการยอมรับในค่านิยมตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์กรว่าเป็นไปในทางเดียวกับตน

2. ความเกี่ยวพันกับองค์กร (Involvement) โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร

3. ความจงรักภักดี (Loyalty) การยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

สตีเยอร์ (Steers, 1977) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจ เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อองค์กรโดยเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ เพื่อปฏิบัติงานขององค์กร ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กรโดยทั่วไป อันเนื่องมาจากเป็นสมาชิกขององค์กรโดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริงจะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย หรือกล่าวอีกในหนึ่ง ความผูกพันขององค์กรประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากมายเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าว สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติและพฤติกรรมแสดงออกต่อองค์กรที่ตนอยู่อย่างภาคภูมิใจโดยยอมรับจุดมุ่งหมายและค่านิยมขององค์กร รู้สึกตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจและมุ่งมั่นที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และยึดมั่นที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพในการตลอดไป โดยมีลักษณะ 3 ประการ คือ (1) ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (2) ความพยายามอย่างเต็มที่ในการท างานเพื่อองค์กร และ (3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

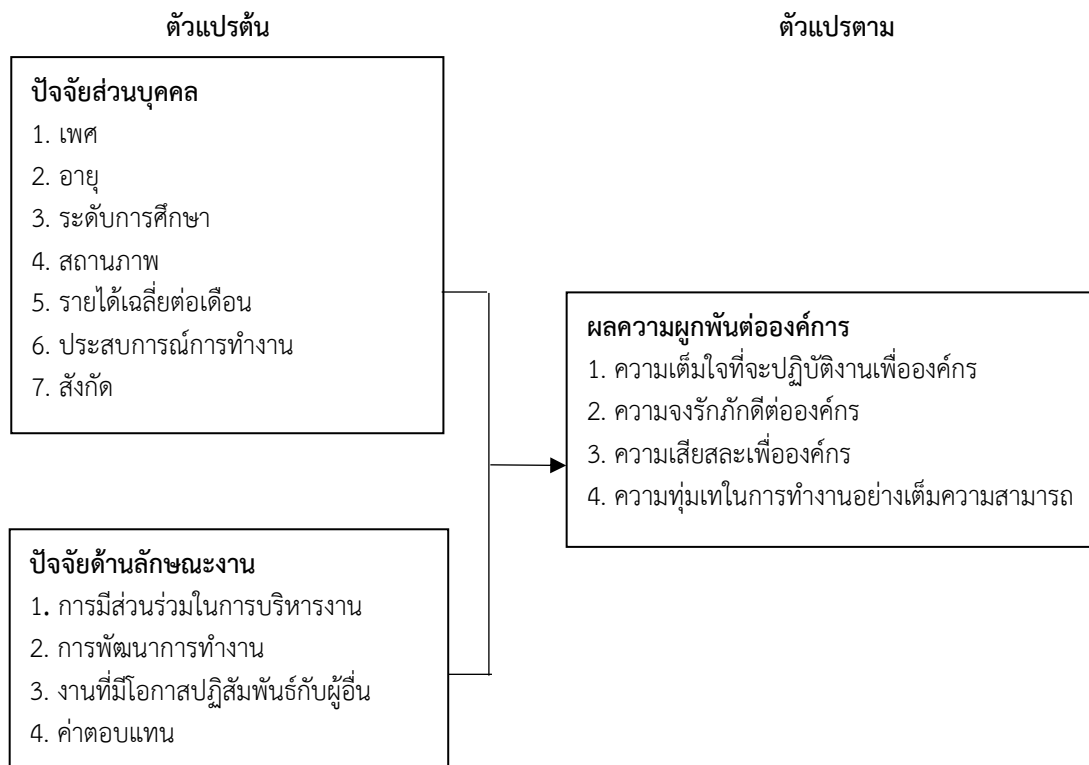
ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977) ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะ ส่วนบุคคลที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เช่น เพศ อายุการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลา ปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส เป็นต้น
2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคล รับผิดชอบปฏิบัติอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร เช่น ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) งานที่มีคุณค่า ความประจักษ์ในงาน (Task Identity) ความหลากหลายในงาน (Variety) งานที่มีโอกาสพบปะผู้อื่น (Social Interactions)
3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ามีความรับรู้ต่อการทำงานในองค์กรที่ผ่านมาอย่างไร เช่น ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร(Group Attitude) การพึ่งพาได้จากองค์กร (Organization Dependability) ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร (Personal Importance)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ในกองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของ Steers (1977) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทาง โดยสามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดได้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ข้าราชการสถานีนับพลีและกัญญาในสังกัดกองปฏิบัติการดับเพลิงและกัญญา 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จาก 5 สถานีนับพลีจำนวน 215 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีคำนวณจากการใช้สูตร Taro Yamane (1973) จำนวน 140 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความถูกต้อง (correctively) และความเที่ยงตรง (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค Cronbach's Alpha Coefficient (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2561) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.985

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมด้วยตนเองโดยแจกแบบสอบถามให้กับข้าราชการสถานีนับพลีและกัญญาในสังกัดกองปฏิบัติการดับเพลิงและกัญญา 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 สถานีนับพลี แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผล จัดประเภทของข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาข้อสรุปของผลการศึกษาค้นคว้า

4. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติและความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรด้วยสถิติ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 41-50 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อยู่ในสถานะสมรส มีอัตราเงินเดือนเฉลี่ย 15,001-25,000 บาท มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11-15 ปี และส่วนใหญ่สังกัดสถานีดับเพลิงและกู้ภัยลาดกระบัง-ร่มเกล้า-หนองจอก

2. ระดับปัจจัยลักษณะงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงในกองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน อยู่ในระดับสูง ด้านการพัฒนาการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง และด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

2.1 การมีส่วนร่วมในการบริหารการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีโอกาสสร้างสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานและมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และภารกิจสำคัญของหน่วยงานอย่างชัดเจน อยู่ในระดับสูง และการมีโอกาสเสนอแนะข้อคิดเห็นในการกำหนดแนวทางและการวางแผนการปฏิบัติงานมี อยู่ในระดับสูง ตามลำดับ

2.2 ด้านการพัฒนาการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดอบรมพัฒนาการทำงานขององค์กรมีความซ้ำซาก ไม่มีรูปแบบใหม่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ บุคลากรทุกระดับ ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับสูง และ หน่วยงานมีแหล่งเรียนรู้ ห้องสมุด มุมแลกเปลี่ยนความรู้ ที่เหมาะสมต่อการพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2.3 ด้านที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การทำงานในลักษณะเป็นทีมเพื่อก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ องค์กรมีการทำงานที่เป็นทีม อยู่ในระดับสูง และเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานทุกคนในองค์กรช่วยกันแก้ปัญหาเป็นอย่างดี อยู่ในระดับสูง ตามลำดับ

2.4 ด้านค่าตอบแทน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ได้รับการพิจารณาเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ได้รับค่าตอบแทนเป็นธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับปานกลาง และ รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน มีความเหมาะสมกับปริมาณ หรือภารกิจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือความจงรักภักดีต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง ความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ อยู่ในระดับสูง และความเสียสละเพื่อองค์กร อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

3.1 ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เต็มใจที่จะทำงานหนัก หากการทำงานนั้นทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การอุทิศร่างกาย แรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับสูง และ พยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับสูง ตามลำดับ

3.2 ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การปฏิบัติตามผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีความพร้อมที่จะร่วมมือกับหน่วยงานโดยไม่มีเงื่อนไข อยู่ในระดับสูง และมักจะแก้ต่างให้กับหน่วยงานเมื่อมีคนกล่าวหาหน่วยงานในทางที่ไม่ดี อยู่ในระดับสูง ตามลำดับ

3.3 ด้านความเสียสละเพื่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การทำงานให้กับหน่วยงานเต็มเวลาและหากงานที่ได้รับมอบหมายยังไม่สำเร็จ จะทำงานกว่าจะสำเร็จลุล่วงแม้จะหมดเวลาทำงานแล้วก็ตาม

ตาม อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การได้รับสวัสดิการที่ดีทำให้มีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายของหน่วยงาน อยู่ในระดับสูง และยินดีไม่ยอมรับค่าตอบแทนพิเศษ หากจะทำให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานต่อไปได้ อยู่ในระดับสูง ตามลำดับ

3.4 ด้านความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พยายามทุ่มเท แรงกาย แรงใจแม้ต้องทำงานที่ยาก อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ยินดีที่จะให้การช่วยเหลืองานของหน่วยงาน ในทุกๆ ด้านแม้ว่าไม่ใช่งานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับสูง และ ยินดีที่จะให้การช่วยเหลืองานของหน่วยงาน แม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทน อยู่ในระดับสูง ตามลำดับ

4. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่ปัจจัยด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านการพัฒนาการทำงาน และด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางมีค่าสหสัมพันธ์ r คือ 0.560 0.458 และ 0.442 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ มีค่าสหสัมพันธ์ r คือ 0.171

อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัย พบข้อสำคัญและสามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ระดับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยระดับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ และความเสียสละเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงในกองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 ทุกคนเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อุทิศแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีความพร้อมที่จะร่วมมือกับหน่วยงานและเพื่อร่วมงานโดยไม่มีเงื่อนไข มีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายของหน่วยงานเป็นอย่างดี มีความยินดีที่จะให้การช่วยเหลืองานของหน่วยงานในทุกๆ ด้านแม้ว่าจะไม่ใช่งานที่ตนรับผิดชอบ จึงทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญพิชชา สามารถ (2564) ที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และความผูกพันต่อองค์การ ด้านความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรัญญา ออมสินสมบูรณ์ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจกรณีศึกษา : กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 9 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 9 อยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัย ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เนื่องจากการที่บุคลากรได้มีโอกาสในการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การแก้ไขปัญหา การวางแผนงาน จะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อีกทั้งการมีโอกาสดำเนินการพัฒนาการทำงาน จะเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีทักษะ ความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น รวมทั้งการได้มีปฏิสัมพันธ์เพื่อร่วมงานเป็นการแสดงออกถึงความรัก ความสามัคคี การหล่อหลอมเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และการได้รับ

คำตอบแทนที่เหมาะสม เป็นการมอบสวัสดิการให้บุคลากรได้เห็นถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดี มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทร่างกายและจิตใจ อุทิศให้กับการทำงานและเกิดเป็นความผูกพันที่ดีต่อองค์กร สอดคล้องกับ ของภัทราภรณ์ สุขพล (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1.1 ควรมีการส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การปฏิบัติงาน เช่น มีการอบรม สัมมนา การเพิ่มเติมความรู้ความสามารถในทุกๆระดับชั้น เพื่อการพัฒนาตนเอง และเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด

1.2 ควรมีการจัดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยผ่านช่องทางการสื่อสารหลากหลายช่องทาง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น โดยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แล้วนำมาบูรณาการเพื่อให้เกิดการพัฒนาความผูกพันในองค์กร

2.2 ควรทำการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างขององค์กรหรือการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางทรัพยากร โดยการนำปัจจัยที่พบว่ามีแตกต่างกันมาศึกษาเพิ่มเติมอีกครั้ง หลังจากที่ยังคงการได้มีการนำผลการศึกษามาปรับปรุงแล้ว เพื่อให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้

เอกสารอ้างอิง

- เกวลี พ่วงศรี. (2557). การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท วินสัน กรุ๊ป. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพมหานคร.
- เกษมสิทธิ์ แก้วเกียรติคุณ. (2551). สมดุลชีวิตการทำงาน. วารสารทรัพยากรมนุษย์. 4(1), 36-45.
- ธัญพิชชา สามารถ. (2564). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- ภัทราภรณ์ สุขพล. (2557). ความพึงพอใจในการจัดสวัสดิการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษา โรงพยาบาลบางบัวทอง. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม.
- รัชณี ทิปกการ. (2556). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเทศบาล 1 (สดาวาร) สังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- วรดา เสดุดมทรัพย์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานเจนเนอเรชันวาย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- วันชัย มีชาติ. (2551). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2561). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมาคมจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย. (2549). *Employee Engagement Survey*. เข้าถึงได้จาก :
<https://www.pmat.or.th/>
- อริญญา ออมสินสมบูรณ์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความผูกพันต่อองค์กรกับ
คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหาร กรมแพทย์ทหารบก. *วารสารสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ*.
7(2). 87-89.
- Becker, H.S. (1960). Notes on the Concept of Commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-42.
- Buchanan II, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work
Organization. *Administrative Science Quarterly*. 19 (March 1974), 533-546.
- Herzberg, Frederick. (1969). *The Motivation to work*. New York: Jon Wiley and Sons.
- Hrebiniak, L. G., & Alutto, J. A. (1972). Personal and role-related factors in the development of
organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 17(4), 555-573.
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in
utopian communities. *American Sociological Review*, 33(4), 499-517.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Human Resource Management*. Thomson: South-Western.
- Sheldon, M.E. (1971). Investment and Involvement as Mechanism Predicting Commitment to the
Organizational. *Administrative Science Quarterly*. 16 (June 1971), 143.
- Steers, R.M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment.
Administrative Science Quarterly. 22 (march 1977), 46-56.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper. & Row.

**แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล
องครักษ์ อำเภอฟุ่ทอง จังหวัดอ่างทอง**
**Guidelines for the Development of Public Service of Ongkharak
Subdistrict Administrative Organization, Pho Thong District, Ang Thong
Province**

พรพรรณ อินถาร¹ และกมลวรรณ วรณนัง²

Phonphan Intawon¹ and Kamonwan Wanthanang²

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

¹ Master of Public Administration, Public Administration, Phra Nakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.

² Lecturer of Master of Public Administration, Public Administration, Phra Nakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.

E-mail : Tayt-t@hotmail.com

Received: Feb. 11, 2025; Revised: Jun. 4, 2025; Accepted: Jun. 17, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการสาธารณะ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ วิธีดำเนินการวิจัยมี 2 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาสภาพการให้บริการสาธารณะ และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในพื้นที่ จำนวน 370 คน สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบแอลเอสดี และ 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ กำนันตำบลองครักษ์ ผู้ใหญ่บ้านตำบลองครักษ์ ผู้อำนวยการโรงเรียนในตำบลองครักษ์ และเจ้าอาวาสวัดในตำบลองครักษ์ จำนวน 14 คน วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพการให้บริการสาธารณะ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ประชาชนที่มีอาชีพ และรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ 3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ (1) ควรส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือมีบทบาทในการรักษาความสะอาดของพื้นที่ ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้อง และ (2) ควรพัฒนาหลักสูตรการอบรมด้านการอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมแก่ประชาชนในทุกช่วงวัย

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา บริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the overview on public service; 2) to compare the opinions on public service, where divided into personal factors; and 3) to examine the guidelines for the development of public service. There were 2 stages in the research methodology; First, to study the overview of public services and to compare the opinions on public service, where divided into personal factors. The sample were 370 people in Ongkharak, Pho Thong district, Ang Thong province with stratified sampling. The research instrument was a questionnaire with a reliability of 0.96.

The data collection was analysed by mean, standard deviation, One-way ANOVA, and LSD test. Second, to examine the guidelines for the development of public service. There were 14 key informants, including the village chief, headman, school principal under the Ongkharak Subdistrict Administrative Organization, and abbots with purposive sampling. The instrument was an interview form. The content analysis was conducted.

The findings found that 1) The overview of public service was totally at a high level. Considering the most and least aspect, promoting the quality of life and infrastructure were at a high level. The management and naturally environmental conservation were at a moderate level; 2) The different occupations and incomes have affected the various opinions on public service at a statistical significance of .05; and 3) There were several guidelines for the development of public service: (1) it should enhance and encourage people to participate in the cleanliness in public areas and the appropriate refuse disposal; and (2) it should develop the training and workshop on naturally occurring environmental conservation for people of all ages.

Keywords: Guidelines for the Development, Public Service, Ongkharak Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเริ่มมีการบัญญัติครั้งแรกในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2511 และในรัฐธรรมนูญฉบับต่อมาอีกหลายฉบับ จนเมื่อมีการจัดทำรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 จึงได้มีการปรับปรุงบทบัญญัติเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นในหลายด้านเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในทางพื้นที่อย่างแท้จริง โดยการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง สามารถบริหารงานบุคคลของตนเองได้ ภายใต้การบริหารจัดสรรงบประมาณของตนเอง โดยเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความเป็นอิสระอย่างแท้จริงจึงกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ภายใต้อำนาจกำกับดูแลตามกฎหมายไม่อยู่ภายใต้อำนาจบังคับบัญชาจากหน่วยงานส่วนกลางและจากส่วนภูมิภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำ “บริการสาธารณะ” และ “กิจกรรมสาธารณะ” เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่าง

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น (ธัญญารัตน์ เรียนกะศิลป์, 2556 หน้า 75)

จากความเป็นมาและความสำคัญของการจัดการบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลลองครักษ์มีพื้นที่เมืองที่เติบโตขึ้นทำให้การบริการสาธารณะเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนา และการจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับ

ปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่นอาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลองครักษ์ เพื่อที่จะหาคำตอบที่ว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างไรและสภาพสภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลองครักษ์เป็นอย่างไร โดยจะเจาะลึกด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม (สมคิด ดวงจักร์ และชัชวาล แอรัมย์หล้า. (2563))

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 85-94) ได้ให้ความสำคัญว่า การจัดทำบริการสาธารณะ หน่วยงานที่จัดทำต้องยึดตามหลักเกณฑ์สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ความเสมอภาค หลักเกณฑ์ข้อนี้มีความสำคัญเพราะรัฐไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อผลประโยชน์ของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กล่าวคือประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
2. ความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อประชาชนกิจการดังกล่าวจึงถูกจัดอย่างต่อเนื่อง เพราะหากหยุดชะงักลง ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนในทางใดทางหนึ่งได้
3. การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีจะต้องได้รับการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพมากขึ้น สอดคล้องความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้นหรือเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไม่ได้
5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่ จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้นที่จัดทำขึ้น โดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสาร ที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้อง การเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

สรุปได้ว่าหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ คือ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นให้แก่ประชาชนจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกระจายทรัพยากรต่างๆ ให้ครอบคลุมและทั่วถึง เพื่อให้การพัฒนาและการขับเคลื่อนบริการสาธารณะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ

ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบันและอนาคตทำให้หน่วยงานภาครัฐมุ่งที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารการบริการสาธารณะเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะแนวคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E- Government) หรือรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ซึ่งเป็นการที่รัฐบาลได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ โดยมีจุดประสงค์หลักคือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานความสะดวกการเข้าถึงบริการของภาครัฐตลอดจนการบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมด้วยการนำอินเทอร์เน็ตและสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นเครื่องมือในการให้และแลกเปลี่ยนข้อมูลและบริการกับประชาชนภาคธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารการบริการสาธารณะนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะที่ดีจะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่สำคัญอย่างน้อย 8 ประการคือ (เทพศักดิ์ บุญรัตน์, 2554 หน้า 39-41)

1. ความถูกต้อง (Accuracy) ความถูกต้องของข้อมูลและสารสนเทศในระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะหมายถึงการที่ข้อมูลและสารสนเทศมีความตรงกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นเช่นการบันทึกประวัติการเข้ามาใช้บริการจะต้องมีความถูกต้องโดยจะต้องบันทึกจากข้อเท็จจริงของประชาชนผู้รับบริการแต่ละคนการบันทึกข้อมูลใหม่ที่ประชาชนผู้รับบริการมาทำธุรกรรมกับหน่วยงานเป็นต้น

2. ความทันสมัย (Timeliness) ความทันสมัยของข้อมูลและสารสนเทศในระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะหมายถึงการที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะจะต้องมีข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงกับข้อเท็จจริงเสมอเมื่อระยะเวลาเปลี่ยนแปลงไปเช่นการบันทึกทะเบียนประวัติของประชาชนผู้รับบริการจะต้องถูกบันทึกให้ต่อเนื่องทันสมัยตลอดเมื่อประชาชนผู้รับบริการมีการแจ้งเปลี่ยนแปลงหรือมีการทำธุรกรรมกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการเป็นต้น

3. ความสมบูรณ์ (Completeness) ความสมบูรณ์ของข้อมูลและสารสนเทศในระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะหมายถึง การที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะจะต้องมีข้อมูลและสารสนเทศที่ครอบคลุมในสาระสำคัญอย่างครบถ้วนถ้าระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสาธารณะมีข้อมูลไม่ครบถ้วนจะทำให้เกิดความยุ่งยากใน

การค้นหาและข้อมูลไม่เชื่อมโยงเพราะข้อมูลบางส่วนสามารถจัดเก็บและค้นหาในระบบได้ ขณะที่ข้อมูลอีกบางส่วนใช้เก็บโดยเอกสาร ซึ่งจะทำให้เกิดความยุ่งยากและทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ประชาชนได้

4. ความสอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน (Relevance) ความสอดคล้องกับความต้องการในการใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสาธารณะหมายถึงการที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสาธารณะจะต้องมีข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการในการนำไปใช้งานของผู้ใช้งาน (User) ได้อย่างแท้จริง

5. การตรวจสอบได้ (Verifiability) การตรวจสอบได้ของข้อมูลและสารสนเทศในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสาธารณะหมายถึงการที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสาธารณะจะต้องสามารถบ่งบอกแหล่งที่มาของข้อมูลและสารสนเทศที่เกิดขึ้นได้ว่าได้อย่างไรเช่นข้อมูลที่ประชาชนแจ้งแก้ไขเปลี่ยนแปลงไปแล้วจะต้องสามารถบอกได้ว่าเปลี่ยนแปลงไปเมื่อใดเป็นต้น

6. ความรวดเร็ว (Speediness) ความรวดเร็วของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสาธารณะหมายถึงการที่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานซึ่งอาจเป็นผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วโดยใช้ระยะเวลาน้อยในการเข้าถึงข้อมูล

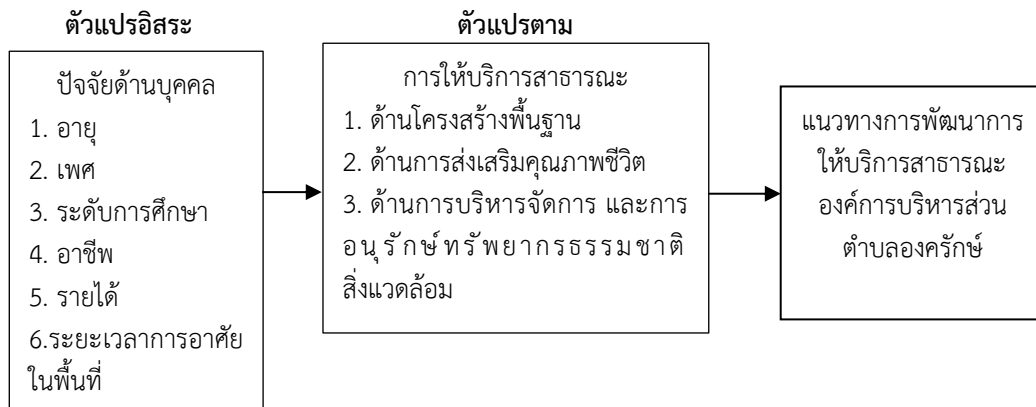
หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (2550, หน้า 1-68) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดการจัดระบบบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่าง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยมาตรา 12 แห่งกฎหมายดังกล่าว ได้กำหนดให้คณะกรรมการ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดทำแผนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นเครื่องมือในการถ่ายโอนภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะของรัฐให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการออกประกาศตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ เพื่อให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่และภารกิจถ่ายโอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พิจารณาความเห็นชอบในการถ่ายโอน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

สรุปได้ว่าแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะจะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะจำเป็นจะต้องพิจารณาอย่างเป็นระบบที่ประกอบด้วยปฏิสัมพันธ์ต่างๆ ภายในระบบของการให้บริการรวมถึงมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งนี้เพื่อให้การบริหารขององค์การภาครัฐจะต้องส่งมอบการให้บริการสาธารณะที่ดีแก่ประชาชนได้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยคำนึงถึงค่านิยมสำคัญต่าง ๆ ของการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นค่านิยมความพอเพียงความเสมอภาคความตรงต่อเวลาการมีจิตสำนึกในการให้บริการความก้าวหน้าของการให้บริการและการยอมรับการเรียกร้องเรียนการมีส่วนร่วมของประชาชนค่านิยมทั้งหมดดังกล่าวกล่าวได้ว่าอยู่รวมในคำว่าคุณค่าของบริการที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั่นเอง ซึ่งการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในอำนาจของรัฐ และองค์การที่ให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจองค์การมหาชน และองค์การเอกชน เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลองครักษ์ อำเภอบางแพ จังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ และกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพประกอบ



งานวิจัยสนับสนุนให้เกิดความน่าเชื่อถือ

ยุวดี พ่วงรอด (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านที่น้อยที่สุด ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว จากผลของการวิจัย ที่ประชาชนให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่อยู่ในอันดับต้นๆ นั้น สะท้อนให้เห็นได้ว่า จุดมุ่งหมายที่สำคัญที่สุดที่ประชาชนทุกคนคาดหวังจากอำนาจหน้าที่และบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะ นั่นคือ การอยู่ดี กินดี และมีความสุขอย่างแท้จริงและเท่าเทียมกันของประชาชนทุกคน ซึ่งจะสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2549 (2553) ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะที่สำคัญคือ ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและเป็นไปเพื่อประโยชน์โดยรวมเป็นสำคัญนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทัศนะของ วุฒิสาร ตันไชย (2548) ที่ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับหลักการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป้าหมายสำคัญของการบริการไว้อย่างน่าสนใจว่า การให้บริการแก่ประชาชนควรยึดหลักหรือแนวทางสำคัญ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) กล่าวคือ มุ่งเน้นความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หยุดเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการประกันคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

6. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตรทั้งหมด 6 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเพศ อายุ อาชีพและรายได้ มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ต่อการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลัก สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันอาจมีผลและไม่มีความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ทั้งนี้ หัวใจสำคัญของอำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นล้วนขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆหลายปัจจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมของเราทุกคนทุกภาคส่วนที่ต้องเข้ามามีบทบาทสำคัญในการประสานความร่วมมือ ดังตัวอย่างทัศนะของ ธนิตา สมิตานนท์ (2549) ที่ได้แสดงทัศนะไว้อย่างน่าสนใจว่าการบริการสาธารณะถือเป็นการบริการในฐานะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการกระทำเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนโดยทั่วไป กล่าวคือ กิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานทางภาครัฐได้ดำเนินให้แก่ประชาชนโดยส่วนรวมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและในกิจกรรมที่ภาครัฐได้ดำเนินการนั้นได้มีกฎหมายมารองรับการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นสิ่งที่ภาครัฐจะต้องจัดทำเพื่อบริการแก่ประชาชนโดยผ่านระบบกลไกต่างๆ ของสังคม อาทิเช่น ระบบข้าราชการ นักการเมือง ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงภาคประชาชนเป็นสำคัญ

7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ประชาชนมีต้องการให้หน่วยงานได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาการให้บริการสาธารณะในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์และการท่องเที่ยว ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนและตลอดจนนำไปสู่แนวทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน สังคม และประเทศชาติต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี แบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ตำบลลองครักษ์ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอ่างทอง จำนวน 370 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (1973, p. 727) กำหนด ระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95 % และให้ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย (4,923)

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

$$n = \frac{4,923}{1 + 4,923(0.05)^2}$$

$$n = 369.94$$

ดังนั้น จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 370 คน

เมื่อได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง แยกตามหมู่บ้าน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportional random sampling) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามหมู่บ้าน} = \frac{\text{จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรในพื้นที่ตำบลองค์กรักษ์อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง และกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร	ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านองค์กรักษ์	648	49
2	บ้านดงกระทอน	759	57
3	บ้านคลองวัดไทรย์	424	32
4	บ้านท้องคุ้ง	347	26
5	บ้านองค์กรักษ์	867	65
6	บ้านหงส์	748	56
7	บ้านประตูดิน	675	51
8	บ้านทางคลอง	455	34
รวม		4,923	370

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์, 2566

การวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 14 คน ได้แก่ กำนันตำบลองค์กรักษ์ ผู้ใหญ่บ้านตำบลองค์กรักษ์ และผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์ และเจ้าอาวาสในพื้นที่ตำบลองค์กรักษ์ ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยจะเป็นข้อมูลด้านความรู้สึนึกคิด การให้ความหมาย หรือการนิยามปรากฏการณ์ เหตุการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนค่านิยมและอุดมการณ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์นั้น ๆ เป็นผู้ที่อยู่ในพื้นที่มานาน และเป็นผู้นำหมู่บ้านที่ให้ความเคารพที่นาเชื่อถือได้เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย ชื่อและนามสกุลผู้ให้สัมภาษณ์ ตำแหน่ง วัน/เดือน/ปี ที่ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 เป็นสัมภาษณ์แบบปลายเปิด มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

1.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยซึ่งเป็นแบบสอบถาม

1.1 ทฤษฎี หนังสือหรือเอกสารทางวิชาการวิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยต่าง ๆ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตในการวิจัยและเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2 สร้างแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลครุฑ อำเภอบัวทอง จังหวัดอ่างทอง โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย กำหนดคุณภาพการให้บริการสาธารณะ 5 ระดับ ซึ่งมีช่วงกว้างเท่า ๆ กัน สามารถคำนวณได้ ดังนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้น คำนวณสูงสุด – คำนวณต่ำสุด จำนวนชั้น (กานดา พูนลาภทวี, 2539, หน้า 22)

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

โดยเกณฑ์การแปลผลมีเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.21 - 5.00	หมายถึง การมีส่วนร่วมอยู่ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.41 - 4.20	หมายถึง การมีส่วนร่วมอยู่ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.61 - 3.40	หมายถึง การมีส่วนร่วมอยู่ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.81 - 2.60	หมายถึง การมีส่วนร่วมอยู่ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 - 1.80	หมายถึง การมีส่วนร่วมอยู่ระดับน้อยที่สุด

1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของภาษา เนื้อหา ประเด็นคำถาม และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของ ภาษา ความชัดเจนของเนื้อหา ประเด็นคำถาม และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. การทดสอบเครื่องมือ

3.1 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชาชนที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับประชากรที่ใช้ในการวิจัย

3.2 นำผลการทดลองใช้ในหัวข้อที่มีความเชื่อมั่นมาปรับปรุงแก้ไขถูกต้อง และจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี หนังสือหรือเอกสารทางวิชาการวิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยต่าง ๆ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตในการวิจัยและเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. สร้างแบบสัมภาษณ์การวิจัย โดยกำหนดประเด็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลครุฑ โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย

3. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของภาษา เนื้อหา ประเด็นคำถาม และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและจัดพิมพ์เป็นแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปรวบรวมข้อมูลกับประชากรกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่างกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลที่ได้และเรียบเรียงจัดลำดับความสำคัญของเนื้อหา และนำเสนอข้อมูลเป็นข้อความเชิงบรรยาย

สรุปและอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัยดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. แนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมได้น้อยที่สุด โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง

การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง			
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.80	0.53	มาก
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.81	0.52	มาก
ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	3.26	0.60	ปานกลาง
ภาพรวม	3.62	0.43	มาก

1.1 การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อบต. ที่จัดทำบริการสาธารณะในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความโปร่งใสให้ประชาชนตรวจสอบได้ อบต. มีการยกเว้นค่าเข้าชมผู้สูงอายุ และกลุ่มคุณภาพสตรี ทุกกรณี และมีการแลกเปลี่ยนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน รองลงมา คือ ฝ่ายเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้เข้ารับบริการ สุขภาพอย่างทั่วถึง การสร้างความเท่าเทียมและเป็นธรรมในการให้บริการประชาชน เช่น การติดต่อเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และอบต. มีการเปลี่ยนแปลงการส่งเสริม อาชีพให้กับประชาชนที่ว่างงานหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบการให้ความช่วยเหลือในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน สนองตอบความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ อบต. มีการจัดกิจกรรมฝึกฝน ทักษะต่าง ๆ ในการสนับสนุนด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และอบต. มีการบริหารจัดการปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตทั้งในด้านอุปโภคและบริโภคให้เพียงพอและต่อเนื่อง รวมทั้งวางแผนพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขอยู่เสมอ

1.2 การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อบต.มีการซ่อมแซม ปรับปรุง ด้านโครงสร้างพื้นฐานสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดี ยิ่งขึ้น และอบต.พัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ อบต.จัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ประปา ไฟฟ้าสาธารณะ อย่างเสมอภาคครอบคลุมทุกพื้นที่ อบต. มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว กรณีขออนุมัติสิ่งปลูกสร้าง อบต.จัดการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ประปา ไฟฟ้าสาธารณะ โดยไม่มีการเรียกค่าตอบแทนใดๆทั้งสิ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ มีการรายงานสรุปผลการดำเนินการโครงการเป็นป้ายประชาสัมพันธ์ (ป้ายเขียว) เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายสามารถเปิดเผยข้อมูลตรวจสอบได้ และอบต. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำกรให้บริการสาธารณะในด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การประชุม คำร้องปัญหาต่างๆ

1.3 การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อบต. ได้จัดการให้บริการสาธารณะโดยต้องให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการและได้รับประโยชน์ร่วมกัน เช่น รักษาความสะอาดทางน้ำ รองลงมา คือ อบต. มีการรักษาความสะอาดของพื้นที่ ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอย่างต่อเนื่อง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ มีการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมเพื่อช่วยลดปัญหา โดยคำนึงถึงสภาพปัญหาและบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ มีการกำกับดูแลและบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดกับสถานที่ที่เป็นภาคอุตสาหกรรมเพื่อความเป็นกลางของการให้บริการสาธารณะในพื้นที่ โดยผู้ที่ติดต่อขอรับบริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม เช่น รักษาความสะอาดของพื้นที่ ตัดต้นไม้ตามริมทาง โดย อบต. ไม่คิดค่าตอบแทน อบต.มีการออกใบเสร็จทุกครั้งหลักจากเสียค่าเก็บขยะตรงตามหลักความโปร่งใสของหน่วยงาน และอบต.มีการส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ ช่วยกันดูแลรักษาให้ คงสภาพเดิม ไม่ให้เกิดความเสื่อมโทรม เพื่อประโยชน์ในการดำรงชีวิตในท้องถิ่น

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง เป็นอย่างไร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกตามอายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาอาศัยในพื้นที่ จากผลการศึกษาพบว่า

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง เป็นอย่างไร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การพัฒนาการให้บริการสาธารณะ	เพศ				t	Sig.
	เพศชาย N=172		เพศหญิง N=198			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.81	0.48	3.80	0.58	0.167	0.02*
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.84	0.51	3.79	0.52	0.957	0.08
ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	3.22	0.54	3.29	0.65	-1.017	0.02*
โดยภาพรวม	3.62	0.38	3.62	0.47	-0.17	0.06

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอโศก จังหวัดอ่างทองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอายุ

แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ	แหล่งความแปรปรวน	อายุ				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	0.36	4	0.91	0.31	0.87
	ภายในกลุ่ม	107.14	365	0.29		
	ภาพรวม	107.51	369			
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	1.80	4	0.45	1.65	0.15
	ภายในกลุ่ม	99.09	365	0.27		
	ภาพรวม	100.89	369			
ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3.31	4	0.82	2.26	0.61
	ภายในกลุ่ม	133.27	365	0.36		
	ภาพรวม	136.59	369			
ภาพรวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	1.22	4	0.30	1.61	0.17
	ภายในกลุ่ม	69.04	365	0.18		
	ภาพรวม	70.26	369			

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามระดับการศึกษา

การพัฒนาการให้บริการสาธารณะ	แหล่งความแปรปรวน	ระดับการศึกษา				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	1.39	3	0.46	1.60	0.18
	ภายในกลุ่ม	106.11	366	0.29		
	ภาพรวม	107.51	369			
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	0.18	3	0.62	0.22	0.88
	ภายในกลุ่ม	100.70	366	0.27		
	ภาพรวม	100.89	369			
ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5.16	3	1.72	4.79	0.003*
	ภายในกลุ่ม	131.42	366	0.35		
	ภาพรวม	136.59	369			
ภาพรวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	0.50	3	0.16	0.88	0.44
	ภายในกลุ่ม	69.75	366	0.19		
	ภาพรวม	70.26	369			

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยมี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอาชีพ

การพัฒนาการให้บริการ สาธารณะ	แหล่งความ แปรปรวน	อาชีพ				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	7.37	5	1.47	5.35	0.00*
	ภายในกลุ่ม	100.13	364	0.27		
	ภาพรวม	107.51	369			
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	5.95	5	1.19	4.56	0.00*
	ภายในกลุ่ม	94.93	364	0.26		
	ภาพรวม	100.89	369			
ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4.01	5	0.80	2.20	0.05
	ภายในกลุ่ม	132.57	364	0.36		
	ภาพรวม	136.59	369			
ภาพรวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	4.46	5	0.89	4.93	0.00*
	ภายในกลุ่ม	65.80	364	0.18		
	ภาพรวม	70.26	369			

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามรายได้

การพัฒนาการให้บริการ สาธารณะ	แหล่งความ แปรปรวน	รายได้				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	9.28	7	1.32	4.88	0.00*
	ภายในกลุ่ม	98.22	362	0.27		
	ภาพรวม	107.51	369			
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	4.21	7	0.60	2.25	0.02*
	ภายในกลุ่ม	96.67	362	0.26		
	ภาพรวม	100.89	369			
ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4.11	7	0.58	1.60	0.13
	ภายในกลุ่ม	132.47	362	0.36		
	ภาพรวม	136.59	369			
ภาพรวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	4.57	7	0.65	3.59	0.01*
	ภายในกลุ่ม	65.69	362	0.18		
	ภาพรวม	70.26	369			

2.5 ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามระยะเวลาอาศัยในพื้นที่

การพัฒนาการให้บริการ สาธารณะ	แหล่งความ แปรปรวน	ระยะเวลาอาศัยในพื้นที่				
		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	0.52	4	0.13	0.45	0.77
	ภายในกลุ่ม	106.98	365	0.29		
	ภาพรวม	107.51	369			
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	0.61	4	0.15	0.56	0.69
	ภายในกลุ่ม	100.27	365	0.27		
	ภาพรวม	100.89	369			
ด้านการบริหารจัดการ และ การอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1.08	4	0.27	0.73	0.57
	ภายในกลุ่ม	135.50	365	0.37		
	ภาพรวม	136.59	369			
ภาพรวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	0.12	4	0.32	0.16	0.95
	ภายในกลุ่ม	70.14	365	0.19		
	ภาพรวม	70.26	369			

2.6 ประชาชนที่มีระยะเวลาอาศัยในพื้นที่ พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

3. แนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง โดยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถาม จำนวน 370 ชุด นำมาพิจารณาด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำนำมาสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและเพื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ 3 ระดับสุดท้าย ได้แก่ อบต. มีการรักษาความสะอาดของพื้นที่ ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมเพื่อช่วยลดปัญหา โดยคำนึงถึงสภาพปัญหาและบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และขอรับบริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ดังนี้

3.1 แนวทางการพัฒนาการรักษาความสะอาดของพื้นที่ ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอย่างต่อเนื่อง ควรส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนอยากเข้ามามีส่วนร่วมหรือมีบทบาทในการรักษาความสะอาดของพื้นที่ ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร ควรจัดให้มีการประชุมสร้างความรู้ในการป้องกันมลพิษทางน้ำที่เกิดจากการเกษตร มีการประชุมสร้างความรู้ความเข้าใจการรักษาความสะอาดของพื้นที่ ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้กับชุมชนมีการดำเนินการ แห่งละ 1 ครั้ง และชุมชนสามารถวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขได้ ให้หน่วยงานจัดทำแบบสอบถามผลการดำเนินงานของหน่วยงานว่าเป็นไปตามนโยบาย แผน หรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือไม่

อบต.ควรจัดให้มีหลักสูตรการอบรมด้านอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้สมาชิกในชุมชนให้เรียนรู้อย่างหลากหลาย และ อบต. ควรให้ความสำคัญกับการเก็บขยะทางน้ำหรือคลองขนาดเล็กเพื่อไม่ให้เกิดการอุดตันทางระบายแก้ปัญหาคูณรณรณรณ

3.2 แนวทางการพัฒนาการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมเพื่อช่วยลดปัญหา โดยคำนึงถึงสภาพปัญหาและบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ควรจัดตั้งสมาคม เพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ตลอดจนการให้ความร่วมมือทั้งทางด้านพลังกาย พลังใจ พลังความคิด ด้วยจิตสำนึกในความมีคุณค่าของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรที่มีอยู่ในสภาพปัญหาในปัจจุบัน ควรจัดทำโครงการปลูกฝังหรือกิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้เป็นแบบทางอ้อม เช่น การพัฒนาคุณภาพประชาชน โดนสนับสนุนการศึกษาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ถูกต้อง ตามหลักวิชา ซึ่งสามารถทำได้ทุกระดับอายุ ทั้งในระบบ โรงเรียนและสถาบันการศึกษาต่างๆและนอกระบบโรงเรียนผ่านสื่อสารมวลชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการอนุรักษ์ เกิดความรักความหวงแหน และให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง และควรประชาสัมพันธ์เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หรือร่วม เสนอแนะทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่าข้อมูลความคิดเห็นและความ ต้องการของประชาชนจะถูกนำไปพิจารณาเป็นทางเลือกในการบริหารงาน

3.3 แนวทางการพัฒนาวิธีการดำเนินการ ขอรับบริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ควรให้ความสำคัญอนุรักษ์ คุ่มครอง บำรุงรักษา พื้นฟู บริหารจัดการ และใช้หรือจัดให้มีการใช้ ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ ให้เกิดประโยชน์ อย่างสมดุลและยั่งยืน โดยต้องให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการ และ ได้รับประโยชน์จากการดำเนินการ ควรจัดให้มีทรัพยากรน้ำที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคของ ประชาชน รวมทั้งการประกอบเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า รวมทั้ง พัฒนาและสนับสนุนให้มีการผลิตและการใช้พลังงานทางเลือกเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงด้านพลังงาน อย่างยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยของนักวิชาการมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลองครักษ์ อำเภอ โพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต รองลงมา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต และด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและเป็นไปเพื่อประโยชน์โดยรวมเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องหลักของวิชาการ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554,หน้า 85-94) ให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะคือ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นให้แก่ประชาชนจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกระจายทรัพยากรต่างๆ ให้ครอบคลุมและทั่วถึง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ยุวดี พวงรอด (2560, หน้า 5) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอดะพวนหินจังหวัดพิจิตร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอดะพวนหินจังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลอรัญญิก อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต รองลงมา ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ส่วนด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลอรัญญิก อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อมูลพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ อบต.มีการยกเว้นค่าเช่าขมรมผู้สูงอายุ และกลุ่มคุณภาพสตรี ทุกกรณี อาจเป็นเพราะประชาชนเห็นว่า ความสำคัญของหลักความโปร่งใสของการบริการสาธารณะต่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในส่วนของการดำเนินงานของชมรม ผู้สูงอายุที่ทางอบต.ให้ความสำคัญเป็นหลักมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ได้สะดวก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมคิด ดวงจักร์ และชัชวาล แอร์มหล้า (2563 หน้า 6) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ คือการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรท้องถิ่นให้เป็นองค์กรบริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัย ศรีบุญฤทธิ์ เอื้อยเจริญ สงคราม สมณวัฒนาและเดชา พวงงาม (2566 หน้า 605) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดทำบริการสาธารณะ แบบเครือข่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า การสร้างเครือข่ายในการทำงานเป็นกิจกรรมในการ ก่อให้เกิดกลุ่ม โดยมีวัตถุประสงค์ในการแลกเปลี่ยนการจัดกิจกรรมหรือการผลิตรายขององค์กรของสมาชิกในเครือข่าย นั้น ซึ่งต้องอาศัยการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันมาก่อนที่จะทำความตกลงเป็นองค์กรเครือข่าย

1.2 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อมูลพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ อบต.มีการซ่อมแซม ปรับปรุง ด้านโครงสร้างพื้นฐานสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น อาจเป็นเพราะ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอรัญญิก เห็นว่าการให้บริการสาธารณะได้มาตรฐานตามหลัก วิศวกรรมโยธา การติดตั้งเครื่องหมายจราจรสัญญาณไฟตามความจำเป็น เพื่อประโยชน์ในการสัญจร และการขนส่งสินค้าเพื่อการ อุปโภค บริโภค และการเกษตร ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ สอดคล้องกับผลการวิจัย ของ สมคิด ดวงจักร์ และชัชวาล แอร์มหล้า (2563 หน้า 7) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า ด้านการเอาใจใส่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการ ให้บริการชุมชนด้วยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัย โกเสก กุดตุ้ม สามารถ อัยกร และ ชาตชัย อุดมกิจมงคล (2563 หน้า 167) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อ ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนิคมคำน้ำอัน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนิคมคำน้ำอัน จังหวัด สกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อมูลพบว่า มีประสิทธิภาพในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1.3 ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาข้อมูลพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ อบต. ได้จัดการการให้บริการสาธารณะโดยต้องให้ประชาชนและ ชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการและได้รับประโยชน์ร่วมกัน เช่น รักษาความสะอาดทางน้ำ อาจเป็น เพราะประชาชนในพื้นที่มองว่าทางอบต. ไม่ได้มีบริบทในการจัดการการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมเพราะมี พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นของโครงการบำรุงรักษาประตุน้ำยามณีทำให้ทาง อบต. มีการจัดการที่มีขั้นตอนที่ยากและไม่ สามารถทำได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พวงรอด (2560 หน้า 5) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชน ต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอ ตะพานหินจังหวัดพิจิตร พบว่า ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=4.09$, $S.D.=.906$) ในระดับมากโดยการบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและเป็นไปเพื่อประโยชน์โดยรวม

2. การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล อรัญญิก อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอำนาจเจริญ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล อรัญญิก อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอำนาจเจริญ จำแนกตามเพศในภาพรวมไม่แตกต่างกันแสดงว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมี

ความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญในโครงสร้างพื้นฐานของการบริการสาธารณะสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี พ่วงรอด (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหินจังหวัดพิจิตรพบว่า ประชาชนที่เพศต่างกัน ไม่พบความแตกต่าง

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอายุในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนตำบลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญในโครงสร้างพื้นฐานของการบริการสาธารณะ สอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี พ่วงรอด (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหินจังหวัดพิจิตรพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ไม่พบความแตกต่าง

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี พ่วงรอด (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหินจังหวัดพิจิตรพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัย โกเสก กุดตุ้ม สามารถ อัยกรและ ชาตชัย อุดมกิจมงคล (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอาชีพในภาพรวมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะอาชีพที่แตกต่างกันให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะมากขึ้นไปตามระดับอาชีพต่อการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยโกเสก กุดตุ้ม สามารถ อัยกรและ ชาตชัย อุดมกิจมงคล (2563) พบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ในภาพรวมแตกต่างกัน

2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามรายได้ภาพรวมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการเปิดโอกาสประชาชนที่มีรายได้ต่างกันเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตมากกว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของโกเสก กุดตุ้ม สามารถ อัยกรและ ชาตชัย อุดมกิจมงคล (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน

2.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอโศก จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามระยะเวลาอาศัยในพื้นที่ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าประชาชนที่อาศัยในพื้นที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญในโครงสร้างพื้นฐานของการบริการสาธารณะ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมคิด ดวงจักร์ และชัชวาล แร่มหล้า (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าประชาชนที่อาศัยในแตกต่างกัน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบ
จำแนกตามเพศ	ไม่สอดคล้อง
จำแนกตามอายุ	ไม่สอดคล้อง
จำแนกตามระดับการศึกษา	ไม่สอดคล้อง
จำแนกตามอาชีพ	สอดคล้อง
จำแนกตามรายได้	สอดคล้อง
จำแนกตามระยะเวลาอาศัยในพื้นที่	ไม่สอดคล้อง

3. แนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางพัฒนาการให้บริการเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ 1 ระดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทองจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 14 คน สิ่งแวดล้อม และเพื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ 3 ระดับสุดท้าย ได้แก่ อบต. มีการรักษาความสะอาดของพื้นที่ ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมเพื่อช่วยลดปัญหา โดยคำนึงถึงสภาพปัญหาและบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และโดยผู้ที่ติดต่อขอรับบริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม เช่น รักษาความสะอาดของพื้นที่ ตัดต้นไม้ตามริมทาง โดย อบต. ไม่ขึ้นคำตอบแทน รายข้อด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ นำมาสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อหาแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทองโดยผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 14 คน เป็นประเด็นได้ดังนี้

3.1 อบต. มีการรักษาความสะอาดของพื้นที่ ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ควรส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนอยากเข้ามามีส่วนร่วมหรือมีบทบาทในการรักษาความสะอาดของพื้นที่ ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลขององค์การบริหารส่วนตำบลองครักษ์ ควรจัดให้มีการประชุมสร้างความรู้ในการป้องกันมลพิษทางน้ำที่เกิดจากการเกษตรและ ที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้กับชุมชนมีการดำเนินการ แห่ละ 1 ครั้ง และชุมชนสามารถวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขได้ ให้หน่วยงานจัดทำแบบสอบถามผลการดำเนินงานของหน่วยงานว่าเป็นไปตามนโยบาย แผน หรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือไม่ อบต.ควรจัดให้มีหลักสูตรการอบรมด้านอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้สมาชิกในชุมชนให้เรียนรู้อย่างหลากหลาย อบต.ควรให้ความสำคัญกับการเก็บขยะทางน้ำหรือคลองขนาดเล็กเพื่อไม่ให้เกิดการอุดตันทางระบายน้ำแก้ปัญหากรณีช่วงฤดูฝนโดนเป็นแนวทางการให้บริการสาธารณะ

3.2 การจัดทำโครงการหรือกิจกรรมเพื่อช่วยลดปัญหา โดยคำนึงถึงสภาพปัญหาและบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ควรจัดตั้งสมาคม เพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ตลอดจนการให้ความร่วมมือทั้งทางด้านร่างกาย พลังใจ พลังความคิด ด้วยจิตสำนึกในความมีคุณค่าของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรที่มีอยู่ในสภาพปัญหาในปัจจุบัน ควรจัดทำโครงการปลูกฝังหรือกิจกรรมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้เป็นแบบทางอ้อม เช่น การพัฒนาคุณภาพประชาชน โดสนับสนุนการศึกษาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ถูกต้องตามหลักวิชา ซึ่งสามารถทำได้ทุกระดับอายุ ทั้งในระบบ โรงเรียนและสถาบันการศึกษาต่างๆ และนอกระบบโรงเรียนผ่านสื่อสารมวลชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการอนุรักษ์ เกิดความรักความหวงแหน และให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง ควรประชาสัมพันธ์เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หรือร่วมเสนอแนะทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชนว่าข้อมูลความคิดเห็นและความ ต้องการของประชาชนจะถูกนำไปพิจารณาเป็นทางเลือกในการบริหารงาน

3.3 วิธีการดำเนินการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา ขอบรับบริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ควรให้ความสำคัญอนุรักษ์ คุ่มครอง บำรุงรักษา พื้นฟู บริหารจัดการ และใช้หรือจัดให้มีการใช้ ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ ให้เกิดประโยชน์อย่างสมดุลและยั่งยืน โดยต้องให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการและ ได้รับประโยชน์จากการดำเนินการ ควรจัดให้มีทรัพยากรน้ำที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคของ ประชาชน รวมทั้งการประกอบเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า รวมทั้ง พัฒนาและสนับสนุนให้มีการผลิตและการใช้พลังงานทางเลือกเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงด้านพลังงาน อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. จากการศึกษาแนวทางการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอบัณฑิต จังหวัดอ่างทองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอบัณฑิต จังหวัดอ่างทอง ให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะ จะต้องมีความพึงพอใจ เพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสบาย และความต้องการที่จะอยู่อย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำจึงต้องมีลักษณะที่สนองความต้องการของประชาชนทั้งสองประการดังกล่าว

2. จากการศึกษาแนวทางการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอบัณฑิต จังหวัดอ่างทอง ด้านโครงสร้างพื้นฐานภาพรวมอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอบัณฑิต จังหวัดอ่างทอง ให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินการพัฒนาในด้านโครงสร้างพื้นฐานต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานร่วมกันระหว่างหน่วยงานเจ้าของ พื้นที่ เพื่อตัดปัญหาเขตพื้นที่ทับซ้อน การดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต้องให้ความสำคัญกับหลัก วิศวกรรม ต้องมีการติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อตรวจสอบและไม่ให้กระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม และการดำเนินการในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต้องให้ความสำคัญกับเกณฑ์มาตรฐาน ความ ต้องการของประชาชนในด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

3. จากการศึกษาแนวทางการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอบัณฑิต จังหวัดอ่างทอง ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตภาพรวมอยู่ในระดับมากแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอบัณฑิต จังหวัดอ่างทอง ให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะ ในการดำเนินการพัฒนา ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต กระบวนการและวิธีการส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมสาธารณะของท้องถิ่นที่มีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน เป็นความสำเร็จในการจัดบริการสาธารณะที่เกิดจากความร่วมมือของภาครัฐ เอกชน และประชาชน ที่มีปัจจัย สำคัญที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะประสบผลสำเร็จซึ่งสามารถแยกกระบวนการ และ วิธีการส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมสาธารณะของท้องถิ่น คือ การสร้างสรรค์ประเภทของบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่ เปลี่ยนแปลงไป

4. จากการศึกษาแนวทางการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์กร อำเภอบัณฑิต จังหวัดอ่างทอง ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ควรให้ความสำคัญอนุรักษ์ คุ่มครอง บำรุงรักษา พื้นฟู บริหารจัดการ และใช้หรือจัดให้มีการใช้ ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ ให้เกิดประโยชน์ อย่างสมดุลและยั่งยืน โดยต้องให้ประชาชนและชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการและ ได้รับประโยชน์จากการดำเนินการ ควรจัดให้มีทรัพยากรน้ำที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคของ ประชาชน รวมทั้งการประกอบเกษตรกรรม อุตสาหกรรมส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า รวมทั้ง พัฒนาและสนับสนุนให้มีการผลิตและการใช้พลังงานทางเลือกเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงด้านพลังงาน อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานให้กับประชาชนท้องถิ่นให้ครอบคลุมทุกพื้นที่บริการเพื่อให้ทราบข้อมูลที่หลากหลายและสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป
2. ควรศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บริการในระบบดิจิทัลที่สามารถเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ ให้ทราบข้อมูลที่หลากหลายและสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.(2562) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ:กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
- กานดา พูนลาภทวี. (2539). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : พิสิษฐ์เซ็นเตอร์การพิมพ์.
- โกเสก กุดตุ้ม สามารถ อัยกรและ ชาติชัย อุดมกิจมงคล. (2563). อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนิคมน้ำอูน จังหวัดสกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 17(80), 159-168.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์. (2554). ทิศทางและแนวโน้มของการบริการสาธารณะ เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธัญญารัตน์ เรือนกะศิลป์. (2556). ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี.วารสารการจัดการสมัยใหม่, 11(1), 74-82.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: ศาลรัฐธรรมนูญ.
- ยุวดี พ่วงรอด. (2560). ความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอตะพานหินจังหวัดพิจิตร. วารสารสหวิทยาการวิจัย, 6(1), 1-8.
- สมคิด ดวงจักรและชัชวาล แอร่มหล้า. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 11(2), 1-11.
- สร้อยพัทธ์ เอี้ยวเจริญ สงคราม สมณวัฒนาและเดชา พวงงาม. (2566). การจัดทำบริการสาธารณะแบบเครือข่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารมติชนธรรม วัดจอมมณี, 6(5), 598-612
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper & Row.

การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อ สินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

A Study on Consumer Satisfaction with the Grab Platform Affecting Online Purchasing Decisions in Nai Mueang Subdistrict, Mueang District, Buriram Province

จิราภรณ์ แทนคำ¹ ปรีชา ปาโนรัมย์² กุลกัลยา ศรีสุข³ และปิติพัฒน์ นิตยกุลมพันธ์⁴

Jiraporn Thaenkham¹, Preecha Panoram², Kulkanya Srisuk³

and Pitipat Nittayakamolpun⁴

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

^{2, 3, 4} อาจารย์ประจำหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

¹ Master of the Degree of Master of Economics Program in

Digital Economics, Buriram Rajabhat University

^{2, 3, 4} Lecturer of the Degree of Master of Economics Program in

Digital Economics, Buriram Rajabhat University

Email: 640426065007@bru.ac.th, jiraporn.thaen.yen@gmail.com

Received: Oct. 17, 2024; Revised: Nov. 11, 2025; Accepted: Nov. 21, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Grab ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งมีรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากรมีอายุระหว่าง 15 – 60 ปี จำนวน 35,028 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 396 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จของ Taro Yamane โดยการแจกแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เมื่อจำแนกตามอาชีพโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แนวทางสำหรับการพัฒนาแพลตฟอร์ม Grab มีดังนี้ ควรพัฒนาผลิตภัณฑ์ เว็บไซต์ บุคลากรและการบริการอยู่เสมอ มีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และมีการปรับราคาสินค้าให้เหมาะสม

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ แพลตฟอร์ม Grab สินค้าออนไลน์

Abstract

This research aims to study satisfaction and compare consumer satisfaction with the Grab Platform Affecting Online Purchasing Decisions in Nai Mueang Subdistrict, Mueang District, Buriram Province. The objectives are to explore ways to improve the Grab platform in Nai Mueang Subdistrict, Mueang District, Buriram Province. which has both quantitative and qualitative research formats. The population is between 15-60 years old, with 35,028 people. The sample group consisted of 398 residents from Nai Mueang Subdistrict, Mueang District, Buriram Province, using Simple random sampling. Determine the sample size by distributing

questionnaires and using Taro Yamane's success scale. The reliability of the questionnaire was 0.94. Statistics used in the research included percentages, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Scheffe test for Critical Difference.

The findings revealed that Consumer Satisfaction with the Grab Platform Affecting Online Purchasing Decisions in Nai Mueang Subdistrict, Mueang District, Buriram Province was generally high. Comparisons of consumer satisfaction with the Grab platform differences by occupation were statistically significant at the 0.05 level. Recommendations for improving the Grab platform include continuous development of products, website, personnel, and services, diverse public relations efforts, and adjusting product prices appropriately

Keywords: Satisfaction, Grab Platform, Online products

บทนำ

แพลตฟอร์มดิจิทัลได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งในการใช้ชีวิตประจำวันของคนไทยไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมการติดต่อสื่อสาร การเดินทาง การทำงาน การสั่งอาหาร การจ่ายเงิน การซื้อสินค้า หรือบริการ การดูหนังหรือฟังเพลง หรือการเสฟสื่อและข่าวสาร จึงส่งผลให้การตัดสินใจหลาย ๆ อย่างของผู้บริโภค อาทิ การเลือกซื้อสินค้าหรือบริการนั้นเกิดขึ้นผ่านข้อมูลที่ได้รับจากแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ เป็นหลักและด้วยพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง ส่งผลให้ในฝั่งของภาคธุรกิจหรือผู้ประกอบการ ต้องมีการปรับเปลี่ยนธุรกิจให้สอดคล้องกับผู้บริโภคและเข้ากับยุคดิจิทัลด้วย โดยแพลตฟอร์มดิจิทัล ก็ถือเป็นหนึ่งในเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนการประกอบธุรกิจต่าง ๆ ให้มีความสามารถในการแข่งขันมากยิ่งขึ้น อาทิ ช่วยให้ผู้ประกอบการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าได้มากขึ้น สามารถรู้จักกลุ่มเป้าหมายได้ดีขึ้น และนำไปสู่การที่สามารถวางกลยุทธ์ได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม นอกจากนี้ แพลตฟอร์มดิจิทัล ยังก่อให้เกิดธุรกิจรูปแบบใหม่ ๆ ขึ้นมาจำนวนมาก (สำนักงาน กสทช, 2567)

แอปพลิเคชันแพลตฟอร์มบนมือถือที่คนไทยนิยมมากที่สุด 3 อันดับคือ Grab LINE MAN และ food panda ซึ่ง Grab ยังคงรักษาสถานะผู้นำตลาดด้วยส่วนแบ่ง 30% และรายได้ในปี 2566 สูงถึง 15,622 ล้านบาท แม้ว่าอัตราการเติบโตจะไม่สูงมากนักเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ในขณะที่ LINE MAN ซึ่งมีส่วนแบ่งตลาด 30% เท่ากัน กลับมีรายได้เติบโตอย่างมีนัยสำคัญ โดยเพิ่มขึ้นจาก 7,802 ล้านบาทในปี 2565 เป็น 11,634 ล้านบาทในปี 2566 ในขณะที่ Grab และ LINE MAN สามารถสร้างผลกำไรได้ แต่ food panda ยังคงประสบปัญหาขาดทุนอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม food panda มีแนวโน้มขาดทุนลดลงจาก 3,255 ล้านบาทในปี 2565 เป็น 522 ล้านบาทในปี 2566 และแพลตฟอร์ม Grab ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มียอดขายลดลงเนื่องจาก 1.ด้านผลิตภัณฑ์ 2. ด้านการออกแบบเว็บไซต์ 3. ด้านบุคลากรและการบริการ 4. ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ และ 5. ด้านราคา ที่ต้องแบ่งกับตลาดอื่น ๆ ถึงแม้ว่าแพลตฟอร์มต่าง ๆ จะเผชิญกับความท้าทายรอบด้าน แต่ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่าบริการนี้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตคนไทยในปัจจุบัน การแข่งขันนี้อาจทำให้ผู้บริโภคได้ประโยชน์ จากโปรโมชั่นและส่วนลดที่หลากหลาย แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นบททดสอบสำคัญสำหรับผู้ให้บริการที่จะต้องปรับตัวและพัฒนานวัตกรรม เพื่อสร้างความแตกต่างและความยั่งยืนในระยะยาว (ศูนย์วิจัยกสิกร, 2567)

แพลตฟอร์ม Grab จึงควรแก้ปัญหาและการพัฒนาการให้บริการในทุก ๆ ด้านคือ 1.ด้านผลิตภัณฑ์ 2. ด้านการออกแบบเว็บไซต์ 3. ด้านบุคลากรและการบริการ 4. ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ และ 5. ด้านราคา และไม่ว่าจะเป็นวิธีการใช้งานคือ เลือกจุดหมายของผู้บริโภค ปักหมุดสถานที่ปลายทางที่จะให้ไปส่ง เลือกสินค้าที่ต้องการของผู้บริโภค เพื่อลดการรายการ หรือลบเพื่อยกเลิกรายการ ยืนยันการสั่งซื้อสินค้าเพื่อรับอย่างรวดเร็ว ติดตามตำแหน่งแบบเรียลไทม์ผ่าน GPS และยังให้ผู้บริโภคสามารถรายงานปัญหาได้บนแพลตฟอร์ม อีกทั้งยังสามารถให้คะแนนเรตติ้งและสินค้าในด้านต่าง ๆ ได้อีกด้วย เพื่อสร้างความแตกต่างและลักษณะพิเศษ เพื่อดึงดูดผู้บริโภคและให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ดังนั้นเมื่อพิจารณาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยควรหาแนวทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Grab ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ให้ดียิ่งขึ้น และนำข้อมูลดังกล่าวไปวิเคราะห์และศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์เพื่อให้แพลตฟอร์ม Grab เป็นที่นิยมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อการใช้แพลตฟอร์ม Grab ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Grab ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการแพลตฟอร์ม Grab ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ที่มีความพึงพอใจแพลตฟอร์ม Grab โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ผู้ใช้บริการแพลตฟอร์ม Grab ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแพลตฟอร์ม Grab โดยรวมแตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง เมื่อรู้สึกพึงพอใจหมายความว่าได้รับการตอบสนองความต้องการ สิ่งนี้สามารถเกิดขึ้นได้เมื่อบรรลุเป้าหมาย (วิชชุตา คัมภีร์เวช, 2556)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะที่ดีของบุคคลที่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ตามความรู้สึกนึกคิดหลังจากได้สินค้าหรือบริการนั้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

ประเภทของผลิตภัณฑ์บริการ ภัทรวดี กฤตรัชตนันต์ (2562) ได้กล่าวไว้ เมื่อออกแบบบริการ นักออกแบบผลิตภัณฑ์จำเป็นต้องคิดถึงวิธีการทำงานของบริการโดยรวม งานออกแบบจึงเน้นการบูรณาการ องค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ผลิตภัณฑ์หลัก เป็นองค์ประกอบศูนย์กลางที่เน้นการตอบคำถาม
2. บริการเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์และสามารถทำให้มีค่าและน่าสนใจยิ่งขึ้น
3. กระบวนการจัดส่งเกี่ยวข้องกับการส่งมอบทั้งผลิตภัณฑ์หลักและบริการเสริม ในการออกแบบข้อเสนอบริการที่มีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการออกแบบเว็บไซต์

การออกแบบเว็บไซต์ นันทน์ภัส จันทรเนียม (2558) วิจัยง่าย ๆ ที่จะช่วยให้เกิดแนวความคิดการออกแบบเว็บไซต์ก็คือ

1. ศึกษาจากเว็บไซต์อื่น ๆ เป็นวิธีที่ง่ายที่สุด
2. ประยุกต์รูปแบบจากสิ่งพิมพ์

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

การบริการ สุภาภรณ์ จินดาวงษ์ (2558) ได้กล่าวว่า กล่าวถึง ลักษณะของบริการตามเกณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ (Service product)
2. บริการส่วนควบหรือบริการส่วนเพิ่ม (Component service)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาด

การส่งเสริมการตลาด สุพิชฌาย์ พรสุขสวัสดิ์ (2563) กล่าวถึงการสื่อสารการตลาดออนไลน์คือวิธีที่บริษัท แบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้บริโภคและทำให้ตระหนักถึงสิ่งที่นำเสนอ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การสื่อสารตลาดออนไลน์เป็นวิธีที่บริษัทหรือร้านค้าต่าง ๆ แบ่งปันข้อมูลกับบุคคลหรือผู้บริโภคที่สนใจในเรื่องนั้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง องค์กรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาวิธีที่ทำให้สถานที่ทำงานปลอดภัยและสะอาดยิ่งขึ้น รวมถึงปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วย สิ่งนี้สามารถนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพตลอดจนความก้าวหน้าในตำแหน่งและองค์กรโดยรวม (สุรศักดิ์ ยุทธนานุกูล, 2558)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การที่องค์กรหรือธุรกิจได้มีการประเมินบุคลากรแล้ว ได้พัฒนาบุคลากรให้ดีขึ้น โดยมีการปรับปรุงสิ่งที่บุคลากรบกพร่องในเรื่องนั้น ๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับราคา

ราคา หมายถึง ราคาของผลิตภัณฑ์ คือ ต้นทุนของลูกค้า ซึ่งรวมถึงสิ่งต่าง ๆ เช่น ราคาของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนถึงต้นทุนที่เกี่ยวข้อง และที่สำคัญยังคำนึงว่าลูกค้าให้คุณค่ากับสินค้า (ชัชดาภรณ์ จอมโคกกรวด, 2564)

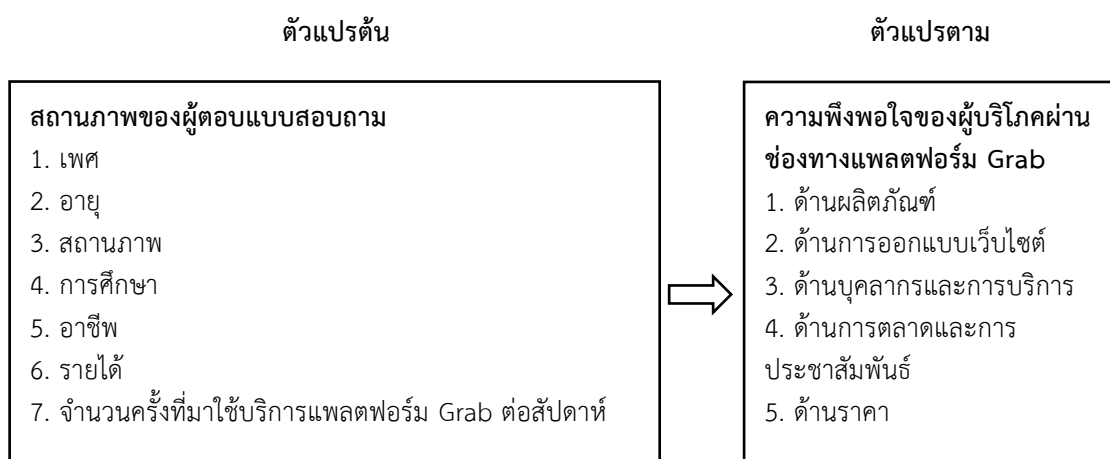
จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ราคา หมายถึง สิ่งที่มีผู้ประกอบการกำหนดรายได้ของกิจการได้โดยพิจารณาจากต้นทุน ซึ่งราคาเป็นส่วนสำคัญของตลาด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Abdul Rahman Ami Sukmawardani & Nodia Arza Fahiran. (2022) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ระบบสั่งอาหารด่วนผ่านแอปพลิเคชันมือถือ โดยมีการศึกษาปัญหา และมีการปรับปรุงและปัญหาหลายประการที่ต้องแก้ไขเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประสบการณ์ที่ดีขึ้นและการบริการลูกค้าที่ดีขึ้น มีคำแนะนำ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้นเมื่อได้รับประสบการณ์การซื้อที่ดี สิ่งนี้จะทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจในผลิตภัณฑ์ที่ซื้อมากขึ้น ซึ่งจะทำให้มีความสุขมากขึ้น

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ รวมประชากร อายุ 15 – 60 ปี จำนวน 35,028 คน และประชากรแฝง ข้อมูลจาก

เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ (2566) โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จของ Taro Yamane จึงเลือกผู้บริโภคนับจำนวน 396 คน ซึ่งการวิจัยนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมาแบ่งออกเป็น 3 ตอน โดยได้รับคำปรึกษาแนะนำจากที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาทางเครื่องมือ ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการแพลตฟอร์ม Grab เป็นลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์มีทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านการออกแบบเว็บไซต์ 3) ด้าน บุคลากรและการบริการ 4) ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ และ 5) ด้านราคา โดยมีความครอบคลุมกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.94 ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแพลตฟอร์ม Grab ของผู้บริโภคที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัย นำข้อมูลสร้างแบบสอบถามเสนอประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น นำแบบสอบถามไปทดลองให้กับกลุ่มผู้บริโภคที่ใช้แพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ตำบลลำปลายมาศ อ.ลำปลายมาศ จ.บุรีรัมย์ แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach Alpha Procedure)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนคือ 1) ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งถึงนายกเทศมนตรีเมืองบุรีรัมย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ 2) ผู้วิจัยนำแบบวิจัย แบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลตามเป้าหมายกับผู้บริโภคแพลตฟอร์ม Grab ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 3) ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถาม และได้แบบสอบถามกลับคืน จำนวน 396 ฉบับ คิดเป็นจำนวน 100 %

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการหาค่าที่ (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe test for Critical Difference) สัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach Alpha Procedure)

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe test for Critical Difference)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

การศึกษาสภาพทั่วไปของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 25 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีจำนวนครั้งที่มาใช้

บริการแพลตฟอร์ม Grab ต่อสัปดาห์ 2 ครั้ง จากข้อมูลของผู้กรอกแบบสอบถามข้างต้นได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์แล้วได้ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้บริโภค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.34	0.75	มาก	1
2. ด้านการออกแบบเว็บไซต์	4.15	0.78	มาก	4
3. ด้านบุคลากรและการบริการ	4.20	0.76	มาก	3
4. ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์	4.20	0.72	มาก	3
5. ด้านราคา	4.27	0.76	มาก	2
รวมเฉลี่ย	4.23	0.67	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้บริโภคแพลตฟอร์ม Grab ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ ด้านราคา ($\bar{X} = 4.27$) ส่วนด้านบุคลากรและการบริการและด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.20$) และสุดท้ายด้านการออกแบบเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.15$)

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีอาชีพโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงได้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้บริโภค	F	Sig.
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.80	0.00*
2. ด้านการออกแบบเว็บไซต์	5.79	0.00*
3. ด้านบุคลากรและการบริการ	2.81	0.02*
4. ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์	4.68	0.00*
5. ด้านราคา	3.37	0.01*
รวมเฉลี่ย	4.77	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอาชีพโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการออกแบบเว็บไซต์ และ ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากรและการบริการ และด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพบความแตกต่าง จึงเปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ ดังตารางที่ 3-8 ดังนี้

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอาชีพโดยรวมเป็นรายคู่

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ
		4.31	4.24	4.25	3.93	4.35	3.54
นักเรียน/นักศึกษา	4.31	-	0.42	0.65	0.00*	0.63	0.00*
พนักงานบริษัท	4.24	-	-	0.88	0.01*	0.22	0.00*
ธุรกิจส่วนตัว	4.25	-	-	-	0.02*	0.42	0.00*
รับจ้างทั่วไป	3.93	-	-	-	-	0.00*	0.10
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.35	-	-	-	-	-	0.01*
อื่นๆ โปรตระกูล	3.54	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ โปรตระกูล อาชีพพนักงานบริษัท กับ รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ โปรตระกูล อาชีพธุรกิจส่วนตัว กับ รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ โปรตระกูล อาชีพรับจ้างทั่วไป กับ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ สุดท้ายอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ อื่นๆ โปรตระกูล มีความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอาชีพด้านผลิตภัณฑ์เป็นรายคู่

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ โปรด ระบุ
		4.33	4.39	4.48	4.02	4.45	3.71
นักเรียน/นักศึกษา	4.33	-	0.57	0.27	0.02*	0.27	0.02*
พนักงานบริษัท	4.39	-	-	0.49	0.01*	0.55	0.01*
ธุรกิจส่วนตัว	4.48	-	-	-	0.00*	0.84	0.00*
รับจ้างทั่วไป	4.02	-	-	-	-	0.00*	0.25
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.45	-	-	-	-	-	0.00*
อื่นๆ โปรตระกูล	3.71	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ โปรดระบุ อาชีพพนักงานบริษัท กับ รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ โปรดระบุ อาชีพธุรกิจส่วนตัว กับ รับจ้างทั่วไป และอื่นๆ โปรดระบุ

อาชีพรับจ้างทั่วไป กับ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ สุดท้ายอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ อื่นๆ โปรตระบุญ มีความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอาชีพ ด้านการออกแบบเว็บไซต์เป็นรายคู่

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ โปร ตระบุญ
		4.21	4.17	4.22	3.81	4.31	3.16
นักเรียน/นักศึกษา	4.21	-	0.72	0.90	0.00*	0.34	0.00*
พนักงานบริษัท	4.17	-	-	0.69	0.01*	0.19	0.00*
ธุรกิจส่วนตัว	4.22	-	-	-	0.01*	0.53	0.00*
รับจ้างทั่วไป	3.81	-	-	-	-	0.00*	0.02*
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ							
อื่นๆ โปรตระบุญ	3.16	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ รับจ้างทั่วไปและ อื่น ๆ โปรตระบุญ อาชีพพนักงานบริษัท กับ รับจ้างทั่วไป และอื่น ๆ โปรตระบุญ อาชีพธุรกิจส่วนตัว กับ รับจ้างทั่วไป และอื่น ๆ โปรตระบุญ อาชีพรับจ้างทั่วไป กับ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ โปรตระบุญ สุดท้ายอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ อื่น ๆ โปรตระบุญ มีความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการออกแบบเว็บไซต์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอาชีพด้านบุคลากรและการบริการเป็นรายคู่

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ โปร ตระบุญ
		4.28	4.20	4.24	3.89	4.29	3.69
นักเรียน/นักศึกษา	4.28	-	0.42	0.76	0.00*	0.91	0.03*
พนักงานบริษัท	4.20	-	-	0.76	0.02*	0.39	0.05
ธุรกิจส่วนตัว	4.24	-	-	-	0.03*	0.70	0.04*
รับจ้างทั่วไป	3.89	-	-	-	-	0.01*	0.46
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.29	-	-	-	-	-	0.02*
อื่นๆ โปรตระบุญ	3.69	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ รับจ้างทั่วไปและ อื่น ๆ โปรตระบุญ อาชีพพนักงานบริษัท กับ รับจ้างทั่วไป อาชีพธุรกิจส่วนตัว กับ รับจ้างทั่วไป และอื่น ๆ โปรตระบุญ อาชีพรับจ้าง

ทั่วไป กับ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ สุดท้ายอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ อื่น ๆ โพรตระบุ มีความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านบุคลากรและการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอาชีพ ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์เป็นรายคู่

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ โพรต ระบุ
		4.31	4.18	4.09	3.89	4.36	3.58
นักเรียน/นักศึกษา	4.31	-	0.17	0.09	0.00*	0.64	0.00*
พนักงานบริษัท	4.18	-	-	0.47	0.02*	0.09	0.01*
ธุรกิจส่วนตัว	4.09	-	-	-	0.18	0.04*	0.04*
รับจ้างทั่วไป	3.89	-	-	-	-	0.00*	0.23
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.36	-	-	-	-	-	0.00*
อื่นๆ โพรตระบุ	3.58	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ รับจ้างทั่วไป และอื่น ๆ โพรตระบุ อาชีพพนักงานบริษัท กับ รับจ้างทั่วไป และอื่น ๆ โพรตระบุ อาชีพธุรกิจส่วนตัว กับ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ โพรตระบุ อาชีพรับจ้างทั่วไป กับ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ สุดท้ายอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ อื่น ๆ โพรตระบุมีความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอาชีพ ด้านราคาเป็นรายคู่

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัท	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	อื่นๆ โพรต ระบุ
		4.40	4.24	4.24	3.04	4.35	3.58
นักเรียน/นักศึกษา	4.40	-	0.10	0.21	0.01*	0.60	0.00*
พนักงานบริษัท	4.24	-	-	0.97	0.12	0.32	0.01*
ธุรกิจส่วนตัว	4.24	-	-	-	0.21	0.42	0.02*
รับจ้างทั่วไป	4.04	-	-	-	-	0.02*	0.10
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.35	-	-	-	-	-	0.00*
อื่นๆ โพรตระบุ	3.58	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ รับจ้างทั่วไป และอื่น ๆ โพรตระบุ อาชีพพนักงานบริษัท กับ อื่น ๆ โพรตระบุ อาชีพธุรกิจส่วนตัว กับ อื่น ๆ โพรตระบุ อาชีพรับจ้างทั่วไป กับ ราชการ/

รัฐวิสาหกิจ สุดท้ายอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ อื่น ๆ โปรตระกูล มีความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแพลตฟอร์ม Grab

ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอว่าควรมีสินค้าใหม่ที่ น่าสนใจเข้ามาเรื่อย ๆ รักษาสินค้าให้สดใหม่สวยงามอยู่เสมอมีคุณภาพ และสินค้าควรมีรูปทรงสวยงาม น่าสนใจ

แนวทางการพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์ คือ ควรหาสินค้ามาทุกรูปแบบไว้ในแพลตฟอร์ม Grab และควรตรวจคุณภาพของสินค้าสม่ำเสมอ

ด้านการออกแบบเว็บไซต์

ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอว่าควรออกแบบเว็บไซต์ให้สวยงามสีย่าน่าน่าอ่านมีรูปภาพประกอบ น่าสนใจ

แนวทางการพัฒนาด้านการออกแบบเว็บไซต์ คือ ควรออกแบบเว็บไซต์ให้เข้ากับบริบทและมีกราฟิกสวยงาม น่าสนใจ

ด้านบุคลากรและการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอว่าการบริการควรสนใจรายละเอียดของลูกค้าทุกครั้ง ที่สั่งซื้อ และพนักงานควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีตลอดเวลา

แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากรและการบริการ คือ ควรฝึกอบรมการบริการของบุคลากรอยู่เสมอให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และดูแลปัญหาของผู้บริโภคเป็นอย่างดีเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้น

ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอว่าควรมีส่วนลด ประชาสัมพันธ์และโฆษณาสินค้าอยู่เสมอ และแจ้งสินค้าที่ใหม่

แนวทางการพัฒนาด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ คือ ควรหาโปรโมชั่นและการโฆษณาที่เข้ากับสถานการณ์อยู่เสมอ

ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอว่าราคาของสินค้าควรเข้ากับปัญหาเศรษฐกิจในปัจจุบันเพื่อให้ผู้บริโภคดำรงชีวิตได้ปกติ และควรลดราคาค่าจัดส่งมีการชำระสินค้าที่ง่ายสำหรับผู้บริโภค

แนวทางการพัฒนาด้านราคา คือ ควรหาสินค้าที่มีคุณภาพต้นทุนไม่สูงมาขาย ศึกษาระยะเวลาการจัดส่ง และสอนวิธีการชำระเงินในแพลตฟอร์มที่ชัดเจนขึ้น

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทาง แพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้อภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านราคา ส่วนด้านบุคลากรและการบริการและด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์เท่ากัน และสุดท้ายด้านการออกแบบเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะมีผลิตภัณฑ์จำนวนมาก ราคาคุ้มค่ากับสินค้าที่จ่ายไป มีโปรโมชั่นที่คุ้มค่า พนักงานบริการดี และแพลตฟอร์มใช้งานง่าย สอดคล้องกับ ธัญลักษณ์ เพชรประดับสุข (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (7P) ในการสั่งอาหารผ่าน แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P) ว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏการวิเคราะห์ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านราคา พบว่า โดยรวม

อยู่ในระดับ ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านบุคคล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับ ระวีวรรณ เวียงตา (2560) ได้ศึกษาการรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจ ในการส่งเสริมการขาย และค่านิยมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน Grab พบว่า ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจในการส่งเสริมการขายต่อบริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน Grab ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีระดับอาชีพต่างกัน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะอาชีพมีความพึงพอใจสินค้าต่างกัน ค่านิยมในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าไม่เหมือนกัน สอดคล้องกับ พัทธหทัย จารุทวีผลกุล (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการแอปพลิเคชันของฟู้ดแพนด้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ในการใช้บริการแอปพลิเคชันของฟู้ดแพนด้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกันเนื่องจากอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้างทั่วไป หรือราชการ/รัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีเวลาพักที่จำกัด ไม่สะดวกในการออกไปรับประทานอาหารตามสถานที่ต่าง ๆ จึงมาใช้บริการแอปพลิเคชันของบริษัทฟู้ดแพนด้า และสอดคล้องกับ ชิณณพงศ์ สุกง่า (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคใน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อสื่อที่ใช้ในการซื้อสินค้าแตกต่างกัน ซึ่งยอมรับ H, ปฏิเสธ Ho และสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. แนวทางในการพัฒนาแพลตฟอร์ม Grab ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ควรหาสินค้ามาทุกรูปแบบไว้ในแพลตฟอร์ม Grab และควรตรวจสอบคุณภาพของสินค้าสม่ำเสมอ ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ควรออกแบบเว็บไซต์ให้เข้ากับบริบท และมีกราฟิกสวยงามน่าสนใจ ด้านบุคลากรและการบริการ ควรฝึกอบรมการบริการของบุคลากรอยู่เสมอให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และดูแลปัญหาของผู้บริโภคเป็นอย่างดีเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้น ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ควรหาโปรโมชั่นและการโฆษณาที่เข้ากับสถานการณ์อยู่เสมอ และด้านราคา ควรหาสินค้าที่มีคุณภาพต้นทุนไม่สูงมาขาย ศึกษาระยะเวลาการจัดส่ง และสอนวิธีการชำระเงินในแพลตฟอร์มที่ชัดเจนขึ้น มีการพัฒนาเนื่องจากจะทำให้ดีกว่าเดิม สอดคล้องกับ ญัฐธนธ์ สุกุลพงศ์ชัย (2564) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดออนไลน์ของอาหารคลีนบนโซเชียลคอมเมิร์ซแพลตฟอร์ม พบว่า การสร้างความผูกพันกับลูกค้านั้น ส่งผลต่อความต้องการซื้อซ้ำมากที่สุดในทุกปัจจัย ซึ่งสอดคล้องกับจุดเด่นของระบบบนโซเชียลแพลตฟอร์มที่เปิดให้ผู้บริโภคมีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์กัน จึงถือว่าเป็นพื้นที่บนโซเชียลมีเดียเป็นช่องทางมีความเอื้ออำนวยสูง ที่จะสร้างความสัมพันธ์ต่อบริษัทและผู้ซื้อและผู้ขายได้เป็นอย่างดี ในที่นี้กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อเรื่องจิตสำนึกคุณค่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทั้งในเรื่องของความคุ้มค่าและการได้ประโยชน์สูงสุดกับเงินที่จ่ายได้ ดังนั้นความผูกพันลูกค้าเป็นการสร้างให้ผู้บริโภครู้สึกถึงความพึงพอใจและรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่ได้รับมากกว่า จึงส่งผลมากที่สุดต่อความตั้งใจซื้อซ้ำ และสอดคล้องกับ สุธาสินี ตุลานนท์ (2562) ได้ศึกษการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ พบว่า ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่นในการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ และด้านความไว้วางใจในการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ อาจเป็นเพราะว่าผู้จำหน่ายสินค้าที่ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ ด้านความซื่อตรง ด้านความมั่นคงสม่ำเสมอ และด้านความเต็มใจ นอกจากนี้ การที่ลูกค้าจะมีความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการนั้น ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามต่อลูกค้า เช่น ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต ผู้ให้บริการควรขายสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้าด้วยราคาที่ เป็นธรรมวางโครงสร้างกำไรตามความเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างแท้จริง ควรรักษาคำมั่นสัญญากับลูกค้าตามที่ตกลงกันอย่างซื่อตรง ทั้งในเรื่องของคุณภาพ จำนวน ราคา เงื่อนไข ความรับผิดชอบต่าง ๆ ตามจริง ต้องมีความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

1. จากวัตถุประสงค์ 1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการแพลตฟอร์ม Grab ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ที่มีความพึงพอใจแพลตฟอร์ม Grab โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นธุรกิจออนไลน์ควรรักษาระดับความพึงพอใจไว้หรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

2. จากวัตถุประสงค์ 2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการแพลตฟอร์ม Grab ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแพลตฟอร์ม Grab โดยรวมแตกต่างกัน ดังนั้นธุรกิจออนไลน์ควรเน้นลักษณะสินค้าไปยังเพศนั้น ๆ

3. จากวัตถุประสงค์ 3 ผลการวิจัยพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ควรหาสินค้ามาทุกรูปแบบไว้ในแพลตฟอร์ม Grab และควรตรวจคุณภาพของสินค้าสม่ำเสมอ ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ควรออกแบบเว็บไซต์ให้เข้ากับบริบท และมีกราฟิกสวยงาม น่าสนใจ ด้านบุคลากร และการบริการ ควรฝึกอบรมการบริการของบุคลากรอยู่เสมอให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และดูแลปัญหาของผู้บริโภคเป็นอย่างดีเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้น ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ควรหาโปรโมชั่นและการโฆษณาที่เข้ากับสถานการณ์อยู่เสมอ และด้านราคา ควรหาสินค้าที่มีคุณภาพต้นทุน ไม่สูงมาขาย ศึกษาระยะทางการจัดส่ง และสอนวิธีการชำระเงินในแพลตฟอร์มที่ชัดเจนขึ้น มีการพัฒนาเนื่องจากจะทำให้ดีกว่าเดิม ควรมีแผนการปรับราคาสินค้าและบริการของแพลตฟอร์ม Grab ให้ทันต่อราคาต้นทุนของสินค้าและบริการ ดังนั้นธุรกิจออนไลน์ควรพัฒนาการบริการในแต่ละด้านให้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ในตำบลและอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดบุรีรัมย์ต่อไป

2. ควรศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจทางแพลตฟอร์มออนไลน์ อื่น ๆ ของผู้บริโภคในจังหวัดบุรีรัมย์ต่อไป

3. ควรศึกษาพฤติกรรมและการแก้ปัญหาของผู้บริโภคผ่านช่องทางแพลตฟอร์ม Grab ที่มีผลต่อการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

เอกสารอ้างอิง

ชัชดาภรณ์ จอมโคกรวด. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดส่งอาหาร ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง

จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชิษณุพงศ์ สุกก่า. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสื่อออนไลน์ของผู้บริโภคใน

อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ณัฏฐนนท์ สุกุลพงศ์ชัย. (2564). แนวทางการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดออนไลน์ของอาหารคลีนบนโซเชียล

คอมเมิร์ซแพลตฟอร์ม. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

เทศบาลเมืองบุรีรัมย์. (2566). ที่ตั้งและประชากร. สืบค้น 1 ธันวาคม 2566, จาก

<https://www.buriramcity.go.th>.

อัญลักษณ์ เพชรประดับสุข. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอป

พลิเคชันบนสมาร์ตโฟนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นันทน์นัส จันทรเนียม. (2558). การศึกษาและพัฒนาออกแบบเทมเพลตสำหรับเว็บไซต์เพื่อการออกแบบพาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์ประเภทผู้บริโภคกับผู้บริโภค. ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- พัชรพิทย จารุทวีผลบุญกุล. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการแอปพลิเคชันของฟู้ดแพนด้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 3 (2), 63.
- ภัทรวดี กฤตรัชตนันต์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ของประชาชนในจังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ระวีวรรณ เวียงตา. (2560). การรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจในการส่งเสริมการขายและค่านิยมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน Grab (Grab Food). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิษุตา คัมภีร์เวช. (2556). ความพึงพอใจของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีต่อการจัดการสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศูนย์วิจัยกสิกร. (2567). Food Delivery ไทยปี 2567 การแข่งขันที่รุนแรงกับความท้าทายในการทำธุรกิจ. สืบค้น 31 สิงหาคม 2567, จาก <https://www.amarintv.com/spotlight/business-marketing/detail/66277>.
- สำนักงาน กสทช. (2567). อิทธิพลของแพลตฟอร์มดิจิทัล สื่อกกลางที่จำเป็นต้องมีการกำกับดูแล. สืบค้น 31 สิงหาคม 2567, จาก <https://www.timeconsulting.co.th/what-is-digitalplatforms>.
- สุธาสนี ตุลานนท์. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุพิชฌาย์ พรสุขสวัสดิ์. (2563). กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดออนไลน์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีความหลากหลายทางเพศ (LGBT+) ชาวต่างชาติ. ดุษฎีนิพนธ์นิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุภาภรณ์ จินตวาทษ์. (2558). การศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านกาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม กรณีศึกษา ร้านบ้านไร่กาแฟ สาขาที่ 209. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุรศักดิ์ ยุทธนานุกุล. (2558). ความต้องการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการครูโรงเรียนวังน้ำเย็นวิทยาคมสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Abdul Rahman Ami Sukmawardani & Nodia Arza Fahiran. (2022). Implications Of Using Grab Food Applications On Consumer Satisfaction. *Journal Of Humanities*, 1(4), 4.

การเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้าออนไลน์ กรณีศึกษา บริษัท XXX จำกัด

Enhancing the Efficiency of Online Warehouse Operations

Case Study: XXX Co., Ltd.

ณัฐพร การเขตร์¹ และบวรวิทย์ โรจน์สุวรรณ²

Nattaporn Krankate and Bavornwit Rojsuwan

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

² อาจารย์ประจำหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

52/347 หมู่บ้านเมืองเอก ถ.พหลโยธิน ต.หลักหก อ.เมือง จ.ปทุมธานี 12000

¹ Student of the Master of Science Program Management of Logistics Graduate School Rangsit University

² Lecturer of the Master of Science Program Management of Logistics Graduate School Rangsit University, 52/347

Muang Ake Village, Phahonyothin Rd., Lak Hok, Mueang Pathum Thani, Pathum Thani 12000, Thailand.

Email: nattaporn.kk01@gmail.com, dr.bavornwit@gmail.com

Received: Feb. 12, 2025; Revised: May. 28, 2025; Accepted: Jun. 4, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบการจัดเก็บสต็อกสินค้าในธุรกิจอีคอมเมิร์ซ บริษัท XXX จำกัด และเพื่อลดเวลาในการค้นหาการหยิบสินค้าของพนักงานคลังสินค้าและแก้ไขปัญหาพนักงานหยิบสินค้าผิด ของบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้จัดการ หัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคลังสินค้าของบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา จำนวน 5 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกและรูปแบบการสนทนากลุ่มในการเก็บรวบรวม

ผลการศึกษาพบว่า 1) การจัดวางสินค้าในคลังสินค้าไม่เป็นระเบียบ ไม่เป็นหมวดหมู่ มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าออนไลน์ ของบริษัท XXX จำกัดที่เป็นกรณีศึกษา 2) สาเหตุของปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าออนไลน์ ของบริษัท XXX จำกัดที่เป็นกรณีศึกษา คือ (1) ไม่มีมาตรฐานในการทำงานที่ชัดเจน สินค้ามีหลากหลาย SKU ขาดการตรวจสอบความถูกต้อง ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน (2) พนักงานขาดทักษะและความเข้าใจในการทำงาน เนื่องจากปริมาณงานมากเกินไปและมีการเปลี่ยนแปลงของพนักงานบ่อย 3) วิธีการจัดกลุ่มสินค้าแบบระบบ เอบีซีสามารถจัดพื้นที่จัดเก็บสินค้าได้ 3 กลุ่ม คือ พื้นที่จัดเก็บสินค้าโซนเอ เป็นกลุ่มสินค้าหนังสือ (ร้อยละ 89) พื้นที่จัดเก็บสินค้าโซนบี เป็นกลุ่มสินค้าอุปกรณ์ในสำนักงาน (ร้อยละ 7) และพื้นที่จัดเก็บสินค้าโซนซี เป็นกลุ่มสินค้าทั่วไป (ร้อยละ 4) และ 4) ผลการแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพคลังสินค้าออนไลน์ ของบริษัท XXX จำกัด ในด้านเวลา พบว่า ลดความสูญเสียเรื่องเวลารวม ลดจาก 132 นาทีต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 60.27 ส่วนในด้านอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 55.50

คำสำคัญ : การจัดกลุ่มสินค้าแบบ ABC ประสิทธิภาพ ธุรกิจอีคอมเมิร์ซ การจัดการคลังสินค้า

Abstract

This study had two primary objectives: To analyze the stock storage patterns at XXX Company Limited in the E-Commerce sector and to reduce the amount of time warehouse staff spend searching for items, while also addressing the issue of incorrect stock picking. The research involved a sample group of five managers, supervisors, or staff members who are directly involved in the warehouse operations of the case study company. The research design included a targeted survey of this sample group, complemented by focus group discussions and data collection for comparative analysis.

Research results: 1) The disorganized and uncategorized arrangement of goods in the warehouse negatively impacted the efficiency of online warehouse management at XXX Company Limited. 2) Several issues were identified as contributing to this inefficiency, such as There were no clear work standards in place, The presence of numerous SKUs led to confusion, A lack of processes

for verifying accuracy resulted in operational delays, and Employees often lacked the necessary skills and understanding of their tasks, which was further compounded by heavy workloads and frequent staff turnover, 3) The implementation of an ABC Classification System for product grouping helped organize the storage areas into three categories include: Zone A: Book products (89%), Zone B: Office equipment products (7%), and Zone C: General products (4%), and 4) The efficiency of XXX Company Limited's online warehouse management improved significantly. The total time lost due to inefficiency was reduced 132 minutes per time or 60.27%. Overall operational efficiency improved by 55.50%.

Keyword: ABC Classification, Efficiency, E-Commerce, Warehouse management

บทนำ

ในยุคดิจิทัล เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคลในยุคปัจจุบันอย่างเห็นได้ชัด ตั้งแต่การสื่อสาร การเข้าถึงสื่อ การเรียนการสอน ไปจนถึงการค้าขาย โดยจุดเปลี่ยนนี้ได้ก่อให้เกิดโมเดลธุรกิจยุคดิจิทัล หรือที่เรียกว่า Digital Business ขึ้นมา โดยจำนวนที่มีการทำธุรกิจไม่น้อยเริ่มต้นจากการทำธุรกิจ Digital Transformation จนกลายมาเป็นผู้นำในตลาดและครองใจผู้บริโภคอย่างกว้างขวาง การทำธุรกิจออนไลน์ไม่มีการปรับตัวของธุรกิจเพื่อก้าวสู่ยุคดิจิทัลก็อาจทำให้ธุรกิจไปไม่รอดได้เช่นเดียวกัน เห็นได้จากในอดีตจนถึงปัจจุบันหลายธุรกิจได้มีการปรับตัวลงเนื่องจากปรับตัวไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกดิจิทัล ดังนั้นการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับทุกส่วนของธุรกิจหรือนำเทคโนโลยีรวมเข้ากับความต้องการของลูกค้า เพื่อตอบสนองพฤติกรรมต่อผู้บริโภคและสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาด ซึ่งเริ่มตั้งแต่รากฐานกระบวนการทำงาน การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ การตลาด วัฒนธรรมองค์กร และการกำหนดเป้าหมายในการเติบโตในอนาคต เพื่อให้ธุรกิจปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว (ศูนย์สารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล, 2567)

Springnews (2565) ได้นำเสนอรายงานการสำรวจกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ 10 ธุรกิจดิจิทัลเด่นของสถาบันยุทธศาสตร์การค้า หอการค้าไทย โดยการสำรวจจะแบ่งออกเป็นสองรูปแบบด้วยกัน 1) การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิผ่านการสำรวจจากหอการค้าไทย และ 2) การสำรวจโดยพิจารณาข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งการสำรวจข้อมูลดังกล่าว มีการแบ่งหลักเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 เกณฑ์ อาทิเช่น ด้านยอดขาย ด้านต้นทุน ด้านส่วนต่างยอดขายต่อต้นทุน (กำไรสุทธิ) ด้านผลกระทบจากปัจจัยเสี่ยงและภาวะการแข่งขันและด้านความต้องการ ความสอดคล้องกับกระแสนิยม (อุปสงค์) โดยมีคะแนนในแต่ละด้านเท่าๆ กัน ด้านละ 20 คะแนน รวมทั้งสิ้น 100 คะแนน ซึ่ง 10 กลุ่มธุรกิจดิจิทัลที่โดดเด่นช่วงครึ่งปีหลังปี 2565 โดยผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มธุรกิจต่างๆ 10 ธุรกิจดิจิทัลเด่น เรียงตามลำดับได้แก่ 1) กลุ่มธุรกิจ E-Commerce มีคะแนนรวม 93.5 คะแนน 2) กลุ่มธุรกิจแพลตฟอร์ม มีคะแนนรวม 93 คะแนน 3) กลุ่มธุรกิจ Cloud Storage มีคะแนนรวม 91 คะแนน 4) กลุ่มธุรกิจ E-Sports มีคะแนนรวม 90.1 คะแนน 5) กลุ่มธุรกิจ Social Media & Online Entertainment มีคะแนนรวม 90.1 คะแนน 6) กลุ่มธุรกิจจัดทำคอนเทนต์ Youtuber, Influencer มีคะแนนรวม 89 คะแนน 7) กลุ่มธุรกิจ Media Agency มีคะแนนรวม 89 คะแนน 8) กลุ่มธุรกิจ Fintech มีคะแนนรวม 88.5 คะแนน 9) กลุ่มธุรกิจชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนรวม 87.3 คะแนน และ 10) กลุ่มธุรกิจ Modern Trade มีคะแนนรวม 86.2 คะแนน ตามลำดับ

การศึกษาเรื่องการจัดการคลังสินค้าในธุรกิจ E-Commerce มีความสำคัญในแง่ของการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ และการปรับปรุงกระบวนการกระจายสินค้าให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ปัจจุบันเทคโนโลยีและระบบอัตโนมัติถูกนำมาใช้ในกระบวนการจัดการคลังสินค้าอย่างแพร่หลาย ซึ่งส่งผลให้การบริหารคลังสินค้าสามารถทำได้ง่ายขึ้นและมีความแม่นยำในการจัดเก็บและจัดส่งมากยิ่งขึ้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงได้เลือกบริษัท XXX จำกัด ที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับธุรกิจ E-Commerce และการจัดทำแพลตฟอร์มการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ เป็นบริษัทกรณีศึกษา เพื่อหารูปแบบการจัดเรียงสินค้าโดยประยุกต์ใช้เทคนิค ABC Analysis และเทคนิคการควบคุมด้วยการมองเห็น มาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดเรียงสินค้าในคลังสินค้า เพื่อเป็นการลดภาระในการเคลื่อนย้ายสินค้าและการจัดเก็บอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการจัดเก็บสต็อกสินค้าในธุรกิจ E-Commerce บริษัท XXX จำกัด
2. เพื่อลดเวลาในการค้นหาการหยิบสินค้าของพนักงานคลังสินค้าและแก้ไขปัญหาพนักงานหยิบสินค้าผิด

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระบบคลังสินค้าและการจัดเก็บ

PACKHAI (2023) ได้กล่าวว่า การจัดเก็บสินค้า คือ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดเรียงและการจัดวางสินค้า ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของธุรกิจ เพราะการจัดวางสินค้าอย่างเป็นระบบ และระเบียบในสถานที่ที่กำหนด เช่น คลังสินค้า หรือศูนย์กระจายสินค้า จะทำให้เกิดความเหมาะสมในการใช้พื้นที่จัดเก็บ ยิ่งถ้ามีแนวทางในการจัดเก็บสินค้าที่ดี มีประสิทธิภาพ ยิ่งจะช่วยให้การจัดเก็บสินค้าคงคลัง (Inventory) มีความคล่องตัว ดำเนินการตามคำสั่งซื้อได้เร็วขึ้น และทำให้เกิดความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ โดยกลยุทธ์การจัดเก็บสินค้าคงคลัง ที่ได้รับความนิยมประกอบด้วย 1) ระบบจัดเก็บสินค้าแบบกำหนดตำแหน่งตายตัว (Fixed Location System) คือระบบที่ใช้สำหรับจัดเก็บสินค้าในตำแหน่งที่แน่นอนและคงที่ ทั้งตอนจัดเก็บ และตอนนำออกจากตำแหน่งนั้นๆ โดยในระบบนี้สินค้าจะถูกจัดเก็บในตำแหน่งที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เช่น ในโกดังหรือคลังสินค้า และจะไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งในการจัดเก็บแต่อย่างใด 2) ระบบจัดเก็บสินค้าแบบไม่กำหนดตำแหน่งตายตัว (Random Location System) คือ ระบบที่ใช้ในการจัดเก็บสินค้าในแบบที่ไม่ได้กำหนดตำแหน่งตายตัว ทำให้สามารถจัดเก็บสินค้าไว้ในตำแหน่งใดก็ได้ในคลังสินค้า นับว่าเป็นระบบการจัดเก็บสินค้าที่มีความยืดหยุ่นสูง มีประโยชน์ต่อคลังสินค้า ช่วยให้คลังสินค้าสามารถใช้งานพื้นที่จัดเก็บได้อย่างเกิดประโยชน์ และยังง่ายต่อการขยายการจัดเก็บ 3) ระบบจัดเก็บสินค้าแบบไร้รูปแบบ คือ ระบบการจัดเก็บสินค้า ที่ไม่มีชั้นตอน หรือกระบวนการที่ถูกกำหนดไว้อย่างเจาะจง ส่วนใหญ่แล้วระบบนี้จะเกิดขึ้นตามความจำเป็นในสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป เช่น พนักงานทำการจัดเก็บสินค้าในตำแหน่งที่เหมาะสมด้วยตัวเอง โดยไม่มีรูปแบบกำหนดไว้ล่วงหน้า ทำให้สามารถจัดเก็บสินค้าได้ในหลายพื้นที่ แม้จะมีข้อดีคือมีความยืดหยุ่นสูง แต่ระบบนี้ก็ไม่มีประสิทธิภาพเหมือนกับระบบอื่นๆ 4) ระบบจัดเก็บสินค้าแบบเรียงตามรหัสสินค้า (Part Number System) คือระบบจัดเก็บสินค้าโดยใช้รหัส หรือตัวเลขที่กำหนด ในการจัดเก็บและระบุตัวตนของสินค้าในระบบการจัดเก็บสินค้า ระบบนี้จะช่วยให้คลังสินค้าสามารถระบุและติดตามสินค้าได้อย่างง่ายดาย นอกจากนี่ยังทำให้การจัดเก็บสินค้ามีความเป็นระเบียบ และทำให้พนักงานสามารถค้นหาสินค้าที่ต้องส่งให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว 5) ระบบจัดเก็บสินค้าแบบเรียงตามประเภทสินค้า (Commodity System) คือ ระบบที่ใช้ในการจัดเก็บ และจัดระเบียบสินค้าตามประเภท หรือลักษณะของสินค้าที่คล้ายคลึงกัน เพื่อการจัดการสินค้าให้อยู่ในหมวดเดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและง่ายต่อการจัดส่งสินค้า โดยในระบบ Commodity System นี้ สินค้าจะถูกจัดเก็บแยกตามประเภท เช่น เสื้อผ้า เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องสำอาง และตามลักษณะเฉพาะของสินค้าเช่น อาหารสด อาหารแห้ง ของใช้ในครัวเรือนและอื่นๆ และ 6) ระบบการจัดเก็บสินค้าแบบผสมผสาน (Combination System) คือ ระบบการจัดเก็บสินค้าที่มีความผสมผสานในหลายระบบ เริ่มตั้งแต่ 2 ระบบขึ้นไป เช่นระบบการจัดเก็บสินค้าแบบกำหนดตำแหน่งตายตัว กับระบบจัดเก็บสินค้าแบบไม่ได้กำหนดตำแหน่งตายตัว เพื่อให้การจัดเก็บสินค้ามีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ที่สุด โดยระบบแบบผสมผสานนี้จะใช้เทคนิค หรือเครื่องมือที่หลากหลายในการจัดเก็บ เช่น ฐานข้อมูล (database) รวมถึงการใช้ระบบไฟล์ (file system) เข้ามาช่วยในการจัดเก็บสินค้า

ทฤษฎีแผนผังก้างปลา (Cause and Effect Diagram)

งานบริหารทรัพยากรสุขภาพ (2566) ได้อธิบายว่า แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) เป็นรูปแบบที่ทางคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาลใช้เพื่อทบทวนเหตุการณ์ หรือกระบวนการทำงาน ที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้น

ซ้ำ ๆ ซึ่งนำไปสู่การหาแนวทางการแก้ไขปัญหาก็ถึงรากสาเหตุได้อย่างตรงประเด็น และมีส่วนช่วยในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย แผนผังสาเหตุและผลเป็นแผนผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา (Problem) กับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น (Possible Cause) เราอาจคุ้นเคยกับแผนผัง สาเหตุและผล ในชื่อของ "ผังก้างปลา (Fish Bone Diagram)" เนื่องจากหน้าตาแผนภูมิมีลักษณะคล้ายปลาที่เหลือแต่ก้างหรือหลายๆคนอาจรู้จักในชื่อของแผนผังอิชิกาวา (Ishikawa Diagram) ซึ่งได้รับการพัฒนาครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ.1943 โดยศาสตราจารย์คาโอริอิชิคาว่า แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียว แผนผังนี้ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ ส่วนโครงสร้างกระดูกที่รวมเป็นตัวปลา ซึ่งรวบรวมปัจจัยสำคัญที่เป็นสาเหตุของปัญหา และส่วนหัวปลา คือ ตัวปัญหา

ทฤษฎี ABC Classification

PACKHAI (2023) ได้กล่าวว่า สินค้าคงคลัง ABC (Activity Based Costing) คือ การจัดการสินค้าคงคลังรูปแบบหนึ่ง ที่ทำการจัดกลุ่มให้กับสินค้าคงคลัง (Inventory) เพื่อให้ง่ายต่อการตรวจเช็ค ติดตามสถานะ และวางแผนการบริหารจัดการ ให้มีสินค้าเพียงพอต่อความต้องการซื้อและกำลังการผลิต รวมไปถึงเพื่อให้เห็นภาพรวมของต้นทุนสินค้าคงคลัง และสามารถควบคุมต้นทุนต่างๆ ให้อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมได้ ไม่เกิดต้นทุนส่วนที่ไม่จำเป็นมากเกินไป ในการวิเคราะห์สินค้าคงคลัง ABC หรือการทำ ABC Analysis นั้นถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหารจัดการสินค้าคงคลังให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสินค้าแต่ละประเภทก็จะต้องมีการบริหารจัดการที่แตกต่างกันไป ดังนั้นการวิเคราะห์สินค้าคงคลังด้วยระบบ ABC แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ 1) สินค้าคงคลังประเภท A คือ สินค้าที่มีจำนวนไม่เกิน 10% ของสินค้าคงคลังทั้งหมด แต่มีมูลค่าคิดเป็น 80% ของมูลค่าสินค้าคงคลังทั้งหมด สินค้าประเภท A จึงถือเป็นสินค้าที่มีความสำคัญที่สุด 2) สินค้าคงคลังประเภท B คือ สินค้าที่มีจำนวนประมาณ 20% ของสินค้าคงคลังทั้งหมด และมีมูลค่าประมาณ 15% – 20% ของมูลค่าสินค้าคงคลังทั้งหมด และ 3) สินค้าคงคลังประเภท C คือ สินค้าที่มีจำนวนมากกว่า 80% ของสินค้าคงคลังทั้งหมด แต่มีมูลค่าน้อยกว่า 10% ของมูลค่าสินค้าคงคลังทั้งหมด ทำให้สินค้า C ถือเป็นสินค้าที่มีความสำคัญน้อยที่สุด (แต่ยังจำเป็นต้องมี)

การลดความสูญเปล่า (ECRS)

หลักการ ECRS เป็นหลักการที่ประกอบด้วย การกำจัด (Eliminate) การรวมกัน (Combine) การจัดใหม่ (Rearrange) และ การทำให้ง่าย (Simplify) ซึ่งเป็นหลักการง่ายๆ ที่สามารถใช้ในการเริ่มต้นลดความสูญเปล่าหรือ MUDA ที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต (วุฒิพร ศรีโพธิ์โรจน์ . 2558: 1-113) ซึ่งหลักการ ECRS ดังนี้ 1) การกำจัด (Eliminate) หมายถึง การพิจารณาการทำงานปัจจุบันและทำการกำจัดความสูญเปล่าทั้ง 8 ประการ ที่พบในการผลิตออกไป คือ ความขาดตกบกพร่อง (Defects), การเคลื่อนย้าย (Transportation), กระบวนการส่วนเกิน (Excess Processing), สินค้าคงคลัง (Inventory), การผลิตที่มากเกินไป (Overproduction), การรอคอย (Waiting), การเคลื่อนไหว (Motion) และการใช้ทรัพยากรบุคคลไม่เต็มประสิทธิภาพ (Non-Utilized Talent) 2) การรวมกัน (Combine) สามารถลดการทำงานที่ไม่จำเป็นลงได้ โดยการพิจารณาว่าสามารถรวมขั้นตอนการทำงานให้ลดลงหรือรวมบางขั้นตอนเข้าด้วยกันทำให้ขั้นตอนที่ต้องทำลดลงจากเดิมการผลิตก็จะสามารถทำได้เร็วขึ้นและลดการเคลื่อนที่ระหว่างขั้นตอนลงอีกด้วย 3) การจัดใหม่ (Rearrange) คือ การจัดขั้นตอนการผลิตใหม่เพื่อให้ลดการเคลื่อนที่ที่ไม่จำเป็น หรือการรอคอย จะทำให้ระยะทางการเคลื่อนที่ลดลง และ 4) การทำให้ง่าย (Simplify) หมายถึง การปรับปรุงการทำงานให้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยอาจจะออกแบบจิ๊ก (jig) หรือ fixture เข้าช่วยในการทำงานเพื่อให้การทำงานสะดวกและแม่นยำมากขึ้น ซึ่งสามารถลดของเสียลงได้ จึงเป็นการลด การเคลื่อนที่ที่ไม่จำเป็นและลดการทำงานที่ไม่จำเป็น (HREX, 2565)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัฐประศาสน์ รักบางแหลม และอักรนันท์ พงศธรวิวัฒน์ (2565) ได้ศึกษาการออกแบบผังและปรับปรุงตำแหน่งจัดเก็บสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารคลังพัสดุ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า การจัดกลุ่มผังเก็บสินค้าแบบ ABC-based Layout และตำแหน่งการจัดวางสินค้าที่ได้ทดสอบร่วมกับการจัดลำดับความสำคัญด้วยตัวแบบคณิตศาสตร์เชิงเส้นช่วยลดระยะเวลาการเดินทางในการหยิบสินค้าลงได้จากเดิมที่มีระยะทางในการเดินรวม 81,950.6 เมตรต่อปี ลดลงเป็น 77,591.7 เมตรต่อปี หรือคิดเป็น 5 % และระยะเวลาเฉลี่ยจากเดิม 34 ชั่วโมง 2 นาที ลดลง เหลือ 32 ชั่วโมง 13 นาที

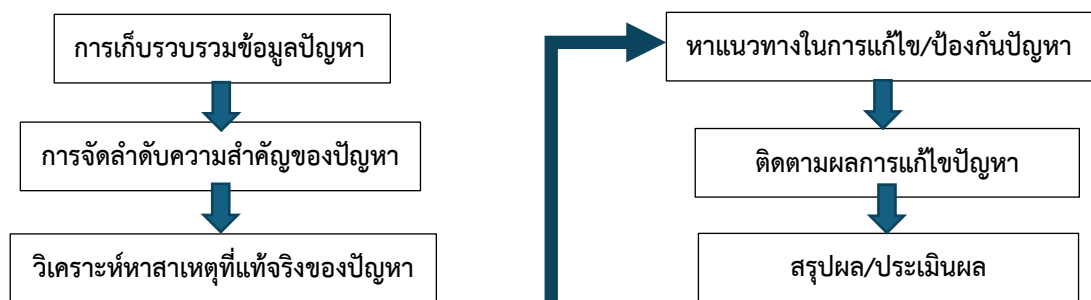
เจนรตชา แสงจันทร์ (2562) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าโดยประยุกต์ใช้วิธีการจัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมการพิมพ์ ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ปัญหาโดยแยกหัวข้อโดยวาดแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) การจัดตำแหน่งสินค้าโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เอฟเอสเอ็น (FSN Analysis) โดยเรียงลำดับรายการสินค้าที่มีอัตราการหมุนเวียนสูงไปหาต่ำ โดยสินค้าประเภทกลุ่ม F มีจำนวนทั้งหมด 13 รายการ มีมูลค่ารวม 3,381,302 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 48.59 ของจำนวนรายการทั้งหมด สินค้าประเภทกลุ่ม S มีจำนวนทั้งหมด 17 รายการ มีมูลค่ารวม 2,096,665 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 30.13 ของจำนวนรายการทั้งหมด สินค้าประเภทกลุ่ม N มีจำนวนทั้งหมด 147 รายการ มีมูลค่ารวม 1,480,537 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 21.28 ของจำนวนรายการทั้งหมด

ปรีชรัตน์ เศรษฐเสถียร, กฤติยา เกิดผล (2562) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงระบบการจัดเก็บสินค้าและเพิ่มประสิทธิภาพการเบิก-จ่ายสินค้า ศึกษาคลังสินค้าของร้านน้ำเพชร กลาส แอนด์ อลูมิเนียม จากการศึกษาดำเนินงาน พบว่า สินค้าภายในร้านมี 13 ประเภท แบ่งออกได้ทั้งหมด 93 ชนิด สามารถจัดประเภทสินค้าหลักๆ โดยใช้การวิเคราะห์ ABC Classification และ Visual Control เพื่อใช้ในการคัดแยกการจัดหมวดหมู่สินค้า เรียงลำดับความสำคัญและจัดทำป้ายบ่งชี้ตำแหน่งการจัดวางสินค้าบนชั้นสินค้า ทำให้สินค้ามีการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบและใช้ระยะเวลาในการเบิกจ่ายสินค้าลดลง จากเดิมระยะเวลารวมในการหยิบสินค้า 12 ชั่วโมง 21 นาที 18 วินาที ลดลงเป็น 6 ชั่วโมง 25 นาที 23 วินาที ซึ่งสามารถวัดประสิทธิภาพเวลาในการหยิบสินค้าลดลง 48.17%

Nadkarnil and Ghewari (2016) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการควบคุมคลังสินค้าโดยใช้การวิเคราะห์ ABC และ FSN ในบริษัทผลิตรายรถยนต์แห่งหนึ่งในอินเดีย โดยวัตถุประสงค์ของวิจัย เพื่อเรียนรู้และเข้าใจกลยุทธ์ในการควบคุมสินค้าคงคลังในระดับอุตสาหกรรม และการจัดการสินค้าคงคลังในบริษัทโดยใช้การวิเคราะห์แบบ ABC Analysis ในการจัดการสินค้าคงคลัง ซึ่งจากการเก็บข้อมูล มีการค้นพบว่า การจัดกลุ่มสินค้าแบบ ABC เป็นการประเมินมูลค่าการใช้รายปี ตามลำดับความสำคัญ ช่วยลดการเคลื่อนไหวสินค้าที่ไม่จำเป็นและสินค้าประเภท F เป็นรายการที่มีการเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วคิดเป็น 60% ของส่วนประกอบทั้งหมด สินค้าประเภท S เป็นรายการที่มีการเคลื่อนที่ช้า คิดเป็น 20% ของส่วนประกอบทั้งหมด และสินค้าประเภท N เป็นรายการที่ไม่มีการเคลื่อนที่คิดเป็น 20% ของส่วนประกอบทั้งหมด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้ ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาตามกรอบแนวคิด ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาปัญหาและการดำเนินการแก้ไขปัญหาของบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ หัวหน้างานและพนักงานผู้มีตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพ คลังสินค้าออนไลน์ ของบริษัท XXX จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เข้าร่วมสนทนาจะถูกเลือกมาจากประชากรเป้าหมายที่กำหนดไว้จำนวน 5 คน (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม. 2551)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสังเกต การพูดคุยการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์โดยการพรรณนา และสรุปเป็นความคิดเห็น ดังนี้

1) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นวิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพกับกลุ่มบุคคล ที่อยู่ในสถานการณ์อย่างเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เหมาะสำหรับการศึกษาที่มีความมุ่งหมายให้เกิดความรู้ความ เข้าใจ เช่น การ ค้นหาประเด็นของเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ยังไม่มีความรู้มาก่อน (Exploratory) การหาคำอธิบาย สำหรับปรากฏการณ์ บางอย่าง (Explanatory) การประเมินสถานการณ์ (Assessment) เป็นต้น กลุ่มของผู้เข้าร่วมสนทนาจะถูกเลือกมาจาก ประชากรเป้าหมายที่กำหนดไว้ ควรมีประมาณ 6-10 คน และมีผู้ดำเนิน การสนทนา (Moderator) เป็นผู้คอยจุด ประเด็นในการสนทนาเพื่อชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิดและแสดงความคิดเห็นออกมา (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม. 2551)

2) การประชุมระดมสมอง (Brainstorming) เป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพที่จะ ได้มาจาก ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับในวงการนั้น ๆ อย่างแท้จริง เช่น ข้อคิดเห็น ความรู้ ประสบการณ์ การมอง อนาคต เป็นต้น ปัญหาของเทคนิควิธีนี้อยู่ที่ความสามารถของผู้จัดหรือองค์กรที่จะจัด หากไม่มีสถานภาพเพียงพอใน วงการที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อหรือประเด็นของการศึกษา ก็ยากจะได้รับความ ร่วมมือจากบุคคลระดับสูงหรือบุคคลที่เป็นที่ ยอมรับในวงการนั้นๆ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม. 2551)

3) นำแผนผังสาเหตุและผล หรือ แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) มาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาแต่ละ ปัญหาว่าเกิดจากอะไร และแยกออกมาเป็นประเด็นเพื่อการวิจัย

4) นำแนวคิดหลักการ ECRS และรูปแบบการจัดเรียงสินค้าโดยประยุกต์ใช้ เทคนิค ABC Analysis และ เทคนิคการควบคุมด้วยการมองเห็น มาใช้ในการระดมความคิด เพื่อเสนอแนวคิดการแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพและ พัฒนากระบวนการในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึก จากการสนทนากลุ่มและการประชุมระดมสมอง ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ทำการแลกเปลี่ยนข้อมูลของปัญหาและสาเหตุที่พบในแต่ละปัญหา เมื่อได้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วจึงนำมาทำเป็นแผนผังก้างปลาเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและศึกษาการแก้ไข

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ทั้งงานวิจัยภายในประเทศ งานวิจัยต่างประเทศ ตลอดจนวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้าออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่มและการประชุมระดมสมองที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน มาทำเป็นแผนผังก้างปลาเพื่อระบุสาเหตุของปัญหา

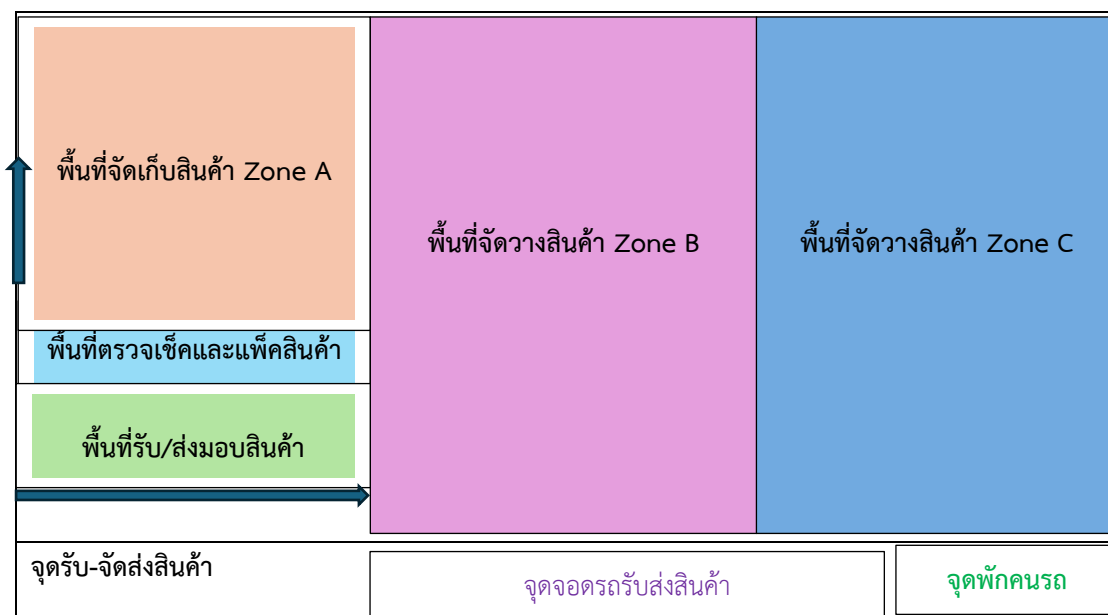
2) นำรูปแบบแนวคิดหลักการ ECRS และรูปแบบการจัดเรียงสินค้าโดยประยุกต์ใช้ เทคนิค ABC Analysis และเทคนิคการควบคุมด้วยการมองเห็น โดยวัดข้อมูลผลการดำเนินงานด้านเวลา และด้านอื่นๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางการแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพที่สุด

ผลการวิจัย

1. จากการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาการวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของปัญหา เพื่อแสดงเหตุและผลในการวิเคราะห์ปัญหาการเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้าออนไลน์ ของบริษัท XXX จำกัด พบว่า 1) ด้าน กระบวนการทำงาน ไม่มีมาตรฐานในการทำงานที่ชัดเจน สินค้ามีหลากหลาย SKU ขาดการตรวจสอบความถูกต้อง และมีความล่าช้าในการดำเนินงาน 2) ด้านพนักงาน ขาดทักษะและความเข้าใจในการทำงาน พนักงานเปลี่ยนแปลงบ่อย และเป็นพนักงานใหม่ 3) ด้านเครื่องจักร ไม่มีความเหมาะสมกับการใช้งาน และสินค้ามีการจัดวางกระจัดกระจาย 4) ด้านสินค้า สินค้ามีหลากหลาย SKU และราคาสินค้าประหยัดกว่าท้องตลาด

2. แนวทางในการแก้ไขปัญหา 3 แนวทาง คือ 1) การปรับกระบวนการทำงาน คือการเพิ่มขั้นตอนในการตรวจสอบเช็คสินค้าก่อนการรับสินค้าเข้าคลังสินค้าและหลัง การจ่ายสินค้าจากคลังสินค้าให้กับลูกค้า เมื่อมีการรับสินค้าก่อนส่งไปจัดเก็บในคลังสินค้า โดยการติดป้ายขึ้นบ่ง (Tag) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำสินค้าไปจัดวางตามหมวดหมู่ที่กำหนดได้อย่างชัดเจนตรงตามตำแหน่ง 2) การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน คือ การเพิ่มขีดความสามารถให้กับพนักงาน ทั้งพนักงานใหม่และเก่า โดยการจัดกิจกรรมพัฒนาหรืออบรมด้านการบริหารจัดการสินค้า และด้านอื่นๆที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาขีดความสามารถของบริษัทได้อีกด้วย ในส่วนการพัฒนาบุคลากรและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าและการดำเนินงานทั้งภายในบริษัทและภายนอกบริษัท สามารถตอบสนองตามความต้องการได้อย่างครบถ้วน ซึ่งส่งผลต่อกระบวนการทำงานในการจัดการคลังสินค้าทำให้ลดปัญหาความล่าช้าลงได้อีกด้วย 3) การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในการจัดการคลังสินค้า โดยดำเนินการ แบ่งสินค้าที่ละกลุ่มออกเป็น กลุ่ม A มูลค่ายอดขาย 70-80% กลุ่ม B มูลค่ายอดขาย 10-15% และกลุ่ม C มูลค่ายอดขาย 3-5%

3. แผนผังการจัดวางคลังสินค้าใหม่โดยแยกตามกลุ่มของสินค้า โดยการจัดเก็บแบบโดยใช้ระบบจัดเก็บแบบกำหนด ตำแหน่งตายตัว (Fixed Location System) สินค้าทุกชนิดหรือทุก SKU นั้นจะมีตำแหน่งจัดเก็บที่กำหนดไว้ตายตัวอยู่แล้ว ซึ่งจะทำให้การจัดโซนสินค้าตามชั้นวางสินค้า โดยแยกหมวดสินค้าเป็นหลัก ดังนี้ 1) พื้นที่จัดเก็บสินค้า Zone A เป็นกลุ่มสินค้าหนังสือ (ร้อยละ 89) 2) พื้นที่จัดเก็บสินค้า Zone B เป็นกลุ่มสินค้าอุปกรณ์ในสำนักงาน (ร้อยละ 7) 3) พื้นที่จัดเก็บสินค้า Zone C เป็นกลุ่มสินค้าทั่วไป (ร้อยละ 4) ซึ่งการออกแบบผังคลังสินค้า ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 รูปแบบการจัดเก็บสินค้าและการวางสินค้าของบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา (หลังปรับปรุง)

4. ผลการดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพคลังสินค้าออนไลน์ ของบริษัท XXX จำกัด เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน พบว่า

4.1 ผลการดำเนินงานด้านเวลา มีระยะเวลาในการค้นหาสินค้าลดลงจากเดิม 5 นาที/ครั้ง เป็น 2 นาที/ครั้ง ระยะเวลาในการแพ็คและจัดส่งสินค้าลดลงจากเดิม 10 นาที/ครั้ง เป็น 5 นาที/ครั้ง มีการแก้ไขการหยิบสินค้าผิดพลาดจากเดิม 7 นาที/ครั้ง เป็น 0 นาที/ครั้ง เวลาเฉลี่ยขั้นตอนการเบิกจ่ายต่อ 1 ใบเบิกลดลงจากเดิม 17 นาที/ครั้ง เป็น 10 นาที/ครั้ง และระยะเวลาในการตรวจนับสินค้าคงคลัง มีระยะเวลาในการค้นหาสินค้าลดลงจากเดิม 180 นาที/ครั้ง เป็น 70 นาที/ครั้ง รวมระยะเวลาในการแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพคลังสินค้าออนไลน์ ของบริษัท XXX จำกัด ทั้งหมดลดลงจากเดิม 219 นาที/ครั้ง เป็น 87 นาที/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 60.27

4.2 ผลการดำเนินงานด้านอื่นๆ ความแม่นยำในการตรวจสอบสินค้าเพิ่มมากขึ้นจากเดิม 72.35 % เพิ่มขึ้นเป็น 97.20% คิดเป็นร้อยละ 24.85 ประสิทธิภาพในการส่งมอบสินค้าเพิ่มมากขึ้นจากเดิม 89 % เพิ่มขึ้นเป็น 100 % คิดเป็นร้อยละ 11 และการควบคุมต้นทุนถือครองสินค้าตกรุ่นเพิ่มมากขึ้นจากเดิม 75.50 % เพิ่มขึ้นเป็น 95.15% คิดเป็นร้อยละ 19.65 รวมระยะเวลาในการแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพคลังสินค้าออนไลน์ ของบริษัท xxx จำกัด ในด้านอื่นๆทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 55.50

สรุปและอภิปรายผล

จากการวิจัยสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจัดการคลังสินค้าของบริษัทกรณีศึกษา พบว่า การจัดวางสินค้าในคลังสินค้าไม่เป็นระเบียบ ไม่เป็นหมวดหมู่ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าออนไลน์ ของบริษัท XXX จำกัด ที่เป็นกรณีศึกษา พบว่า การจัดวางสินค้าในคลังสินค้าไม่เป็นระเบียบ ไม่เป็นหมวดหมู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรัชกรณ์ เศรษฐเสถียร และกฤติยา เกิดผล (2562) ที่พบว่า สินค้าภายในร้านมี 13 ประเภท แบ่งออกได้ทั้งหมด 93 ชนิด สามารถจัดประเภทสินค้าหลักๆ โดยใช้การวิเคราะห์ ABC Classification และ Visual Control เพื่อใช้ในการคัดแยกการจัดหมวดหมู่สินค้า เรียงลำดับความสำคัญและจัดทำป้ายบ่งชี้ตำแหน่งการจัดวางสินค้าบนชั้นสินค้า ทำให้สินค้ามีการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบและใช้ระยะเวลาในการเบิกจ่ายสินค้าลดลง จากเดิมระยะเวลารวมในการหยิบสินค้า 12 ชั่วโมง 21

นาที 18 วินาที ลดลงเป็น 6 ชั่วโมง 25 นาที 23 วินาที ซึ่งสามารถวัดประสิทธิภาพเวลาในการหยิบสินค้าลดลงร้อยละ 48.17 และสอดคล้องกับ เจนรตชา แสงจันทร์ (2562) พบว่า การวิเคราะห์ปัญหาโดยแยกหัวข้อโดยวาดแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) การจัดตำแหน่งสินค้าโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เอฟเอสเอ็น (FSN Analysis) โดยเรียงลำดับรายการสินค้าที่มีอัตราการหมุนเวียนสูงไปหาต่ำ โดยสินค้าประเภทกลุ่ม F มีจำนวนทั้งหมด 13 รายการ มีมูลค่ารวม 3,381,302 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 48.59 ของจำนวนรายการทั้งหมด สินค้าประเภทกลุ่ม S มีจำนวนทั้งหมด 17 รายการ มีมูลค่ารวม 2,096,665 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 30.13 ของจำนวนรายการทั้งหมด สินค้าประเภทกลุ่ม N มีจำนวนทั้งหมด 147 รายการ มีมูลค่ารวม 1,480,537 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 21.28 ของจำนวนรายการทั้งหมด

2. สรุปสาเหตุของปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าออนไลน์ ของบริษัท XXX จำกัด ที่เป็นกรณีศึกษา คือ 1) ไม่มีมาตรฐานในการทำงานที่ชัดเจน สินค้ามีหลากหลาย SKU ขาดการตรวจสอบความถูกต้อง ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน 2) พนักงานขาดทักษะและความเข้าใจในการทำงาน เนื่องจากปริมาณงานมากเกินไปและมีการเปลี่ยนแปลงของพนักงานบ่อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nadkarnil and Ghewari (2016) ที่พบว่า การจัดกลุ่มสินค้าแบบ ABC เป็นการประเมินมูลค่าการใช้รายปี ตามลำดับความสำคัญ ช่วยลดการเคลื่อนไหวสินค้าที่ไม่จำเป็นและสินค้าประเภท F เป็นรายการที่มีการเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วคิดเป็น 60% ของส่วนประกอบทั้งหมด สินค้าประเภท S เป็นรายการที่มีการเคลื่อนที่ช้า คิดเป็น 20% ของส่วนประกอบทั้งหมด และสินค้าประเภท N เป็นรายการที่ไม่มีการเคลื่อนที่คิดเป็น 20% ของส่วนประกอบทั้งหมด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรัชกรณ์ เศรษฐเสถียร และกฤติยา เกิดผล (2562) ที่พบว่า สินค้าภายในร้านมี 13 ประเภท แบ่งออกได้ทั้งหมด 93 ชนิด สามารถจัดประเภทสินค้าหลักๆ โดยใช้การวิเคราะห์ ABC Classification และ Visual Control เพื่อใช้ในการคัดแยกการจัดหมวดหมู่สินค้า เรียงลำดับความสำคัญและจัดทำป้ายบ่งชี้ตำแหน่งการจัดวางสินค้าบนชั้นสินค้า ทำให้สินค้ามีการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบและใช้ระยะเวลาในการเบิกจ่ายสินค้าลดลง จากเดิมระยะเวลารวมในการหยิบสินค้า 12 ชั่วโมง 21 นาที 18 วินาที ลดลงเป็น 6 ชั่วโมง 25 นาที 23 วินาที ซึ่งสามารถวัดประสิทธิภาพเวลาในการหยิบสินค้าลดลงร้อยละ 48.17

3. การจัดการคลังสินค้าของบริษัทกรณีศึกษา ด้วยวิธีการจัดกลุ่มสินค้า ABC Classification System สามารถจัดพื้นที่จัดเก็บสินค้าได้ 3 กลุ่ม คือ พื้นที่จัดเก็บสินค้า Zone A เป็นกลุ่มสินค้าหนังสือ (ร้อยละ 89) พื้นที่จัดเก็บสินค้า Zone B เป็นกลุ่มสินค้าอุปกรณ์ในสำนักงาน (ร้อยละ 7) และพื้นที่จัดเก็บสินค้า Zone C เป็นกลุ่มสินค้าทั่วไป (ร้อยละ 4) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรัชกรณ์ เศรษฐเสถียร และกฤติยา เกิดผล (2562) ที่พบว่า สินค้าภายในร้านมี 13 ประเภท แบ่งออกได้ทั้งหมด 93 ชนิด สามารถจัดประเภทสินค้าหลักๆ โดยใช้การวิเคราะห์ ABC Classification และ Visual Control เพื่อใช้ในการคัดแยกการจัดหมวดหมู่สินค้า เรียงลำดับความสำคัญและจัดทำป้ายบ่งชี้ตำแหน่งการจัดวางสินค้าบนชั้นสินค้า ทำให้สินค้ามีการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบและใช้ระยะเวลาในการเบิกจ่ายสินค้าลดลง จากเดิมระยะเวลารวมในการหยิบสินค้า 12 ชั่วโมง 21 นาที 18 วินาที ลดลงเป็น 6 ชั่วโมง 25 นาที 23 วินาที ซึ่งสามารถวัดประสิทธิภาพเวลาในการหยิบสินค้าลดลงร้อยละ 48.17

4. ผลการแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพคลังสินค้าออนไลน์ ของบริษัท XXX จำกัด การแก้ไขและปรับปรุงประสิทธิภาพคลังสินค้าออนไลน์ ของบริษัท XXX จำกัด ในด้านเวลา พบว่า สามารถลดความสูญเสียเรื่องเวลารวม 132 นาที คิดเป็นร้อยละ 60.27 ในด้านอื่นๆ พบว่า สามารถเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้าออนไลน์ ของบริษัท XXX จำกัด คิดเป็นร้อยละ 55.50 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรัชกรณ์ เศรษฐเสถียร และกฤติยา เกิดผล (2562) ที่พบว่า การเรียงลำดับความสำคัญและจัดทำป้ายบ่งชี้ตำแหน่งการจัดวางสินค้าบนชั้นสินค้า ทำให้สินค้ามีการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบและใช้ระยะเวลาในการเบิกจ่ายสินค้าลดลง จากเดิมระยะเวลารวมในการหยิบสินค้า 12 ชั่วโมง 21 นาที 18 วินาที ลดลงเป็น 6 ชั่วโมง 25 นาที 23 วินาที ซึ่งสามารถวัดประสิทธิภาพเวลาในการหยิบสินค้าลดลงร้อยละ 48.17 และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนรตชา แสงจันทร์ (2562) พบว่า การวิเคราะห์ปัญหาโดยแยกหัวข้อโดยวาดแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) การจัดตำแหน่งสินค้าโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เอฟเอสเอ็น (FSN Analysis) โดยเรียงลำดับรายการสินค้าที่มีอัตราการหมุนเวียนสูงไปหาต่ำ โดยสินค้าประเภทกลุ่ม F มีจำนวนทั้งหมด 13 รายการ มีมูลค่ารวม 3,381,302 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 48.59 ของจำนวนรายการทั้งหมด สินค้าประเภทกลุ่ม S มีจำนวนทั้งหมด 17 รายการ มีมูลค่ารวม 2,096,665 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 30.13 ของจำนวนรายการทั้งหมด สินค้าประเภทกลุ่ม N มีจำนวนทั้งหมด 147 รายการ มีมูลค่ารวม 1,480,537 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 21.28 ของจำนวนรายการทั้งหมด และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐประศาสน์ รักบางแหลม และอัครนันท์ พงศธรวิวัฒน์ (2565) ที่พบว่า การจัดกลุ่มผังเก็บสินค้าแบบ ABC-based Layout และตำแหน่งการจัดวางสินค้าที่ได้ทดสอบพร้อมกับการจัดลำดับความสำคัญด้วยตัวแบบคณิตศาสตร์เชิงเส้นช่วยลดระยะการเดินทางในการหยิบสินค้าลงได้จากเดิมที่มีระยะทางในการเดินรวม 81,950.6 เมตรต่อปี ลดลงเป็น 77,591.7 เมตรต่อปี หรือคิดเป็น 5 % และระยะเวลาเฉลี่ยจากเดิม 34 ชั่วโมง 2 นาที ลดลงเหลือ 32 ชั่วโมง 13 นาที

ข้อเสนอแนะ

1. โมเดลที่ส่งผลให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้าออนไลน์ จากการประยุกต์ใช้เทคนิค ABC Analysis และเทคนิคการควบคุมด้วยการมองเห็น เทคนิคการลดความสูญเปล่า (ECRS) แบบบูรณาการ เพื่อช่วยลดเวลาในการค้นหาการหยิบสินค้าของพนักงานคลังสินค้าและแก้ไขปัญหาพนักงานหยิบสินค้าผิด เพื่อนำแนวคิดไปประยุกต์ใช้ในกลุ่มธุรกิจอื่นๆได้
2. การทำกิจกรรมกลุ่ม (Focus Group) โดยเฉพาะการระดมสมองในการวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหา เป็นการทำกิจกรรมที่ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างมีอิสระทางความคิด เสริมภาพในการแสดงออก ส่งผลทำให้การวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาทำได้อย่างรวดเร็วและทุกภาคส่วนนำไปสู่การปฏิบัติแล้วสะท้อนผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว
3. บริษัทที่ประสบปัญหาใกล้เคียงการบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา สามารถนำข้อมูลและแนวทางในการจัดเรียงสินค้าด้วย เทคนิค ABC Analysis และเทคนิคการควบคุมด้วยการมองเห็น เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดเรียงสินค้าในคลังสินค้า เพื่อเป็นการลดภาระในการเคลื่อนย้ายสินค้าและการจัดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการวัดประสิทธิภาพด้วยการใช้ตัวแบบจำลองของกระบวนการทำงานภายในคลังสินค้าด้วยโปรแกรมการจำลองสถานการณ์ น่าจะเป็นแนวทางหนึ่งที่น่าสนใจที่ผู้ประกอบการสามารถสร้างแบบจำลองเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง

เอกสารอ้างอิง

- งานบริหารทรัพยากรสุขภาพ (2566). *แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram)*. สืบค้นวันที่ 12 มกราคม 2568 จาก <https://si.mahidol.ac.th/th/division/um/>
- เจนรตชา แสงจันทร์ (2562). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าโดยประยุกต์ใช้วิธีการจัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้กรณีศึกษา บริษัท แห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมการพิมพ์*. คลังข้อมูลงานวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปรัชกรณ์ เศรษฐเสถียร และกฤติยา เกิดผล (2562). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้า*. วารสารวิจัยรำไพพรรณี, ปีที่ 13 ฉบับที่ 2, หน้า 65-72.
- รัฐประศาสน์ รักบางแหลม และอัครนันท์ พงศธรวิวัฒน์ (2565). ได้ศึกษาการออกแบบผังและปรับปรุงตำแหน่งจัดเก็บสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารคลังพัสดุ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. *Journal of Engineering and Digital Technology (JEDT)*. Vol.10 No.2, หน้า 32-45.
- วุฒิพร ศรีไพโรจน์. (2558). *การปรับปรุงกระบวนการผลิตและกำลังคนต่อสายการผลิตเพื่อลดต้นทุนแรงงาน*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศูนย์สารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล. (2567). *การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในชีวิตประจำวัน*. สืบค้นวันที่ 10 พฤศจิกายน 2567 จาก <https://info-center.neu.ac.th/การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล/>
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และ กรรณิการ์ สุขเกษม. 2551). *วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ*. การวิจัยปัญหาปัจจุบันและการวิจัยอนาคตกาล. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สามลดา.
- HREX (2565). *ECRS คืออะไร? ทำไมถึงช่วยลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นในการทำงานได้?*. สืบค้นวันที่ 10 พฤศจิกายน 2567 จาก <https://th.hrmote.asia/orgdevelopment/220207->

Nadkarni and Ghewari (2016). *An inventory control using ABC analysis and FSN analysis*. International Journal of Engineering, Business and Enterprise Applications (IJEBA), 1(1), 24-28.

PACKHAI (2023). *การจัดเก็บสินค้า มีความสำคัญอย่างไร กลยุทธ์การจัดเก็บสินค้าคงคลังที่ได้รับความนิยมอะไรบ้าง*. สืบค้นวันที่ 10 พฤศจิกายน 2567 จาก <https://packhai.com/>

Springnews (2565). *ธุรกิจดิจิทัลเด่นช่วงครึ่งปีหลัง ชี้ E-Commerce คะแนนดีสุด ด้วยวิถีชีวิตคนยุคใหม่ที่เปลี่ยนไป*. สืบค้นวันที่ 12 ตุลาคม 2567 จาก <https://www.springnews.co.th/digital/826295>

การกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตร Public Policy Formulation in the Agricultural Sector

ชมภูณูช หุ่นนาค

Chompoonuch Hunnak

อาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Lecturer School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University

E-mail: chompoonuch7229@gmail.com

Received: Feb. 4, 2025; Revised: Mar. 13, 2025; Accepted: Mar. 19, 2025

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการกำหนดนโยบายสาธารณะ 2) ศึกษา นโยบายสาธารณะภาคการเกษตรของต่างประเทศ 3) ศึกษา นโยบายสาธารณะภาคการเกษตรของประเทศไทย และ 4) เสนอแนะแนวทางในการกำหนดนโยบายสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาภาคการเกษตร

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสาธารณะ รวมทั้งนโยบายสาธารณะภาค การเกษตรของประเทศไทยและต่างประเทศแล้ว พบว่า 1) แนวคิดและทฤษฎีการกำหนดนโยบายสาธารณะ มีความมุ่ง หมายเพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของสังคม 2) นโยบายสาธารณะภาคการเกษตรของต่างประเทศ (ประเทศญี่ปุ่น ประเทศมาเลเซีย และประเทศไต้หวัน) มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในภาค การเกษตร เพื่อลดต้นทุน เพิ่มผลผลิต และพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกร 3) นโยบายสาธารณะด้านการเกษตรของ ประเทศไทย ถูกกำหนดโดยฝ่ายการเมือง ไม่สามารถแก้ปัญหาและความต้องการของเกษตรกรได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน และ 4) ข้อเสนอแนะในการกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตร โดยที่การกำหนดนโยบายสาธารณะเป็น กระบวนการต้นน้ำที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของสังคม ฉะนั้น ในการ กำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตรต้องสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนโดยเฉพาะเกษตรกรซึ่งเป็นผู้ได้รับ ผลกระทบโดยตรง จึงเป็นองค์ประกอบและส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาภาคการเกษตรอย่าง แท้จริง

คำสำคัญ: การกำหนดนโยบายสาธารณะ ภาคการเกษตร

Abstract

The objectives of this study were to 1) explore concepts and theories related to public policy formulation, 2) investigate agricultural public policies in foreign jurisdictions, 3) examine Thailand's agricultural public policies, and 4) propose recommendations for policy formulation to address challenges in the agricultural sector.

A review of concepts and theories on public policy formulation, including agricultural public policy in Thailand and abroad suggests that 1) these frameworks are designed to address societal challenges and meet public needs; 2) agricultural public policies in foreign jurisdictions, including Japan, Malaysia, and Taiwan, emphasize the integration of technology and artificial intelligence to reduce costs, increase productivity, and enhance farmers' quality of life; 3) Thailand's public agricultural policies are determined by politicians and cannot truly and sustainably solve the problems and needs of farmers; and 4) recommendations for agricultural public policy formulation recognize

that policy design is an upstream process essential to overcoming challenges and meeting societal demands. Hence, agricultural public policy formulation must ensure the participation of all stakeholders, especially farmers who are directly affected. Their involvement is crucial to developing effective and sustainable solutions for the agricultural sector.

Keywords: Public policy formulation, Agricultural sector

บทนำ

ภาคการเกษตรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสังคมโลกในด้านการผลิตอาหารเพื่อหล่อเลี้ยงสิ่งมีชีวิตทั้งคนและสัตว์ ในประเทศเกษตรกรรมหลายประเทศมีการปรับตัวและพัฒนาการทำเกษตรกรรมในรูปแบบใหม่ตามยุคสมัยของสังคม ดิจิทัล โดยใช้ digital technology ในภาคการเกษตร เพื่อแก้ไขปัญหาแรงงานภาคการเกษตร ลดต้นทุนการผลิต เพิ่มผลผลิตที่แน่นอน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในตลาดผลผลิตการเกษตรในเวทีโลก ซึ่งจากการศึกษาเกี่ยวกับนโยบายภาคการเกษตรของประเทศประเทศญี่ปุ่น ประเทศมาเลเซีย และประเทศไต้หวัน พบว่า นโยบายภาคการเกษตรของประเทศดังกล่าว มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในภาคการเกษตร เพื่อลดต้นทุน เพิ่มผลผลิต และพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกร

สำหรับประเทศไทยถือว่าเป็นสังคมเกษตรกรรม เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่ทำการเกษตรเป็นหลักมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน แต่ตลอดเวลาที่ผ่านมเกษตรกรไทยต้องเผชิญกับความท้าทายและปัญหามากมาย เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างรวดเร็ว การขาดแคลนทรัพยากรน้ำ การเข้าถึงทรัพยากรน้ำไม่ทั่วถึง ต้นทุนในการทำการเกษตรสูง ผลผลิตการผลิตและมูลค่าเพิ่มของผลผลิตส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับต่ำ ขยายสินค้าทางการเกษตรได้ราคาต่ำ รายได้ผันผวนและไม่เพียงพอ เป็นหนี้สิน และขาดแคลนแรงงานภาคการเกษตร เนื่องจากคนในภาคการเกษตรรุ่นปัจจุบันเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างรวดเร็ว คนรุ่นใหม่ไม่สืบทอดอาชีพเกษตรกรรม นอกจากนี้ ยังมีปัญหาเกี่ยวกับที่ดินทำกินอีกมาก มีการกระจายการถือครองที่ดินที่ไม่เท่าเทียม โดยพบว่า เกษตรกรรายย่อยถือครองที่ดินน้อยกว่ารายใหญ่ รวมทั้งขาดการเข้าถึงทรัพยากรการผลิตที่สำคัญ เช่น เงินทุนและเทคโนโลยี (FAO, 2019, p. 67) โดยเกษตรกรร้อยละ 40 ยังมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินทำกินไม่สมบูรณ์หรือยังไม่มีที่ดินเป็นของตนเอง สำหรับเกษตรกรที่มีที่ดินทำกิน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นที่ดินขนาดเล็ก ประกอบกับเกษตรกรจำนวนมากซึ่งขาดแคลนเงินทุนเลือกที่จะขายที่ดินให้กับนายทุนและเช่าที่ดินทำกินจากนายทุน อีกทั้งเกษตรกรไทยต้องเผชิญกับการแข่งขันกับตลาดภาคการเกษตรโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศเวียดนามที่พัฒนาทุกด้านแบบก้าวกระโดด ทำให้ในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมาภาคการเกษตรของไทยมีบทบาทลดลง และหันไปให้ความสำคัญกับการพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี แต่อย่างไรก็ตาม ภาคการเกษตรยังคงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งในแง่แหล่งอาหารขนาดใหญ่ที่หล่อเลี้ยงสิ่งมีชีวิตทั้งคนและสัตว์ ทำให้เศรษฐกิจเกิดการพัฒนา และยังสะท้อนให้เห็นถึงความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงอัตลักษณ์ของวิถีชีวิตความเป็นคนไทย (World Bank, 2020, p. 112) ซึ่งประเทศไทยมีการกำหนดนโยบายสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาภาคการเกษตรมาโดยตลอดอย่างต่อเนื่อง

เมื่อพิจารณาถึงการกำหนดนโยบายสาธารณะของภาครัฐที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในภาคการเกษตรที่ผ่านมา ทั้ง 4 หมวดใหญ่ ได้แก่ พืช สัตว์ ประมง และป่าไม้ พบว่า รูปแบบของนโยบายไม่สามารถแก้ไขปัญหาและไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของเกษตรกร ถึงแม้ว่านโยบายด้านการเกษตรจะมีความเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ 1 - 13 ก็ตาม โดยแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ 1 - 7 ให้ความสำคัญกับนโยบายการขยายการใช้พื้นที่ เช่น การขยายเนื้อที่เพาะปลูก การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ขลประทาน ถนน และการขยายการผลิตเพื่อส่งออก เน้นการผลิตจำนวนมากโดยใช้พื้นที่เท่าเดิม เป็นต้น ส่วนแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

แห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ 8 - 13 ให้ความสำคัญกับการผลิต ละการกระจายผลผลิต เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การคำนึงถึงสภาพแวดล้อม การพัฒนาคนอย่างยั่งยืน การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการผลิต รวมถึงการประยุกต์ใช้แนวคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการทำการเกษตร เป็นต้น (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

นอกจากนั้น การกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติขาดความต่อเนื่องในการดำเนินการและมีเป้าหมาย หรือเน้นผลเพียงระยะสั้นผ่านการแทรกแซงราคาสินค้าเกษตร มีลักษณะเป็นนโยบายประชานิยมที่แก้ปัญหาเพียงระยะสั้นเท่านั้น เช่น นโยบายพักหนี้เกษตรกร เป็นหนึ่งในนโยบายประชานิยมภาคเกษตรที่ดำเนินมานานหลายรัฐบาล แต่ไม่สามารถทำให้เกษตรกรไทยหลุดพ้นจากการเป็นหนี้ได้ ไม่มีการติดตามประเมินผลอย่างชัดเจนว่าเกษตรกรนำเงินที่ได้รับการพักชำระหนี้ไปใช้ในการสร้างกิจกรรมในการผลิตที่มีประโยชน์กับการเกษตร หรือลงทุนสร้างรายได้เพิ่มหรือไม่ ในมุมมองกลับกันนโยบายนี้ยังทำให้เกษตรกรเป็นหนี้เพิ่มขึ้น ไม่สามารถหลุดพ้นจากความยากจนได้ และยังเป็นกับดักให้เกษตรกรรอคอยแต่ความช่วยเหลือจากรัฐบาลเท่านั้น

ดังนั้น การกำหนดนโยบายสาธารณะจึงเป็นกระบวนการต้นน้ำที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งในการแก้ไขปัญหาภาคการเกษตร หากผู้กำหนดนโยบายดังกล่าวไม่เข้าใจถึงสภาพปัญหาและความต้องการของเกษตรกรอย่างแท้จริงแล้ว นโยบายนั้นก็ไร้ผล แก้ปัญหาไม่ตรงจุด ผลที่ได้ไม่คุ้มค่ากับงบประมาณแผ่นดินเสียไปในการดำเนินนโยบายดังกล่าว ฉะนั้น ในการกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตรเกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน โดยเฉพาะเกษตรกรซึ่งเป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงย่อมเข้าใจสภาพปัญหาและความต้องการของเกษตรกรได้อย่างแท้จริง หรือถ้าหากให้เกษตรกรเป็นผู้ออกแบบและกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตรที่เหมาะสมกับบริบทและสภาพปัญหาแต่ละพื้นที่ของตนเองจะเป็นอย่างไร ซึ่งบทความวิชาการนี้ได้นำเสนอประเด็นดังกล่าวไว้ เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะ แนวทางในการกำหนดนโยบายสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาภาคการเกษตรและเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในตลาดผลผลิตการเกษตรในเวทีโลกต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีการกำหนดนโยบายสาธารณะ

ก่อนจะกล่าวถึงการกำหนดนโยบายสาธารณะ ผู้เขียนขออธิบายคำว่า “นโยบายสาธารณะ” ซึ่งนัยยะของคำนี้มีหลากหลายส่วน ได้แก่ สิ่งที่เกิดขึ้นหรือถูกริเริ่มโดยรัฐบาล การตีความและการนำไปปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน เช่น เมื่อเกษตรกรประสบปัญหาภาวะหนี้สินจากการทำการเกษตร ผลิตผลทางการเกษตรราคาต่ำ และมีคุณภาพชีวิตที่ไม่ดีนัก รัฐบาลเล็งเห็นปัญหาและความสำคัญในเรื่องดังกล่าวจึงริเริ่มหรือกำหนดนโยบายสาธารณะขึ้น อีกมุมหนึ่ง มองว่า นโยบายเป็นสิ่งที่รัฐบาลตั้งใจ มุ่งมั่น หรือมีเจตจำนงที่จะกระทำ นอกจากนั้น เชื่อว่า นโยบายคือสิ่งที่รัฐเลือกที่จะไม่กระทำ (Birkland, 2005, p.15)

การกำหนดนโยบายสาธารณะเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยหลากหลายมิติ นักวิชาการได้พัฒนาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสาธารณะไว้นานนับหมื่นปี ดังนี้

เริ่มต้นจาก Lasswell ให้ความสำคัญกับการนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการตัดสินใจ และการแก้ปัญหาสังคมอย่างเป็นระบบและมีพื้นฐานเชิงวิเคราะห์ โดยแบ่งกระบวนการกำหนดนโยบายออกเป็น 7 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ การระบุปัญหา (Problem Identification) การตั้งเป้าหมาย (Goal Setting) การออกแบบทางเลือก (Alternative Design) การตัดสินใจ (Decision Making) การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) การประเมินผล (Evaluation) และการปรับเปลี่ยน (Termination or Adjustment) (Lasswell, 1956, p. 22)

ขณะที่ Lindblom เสนอแนวคิดว่าการกำหนดนโยบายสาธารณะเป็นกระบวนการทางการเมือง การต่อสู้ของกลุ่มผู้ที่มีความคิดขัดแย้งกันจึงเกี่ยวข้องกับการต่อรอง การหาทาง การประนีประนอมระหว่างกลุ่มผู้มีอิทธิพลหรือศูนย์รวมอำนาจในระบบการเมือง จึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่า การกำหนดนโยบายสาธารณะมีลักษณะสลับซับซ้อนและไม่เป็นระเบียบ และได้เสนอเรื่องการเปลี่ยนแปลงนโยบายแบบค่อยเป็นค่อยไป (Incrementalism) โดยมองว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายสาธารณะ คือ ฝ่ายการเมือง ซึ่งในทางปฏิบัติส่วนใหญ่เลือกที่จะปรับเปลี่ยนหรือขยายเนื้อหาสาระของนโยบายสาธารณะจากนโยบายเดิมเป็นหลักแทนที่จะเริ่มต้นคิดใหม่ทั้งหมด ซึ่งวิธีการนี้เรียกว่า "The Science of Muddling Through" อย่างไรก็ตามวิธีการดังกล่าวเป็นการสะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะมีข้อจำกัดทั้งในด้านข้อมูล เวลา และทรัพยากร แนวคิดนี้ชี้ให้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงอย่างค่อยเป็นค่อยไปช่วยลดความเสี่ยงและเพิ่มโอกาสความสำเร็จในระยะยาว แต่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้อย่างทันด่วนที่ในสถานการณ์ฉับพลันหรือต้องการเปลี่ยนแปลงอย่างเร่งด่วน (Lindblom, 1959, pp. 79-81) ซึ่งสอดคล้องกับ Easton ที่ได้เสนอแนวคิด "ระบบการเมือง" (Political System) เช่นเดียวกัน โดยมองว่าเป็นระบบหนึ่งที่สำคัญในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ระบบการเมืองมีลักษณะเป็นกระบวนการที่รับปัจจัยนำเข้า (inputs) เช่น ความต้องการ (demands) และการสนับสนุน (supports) จากประชาชนหรือกลุ่มผลประโยชน์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ และแปลงข้อมูลเหล่านี้เป็นปัจจัยส่งออก (outputs) ได้แก่ นโยบายหรือการตัดสินใจของรัฐบาล ซึ่งกระบวนการนี้เกิดขึ้นพร้อมกับการป้อนกลับ (feedback) ที่ช่วยปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ระบบการเมืองจะมีความมั่นคงหากสามารถจัดการความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้รับการสนับสนุนจากประชาชน (Easton, 1965, p. 32)

ส่วน Dror กล่าวว่า หัวใจสำคัญของนโยบายสาธารณะ คือ การตัดสินใจของผู้กำหนดนโยบายว่าจะเลือกแนวทางใดที่คาดการณ์ว่าเหมาะสมที่สุดในการดำเนินกิจกรรมภายใต้สภาพบริบทที่มีความแตกต่างกัน ประเด็นนี้จึงมีส่วนที่คล้ายคลึงกับการวินิจฉัยสั่งการ และมองว่า กระบวนการในการกำหนดนโยบายมีความซับซ้อนมาก แต่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตัดสินใจอย่างมีเหตุผลที่สุด โดยอาศัยการรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน และทำการวินิจฉัยข้อมูลอย่างเป็นระบบ (Dror, 1971, p. 3) ในขณะที่ Lowi กล่าวถึง การกำหนดนโยบายสาธารณะสามารถจัดประเภทนโยบายออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ นโยบายกระจาย (Distributive Policies) เน้นการให้ประโยชน์กับกลุ่มเฉพาะ เช่น การให้บริการสาธารณสุขที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตแก่ประชาชน เช่น การไฟฟ้า การประปา การเดินทางสาธารณะ และรถไฟฟ้ามหานคร เป็นต้น นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) ให้ความสำคัญกับการควบคุมพฤติกรรมเฉพาะกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นนั้น ๆ เช่น กฎหมายแรงงาน และนโยบายสนับสนุน (Redistributive Policies) มุ่งแก้ไขปัญหาความไม่เท่าเทียม เช่น การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม การปฏิรูปการศึกษา และการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น ซึ่งนโยบายสาธารณะแต่ละประเภทมีรูปแบบการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะแตกต่างกัน (Lowi, 1972, p. 299)

อีกด้านหนึ่ง การกำหนดนโยบายสาธารณะเกิดขึ้นจาก 3 กระแสหลัก ได้แก่ กระแสของปัญหา (Problem Stream) เป็นการมองว่าปัญหาใดปัญหาหนึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการแก้ไข กระแสของนโยบาย (Policy Stream) พิจารณาแล้วเห็นว่าข้อเสนอหรือวิธีแก้ไขมีความเป็นไปได้ และกระแสของการเมือง (Politics Stream) เป็นการวิเคราะห์จากสถานการณ์ทางการเมืองเป็นหลัก เช่น ความคิดเห็นของผู้มีอำนาจเมื่อกระแสทั้งสามสายมาบรรจบกันใน "หน้าต่างโอกาส" (policy window) ที่เหมาะสม การกำหนดนโยบายที่สำคัญจึงเกิดขึ้น เช่น เมื่อประเทศประสบภัยพิบัติจึงมีความจำเป็นเร่งด่วนในการกำหนดนโยบายสาธารณะด้านสิ่งแวดล้อม (Kingdon, 1984, p. 173)

ส่วน Sabatier ให้ความสำคัญกับบทบาทของกลุ่มพันธมิตรเชิงนโยบาย (advocacy coalitions) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิด Advocacy Coalition Framework (ACF) โดยกลุ่มดังกล่าวต้องมีความเชื่อ ความเห็น และมองทิศทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน การทำงานร่วมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านกระบวนการเรียนรู้เชิงนโยบาย (policy-oriented learning) เพื่อผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระยะยาว ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงนโยบายสาธารณะเกิดขึ้นได้จากสองปัจจัยหลัก ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการเรียนรู้ของพันธมิตรภายในระบบนโยบาย (Sabatier, 1988, p. 136)

นอกจากนั้น Ostrom ได้พัฒนารอบแนวคิด IAD Framework ที่มุ่งเน้นบทบาทของสถาบันและการออกแบบระบบกฎระเบียบในการกำหนดนโยบาย โดยมองว่า การออกแบบสถาบันที่เหมาะสมสามารถช่วยแก้ปัญหาระบบนิเวศได้อย่างยั่งยืน เช่น ปัญหาระบบนิเวศน้ำ ปัญหาระบบนิเวศป่าไม้ และปัญหาระบบนิเวศที่ดิน เป็นต้น ซึ่งการกำหนดนโยบายสาธารณะให้ประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดกฎระเบียบ เพื่อสร้างความไว้วางใจและความรับผิดชอบร่วมกัน (Ostrom, 1990, p. 50)

จากแนวคิดและทฤษฎีการกำหนดนโยบายสาธารณะข้างต้น สรุปได้ว่า การกำหนดนโยบายสาธารณะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้กำหนดนโยบายภายใต้ความสลับซับซ้อนเป็นอย่างมาก แต่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตัดสินใจอย่างมีเหตุผลที่สุด โดยอาศัยการรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งการกำหนดนโยบายเกิดขึ้นจาก 3 กระแสหลัก ได้แก่ กระแสของปัญหา กระแสของนโยบาย และกระแสของการเมือง การกำหนดนโยบายสาธารณะที่สามารถตอบโจทย์ปัญหาและความต้องการของประชาชนจำเป็นที่จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบกฎระเบียบในการกำหนดนโยบาย ซึ่งนโยบายสาธารณะแต่ละประเภทมีรูปแบบการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะแตกต่างกัน และเกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบการเมือง

นโยบายสาธารณะภาคการเกษตรของต่างประเทศ

ในหลายประเทศมีการกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตรไว้หลากหลายแนวทาง ซึ่งในบทความวิชาการฉบับนี้ได้ยกตัวอย่าง 3 ประเทศที่น่าสนใจ ได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น ประเทศมาเลเซีย และประเทศไต้หวัน เนื่องจากทั้งสามประเทศมีนโยบายเกษตรที่เน้นการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มผลิตภาพ ให้ความสำคัญกับการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ ผ่านการแปรรูปและการตลาดเชิงรุก รวมถึงการให้อำนาจชุมชนในการจัดการด้านการเกษตร โดยมีมาตรการช่วยเหลือเกษตรกรรายย่อยแตกต่างกันตามบริบทของแต่ละประเทศ มีนโยบาย ดังนี้

1. ประเทศญี่ปุ่น เป็นหนึ่งในประเทศที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเกษตรกรรมอย่างยั่งยืน มาตรการและนโยบายต่าง ๆ จึงเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการผลิตอาหาร การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และการส่งเสริมเศรษฐกิจชนบท ตัวอย่างมาตรการหลัก ได้แก่ (1) นโยบาย Basic Plan for Food, Agriculture and Rural Areas มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มปริมาณอาหารให้พอเพียงต่อความต้องการของคนในชาติ ส่งเสริมความยั่งยืนของระบบเกษตร และสนับสนุนความร่วมมือระหว่างเกษตรกรและชุมชน เช่น การส่งเสริมการผลิตข้าวโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การใช้โดรนเพื่อควบคุมศัตรูพืช และการใช้ AI ในการคาดการณ์สภาพอากาศ เพื่อช่วยเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุน (Ministry of Agriculture, Forestry and Fisheries, 2020, p. 12) (2) โครงการส่งเสริมการเกษตรอัจฉริยะ (Smart Agriculture) ประเทศญี่ปุ่นเป็นผู้นำในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในภาคการเกษตร เช่น โครงการที่สนับสนุนการใช้หุ่นยนต์เกษตรในไร่ นา การวิเคราะห์ข้อมูลดินและพืชและการใช้เซนเซอร์ในการวิเคราะห์สภาพน้ำและอากาศ (Yamaguchi & Yamamoto, 2018, p. 45) (3) มาตรการสนับสนุนการเกษตรอินทรีย์ (Organic Agriculture Promotion) เน้นการลดการใช้สารเคมีในกระบวนการเกษตร โดยมีโครงการสนับสนุนให้เกษตรกรเปลี่ยนไปสู่การผลิตเกษตรอินทรีย์ เช่น การให้เงินอุดหนุนและการฝึกอบรม

ด้านเทคนิคการปลูกพืชแบบปลอดสารพิษ (Tanaka, 2021, p. 24) และ (4) นโยบายที่ให้อำนาจชุมชนในการจัดการด้านการเกษตร เช่น การจัดการประมงโดยชุมชน มีการปฏิรูปการทำประมงโดยออกเป็นกฎหมายประมงฉบับใหม่ พ.ศ. 2492 ด้วยแนวคิดการจัดการประมงบนพื้นฐานของระบอบประชาธิปไตย เน้นประสิทธิภาพในการทำประมงและการใช้ทรัพยากรประมงให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการจัดการประมงที่ใช้ควบคู่กันคือ กฎหมายประมง พ.ศ. 2492 และกฎหมายสหกรณ์ประมง พ.ศ. 2491 ซึ่งเป็นการให้สิทธิการจัดการประมงโดยชุมชน (Community Based Fishery Management) เรียกได้ว่า รัฐบาลญี่ปุ่นกระจายอำนาจในการจัดการประมงไปยังท้องถิ่นและสหกรณ์ประมงอย่างสมบูรณ์ ทำให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรการการจัดการและร่วมรับผิดชอบทั้งในการใช้และรักษาทรัพยากรประมงของชุมชน ประกอบกับช่วยเสริมสร้างให้ชาวประมงญี่ปุ่นมีวินัย มีความรับผิดชอบสูง และเคารพในสิทธิของผู้อื่นอย่างเคร่งครัด (บุษบง ชัยเจริญวัฒน์, บุญมี ลี และเทพกร ณ. สงขลา, 2545, หน้า 141-145)

2. ประเทศมาเลเซีย เป็นประเทศที่มีเศรษฐกิจการเกษตรเป็นหนึ่งในฐานรากสำคัญ โดยรัฐบาลมาเลเซียได้พัฒนามาตรการและนโยบาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความยั่งยืนในภาคการเกษตร รวมถึงการพัฒนาเศรษฐกิจชนบท ตัวอย่างมาตรการหลัก ได้แก่ (1) นโยบาย National Agrofood Policy (NAP) 2.0 (2021-2030) โดยจัดทำแผนแม่บทสำหรับการพัฒนาภาคการเกษตรของมาเลเซียโดยเฉพาะ เน้นส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและเพิ่มรายได้ให้กับเกษตรกร เช่น การสนับสนุนเกษตรกรรายย่อยด้วยเงินอุดหนุนและเครื่องมือทางเทคโนโลยี เช่น ระบบ Internet of Things (IoT) สำหรับการตรวจสอบการเติบโตของพืชและการใช้ปุ๋ยอย่างแม่นยำ โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความมั่นคงทางอาหารของประเทศ (Shamsudin & Mohamed, 2022, p. 18) (2) โครงการการปลูกปาล์มน้ำมันอย่างยั่งยืน (Sustainable Palm Oil Program) เนื่องจากปาล์มน้ำมันเป็นสินค้าส่งออกสำคัญของมาเลเซีย รัฐบาลจึงริเริ่มโครงการส่งเสริมการผลิตปาล์มน้ำมันอย่างมีมาตรฐานและยั่งยืน Malaysian Sustainable Palm Oil (MSPO) ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการรายย่อยในการปรับเปลี่ยนวิธีการปลูกที่ลดการใช้สารเคมี โดยสามารถเพิ่มผลผลิตได้ถึงร้อยละ 15 สามารถลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและได้รับการรับรองมาตรฐานระดับโลก (Razak et al., 2020, pp. 37-38) (3) โครงการการพัฒนาการเกษตรอัจฉริยะ รัฐบาลมาเลเซียได้สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในภาคการเกษตร เช่น การใช้โดรน เซนเซอร์ และ AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต โดยเฉพาะในพื้นที่การปลูกข้าวและผลไม้ เช่น พื้นที่เขตเกษตรกรรม Kedah ได้มีการติดตั้งระบบเซนเซอร์ในไร่นาเพื่อวัดความชื้นในดินและการจัดการน้ำแบบแม่นยำ ส่งผลให้ลดการใช้น้ำได้ถึงร้อยละ 40 และเพิ่มผลผลิตข้าวร้อยละ 25 (Ibrahim & Ahmad, 2021, pp. 12-13) และ (4) มาตรการส่งเสริมการเกษตรแบบยั่งยืน รัฐบาลมาเลเซียได้จัดทำมาตรการเพื่อสนับสนุนการปลูกพืชที่ใช้ทรัพยากรน้อยแต่ให้ผลตอบแทนสูง เช่น การปลูกพืชไร้ดิน (Hydroponics) เช่น โครงการปลูกผักไฮโดรโปนิกส์ในพื้นที่เมืองใหญ่ เช่น กรุงกัวลาลัมเปอร์ ซึ่งช่วยลดปัญหาการขาดแคลนพื้นที่การเกษตรและสร้างงานให้คนในพื้นที่ได้กว่า 3,000 ตำแหน่งในปี 2021 และการเลี้ยงสัตว์ในระบบปิด เป็นต้น (Mahadi, 2019, p. 56)

3. ประเทศไต้หวัน เป็นอีกประเทศหนึ่งที่มีความสำคัญกับการพัฒนาภาคการเกษตรผ่านการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง สนับสนุนเกษตรกรรายย่อยให้สามารถทำการเกษตรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงการส่งเสริมการเกษตรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตัวอย่างมาตรการหลัก ได้แก่ (1) นโยบาย Smart Agriculture Development Program (SADP) มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในภาคการเกษตร วิเคราะห์สภาพดินและน้ำ เพื่อลดต้นทุน เพิ่มผลผลิต และพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกร (Cheng & Huang, 2021, p. 44) (2) โครงการ Organic Agriculture Promotion Program (OAPP) รัฐบาลไต้หวันได้ผลักดันโครงการส่งเสริมเกษตรอินทรีย์เพื่อเพิ่มพื้นที่การเกษตรปลอดสารเคมี และส่งเสริมสุขภาพของผู้บริโภค (Lin, 2020, p. 18) (3) มาตรการ Agricultural Transformation and Export Promotion โดยให้ความสำคัญกับการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรและส่งเสริม

การส่งออกสินค้าคุณภาพสูง เช่น การส่งออกชาอู่หลงไปยังตลาดยุโรปและอเมริกา การส่งออกอาหารทะเล และผลไม้เขตร้อน (Wang & Lee, 2019, p. 32) และ (4) โครงการ Young Farmers Promotion Program รัฐบาลไต้หวันได้จัดทำโครงการสนับสนุนเงินทุน การฝึกอบรม และการให้คำปรึกษาแก่เกษตรกรรุ่นใหม่ การให้เทคนิคการทำเกษตรแบบยั่งยืน เพื่อดึงดูดคนรุ่นใหม่เข้าสู่ภาคการเกษตรมากขึ้น (Hsu, 2021, p. 11)

จากการกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตรของต่างประเทศข้างต้น สรุปได้ว่า ทั้งสามประเทศ ได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น ประเทศมาเลเซีย และประเทศไต้หวันต่างให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความยากจนในภาคเกษตรกรรม โดยมุ่งเน้นไปในทิศทางเดียวกัน คือ การส่งเสริมความยั่งยืนของระบบเกษตร และสนับสนุนความร่วมมือระหว่างเกษตรกรและชุมชน การส่งเสริมการเกษตรอัจฉริยะ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในภาคการเกษตร การสนับสนุนการทำเกษตรอินทรีย์ มาตรการส่งเสริมการเกษตรแบบยั่งยืน และที่โดดเด่นคือ ประเทศญี่ปุ่นมุ่งเน้นการกระจายอำนาจในการจัดการประมงไปยังท้องถิ่นและสหกรณ์ประมงอย่างสมบูรณ์ ทำให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรการการจัดการและร่วมรับผิดชอบทั้งในการใช้และรักษาทรัพยากรประมงของชุมชน โดยแนวทางการกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตรของต่างประเทศข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Ostrom (1990) ที่ได้อธิบายไว้ว่า การกำหนดนโยบายสาธารณะให้ประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบายและกฎระเบียบ เพื่อสร้างความไว้วางใจและความรับผิดชอบร่วมกัน

นโยบายสาธารณะภาคการเกษตรของประเทศไทย

ปัญหาการเกษตรของประเทศไทยเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่สะสมมาเรื้อรังอย่างยาวนาน และนับวันปัญหาจะยิ่งมีความซับซ้อนมากขึ้น ส่งผลกระทบในแง่ลบทั้งต่อเศรษฐกิจ คุณภาพชีวิตของเกษตรกร และสังคมไทยในภาพกว้าง ผลการศึกษาของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร พบว่า คราวเรือนเกษตรกรที่มีภาวะความยากจนหรือความรุนแรงของความยากจนมากที่สุด คือ คราวเรือนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รองลงมาคือคราวเรือนภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ ตามลำดับ คราวเรือนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีส่วนแบ่งความยากจนสูงสุดที่สุด คือร้อยละ 55.99 ของภาวะความยากจนทั้งหมด รองลงมาคือ ภาคเหนือ มีส่วนแบ่งภาวะความยากจนร้อยละ 27.37 ภาคกลางมีส่วนแบ่งภาวะความยากจนร้อยละ 14.30 และภาคใต้มีส่วนแบ่งภาวะความยากจนร้อยละ 2.34 (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2556) ดังนั้นการกำหนดนโยบายสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและท้าทายอย่างยิ่ง ซึ่งมาตรการหรือนโยบายสาธารณะภาคการเกษตรของประเทศไทยที่ผ่านมาส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เช่น การแทรกแซงราคาพืชผลทางการเกษตรในช่วงที่สินค้าเกษตรล้นตลาด และการผ่อนผันชำระหนี้เมื่อพืชผลเสียหาย เป็นต้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาที่ปลายทางเน้นตัวสินค้าเกษตร สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของเกษตรกรในระยะสั้นเท่านั้น ไม่ได้ให้ความสำคัญมากกับปัจจัยความเสี่ยงอื่น ๆ ของภาคเกษตรกรรมที่นับวันปัญหายังทวีความรุนแรงและสลับซับซ้อนมากขึ้น เช่น ภัยธรรมชาติ มลภาวะ ขาดแคลนน้ำ และการระบาดของแมลงศัตรูพืชที่มีผลจากระบบนิเวศวิทยาที่เปลี่ยนไป ทั้งนี้การกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตรของประเทศไทยที่ผ่านมามีประเด็นหลัก ๆ ดังนี้ (บุษบง ชัยเจริญวัฒน์, บุญมี ลี และเทพกร ณ. สงขลา, 2545, หน้า 53-55 ; สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

1. **นโยบายการจัดการที่ดิน** เริ่มต้นในสมัยสุโขทัยเน้นให้ประชาชนเข้าทำประโยชน์ในที่ดินอย่างเสรี ต่อมาสมัยอยุธยาให้มีนโยบายที่เน้นเรื่องกรรมสิทธิ์ที่ดินเพื่อป้องกันการแย่งชิงที่ดิน และได้มีการกำหนดนโยบายการจัดการที่ดินด้านต่าง ๆ ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยเริ่มมีการวางนโยบายในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2520-2524) ให้รวมหน่วยงานทั้งหลายเข้าด้วยกันเป็นหน่วยงานบริหารจัดการที่ดินเพียง

หน่วยงานเดียว จากนั้นในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ.2525-2529) มีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดที่ดินแห่งชาติ แต่นโยบายที่ดินแห่งชาตินี้ไม่สามารถแก้ปัญหาการจัดการที่ดินที่มีลักษณะแยกกันทำงานคนละทิศละทางได้ เนื่องจากไม่มีสภาพบังคับหน่วยงานต่าง ๆ ได้โดยตรง จึงทำให้ขาดเอกภาพในการจัดการที่ดินของรัฐยังคงเป็นปัญหาถึงปัจจุบัน และมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการที่ดินที่มีอยู่มากมายและยังไม่ถูกจัดให้เป็นระบบ ได้แก่ ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. 2497 พ.ร.บ. จัดที่ดินเพื่อการครองชีพ พ.ศ. 2511 พ.ร.บ. จัดรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2517 พ.ร.บ. ปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2518 พ.ร.บ. ผังเมือง พ.ศ. 2518 พ.ร.บ. พัฒนาที่ดิน พ.ศ. 2526 พ.ร.บ. การจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 พ.ร.บ. และจัดรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ.2558 เป็นต้น

2. นโยบายการจัดการน้ำ เริ่มขึ้นเมื่อมีการจัดตั้ง “กรมคลอง” ตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 ซึ่งปัจจุบันคือ “กรมชลประทาน” แต่แนวนโยบายของรัฐที่ผ่านมาเป็นการมุ่งเน้นการจัดหาน้ำและการพัฒนาแหล่งน้ำมากกว่าการจัดการน้ำและการอนุรักษ์แหล่งน้ำ เช่น การจัดสร้างเขื่อน อ่างเก็บน้ำและฝาย และระบบชลประทานเพื่อการส่งน้ำ เป็นต้น ซึ่งมีกฎหมายเกี่ยวกับการจัดการน้ำและพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อเกษตรกรรมหลายฉบับ ได้แก่ พ.ร.บ. ชลประทานราษฎร พ.ศ. 2482 พ.ร.บ. ชลประทานหลวง พ.ศ. 2485 พ.ร.บ. คันและคูน้ำ พ.ศ. 2505 และ พ.ร.บ. จัดรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2517 เป็นต้น

3. นโยบายการจัดการดิน พืช ปุ๋ย และวัตถุดิบ โดยนโยบายการจัดการดินเริ่มขึ้นประมาณปี พ.ศ. 2506 เพื่อแก้ไขปัญหาการใช้ประโยชน์ในที่ดินไม่เหมาะสม และกำหนดชัดเจนขึ้นในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3-4 (พ.ศ. 2515-2524) และได้ประกาศใช้ พ.ร.บ. พัฒนาที่ดิน พ.ศ. 2526 ซึ่งให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาเสื่อมโทรมของดินและน้ำ ส่วนนโยบายที่เกี่ยวข้องกับพืช ปุ๋ย และวัตถุดิบ เช่น พ.ร.บ. พันธุ์พืช พ.ศ. 2518 พ.ร.บ. กักพืช พ.ศ. 2507 พ.ร.บ. คุ้มครองพันธุ์พืช พ.ศ. 2542 พ.ร.บ. ปุ๋ย พ.ศ. 2518 และ พ.ร.บ. วัตถุดิบ พ.ศ. 2535

4. นโยบายสินเชื่อเพื่อการเกษตร เริ่มกำหนดขึ้นนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2459 โดยให้มีสหกรณ์การเกษตรเป็นองค์กรบริหารจัดการสินเชื่อให้แก่เกษตรกร แต่ประสบความล้มเหลวในการบริหารจัดการ ในช่วงปี พ.ศ. 2515 ถึง พ.ศ. 2520 รัฐให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) ขยายสาขา และให้ธนาคารแห่งประเทศไทยขยายสินเชื่อเพื่อการเกษตรกรรมผ่านทางธนาคารพาณิชย์ การขยายตลาดสินเชื่อเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรที่ขาดแคลนเงินทุนเพื่อทำการเกษตร โดยเฉพาะเงินทุนเพื่อซื้อปัจจัยการผลิตต่าง ๆ เช่น ที่ดิน ปุ๋ย ยาฆ่าโรคและแมลง เครื่องจักร และอุปกรณ์ เป็นต้น รวมถึงรัฐต้องการลดบทบาทสินเชื่อระบบ ปัจจุบันขยายนโยบายการให้สินเชื่อไปยังเกษตรกรที่เป็นผู้ประกอบการบุคคลหรือนิติบุคคล และวิสาหกิจชุมชน ที่ผ่านการเข้าร่วมโครงการ New Gen Hug บ้านเกิด ที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผ่านการอบรมโครงการ Young Smart Farmer ที่ได้รับใบรับรองจากกรมส่งเสริมการเกษตร หรือเข้าร่วมโครงการพัฒนาเกษตรกรรุ่นใหม่ที่ได้รับเกียรติบัตรรับรองจากสำนักพัฒนา SME และ Startup เพื่อดึงดูดให้เกษตรกรรุ่นใหม่มีเงินลงทุนในการทำเกษตร

5. นโยบายด้านการเกษตรอื่น ๆ เช่น (1) การลดความเสี่ยงของเกษตรกร โดยออกกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ในการประกันรายได้แก่เกษตรกรในกรณีราคาผลผลิตเกษตรตกต่ำ และออกกฎหมายประกันภัยพืชผลให้ครอบคลุมสินค้าเกษตรทุกชนิด รวมทั้งปศุสัตว์ สัตว์น้ำ และเครื่องมือหรืออุปกรณ์การเกษตรที่มีมูลค่าการลงทุนสูงที่เกิดจากภัยธรรมชาติ และโครงการ “เกษตรกรแปลงใหญ่” ดำเนินการโดยกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โครงการนี้ช่วยให้เกษตรกรสามารถรวมกลุ่มเพื่อจัดการทรัพยากรและการผลิตร่วมกัน ส่งผลให้ต้นทุนการผลิตลดลงและรายได้เพิ่มขึ้น (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2564, หน้า 42) รวมถึงโครงการตลาดนำการผลิตเป็นการสนับสนุนให้เกษตรกรผลิตพืชที่ตรงกับความต้องการของตลาด โดยใช้ข้อมูลจากการสำรวจความต้องการของผู้บริโภคและตลาดเป้าหมาย ส่งผลให้เกษตรกรมี

รายได้ที่มั่นคงมากขึ้น (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2565, หน้า 78) (2) การแก้ไขปัญหาหนี้สินของเกษตรกร โดยออกกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการหนี้สินของเกษตรกรทั้งในระบบและนอกระบบ และการค้าประกันเงินออมและการกู้ยืมเงินระหว่างสหกรณ์ (3) การเพิ่มมูลค่าสินค้าเกษตร โดยส่งเสริมการผลิตผลิตภัณฑ์แปรรูปสินค้าเกษตรท้องถิ่นในรูปแบบหนึ่งหมู่บ้านหนึ่งผลิตภัณฑ์ โครงการเกษตรอัจฉริยะ (Smart Farming) ที่ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุน (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2565, หน้า 35) อีกทั้งยังมีการส่งเสริมการรวมกลุ่มของเกษตรกรเพื่อเสริมสร้างอำนาจต่อรองในตลาด (ADB, 2021, p. 14) (4) การพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยให้บริการการศึกษาแก่เกษตรกร จัดสวัสดิการรักษายาบาล และจัดทำทะเบียนข้อมูลของเกษตรกร รวมถึงโครงการประยุกต์ใช้ระบบเศรษฐกิจเน้นการลดการพึ่งพาตลาดภายนอก โดยสนับสนุนให้เกษตรกรสามารถผลิตและบริโภคในครัวเรือนเพื่อลดต้นทุนและสร้างความมั่นคงในระยะยาว (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563, หน้า 53) และ (5) การส่งเสริมการรวมกลุ่ม เช่น การพัฒนาสหกรณ์การเกษตรการส่งเสริมสหกรณ์การเกษตรให้เข้มแข็งเพื่อเพิ่มอำนาจในการต่อรองราคาสินค้าเกษตรและเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการทรัพยากร (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2564, หน้า 65)

จากการกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตรของประเทศไทยข้างต้น สรุปได้ว่า ภาครัฐกำหนดนโยบายสาธารณะเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาภาคการเกษตรได้อย่างครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านการจัดการที่ดิน การจัดการน้ำ การจัดการดิน พืช ปุ๋ย และวัตถุดิบทราย สินเชื่อเพื่อการเกษตร และด้านการเกษตรอื่น ๆ แต่การกำหนดนโยบายดังกล่าวเมื่อนำมาดำเนินการแล้ว พบว่า ยังไม่ประสบความสำเร็จหรือแก้ไขปัญหาให้กับเกษตรกรได้มากนัก เนื่องจากปัญหาต่าง ๆ มีความสลับซับซ้อนและเชื่อมโยงกัน ยากที่จะหาข้อสรุปได้ว่าอะไรคือเหตุและผล ในขณะเดียวกันรูปแบบนโยบายที่กำหนดขึ้นยังไม่ตรงกับปัญหาและความต้องการที่แท้จริง หรือไม่สามารถแก้ปัญหาในระยะยาวได้อย่างยั่งยืน ประกอบกับการปฏิบัติเกี่ยวกับหลายหน่วยงาน หลายระดับ มีลำดับสายการบังคับบัญชาที่ยาว เจ้าหน้าที่ภาครัฐแยกกันทำงานคนละทิศละทาง ไม่ได้หาจุดร่วมและประสานความร่วมมือไปในทิศทางเดียวกัน และสิ่งสำคัญ คือ การกำหนดนโยบายสาธารณะยังคงเป็นหน้าที่ของฝ่ายการเมือง ผู้บริหารระดับสูงที่มีอำนาจ ไม่ได้สร้างการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน และท้ายที่สุด คือ ยังไม่ได้ให้ประชาชนที่เป็นเกษตรกรเป็นผู้กำหนดนโยบายที่ตรงกับความต้องการของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Lindblom (1959) และ Easton (1965) ที่ได้อธิบายไว้ว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายสาธารณะ คือ ฝ่ายการเมือง โดยกระบวนการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะมีข้อจำกัดทั้งในด้านข้อมูล เวลา และทรัพยากร ฉะนั้นความต้องการและการสนับสนุนจากประชาชนหรือกลุ่มผลประโยชน์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ จึงเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการตัดสินใจกำหนดนโยบายสาธารณะ

ข้อเสนอแนะแนวทางในการกำหนดนโยบายสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหาภาคการเกษตร

จากการศึกษาและวิเคราะห์นโยบายสาธารณะภาคการเกษตรของประเทศไทย พบว่า ภาครัฐมีการกำหนดนโยบายสาธารณะไว้อย่างครอบคลุม แต่รูปแบบนโยบายที่กำหนดขึ้นยังไม่สามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของเกษตรกรได้เท่าที่ควร ปัจจุบันเกษตรกรยังคงประสบปัญหาในหลากหลายส่วน เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างรวดเร็ว การขาดแคลนทรัพยากรน้ำ ต้นทุนในการทำการเกษตรสูง ผลผลิตการผลิและมูลค่าเพิ่มของผลผลิตส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับต่ำ ขายสินค้าทางการเกษตรได้ราคาต่ำ รายได้ผันผวนและไม่เพียงพอ เป็นหนี้สิน และขาดแคลนแรงงานภาคการเกษตร รวมทั้งขาดการเข้าถึงทรัพยากรการผลิตที่สำคัญ เช่น เงินทุนและเทคโนโลยี (FAO, 2019, p. 67) ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ขณะเดียวกันไม่ได้สร้างการมีส่วนร่วมจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกษตรกรซึ่งถือเป็นกลุ่มคนสำคัญในการกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตร และจากการศึกษาและวิเคราะห์การกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตรของประเทศไทยและ

ต่างประเทศดังกล่าวแล้วข้างต้นนั้น ในทัศนะของผู้เขียนเห็นว่า นโยบายสาธารณะภาคการเกษตรเป็นต้นน้ำที่สำคัญในการกำหนดทิศทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาภาคการเกษตรของประเทศไทยให้ตรงกับสภาพปัญหาที่แท้จริง และสอดคล้องกับยุคสมัยและบริบทสภาพสังคมไทยและสังคมโลกด้านการเกษตร ฉะนั้น ในการกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตรจึงมีองค์ประกอบสำคัญ 4 มิติ ได้แก่ 1. การกระจายอำนาจการจัดการภาคการเกษตรไปยังท้องถิ่น 2. การเปิดโอกาสให้เกษตรกรเป็นผู้กำหนดนโยบายสาธารณะ 3. การส่งเสริมและพัฒนาปัจจัยการผลิต โดยนำเทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการกระบวนการผลิตและการตลาด และ 4. การส่งเสริมและพัฒนาภาคการเกษตรอย่างยั่งยืน ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าว ผู้เขียนได้วิเคราะห์จากปัญหาภาคการเกษตรของประเทศไทยนับจากอดีตจนถึงปัจจุบัน นโยบายการเกษตรของประเทศไทยและต่างประเทศ โดยมีรายละเอียดตามภาพที่ 1 ดังนี้



รูปที่ 1 ข้อเสนอแนะแนวทางในการกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตร
ที่มา: จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลโดยผู้เขียน

จากภาพข้างต้น อธิบายรายละเอียดข้อเสนอแนะแนวทางในการกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตรได้ดังนี้

1. การกระจายอำนาจการจัดการภาคการเกษตรไปยังท้องถิ่น ที่ผ่านมาการจัดการภาคการเกษตรส่วนใหญ่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคมักจะยึดโยงกับทิศทางการบริหารส่วนกลาง ซึ่งนับเป็นความบิดเบี้ยวในความสัมพันธ์เชิงอำนาจ และไม่สามารถแก้ไขปัญหาภาคการเกษตรให้หมดไปได้ แท้จริงส่วนกลางและส่วนภูมิภาคต้องกระจายอำนาจในการจัดการภาคการเกษตรไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะเป็นเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ย่อมเข้าใจปัญหาและความต้องการของเกษตรกรในพื้นที่เป็นอย่างดี อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด และพัฒนาภาคการเกษตรของชุมชนท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม

2. การเปิดโอกาสให้เกษตรกรเป็นผู้กำหนดนโยบายสาธารณะ นอกจากจะกระจายอำนาจการจัดการภาคการเกษตรไปยังท้องถิ่นแล้ว สิ่งสำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน คือ การเปิดโอกาสให้เกษตรกรเป็นผู้กำหนดนโยบายสาธารณะ

ด้วยตนเอง โดยผ่านการสนับสนุน ส่งเสริม เพิ่มศักยภาพ หรือการทำงานร่วมกันกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การออกแบบนโยบายสาธารณะมีความเหมาะสมกับบริบทพื้นที่และสภาพปัญหาของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Dror (1971) ที่กล่าวไว้ว่า หัวใจสำคัญของนโยบายสาธารณะ คือ การตัดสินใจของผู้กำหนดนโยบายว่าจะเลือกแนวทางใดที่คาดการณ์ว่าเหมาะสมที่สุดในการดำเนินกิจกรรมภายใต้สภาพบริบทที่มีความแตกต่างกัน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตัดสินใจอย่างมีเหตุผลที่สุด โดยอาศัยการรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน และทำการวินิจฉัยข้อมูลอย่างเป็นระบบ

3. การส่งเสริมและพัฒนาปัจจัยการผลิต โดยนำเทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการกระบวนการผลิตและการตลาด ปัญหาด้านปัจจัยการผลิตและกระบวนการผลิตส่วนสำคัญหนึ่งมีสาเหตุมาจากเกษตรกรมีความรู้และยากจน ส่งผลให้การเกษตรไทยยังเน้นการผลิตแบบรายย่อย ปลูกพืชเชิงเดี่ยวที่ใช้ระยะเวลาในการเพาะปลูกสั้นเพื่อหารายได้มาใช้ภายในครัวเรือนโดยเร็ว มีที่ดินขนาดเล็กเพื่อทำกิน ส่วนเกษตรกรรายใหญ่นำมาทำเกษตรแบบเฉพาะอย่าง ปลูกพืชเลี้ยงสัตว์ชนิดใดชนิดหนึ่งเป็นหลัก ขาดการวางแผนและจัดการที่เป็นระบบ ในอีกด้านหนึ่งสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิดที่ผ่านมาถึงแม้ว่าอาจไม่ได้ส่งผลต่อต้นทุนทางทรัพยากรมากนัก เนื่องจากมีการฟื้นตัวของสถานการณ์โดยกลไกทางธรรมชาติ แต่สิ่งที่กระทบต่อเกษตรกรอย่างมาก คือ การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) คือ กระบวนการจัดการการผลิตเพื่อให้เกิดสินค้าหรือบริการขึ้นมา ทั้งด้านการจัดหาวัตถุดิบ บริหารการผลิต การจัดเก็บสินค้า ไปจนถึงกระบวนการจัดส่งสู่มือของลูกค้า ดังนั้นควรกำหนดนโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาปัจจัยการผลิต กระบวนการผลิต และการตลาด ดังนี้

(1) ส่งเสริมการกระจายความหลากหลายในการผลิต หรือการผลิตแบบผสมผสาน ทั้งการผลิตแบบหลากหลายชนิด (output mix) และการผลิตแบบเฉพาะอย่าง (single output) หรือการทำเกษตรหลายประเภท หลายชนิด พร้อมกัน (farm diversification) โดยขึ้นกับความเหมาะสมทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สภาพภูมิอากาศ และภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้น ณ ช่วงเวลานั้น รวมถึงปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่มากระทบต่อภาคการเกษตร

(2) การพัฒนาทักษะและความชำนาญให้แก่เกษตรกรอย่างรอบด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่งเสริมทักษะการเป็นผู้ประกอบการ เนื่องจากเกษตรกรไทยในปัจจุบันมุ่งให้ความสำคัญกับผลผลิตเท่านั้น แต่ยังไม่ได้มองตนเองในระดับการเป็นผู้ประกอบการที่ต้องเข้าใจการลงทุน การลดต้นทุน และรู้จักตลาด ช่องทางการตลาด และผู้ซื้อสินค้า เช่น เกษตรกรปลูกกล้วย ไม่ได้วิเคราะห์ว่าจะปลูกจำนวนเท่าไร ลงทุนต้องทำอะไร นำผลผลิตไปขายใคร ขายอย่างไร หาช่องทางการตลาดขายตรงไปยังผู้บริโภคโดยไม่ต้องผ่านตัวกลางอย่างไร ทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี และทักษะการบริหารจัดการเงิน เป็นต้น ซึ่งการจะส่งเสริมให้เกษตรกรเป็นผู้ประกอบการได้ต้องเกิดจากการบูรณาการหลายภาคส่วน และไม่มีนโยบายใดนโยบายหนึ่งที่จะตอบโจทย์ให้เกษตรกรยกระดับเป็นผู้ประกอบการได้ทั้งหมด (one size fits all) และที่สำคัญต้องเริ่มจากการปลูกฝังให้เกษตรกรมีทัศนคติที่ดีต่อการการเรียนรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง

(3) การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในภาคการเกษตรเพื่อให้กระบวนการผลิตมีความคล่องตัว รวดเร็ว เพิ่มผลิตภาพ และมูลค่าเพิ่มของผลผลิตโดยตรง รวมถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยเสริมให้เกษตรกรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ ทรัพยากร และตลาดช่องทางต่าง ๆ ได้ ซึ่งจะส่งผลให้ห่วงโซ่อุปทานในตลาดสั้นลง ได้แก่ การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีขั้นสูง หุ่นยนต์ AI และ IoT ในการแก้ปัญหาความท้าทายในด้านการผลิตเข้าสู่สังคม 5.0 (สังคมแห่งอนาคตด้วยเทคโนโลยีขั้นสูง) ในภาคเกษตรกรรม ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการเกษตร ดังนี้ เช่น หุ่นยนต์แทรกเตอร์ และระบบชลประทานที่ควบคุมด้วยแอปพลิเคชัน ทำให้กระบวนการทำงานเป็นแบบอัตโนมัติและลดแรงงาน การวิเคราะห์ข้อมูลทางประสาทสัมผัสที่ขับเคลื่อนด้วย AI จากโดรน ดาวเทียม และข้อมูลสภาพอากาศ ช่วยให้สามารถคาดการณ์การเจริญเติบโตของพืช โรค และแมลงศัตรูพืชได้ ซึ่งนำไปสู่การจัดการการเกษตรที่ซับซ้อนมากขึ้น รวมถึง

เครื่องปลูกข้าวอัตโนมัติและหมุนได้โดยมีมนุษย์ควบคุมจากสถานที่ใกล้เคียง รวมทั้งสามารถสร้างแผนที่ของพื้นที่เกษตรกรรมจากการปฏิบัติงาน รวมทั้งคำนวณเส้นทางการปลูกโดยอัตโนมัติ ซึ่งช่วยลดจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ลดชั่วโมงการทำงานโดยการปรับใช้ทั้งเครื่องจักรทั่วไปและเครื่องจักรอัตโนมัติที่มีการตรวจสอบโดยผู้ช่วยไปพร้อม ๆ กัน รวมถึงการพัฒนาระบบการจัดการชลประทานอัจฉริยะสำหรับการให้น้ำนาข้าวแบบอัตโนมัติผ่านอุปกรณ์มือถือของผู้ใช้ โดยใช้ข้อมูลจากเซ็นเซอร์ที่อัปโหลดไปยังบริการคลาวด์ ซึ่งระบบนี้ทำให้ลดปริมาณงานการจัดการน้ำลง ร้อยละ 80 และช่วยลดแรงงาน ในขณะเดียวกันก็รับประกันผลผลิตพืชผลผ่านการจัดการน้ำที่เหมาะสมที่สุด โดยการปรับให้เหมาะกับสภาพอากาศ ข้อมูลจากเซ็นเซอร์ และข้อมูลสภาพอากาศที่รวมอยู่ในเซิร์ฟเวอร์และซอฟต์แวร์ ตลอดจนส่งเสริมตลาดสินค้าเกษตรเสมือนจริง (virtual marketplace) บนแพลตฟอร์มออนไลน์

(4) กฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมีแนวปฏิบัติที่ยุ้งยากและสลับซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้า สับสน และกลายเป็นข้อจำกัดในทางปฏิบัติให้กับเกษตรกร เช่น เกษตรกรต้องการหารายได้เสริมด้วยการเปิดร้านอาหาร พื้นบ้านใช้วัตถุดิบที่ได้จากการทำการเกษตร แต่ต้องไปขอใบอนุญาตจากหน่วยงานราชการเป็นจำนวนมาก หลายขั้นตอน ทำให้เกษตรกรเลือกที่จะปฏิบัติตามไม่ถูกกฎหมาย ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคในการสร้าง SME ดังนั้น จึงควรปรับปรุงกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่มีความคล่องตัวยิ่งขึ้น ลดกระบวนการหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง เช่น การลดขั้นตอนการขอใบอนุญาตจากหน่วยงานราชการ เป็นต้น

4. การส่งเสริมและพัฒนาภาคการเกษตรอย่างยั่งยืน

(1) การเปลี่ยนแปลงด้านการผลิตและการบริโภคที่เกิดจากการแพร่ระบาดของโควิด 19 ทำให้ห่วงโซ่อุปทานหยุดชะงัก ผลกระทบจากฝุ่นละออง PM 2.5 และการตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อม รักษาโลก ส่งผลให้ทิศทางการกำหนดนโยบายสาธารณะควรมุ่งไปที่การกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อระบบอาหารที่ยั่งยืน เพื่อเพิ่มศักยภาพการผลิตและความยั่งยืนของการเกษตร และมาตรการเพื่อบรรลุปเป้าหมายในการลดคาร์บอน โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์ออกเป็นระยะต้น ระยะกลาง และระยะยาวในทุกขั้นตอนของการจัดซื้อ การผลิต การประมวลผล การจัดจำหน่าย และการบริโภค ตลอดจนส่งเสริมนวัตกรรมเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การลดคาร์บอน การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นศูนย์ในภาคเกษตรกรรม

(2) ลดการใช้สารเคมีกำจัดศัตรูพืชแบบถ่วงน้ำหนักความเสี่ยงลง ร้อยละ 50 เปลี่ยนมาใช้สารกำจัดศัตรูพืชที่มีความเสี่ยงต่ำแทน สร้างและเผยแพร่การจัดการศัตรูพืชแบบผสมผสาน รวมทั้งพัฒนารักษาโรคทางการเกษตรแบบใหม่มาทดแทนเคมีเกษตรแบบดั้งเดิม เช่น ยาฆ่าแมลงชีวอินทรีย์โคตินอยด์ เพื่อให้การปล่อยมลพิษเป็นศูนย์อย่างยั่งยืน

(3) ลดการใช้ปุ๋ยเคมีที่ผลิตจากวัตถุดิบนำเข้าและเชื้อเพลิงฟอสซิลลดลง ร้อยละ 30

(4) เพิ่มการทำเกษตรอินทรีย์อย่างน้อยร้อยละ 25 ของพื้นที่การเกษตร

(5) จัดหาวัตถุดิบนำเข้าของบริษัทอาหารอย่างยั่งยืน

(6) เพิ่มต้นไม้ ร้อยละ 90 ขึ้นไปในพื้นที่ป่าไม้

(7) ลดความเสี่ยงด้านรายได้จากการเกษตร โดยพัฒนาระบบประกันภัยการผลิตภาคเกษตร

(8) แก้ไขปัญหาน้ำท่วม น้ำแล้ง โดยจัดตั้งกระทรวงน้ำและส่งเสริมระบบธนาคารน้ำใต้ดิน

(9) แก้ไขปัญหาสิทธิที่ดินทำกิน โดยตั้งธนาคารที่ดินเพื่อการเกษตร จัดสรรที่ดินทำกินให้ทั่วถึง เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการครอบครองที่ดินทำกิน

(10) พัฒนาเศรษฐกิจฐานราก เพิ่มรายได้จากทั้งในและนอกภาคเกษตร สนับสนุนนโยบายกองทุนหมู่บ้านเพื่อเชื่อมโยงการพัฒนาภาคการเกษตร ภาคอุตสาหกรรม และภาคการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ

บทสรุป

การกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตรจำเป็นต้องคำนึงถึงการแก้ไขปัญหาเชิงโครงสร้างและความเป็นจริง ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกรและสร้างโอกาสในการพัฒนาการเกษตรอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าวต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระยะยาว ข้อเสนอแนะในการกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตรในบทความนี้เกิดจากวิเคราะห์จากปัญหาภาคการเกษตรของประเทศไทยนับจากอดีตจนถึงปัจจุบัน นโยบายการเกษตรของประเทศไทยและต่างประเทศ โดยมาตรการหรือนโยบายสาธารณะภาคการเกษตรของประเทศไทยที่ผ่านมาส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาที่ปลายทาง จึงยังไม่ประสบความสำเร็จหรือแก้ไขปัญหาให้กับเกษตรกรได้มากนัก ขณะเดียวกันปัญหาต่าง ๆ มีความสลับซับซ้อนสูง ประกอบกับการปฏิบัติเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หลายระดับ จึงยากที่จะหาจุดร่วมและประสานความร่วมมือไปในทิศทางเดียวกัน และสิ่งสำคัญ คือ การกำหนดนโยบายสาธารณะยังคงเป็นหน้าที่ของฝ่ายการเมือง ไม่ได้สร้างการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมจากเกษตรกร ซึ่งเป็นประเด็นที่แตกต่างจากการกำหนดนโยบายสาธารณะของต่างประเทศที่ในภาพรวมให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มผลิตภาพ ให้ความสำคัญกับการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ ผ่านการแปรรูปและการตลาดเชิงรุก รวมถึงการให้อำนาจชุมชนในการจัดการด้านการเกษตร ดังนั้นจึงได้ข้อเสนอแนะในการกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตร ประกอบด้วย 1. การกระจายอำนาจการจัดการภาคการเกษตรไปยังท้องถิ่น 2. การเปิดโอกาสให้เกษตรกรเป็นผู้กำหนดนโยบายสาธารณะ 3. การส่งเสริมและพัฒนาปัจจัยการผลิต โดยนำเทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการกระบวนการผลิตและการตลาด และ 4. การส่งเสริมและพัฒนาภาคการเกษตรอย่างยั่งยืน ซึ่งผู้เขียนเชื่ออย่างยิ่งว่า หากการกำหนดนโยบายสาธารณะภาคการเกษตรได้ดำเนินการครบถ้วนทั้งสี่มิติตามข้อเสนอแนะดังกล่าวแล้ว จะช่วยให้ภาครัฐทุกระดับสามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาภาคการเกษตรของประเทศไทยให้ตรงกับสภาพปัญหาที่แท้จริง และสอดคล้องกับยุคสมัยและบริบทสภาพสังคมไทยและสังคมโลกด้านการเกษตร อันจะส่งผลให้เกษตรกรไทยมีรายได้เพิ่มขึ้นและมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น หลุดจากบ่วงความเหลื่อมล้ำ ความยากจน และภาคภูมิใจในอาชีพของตน ตลอดจนพัฒนาการเกษตรได้อย่างยั่งยืน ทันท่วงที และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับตลาดผลผลิตทางการเกษตรในระดับโลกได้

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2564). *แนวทางการพัฒนาสหกรณ์ในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมสหกรณ์.
- กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2564). *รายงานประจำปี: การพัฒนาเกษตรกรรมไทย*. กรุงเทพฯ: กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). *เศรษฐกิจพอเพียงในยุคปัจจุบัน*. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ, บุญมี ลี และเทพกร ณ. สงขลา. (2545). *อุปสรรคด้านกฎหมายและนโยบายการพัฒนาที่ส่งผลกระทบต่อความยากจนของคนไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2556). *ภาวะความยากจนของครัวเรือนเกษตร*. สืบค้น 24 มกราคม 2568, จาก <https://www.oae.go.th/view/1/%>.
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2565). *แนวโน้มและแผนพัฒนาเกษตรกรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม*. สืบค้น 23 มกราคม 2568, จาก https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=develop_issue
- ADB. (2021). *Agriculture and Rural Development in Asia*. Manila: Asian Development Bank.
- Birkland, A. (2005). *An Introduction to the Policy Process: Theories, Concepts and Models of Public Policy Making*. 2nd ed. New York: M.E. Sharpe.
- Cheng, C., & Huang, Y. (2021). *Smart Agriculture in Taiwan: Innovations and Applications*. Taipei: National Taiwan University Press.

- Dror, Y. (1971). *Venture in Policy Sciences: Concepts and Applications*. New York: American Elsevier.
- Easton, D. (1965). *A Framework for Political Analysis*. University of Chicago Press.
- FAO. (2019). *The State of Food and Agriculture 2019*. Rome: Food and Agriculture Organization.
- Hsu, T. (2021). Engaging the Youth in Agriculture: The Taiwanese Approach. *Journal of Agricultural Policy Studies*. 28(4), 10-15.
- Ibrahim, R., & Ahmad, N. (2021). *Smart Farming in Malaysia: Challenges and Opportunities*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya Press.
- Kingdon, J. W. (1984). *Agendas, Alternatives, and Public Policies*. Little, Brown.
- Lasswell, H. (1956). *The Decision Process: Seven Categories of Functional Analysis*. College Park: University of Maryland Press.
- Lin, W. (2020). Organic Farming in Taiwan: Progress and Challenges. *Asian Journal of Sustainable Agriculture*. 35(2), 17-21.
- Lindblom, C. E. (1959). The Science of Muddling Through. *Public Administration Review*. 19(2), 79–88.
- Lowi, T. J. (1972). Four Systems of Policy, Politics, and Choice. *Public Administration Review*. 32(4), 298–310.
- Mahadi, H. (2019). Urban Agriculture and Sustainable Development in Malaysia. *Journal of Agricultural Economics*. 45(3), 54-60.
- Ministry of Agriculture, Forestry and Fisheries. (2020). *Basic Plan for Food, Agriculture and Rural Areas*. Tokyo: Government of Japan.
- Ostrom, E. (1990). *Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action*. Cambridge University Press.
- Razak, M. N., Yusof, Z., & Hassan, R. (2020). *Sustainable Palm Oil Development: Policies and Practices*. Penang: Malaysian Agricultural Research Institute.
- Sabatier, P. A. (1988). An Advocacy Coalition Framework of Policy Change and the Role of Policy-Oriented Learning Therein. *Policy Sciences*. 21(2-3), 129–168.
- Shamsudin, M. N., & Mohamed, Z. (2022). *National Agrofood Policy 2.0 and Its Implications for Malaysia's Agriculture*. Putrajaya: Ministry of Agriculture and Food Industries.
- Tanaka, H. (2021). Promoting Organic Farming in Japan: Challenges and Opportunities. *Journal of Agricultural Policy Studies*. 34(2), 21-30.
- Wang, J., & Lee, C. (2019). *Transforming Taiwan's Agriculture for Global Markets*. Kaohsiung: Taiwan Agricultural Research Institute.
- World Bank. (2020). *Thailand Economic Monitor: Agriculture for Growth*. Washington, D.C.: World Bank.
- Yamaguchi, K., & Yamamoto, S. (2018). *Smart Agriculture and Future Technologies*. Tokyo: Springer.

พลเมืองที่ตื่นตัวกับการเป็นพลเมืองดิจิทัลในการบริการสาธารณะแนวใหม่

Active Citizen with Digital Citizenship in New Public Service

สุวิมล แซ่ก่อง

Suwimon Sae Kong

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
Lecturer of the Public Administration Program Faculty of Humanities and Social Sciences Yala Rajabhat University
E-mail: suwimon.s@yru.ac.th

Received: Dec. 20, 2024; Revised: Apr. 21, 2025; Accepted: Apr. 24, 2025

บทคัดย่อ

ในโลกปัจจุบันความท้าทายของความตื่นตัวในการเป็นพลเมืองกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการสาธารณะเป็นประเด็นที่สำคัญในการเปลี่ยนแปลงการให้บริการจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่ ความเป็นพลเมืองที่ตื่นตัว การให้ความร่วมมือในการทำประโยชน์ให้สังคม ชุมชน มีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน สังคมเป็นประจำ ปฏิบัติต่อคนทุกคน ทุกกลุ่มโดยเสมอภาคกัน มีความรู้สึกดีที่ได้ทำประโยชน์ให้สังคม การเป็นพลเมืองที่ตื่นตัวในสังคมยุคปัจจุบันโดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของชุมชนและต้องมีความเป็นพลเมืองดิจิทัลเป็นพลเมืองที่สามารถศึกษาและเข้าถึงข้อมูลดิจิทัล มีความรู้เท่าทันเทคโนโลยี การเข้าใจถึงสิทธิของตนเอง และเคารพในสิทธิผู้อื่น มีความซื่อสัตย์ มีมารยาทในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น เคารพกฎหมาย สามารถใช้เทคโนโลยีโดยไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต สร้างสรรค์และแบ่งปันสิ่งที่เป็นประโยชน์และสามารถป้องกันตนเองจากภัยคุกคามทางดิจิทัล ในสังคมปัจจุบันและอนาคตความเป็นพลเมืองดิจิทัลจำเป็นต้องอาศัยดิจิทัลเพื่อใช้ในการบริการสาธารณะแนวใหม่ในการสร้างความร่วมมือ การใช้ผลประโยชน์สาธารณะ การคิดอย่างมีกลยุทธ์โดยพิจารณาปัจจัยแวดล้อม มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ บทบาท และขั้นตอนในการการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล การใช้แอปพลิเคชันมือถือ ปัญญาประดิษฐ์ ระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีที่ทำให้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ สามารถเชื่อมโยงกันและรับส่งข้อมูลระหว่างกัน ชุดข้อมูลที่มีขนาดใหญ่และซับซ้อนมาก และ เทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูลและการทำธุรกรรมที่มีความปลอดภัยมาใช้ร่วมกับการออกแบบบริการสาธารณะตามช่องทางบนโลกออนไลน์ที่รัฐเปิดโอกาสให้พลเมืองมีปฏิสัมพันธ์มากกว่าหนึ่งช่องทางของระบบบริการสาธารณะโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในบริการสาธารณะของรัฐที่ให้บริการและมีความเท่าเทียมเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการสาธารณะภาครัฐที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น มีความมั่นคงปลอดภัยในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้พลเมืองในยุคใหม่มีความพร้อมในการปรับตัวและรับมือกับโลกยุคดิจิทัลในโลกปัจจุบันและอนาคต

คำสำคัญ : พลเมืองที่ตื่นตัว พลเมืองดิจิทัล การบริการสาธารณะแนวใหม่

Abstract

In today's world, the challenge of awareness of citizenship and the use of digital technology in the delivery of public services is an important issue in transforming public services into a new way of managing new public services. Active citizenship cooperating in making benefits to society and the community, participating in community activities Socialize regularly treat all people all groups equally. There is a good feeling of being able to benefit society being an active citizen in today's society by participating in community public activities and being a digital citizen is a citizen who can study and access

digital information. Be knowledgeable and up to date with technology understanding your own rights and respecting the rights of others be honest have manners in communicating with others and respect the law. They can use technology without affecting their physical and mental health, create and share useful things, and be able to protect themselves from digital threats. In today's society and in the future, digital citizenship requires digital to be used in new public services to create cooperation. use of public benefits thinking strategically by considering environmental factors, having a vision, mission, roles and steps in implementing information technology and digital innovation such as Mobile Application, Artificial Intelligence: AI, Cloud Computing, Internet of Thing: IoT, Big Data and Blockchain to be used in conjunction with the design of public services based on a platform in which the government allows citizens to interact through more than one channel of the public service system by using digital technology to facilitate government public services that provide services and are equitable in order to raise the standards of government public services to be convenient, fast, modern and efficient. Better public services, security of personal data protection, transparency and auditability to prepare new-age citizens to adapt and cope with the digital world of today and the future.

Key words: Active Citizen, Digital Citizenship, New Public Service

บทนำ

ในปัจจุบันความเป็นพลเมืองที่ตื่นตัว (Active Citizen) ในการรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม สังคมโลก และสังคมออนไลน์ การมีความรับผิดชอบต่อสังคม การมีส่วนร่วมกับชุมชน ความสมัครใจของพลเมืองและชุมชนที่ทำงานร่วมกัน เพื่อใช้อำนาจทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง พลเมืองที่ตื่นตัวมีส่วนร่วมตระหนักรู้ด้วยตนเองมีสำนึก มีจิตใจที่จะเป็นผู้นำสังคม ในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมหรือชุมชน การมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมือง ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิทธิและความรับผิดชอบต่อความเป็นพลเมือง ในโลกปัจจุบันการสื่อสารในยุคดิจิทัลเป็นการสื่อสารที่ไร้พรมแดน สมาชิกออนไลน์ที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต พลเมืองเรียนรู้ว่าจะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลและปกป้องตนเองจากความเสี่ยง รู้จักเคารพสิทธิของตนเองและมีความรับผิดชอบต่อสังคมในโลกสมัยใหม่ไปจนถึงเข้าใจผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อสังคมและใช้เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในเชิงบวก (วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2561) การการเป็นพลเมืองดิจิทัลมี 3 รูปแบบคือ พลเมืองที่มีความรับผิดชอบ (Personally Responsible Citizen) พลเมืองที่จะแก้ปัญหาและพัฒนาสังคมจะต้องมีคุณลักษณะที่ดี ซื่อสัตย์ ตั้งใจปฏิบัติตามหน้าที่ของตน มีความรับผิดชอบ เคารพกฎหมายและกติกาสังคม มีแนวปฏิบัติในการรับผิดชอบต่อชุมชน ตั้งใจทำงานและจ่ายภาษี ปฏิบัติตามกฎหมาย พลเมืองแบบมีส่วนร่วม (Participatory Citizen) พลเมืองที่จะแก้ปัญหาและพัฒนาสังคมจะต้องมีส่วนร่วมเป็นผู้นำของกลุ่มที่กระตือรือร้นใส่ใจต่อปัญหาของสังคม รู้จักการวางระบบและโครงสร้าง มีแนวปฏิบัติในการเป็นสมาชิกของกลุ่มองค์กรที่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพัฒนาชุมชน จัดการชุมชนให้ใส่ใจต่อสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ รักษาสิ่งแวดล้อม พัฒนาด้านเศรษฐกิจ เข้าใจกระบวนการทำงานของรัฐ และทำงานเชื่อมโยงกับเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง และพลเมืองที่มุ่งเน้นความเป็นธรรมในสังคม (Justice Oriented Citizen) พลเมืองที่จะแก้ปัญหาและพัฒนาสังคมจะต้องตั้งคำถามและเปลี่ยนระบบหรือโครงสร้างที่เป็นอยู่ของสังคมที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม มีแนวปฏิบัติในการคิดเชิงวิพากษ์ต่อโครงสร้างของสังคม นโยบายและเศรษฐกิจ สืบค้น ติดตามและนำเสนอประเด็นที่ไม่เป็นธรรมในสังคม เข้าใจการเคลื่อนไหวทางสังคมและผลกระทบเชิงระบบที่เกิดขึ้น รวมทั้งผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผ่านกลไกรัฐเพื่อสร้างสังคมที่เป็นธรรม (ณัฐธรมณ์ ดุลคนิต และคณะ, 2563) การมีส่วนร่วมในสังคมในระบบการเมือง การเมืองดิจิทัล (Digital Politics) เป็นที่มาของคำว่าประชาธิปไตยดิจิทัล (Digital Democracy) การมีส่วนร่วมทางการเมืองผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Kenneth L., Hacker & Van Dijk, 2000) การแสดงความคิดเห็นช่วยให้ประชาชน

มีช่องทางแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายหรือประเด็นสาธารณะการส่งเสริมประชาธิปไตยใช้เทคโนโลยีในการสร้างความตระหนักรู้และร่วมมือในการพัฒนาสังคม การเสริมสร้างพลเมืองให้มีความกระตือรือร้นในการแสดงออกเกี่ยวกับประเด็นสาธารณะ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มนำไปสู่ความเป็นชุมชนเมือง การเสริมสร้างความเชื่อมโยงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกับพลเมือง (Hale, Musso & Weare, 1999) การเป็นพลเมืองดิจิทัลมีมิติด้านความรู้เกี่ยวกับสื่อและสารสนเทศ มีความสามารถในการเข้าถึง การใช้ที่สร้างสรรค์ การประเมิน การสังเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องมือดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ได้อย่างเชี่ยวชาญ รวมถึงทักษะในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ มิติด้านจริยธรรม ความเป็นพลเมืองดิจิทัลจะใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย มีความรับผิดชอบ และมีจริยธรรม พลเมืองที่ดีจะต้องรู้คุณค่าและจริยธรรมจากการใช้เทคโนโลยี ตระหนักถึงผลทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมที่เกิดจากการใช้อินเทอร์เน็ต สิทธิและความรับผิดชอบออนไลน์ เสรีภาพในการพูด การเคารพทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น การปกป้องตนเองและชุมชนจากความเสี่ยงออนไลน์ และมิติด้านการมีส่วนร่วมทางการเมืองและสังคม พลเมืองดิจิทัลต้องรู้จักใช้ศักยภาพของอินเทอร์เน็ตในการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือเพิ่มการมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบบ เช่น รัฐบาลใช้อินเทอร์เน็ตในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนออกกฎหมาย การลงคะแนนเสียงอิเล็กทรอนิกส์ (e-Voting) หรือการยื่นคำร้องออนไลน์ (online petition) อินเทอร์เน็ตส่งเสริมการเมืองภาคพลเมืองผ่านวิธีการใหม่ ๆ การเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ดีต้องมีทักษะและความรู้ทั้งในเทคโนโลยีและการคิดขั้นสูงในความรู้ดิจิทัล (digital literacy) เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในโลกไซเบอร์ การรู้จักป้องกันตนเองจากความเสี่ยงต่าง ๆ ในโลกออนไลน์ เข้าใจสิทธิ ความรับผิดชอบ และจริยธรรมในยุคดิจิทัล และประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม เพื่อตนเอง ชุมชน ประเทศและโลก (วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2561) การบริการสาธารณะแนวใหม่พลเมืองต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะพลเมืองไม่ใช่ลูกค้า ภาครัฐต้องดำเนินการบน หลักความเท่าเทียมและยุติธรรมในการให้บริการและการให้ความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชน และระหว่างประชาชนด้วยกัน ในการบริการภาครัฐในปัจจุบันและอนาคตต้องมีความสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐานสูงในการบริการสาธารณะ

ความหมายของพลเมือง

มีนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศให้ความหมายของคำว่า “พลเมือง” ที่แตกต่างกันไป ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงความหมายของพลเมือง

ชื่อนักวิชาการ	ความหมายของพลเมือง
Putnam (2001)	ความเป็นพลเมือง หมายถึง สิ่งที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมและมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างทุนทางสังคม
Cogan, Morid & Print (2013)	ความเป็นพลเมืองเป็นสถานภาพหรือบทบาทภายในชุมชนรวมไปถึงการเข้ามา มีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติ
วินิจ ฝาเจริญ (2563)	พลเมืองเป็นผู้รู้จักแสวงหาความรู้ มีเหตุผล ตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพของตนเองและผู้อื่น คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ มีระเบียบวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบของสังคม กล้าแสดงความคิดเห็นในที่สาธารณะและยอมรับมติเสียงข้างมาก เคารพในเสียงข้างน้อย แก้ปัญหาของสังคมและสร้างความเจริญแก่บ้านเมือง
ปิยากร หวังมหกร (2564)	การสำนึกความเป็นเจ้าของสังคม รับผิดชอบต่อสังคมและเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการบริการสาธารณะร่วมกับภาครัฐด้วยการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

ดังนั้นกล่าวโดยสรุปความหมายของพลเมืองคือการเป็นผู้รู้จักแสวงหาความรู้ มีเหตุผล ตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพของตนเองและผู้อื่นรับผิดชอบต่อสังคม และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการบริการสาธารณะร่วมกับภาครัฐ คำนึงถึงความเป็นมนุษย์ มีระเบียบวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายของสังคม และมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมภายในชุมชน การมีส่วนร่วมทางการเมือง การมีบทบาททางสังคมการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม

แนวคิดความเป็นพลเมือง

พลเมือง หมายถึง คนทั้งหมดซึ่งเป็นกำลังของประเทศทั้งในทางเศรษฐกิจ กรมทหาร และอำนาจต่อรองกับประเทศอื่น พลเมือง หมายถึง คนที่สนับสนุนเป็นกำลังอำนาจของผู้ปกครองในการควบคุมดูแลของผู้ปกครอง พลเมืองจะแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการรักษาสิทธิต่าง ๆ ของตนเอง การมีส่วนร่วมทางการเมืองโดยการแสดงออกซึ่งสิทธิ เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น สะท้อนถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสมาชิกทางสังคมที่มีต่อรัฐ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555 : 10-11)

วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง (2561) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความเป็นพลเมืองในศตวรรษที่ 21 การใช้ชีวิตในสังคมโลกและสังคมออนไลน์ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับโลกไปพร้อม ๆ กัน แนวคิดความเป็นพลเมืองแบ่งออกเป็น 3 แนวคิดหลัก คือ

(1) ความเป็นพลเมืองชาติตามชนบ (Traditional Citizenship) ให้ความสำคัญกับการเป็นสมาชิกภายใต้กฎหมายของรัฐชาติที่ตนสังกัด หรือเรียกว่า ความเป็นพลเมืองภายใต้กฎหมาย (Legal Citizenship) การมีความรู้เกี่ยวกับรัฐบาลและหน้าที่พลเมืองตามกฎหมาย

(2) ความเป็นพลเมืองโลก (Global Citizenship) ตระหนักถึงความเชื่อมโยงและการพึ่งพาอาศัยกันในระดับโลกและมีจิตสำนึกรวมถึงปัญหาในระดับโลก เช่น ปัญหาโลกร้อน พลเมืองที่อาศัยในสังคมโลกจึงต้องมีความสามารถและความเข้าใจ ในระดับโลก สามารถเชื่อมโยงปรากฏการณ์ระหว่างท้องถิ่นกับโลกและทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีความแตกต่างทั้งในเชิงภาษา วัฒนธรรม และเชื้อชาติ

(3) ความเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship) กล่าวถึงความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อมีส่วนร่วมในสังคมเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อ และปลอดภัย การปฏิบัติเทคโนโลยี การสื่อสาร สามารถใช้ข้อมูลโดยไร้ข้อจำกัดเชิงภูมิศาสตร์เข้าร่วมกับชุมชนที่มีความสนใจร่วมกัน สร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหา พลเมืองดิจิทัลต้องตระหนักถึงโอกาสและความเสี่ยงในโลกดิจิทัล พัฒนาทักษะและความรู้ที่จำเป็นในโลกใหม่ เข้าใจถึงสิทธิและความรับผิดชอบต่อโลกออนไลน์

Westheimer and Kahne (2004) กล่าวว่าประเภทของพลเมือง มี 3 รูปแบบ ดังนี้

(1) พลเมืองที่มีความรับผิดชอบ (Personally Responsible Citizen) พลเมืองที่จะแก้ปัญหาและพัฒนาสังคมจะต้องมีคุณลักษณะที่ดี ซื่อสัตย์ ตั้งใจปฏิบัติตามหน้าที่ของตน มีความรับผิดชอบต่อ เคารพกฎหมายและกติกาสังคม มีแนวปฏิบัติ ได้แก่ รับผิดชอบต่อชุมชน ตั้งใจทำงานและจ่ายภาษี ปฏิบัติตามกฎหมาย

(2) พลเมืองที่มีส่วนร่วม (Participatory Citizen) เป็นผู้นำของกลุ่มที่กระตือรือร้นใส่ใจต่อปัญหาของสังคม รู้จักการวางระบบและโครงสร้าง มีแนวปฏิบัติ ได้แก่ เป็นสมาชิกของกลุ่มองค์กรที่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพัฒนาชุมชนจัดการชุมชนให้ใส่ใจต่อสิ่งที่เป็ประโยชน์ เข้าใจกระบวนการทำงานของรัฐ และทำงานเชื่อมโยงกับเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

(3) พลเมืองที่มุ่งเน้นความเป็นธรรมในสังคม (Justic Oriented Citizen) แก้ปัญหาและพัฒนาสังคมจะต้องตั้งคำถามและเปลี่ยนระบบหรือโครงสร้างที่เป็นอยู่ของสังคมที่ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม เข้าใจการเคลื่อนไหวกับการเปลี่ยนแปลงผ่านกลไก ของรัฐเพื่อสร้างสังคมเป็นธรรม

โดยสรุปความเป็นพลเมือง คือ คนที่สนับสนุนเป็นกำลังอำนาจของผู้ปกครอง เป็นคนที่อยู่ในการควบคุมดูแลของผู้ปกครอง ความเป็นพลเมืองภายใต้กฎหมาย (Legal Citizenship) ความเป็นพลเมืองโลก (Global Citizenship) ตระหนัก

ถึงความเชื่อมโยงและการพึ่งพาอาศัยกันในระดับโลก และมีจิตสำนึกร่วมถึงปัญหาในระดับโลก ความเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship) โดยเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบ มีส่วนร่วมและมุ่งเน้นความเป็นธรรมในสังคม

คุณลักษณะการเป็นพลเมือง

มีนักวิชาการให้กล่าวถึงคุณลักษณะของการเป็นพลเมือง ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงคุณลักษณะของการเป็นพลเมือง

ชื่อนักวิชาการ	คุณลักษณะของการเป็นพลเมือง
Enslin (2000)	(1) เป็นหนึ่งในสมาชิกภายในชุมชน (2) มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาภายในชุมชน (3) เคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง (4) มีความรู้ความเข้าใจทางการเมืองและกฎหมาย (5) มีทัศนคติที่ดีต่อการเมือง
Westhiemer & Kahne (2004)	(1) มีความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของภาครัฐ (2) ทำงานอย่างสุจริตและซื่อสัตย์ (3) เคารพกฎหมาย (4) มีส่วนร่วมโดยเป็นสมาชิกในชุมชนและการพัฒนาชุมชน
สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (2565)	(1) การเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (2) การเคารพสิทธิ เสรีภาพและกฎกติกาของสังคม (3) ความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อผู้อื่น ต่อสังคม และประเทศชาติ การมีจิตสำนึกสาธารณะทำหน้าที่ของตนเอง ในฐานะสมาชิกของสังคม ใช้หลักประชาธิปไตยในการมีส่วนร่วมทางการเมืองและแก้ปัญหาสังคม

กล่าวโดยสรุปคุณลักษณะการเป็นพลเมืองมีลักษณะเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การเคารพตนเองและเคารพผู้อื่น การเคารพสิทธิ เสรีภาพ กฎหมายและกฎกติกาของสังคม ปฏิบัติตนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิทธิของตนเองและสิทธิของผู้อื่น เป็นสมาชิกในชุมชน มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในชุมชนและพัฒนาชุมชน

ความหมายของพลเมืองที่ตื่นตัว

มีนักวิชาการให้นิยามความหมายของ Active Citizen ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดงความหมายของพลเมืองที่ตื่นตัว

ชื่อนักวิชาการ	ความหมายของพลเมืองที่ตื่นตัว
Faulks (1998)	บุคคลที่มีความกระตือรือร้นในชุมชนท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งมักจะอยู่ในบทบาทของการเป็นอาสาสมัคร
Pick, Holmes and Brueckner (2011)	การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อปัจเจกบุคคลหรือประชาชนในลักษณะของการทำงานเพื่อชุมชนหรือสังคมส่วนรวมมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ชื่อนักวิชาการ	ความหมายของพลเมืองที่ตื่นตัว
ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ (2557)	ความร่วมมือการเป็นอาสาสมัครในการทำประโยชน์ให้สังคม ชุมชน มีส่วนร่วม ในกิจกรรมชุมชน สังคมเป็นประจำ ปฏิบัติต่อคนทุกคนทุกกลุ่มโดยเสมอภาคกันมีความรู้สึกที่ดีที่ได้ทำประโยชน์ให้สังคม ระดับมีส่วนร่วมตระหนักรู้ด้วยตนเองมีสำนึก มีจิตใจที่จะเป็นผู้นำสังคมในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมหรือชุมชน

กล่าวโดยสรุป ความเป็นพลเมืองที่ตื่นตัว (Active Citizen) หมายถึง บุคคลที่มีความกระตือรือร้นในชุมชนท้องถิ่นของตนเอง ทำงานเพื่อชุมชนหรือสังคมส่วนรวมมากยิ่งขึ้น ให้ความร่วมมือเมื่อมีการเชิญชวนหรือร้องขอการเป็นอาสาสมัครในการทำประโยชน์ให้สังคม ชุมชน มีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน สังคมเป็นประจำ

แนวคิดเกี่ยวกับพลเมืองที่ตื่นตัว

Jochum (2003 :4-5) กล่าวว่า ความเป็นพลเมืองที่ตื่นตัว (Active Citizen) สามารถอธิบายเป็น 3 มิติ ดังนี้

(1) มิติทางการเมืองการปกครอง (Political Dimension) การมีส่วนร่วมระหว่างรัฐกับพลเมืองและระหว่างสถาบันต่าง ๆ ของรัฐกับพลเมือง การมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองซึ่งเกี่ยวข้องกับสิทธิและความรับผิดชอบของความเป็นพลเมือง

(2) มิติทางสังคม (Social Dimension) การให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual) กับสังคมในวงกว้าง (Wider Society) การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของประชาชนและความรู้สึกเป็นเจ้าของในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน

(3) มิติทางปัจเจกบุคคล (Individual Level) ลักษณะที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการเสริมพลัง (Empowerment) หรือความสามารถในการบริหารจัดการตนเองของปัจเจกบุคคล เช่น ลักษณะความเป็นมิตรและการเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น

Papa and Milioni (2013 : 30-34) กล่าวว่า การวิเคราะห์ความเป็นพลเมืองเข้มแข็งหรือพลเมืองตื่นรู้ (Active Citizen) ต้องประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

(1) การเป็นสมาชิกในชุมชน (Membership) หมายถึง การที่พลเมืองมีสิทธิที่เป็นรูปธรรมและเป็นข้อผูกพันของปัจเจกชนในการเป็นสมาชิกของรัฐโดยทำหน้าที่ทางการเมืองและการเป็นสมาชิกของชุมชนหรือกลุ่ม หรือองค์กรสาธารณะโดยทำหน้าที่ในการมีส่วนร่วมในกิจการสาธารณะของชุมชน

(2) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของชุมชน (Participation) หมายถึง การที่พลเมืองจะต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินชีวิตทางสังคมและทางการเมืองของชุมชนซึ่งการมีส่วนร่วมดังกล่าวถือเป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญของความเป็นพลเมือง

(3) ความผูกพัน ความมุ่งมั่น ความทุ่มเทในกิจการสาธารณะของชุมชน (Engagement) หมายถึง ความเป็นพลเมืองที่สัมฤทธิ์ผลนั้นไม่เพียงแต่เป็นการแสดงออกและการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ทางการเมือง การยึดมั่นและเคารพในกฎกติกา คุณค่า สิทธิและความรับผิดชอบร่วมกันในประชาสังคม

(4) การสร้างคุณค่าและจิตสำนึกสาธารณะ (Norms and Values) หมายถึง การที่พลเมืองจะต้องมีความตระหนักถึงคุณค่าของบรรทัดฐานในสังคมหรือชุมชนที่ตนเองเป็นสมาชิกหรือตระหนักในคุณค่าของกิจกรรมที่ได้ทำร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป แนวคิดความเป็นพลเมืองที่ตื่นตัว คือ การมีส่วนร่วมระหว่างรัฐกับพลเมือง และระหว่างสถาบันต่าง ๆ ของรัฐกับพลเมือง พลเมืองที่ตื่นตัวในทางสังคม คือ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของประชาชนและความรู้สึกเป็นเจ้าของในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของชุมชน พลเมืองที่ตื่นตัวในทางปัจเจกบุคคล คือ ความสามารถในการบริหารจัดการตนเอง

ของปัจเจกบุคคล ซึ่งอาจจะเกิดแรงผลักดันจากอุปนิสัยหรือความสนใจส่วนตัว มีคุณลักษณะคือ เป็นสมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของชุมชน ความผูกพัน ความมุ่งมั่น ความทุ่มเทในกิจการสาธารณะของชุมชนและการสร้างคุณค่าและจิตสำนึกสาธารณะ

ความหมายของพลเมืองดิจิทัล

มีนักวิชาการให้นิยามความหมายของพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 แสดงความหมายของพลเมืองดิจิทัล

ชื่อนักวิชาการ	ความหมายของพลเมืองดิจิทัล
Ribble & Bailey (2007)	พลเมืองดิจิทัลเป็นพลเมืองที่สามารถศึกษาและเข้าถึงข้อมูลดิจิทัล รู้เท่าทันเทคโนโลยี เข้าใจสิทธิของตนเองและเคารพในสิทธิผู้อื่น มีความซื่อสัตย์ มีมารยาทในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น เคารพกฎหมาย
Couros & Hildebrandt (2015)	(1) Digital Etiquette ปฏิบัติต่อผู้อื่นในสังคมออนไลน์ด้วยความเคารพและไม่กลั่นแกล้งคุกคามทางไซเบอร์ (2) Digital Law ไม่ละเมิดสิทธิทรัพย์สินของผู้อื่นที่เผยแพร่ในรูปดิจิทัล พลเมืองดิจิทัลจะเป็นประโยชน์ในการเริ่มต้นความคิดของความเป็นพลเมือง คือ สถานะของการเป็นพลเมืองของชุมชนสังคมการเมืองหรือชาติ ดำเนินการทั้งสิทธิและความรับผิดชอบ
UNESCO (2017)	ผู้ใช้เครื่องมือดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงการค้นหาและสร้างข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมีส่วนร่วมกับผู้ใช้อื่น มีจริยธรรมและนำทางสู่สภาพแวดล้อมออนไลน์ที่ปลอดภัยและมีความรับผิดชอบ
วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง (2561)	พลเมืองเรียนรู้ว่าจะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลและปกป้องตนเองจากความเสี่ยง รวมทั้งรู้จักเคารพสิทธิของตนเองและมีความรับผิดชอบต่อสังคมในโลกสมัยใหม่ไปจนถึงเข้าใจผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อสังคมและใช้เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคม
สรานนท์ อินทนนท์ (2561)	ผู้ใช้งานสื่อดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์การปฏิบัติตัว ให้เหมาะสมและมีความรับผิดชอบในการใช้เทคโนโลยี การสื่อสารในยุคดิจิทัลเป็นการสื่อสารที่ไร้พรมแดนใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ อายุ ภาษา และวัฒนธรรม พลเมืองดิจิทัลต้องเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบมีจริยธรรมเคารพผู้อื่นมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นความเป็นธรรมในสังคม

และ Mike Ribble (2015) ได้กำหนดคุณลักษณะของความเป็นพลเมืองดิจิทัล คือ

1. เคารพตนเองและเคารพผู้อื่น คือ มีมารยาทในการใช้งานดิจิทัล (Digital Etiquette) เข้าถึงดิจิทัลอย่างเสมอภาค (Digital Access) และปฏิบัติตามกฎหมายดิจิทัล (Digital Law)
2. พัฒนาตนเองและสัมพันธ์กับผู้อื่น คือ การสื่อสารดิจิทัล (Digital Communication) มีความรู้ความสามารถในการอ่านเขียนข้อความและการใช้งานดิจิทัล (Digital Literacy) และการค้าขายบนดิจิทัล (Digital Commerce)
3. ปกป้องตนเองและปกป้องผู้อื่น คือ ปฏิบัติตนอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิทธิของตนเอง และสิทธิของผู้อื่น (Digital Security) ร่างกายและจิตใจที่มีสุขภาพดีเมื่อใช้งานดิจิทัล (Digital Health and Wellness)

กล่าวโดยสรุป ความหมายของพลเมืองดิจิทัล หมายถึง เป็นผู้ใช้งานสื่อดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ที่เข้าใจบรรทัดฐาน ของการปฏิบัติตัวให้เหมาะสมและมีความรับผิดชอบในการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารในยุคดิจิทัลเป็นการสื่อสาร ที่ไร้พรมแดน รู้เท่าทันเทคโนโลยี เข้าใจสิทธิของตนเองและเคารพในสิทธิผู้อื่นไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้อื่น มีความซื่อสัตย์ มีมารยาทในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น เคารพกฎหมาย

กระบวนการความเป็นพลเมืองดิจิทัล

Mike Ribble (2015 : 64-66) กล่าวว่า กระบวนการพัฒนาความเป็นพลเมืองดิจิทัลประกอบด้วย 5 ขั้นตอนคือ

- (1) ประเมินความเป็นพลเมือง (Take the Digital Citizenship Audit)
- (2) วิเคราะห์ผลการประเมิน (Analysis the Results)
- (3) ระบุปัญหาที่ต้องการพัฒนา (Identify any Problems)
- (4) เลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม (Provide Resources to Better Understand Technology Usage)
- (5) ออกแบบหลักสูตรการพัฒนาความเป็นพลเมืองดิจิทัล (Create a Program for Appropriate Technology Use)

พลเมืองดิจิทัลแบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ (วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2561 : 20-21)

1. มิติด้านความรู้เกี่ยวกับสื่อและสารสนเทศ มีความรู้ความสามารถในการเข้าถึงใช้สร้างสรรค์ ประเมิน สังเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องมือดิจิทัล พลเมืองยุคใหม่มีความรู้ด้านเทคนิคในการเข้าถึงและใช้เครื่องมือดิจิทัลขั้นสูง เช่น ทักษะการคิด อย่างมีวิจารณญาณซึ่งจำเป็นต่อการเลือก จัดประเภท วิเคราะห์ ตีความ และเข้าใจข้อมูลข่าวสาร

2. มิติด้านจริยธรรม พลเมืองดิจิทัลจะใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย มีความรับผิดชอบ พลเมืองที่ดีจะต้องรู้จักคุณค่าและจริยธรรมจากการใช้เทคโนโลยี ต้องตระหนักถึงผลพวงทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมที่เกิดจากการใช้อินเทอร์เน็ต รวมถึงรู้จักสิทธิและความรับผิดชอบออนไลน์

3. มิติด้านการมีส่วนร่วมทางการเมืองและสังคม พลเมืองดิจิทัลรู้จักใช้ศักยภาพของอินเทอร์เน็ตในการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม เช่น รัฐบาลใช้อินเทอร์เน็ตในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนออกกฎหมาย การลงคะแนนเสียงอิเล็กทรอนิกส์ (E-Voting) หรือการยื่นคำร้องออนไลน์ (Online Petition)

โดย Ribble (2011) กล่าวว่า ทักษะของความเป็นพลเมืองดิจิทัลมีดังนี้

(1) เคารพตนเองและเคารพผู้อื่น

(1.1) มารยาทในการใช้งานดิจิทัล (Digital Etiquette) ปัญหาของมารยาทดิจิทัล คือ การไม่รู้กฎเกณฑ์ ขณะที่เทคโนโลยีมีการแพร่หลาย บางกฎหรือนโยบายถูกอ้างถึงในขณะที่ผู้ใช้งานได้สร้างกฎเกณฑ์ในแนวทางอื่น การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีในที่สาธารณะ คำนึงถึงสถานที่และกาลเทศะ

(1.2) การเข้าถึงดิจิทัลอย่างเสมอภาค (Digital Access) เทคโนโลยีเอื้ออำนวยโอกาสในการสื่อสารกับคนจำนวนมาก และรวดเร็ว การเชื่อมต่อกันด้วยอินเทอร์เน็ตของแต่ละคนส่งเสริมให้มีความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงอย่างเสมอภาคและอย่างทั่วถึง

(1.3) การปฏิบัติตามกฎหมายดิจิทัล (Digital Law) เป็นความรับผิดชอบของผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ต้องรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง

(2) การพัฒนาตนเองและสัมพันธ์กับผู้อื่น

(2.1) การสื่อสารดิจิทัล (Digital Communication) วิธีที่ดิจิทัลสื่อสารเอื้อให้สามารถเข้าถึงอีกผู้หนึ่งได้ข้อมูลสามารถแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็วทุกที่ทุกเวลา

(2.2) ความรู้ความสามารถในการอ่าน เขียนข้อความ และการใช้งานดิจิทัล (Digital Literacy) การเรียนรู้การสอนเกี่ยวกับความสามารถในการใช้เทคโนโลยี

(2.3) การค้าขายบนดิจิทัล (Digital Commerce) การใช้งานดิจิทัลเพื่อการค้าขายทั้งในเชิงการเป็นผู้บริโภคและเป็นผู้ผลิต จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจทั้งด้านที่ดีและด้านลบของการค้าขายบนดิจิทัล

(3) ปกป้องตนเองและปกป้องผู้อื่น

(3.1) ปฏิบัติตนอย่างมีความรับผิดชอบตามสิทธิของตนเองและสิทธิของผู้อื่น (Digital Right and Responsibility) มีสิทธิเสรีภาพเป็นของทุกคนในโลกดิจิทัล สิทธิเสรีภาพของบุคคลหรือของกลุ่ม

(3.2) ความปลอดภัยของตนเองในการใช้งานดิจิทัล (Digital Security) ข้อมูลส่วนตัวจะมีความปลอดภัย จำเป็นต้องมีระบบความปลอดภัยที่สูง

(3.3) ร่างกายและจิตใจที่มีสุขภาพที่ดีเมื่อเข้าใช้งานดิจิทัล (Digital Health and Wellness)

กล่าวโดยสรุป กระบวนการความเป็นพลเมืองดิจิทัล คือ ความรู้เกี่ยวกับสื่อและสารสนเทศ พลเมืองดิจิทัลต้องมีความรู้ความสามารถ การสร้างสรรค์ การประเมิน การสังเคราะห์ และการสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องมือดิจิทัล พลเมืองดิจิทัลใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย มีความรับผิดชอบ มีจริยธรรม ใช้ศักยภาพของอินเทอร์เน็ตในการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม อินเทอร์เน็ตเป็นได้ทั้งเครื่องมือเพิ่มการมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบบ

เครื่องมือดิจิทัล

Olmes S. & J. Janssen (2017: 3-7) กล่าวว่า เครื่องมือดิจิทัลที่นำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของรัฐบาล ดังนี้

(1) Mobile Application คือ ระบบปฏิบัติการที่ถูกติดการใช้งานไว้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการติดตั้งประติสฐ์แอปพลิเคชันที่มีประโยชน์การใช้งานที่หลากหลายและเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีดิจิทัลหลายระบบตามวัตถุประสงค์การใช้งาน เช่น เชื่อมโยงกับดาวเทียมเพื่อระบุพิกัดสถานที่และการเดินทาง เชื่อมต่อระบบดิจิทัลเพื่อการทำธุรกรรมทางการเงิน เชื่อมโยงข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อการเข้าถึงและใช้ข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์ของ Mobile Application คือ สร้างทางเลือกการรับบริการ ประหยัด สะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงการใช้งานและรับบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานรัฐ

(2) Artificial Intelligence: AI คือ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ใช้เทคโนโลยีอัลกอริทึมในการรวบรวมและสังสมข้อมูลจากสภาพแวดล้อมตลอดเวลา และสามารถวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลไปจนถึงการทำนายข้อมูลอัตโนมัติ สามารถทำงานแทนมนุษย์ ตั้งแต่ระดับพื้นฐานถึงระดับสูง

(3) Cloud Computing คือ ระบบการจัดเก็บข้อมูลอัจฉริยะที่จัดเก็บข้อมูลทั้งหมดในรูปแบบไฟล์เอกสารในพื้นที่เสมือนจริงในสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพิ่มขีดความสามารถและส่งเสริมให้การจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพลดพื้นที่การจัดเก็บข้อมูลที่เป็นเอกสาร ประหยัดและสะดวกในการเข้าถึงและใช้งานข้อมูล

(4) Internet of Thing: IoT เป็นการทำงานในลักษณะโครงข่าย มีการทำงานที่อยู่บนพื้นฐานของอินเทอร์เน็ตโดยมีเครื่องมือหรือเทคโนโลยีในการตรวจจับข้อมูล มีการป้อนการเคลื่อนไหวของข้อมูลในลักษณะปัจจุบัน (real time) หัวใจสำคัญของ IoT เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างอุปกรณ์เคลื่อนที่และระบบการประมวลผลข้อมูลอัตโนมัติมาใช้ในการทำงาน

(5) Big Data ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ คือ เทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้บรรจุกลุ่มข้อมูลหรือข้อมูลขนาดใหญ่ที่ซับซ้อน โดยเชื่อมโยงข้อมูลไว้ในระบบอินเทอร์เน็ต สามารถนำมาประมวลผล วิเคราะห์ประเมินและคาดการณ์ ฐานข้อมูลขนาดใหญ่จะสามารถทำงานอย่างทันท่วงที่ตอบสนองผู้รับบริการแบบปัจจุบัน สามารถนำฐานข้อมูลมาใช้สนับสนุนการทำงาน วางแผนหรือสร้างสรรค์การบริการหรือทำงานใหม่ ๆ

(6) Blockchain ใช้เรียกกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูล สารสนเทศและสินทรัพย์ดิจิทัลที่เกิดขึ้นภายในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งในเครือข่ายจะเกิดการป้อนข้อมูลและอนุญาตให้มีการเปลี่ยนข้อมูลและการทำธุรกรรมดิจิทัลเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติหัวใจสำคัญของ Blockchain คือ การสร้างความไว้วางใจและความโปร่งใสที่จะเกิดขึ้นอย่างอัตโนมัติในการแลกเปลี่ยนข้อมูลในเครือข่าย

ตัวอย่างการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานในปัจจุบันกับพลเมืองที่ตื่นตัวที่มีความเป็นพลเมืองดิจิทัลในการบริการสาธารณะแนวใหม่ (บุณจิตร์ แก้วศรีมล, 2565) ดังนี้

ตารางที่ 5 ตัวอย่างการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานในปัจจุบัน

เทคโนโลยีดิจิทัล	ตัวอย่างการนำมาใช้งาน	ประโยชน์
Mobile Application	ระบบปฏิบัติการ Mobile Application หน่วยงานรัฐ เช่น -BMAQ ของกรุงเทพมหานคร -DLT Smart Queue ของกรมขนส่งทางบก -ไทยชนะและหมอพร้อม สำหรับการจัดการ ฐานข้อมูลการแพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาไวรัส -19 และการบริหารจัดการวัคซีนของประเทศ ไทย	สร้างทางเลือกและยกระดับการ ให้บริการประชาชน การบริการมี ประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ง่าย ในการเข้าถึงบริการ สร้างความพึงพอใจ
Artificial Intelligence: AI	ระบบการถามตอบข้อมูลอัตโนมัติบนเว็บไซต์ ของหน่วยงานรัฐ ระบบการประมวลผลข้อมูล ด้านสุขภาพ	การทำงานมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ ข้อมูลมีความแม่นยำ ตอบสนองได้อย่าง รวดเร็ว ลดการใช้ทรัพยากรในระยะยาว ลดภาระการทำงานของมนุษย์ ลดความ ผิดพลาด
Cloud Computing	G-Cloud ของรัฐบาล	การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพ ประหยัด ลดต้นทุนระยะยาว ง่ายในการ จัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่
Internet of Thing: IoT	การนำระบบอินเทอร์เน็ตเชื่อมโยงกับระบบ ควบคุมสัญญาณไฟจราจรและสัญญาณ ตรวจจับความเร็วของรถบนถนนของกรมการ ขนส่งทางบก	เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน ลดทรัพยากร และเกิดผลการปฏิบัติงานที่แม่นยำ เชื่อถือได้ ลดความผิดพลาด
Big Data	ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย	หน่วยงานราชการสามารถเข้าถึงและใช้ ประโยชน์จากฐานข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
Blockchain	ระบบการขอหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเทคโนโลยี Blockchain ของ กรมบัญชีกลางที่ผูกฐานข้อมูลของสถาบัน การเงิน กรมบัญชีกลาง หน่วยงานภาครัฐและ สถานประกอบการเข้าไว้ในฐานข้อมูลให้เป็น เครือข่ายเดียวกัน	มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงานระหว่าง หน่วยงานที่อยู่ในเครือข่ายข้อมูลป้องกัน การทุจริต สร้างความโปร่งใส เป็นธรรม ข้อมูลมีความปลอดภัย

Richman (2004) กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัลเข้ามาใช้ร่วมกับการออกแบบบริการ
สาธารณะ ที่มีการบูรณาการข้อมูลรอบด้านเข้ากับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ศูนย์กลางของความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานรัฐ
กับประชาชนขึ้นอยู่กับแพลตฟอร์ม (Platform) ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีปฏิสัมพันธ์มากกว่าหนึ่งช่องทางและสามารถร่วม

สะท้อนกลับ (Feedback) ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อการทำงานที่กำกับวงจรกระแสนงาน (Service Workflow) ของระบบบริการสาธารณะ เช่น การสื่อสารออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์ (Web Based Interaction) สำหรับการกรอกข้อมูล คำร้องทั่วไป การจ่ายภาษีหรือค่าธรรมเนียม กลุ่มเป้าหมายของบริการดิจิทัลอาจถูกกำหนดให้มีหลายระดับตามสภาพของ โครงสร้างประชากรในพื้นที่ เช่น ระดับปัจเจกบุคคล ครัวเรือน หรือกลุ่มองค์กร การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใน กระบวนการปฏิบัติงานและการจัดทำบริหารสาธารณะของรัฐบาล การสร้างความเชื่อมโยงผ่านการสื่อสารระหว่างรัฐและ ประชาชน เรียกว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือนัยเดียวกับคำว่ารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)

ตารางที่ 6 กรอบคิดเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และการจัดการปกครองอิเล็กทรอนิกส์ของ Palvia & Sharma

ประเภทองค์กร	จุดเน้น	
	ปัจจัยภายนอก	ปัจจัยภายใน
ภาครัฐ		
-หน่วยงานของรัฐบาล	e-Government (Extranet and internet)	e-Governance (Intranet)
ภาคเอกชน		
-ระบบการทำงานเชื่อมโยงระหว่างองค์กร (Inter-Organizational System)		e-Governance (Intranet)
-บริษัทข้ามชาติ (MNCs)		
-SMEs	- ระบบปฏิบัติการ เช่น ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)	
	(Extranet and Internet)	

ที่มา: ปรับปรุงจาก (Palvia & Sharma, 2007)

ความหมายของการบริการสาธารณะแนวใหม่

มีนักวิชาการให้นิยามความหมายของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 7 แสดงความหมายของการบริการสาธารณะแนวใหม่

ชื่อนักวิชาการ	ความหมายของการบริการสาธารณะแนวใหม่
Denhardt & Denhardt (2000)	การปรับเปลี่ยนค่านิยมและบทบาทของระบบราชการไปสู่การยอมรับในหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริการประชาชน การเป็นผู้ส่งเสริมแนวคิดประชาธิปไตย และกระบวนการมีส่วนร่วมของพลเมือง การเป็นผู้รักษากระตุ้นการมีส่วนร่วมของชุมชนและการทำตัวเข้าถึงประชาชน ภาครัฐต้องสนใจความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น ให้ประชาชนได้แสดงความต้องการร่วมกันคือประโยชน์สาธารณะ (Public Interest)
นราธิป ศรีราม และคณะ (2556)	การบริการสาธารณะแนวใหม่อยู่บนพื้นฐานของค่านิยมประชาธิปไตย (Value of Democracy) ความเป็นพลเมือง (Citizenship) และผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) การบริการสาธารณะแนวใหม่เปิดกว้างให้เกิดการมีส่วนร่วมในการให้บริการของภาครัฐเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้นกล่าวสรุปได้ว่า ของการบริการสาธารณะแนวใหม่คือการปรับเปลี่ยนค่านิยมและบทบาทของระบบราชการไปสู่การยอมรับในการบริการประชาชน การบริการที่มีความเป็นประชาธิปไตยโดยการแสดงความต้องการเพื่อประโยชน์สาธารณะการมีส่วนร่วมในการบริการภาครัฐ

ลักษณะของการบริการสาธารณะแนวใหม่ตามแนวคิดของ Robert B. Denhardt & Janet Vinzant Denhardt (2011) มีดังนี้

(1) เน้นให้บริการมากกว่าคุมทิศทางหรือบังคับ (Serve, rather than steer) บทบาทสำคัญของภาครัฐ คือการให้บริการหรือเป็นผู้อำนวยความสะดวก สนับสนุนพลเมืองและสร้างให้เกิดการสนทนาประชาธิปไตย (Democratic dialogue) เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างพลเมืองและการแบ่งปันผลประโยชน์ของพลเมือง นโยบายไม่ได้เกิดจากการตัดสินใจของรัฐเท่านั้นแต่ต้องเป็นผลจากความผูกพันในประโยชน์ของพลเมือง ผลประโยชน์สาธารณะที่เป็นมาของนโยบายร่วมกัน

(2) ประโยชน์สาธารณะคือเป้าหมาย มิใช่แค่ผลพลอยได้ (The Public Interest is the Aim, not the by Product) ผู้บริหารภาครัฐต้องสร้างความร่วมมือและการใช้ผลประโยชน์สาธารณะร่วมกัน มีความรับผิดชอบร่วมกัน ผู้บริหารภาครัฐต้องช่วยให้เกิดประโยชน์สาธารณะ สร้างความรับผิดชอบร่วมกัน รัฐบาลต้องรับประกันว่าผลประโยชน์เป็นไปตามความต้องการของพลเมืองมีความชอบธรรม ยุติธรรม เป็นธรรมและเสมอภาค ทั้งกระบวนการนโยบาย (Policy Process) และเนื้อหาของนโยบาย (Policy Substance) บทบาทของรัฐ คือ การอำนวยความสะดวกให้พลเมืองได้มีส่วนร่วมเพื่อนำไปสู่ผลประโยชน์ส่วนรวม

(3) คิดอย่างมีกลยุทธ์ ปฏิบัติอย่างประชาธิปไตย (Think Strategically, Act Democratically) นโยบายและโครงสร้างที่มาจากความร่วมมือของทุกภาคส่วนจะสามารถสนองความต้องการที่แท้จริงของส่วนรวมได้แต่ต้องเกิดจากการคิดอย่างมีกลยุทธ์โดยพิจารณาปัจจัยแวดล้อม มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ บทบาท และขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจนโดยภาครัฐต้องเปิดกว้างให้พลเมืองมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการบริการสาธารณะและการนำนโยบายไปปฏิบัติ

(4) รับผิดชอบต่อพลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า (Serve Citizens, not Customers) ประชาชนต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะพลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า ภาครัฐต้องดำเนินการบนหลักความเท่าเทียมและยุติธรรมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องสร้างความไว้วางใจ (Trust) และความร่วมมือ (Collaboration) ให้เกิดขึ้นกับพลเมืองและระหว่างพลเมืองด้วยกัน

(5) ตระหนักว่าความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย (Accountability isn't Simple) ต้องใส่ใจให้ความสำคัญกับค่านิยม ชุมชน กฎหมายรัฐธรรมนูญ บรรทัดฐานการเมือง มาตรฐานความเป็นมืออาชีพ และผลประโยชน์ของพลเมือง

(6) ให้คุณค่ากับประชาชน ไม่ใช่แค่เพียงผลิตภาพ (Value People, not just Productivity) องค์การภาครัฐและเครือข่ายต้องเน้นการมีส่วนร่วมและคำนึงถึงผลสำเร็จในระยะยาว

(7) ให้คุณค่าความเป็นพลเมืองและบริการสาธารณะอยู่เหนือความเป็นผู้ประกอบการ (Value Citizenship and Public Service above Entrepreneurship) ผลประโยชน์สาธารณะคือ สิ่งที่มีค่าสูงสุดที่ภาครัฐและพลเมืองต้องร่วมกัน กำหนดพลเมืองเป็นเจ้าของรัฐ การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) มองว่าพลเมืองเป็นเจ้าของรัฐบาล (Government is owned by the citizens) ผู้บริหารงานภาครัฐจึงมีหน้าที่บริการรับใช้พลเมือง เฝ้ารักษาทรัพยากร ปกป้องรักษาองค์การภาครัฐ อำนวยความสะดวกให้พลเมือง

และ Mori (2010 : 14-23) กล่าวว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ คือ

(1) ความเป็นธรรม (Fairness) ประชาชนคาดหวังให้การบริการสาธารณะมีความเป็นธรรมมีมาตรฐานเดียวกันในทุกด้าน

(2) มาตรฐานการให้บริการประชาชน (Customer Service Standards) การบริการภาครัฐมีความสะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐานสูง

(3) ท้องถิ่นมีบทบาทในการบริการสาธารณะ (Local Control) ประชาชนคาดหวังที่จะรับบริการจากภาครัฐในพื้นที่ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน

(4) ความรับผิดชอบ (Accountability) การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา การจัดการข้อร้องเรียน การวางแผน การจัดลำดับความสำคัญในการปฏิบัติงานตามความต้องการของประชาชน

(5) ให้การสนับสนุนและมีทางเลือก (Personalization and Choice) การบริการสาธารณะสนับสนุนความเป็นส่วนตัว ประชาชนมีทางเลือกการให้บริการมีความยืดหยุ่นให้ประชาชนมีส่วนร่วมยกระดับมาตรฐานการให้บริการภาครัฐ

การบริการสาธารณะแนวใหม่สามารถส่งมอบการบริการสาธารณะที่ดีต่อประชาชนกับประชาชนโดยมีหลักการของการให้บริการดังนี้ (Millett, 1954)

(1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่ว่าทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันโดยใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

(2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Time Service) การให้บริการสาธารณะที่จะต้องมีความตรงต่อเวลา

(3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการสาธารณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง (The Right Quantity at the Right Geographical Location)

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

(5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุป ลักษณะของการบริการสาธารณะแนวใหม่เน้นผลประโยชน์ของสาธารณะ การให้คุณค่าของพลเมืองกับการบริการสาธารณะ การมีมาตรฐานให้บริการประชาชน มีความรับผิดชอบในการบริหารจัดการ การให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วม การมีทางเลือกในการให้บริการและความยืดหยุ่นในการให้บริการ มีส่วนร่วมในการยกระดับการให้บริการภาครัฐ

พลเมืองที่ตื่นตัวกับการเป็นพลเมืองดิจิทัลในการบริการสาธารณะแนวใหม่

พลเมืองที่ตื่นตัว (Active Citizen) ในสังคมปัจจุบันเป็นบุคคลที่มีบทบาทเข้าไปมีส่วนร่วมในชุมชน สังคม ทั้งในทางการเมืองการปกครอง การมีสิทธิและความรับผิดชอบในความเป็นพลเมือง ทางสังคม การมีปฏิสัมพันธ์มีส่วนร่วมในชุมชน การเป็นมิตรกับผู้อื่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะของชุมชน ในสังคมโลกสมัยใหม่ในปัจจุบันและอนาคตพลเมืองสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การเข้าถึงการบริการสาธารณะ การเข้าถึงดิจิทัลอย่างเสมอภาค การมีความรับผิดชอบต่อสิทธิของตนเองและผู้อื่น พลเมืองที่ตื่นตัวจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับสื่อสารสนเทศ เทคโนโลยีดิจิทัล มีความรู้ความสามารถในการใช้ อย่างสร้างสรรค์ การประเมิน การสังเคราะห์ และการสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านเครื่องมือดิจิทัล พลเมืองดิจิทัลเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การใช้เครื่องมือดิจิทัลในการนำมาประยุกต์ในการทำงานของรัฐบาลดิจิทัลในการบริการสาธารณะแนวใหม่เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด ในการใช้งานและรับบริการสาธารณะต่าง ๆ จากหน่วยงานของรัฐ ประเทศที่จัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index : EGDI) จัดทำโดยองค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN)

ตารางที่ 8 ประเทศต้นแบบรัฐบาลดิจิทัล พัฒนา e-Government กับบริการสาธารณะ

ประเทศ	e-Government กับบริการสาธารณะ
เดนมาร์ก	- Digital Key ในชื่อ NemID เข้าถึงบริการต่าง ๆ ของภาครัฐและเอกชนทุกแพลตฟอร์ม
เกาหลีใต้	- One-Stop Service บริการประชาชนในทุกที่ทุกเวลา - e-Government ที่ให้บริการประชาชนในส่วนของการราชการเชื่อมต่อกับ Government Superhighway Network หรือ GSN
เอสโตเนีย	- การบริการภาครัฐร้อยละ 99 เป็นแบบออนไลน์ - นำเทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) เข้ามาใช้
สิงคโปร์	- Nation Digital Identity - ระบบ E-Payments - Big Data
ไทย	- e-Lands announcement - ระบบ e-Lands Announcement - ระบบ Tax Single On ที่มีการยืนยันตัวตนแบบ One-Time Password (OTP) - ระบบ e-service - ระบบ SSO

ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2565)

บทสรุป

ในสังคมปัจจุบันและอนาคตความเป็นพลเมืองในสังคมไทยและพลเมืองโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปโดยพลเมืองต้องมีการปรับตัวเป็นพลเมืองที่มีความตื่นตัว (Active Citizen) การให้ความสำคัญกับปัจเจกบุคคล (individual) กับสังคมในวงกว้าง (Wider Society) การให้ความร่วมมือ การทำประโยชน์ให้สังคม ชุมชน มีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน สังคม ปฏิบัติต่อคนทุกคนทุกกลุ่มโดยเสมอภาคกัน มีความผูกพัน มีความมุ่งมั่น ความทุ่มเทในกิจการสาธารณะของชุมชน (Engagement) การแสดงออก และการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ทางการเมือง การยึดมั่น และเคารพในกฎกติกา คุณค่า สิทธิ และความรับผิดชอบร่วมกันพลเมืองที่มีความตื่นตัว (Active Citizen) ในปัจจุบันต้องมีความเป็นพลเมืองดิจิทัลที่จะต้องเรียนรู้ว่าโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วยเทคโนโลยี การจะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล รู้จักเคารพสิทธิของตนเองและมีความรับผิดชอบต่อสังคมในโลกสมัยใหม่ไปจนถึงเข้าใจผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อสังคม การสร้างการเปลี่ยนแปลงทางสังคมให้เป็นพลเมืองที่ตื่นตัวและเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital Citizenship) พลเมืองดิจิทัลต้องรู้จักใช้ศักยภาพของอินเทอร์เน็ตในการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการบริการสาธารณะโดยรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ใช้อินเทอร์เน็ตในการมีส่วนร่วมทางการเมือง ด้วยการนำเสนอบริการสาธารณะผ่านอินเทอร์เน็ตแบบศูนย์รวมที่จุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งช่วยให้การติดต่อกับหน่วยงานรัฐมีประสิทธิภาพ สะดวกสบายสำหรับประชาชนผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นเมื่อรัฐบาลสร้างแพลตฟอร์มทางเทคนิคเพื่อให้การประสานงานภายในและการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การสร้างระบบการทำงานข้ามองค์กรที่เข้มแข็ง ระบบการจัดเก็บข้อมูลทำงานร่วมกันได้ การสร้างระบบที่สนับสนุนการพิสูจน์ตัวตนออนไลน์ และมีกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครอง และการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่ดี ตัวอย่างของประเทศที่ให้บริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐตลอดเวลา เช่น ประเทศเอสโตเนียได้รับสมญานามว่าเป็น e-Estonia ซิลิคอนวัลเลย์แห่งยุโรปที่มีการบริการภาครัฐทั้งหมดเข้าทางออนไลน์ได้ตลอดเวลา โดยบริการออนไลน์ที่โดดเด่น ได้แก่ ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax) บัตรประจำตัวดิจิทัล (Digital ID) การ

ลงคะแนนอิเล็กทรอนิกส์ (I-Voting) ระบบสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Health) นอกจากการให้บริการภาครัฐผ่านเครือข่ายสาธารณะ เทคโนโลยี การใช้เซ็นเซอร์เก็บข้อมูลและเทคโนโลยีสรรพสิ่ง (Internet of Things) และการสร้างฐานข้อมูลขนาดใหญ่จะช่วยวิเคราะห์ปรับปรุงบริการได้อย่างต่อเนื่อง เช่น กรณีของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ที่เกิดขึ้นทั่วโลก แนวคิดเมืองอัจฉริยะ (Smart City) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาและสร้างเมืองที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลขนาดใหญ่ในการบริหารจัดการเมือง ความน่าอยู่และความยั่งยืน เช่นในประเทศรัฐบาลส่งเสริมให้เป็นเมืองต้นแบบ เช่น จังหวัดนครนายก จังหวัดภูเก็ต จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดขอนแก่น ตัวอย่างของเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย จังหวัดภูเก็ตมีการนำแนวคิดเมืองอัจฉริยะไปใช้ เช่น การท่องเที่ยวอัจฉริยะ (Smart Tourism) แอปพลิเคชันท่องเที่ยวแนะนำที่พักและของกินให้นักท่องเที่ยว ความปลอดภัยและการจราจรอัจฉริยะ (Smart Safety) เป็นระบบการรายงานสภาพการจราจรตามเวลาจริง และระบบบอกเวลาารถเข้าออกมีระบบดิจิทัลตรวจตราวินัยการจราจรผ่านกล้องวงจรปิด ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Smart Environment) เป็นระบบบริหารจัดการเส้นทางจัดเก็บขยะด้วยแอปให้ประชาชนรายงานเมื่อขยะเต็มถัง ระบบเศรษฐกิจอัจฉริยะ (Smart Economy) การส่งเสริมพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลและให้คำปรึกษาด้านธุรกิจในพื้นที่เศรษฐกิจดิจิทัล ในส่วนของการเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐของประเทศไทยมีการจัดตั้งศูนย์เปิดเผยข้อมูลแห่งชาติ (National Declassification Center) การนำเทคโนโลยีเข้ามาเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบนโยบายและการให้บริการสาธารณะหรือการมีส่วนร่วมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation) เช่น ในประเทศสหรัฐอเมริกา และในการออกกฎหมายของประเทศฟินแลนด์โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแก้ไขกฎหมายโดยสามารถยื่นคำร้องเสนอกฎหมายผ่านทางเว็บไซต์ (วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2561; สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2562) รัฐบาลใช้อินเทอร์เน็ตในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนออกกฎหมาย การลงคะแนนเสียงอิเล็กทรอนิกส์ (E-Voting) หรือการยื่นคำร้องออนไลน์ (Online Petition) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัลเข้ามามีส่วนร่วมกับการออกแบบบริการสาธารณะที่มีการบูรณาการข้อมูลรอบด้านเข้ากับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ศูนย์กลางของความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานรัฐกับประชาชนขึ้นอยู่กับแพลตฟอร์ม (Platform) ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีปฏิสัมพันธ์มากกว่าหนึ่งช่องทางและสามารถร่วมสะท้อนกลับ (Feedback) ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อการทำงานที่กำกับวงจรกระบวนการ (Service Workflow) ของระบบบริการสาธารณะการนำระบบปฏิบัติการ Mobile Application หน่วยงานรัฐในการสร้างทางเลือกและยกระดับการให้บริการประชาชน การบริการมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ง่ายในการเข้าถึงบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับพลเมือง การนำ Artificial Intelligence: AI เข้ามาบริการสาธารณะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลมีความแม่นยำ ตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ลดการใช้ทรัพยากรในระยะยาว ลดภาระการทำงานของมนุษย์ ลดความผิดพลาด การนำ Cloud Computing จัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพ ประหยัด ลดต้นทุนระยะยาว ง่ายในการจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ การใช้ Internet of Thing (IoT) เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน ลดทรัพยากร และเกิดผลการปฏิบัติงานที่แม่นยำ เชื่อถือได้ ลดความผิดพลาด การจัดทำ Big Data สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และการใช้ Blockchain ประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงานระหว่างหน่วยงานที่อยู่ในเครือข่ายข้อมูลป้องกันการทุจริต สร้างความโปร่งใส เป็นธรรมชาติมีความปลอดภัย ในการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service : NPS) การยกระดับการเป็นรัฐบาลดิจิทัลในการทำงานและบริการสาธารณะช่วยยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนจากการนำเครื่องมือเทคโนโลยีมาประยุกต์ในการบริการประชาชน คือ การสร้างทางเลือกในการส่งมอบสินค้าและบริการแก่ประชาชน การให้บริการของภาครัฐผ่านดิจิทัล การทำธุรกรรมออนไลน์ การรับข้อมูลข่าวสารออนไลน์ การจองคิวเพื่อรับบริการออนไลน์ ทำให้เป็นการยกระดับการส่งมอบสินค้าและบริการภาครัฐที่ดีขึ้น การบริการมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการได้รวดเร็วมากขึ้น สามารถบริการในทุกพื้นที่ทุกเวลา มีความสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งยังสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนและภาคประชาสังคม การกำหนดนโยบายหรือดำเนินงานของรัฐบาลที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการรวบรวมฐานข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลมีความแม่นยำมากขึ้น ส่งเสริมให้รัฐบาลกำหนดนโยบายที่ดีและมีประสิทธิภาพ การหาแนวทางในการกำหนดนโยบายจากเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มีความสามารถในการเก็บข้อมูลและประมวลผลข้อมูล พร้อม

นำเสนอเป็นตัวเลข สถิติ สามารถคาดการณ์และทำนายแนวโน้มของปรากฏการณ์ได้ทำให้มีสารสนเทศในการตัดสินใจกำหนดนโยบายที่แม่นยำ (Denhardt, 2008)

สุดท้ายความเป็นพลเมืองที่ตื่นตัวในความเป็นพลเมืองดิจิทัลต้องมีทักษะ ความรู้เรื่องเทคโนโลยีดิจิทัล การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของข้อมูลการใช้อินเทอร์เน็ต การสื่อสารคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและมีจริยธรรม การรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล ความปลอดภัยในโลกดิจิทัล ทั้งในโลกยุคปัจจุบันและอนาคต และความเป็นรัฐบาลดิจิทัลต้องมียุทธศาสตร์ในการส่งเสริมการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึง มีคุณภาพ เชื่อถือได้ การใช้ประโยชน์จากสื่อดิจิทัลและช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเป็นเครื่องมือในชีวิตประจำวัน การเข้าถึงความรู้ การทำธุรกรรม การมีสิทธิเสรีภาพการแสดงความคิดเห็นและการเข้าถึงข้อมูลดิจิทัลอย่างเป็นธรรมมีระบบความปลอดภัยเพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลอื่นเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลได้ในโลกยุคดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐฐเมธ ฤทธินิต. (2563). *คู่มือการจัดการเรียนรู้เพื่อสร้างพลเมืองรู้เท่าทันสื่อสำหรับระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิส่งเสริมสื่อเด็กและเยาวชน.
- ถวิลวดี บุรีกุลและคณะ. (2557). *พลเมืองไทยการสร้างความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย*. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยและพัฒนา สถาบันพระปกเกล้า.
- นราธิป ศรีราม และคณะ. (2556). *การสังเคราะห์แนวความคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. (2561). *คู่มือพลเมืองดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- บุญจิตร แก้วศรีม. (2565). *การให้บริการสาธารณะภายใต้แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, ปีที่ 41, ฉบับที่ 5, (กันยายน-ตุลาคม).
- วินิจ ฝาเจริญ. (2563). *การพัฒนาเมืองสู่โมเดลพลเมืองที่ตื่นตัวในสังคมประชาธิปไตยของไทย. วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์*, ปีที่ 5, ฉบับที่ 1, (มกราคม-มิถุนายน).
- สรานนท์ อินทนนท์. 2561. *ความฉลาดทางดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิส่งเสริมสื่อเด็กและเยาวชน (สสย.).
- สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง. (2565). *คู่มือประชาชน พลเมืองคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายพัฒนาเครือข่าย 1 สำนักพัฒนาการเลือกตั้ง.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2565). *5 ประเทศต้นแบบรัฐบาลดิจิทัลพัฒนา e-Government สู่เป้าหมายการยกระดับบริการสู่ประชาชน*. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2562). *ร่างแผนพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563-2565*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). *พลเมืองในระบอบประชาธิปไตย*. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- Cogan, J., Moris, P., and Print, M. (2013). *Civic education in the Asia-Pacific region: Case studies across six societies*. New York: Routledge Falmer.
- Couros, A., & Hildebrandt, K (2015). *Understanding Literacy in A Connected Word: Why Teaching Digital Skills is A Crucial Part of Higher Education, and How to Make it Work*. Canada: University of Regina Canada.

- Denhardt, R. B. Denhardt, J. V. (2000). *The New Public Service: Serving Rather than Steering*. Public Administration Review, 60(1), 549-599.
- Denhardt, R. B. Denhardt, J. V. (2000). *The New Public Service: Serving not Steering*. (3rd ed.). Armonk, NY: M.E.Sharpe.
- Denhardt, R. B. Denhardt, J. V. (2008). *Theory of Public Organization* (5th ed). California: Thompson Wadsworth.
- Enslin, P. (2000). *Education and democratic citizenship: in defence of cosmopolitanism*. In Leicester, M., Modgil, S. and Modgil, C. (Eds.) Politics, Education and Citizenship. London: Falmer Press.
- Faulks, K. (1998). *Citizenship in modern Britain*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Hale, M., Musso, J. & Weare, C. (1999). Developing Digital Democracy: Evidence from Californian Municipal Web Pages. In B.N. Hague & B.D. Loader (Eds.).
- Hood, Christopher. (1991). A public management for all seasons. *Public Administration* 69 (Spring 1991): pp.3-19.
- Jochum, V. (2003). *Active citizenship: a policy agenda or a reality?*. London: NCVO.
- Kenneth L. Hacker. & Dijk, J.V. (2000). *Digital Democracy Issues of Theory and Practice*. London: SAGE Publication.
- Mike Ribble. (2015). Digital Citizenship in Schools. *Paperback Bunko*, 8(21), pp.60.
- Millet, John D. (1954). *Management in the public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Mori, I. (2010). *What do the people want, need and expect from public services?*. London: 2020 Public Services Trust at the RSA.
- Olmes, S, Ubacht, J., & Janssen, M. (2017). Blockchain in government: Benefits and implications of distributed ledger technology for information sharing. *Government Information Quarterly*, 1(34), pp.355-364.
- Papa, V. and D.L. Milioni. (2013). Active Citizenship or Activist Citizenship? A Framework for Studying Citizenship in New Social Movement and the Role of ICTs. *Journal of the MeCCSA-PGN*. 6(3), pp.30-34.
- Pick, D. and Holmes and M. Brueckner. (2011). Governmentalities of volunteering: a study of Regional Western Australia. *Voluntas* 22(3). pp.393.
- Plavia, S & Sharma, S. (2007). *E-government and e-governance: Definition/domain framework and status around the world*. Hyderabad, India: ICEG.
- Putnam, R.D. (2001). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon and Schuster.
- Ribble & Bailey. (2007). *Digital Citizenship in Schools*. Eugene, OR: International Society for Technology in Education.
- UNESCO. (2017). *Digital Citizenship Education in Asia-Pacific Outcome Document*. Bangkok: UNESCO Asia and Pacific Regional for Education.
- Westheimer, J., & Kahne, J. (2004). What kind of citizen: The politics of educating for democracy. *American Educational Research Journal*, 41(2). pp.1-26.

1. การส่งบทความ

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

2. ค่าธรรมเนียมการส่งบทความ

การชำระค่าธรรมเนียมการตีพิมพ์บทความในวารสาร ผู้ส่งบทความจะชำระเมื่อผู้ส่งบทความดำเนินการปรับบทความตามรูปแบบของวารสารเบื้องต้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และทางบรรณาธิการแจ้งให้ผู้ส่งบทความชำระค่าธรรมเนียมการตีพิมพ์บทความ

บทความภาษาไทย 4,500 บาท (สี่พันห้าร้อยบาทถ้วน)

บทความภาษาอังกฤษ 6,500 บาท (หกพันห้าร้อยบาทถ้วน)

โดยโอนเงินผ่านชื่อบัญชี วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ ธนาคารกรุงไทย สาขาสาลายา เลขบัญชี 459-0-85874-6 ประเภทบัญชี ออมทรัพย์ นำส่งสลิปผ่านระบบในส่วนเดียวกับที่ส่งบทความ

3. หลักเกณฑ์การประเมินบทความเพื่อตอบรับการตีพิมพ์

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

เมื่อบทความฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการพิจารณาให้ตีพิมพ์ ผู้เขียนจะได้รับหนังสือรับรองการตีพิมพ์บทความจากวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

หมายเหตุ วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาตีพิมพ์

4. จริยธรรมการตีพิมพ์บทความในวารสาร

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ ให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐานด้านจริยธรรมในการตีพิมพ์เผยแพร่บทความ ดังนั้นจึงกำหนดให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติตามหลักการและมาตรฐานด้านจริยธรรมในการตีพิมพ์อย่างเคร่งครัด ดังนี้

บทบาทหน้าที่ของบรรณาธิการและกองบรรณาธิการ

1. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาและตรวจสอบบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์กับวารสารทุกบทความ โดยพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาบทความกับเป้าหมายและขอบเขตของวารสาร รวมถึงตรวจสอบคุณภาพบทความในกระบวนการประเมินคุณภาพบทความก่อนการตีพิมพ์

2. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องใช้หลักการพิจารณาบทความโดยอิงเหตุผลทางวิชาการเป็นหลัก และต้องไม่มีอคติต่อผู้เขียนและบทความที่พิจารณาไม่ว่าด้วยกรณีใด

3. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้เขียนหรือผู้ประเมิน ไม่ว่าจะเพื่อประโยชน์ในเชิงธุรกิจหรือนำไปเป็นผลงานทางวิชาการของตนเอง

4. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องไม่ปิดกั้น เปลี่ยนแปลง หรือแทรกแซงข้อมูลที่ใช้แลกเปลี่ยนระหว่างผู้ประเมินและผู้เขียน

5. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ของวารสารอย่างเคร่งครัด
บทบาทหน้าที่ของผู้นิพนธ์

1. บทความที่ผู้เขียนส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์หรือเผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตีพิมพ์ในวารสารอื่น

2. ผู้เขียนต้องทำการอ้างอิงให้ถูกต้องทุกครั้งเมื่อนำผลงานของผู้อื่นมานำเสนอหรืออ้างอิงประกอบในเนื้อหาบทความของตนเอง และต้องไม่คัดลอกผลงานของผู้อื่น

3. หากผลงานทางวิชาการของผู้เขียนเกี่ยวข้องกับการใช้สัตว์ ผู้เข้าร่วม หรืออาสาสมัคร หรือผลการวิจัยมีประเด็นที่เปราะบางต่อผู้ให้ข้อมูล ผู้เขียนควรดำเนินการตามหลักจริยธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมถึงต้องได้รับความยินยอมก่อนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือแสดงเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ หรือในสัตว์ ทดลองประกอบไปด้วยทุกครั้ง

4. ผู้เขียนต้องยินยอมโอนลิขสิทธิ์ให้แก่วารสารก่อนการตีพิมพ์ และไม่นำผลงานไปเผยแพร่หรือตีพิมพ์กับแหล่งอื่น ๆ หลังจากที่ได้รับการตีพิมพ์กับวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการแล้ว

5. ชื่อผู้เขียนที่ปรากฏในบทความต้องเป็นผู้ที่มีส่วนในบทความนั้นๆ จริง

บทบาทหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ

1. ผู้ประเมินต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้เขียน การพิจารณาคุณภาพของบทความต้องคำนึงถึงคุณภาพบทความเป็นหลัก และพิจารณาบทหลักการและเหตุผลทางวิชาการโดยปราศจากอคติหรือความขัดแย้งส่วนตัว

2. ผู้ประเมินต้องตระหนักว่าตนเองเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของบทความที่รับประเมินอย่างแท้จริง

3. ผู้ประเมินต้องไม่แสวงหาประโยชน์จากบทความที่ตนเองได้ทำการประเมิน

4. หากผู้ประเมินตรวจสอบพบว่าบทความที่รับประเมิน เป็นบทความที่คัดลอกผลงานชิ้นอื่น ๆ ผู้ประเมินต้องแจ้งให้บรรณาธิการทราบทันที พร้อมแสดงหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

5. ผู้ประเมินต้องรักษาระยะเวลาประเมินตามกรอบเวลาประเมินที่วารสารกำหนด รวมถึงไม่เปิดเผยข้อมูลของบทความให้ผู้อื่นได้รับรู้

รูปแบบการจัดบทความวิจัย

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาลัย
นวัตกรรมการจัดการ

1. บทความวิจัย

ก. ส่วนปก ประกอบด้วย

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

ข. ส่วนเนื้อหา ประกอบด้วย

1. บทนำ (Introduction) เป็นส่วนของความสำคัญและมูลเหตุที่นำไปสู่การวิจัย พร้อมวัตถุประสงค์และการสำรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. วัตถุประสงค์การวิจัย (Purpose or Objective) การกำหนดคำตอบที่คาดว่าจะได้รับ ผู้วิจัยจึงต้องเขียนวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง ไม่คลุมเครือ และสมเหตุสมผล
3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การเขียนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นส่วนที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าจากทฤษฎี บทความทางวิชาการ ข้อเท็จจริง และผลงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการวิจัย
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) เป็นการสรุปความคิดของผู้ทำวิจัย ได้แก่ สิ่งที่คุณวิจัย ต้องการทำนั้นมีรูปแบบและทิศทางใด มีประเด็นใดบ้างที่ต้องการทำวิจัย และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ
5. วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology) เครื่องมือที่นำมาใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือใดบ้างมาใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้
6. ผลการวิจัย (Results) การเขียนผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำวิจัย การตอบตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยได้มีการตั้งวัตถุประสงค์ไว้
7. สรุปและอภิปรายผล (Conclusion) เขียนตามวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย โดยสรุปสาระสำคัญส่วนของเนื้อหาโดยเขียนให้กระชับ
8. ข้อเสนอแนะ (Recommendation) ควรเขียนเป็นข้อๆ ระบุผู้ที่สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ได้ และสิ่งที่จะเสนอแนะต้องมาจากผลการวิจัยเท่านั้น ควรเขียนเป็นประเด็นที่น่าสนใจและไม่ได้ดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

9. กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements) กล่าวถึง บุคคลหรือหน่วยงานที่ช่วยเหลืองานวิจัย (อาจมีหรือไม่ก็ได้)

10. เอกสารอ้างอิง (References) ต้องใช้ตามแบบที่วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการกำหนดอย่างเคร่งครัด และเขียนเอกสารอ้างอิง เฉพาะเอกสารที่นำมาอ้างอิงในเนื้อหาเท่านั้น

■ รูปแบบการพิมพ์บทความ

การตั้งค่าหน้ากระดาษ

- ระยะขอบ ขอบบน (Top Margin) และขอบล่าง (Bottom Margin) 1.2 นิ้ว
ขอบซ้าย (Left Margin) 1.3 นิ้ว และขอบขวา (Right Margin) 1.0 นิ้ว
- กระดาษ ขนาดกระดาษ A4

รูปแบบตัวอักษร

แบบตัวอักษรใช้ TH SarabunPSK เท่านั้น

หมายเลขหน้า

ตำแหน่ง ด้านล่าง กึ่งกลางหน้ากระดาษ ขนาดตัวอักษร 14

การย่อหน้า

เคาะ 4 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 5

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

หน่วยงานต้นสังกัด หรือสาขาที่ศึกษา ภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 12

(ใส่ตัวเลขยกบนหน้าที่อยู่ ใส่ เฉพาะกรณีมีผู้เขียนมากกว่า 1 คน

และมีที่อยู่ต่างกัน)

E-mail

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. วัตถุประสงค์การวิจัย 3. แนวคิด ทฤษฎี

และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 4. กรอบแนวคิดในการวิจัย 5. วิธีดำเนินการวิจัย

6. ผลการวิจัย 7. สรุปและอภิปรายผล 8. ข้อเสนอแนะ 9. กิตติกรรมประกาศ

(มีหรือไม่ก็ได้) 10. 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 (6 th 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 สรุปการเขียนบทคัดย่อให้กะทัดรัด และได้ใจความ (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 สรุปการเขียนบทคัดย่อให้กะทัดรัด และได้ใจความ (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 เพราะเป็นส่วนสำคัญของความสำคัญและมูลเหตุที่นำไปสู่การวิจัย (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)

หัวข้อย่อย (TH SarabunPSK 16pt. หนา)

ส่วนเนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

หัวข้อย่อย (TH SarabunPSK 14pt. หนา)

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. หนา)

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

ผลการวิจัย (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

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

สรุปและอภิปรายผล (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

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

ข้อเสนอแนะ (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย (TH SarabunPSK 16pt. หนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป (TH SarabunPSK 16pt. หนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

กิตติกรรมประกาศ (อาจมีหรือไม่มีก็ได้) (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

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.....>

//ไม่ต้องใส่คำนำหน้า ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

//รูปแบบตัวอักษร TH SarabunPSK

ชื่อเรื่องภาษาไทย

ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ

ขนาดอักษร 18 (ตัวหนา) จัดกึ่งกลาง

ชื่อผู้แต่งภาษาไทย¹ และชื่อผู้แต่งภาษาไทย²
ชื่อผู้แต่งภาษาอังกฤษ¹ and ชื่อผู้แต่งภาษาอังกฤษ²

ขนาดอักษร 16 (ตัวหนา) จัดกึ่งกลาง

สถานะผู้แต่ง¹, สถานะผู้แต่ง²

ขนาดอักษร 12 (ปกติ) จัดกึ่งกลาง

สังกัดของผู้แต่ง^{1,2}

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

ขนาดอักษร 12 (ตัวเอียง) จัดกึ่งกลาง

บทคัดย่อ (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

ขนาดอักษร 14 (ปกติ) ไม่เกิน 400 คำ

ขอบซ้าย 1.2 นิ้ว

ขอบขวา 1.0 นิ้ว

คำสำคัญ: ตัวอย่างคำสำคัญ//ตัวอย่างคำสำคัญ//ตัวอย่างคำสำคัญ

ชื่อคำสำคัญ (TH SarabunPSK 14pt. หนา) ตัวอย่างคำสำคัญ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ) ระหว่างคำให้เคาะวรรค 2 เคาะ

Abstract (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

Keywords: key, key, key

Keywords (TH SarabunPSK 14pt. หนา) คำสำคัญ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ) ระหว่างคำใช้เครื่องหมายจุลภาค “,”

1 หมายเลขหน้า ตำแหน่ง ด้านล่าง กึ่งกลางหน้ากระดาษ ขนาดตัวอักษร 14

ขอบล่าง 1.2 นิ้ว

บทนำ (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

//// ย่อ 4 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 5

วัตถุประสงค์การวิจัย (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

กรอบแนวคิดในการวิจัย (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

วิธีดำเนินการวิจัย (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

ผลการวิจัย (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

สรุปและอภิปรายผล (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

ข้อเสนอแนะ (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย (TH SarabunPSK 16pt. หน้า)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป (TH SarabunPSK 16pt. หน้า)

กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) (TH SarabunPSK 16pt. หน้า)

เอกสารอ้างอิง (TH SarabunPSK 18pt. หน้า)

ใช้รูปแบบ APA Style (6th ed.)

- รูปแบบการใส่ชื่อรูปภาพ



รูปที่ 1 คำอธิบายชื่อรูปหรือภาพถ่ายทั่วไป
โดยรูปและภาพถ่ายขาวดำที่นำมาแสดงต้องมีความชัดเจนเลี้ยงภาพสี่
รูปที่ 1 ขนาดอักษร 16 (ตัวหนา) จัดกึ่งกลาง คำอธิบายรูปภาพ ขนาดอักษร 16 จัดกึ่งกลาง

- ชื่อตาราง

ตารางที่ 1 คุณสมบัติของทรายที่นำมาใช้ในการทดสอบ

ตารางที่ 1 ขนาดอักษร 16 (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย คำอธิบายตาราง ขนาดอักษร 16 จัดชิดซ้าย

Type / ตาราง	Silica sand
Specific gravity, G_s	2.644
D_{50} (mm)	0.235

รูปแบบการจัดบทความวิชาการ

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

รัตนโกสินทร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

2. บทความวิชาการ

ก. ส่วนปก ประกอบด้วย

1. ชื่อบทความ (Title) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรสั้นกะทัดรัด ชี้ถึงเป้าหมายหลักของการ
2. ชื่อผู้เขียนทุกท่าน (Authors) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้ระบุเฉพาะชื่อและนามสกุล โดยไม่ต้องมี
คำนำหน้านาม
3. ที่อยู่สำหรับการติดต่อ E-mail
4. ตัวเลขยก ให้เขียนไว้บนนามสกุลเพื่อระบุว่าเป็นที่อยู่ของผู้เขียนท่านใด
5. บทคัดย่อ (Abstract) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรสั้นตรงประเด็น ครอบคลุมสาระสำคัญ
ของการศึกษา
6. คำสำคัญ (Keywords) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรเลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทความ
ที่สามารถนำไปใช้สืบค้นในระบบฐานข้อมูล (Keyword หากมีมากกว่า 1 คำ ให้เขียน Keywords)

ข. ส่วนเนื้อหา ประกอบด้วย

1. บทนำ (Introduction)
2. เนื้อเรื่อง
3. บทสรุป
4. ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไข
5. องค์ความรู้ใหม่
6. เอกสารอ้างอิง (References)

■ รูปแบบการพิมพ์บทความวิชาการ

การตั้งค่าหน้ากระดาษ

- ระยะขอบ ขอบบน (Top Margin) และขอบล่าง (Bottom Margin) 1.2 นิ้ว
ขอบซ้าย (Left Margin) 1.3 นิ้ว และขอบขวา (Right Margin) 1.0 นิ้ว
- กระดาษ ขนาดกระดาษ A4

รูปแบบตัวอักษร

แบบตัวอักษรใช้ TH SarabunPSK เท่านั้น

หมายเลขหน้า

ตำแหน่ง ด้านล่าง กึ่งกลางหน้ากระดาษ ขนาดตัวอักษร 14

การย่อหน้า

เคาะ 4 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 5

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	หน่วยงานต้นสังกัด หรือสาขาที่ศึกษา ภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 12 (ใส่ตัวเลขยกบนหน้าที่อยู่ ใส่ เฉพาะกรณีมีผู้เขียนมากกว่า 1 คน และมีที่อยู่ต่างกัน)
E-mail	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. เนื้อเรื่อง 3. บทสรุป 4. ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไข 5. องค์ความรู้ใหม่ 6. เอกสารอ้างอิง
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 (6 th ed.)
หมายเหตุ ต้นฉบับบทความที่นำเสนอจะต้องถูกต้องตามหลักเกณฑ์การเขียนที่กำหนดเท่านั้น มิฉะนั้นจะไม่ได้รับการ พิจารณาดำเนินการประเมินบทความก่อนตีพิมพ์	

ตัวอย่างการจัดรูปแบบบทความวิชาการ

ชื่อบทความวิชาการภาษาไทย (TH SarabunPSK 18pt. หนา)
ชื่อบทความวิชาการภาษาอังกฤษ 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 สรุปการเขียนบทคัดย่อให้กะทัดรัด
และได้ใจความ (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 สรุปการเขียนบทคัดย่อให้กะทัดรัด
และได้ใจความ (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 จัดชิดซ้าย)

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

เนื้อหา (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

เนื้อหาของบทความวิชาการ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

หัวข้อย่อ (TH SarabunPSK 16pt. หนา)

ส่วนเนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ข้อย่อ (TH SarabunPSK 14pt. หนา)

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 เบ็ญจรงค์, 2550, หน้า 86)

ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไข (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

บทสรุป (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

การเขียนบทสรุปในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 5 เป็นการสรุปสาระสำคัญที่ได้จากการศึกษา พร้อมการอภิปรายผล (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

องค์ความรู้ใหม่ (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

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.....>

//ไม่ต้องใส่คำนำหน้า ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

//รูปแบบตัวอักษร TH SarabunPSK

ชื่อเรื่องภาษาไทย

ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ

ขนาดอักษร 18 (ตัวหนา) จัดกึ่งกลาง

ชื่อ-สกุลผู้เขียน¹ ผู้เขียน² และผู้เขียน³

Name Lastname Author¹, Author² and Author³

ขนาดอักษร 16 (ตัวหนา) จัดกึ่งกลาง

¹ หน่วยงานต้นสังกัด หรือสาขาที่ศึกษา

^{2, 3} หน่วยงานต้นสังกัด หรือสาขาที่ศึกษา

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

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

ขนาดอักษร 12 (ปกติ) จัดกึ่งกลาง

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

บทคัดย่อ (TH SarabunPSK 18pt. หนา จัดกึ่งกลาง)

ขนาดอักษร 14 (ปกติ) ไม่เกิน 400 คำ

ขอบซ้าย 1.3 นิ้ว

ขอบขวา 1.0 นิ้ว

คำสำคัญ: ตัวอย่างคำสำคัญ//ตัวอย่างคำสำคัญ//ตัวอย่างคำสำคัญ

ชื่อคำสำคัญ (TH SarabunPSK 14pt. หนา) ตัวอย่างคำสำคัญ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ) ระหว่างคำให้เคาะวรรค 2 เคาะ

Abstract (TH SarabunPSK 18pt. หนา จัดกึ่งกลาง)

Keywords: key, key, key

Keywoeds (TH SarabunPSK 14pt. หนา)

key (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ) ระหว่างคำใช้เครื่องหมายจุลภาค “,”

1 หมายเลขหน้า ตำแหน่ง ด้านล่าง กึ่งกลางหน้ากระดาษ ขนาดตัวอักษร 14

ขอบล่าง 1.2 นิ้ว

บทนำ (TH SarabunPSK 18pt. หนา จัดชิดซ้าย)

//// ย่อ 4 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 5

เนื้อหา (TH SarabunPSK 18pt. หนา จัดชิดซ้าย)

เนื้อหารายละเอียด (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

บทสรุป (TH SarabunPSK 18pt. หนา จัดชิดซ้าย)

เนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข (TH SarabunPSK 18pt. หนา จัดชิดซ้าย)

เนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

องค์ความรู้ใหม่ (TH SarabunPSK 18pt. หนา จัดชิดซ้าย)

เนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

เอกสารอ้างอิง (TH SarabunPSK 18pt. หนา จัดชิดซ้าย)

ใช้รูปแบบ APA Style (6th ed.)

- รูปแบบการใส่ชื่อรูปภาพ



รูปที่ 1 คำอธิบายชื่อรูปหรือภาพถ่ายทั่วไป
โดยรูปและภาพถ่ายขาวดำที่นำมาแสดงต้องมีความชัดเจนเลี้ยงภาพสี
รูปที่ 1 ขนาดอักษร 16 (ตัวหนา) จัดกึ่งกลาง คำอธิบายรูปภาพ ขนาดอักษร 16 จัดกึ่งกลาง

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

จัดพิมพ์โดย วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
96 หมู่ 3 ถนนพหลโยธินสาย 5 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170
Tel +6624416067
E-mail: jibm.rcim@rmutr.ac.th
Website: <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jibim/index>