ISSN: 3027-6381 (Print)
ISSN: 2774-1036 (Online)
DOI : 10.14456/jappm

วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน

Journal of Academic for Public and Private Management

ปีที่ 7 ฉบับที่ 1
มกราคม-เมษายน 2568

เจ้าของวารสาร
ชมรมวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
College of Innovation Management Club

วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน

นโยบายข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล ชื่อและที่อยู่อีเมล ที่กรอกในเว็บไซต์วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน จะใช้สำหรับวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในงานวารสารเท่านั้นและจะไม่เปิดเผยเพื่อวัตถุประสงค์ในกิจกรรมอื่น ๆ หรือให้กับบุคคลหรือหน่วยงานอื่นใดทราบ

วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน

Journal of Academic for Public and Private Management

วัตถุประสงค์

วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริม เผยแพร่ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัย บทวิจารณ์หนังสือ ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ บริหารธุรกิจ มนุษย์ศาสตร์สังคมศาสตร์ บริหารการศึกษา ครุศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ และศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

ชื่อวารสาร

ภาษาไทย : วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน

ภาษาอังกฤษ: Journal of Academic for Public and Private Management

Website: https://www.tci-thaijo.org/index.php/appm

ขอบเขต

วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน จะตีพิมพ์บทความที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและที่เกี่ยวข้องกับ สาขาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ บริหารธุรกิจ มนุษย์ศาสตร์สังคมศาสตร์ บริหารการศึกษา ครุศาสตร์ ศึกษาศาสตร์

กำหนดพิมพ์

วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน ตีพิมพ์ปีละ 3 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน)

ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม)

ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม)

บทความที่ตีพิมพ์ในวารสาร ได้รับการตรวจสอบทางด้านวิชาการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกตรงตามสาขา จำนวน 3 ท่าน แบบปกปิดสองทาง (double-blind) และบทความในวารสาร

ฉบับนี้เป็นความรับผิดชอบของเจ้าของบทความซึ่งกองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย และการนำบทความในวารสารนี้ไปเผยแพร่สามารถกระทำได้ โดยระบุแหล่งอ้างอิงจากวารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน

เจ้าของ

ชมรมวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

สถานที่พิมพ์

สำนักพิมพ์ บัดดี้ ครีเอชั่น
40/315 หมู่ 11 ต.บางแม่นาง อ.บางใหญ่ จ.นนทบุรี

ที่ปรึกษาวารสาร

รศ.ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ	อธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ผศ.ดร.ฟ้าใส สามารถ	รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ดร.วิวัฒน์ กรมดิษฐ์	ประธานชมรมวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
อาจารย์ ดร.รพี ม่วงนนท์	ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

หัวหน้ากองบรรณาธิการ

ผศ.ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

กองบรรณาธิการ

รศ.ดร.สัญญา เคณาภูมิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
รศ.ดร.พิภพ วชังเงิน	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
รศ.ดร.ลักษมี งามมีศรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
รศ.ดร.สุวิทย์ ภาณุจารี	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ผศ.ดร.สาโรจน์ เผ่าวงศากุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
ผศ.ดร.สมชาย ดำเนิน	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ผศ.ดร.กาญจนา พันธุ์เอี่ยม	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ผศ.ดร.ฐิติมา โห้ลำยอง	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ผศ.ดร.สุเชาวน์ มีหนองหว้า วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ดร.วัฒนา นนทชิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ฝ่ายประสานงาน/ดำเนินการ

ดร.อาทิตยา พิพัฒน์พงศ์อำไพ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
แพรวพรรณ พระพานะ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

กองบรรณาธิการวารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน
ห้อง 604 ชั้น 6
อาคารอนุรักษ์พลังงานและปฏิบัติการนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
เลขที่ 96 หมู่ 3 ถนนพุทธมณฑลสาย 5 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170
โทรศัพท์: 061-0235797
Email:rcim@rmutr.ac.th

บทบรรณาธิการ

ในยุคแห่งความเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี วารสารวิชาการการจัดการภาครัฐและเอกชนยังคงยึดมั่นในพันธกิจสำคัญ คือการเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ผลงานวิชาการที่ทรงคุณค่า ครอบคลุมหลากหลายสาขาวิชา ทั้งรัฐประศาสนศาสตร์ บริหารธุรกิจ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บริหารการศึกษา ครุศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ และศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งสร้างองค์ความรู้ใหม่ พัฒนามุมมองทางวิชาการ และส่งเสริมการนำไปประยุกต์ใช้อย่างเป็นรูปธรรม

วารสารฉบับนี้รวบรวมผลงานวิชาการอันหลากหลาย ทั้งบทความวิชาการและบทความวิจัย ที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญร่วมสมัย อาทิ การบริหารสถานศึกษา การจัดการธุรกิจในยุคดิจิทัล การตลาด การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนนวัตกรรมการจัดการในบริบทปัจจุบัน ทุกบทความได้ผ่านกระบวนการพิจารณาคุณภาพทางวิชาการอย่างเข้มงวด ภายใต้ระบบการประเมินแบบปกปิดสองทาง (double-blind review) โดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อรับประกันมาตรฐานความน่าเชื่อถือและคุณภาพทางวิชาการ

กองบรรณาธิการมีความมุ่งมั่นอย่างแน่วแน่ที่จะให้วารสารฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนสังคมไทยสู่การพัฒนาที่มีคุณภาพ และยินดีรับฟังข้อเสนอแนะอันมีค่าจากทุกท่าน เพื่อการพัฒนาวารสารให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นในอนาคต

ดร.อำนวย บุญรัตนไมตรี

บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความวิชาการ

แนวโน้มการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ 1

Participatory relational trust-based school management trend

จันทรพิมพ์ รัตนเดชกำจาย , ทนง ทองภูเบศร์ และ วีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย

Chantarapim Rattanadechgumjay, Thanong Thongphubate and Weerawat Pattanakulchai

หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์กับเครื่องมือทางการตลาดดิจิทัล 16

One Tumbol One Product and Digital Marketing

จุฬ้าพร พรหมสาขา ณ สกลนคร

Juraporn Pormsaka Na Sakonnakorn

ปัจจัยความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของครู 28

The Success of the Teachers Mainstreaming Education Management

พัตรพิมล ผิวขาว ,วิภาภรณ์ ภู่วัฒนกุล ,โกศล มีคุณ และ อัจฉรา วัฒนาณรงค์

Puchpimon Phiukhao, Vipaporn Poovatnakul, Kosol Meekhun and Atchara Wattananarong

การจัดการธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่ยุคดิจิทัลด้วยแนวคิด POSDCoRB 40

Managing Modern Retail Businesses in The Digital Age with The POSDCoRB Concept

ภิราภรณ์ ก้อนคำ ,วีรวัฒน์ พุ่มพะยอม , จุลชาติ ตันเจริญ ,ลักษมี ทุ่งหว้า และกิตติพงษ์ ผาสุวรรณ์

Piraporn Konkhum, Veerawat Phumpayom, Junrachart Tancharoen, Laksamee Thungwha, Kittipong Phasuwan

บทความวิจัย

ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 55

The marketing mix (7Ps) and trust that influence the decision to buy a used car tent car in the Kanchanapisek Road area. Bangkae, Bangkok

วณัชรนันท์ สุริยบุตร และ สุมาลี รามนัฏ

Wanutcharanun suriyabut and Sumalee Ramanus

รูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร 72

Supervision Based on Metropolis's Student Identity Model

สมยศ คำนึงผล, จิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์ และทนง ทองภูเบศร์

Somyod Comenungpol, Jirasak Surungkapiprat and Thanong Thongphubate

การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 87

School Administration in the Digital Era with Participation of Administrators under Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1

ณัฐวัสส์ สุขเกษม และ สมใจ สืบเสาะ

Nattawat Sukkasam and Somjai Suebsor

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี 102

The Application of Information and Communication Technology for School Administration under The Secondary Educational Service Area Office Phetchaburi

จุฑาภรณ์ เจริญศรี และ สมใจ สืบเสาะ

Jutaporn Charoensri and Somjai Suebsor

การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ ประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณะประชากรศาสตร์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 117

This study compares the satisfaction levels of users of automatic vending machines. Drink type Classified according to purpose of consumption and demographic characteristics, In Bangkok Metropolitan Region

อัญญาวีร์ ธันย์ชูรัตน์ และ ดารารัตน์ สุขแก้ว

Aunyawee Thanchooratana and Dararat Sukkaew

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และความภักดี ของผู้ใช้บริการร้านกาแฟในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง 132

Factors Affecting Consumer Satisfaction and Loyalty of Coffee Shop in the Lower North Region of Thailand

ศิริกัญญา ศรเดช และ ดารารัตน์ สุขแก้ว

Sirikanya Sorndej and Dararat Sukkaew

การจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี 150

Informal Workers Hawker Stall Group Management in Chonburi Province

ธนินท์รัฐ ไชยพัฒน์เดชากร, อธิธัช สิรวริศรา และ รัชยา ภักดีจิตต์

Taninrat Chaipatdachakon, Athithat Sirawaritsara and Rachaya Pakdeejit

ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารของผู้บริหารกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 166

The Relationship Between Administrator's Management Skills and Teacher's Working Life Quality Under the Office of Secondary Educational Services Area,Bangkok District 1

จริยา เดชมูล และ กฤษฎิ์ กิตติฐานัส

Jariya Deatmul and Kris Kittitanus

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร 182

The relationship between work motivation and the work effectiveness of teachers and education personnel under the Office of the Private Education Commission, Bueng Kum District, Bangkok

สุนทรี มณีเขียว และ ศิริรัตน์ ทองมีศรี

Soontaree Maneekiew and Sirirat Thongmeesri

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 197

Relationship between Administrator Characteristics and Budget Management of Schools under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area Office 2

วารุณี สังเกื้อ และ สมใจ สืบเสาะ

Warunee Sungkuea and Somjai Suebsor

การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์ 212

The development of causal model that affects outcome of organization in the plastic packaging industry corporations

โยธิน ทองชาวนา , ศิริพร สัจจานันท์ , ศิรชญาน์ การะเวก และ ฐนันวริน โฆษิตคณิน

Yothin Thongchawna , Siriporn Sajjanand , Sirachaya Karawek and Thananwarin Kositkanin

รูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐาน สถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ 230

Supervision model for improving the quality of early childhood education in the Bangkok Metropolitan area according to the standards of nationalearly childhood development

ลักคะณา เสโนฤทธิ์ , วีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย และ ทนง ทองภูเบศร์

Luckana Sanorit, Weerawat Puttanakulcha and Thongphubate

ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 245

Innovative leadership of Educational Administrators Affecting the Operation of Student Support Systems in Educational Institutions in the Secondary Education Service Area Office Bangkok 1

วรินทร ชัยสัมพันธ์สกุล และ นันทิยา น้อยจันทร์

Warinthon Chaisamphansakun and Nuntiya Noichan

แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 259

Development Guidelines for Ethical Leadership and School Administration of School Administrators under the Bangkok Secondary Educational Service Area Office 2

นงนุช เพียรไม่คลาย , มีนมาส พรานป่า และ เบญจวรรณ ศรีมารุต

Nongnuch Pianmaiklai , Meanmas Pranpa and Benjawan Srimarut

ปัจจัยทางการตลาดและความไว้วางใจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ 275

Marketing mix and credibility that influence the decision to purchase online cannabis products in the Bangkok Metropolitan Region

วีระพงษ์ อินอ่อน และ สุมาลี รามนัฏ

Weerapong In-on and Sumalee Ramanust

แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันของสมาชิกองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ผลการ ดำเนินงานขององค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร (สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร) 291

Work Motivation and Organizational Member Engagement as Mediating Factor Linking Transformational Leadership to Performance of Non-Profit Civil Society Service Organization (Rotary Club, Bangkok)

สุวรรณา วงศ์สุรไกร

Suwanna Vongsurakrai

นวัตกรรมการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่เขตภาคใต้ตอนบน 309

Innovation transportation management for bakery in the upper southern region.

โอภาส ชุติมาภรณ์ , ฐิติมา โห้ลำยอง และภคมน โภคะธีรกุล

Opat Chutimaport Thitima Ohlumyong and Pakkamon Pokaterakul

ความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 323

Job Satisfactions that influence the Employee Commitment in Private Company in Bangkok Area

ธัญญพัทธ์ ไชยาพรพรรณ และ อรไท ชั้วเจริญ

Thanyaphat Chaiyapornparn and Orathai chuacharoen

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร 338

Relationship between Perceived Organization Support and Organizational Commitment of a Private Hospital's staff in Bang Khun Thian District, Bangkok

ธัญลักษมณ วิลาสพาณิชย์ และ ธัญนันท์ บุญอยู่

Tanyalaksamon Vilaspanich and Thanyanan Boonyoo

การประเมินความรู้เกี่ยวกับภัยพิบัติ และการรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติ ในกลุ่มประชาชนคนไทยอายุ 15-60 ปี ในเขตจังหวัดภาคเหนือ ประเทศไทย 354

Assess the knowledge and awareness of disaster risks among 15 – 60 years old in Chiang Mai

ศุจิมน มังคลรังษี และ ศิวัช กาศสนุก

Sujimon Mungkalarungsi and Siwat Katsanook

ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 368

วนิดา กิจจา , ศิริรัตน์ ทองมีศรี และ อัจฉราวรรณ จันทร์เพ็ญศรี

Wanida Kitcha, Sirirat Thongmeesri and Atcharawan Chanpensri

แนวโน้มการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์

Participatory relational trust–based school management trend

จันทรพิมพ์ รัตนเดชกำจาย[1], ทนง ทองภูเบศร์[2] และ วีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย[3]

Chantarapim Rattanadechgumjay[1], Thanong Thongphubate[2] and

Weerawat Pattanakulchai [3]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Corresponding Author: Chantarapim_rat@rmutr.ac.th

Retrieved 10–11 –2023; **Revised** 08–0 1–2024; **Accepted** 24–03–2025

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวโน้มการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ โดยเน้นในเรื่องประสิทธิภาพของการบริหารสถานศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาแนวคิดความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ ระหว่างผู้อำนวยการสถานศึกษากับครู ครูกับครู และครู กับนักเรียนเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา พร้อมทั้งมีทักษะชีวิต เพื่อก้าวสู่การเป็นพลโลกที่ดี โดยสามารถมีฐานความรู้และการดูแลตัวเองได้ในอนาคต นักเรียน จึงต้องได้รับทั้งวิชาการที่มีคุณค่าและทักษะชีวิตที่พร้อมจะก้าวสู่ระดับอุดมศึกษาต่อไป สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นความพร้อมที่บุคลากรในสถานศึกษาต้องมี ในสถานศึกษาที่มีนักเรียนจำนวนมาก ทำให้บุคลากรต้องแยกกันดำเนินการในแต่ละด้าน เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ จึงเป็นการดำเนินงานตามความรับผิดชอบของแต่ละงาน ไม่มุ่งเน้นการหลอมรวมทำให้การประสานงานในแต่ละงานเป็นเรื่องยาก ประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการมีโอกาสด้อยลงตามสัมพันธภาพของบุคลากรที่น้อยลงเป็นลำดับ การศึกษาและนำแนวคิดการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์จึงได้รับความสนใจมากขึ้น เนื่องจากสถานศึกษาล้วนต้องขับเคลื่อนด้วยบุคลากรและความสัมพันธ์อันดีในหมู่คณะจึงจะส่งเสริมให้คุณภาพการจัดการศึกษามีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องอาศัยหลักการ แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างรูปแบบกระบวนการทำงานร่วมกัน โดยรูปแบบกระบวนการที่ได้จะสามารถพัฒนาเป็นนวัตกรรม การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกระบวนการสร้างความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ ของแต่ละสถานศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของนวัตกรรม

คำสำคัญ: การบริหารสถานศึกษา ; การบริหารแบบมีส่วนร่วม ; ความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์

Abstract

This academic article aims to present the trend of participatory, relational trust–based school management, with a focus on the efficiency of school management. It explores the concept of relational trust between leaders and subordinates, achieved through active participation in tasks among school principals and teachers, between teachers, and between teachers and students. The goal is to develop students with both valuable academic knowledge and life skills, preparing them for a bright future in which they can acquire knowledge and take care of themselves. Secondary school students are expected to receive high–quality education and life skills to transition smoothly to higher education. All of these aspects require the readiness of school staff. In larger schools, staff members often need to operate independently in various aspects to maintain strength and efficiency. This can involve working according to the responsibilities of each department, rather than focusing on integration, which can make coordination challenging. The efficiency of management in different departments may decrease due to the reduced collaboration among staff. The study emphasizes the importance of building strong relationships and teamwork, along with the appropriate use of innovation, based on trust–building relationships within the school. This approach can foster problem–solving innovations. However, success ultimately depends on the trust–based relationships established within each school, the suitability of the approach, and the feasibility of the innovations.

Keywords: educational management; participatory management; relational trust

บทนำ

นับแต่ พ.ศ. 2563 ประเทศไทยประสบสภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน (disruption) และการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID– 19) ที่ส่งผลกระทบต่อ การพัฒนาคุณภาพการศึกษา อย่างชัดเจนต่อสถานศึกษา หากสถานศึกษาไม่มีนวัตกรรมการบริหารสถานศึกษา ตลอดจนการซักซ้อมความเข้าใจให้บุคลากรตื่นตัวกับสภาวะการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็น การเปลี่ยนแปลงที่ผันผวน ไม่แน่นอน ไม่มีทิศทาง และไม่สามารถคาดเดาได้ (VUCA World) (จาตุรงค์ กอบแก้ว , 2565) อันเป็นสาเหตุให้สถานศึกษาจำนวนมากต้องประสบปัญหาด้านการบริหารจัดการสถานศึกษา โดยเฉพาะสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาที่ส่วนมากเป็นสถานศึกษาขนาดใหญ่ มีบุคลากรจำนวนมาก มีภารกิจการปฏิบัติหน้าที่ที่หลากหลาย บุคลากรต้องปฏิบัติหน้าที่ตามสายงานของตนแยกตามภารกิจและใช้เวลาส่วนใหญ่แยกกันปฏิบัติหน้าที่ด้วยข้อจำกัดของภาระงานและเงื่อนไขเวลา ส่งผลให้การสื่อสารและการประสานงานลดน้อยลง บุคลากรในสถานศึกษาขาดความสามัคคี ขาดความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ ดังเช่นปัญหาด้านงานบุคลากรของสถานศึกษาที่ขาดความร่วมมือไม่ยอมรับในความคิดต่างและไม่สามารถ

ดำเนินงานร่วมกันได้ ประกอบกับสถานการณ์ COVID- 19 ที่กำลังแพร่ระบาดจนเป็นอุปสรรคในการติดต่อประสานงานและมีข้อจำกัดในการทำงานมากขึ้น ทำให้ทิศทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่มีเป้าหมายเดียวกันของสถานศึกษาไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ทั้งยังส่งผลให้เกิดความแตกแยก ความไม่สามัคคีเป็นหมู่คณะ โดยข้อจำกัดอันเกิดจากสภาวะการณ์ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาที่เกิดขึ้นนั้นล้วนส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนโดยตรง จึงเป็นปัญหาสำคัญที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเร่งดำเนินการแก้ไขเพื่อให้เกิดความสามัคคี ในหมู่คณะและหลอมรวมจิตใจจนเกิดเป็นความร่วมมือซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการสถานศึกษาอย่างมีคุณภาพ อันเป็นสิ่งที่จะช่วยให้สถานศึกษาพัฒนาได้อย่างรวดเร็วและมีมาตรฐาน ในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ผู้เขียน จึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ ซึ่งเป็นแนวคิดการการบริหารจัดการสถานศึกษาอย่างมีคุณภาพที่กำลังได้รับความนิยม โดยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์เป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคมของสถานศึกษาที่กำหนดความสัมพันธ์ตามบทบาทที่แตกต่างกัน คือ ครูกับนักเรียน ครูกับครูคนอื่น ๆ ครูกับผู้ปกครอง และครูกับผู้บริหารสถานศึกษา (Shibuya, 2023) ในบทความฉบับนี้ผู้เขียนนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับแนวโน้มการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ ประกอบด้วย 1) แนวคิดการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม 2) แนวคิดการบริหารสถานศึกษาด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ 3) แนวโน้มการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจ เชิงสัมพันธ์ และ 4) การบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ที่มีผลต่อการบริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา

แนวคิดการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม

1.การบริหารสถานศึกษา

กฎกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 และมาตรา 39 วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546). ประกอบไปด้วยการบริหารงานของสถานศึกษาทั้ง 4 งาน โดยสรุปดังนี้

1.1 การบริหารงานวิชาการ หมายถึง การบริหารการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินคุณภาพผู้เรียนผ่านกระบวนการ PLC การวิจัยในชั้นเรียน การนิเทศการจัดการเรียนรู้ การจัดทำทะเบียนนักเรียน การแนะแนวทางการศึกษา พัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยี และการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาสถานศึกษาและพัฒนาคุณภาพผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 การบริหารงานงบประมาณ หมายถึง การบริหารจัดการในเรื่องงบประมาณเน้นความคล่องตัวและการวางแผนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ยึดหลักการบริหารผลสำเร็จ รวมถึงการตรวจสอบภายใน การระดมทรัพยากรและจัดหารายได้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเพื่อเพิ่มคุณภาพสำหรับผู้เรียน

1.3 การบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคคลให้มีความรู้และความสามารถที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการวางแผนอัตรากำลังที่ดีมีการเลือกคณะบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องตามกฎหมายและข้อบังคับทางการศึกษา ความมั่นคงและความก้าวหน้าในวิชาชีพมีผลส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียน

1.4 การบริหารงานทั่วไป หมายถึง การจัดระบบการบริหารสถานศึกษา ได้แก่ งานธุรการ สารบรรณ การดูแลอาคารสถานที่ ปรับภูมิทัศน์ การบริการพัสดุและครุภัณฑ์ รวมถึงการจัดหาสื่อเทคโนโลยีเพื่อให้บรรลุมาตรฐานคุณภาพและเป้าหมายที่สถานศึกษากำหนด นอกจากนี้ยังรวมถึงการบริหารงานยานพาหนะ งานอนามัย โภชนาการ และสาธารณูปโภค งานซ่อมบำรุง ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการประสานส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการบริหารสถานศึกษา

ผู้เขียนสรุปว่า งานบริหารงานวิชาการเน้นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียน งานบริหารงบประมาณที่เน้นความอิสระในการบริหารและตรวจสอบการบริหารงานบุคคลมุ่งส่งเสริมแรงจูงใจและความก้าวหน้า และการบริหารงานทั่วไปเพื่อสนับสนุนการให้บริการทางการศึกษา และพัฒนาระบบงานบริหารสถานศึกษา

2. การบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม

2.1 ความหมายของการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม

นักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ให้ความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วม เริ่มต้นจาก Cohen and Uphoff (1980) ได้กล่าวถึง การบริหารแบบมีส่วนร่วมว่า ประกอบด้วยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ในอีกหนึ่งปีถัดมา Yukl (1981) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมที่สอดคล้องกับ Cohen and Uphoff ว่า เป็นลักษณะการบริหารงานที่ผู้นำเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งลักษณะดังกล่าว ย่อมเป็นแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจและมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น สำหรับประเทศไทย นุชนาถ สอนสง และสงวน อินทร์รักษ์ (2561) ได้ให้ความหมายการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมว่า เป็นการบริหารสถานศึกษาที่ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมขององค์การเครือข่ายแบบมีส่วนร่วม บรรยากาศการมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา กิจกรรมที่ทำร่วมกัน การติดต่อสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีในการบริหารสถานศึกษา และอีกสามปีต่อมา วรชัย วิภูอุปรโคตร. (2564) ได้กล่าวถึงการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาว่า จะต้องใช้ความสัมพันธ์การมีส่วนร่วมแนวระนาบของทุกภาคส่วนในพื้นที่ ในการร่วมกันบริหารจัดการสถานศึกษา การจัดการเรียนการสอน การระดมทรัพยากรและความสัมพันธ์แนวตั้งของภาครัฐในการสนับสนุนกำกับดูแล จากนั้น ธิญาดา ภัคธนา

ภิญโญ. (2565) ได้ให้ความหมายของการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมว่า เป็นการเข้ามา มีส่วนร่วมในสถานศึกษา โดยร่วมกันคิดวางแผนร่วมกันตัดสินใจร่วมกัน ตรวจสอบ รับผิดชอบ และร่วมกันแก้ไขปัญหา การนำการบริหารแบบมีส่วนร่วมมาใช้ในสถานศึกษายังนำมาซึ่งความราบรื่น ในการทำงาน เกิดความรักความผูกพันกันในสถานศึกษา ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกันในสถานศึกษา จากการให้ความหมายการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมของนักวิชาการทั้งจากต่างประเทศและนักวิชาการของไทยมาอย่างต่อเนื่อง ผู้เขียนจึงได้สรุปได้ว่าการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม เป็นการร่วมกันพัฒนาและบริหารจัดการโดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจ ร่วมตัดสินใจ ร่วมแก้ปัญหา เพื่อให้เกิดผลดีกับสถานศึกษา รวมทั้งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี สถานศึกษาจึงควรมีระบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยยึดหลักการทำงานร่วมกันเพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย และทันต่อการเปลี่ยนแปลง

2.2 องค์ประกอบของการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม

เป็นการสร้างบรรยากาศการบริหารสถานศึกษาแบบประชาธิปไตยโดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมรับผลประโยชน์ ร่วมประเมินผล เพื่อพัฒนาระบบการบริหาร ซึ่งจะทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความตระหนักและเข้าใจ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันจนเป็นมิตรภาพที่ดีมีความผูกพันในองค์กร อีกทั้ง ยังเป็นสิ่งจูงใจ ให้ทำงานร่วมกันได้อย่างเต็มความสามารถ ด้วยความภาคภูมิใจ และมีความสุขในการทำงานซึ่งผู้เขียนได้แบ่งองค์ประกอบของการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วม Cohen and Uphoff. (1980) ได้ดังนี้

1) **การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ** หมายถึง การร่วมกันตัดสินใจกำหนดรูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ ร่วมกันตัดสินใจในการบริหารสถานศึกษา รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่างๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานในสถานศึกษาการมีส่วนร่วมในการคิด การวางแผน รวมทั้งการพิจารณาการกำหนดรูปแบบการบริหารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา การตัดสินใจวางแผนขั้นตอน การดำเนินงาน ของกิจกรรมต่างๆ การกำหนดและการใช้แหล่งทรัพยากรลงสู่การปฏิบัติตามสภาพของสถานศึกษา

2) **การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ** หมายถึง การมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์คือการร่วมกันกำหนดเป้าหมายและนโยบาย แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนงบประมาณ และหลักสูตรสถานศึกษา ให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษา ร่วมทั้งปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานให้สำเร็จ และร่วมสนับสนุนทรัพย์สินเงินทอง และวัสดุอุปกรณ์ เพื่อใช้ในกิจกรรมพัฒนาสถานศึกษาโดยร่วมกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของสถานศึกษาของผู้บริหารและครู ในกรอบการกระจายอำนาจและภาระงานการบริหารของสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

3) **การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์** หมายถึง การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ของสถานศึกษาจนประสบความสำเร็จ การได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเองในด้านต่าง

ๆ เพื่อให้เป็นผู้ที่มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ด้านการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์แบบ ด้านการได้รับการส่งเสริม สนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างราบรื่น เกิดผลดีในภาพรวม และด้านการได้รับการสนับสนุนให้เป็นผู้นำเพื่อนำความรู้มาใช้ในการสร้างผลงานที่ดีทั้งต่อตนเองและสถานศึกษา

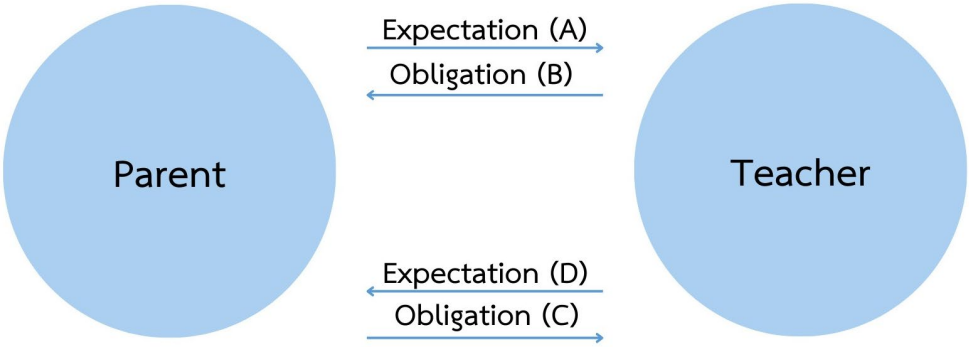
4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล หมายถึง การมีส่วนร่วมการประเมินผลรูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ ที่อาศัยกระบวนการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ PLC เป็นขั้นตอนของการดำเนินงานที่ผู้เขียนสร้างขึ้น การมีส่วนร่วมในการเข้าไปสังเกตการณ์ และการติดตามผลการดำเนินงานของโครงการ ที่เกี่ยวกับ การพัฒนาต่าง ๆ การมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบกระบวนการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ PLC รวมทั้งการประเมินผลการดำเนินงานของสถานศึกษาในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานของเงื่อนไขเวลาที่สถานศึกษากำหนด และการตรวจสอบการบริหารจัดการของสถานศึกษา

สรุปได้ว่า การบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมคือผู้บริหารทำงานร่วมกันโดยวางแผน ตัดสินใจดำเนินการ รับผลประโยชน์ และตรวจสอบผล เพื่อบรรลุเป้าหมาย โดยสร้างเครือข่ายองค์กรของการบริหารแบบมีส่วนร่วมโอกาสให้ผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ รับผิดชอบ และร่วมประเมินผลเพื่อพัฒนา ส่งผลให้ผู้ร่วมงานเข้าใจสภาพและปัญหา และให้แรงบันดาลใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ.

แนวคิดการบริหารสถานศึกษาด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์

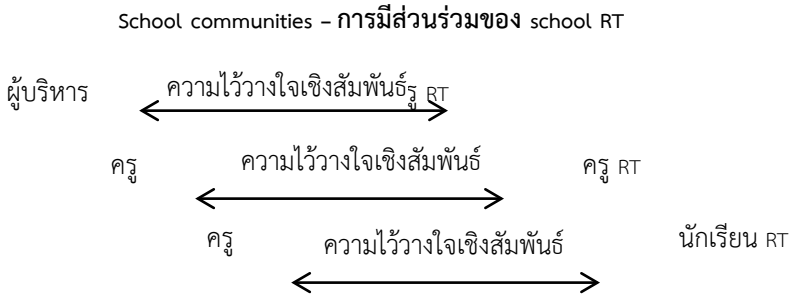
1. แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ (Relational Trust: RT)

แนวคิดความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์คือความเชื่อและคาดหวังในแง่บวกระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความเข้าใจกัน เกื้อกูลและมีมิตรภาพ และสร้างเชื่อมโยงทางจิตใจในทุกเหตุการณ์ มี 3 ประเภทของความไว้วางใจ คือ ความไว้วางใจทั่วไป ความไว้วางใจตามสัญญา และความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ ซึ่งความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์เหมาะสมในการร่วมงานระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโรงเรียน (Bryk and Schneider, 2002; Tsuyuguchi, 2009) นอกจากนี้ Byrk and Schneider(2002) ยังยืนยันว่าการบำรุงรักษาความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ให้เติบโตจำเป็นต้องประสานความคาดหวังร่วมกันระหว่างผู้มีบทบาทในการบริหารจัดการโรงเรียน ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ภาพที่แยกย่อยของการชิงโครไนซ์ในความคาดหวังร่วมกันและภาระผูกพันระหว่างผู้ปกครองและครู
ที่มา: Bryk and Schneider (2002)

ดังแสดงในภาพที่ 1 ผู้ปกครองคาดหวังว่าครูจะดำเนินการที่จำเป็น เพื่อช่วยให้เด็กเรียนรู้ (A) ครูรู้สึกว่าจำเป็นต้องทำงานในลักษณะที่เหมาะสมในวิชาชีพและยินดีที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ปกครอง (B) ในทางกลับกัน ผู้ปกครองมีหน้าที่ต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าบุตรหลานของตนเข้าโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอเพื่อสนับสนุน ความพยายามของครูที่บ้าน (D) ในกรณีนี้ ครูอาจคาดหวังให้พ่อแม่ทำหน้าที่เลี้ยงดูลูกที่บ้าน (C) (Altbach, Gumport, & Berdahl, 2018) ให้เด็กเป็นศูนย์กลางของความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างโรงเรียน ครอบครัว และชุมชน นอกจากนี้ Byrk and Schneider(2002) ให้ความเห็นว่า RT สามารถทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องช่วยเหลือเด็กๆ ได้อย่างเต็มที่ พ่อแม่/ผู้ปกครองจะมีบทบาทในการเรียน การมีส่วนร่วม ความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ เป็นความไว้วางใจโดยเฉพาะระหว่างผู้บริหารกับครู ครูกับครู และครูกับนักเรียนซึ่งมีความไว้วางใจร่วมกัน โดยมีรูปแบบ ดังนี้



โดยสรุปในบริบทของประเทศกำลังพัฒนามีความสำคัญที่จะต้องให้ความสนใจ กับองค์ประกอบความสอดคล้องกันในความคาดหวังและภาระผูกพันร่วมกัน ของปัจจัยในการจัดการโรงเรียน เนื่องจากโรงเรียนในประเทศกำลังพัฒนาประสบปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรอย่างมาก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับโรงเรียนต้องพึ่งพาอาศัยกันเพื่อสนับสนุนการจัดการของโรงเรียน ดังนั้น การมีข้อมูลว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีคุณลักษณะที่น่าเชื่อถือ จะเป็นความเชื่อมั่นซึ่งกันและกันในการร่วมมือโดยมีภาระผูกพันร่วมกัน

2. การบริหารสถานศึกษาด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์

การบริหารสถานศึกษาด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ หมายถึง ความเชื่อมั่น ความเชื่อถือ หรือคาดหวังในแง่บวก ความไว้วางใจระหว่างผู้อำนวยการสถานศึกษากับครู และความไว้วางใจระหว่างครูกับนักเรียนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันในฐานะผู้บังคับบัญชากับลูกน้อง ครูกับครูในฐานะเพื่อนร่วมงาน และครูผู้สอนกับนักเรียน ตามลำดับ ซึ่งความสัมพันธ์เชิงบวกจะช่วยให้ผู้อำนวยการสถานศึกษากับครู ครูกับครู และครูกับนักเรียน มีความเข้าใจกัน เห็นอกเห็นใจกันมีความเกื้อกูลกัน มีมิตรภาพที่ดีต่อกัน และสามารถดำเนินงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีและเมื่อมีระยะเวลาในการดำเนินการร่วมกันนานขึ้น ยังพบว่ามีความเชื่อมโยงทางจิตใจที่ดีต่อกันมากขึ้น

สรุปได้ว่า การบริหารสถานศึกษาด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ เป็นการบริหารงาน ด้วยความเชื่อมั่น โดยเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้ดำเนินงานร่วมกันอย่างเป็นขั้นตอน มีการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน วางแผนร่วมกัน ตัดสินใจร่วมกัน โดยมีความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความคาดหวังเชิงบวกร่วมกัน ซึ่งความเชื่อมโยงทางจิตใจเชิงบวกที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานร่วมกันจะก่อให้เกิดมิตรภาพที่ดีในการทำงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งผู้อำนวยการสถานศึกษากับคณะครู ครูกับครู และครูผู้สอนกับนักเรียน ทั้งนี้เมื่อมีระยะเวลายาวนานในการดำเนินการเชิงบวกมากขึ้น ก็จะสามารถเพิ่มมิตรภาพเป็นความผูกพัน โดยที่ต่างรู้สึกผูกพันต่อกันด้วยความสมัครใจ ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานร่วมกันมีประสิทธิภาพและเป็นการดำเนินงานที่มีความสุข

แนวโน้มการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์

หลักการบริหารสถานศึกษาด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ ประกอบด้วย การบริหารสถานศึกษาให้เกิดการมีส่วนร่วมซึ่งกันและกัน โดยต่างมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในการดำเนินงานร่วมกันในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งเป็นหลักการบริหารที่เน้นในเรื่องความสามัคคีเป็นหมู่คณะเพื่อพัฒนาสถานศึกษา และมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ซึ่งอาศัยหลักของการบริหารหลักการ ดังนี้

1. การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ในการบริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมงานได้ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมรับผลประโยชน์ ร่วมประเมินผลเพื่อพัฒนา และร่วมรับผิดชอบสิ่งเหล่านั้น ซึ่งจะทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความเข้าใจ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันจนเป็นมิตรภาพที่ดีมีความผูกพันในองค์กร อีกทั้งยังเป็นสิ่งจูงใจให้ทำงานร่วมกันได้อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งประกอบไปด้วย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลซึ่งจากการศึกษาข้อมูลการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา พบว่าผู้บริหารควรบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โดยยึดหลักการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นการเปิดโอกาส ให้ผู้เข้าร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และรับผิดชอบสิ่งเหล่านั้น โดยการร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมรับ

ผลประโยชน์ และร่วมในการประเมินผลเพื่อพัฒนา โดยให้ความสำคัญต่อแนวโน้มเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมเชิงทัศนคติมากขึ้น

2. แนวคิดความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ หมายถึง ความเชื่อมั่น ความเชื่อถือหรือคาดหวังในแง่บวก ความไว้วางใจระหว่างผู้อำนวยการสถานศึกษากับครู ครูกับครูและความไว้วางใจระหว่างครูกับนักเรียนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันในฐานะผู้บังคับบัญชากับลูกน้อง ครูกับครูในฐานะเพื่อนร่วมงาน ครูผู้สอนกับนักเรียน ตามลำดับ ซึ่งความสัมพันธ์เชิงบวกจะช่วยให้ผู้อำนวยการสถานศึกษากับครู และครูกับนักเรียน มีความเข้าใจกัน เกื้อกูลกัน มีมิตรภาพที่ดีต่อกันและนำไปสู่การเชื่อมโยง ทางจิตใจที่ดีต่อกันในทุก ๆ เหตุการณ์

3. หลักการทรงงานตามศาสตร์พระราชา เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา หมายถึง ศึกษาจน **เข้าใจ** อย่างถ่องแท้ **เข้าถึง** อย่างมีประสบการณ์ และนำมาสู่การ **พัฒนา** ที่แก้ปัญหาได้ผลในท้ายที่สุดโดยนำมาสนับสนุนกระบวนการทำงานของผู้อำนวยการสถานศึกษากับครู ครูกับนักเรียน ที่ต้องการความสัมพันธ์ความเชื่อมโยงต่อกัน เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อใจและเชื่อมั่นต่อกัน ตามรูปแบบการบริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ โดยมีกระบวนการให้ศึกษาจนเข้าใจสภาพความเป็นมา ขอบเขต กระบวนการ ลำดับขั้นตอน รวมถึงผลความสำเร็จ ภาพสะท้อนความล้มเหลวตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จในท้ายที่สุด รวมทั้ง การศึกษาจนเข้าใจ ความปกติที่เกิดขึ้นอย่างถ่องแท้ เข้าไปใช้วิธีปฏิบัติจนเข้าถึงอย่างมีประสบการณ์ มีความรู้ ความชำนาญจนเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของการดำเนินงานตามกรอบภารกิจ และสามารถเลือกได้ว่าสิ่งใดเหมาะสม หรือสภาพแวดล้อมใดมีคุณสมบัติที่มีความเหมาะสมกับการพัฒนาจนประสบความสำเร็จ และเลือกที่จะดำเนินการได้อย่างเชี่ยวชาญ จนนำมาสู่การพัฒนา คือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ เกิดคุณค่า มีการพัฒนาขึ้น หรือสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของภารกิจได้ประสบผลสำเร็จ โดยเกิดผลดีกับทุกฝ่าย

แนวโน้มในการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ จึงเป็นสิ่งที่สถานศึกษาต่างให้ความสำคัญและเป็นเรื่องของการสนับสนุนให้เกิดความรักความสามัคคีกันในองค์กร โดยมีสัมพันธภาพอันดีต่อกันในการบริหารงานต่างๆ ของสถานศึกษาเชิงทฤษฎีการบริหาร ดังนี้

1. แนวโน้มเชิงทฤษฎีการบริหารงานวิชาการ

Altbach and Gumport (2018) ได้ให้ความเห็นด้านการบริหารวิชาการเชิงทฤษฎีว่าการบริหารงานวิชาการเชิงทฤษฎี เป็นกระบวนการที่ใช้ทฤษฎีและหลักการทางการบริหารเพื่อนำไปสู่การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา สามารถช่วยให้สถานศึกษาดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยส่วนใหญ่อาศัยหลักการและทฤษฎีจากสาขาวิชาการบริหาร วิชาการศึกษา สังคมวิทยา จิตวิทยาและมนุษยวิทยา ซึ่งเกี่ยวข้องต่อการดำรงชีวิต ความผูกพันและสัมพันธภาพในการใช้ชีวิตร่วมกัน ของมนุษย์ การบริหารงานวิชาการมุ่งเน้นให้การจัดการเรียนรู้มีคุณภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายทางการศึกษาของสถานศึกษา โดยมีหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิชาการ เชิงทฤษฎี ดังนี้

1.1 ทฤษฎีการบริหารผลการเรียนรู้ (Learning Outcome Management Theory): การใช้ หลักการในการวางแผนการเรียนรู้และการสอนโดยมีการกำหนดผลลัพธ์ที่คาดหวังของการเรียนรู้ เป็นหลักในการประเมินและพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน

1.2 ทฤษฎีการบริหารความรู้ (Knowledge Management Theory): การนำเอาหลักการการจัดเก็บและใช้ความรู้ในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจและนำไปสู่การพัฒนาความรู้และความสามารถใหม่

1.3 ทฤษฎีการบริหารความสัมพันธ์ (Relationship Management Theory): การสร้างและ บริหารความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา คณาจารย์กับนักศึกษา ผู้บริหารกับคณะครู และครูกับนักเรียน เพื่อสนับสนุนซึ่งกันและกัน

1.4 ทฤษฎีการบริหารทรัพยากรคน (Human Resource Management Theory): การบริหารจัดการทรัพยากรคนในองค์กรเพื่อสร้างทีมงานที่มีความสามารถและความคิดสร้างสรรค์ในการเรียนรู้และสอน

1.5 ทฤษฎีการบริหารความเปลี่ยนแปลง (Change Management Theory): การนำเสนอและดำเนินการเพื่อจัดการความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา เพื่อให้การเรียนรู้และการสอนเป็นไปได้อย่างราบรื่น

2. แนวโน้มเชิงทฤษฎีการบริหารงานงบประมาณ

การบริหารงานงบประมาณในเชิงทฤษฎี Brautigam and Lima(2013) ได้กล่าวว่าการบริหารงานงบประมาณเป็นกระบวนการที่ใช้หลักการและทฤษฎีในการวางแผน และการบริหารงบประมาณขององค์กร สถานศึกษา หรือสถาบันต่างๆ เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรทางการเงินอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจหรือการเสริมสร้างคุณค่าในการให้บริการ ซึ่งหลักการและทฤษฎีในการบริหารงานงบประมาณอาจมีหลายแนวทาง ดังนี้

2.1 ทฤษฎีงบประมาณแบบที่ 1 (Incremental Budgeting Theory): ทฤษฎีนี้เน้นการใช้งบประมาณของปีที่แล้วเป็นฐานในการกำหนดงบประมาณปีถัดไป โดยมีการปรับปรุงเพิ่มหรือลดจากงบประมาณเดิมในอัตราส่วนที่นิยม ซึ่งช่วยให้การวางงบประมาณง่ายและรวดเร็ว

2.2 ทฤษฎีงบประมาณแบบที่ 2 (Zero-Based Budgeting Theory): ทฤษฎีนี้เน้นให้ต้องตรวจสอบและประเมินทุกๆ รายการในงบประมาณที่มีของภาคีหนี้ใหม่ โดยต้องให้เหตุผลที่มา ของเงินทุนและความจำเป็นในการใช้งบประมาณในแต่ละรายการ

2.3 ทฤษฎีการบริหารงบประมาณทางเศรษฐกิจ (Economic Budgeting Theory): ทฤษฎีนี้เน้นให้คำนึงถึงสถานการณ์เศรษฐกิจที่มีผลต่องบประมาณและความสามารถในการใช้ทรัพยากรทางการเงินในองค์กร

2.4 ทฤษฎีการบริหารงบประมาณตามกลุ่มงาน (Program Budgeting Theory): ทฤษฎีนี้เน้นการกำหนดงบประมาณตามกลุ่มงานหรือโครงการที่มีตัวชี้วัดและผลลัพธ์ที่ชัดเจน โดยจำแนกตามงานและตามตัวบุคคลผู้รับผิดชอบงาน

2.5 ทฤษฎีการบริหารงบประมาณตามผลผลิต (Performance Budgeting Theory): ทฤษฎีนี้เน้นการบริหารงบประมาณตามผลลัพธ์ที่คาดหวังในการใช้ทรัพยากรทางการเงิน เพื่อให้ มีการประเมินผลผลิตและประสิทธิภาพในการใช้งบประมาณ ให้สอดคล้องต่อเป้าหมายและความต้องการของบุคลากรในองค์กร

2.6 ทฤษฎีการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานงบประมาณ (Technology in Budgeting Theory): ทฤษฎีนี้เน้นการใช้เทคโนโลยีในกระบวนการบริหารงานงบประมาณเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความถูกต้องในการวางแผนและการควบคุมงบประมาณ

3. แนวโน้มเชิงทฤษฎีการบริหารงานบุคคล

การบริหารงานบุคคลเชิงทฤษฎี (Theory of Personnel Management) ของ Jackson, Schuler, and Werner (2020) ที่กล่าวว่า การบริหารงานบุคคลเชิงทฤษฎีเป็นกระบวนการที่ใช้หลักการและทฤษฎีในการจัดการและพัฒนาบุคคลในองค์กร เพื่อให้มีบุคลากรที่มีความสามารถและความพร้อมในการทำงาน การบริหารงานบุคคลเชิงทฤษฎีมุ่งเน้นการปรับปรุงและส่งเสริมสมรรถนะและสมรรถนะในการทำงานของบุคคลเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายและความต้องการขององค์กร การบริหารงานบุคคลเชิงทฤษฎีเป็นกระบวนการที่ใช้หลักการและทฤษฎีในการจัดการและบริหารงานบุคคลในองค์กร การบริหารงานบุคคลที่มีฐานะที่แข็งแกร่งและมีประสิทธิภาพและสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลเชิงทฤษฎี มีดังนี้

3.1 ทฤษฎีการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management Theory) การใช้หลักการและวิธีการในการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร เพื่อให้มีบุคลากรที่มีความสามารถและความพร้อมในการทำงาน

3.2 ทฤษฎีการพัฒนาองค์กร (Organizational Development Theory) การใช้หลักการของการพัฒนาองค์กรในการส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาบุคคลในองค์กร

3.3 ทฤษฎีการบริหารความสัมพันธ์ (Relationship Management Theory) การสร้างและบริหารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ทฤษฎีการบริหารประสิทธิภาพ (Efficiency Management Theory) การใช้หลักการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการบริหารบุคคลในองค์กร

3.5 ทฤษฎีการบริหารผลการทำงาน (Performance Management Theory) การใช้หลักการ ในการวางแผนและการประเมินผลการทำงานของบุคคลในองค์กร

3.6 ทฤษฎีการบริหารความเปลี่ยนแปลง (Change Management Theory) การนำเสนอและดำเนินการเพื่อจัดการความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อให้บุคคลมีความพร้อมในการเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

4. แนวโน้มเชิงทฤษฎีการบริหารงานบริหารทั่วไป

การบริหารงานบริหารทั่วไปเชิงทฤษฎี (General Management Theory) เป็นทฤษฎีที่นำเสนอหลักการและกรอบความคิดในการบริหารองค์กร Drucker(2018) ได้กล่าวว่า การบริหารงานบริหารทั่วไป

เชิงทฤษฎี สามารถนำไปใช้ในทุกประเภทขององค์กรและสถานการณ์ ทฤษฎีนี้เน้นการสร้างความเข้าใจในหลักการและการดำเนินงานของการบริหาร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในทุกส่วนขององค์กรทั้งในระดับบริหารสูงสุดและระดับหน่วยงานที่ต่างกัน การบริหารงานบริหารทั่วไปของสถานศึกษาเป็นกระบวนการที่ศึกษาหาความรู้และเทคนิคในการจัดการและดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในสถานศึกษาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังเช่น

4.1 ทฤษฎีการบริหารงานแบบของฮาร์ซเบิร์ก (Hawthorne Theory): ในเรื่องของผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงของเงื่อนไขการทำงานต่อบุคลากร ซึ่งความสำคัญของทฤษฎีนี้คือการให้ความสำคัญในความต้องการของมนุษย์และประสิทธิภาพในการทำงาน โดย พบว่า การตั้งค่าสภาพแวดล้อมและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อผลสัมฤทธิ์ของบุคลากรในการทำงาน สถานศึกษาที่ใช้ทฤษฎีนี้อาจมีแนวทางในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรในสถานศึกษา

4.2 ทฤษฎีการบริหารแบบมุ่งไปทางผลลัพธ์ (Management by Objectives – MBO): มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับการกำหนดเป้าหมายและการวางแผนเพื่อให้บุคลากรในสถานศึกษาทำงานเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือการกำหนดเป้าหมายที่ให้บุคลากรทำควบคู่กับการให้ความรับผิดชอบในการสำเร็จของเป้าหมายนั้น ซึ่งหลักการนี้สามารถนำไปใช้ในการบริหารงานในสถานศึกษา เช่น การกำหนดเป้าหมายให้กับครูและบุคลากรในสถานศึกษา เพื่อให้มีการมุ่งมั่นทำงานให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการส่งเสริมคุณภาพของการศึกษาและการเรียนรู้ของนักเรียน

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การบริหารงาน ด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ (Relation Trust–Based Management) เป็นแนวทางในการบริหารสถานศึกษา ที่ส่วนใหญ่เน้นในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในหน่วยงาน โดยที่ผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรต่างเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์ ความซื่อตรง และศักยภาพในการดำเนินงานของกันและกัน การไว้วางใจมีบทบาทที่สำคัญในการสร้างสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรในสถานศึกษา ทำให้เกิดการสื่อสารและการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้งานที่ดำเนินการมีความสำเร็จและเติบโตไปในทิศทางที่ดีขึ้น การดำเนินงานตามกรอบภารงานบริหารที่อาศัยการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ จึงสามารถดำเนินการเป็นขั้นตอนได้ ดังนี้

ภาพที่ 2 รูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์

บทสรุป

การบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ที่มีผลต่อการบริหารสถานศึกษา

จากแนวโน้มการบริหารงานเชิงทฤษฎีในการบริหารสถานศึกษาข้างต้น ในการบริหารงานวิชาการ งานงบประมาณ งานบุคคล และงานบริหารทั่วไป ของสถานศึกษาตามกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ต้องอาศัยการบริหารงานตามสัมพันธภาพของบุคลากรในองค์กร โดยในแต่ละหลักการบริหารต่างต้องอาศัยการบริหารงานบุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเพื่อให้มีการขับเคลื่อนในรูปแบบของการดำเนินงานร่วมกันในสถานศึกษา จนเกิดเป็นความไว้วางใจ ซึ่งการบริหารงานด้วยความไว้วางใจ (Trust-Based Management) เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรที่ส่วนใหญ่เน้นในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในหน่วยงาน โดยที่ผู้บริหารและบุคลากรต่างเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์ ความซื่อตรง และศักยภาพในการดำเนินงานของกันและกัน การไว้วางใจมีบทบาท ที่สำคัญ ในการสร้างสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างผู้บริหารและบุคลากรในสถานศึกษา ทำให้เกิด การสื่อสารและการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้งานที่ดำเนินการมีความสำเร็จและเติบโต ไปในทิศทางที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม การบริหารงานด้วยความไว้วางใจไม่ใช่เพียงแค่การเชื่อ ในความซื่อสัตย์ของผู้อื่นเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับการกำหนดกฎระเบียบและกระบวนการในองค์กร ที่เพื่อให้งานทำได้ราบรื่นและสอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจ การไว้วางใจและความซื่อสัตย์ ของผู้บริหาร จึงเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการบริหารงานด้วยความไว้วางใจ การบริหารงาน ด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ (Relational Trust-Based Management) จึงเป็นแนวทางในการบริหารสถานศึกษาที่เน้นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ ที่ดีระหว่างผู้บริหารและบุคลากร ความไว้วางใจในเชิงสัมพันธ์นี้เกิดขึ้นเนื่องจากความเป็นกลุ่มและความรู้สึกของสมาชิก ในองค์กรที่มีต่อกัน ความไว้วางใจจะส่งผลให้สมาชิกในองค์กรมีความเข้าใจและความรู้สึกที่ดีต่อกันและกันมากขึ้น การสื่อสารในองค์กรมีความราบรื่น ลดปัญหาความขัดแย้งอีกทั้ง การบริหารงานด้วย

ความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ยังก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานร่วมกันและความเข้าใจในการตัดสินใจ ทำให้สามารถดำเนินการและบริหารงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การบริหารงานด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ต้องการเวลา ในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจระหว่างผู้บริหารและบุคลากร การสร้างสัมพันธ์ที่ดีและความไว้วางใจในองค์กรอาจเป็นกระบวนการที่อาจใช้เวลานานเพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่ง ผู้บริหาร จึงต้องให้ความเข้าใจ ใส่ใจ ให้เวลา เห็นความสำคัญและเป็นผู้นำที่ดี จึงจะทำให้การบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา เกิดประสิทธิภาพได้ดีและใช้เวลาไม่มากนัก

สรุปได้ว่า การบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์ มีผลต่อการบริหารจัดการภายในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ โดยอาศัยความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กรเป็นกระบวนการขับเคลื่อนให้เกิดความผูกพันที่ดี มิตรภาพ การทำงานร่วมกันแบบทัศนคติเชิงบวก สามัคคี ปรองดองและนำไปสู่ความผูกพัน ซึ่งเมื่อศึกษาแนวโน้มของการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจกับการบริหารงานในสถานศึกษา พบว่า มีแนวโน้มเชิงทฤษฎีในการบริหารสถานศึกษาทั้ง ๔ ด้านของการบริหารจัดการได้อย่างมีคุณภาพ ตามแนวคิด ทฤษฎีและหลักการ รวมทั้งงานวิจัยอื่นๆ ที่ให้ความสำคัญและแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องต่อแนวทางการพัฒนาในรูปแบบการบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมด้วยความไว้วางใจเชิงสัมพันธ์

เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวงศึกษาธิการ, (2546). *คู่มือการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล.* องค์กรค้าคุรุสภา

กระทรวงศึกษาธิการ, (2546). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545.* องค์กรค้าคุรุสภา

จาตุรงค์ กอบแก้ว, (2565). *ความผันผวนในยุคVUCA World.บทความเศรษฐกิจ.* นิตยสารอีแม็กกาซีน.

ธิญาดา ภัคธนาภิญโญ, (2565). การบริหารแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา. *วารสารนวัตกรรมการบริหารการศึกษา, 1*(1), 1-9.

นุชนาถ สอนสง และสงวน อินทร์รักษ์, (2561). การบริหารแบบมีส่วนร่วมของกลุ่มเครือข่ายส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการมัธยมศึกษา. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต,14*(1),115-132.

วรชัย วิภูอุปรโคตร, (2564). การจัดการศึกษาเชิงพื้นที่ในการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสารปัญญาภิวัฒน์, 13*(3), 320-332.

Altbach, P. G., Gumport, P. J., & Berdahl, R. O. (Eds.). (2018). *American higher education in the twenty-first century: Social, political, and economic challenges (3rd ed.).* The Johns Hopkins University Press.

Bräutigam, R. R., & Lima, V. F. (2013). *The political economy of budgeting in Latin America.* The Oxford Handbook of Latin American Political Economy.

Bryk, A.S., & Schneider, B. (2002). *Trust in Schools: A Core Resource for Improvement. Russell Sage Foundation.*

Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). *"Participation's Place in Rural Development*: Seeking Clarity Through Specifity." Word Development, 8(3), 213–235.

Drucker, P. F. (2018). *The practice of management.* Routledge.

Gray A. Yukl (1981*). Leadership in Organization*. Prentice–Hall

Jackson, S. E., Schuler, R. S., & Werner, S. (2020). *Managing Human Resources. Cengage Learning.*

Shibuya, K. (2023). *Community* participation in school management: relationaltrust and educational outcomes. Routledge.

หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์กับเครื่องมือทางการตลาดดิจิทัล

One Tumbol One Product and Digital Marketing

จุฬาพร พรหมสาขา ณ สกลนคร

Juraporn Pormsaka Na Sakonnakorn

นักวิชาการอิสระ

Freelance Academic Person

*Corresponding author, email: juraporn.po@ssru.ac.th

Retrieved 01-02 -2024; **Revised** 05-11-2024; **Accepted** 03-04-2025

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออภิปรายเนื้อหาเกี่ยวกับ“หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์”กับเครื่องมือทางการตลาดดิจิทัล ที่พัฒนาโดยการสังเคราะห์การศึกษามาจาก (1) หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (2)การตลาดแบบดั้งเดิมที่ศึกษาด้านแรงจูงใจในการซื้อและพฤติกรรมการซื้อ เช่นการรับรู้ การจูงใจ การเรียนรู้ ทัศนคติ บุคลิกภาพ อุปนิสัยการซื้อและแนวโน้มอุปนิสัยการซื้อของผู้บริโภค(3) ส่วนประสมทางการตลาด (4)เครื่องมือทางการตลาดดิจิทัลโดยใช้สื่อดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงเทคโนโลยีต่างๆ ในการเผยแพร่ข้อมูลไปยังผู้บริโภค ขณะที่สื่อดังกล่าวใช้อินเตอร์เน็ตในการทำงาน เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับโครงการ “หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์” (One Tumbol One Product หรือ OTOP) กับเครื่องมือทางการตลาดดิจิทัล การตลาดแบบเดิมถูกกำหนดโดยการตลาดดิจิทัล ซึ่งไม่สามารถทดแทนกันได้จากพฤติกรรมผู้บริโภคไม่เหมือนกัน การกำหนดสินค้าและบริการควรทำการตลาดทั้งแบบตั้งเดิมและแบบสมัยใหม่ไปควบคู่กัน สามารถผสมผสานรูปแบบของการทำการตลาดดิจิทัล เพื่อทำให้ธุรกิจมีมูลค่าเพิ่มมากยิ่งขึ้น และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทั้งสองช่องทางทั้งแบบดั้งเดิมและแบบสมัยใหม่

คำสำคัญ: หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์, การตลาดแบบดั้งเดิม, การตลาดดิจิทัล

Abstract

The objectives of this research article are: 1) to study the levels of the marketing mix, trust, and purchase decisions; 2) to examine the influence of the marketing mix on trust, which in turn affects purchase decisions; and 3) to investigate the relationship between the marketing mix and online purchase decisions for cannabis products in Bangkok. As a quantitative study, the sample size consists

of 260 participants, selected using a convenience sampling method. The statistical methods used include frequency, percentage, mean, and standard deviation. Additionally, structural equation modeling (SEM) was conducted using the Smart PLS 3.0 software.

The results revealed that the levels of the 4P marketing mix, trust, and overall purchase decision were high, with mean scores of 3.88, 3.94, and 3.83, respectively. The marketing mix's influence on trust affecting purchase decisions was found to be 0.711 and 0.318, respectively. Furthermore, the marketing mix had a direct influence on purchase decisions of 0.714, while its indirect influence was 0.226. This research provides insights into improving and developing the online sales of cannabis products to enhance efficiency and align with target marketing strategies, thereby influencing future consumer demand.

Keywords: One Tambon One Product, Traditional Marketing, Digital Marketing

บทนำ

โครงการ หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Tumbol One Product หรือ OTOP) เริ่มขึ้นในปี พ.ศ.2537 จากแนวคิดของพระมหากษัตริย์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ที่เสนอให้ทุกตำบลของประเทศไทยผลิตสินค้าพื้นบ้านที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชนและเพิ่มโอกาสในการเลี้ยงชีพให้กับประชาชนในพื้นที่ต่างๆโดยโครงการได้รับการสนับสนุนจากส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Tumbol One Product หรือ OTOP) ได้ส่งเสริมให้กับชุมชนท้องถิ่นมีความเชื่อมั่นและศักยภาพในการทำธุรกิจ โดยการให้ความรู้และการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจ การออกแบบผลิตภัณฑ์ การตลาด และการบริหารจัดการ เพื่อให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพและเข้าถึงตลาดได้อย่างยั่งยืน โดยผลิตภัณฑ์ จะมี **ตราโอทอป** เป็นสัญลักษณ์เพื่อระบุความเป็น **สินค้า** OTOP ที่มีคุณภาพและเอกลักษณ์ของท้องถิ่นแต่ละแห่ง (หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์.2566). โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์. สืบค้นจาก https://otopth.com/).

และในปี พ.ศ.2544 หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Tumbol One Product หรือ OTOP) ยังคงเป็นโครงการกระตุ้นการประกอบการของท้องถิ่น โดยนำแนวคิดจากการดูงาน One Village, One Product ของเมืองโออิตะ ประเทศญี่ปุ่น โดย ผลิตภัณฑ์และบริการเด่นสู่ตลาดโลกตามญี่ปุ่น รัฐบาลไทยเริ่มสนับสนุน 7,000 ตำบลทั่วประเทศ ลักษณะการทำงานแบบมีส่วนร่วมในหมู่บ้านที่มีสินค้าและบริการ งานหัตถกรรม ฝ้ายและผ้าไหม เครื่องปั้นดินเผา เครื่องประดับแฟชั่น ของใช้ในครัวเรือนและอาหาร แหล่งท่องเที่ยว หรือวัฒนธรรมใดที่โดดเด่นคัดเลือกว่าเป็นผลิตภัณฑ์และบริการของตำบล ขณะที่ฝ่ายรัฐบาลจะช่วยเสริมทักษะด้านเทคนิค และหาช่องทางการตลาดทั้งในและต่างประเทศ และจะใช้การค้ารูปแบบ อี-คอมเมิร์ช (https://th.wikipedia.org/หนึ่งตำบล_หนึ่งผลิตภัณฑ์)

บทความวิชาการนี้เป็นการศึกษาและตรวจสอบประเด็นเกี่ยวกับการศึกษาเพื่อสร้างกรอบแนวความคิด(Conceptual framework) สำหรับนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยต่อไป โดยจะกำหนดขอบเขตในการศึกษาดังกล่าวเพื่อให้เกิดความรัดกุมประเด็นเรื่องหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์กับเครื่องมือทางการตลาดดิจิทัล ที่จะกล่าวต่อไปนี้ประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎีที่พัฒนาโดยการสังเคราะห์การศึกษามาจาก (1) หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (2)การตลาดแบบดั้งเดิมที่ศึกษาด้านแรงจูงใจในการซื้อและพฤติกรรมการซื้อ เช่น การรับรู้ การจูงใจ การเรียนรู้ ทัศนคติ บุคลิกภาพ อุปนิสัยการซื้อและแนวโน้มอุปนิสัยการซื้อของผู้บริโภค(3) ส่วนประสมทางการตลาด (4)เครื่องมือทางการตลาดดิจิทัลโดยใช้สื่อดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงเทคโนโลยีต่างๆในการเผยแพร่ข้อมูลไปยังผู้บริโภคดังรายละเอียดที่จะกล่าวต่อไปนี้

ในเบื้องต้นผู้เขียนจะให้ความรู้เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ของโอทอป กับ หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ซึ่งหมายถึงตัวสินค้าและบริการ การดูแลอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การรักษาภูมิปัญญาไทย การท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี การต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้กลายเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ มีจุดเด่น จุดขายเป็นที่รู้จักกันภายใต้โครงการกระตุ้นการประกอบการท้องถิ่นที่เรียกว่า หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Tumbol One Product หรือ OTOP) โดยมีหลักการสำคัญพื้นฐาน 3 ประการ คือ ปัญญาท้องถิ่นสู่สากล (Local Yet Global) พึ่งพาตนเองและคิดอย่างสร้างสรรค์ (Self-Reliance-Creativity) การสร้างทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) (https://th.wikipedia.org/หนึ่งตำบล_หนึ่งผลิตภัณฑ์) การจัดระดับผลิตภัณฑ์ ระดับ 5 ดาว (คะแนนตั้งแต่ 90 -100 คะแนน) เป็นสินค้าที่มีคุณภาพมาตรฐาน หรือมีศักยภาพในการส่งออก ระดับ 4 ดาว (คะแนนตั้งแต่ 80 – 89 คะแนน) เป็นสินค้าที่มีศักยภาพ เป็นที่ยอมรับระดับประเทศ และสามารถพัฒนาสู่สากล ระดับ 3 ดาว (คะแนนตั้งแต่ 70 – 79 คะแนน) เป็นสินค้าที่มีคุณภาพระดับกลางที่สามารถพัฒนาสู่ระดับ 4 ดาวได้ ระดับ 2 ดาว (คะแนนตั้งแต่ 50 – 69 คะแนน) เป็นสินค้าที่สามารถพัฒนาสู่ระดับ 3 ดาว มีการประเมินศักยภาพเป็นระยะ ระดับ 1 ดาว (ได้คะแนนต่ำกว่า 50 คะแนน) เป็นสินค้าที่ไม่สามารถพัฒนาสู่ระดับ 2 ดาวได้ เนื่องจากมีจุดอ่อนมาก และพัฒนายาก โดยมีการแบ่งหมวดหมู่ของผลิตภัณฑ์ออกเป็น 6 ประเภท คือ 1) อาหาร (สินค้าไม่คงทน)2) เครื่องดื่ม (สินค้าไม่คงทน)3) สมุนไพรที่ไม่ใช่อาหารและยา (สินค้าไม่คงทน)4) เครื่องใช้และเครื่องประดับตกแต่ง (สินค้าคงทน)5) ศิลปะประดิษฐ์และของที่ระลึก (สินค้าคงทน)6) ผ้า เครื่องแต่งกาย (สินค้าคงทน) ในภาวะที่เศรษฐกิจของประเทศต่างๆกำลังแข่งขันกันอย่างมากทั้งด้านการค้า การลงทุน และการสื่อสาร ท่ามกลางบรรยากาศของกระแสโลกาภิวัฒน์และความก้าวหน้าของวิทยาการแขนงต่างๆ การพัฒนาเพื่อการส่งออกผลิตภัณฑ์ โอทอป นับเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศอีกทางหนึ่งที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของไทยในตลาดโลก อัตราการเติบโตของมูลค่าเศรษฐกิจฐานรากของมูลค่าสินค้า OTOP (คิดเป็นเฉลี่ยร้อยละ) ในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ประเด็น เศรษฐกิจฐานราก (พ.ศ. 2561 – 2580) เป้าหมาย คือ ด้านผู้ประกอบการเศรษฐกิจฐานราก ที่มีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีตัวชี้วัดด้านอัตราการเติบโตของมูลค่าเศรษฐกิจฐานรากของมูลค่าสินค้า OTOP (สำนักงานส่งเสริมภูมิ ปัญญาท้องถิ่น

และวิสาหกิจชุมชน, 2562) กรมพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.สืบค้นจาก https://cep.cdd.go.th/otop-data).

จากการศึกษาข้างต้นสามารถกล่าวโดยสรุป ว่า การส่งเสริมผลิตภัณฑ์ โอทอป เพื่อเพิ่มศักยภาพในการส่งออกจึงเป็นแนวทางสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนภาคการส่งออกของไทยให้ขยายตัวได้อย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาขีดความสามารถการแข่งขันในเชิงเศรษฐกิจทุกๆ ด้าน เพื่อก้าวให้ทันกับความเคลื่อนไหวในตลาดโลกอันจะนำไปสู่การสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงแก่ระบบเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค

ศิริวรรณ และคณะ (2541). กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior)หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหา การคิด การซื้อ การใช้และการประเมินผลในสินค้าและบริการซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจหรือหมายถึงการศึกษาถึงการตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ การค้นหา การคิด การซื้อและการใช้สินค้า

สมจิตร ล้วนจำเริญ. (2546). กล่าวว่า พฤติกรรมการบริโภค หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยการได้รับและการใช้สินค้าหรือบริการทางเศรษฐกิจ รวมถึง กระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นก่อน และที่เป็นตัวกำหนดการกระทำต่างๆ

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคทำให้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ เพื่อนำมากำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด และกิจกรรมทางการตลาดในด้านต่างๆเกิดความสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคให้มากที่สุด สามารถนำไปสู่การตัดสินใจซื้อหรือบริการจึงควรศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค ดังนี้

1.แรงจูงใจในการซื้อ มนุษย์ทุกคนมีความต้องการตามลำดับ 5 ขั้นตามแนวความคิดของ อับราฮัม มาสโลว์ กล่าวว่าความต้องการเกิดขึ้นตามลำดับจากแรงผลักดันจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของมนุษย์ที่แสดงพฤติกรรมออกมาในสังคมเพื่อสนองความต้องการของแต่ละบุคคล ฉะนั้นการศึกษาพฤติกรรมต่างๆจึงได้ข้อมูลที่นำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้บริโภค

2.พฤติกรรมการซื้อ หมายถึง กระบวนการการตัดสินใจของบุคคลที่ซื้อผลิตภัณฑ์และบริการนำมาอุปโภคบริโภคหรือผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ในอุตสาหกรรม ตัวแปรทางจิตวิทยาที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อ คือ การรับรู้ (Perception) เป็น กระบวนการที่บุคคลใช้ในการเลือกสินค้าจากการตีความข่าวสารที่ได้รับจากการสัมผัสทั้ง 5 การได้ยิน ได้กลิ่น มองเห็น ลิ้มรส และสัมผัสบนพื้นฐานความรู้สึกของแต่ละบุคคล การจูงใจ (motivation) เป็นแรงขับจากภายในซึ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในการมุ่งสู่เป้าหมายนั้น การเรียนรู้ (learning) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอันเป็นผลมาจากการใช้ข้อมูลและใช้ประสบการณ์ที่แต่ละคนจากคำชมหรือซื้อซ้ำ กระทำซ้ำหรือไม่ทำ ทัศนคติ(Attitude) เป็นความรู้สึกของ

บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยการประเมินความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค ส่วนบุคลิกภาพ(personality) พฤติกรรมหรือลักษณะอุปนิสัยของบุคคลที่บ่งบอกความเป็นตัวเองออกมาเป็นบุคลิกลักษณะที่เป็นตัวแปรทางสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมทางการซื้อและบริโภค ไม่ว่าจะเป็น บทบาททางสังคม (Social roles) ตามสถานภาพที่เค้าเป็นอยู่อาจมีหลายบทบาท ตามลักษณะกลุ่มอ้างอิง (Reference Group) บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติค่านิยมและพฤติกรรมของผู้อื่นที่ยึดเอากลุ่มอ้างอิงเป็นแบบอย่าง ตามชนชั้นทางสังคม (social level) ลักษณะการจัดแบ่งกลุ่มบุคคลในสังคมตามลักษณะตัวแปรต่างๆเช่น รายได้ การศึกษา ฐานะทางสังคม เป็นต้น ส่วนวัฒนธรรม (Culture) คือสัญลักษณ์หรือสิ่งที่คนสร้างขึ้นและยอมรับจากคนในสังคมนั้นจากรุ่นสู่รุ่น ได้แก่ ความคิด คำพูด ความเชื่อ การกระทำ และสิ่งที่มนุษย์ทำ อุปนิสัยการซื้อ (Buying Habit) สามารถแบ่งได้ตามลักษณะของสินค้าเป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริโภค–อุปโภคสินค้าไม่คงทน (nondurable goods consumption) คือการบริโภค–อุปโภคสิ่งของชนิดที่สิ้นเปลืองหรือใช้หมดไป เรียกว่า destruction เช่น การบริโภคน้ำ อาหาร ยารักษาโรค น้ำมันเชื้อเพลิง ฯลฯ

2. การบริโภค–อุปโภคสินค้าคงทน (durable goods consumption) คือการบริโภค–อุปโภคสิ่งของที่ยังคงใช้ได้มีระยะเวลา เช่น การอาศัยบ้านเรือน การใช้รถยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องนุ่งห่ม ฯลฯ อย่างไรก็ตาม สินค้าประเภทนี้ก็จะค่อย ๆ สึกหรอจนในที่สุดจะไม่สามารถนำมาใช้ได้อีก

กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2551). ให้ความหมาย การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการใช้ความคิดและการกระทำของการรับรู้โดยการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา(Problem)หรือโอกาส (Opportunity) และประเมินทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อจัดการกับปัญหาหรือโอกาสที่เกิดขึ้น

กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

ขั้นที่ 1 การรับรู้ถึงปัญหา กระบวนการที่จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ซื้อตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการของตนเอง

ขั้นที่ 2 การค้นหาข้อมูล ผู้บริโภคจะแสวงหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจ จะค้นหาข้อมูลจากแหล่งภายในก่อน เพื่อนำมาใช้ในการประเมินทางเลือก หากยังได้ข้อมูลไม่เพียงพอก็ต้องหาข้อมูลเพิ่มจากแหล่งภายนอก

ขั้นที่ 3 การประเมินผลทางเลือก ผู้บริโภคจะนำข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้มาจัดเป็นหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย ลักษณะการเปรียบเทียบหาทางเลือกและความคุ้มค่ามากที่สุด

ขั้นที่ 4 การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด หลังการประเมิน ผู้ประเมินจะทราบข้อดี ข้อเสีย บุคคลจะต้องตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด มักใช้ประสบการณ์เป็นเกณฑ์ ทั้งประสบการณ์ของตนเองและผู้อื่น

ขั้นที่ 5 การประเมินภายหลังการซื้อ เป็นขั้นสุดท้ายหลังจากการซื้อ ผู้บริโภคจะนำผลิตภัณฑ์ที่ซื้อนั้นมาใช้ และในขณะเดียวกันก็จะทำการประเมินผลิตภัณฑ์นั้นไปด้วย

จากการศึกษาข้างต้นสามารถกล่าวโดยสรุป ว่า กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ จากการซื้อของผู้ซื้อหรือทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในด้านต่างๆ ทำให้เราได้รู้และศึกษาว่า ผู้บริโภคคือใคร (Who) ผู้บริโภคซื้อทำไม (Why) ผู้บริโภคต้องการซื้ออะไร (What) ผู้บริโภคต้องการซื้อเมื่อไหร่ (When) ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where) ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who Participates) ผู้บริโภคต้องการอย่างไร(How) แนวโน้มอุปนิสัยการซื้อของผู้บริโภคในปัจจุบัน การซื้อสินค้าหรือบริการผู้บริโภคหรือผู้ใช้ในปัจจุบันมีเวลาในการซื้อตามปริมาณของผู้ซื้อจากลักษณะการซื้อ แหล่งซื้อสินค้า ลักษณะของสินค้า การชำระเงิน ประเภทของการบริโภค นั้นอย่างไรจึงเกิดพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ เพื่อนำมากำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด และกิจกรรมทางการตลาดต่อไปอย่างต่อเนื่อง

แนวคิดทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ.2541: 35-36,337 ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) การจัดจำหน่าย (Place) การ กำหนดราคา (Price) การส่งเสริมการตลาด (Promotion)หรือ 4'Ps ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยแรกที่แสดงกิจการ จะต้องมีสิ่งที่จะเสนอขาย สินค้าและบริการ ความคิด (Idea) ที่จะตอบสนองความต้องการได้ การศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้น อยู่ในรูปของผลิต ผลิตภัณฑ์เบ็ดเสร็จ (Total Product) คือ ตัวสินค้ากับความพึงพอใจและผลประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับจากการซื้อสินค้านั้น การตลาดจะต้องมีการปรับปรุงสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นมาให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ในการศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ จะต้องศึกษาปัญหาต่างๆ ที่ครอบคลุมถึงการเลือกตัวผลิตภัณฑ์ หรือ สายผลิตภัณฑ์ การเพิ่มหรือลดชนิดของสินค้าในสายผลิตภัณฑ์ ลักษณะของผลิตภัณฑ์ ในเรื่องคุณภาพ ประสิทธิภาพ สี ขนาด รูปทรง การรับประกัน ฯลฯ วงจรผลิตภัณฑ์ของสินค้ามีระยะเวลานานเท่าใด ในแต่ละช่วงเวลาของวงจรผลิตภัณฑ์จึงต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดอย่างไร และเมื่อใด กับความต้องการที่จะสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่กิจการ ธุรกิจจะต้องมีการวางแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าผู้บริโภคให้ความสนใจและพิถีพิถันในการเลือกซื้อสินค้ามากกว่าแต่ก่อน บทบาทของการบรรจุภัณฑ์จึงมีความสำคัญต่อตัวผลิตภัณฑ์อย่างยิ่ง การบรรจุภัณฑ์จะก่อให้ เกิด ประโยชน์หลักอยู่ 2 ประการด้วยกัน คือ เป็นการป้องกันคุณภาพของสินค้าและช่วยส่งเสริมการจำหน่าย ดังนั้น รูปร่างของภาชนะบรรจุหรือหีบห่อในปัจจุบันจึงมีสีสันสะดุดตา และวัสดุที่ใช้ทำหีบห่อแปลกใหม่ กว่าเดิม ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าโดยคำนึงถึงตัวบรรจุภัณฑ์มากกว่าตัวสินค้า ผลิตภัณฑ์ที่ผลิต ขึ้นมาจำหน่ายในตลาดจะต้องมีการกำหนดตราสินค้าและเครื่องหมายการค้า เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่า ผลิตภัณฑ์นั้นเป็นของผู้ผลิตรายใดรายหนึ่งอย่างชัดเจน

2. การจัดจำหน่าย (Place or Distribution) ผลิตภัณฑ์ที่ผู้ผลิตผลิตขึ้นมาได้ ถึงแม้ว่า จะมีคุณภาพดีเพียงใดก็ตาม ถ้าผู้บริโภคไม่ทราบแหล่งซื้อและจะจัดหามาได้อย่างไร เพราะเมื่อเกิดความ

ต้องการขึ้นมาก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ดังนั้น จึงจำเป็นต้อง พิจารณาว่าที่ไหน เมื่อไร และใครที่จะเสนอขายสินค้า การจัดจำหน่ายเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นที่ต้องศึกษา การจัดจำหน่ายแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ช่องทางจำหน่ายสินค้า (Channel of Distribution) เน้นการศึกษาถึงชนิดของช่องทางการจำหน่ายว่าจะใช้วิธีการขายสินค้าให้กับผู้บริโภค โดยตรง หรือการขายสินค้าผ่านคนกลาง เช่น พ่อค้า ส่ง (Wholesalers) พ่อค้าปลีก (Retailers) และตัวแทนคนกลาง (Agent Middleman) ส่วนหนึ่งของกิจกรรมการจัดจำหน่ายสินค้า คือ การแจกจ่ายตัวสินค้า (Physical Distribution) การกระจาย สินค้าเข้าสู่ตัวผู้บริโภค การเลือกใช้วิธีการขนส่ง Transportation) ที่เหมาะสมในการช่วยแจกจ่ายสินค้า สื่อ การขนส่งทางอากาศ ทางรถยนต์ ทางรถไฟ ทางเรือ และทางท่อ จะต้องคำนึงว่าจะเลือกใช้สื่ออย่างใดถึงจะดีที่สุด โดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยและสินค้านั้นไปถึงลูกค้าทันเวลา อีกทั้ง ขั้นตอนมาตรฐานของการจัดเก็บรักษาสินค้า (Storage) เพื่อรอการจำหน่ายให้ทันเวลาที่ผู้บริโภคต้องการ

3. การกำหนดราคา (Price) เมื่อมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ขึ้นมา สิ่งสำคัญที่ธุรกิจต้องดำเนินการต่อไป คือ การกำหนดราคา ที่เหมาะสมให้กับผลิตภัณฑ์ที่จะนำไปเสนอขายก่อนที่จะกำหนดราคาสินค้า ธุรกิจต้องมีเป้าหมายว่าจะตั้งราคา เพื่อต้องการกำไรเท่าไร หรือเพื่อขยายส่วนถือครองตลาด (Market Share) การใช้กลยุทธ์การตั้งราคาจะทำให้เกิดการยอมรับจากตลาดเป้า หมายและสู้กับคู่แข่งขันได้ในตลาด กลยุทธ์ราคาเป็นเครื่องมือที่คู่แข่งขันนำมาใช้ได้ผลรวดเร็วกว่าด้านอื่นๆ การตั้งราคาสินค้าให้สูงสำหรับสินค้าที่มีลักษณะพิเศษ เพื่อแสดงภาพพจน์ที่ดี การตั้งราคาสินค้าอาจมีนโยบายการให้สินเชื่อหรือนโยบายการให้ส่วนลดเงินสด ส่วนลดการค้า หรือส่วน ลดปริมาณ ฯลฯ

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารไปยังตลาดเป้าหมาย การส่งเสริมการตลาดเป็นวิธีการที่จะบอกให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เสนอขาย วัตถุประสงค์ของการส่งเสริมการตลาด เพื่อบอกให้ลูกค้าทราบว่ามีผลิตภัณฑ์ออกจำหน่ายใน ตลาดนั้น การส่งเสริมการตลาดจะต้องมีการศึกษาถึงกระบวนการติดต่อสื่อสาร (Communication Process) เพื่อเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับกับผู้ส่งสาร ทั้งนี้การส่งเสริมการตลาดยังมีเครื่องมืออีก 4 ชนิด ที่เรียกว่าส่วนผสมของการส่งเสริมการตลาด (Promotion Mix) คือ

4.1 การขายโดยใช้พนักงาน (Personal Selling) เป็นการเสนอขายสินค้าแบบเผชิญหน้ากัน (Face–to–Face) พนักงานขายต้องเข้าพบปะกับผู้ซื้อโดยตรงเพื่อเสนอขายสินค้า การส่งเสริมการตลาดโดยวิธีนี้เป็นวิธีที่ดีที่สุด แต่เสียค่าใช้จ่ายสูง

4.2 **การโฆษณา (Advertising)** หมายถึงรูปแบบของการจ่ายเงินเพื่อการส่งเสริมการตลาด การใช้สื่อโฆษณาประเภทต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา อินเตอร์เน็ต (Internet) สื่อโฆษณาเหล่านี้จะสามารถเข้าถึงผู้บริโภคเป็นกลุ่มใหญ่เหมาะสำหรับสินค้าที่ต้องการกระจายตลาดกว้าง

4.3 การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) หมายถึงกิจกรรมที่ทำหน้าที่ช่วย พนักงานขายและการโฆษณาในการขายสินค้า การส่งเสริมการขายเป็นการกระตุ้นผู้บริโภคให้เกิดความ ต้องการใน

ตัวสินค้า รูปของการแสดงสินค้า การแจกของตัวอย่าง แจกคูปอง ของ แถม การใช้แสตมป์เพื่อแลกสินค้า การชิงโชคแจกรางวัลต่างๆ ฯลฯ

4.4 การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relation) ปัจจุบันองค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ไม่ได้เน้นที่การแสวงหากำไร (Maximize Profit) เพียงอย่างเดียว ต้องเน้นที่วัตถุประสงค์ของการให้บริการแก่สังคมด้วย (Social Objective) ถ้าหากกลุ่มผู้บริโภคเห็นว่าองค์การธุรกิจแสวงหาผลประโยชน์ให้กับตนมากจนไม่คำนึงถึงสังคมหรือผู้บริโภค จึงต้องหาวิธีแก้ไข จะสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์การธุรกิจ

4.5.กระบวนการ (Process) เป็นการสร้างสรรค์และการส่งมอบส่วนประกอบของสินค้าและบริการ โดยอาศัยกระบวนการที่วางแผนมาเป็นอย่างดี กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการบริการ คือ เวลาและประสิทธิภาพในการบริการ ดังนั้นกระบวนการบริการที่ดีจึงควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบ รวมถึงต้องง่ายต่อการปฏิบัติการ เพื่อที่พนักงานจะได้ไม่เกิดความสับสน ทำงานได้อย่างถูกต้องและมีแบบแผน เดียวกันและงานที่ได้ต้องดีมีประสิทธิภาพและคุณภาพ

จากการศึกษาข้างต้นสามารถกล่าวโดยสรุปว่า ส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 4 มีความเกี่ยวพันกัน เนื่องจากแต่ละด้านมีความสำคัญเท่าเทียมกัน ขึ้นอยู่กับผู้บริหารการตลาดจะวางกลยุทธ์อย่างไร โดยเน้นน้ำหนักส่วนประสมทางการตลาดตัวไหนมากกว่ากันเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของเป้าหมายทางการตลาด คือผู้บริโภค

แนวคิดการตลาดดิจิทัล

Wertime and Fenwick (2008) กล่าวว่า "การตลาดดิจิทัล" คือ การทำการตลาดผ่านช่องทางสื่อสารดิจิทัล เป็นสื่อที่สามารถระบุตัวตนของผู้ใช้งานจึงเกิดการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) กับผู้ใช้งานเป็นรายบุคคล ซึ่งข้อมูลที่ได้จากลูกค้าสามารถนำไปพัฒนาให้เกิดประโยชน์กับลูกค้าคนต่อไปได้

Innovation Digital Agency. (2562) ความหมาย การตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) เป็นการส่งข้อมูลด้านการดลาดเกี่ยวกันสินค้าและตราสินค้าผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิคส์ใช้ช่องทางอิเล็คทรอนิคส์ช่องทางที่รวดเร็วในการส่งข้อมูล และผู้รับสารสามารถรับข้อมูลได้อย่างรวดเร็วแบบ real time โดยผู้รับสารสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา

ณัฐพล ใยไพโรจน์. (2557). แบ่งประเภทของเครื่องมือของการตลาดดิจิทัลดังนี้

1. การตลาดผ่านระบบค้นหาข้อมูล (Search Engine Marketing: SEM) และ (Search Engine Optimization: SEO) SEM คือการทำการตลาดบนเว็บไซต์ เป็นวิธีการทำให้ธุรกิจติดอันดับต้นๆบน Search Engine เช่น Google เมื่อผู้ใช้บริการค้นหารายละเอียดที่เกี่ยวกับธุรกิจ (Search Engine Optimization: SEO) คือการที่ผู้ประกอบการซื้อพื้นที่ในการโฆษณาในหน้าแสดงผลของเว็บไซต์ โดยเมื่อมีการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ระบบ SEO จะช่วยแสดงเว็บไซต์ของผู้ประกอบการขึ้นมา

2. Remarketing หรือ Retargeting คือ การทำการตลาดไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เป็นลูกค้าของคุณมาก่อน หรือเคยเข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ ที่เรียกว่า Potential Customerหรือลูกค้าที่มีกำลังซื้อสินค้าและบริการ ซึ่งกลุ่มลูกค้าเหล่านี้มีโอกาสที่จะซื้อสินค้าสูงกว่าลูกค้าทั่วไป

3. Web banner คือสื่ออิเล็คทรอนิคส์ เช่น ป้าย หรือรูป โฆษณาสินค้าที่แสดงผลในหน้าเว็บไซต์ โดยเนื้อหาของสื่ออาจเป็นตัวหนังสือและรูปภาพหรือภาพเคลื่อนไหวเพื่อให้ผู้ใช้บริการอินเตอร์เน็ตเกิดความสนใจและดึงดูดให้ผู้ใช้บริการกดเข้าไปสู่เว็บไซต์นั้นๆ

4. PPC (Pay Per Click) คือ การลงโฆษณาบน Search Result Page หรือหน้าแสดงผลการค้นหาของ Search Engine โดยคิดค่าใช้จ่ายจากจำนวนการคลิกข้อความโฆษณาแม้ว่าโฆษณาจะแสดงขึ้นมา แต่หากไม่มีการคลิก จะไม่เสียเงิน ในการลงโฆษณาแต่อย่างใด

5. Affiliate Marketing คือ การสร้างความสัมพันธ์กับเว็บไซต์อื่น โดยการอนุญาตให้วางเครื่องหมายการค้าหรือโฆษณาที่ผู้ใช้งานสามารถคลิกเข้าไปเพื่อเข้าสู่เว็บไซต์ของบริษัทได้

6. Social Media Marketing สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง สื่อดิจิทัล หรือซอฟแวร์ที่ทำงานอยู่บนเว็บหรือเว็บไซด์โดยใช้อินเทอร์เน็ตที่เป็นเครื่องมือในการทำงาน เป็นสถานที่ ที่ผู้สื่อสารสามารถเพิ่มเนื้อหาเข้าไปได้ ไม่ว่าจะเป็น ข้อความ รูปภาพเสียง หรือวีดีโอและเพลง มีวัตถุประสงค์เพื่อแบ่งปันเรื่องราว ประสบการณ์ หรือข้อมูลต่างๆ และแลกเปลี่ยนกับผู้ใช้งานอื่นๆ ได้ โดยสื่อสังคมออนไลน์นี้เปรียบเสมือนเครือข่ายที่สามารถส่งข้อมูลให้กับผู้ใช้งานอื่นได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Hernon & Nitecki, 2012) ดังนั้น Social Media Marketing คือการ ทำการตลาดบนสื่อสังคมออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ผู้ให้บริการหลักๆ เช่น เฟสบุ๊ค(Facebook)ทวิสเตอร์(Twitter) ไลน์แอด(LINE@)สตราแกรม(Instagram) ยูทูป(YouTube)เป็นต้น

7. Email Marketing หรือ อีเมล์การตลาด คือ เครื่องมือทางการตลาดรูปแบบหนึ่งซึ่งผู้ประกอบการสามารถส่งข่าวสารหรือการส่งเสริมการขาย รวมถึงการให้กับผู้ใช้งานอื่นได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

8. Viral Marketing การตลาดแบบไวรัล คือ เทคนิคทางการตลาดรูปแบบหนึ่งโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีอยู่แล้วมาเสริมสร้างตราสินค้า (Brand Awareness) หรือทำเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด โดยการแพร่กระจายข่าวสารการตลาดแบบไวรัล (Viral Marketing) คล้ายกับการตลาดแบบปากต่อปาก (Word of Mouth Marketing) แต่ต่างกันตรงที่การตลาดแบบไวรัลใช้อินเตอร์เน็ตเผยแพร่ โดยเทคนิคการทำการตลาดแบบไวรัลมีหลากหลายไม่มีกฎตายตัวและไม่มีที่สิ้นสุด (วรมน บุญศาสตร์, 2558)

9. Content Marketing (การตลาดเนื้อหา) คือ การทำการตลาดโดยใช้ข้อมูลแบบผสมผสานเพื่อสร้างผลกระทบในเชิงบวกให้กับผู้บริโภคโดยเนื้อหาดังกล่าวจะกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการมีส่วนร่วม และเป็นเครื่องมือสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้บริโภค

ขั้นตอนการเริ่มต้นการทำการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เก็บข้อมูลลูกค้าทางการตลาดดิจิทัล และหาพฤติกรรมของลูกค้า

ขั้นตอนที่ 2 เลือกเนื้อหาที่ต้องการจะสื่อสาร โดยสร้างเนื้อหาที่ดึงดูดให้ลูกค้าสนใจ

ขั้นตอนที่ 3 เลือกช่องทางที่จะเผยแพร่เนื้อหาที่ต้องการจะสื่อสาร เช่นเว็บไซต์ เฟสบุ๊ค(Facebook)ยูทูป(You Tube) เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 แบ่งกลุ่มลูกค้า โดยเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร ต้องสอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่มที่เราต้องการขั้นตอนที่ส่งเนื้อหาให้กับกลุ่มเป้าหมาย ทำการวัดผลและประเมินผล

กลยุทธ์เพิ่มยอดขายสำหรับสินค้า โอทอป (OTOP) ด้วยเครื่องมือออนไลน์ การส่งเสริมผลักดันให้สินค้า โอทอป (OTOP) โดยใช้เครื่องมือทางด้านการตลาดออนไลน์จะช่วยให้ โอทอป (OTOP) มีความแข็งแกร่งให้เป็นที่ประจักษ์ต่อผู้บริโภคยุคใหม่ได้อย่างภาคภูมิใจและสง่างามบนเส้นทางธุรกิจที่เข้าถึงทุกการเชื่อมต่อทั้งออฟไลน์และออนไลน์

โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) เป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมธุรกิจระดับท้องถิ่นโดยอาศัยภูมิปัญญาท้องถิ่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว บทความนี้มุ่งนำเสนอแนวทางการบูรณาการช่องทางออนไลน์เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับผลิตภัณฑ์ OTOP โดยการเชื่อมโยงโลกออฟไลน์และออนไลน์เข้าด้วยกันการเติบโตของร้านค้าออนไลน์ได้เปิดโอกาสให้ผลิตภัณฑ์ OTOP สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้กว้างขวางยิ่งขึ้น การประยุกต์ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) หลากหลายแพลตฟอร์ม อาทิ Facebook, Instagram, YouTube และ LINE Official Account ถือเป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้บริโภค การใช้ประโยชน์จากแพลตฟอร์มเหล่านี้มีวัตถุประสงค์หลักในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อสื่อสารและการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว นอกจากนี้ สื่อสังคมออนไลน์ยังทำหน้าที่เป็นตัวแทนของตราสินค้า เป็นพื้นที่สำหรับการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการตลาดออนไลน์ เปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นซึ่งนำไปสู่การสร้างการรับรู้แบรนด์ (Brand Awareness) และการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management) ที่มีประสิทธิภาพการนำเสนอเรื่องราวของผลิตภัณฑ์ OTOP ผ่านเนื้อหาที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน รวมถึงการใช้คลิปวิดีโอเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่มีประสิทธิภาพในการดึงดูดความสนใจและสร้างการรับรู้เกี่ยวกับตราสินค้า การนำคลิปวิดีโอไปฝังบนแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ต่างๆ จะช่วยขยายพื้นที่การมองเห็นเนื้อหาให้กว้างขวางยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การเผยแพร่เนื้อหา (Content) ในรูปแบบที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นข้อความ รูปภาพ วิดีโอ หรือการถ่ายทอดสด (Live) ยังช่วยสร้างความน่าสนใจและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันสำหรับเครื่องมือค้นหาออนไลน์อย่าง Google มีบทบาทสำคัญในการนำเสนอผลการค้นหาที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้บริโภคป้อนเข้าไป ดังนั้น คุณภาพของเนื้อหา (Content) จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดอันดับผลการค้นหา หากผู้บริโภคค้นหาสินค้า OTOP ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ของเรา การมีเนื้อหาที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของพวกเขาย่อมเพิ่มโอกาสในการถูกค้นพบ เว็บไซต์ (Website) เปรียบเสมือนหน้าร้านหรือสำนักงานใหญ่บนโลกออนไลน์ ซึ่งมีความยืดหยุ่นสูงและมีต้นทุนในการดำเนินการที่ต่ำกว่าการเปิดร้านค้าจริง เว็บไซต์เป็นเครื่องมือสำคัญในการนำเสนอรายละเอียดต่างๆ ที่

เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า รวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคมีความเข้าใจในตัวสินค้าและตราสินค้ามากยิ่งขึ้น

การบูรณาการช่องทางออนไลน์อย่างมีกลยุทธ์ ไม่ว่าจะเป็นการใช้สื่อสังคมออนไลน์ การสร้างสรรค์เนื้อหาที่มีคุณภาพ การใช้ประโยชน์จากเครื่องมือค้นหา และการมีเว็บไซต์ที่มีประสิทธิภาพ จะเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมและผลักดันให้ผลิตภัณฑ์ OTOP มีความแข็งแกร่งและได้รับการยอมรับจากผู้บริโภคอย่างภาคภูมิใจบนเส้นทางธุรกิจที่เชื่อมโยงทุกช่องทาง

สรุป

การตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) ถือเป็นวิวัฒนาการของการตลาดแบบดั้งเดิม โดยอาศัยการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในเชิงลึก ทั้งในด้านแรงจูงใจในการซื้อ (เช่น การรับรู้ การจูงใจ การเรียนรู้ ทัศนคติ บุคลิกภาพ และอุปนิสัยการซื้อ) และแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อที่เปลี่ยนแปลงไป การตลาดดิจิทัลบูรณาการส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) เข้ากับเครื่องมือทางการตลาดดิจิทัลหลากหลายประเภท โดยใช้ประโยชน์จากสื่อดิจิทัล สื่อสังคมออนไลน์ และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเผยแพร่ข้อมูลไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสื่อเหล่านี้ล้วนขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) สามารถได้รับประโยชน์อย่างยิ่งจากการประยุกต์ใช้เครื่องมือทางการตลาดดิจิทัล อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่า การตลาดดิจิทัลไม่ได้เข้ามาทดแทนการตลาดแบบดั้งเดิมอย่างสมบูรณ์ เนื่องจากพฤติกรรมของผู้บริโภคมีความหลากหลายและแตกต่างกัน การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพสำหรับผลิตภัณฑ์ OTOP จึงควรพิจารณาถึงการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดทั้งในรูปแบบดั้งเดิมและสมัยใหม่ควบคู่กัน การผสมผสานรูปแบบของการทำการตลาดทั้งสองประเภทนี้ จะช่วยเสริมสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ OTOP และขยายโอกาสในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครอบคลุม ทั้งช่องทางออฟไลน์และออนไลน์ การบูรณาการกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมจะช่วยให้ผลิตภัณฑ์ OTOP สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและเติบโตอย่างยั่งยืนในยุคดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

ณัฐพล ใยไพโรจน์. (2557). *Digital marketing: concept & case study*. ไอดีซี พรีเมียร์.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ.* บริษัท วี.พริ้นท์ จำกัด.

วรมน บุญศาสตร์. (2558).*การสื่อสารการตลาดสู่กลุ่ม ผู้บริโภคเจเนอร์เรชั่นซีในยุคดิจิทัล.*

วารสารวิชาการสื่อสารและการจัดการ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,1(1), 14–30.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่ (ฉบับปรับปรุงใหม่).*

กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สมจิตร ล้วนจำเริญ. (2546). พฤติกรรม*ผู้บริโภค* .ไทยพัฒนาพาณิชย์.

สำนักงานส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน.(2562) กรมพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย. สืบค้นจาก.https://cep.cdd.go.th/otop-data.

หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์. (2566). โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์. สืบค้นจาก https://otopth.com/).

Engel, J. F., Blackwell, R.D. & Miniard, P.W. (1990). *Consumer Behavior*. Hinsdale: The Dryden.

Engel, J.F., Blackwell, R.D. & Miniard, P.W. (1995) *Consumer Behavior*. 6th Edition, Dryden.

Hernon, P., & Nitecki, D. A. (2012). Service quality and customer satisfaction: An assessment and future directions. *The Journal of Academic Librarianship*. 25(1), 9–17.

Wertime, K., & Fenwick, I. (2008). *Digital marketing: The essential guide to new media and digital marketing.* John Wiley & Sons (Asia).

Kotler, P., & Keller, K. (2011). *Marketing Management* (14 th edition). Prentice Hall.

Innovation Digital Agency. (2562). *Digital Marketing.* สืบค้น http:/kinnovation.co.th/online-marketing/digital-marketing.

ปัจจัยความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของครู

The Success of the Teachers Mainstreaming Education Management

พัตรพิมล ผิวขาว[1] วิภาภรณ์ ภู่วัฒนกุล[2] โกศล มีคุณ[3] และ อัจฉรา วัฒนาณรงค์[4]

Puchpimon Phiukhao[1], Vipaporn Poovatnakul[2], Kosol Meekhun[3] and Atchara Wattananarong[4]

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา[1,2,3,4]

Educational Administration, College of Management, University of Phayao [1,2,3,4]

Corresponding author, e-mail: 62160162@up.ac.th

Retrieved 15-06 -2024; **Revised** 12-03-2025; **Accepted** 03-04-2025

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของครู แนวทางการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของครู ประกอบด้วย (1) ปัจจัยภายนอกตัวครู ได้แก่ นโยบายของโรงเรียน การสนับสนุนจากผู้บริหารและเพื่อนครู ระบบนิเทศติดตามของโรงเรียน และการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง (2) ปัจจัยภายในตัวครู ได้แก่ ประสบการณ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมและความรักเอื้ออาทรต่อนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ และ (3) สมรรถนะการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของครู ได้แก่ ความรู้ ทักษะและลักษณะส่วนบุคคล

คำสำคัญ: ปัจจัยความสำเร็จ ; การจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม

Abstract

This academic article consists of significant aspects of mainstreaming education management in Thailand, guidelines for teachers to manage mainstreaming education, and factors that contribute to success. These include internal factors: experience, self-esteem (self-reliance), achievement motive, and ethics of care; external factors: school policy, administrator and teacher support, school internal supervision systems, and parent participation; and competency factors: knowledge, skills, and abilities.

Keywords: The Success factors; Mainstreaming Education Management

บทนำ

"นักเรียนเหมือนพฤกษานานาชนิดในสวน
ครูเหมือนชาวสวนที่ รดน้ำ พรวนดิน
สักวันหนึ่งดอกไม้จะผลิดอกบานสะพรั่ง
มิช้านาน ไม้ผลจะออกผลหอมหวาน
วันนั้น คือวันที่ครูได้รับรางวัลจากความเหนื่อยยาก"

(สุมน อมรวิวัฒน์, 2565)

ครูเป็นผู้ที่มีความสำคัญในการพัฒนานักเรียนให้เป็นบุคคลที่มีความเจริญงอกงาม เข้มแข็ง และเป็นเยาวชนที่มีคุณภาพ นักเรียนที่ได้รับการอบรมสั่งสอน และดูแลเอาใจใส่จากครูเป็นอย่างดีนั้นจะเป็นเด็กที่มีความรู้ มีคุณธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ แต่ยังพบว่า มีประเด็นการพัฒนาที่สำคัญอีกประเด็นหนึ่งคือ เด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ ซึ่งจากผลสำรวจพบว่าประเทศไทยมีเด็กพิการเกือบ 140,000 คน ส่วนใหญ่อยู่ในครอบครัวที่ยากจน ซึ่งมีสาเหตุหลายประการ ได้แก่ ไม่ได้ เข้าเรียน ร้อยละ 38 ไม่ได้รับบริการส่งเสริมสุขภาพ ร้อยละ 27 ไม่ได้รับการตรวจรักษา ร้อยละ 4 และยังมีเด็กอีกเกือบครึ่งหนึ่งไม่ได้จดทะเบียนคนพิการกับรัฐและไม่ได้รับเบี้ยความพิการ (ณัฐฐา กีนาพันธ์ และ สิรินยา วัฒนสุขชัย , 2564) อีกทั้งยังมีปัญหาที่พบของโรงเรียนไทยในปัจจุบันคือ ปัญหาการถูกข่มเหงรังแก (Bully) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้เด็กกลุ่มหนึ่งที่เด็กต้องออกจากระบบการศึกษากลางคันในระดับมัธยมศึกษาเกือบร้อยละ 90 ซึ่งในจำนวนนั้นมีเด็กที่ความต้องการจำเป็นพิเศษรวมอยู่ด้วย ตั้งแต่ปี 2561-2564 และในจำนวนนี้เรียนจบระดับปริญญาตรีไม่ถึงร้อยละ 2 จะเห็นได้ว่าปัญหาของเด็กกลุ่มนี้ถือเป็นกลุ่มที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ ซึ่งพวกเขาเหล่านั้นได้รับโอกาสน้อยที่สุดในทุกด้านของชีวิต ขาดโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาและขาดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อีกมากมาย ซึ่งในความเป็นจริงแล้วหากเด็กกลุ่มนี้ได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกับเด็กทั่วไป ก็มีบุคคลที่มีความสามารถเฉพาะตัวเช่นเด็กคนอื่นๆ เช่นกัน "ด้วยเหตุนี้ครูคือบุคคลสำคัญที่จะการทำให้เด็กกลุ่มนี้ได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่ เพื่อให้พวกเขาสามารถค้นพบความสามารถเฉพาะตัวและได้เติมเต็มความฝันให้เป็นจริง นอกจากครูแล้วการสนับสนุนจากสังคมเช่นกัน (UNICEF, 2564)ดังนั้นการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมซึ่งเป็นการจัดการศึกษาให้กับเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ และในส่วนของกลุ่มเด็กที่มีปัญหาการถูกรังแกในสถานศึกษาจะเป็นกลุ่มเด็กที่มีมีความต้องการจำเป็นพิเศษที่เข้ามาเรียนร่วมชั้นเรียนกับเด็กปกติ หากต้องการพัฒนาเด็กกลุ่มนี้ให้มีศักยภาพเพียงพอต่อการใช้ชีวิตให้เทียบเคียงกับเด็กปกติได้ หากได้รับการพัฒนาและค้นพบศักยภาพพิเศษหลายๆ ด้านจากครู ดังนั้นจึงมีนโยบายและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมจากหน่วยงานในระดับประเทศ (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2560) เช่น กลยุทธ์

และนโยบายการศึกษาของประเทศนิวซีแลนด์ ส่งผลให้ชาวนิวซีแลนด์ทุกคนได้รับการศึกษาที่ดีขึ้น โดยมุ่งเน้นที่การสร้างระบบการศึกษาชั้นนำระดับโลกที่ให้ความรู้ ทักษะ และคุณค่าแก่ชาวนิวซีแลนด์ทุกคนในการเป็นพลเมืองที่ประสบความสำเร็จในศตวรรษที่ 21 (ออนไลน์ , 2565)

การจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม (Mainstreaming Education) เป็นการจัดการศึกษาให้แก่เด็กที่มีความต้องการพิเศษให้ได้รับบริการการศึกษาพิเศษในห้องเรียนทั่วไป ในช่วงเวลาที่เฉพาะเจาะจงและเหมาะสมกับศักยภาพของแต่ละบุคคล เด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษจะเข้าเรียนวิชาภาคปฏิบัติ เช่น วิชาศิลปะ พลศึกษา การงานอาชีพ สังคมศึกษากับเพื่อนในห้องเรียนปกติ และจะเข้าเรียนกับครูการศึกษาพิเศษโดยเฉพาะในวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และ วิชาภาษาไทย เนื่องจากเด็กที่มีความต้องการพิเศษ ยังเรียนรู้ได้ช้าจึงจำเป็นต้องให้ครูการศึกษาพิเศษจัดการเรียนรู้ตามแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (Individualized Education Program : IEP) ซึ่งจะช่วยให้นักเรียนสามารถพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองของได้ดีขึ้น (Mallick & Sheesh, 2013; Shore, 2013 อ้างถึงใน สุภัสสรา จตุโชคอุดม และคณะ, 2565) อย่างไรก็ตาม สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ (2562) ได้ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม โดยการถอดบทเรียนการจัดการศึกษาสำหรับเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษของโรงเรียนที่จัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของโรงเรียนทุกสังกัด สรุปปัญหาได้ดังนี้ บุคลากรด้านการศึกษาพิเศษมีจำนวนไม่เพียงพอ จึงต้องให้ครูทั่วไปที่ไม่มีวุฒิและไม่มีทักษะเพียงพอทางการศึกษาพิเศษรับผิดชอบในการสอน ครูบางคนมีทัศนคติเชิงลบต่อเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ ครูผู้สอนห้องเรียนร่วมหลายคนมีภาวะเครียด ท้อแท้เมื่อ ไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ อาการระดับรุนแรงก้าวร้าวที่เรียนในห้องเรียนร่วมได้

สรุปได้ว่า การจัดการศึกษาให้กับนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษให้มีคุณภาพนั้น นอกจากมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนของรัฐ และหน่วยงานทางการศึกษาแล้ว สมรรถนะของครูเป็นเครื่องมือสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพ ความสามารถเฉพาะบุคคล นอกจากความถนัดหรือความเชี่ยวชาญทางวิชาการ ความรู้ และความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ แล้วสมรรถนะของครูยังเป็นสิ่งที่สามารถทำนายความสำเร็จในงานของตนเองและความสำเร็จโดยรวมเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการหรือองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวเองเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม (Rassametummachot, 2008, อ้างถึงใน สุภาวดี วิสุวรรณและคณะ, 2562 เพื่อจะนำไปสู่ข้อค้นพบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัย เชิงสาเหตุของสมรรถนะของครูด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) เกี่ยวกับการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของครู และข้อมูลปัจจัยเชิงสาเหตุของความสำเร็จนั้น ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์การบริหารเพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม และวางแผนในการพัฒนา

สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูการศึกษาพิเศษ เพื่อให้การจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของครูประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพต่อไป

จัดการศึกษาแบบเรียนร่วมคืออะไร

การเรียนร่วม (Mainstreaming) เกิดจากการที่โรงเรียนพยายามจะส่งเด็กที่มีความต้องการพิเศษกลับเข้าไปอยู่เรียนรู้ร่วมกับเพื่อนในห้องเรียนปกติ ซึ่งเป็นการการช่วยเหลือและให้การสนับสนุนในเรื่องต่างๆ ที่จะสามารถจัดให้เด็กที่มีความต้องการพิเศษได้เรียนไปพร้อมเด็กทั่วไป ในช่วงเวลาและเหมาะสมกับศักยภาพของเด็กแต่ละคน ดังนั้นโรงเรียนควรจะเป็นสถานที่ที่ต้องดูแลเอาใจใส่เด็กทุกคนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม สามารถจัดการศึกษาตามความต้องการและศักยภาพเป็นของเด็กเป็นรายบุคคล มีการจัดบริการช่วยเหลือสนับสนุนให้เด็กทุกคนได้เรียนรู้อย่างเต็มศักยภาพตามมาตรฐานคุณภาพ จัดครูที่มีความรู้ความสามารถในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการจำเป็นพิเศษเฉพาะบุคคลของเด็กได้ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เกิดแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมให้แก่เด็กที่มีความต้องการพิเศษเพื่อความเป็นธรรมในสังคมและทำให้ผู้เรียนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพและไม่ถูกแบ่งแยก เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงคุณภาพของการศึกษาและการพัฒนาวิชาชีพครู เพื่อจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมเป็นสถานศึกษาสำหรับทุกคนอย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2560) ได้สรุปแนวคิดการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมไว้ว่า (1) การจัดการศึกษาเพื่อปวงชน (Education for all) การจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมเป็นการขจัดการแบ่งแยกทางสังคมส่งเสริมการดำรงชีวิตร่วมมือทุกคนมีสิทธิขั้นพื้นฐานในการได้รับการศึกษา (2) เด็กทุกคนสามารถเลือกโรงเรียนที่ต้องการเข้าเรียนได้ โรงเรียนไม่สามารถเลือกเด็กหรือปฏิเสธเด็กได้ (3) โรงเรียนและครูจะต้องปรับสภาพแวดล้อมหลักสูตรการเรียนรู้ให้มีความเหมาะสมกับนักเรียนโดยยึดหลักสำคัญว่านักเรียนทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ และ (4) การประเมินผลต้องมีความหลากหลายเพื่อประเมินนักเรียนเฉพาะรายบุคคล ดังนั้น การศึกษาแบบเรียนร่วม จึงเป็นวิธีการหรือเครื่องมือเพื่อบรรลุการจัดการศึกษาเพื่อปวงชน ในขณะที่ผดุง อารยะวิญญู (2554) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการเรียนร่วมระหว่างเด็กที่มีความต้องการพิเศษกับเด็กปกตินั้น สามารถจัดการศึกษาได้หลายหลายรูปแบบ ได้แก่ (1) การเรียนร่วมบางเวลา (Integration) เป็นการจัดให้เด็กที่มีความต้องการพิเศษเรียนในโรงเรียนปกติโดยอาจจัดให้อยู่ในชั้นปกติในบางเวลา เช่น วิชาดนตรี พลศึกษา หรือร่วมกิจกรรมลูกเสือ-เนตรนารี กีฬาสี โดยคาดหวังว่าเด็กที่มีความต้องการพิเศษจะมีโอกาสแสดงออกและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเด็กปกติ และ (2) การเรียนร่วมเต็มเวลา (Mainstreaming) การจัดให้เด็กที่มีความต้องการพิเศษได้มีโอกาสได้เรียนชั้นเดียวกับเด็กปกติตลอดเวลาที่เด็กอยู่ในโรงเรียนเด็กปกติได้รับบริการการจัดกระบวนการเรียนรู้และบริการนอกห้องเรียนอย่างไร เด็กที่มีความต้องการพิเศษที่ได้รับบริการเช่นเดียวกันเป้าหมายสำคัญของการเรียนร่วมเต็มเวลา คือเพื่อให้เด็กเข้าใจซึ่งกันและกัน ตอบสนองความต้องการซึ่งกันและกัน มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างเด็กที่มีความต้องการพิเศษกับเด็กปกติ เด็กปกติจะยอมรับความหลากหลายของมนุษย์ เข้าใจว่าคนเราเกิดมาไม่

จำเป็นต้องเหมือนกันทุกอย่าง ท่ามกลางความแตกต่างกัน มนุษย์เราต้องการความรักความสนใจความเอาใจใส่เช่นเดียวกันทุกคน

สรุปได้ว่า การจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมเป็นการจัดการศึกษาให้เด็กที่มีความต้องการพิเศษได้เรียนรู้ร่วมกับเพื่อนในห้องเรียนปกติ ในช่วงเวลาตามตารางสอนและเหมาะสม ซึ่งมีทั้งรูปแบบการเรียนร่วมบางเวลา (Integration) และการเรียนร่วมเต็มเวลา (Mainstreaming) เพื่อให้เด็กมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกันระหว่างเด็กที่มีความต้องการพิเศษกับเด็กปกติ อย่างไรก็ตามการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมทุกรูปแบบจะสำเร็จได้นั้น เด็กจะต้องได้เรียนรู้ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีสื่อที่ช่วยพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพของเด็ก มีการวัดและประเมินผลที่สอดคล้องกับลักษณะการเรียนรู้และระดับความสามารถของแต่ละคน จึงเป็นจัดการศึกษาที่สามารถส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่แท้จริง

ทำไมจึงต้องให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม

การจัดการศึกษาให้กับเด็กที่มีความต้องการพิเศษให้เรียนร่วมกับเด็กปกติ เป็นพื้นฐานสำคัญต่อการพัฒนาเด็กอย่างเต็มศักยภาพ อันมีผลต่อการดำรงชีวิตร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข เมื่อเด็กเหล่านี้เติบโตเป็นผู้ใหญ่ก็จะมีความพร้อมที่จะอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม การจัดการเรียนร่วมในโรงเรียนปกติเป็นการจัดการศึกษาที่มีประโยชน์ต่อเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ ซึ่งเด็กทุกคนมีสิทธิได้รับการศึกษาตามสิทธิขั้นพื้นฐาน โดยเรียนร่วมกับเด็กทั่วไปในสถานศึกษาที่ต้องการ สามารถเรียนรู้ได้ตามศักยภาพ ความสนใจ และความสามารถที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล เพื่อสร้างสังคมแห่งการดำรงชีวิตร่วมกัน (UNESCO 1994 อ้างถึงใน ดารณี อุทัยรัตนกิจ, 2562) ด้วยเหตุนี้ประเทศไทยจึงได้มีกฎหมายและนโยบายส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมที่ชัดเจน รวมทั้งมีความพยายามที่จะดำเนินการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560–2579 ซึ่งให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและการยอมรับของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม และการจัดการศึกษาพิเศษที่พัฒนาขึ้นอันจะส่งผลให้การขับเคลื่อนแผนการศึกษาแห่งชาติไปสู่การปฏิบัติประสบความสำเร็จ จากผลการพัฒนาการศึกษาในช่วงปี 2552–2559 พบว่า ประเทศไทยมีอีกหลายด้านยังเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วนโดยเฉพาะโอกาสทางการศึกษาเด็กด้อยโอกาสและผู้มีความต้องการจำเป็นพิเศษมีโอกาสได้รับการศึกษา แต่ยังไม่สามารถเข้าเรียนได้ไม่ครบทุกคนและมีปัญหาการออกกลางคัน จึงต้องมีการสนับสนุนส่งเสริมให้เด็กและประชาชนทุกช่วงวัยสามารถเข้าถึงโอกาส โดยแนวคิดการจัดการศึกษาตามแผนการศึกษาแห่งชาติยึดหลักสำคัญในการจัดการศึกษา ประกอบด้วย หลักการจัดการศึกษาเพื่อปวงชน (Education for All) หลักการจัดการศึกษาเพื่อความเท่าเทียมและทั่วถึง (Inclusive Education) หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Sufficiency Economy) และหลักการมีส่วนรวมของทุกภาคส่วน (All for Education) อีกทั้งยึดตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs 2030) (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2561) ซึ่งทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องและทุกองค์กรสามารถจัดการศึกษาพิเศษให้สอดคล้องตามแผนการศึกษาแห่งชาติ ที่

เน้นการจัดการศึกษาที่ลดความเลื่อมล้ำทางสังคม การมีสิทธิเท่าเทียมกัน โดยมีการกระจายอำนาจในการจัดการศึกษาไปยังองค์กรและหน่วยงานต่างๆ ซึ่งแนวทางการจัดการเรียนร่วมของแต่ละสังกัดทั้งส่วนที่เหมือนและแตกต่างกันไปตามบริบทของโรงเรียน

การจัดการเรียนร่วมเป็นโรงเรียนที่รับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษทุกประเภททุกระดับความรุนแรงในบางโรงเรียนมีการคัดกรองเบื้องต้นดำเนินการส่งต่อไปพบแพทย์เพื่อตรวจและวินิจฉัย ซึ่งผู้บริหารของโรงเรียนจะทำหน้าที่กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดการศึกษาพิเศษมีการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องที่เน้นให้นักเรียนได้ทำทุกกิจกรรมร่วมกับนักเรียนปกติในโรงเรียน และยังมีทีมงานจิตอาสาทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยครูมีครูการศึกษาพิเศษ และการประสานความร่วมมือกับผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง ส่วนโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) จัดการศึกษาแบบเรียนร่วมสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการว่า “เด็กทุกคนที่อยากเรียนต้องได้เรียน” ผู้บริหารโรงเรียนจะกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมการศึกษาพิเศษ มีการรับนักเรียนอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถเรียนได้ โดยการรับรองจากแพทย์และมีการประเมินคัดกรองเบื้องต้นโดยครูที่ผ่านการอบรม ในบางโรงเรียนจะรับนักเรียนเข้ามาเรียนจากศูนย์การศึกษาพิเศษ ซึ่งเป็นนักเรียนได้รับการฝึกและเตรียมความพร้อมมาในระดับหนึ่งแล้ว และโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) สามารถรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษและการจัดการเรียนสอนแบบทวิภาคี โดยความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ มีเป้าหมายให้นักศึกษาสามารถนำไปประกอบอาชีพ ได้แก่ สาขาไฟฟ้า สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์กราฟฟิก สาขาธุรกิจค้าปลีก สาขาโรงแรม ซึ่งเป็นสาขาที่เน้นการฝึกทักษะให้มีความชำนาญ และยังมีโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) เป็นโรงเรียนสาธิตใน แต่ละมหาวิทยาลัย ใช้รูปแบบการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม บูรณาการการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับนักเรียน มีการผลิตสื่อการสอนสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ การรับนักเรียนจะมีการประเมินเบื้องต้น หรือได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์ เพื่อนำข้อมูลมาจัดการเรียนการสอน มีการกำหนดจำนวนการรับนักเรียนเข้าเรียน นอกจากนั้นโรงเรียนในสังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) การจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นระดับก่อนประถมศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงเป็นสถานศึกษาที่จัดการศึกษาสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ และด้อยโอกาสทางการศึกษาให้ได้รับการพัฒนาเต็มศักยภาพในรูปแบบการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม โรงเรียนจะพิจารณาเรื่องการช่วยเหลือตนเองของนักเรียน ความพร้อมของนักเรียนที่จะเข้าเรียน และท้ายที่สุดโรงเรียนสังกัดสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร (กทม.) มีนโยบายให้มีโรงเรียนที่เป็นศูนย์ต้นแบบสร้างเสริมศักยภาพสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ ผู้บริหารต้องสร้างระบบขึ้นมาช่วยเหลือ มีครูการศึกพิเศษที่พร้อมให้ความช่วยเหลือ การจัดการเรียนการสอนเป็นรูปแบบเรียนร่วม ทั้งนี้ตามนโยบายของกรุงเทพมหานครจะเปิดโอกาสทางการศึกษาให้แก่นักเรียนที่มีความต้องการพิเศษโดยการเพิ่มจำนวนโรงเรียนที่จัดการศึกษาแบบเรียนร่วมปีละ 5 โรงเรียน เพื่อมอบโอกาสทางการศึกษาให้แก่นักเรียนทุกคนและทั่วถึง เพื่อช่วย

ผู้ปกครองที่ต้องการหาโรงเรียนใกล้บ้าน และลดภาระค่าใช้จ่าย ซึ่งได้รับการสนับสนุนให้สร้างทีมงานทางการศึกษาพิเศษ เพื่อพัฒนาและช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบ

สรุปได้ว่า การจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม มีนโยบายให้เด็กที่มีความต้องการพิเศษเข้าเรียนในห้องเรียนปกติได้ โดยไม่คำนึงถึงความบกพร่อง เพื่อเป็นการเปิดโอกาสทางการศึกษาอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง มีการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการศึกษาพิเศษให้แก่องค์กร หน่วยงาน ให้สามารถจัดการศึกษาทุกระดับตามความพร้อม เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการบริหารและนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเพื่อพัฒนาการศึกษาที่สนับสนุนให้นักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ ร่วมกับการกำหนดในแผนจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลที่ระบุชัดเจนว่านักเรียนจะพัฒนาทักษะด้านใดบ้าง และมีการจัดเตรียมสื่อ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเตรียมความพร้อมของบุคลากร อาคารสถานที่เพื่อมาส่งเสริมช่วยเหลือนักเรียนให้มีความเหมาะสมกับความต้องการจำเป็นพิเศษเป็นรายบุคคล สร้างโอกาสเข้าถึงบริการทางการศึกษาที่ลดความเลื่อมล้ำทางสังคม ให้มีสิทธิเท่าเทียมกันในฐานะที่เป็นพลเมืองของประเทศอย่างแท้จริง การจัดการเรียนร่วมเป็นการจัดการศึกษาที่ได้รับการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับสภาพและความแตกต่างระหว่างบุคคลนั้น ช่วยให้เกิดการเกื้อกูลต่อกันระหว่างครู ผู้ปกครอง นักเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้นักเรียนจะได้รับการพัฒนาศักยภาพของตนจนเกิดการยอมรับและเห็นคุณค่าของตนเองนักเรียนมีทักษะชีวิตในการใช้ชีวิตในครอบครัว ชุมชน **ปัจจัยความสำเร็จของการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของครู**

การจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมให้ประสบความสำเร็จนั้น ทุกภาคส่วนต้องมีความเชื่อว่าโดยพื้นฐานแล้วเด็กทุกคนมีความแตกต่างกัน ด้านความสามารถร่างกาย ความถนัด ภาษา เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ซึ่งแนวคิดหลักที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนร่วมให้ประสบความสำเร็จ คือ เด็กทุกคนต้องมีสิทธิในการได้รับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน ได้รับการจัดการศึกษาที่คำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคลตามศักยภาพที่แตกต่างกัน และการยอมรับความแตกต่าง ความเหมาะสมกับความต้องการเฉพาะบุคคบ ดังนั้นการจัดการศึกษาจะต้องจัดให้สามารถยอมรับความแตกต่างของนักเรียนแต่ละคนในชั้นได้ เคารพสิทธิซึ่งกันและกัน นักเรียนควรได้รับการปลูกฝังให้เคารพสิทธิของตนเองและผู้อื่น โดยครูต้องเป็นตัวแบบที่ดี การจัดบูรณาการ สภาพแวดล้อมของโรงเรียนต้องมีความเหมาะสม เปิดโอกาสนักเรียนเข้าเรียนหรือมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนในสิ่งแวดล้อมทั่วไป (ผดุง อารยะวิญญู และ เสิศศิลป์, 2551.; ประพันธ์พงษ์ ขำอ่อน และอนันต์ คงเครือพันธุ์, 2562; Thomas, 1997) ความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของครูนั้น วัดได้จากคุณภาพของผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษทั้งด้านผลการพัฒนาศักยภาพของแต่ละบุคคลที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ได้แก่ ความสามารถและทักษะในการอ่าน เขียน แก้ปัญหา การใช้เทคโนโลยี และการสื่อสาร นอกจากนี้ยังวัดได้จากคุณลักษณะของผู้เรียน ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมอย่างมีความสุข และยอมรับที่จะอยู่ร่วมกันบนความแตกต่างที่หลากหลาย ดังนั้นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมความสำเร็จของการศึกษาแบบเรียนร่วมของครูสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. ปัจจัยภายนอกตัวครู คือสิ่งที่อยู่ภายนอกตัวครู ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมให้ประสบความสำเร็จ ได้แก่ (1) นโยบายของโรงเรียนในการจัดการศึกษาพิเศษในโรงเรียน ผู้บริหารต้องแสดงนโยบายการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม ให้ชัดเจนและต่อเนื่อง มีแผนงานสนับสนุน จัดสรรงบประมาณ จัดสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนให้เหมาะสมและเอื้อต่อการจัดเรียนของเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ เสริมสร้างบุคลากรและนักเรียนทุกคนให้มีทัศนคติที่ดีต่อกันส่งเสริมให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาเพื่อนำมาพัฒนานักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ (2) การสนับสนุนจากผู้บริหารและเพื่อนครู ผู้บริหารควรให้การส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมโดยการสร้างบรรยากาศในโรงเรียนให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน พิเศษจัดบรรยากาศห้องเรียนที่เหมาะสม มีสื่อสนับสนุนสื่อทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ นำเทคโนโลยี ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษ ห้องเสริมวิชาการ และศูนย์บริการนักเรียนในโรงเรียน เพื่อนครูช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งด้านวิชาการและด้านสังคม (3) ระบบนิเทศติดตามของโรงเรียน ทุกคนต้องมีความรู้และความเข้าใจหลักของการนิเทศและมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม มีระบบขั้นตอนการนิเทศที่ชัดเจนยึดหลักการมีส่วนร่วม มีการร่วมกันสะท้อนปัญที่เกิดขึ้นจากการเรียนการสอน เป็นการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น และ (4) การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและชุมชน โรงเรียนควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของผู้ปกครองและชุมชน การประสานความร่วมมือกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีความสัมพันธ์ที่ดีและเครือข่ายกับผู้ปกครอง ชุมชนและองค์กรอื่น ทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อสนับสนุนส่งเสริมการจัดการเรียนรู้เพื่อดูแลซึ่งกันและกัน

2. ปัจจัยภายในตัวครู คือสิ่งที่อยู่ในตัวครู ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้แก่ (1) ประสบการณ์ในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตั้งแต่เป็นนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ครูการศึกษาพิเศษทุกคนต้องมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม (2) ครูมีทัศนคติที่ดีมีในเรื่องการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม และมีความเชื่อมั่นในตนเองมีความรู้ ความสามารถความชำนาญในการจัดการเรียนร่วมให้ประสบความสำเร็จได้ มีความพอใจในตนเองเกิดเชื่อมั่นว่าตนเองมีความรู้ความสามารถเป็นที่ยอมรับของคนอื่น (3) ความมุ่งมั่นตั้งใจ ให้บรรลุผลสำเร็จด้วยความอดทนเพื่อจะไปให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ รับผิดชอบหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ โดยไม่ได้กระทำเพื่อต้องการยอมรับจากสังคม แต่ทำเพื่อสนองความต้องการของตนเอง และ (4) ความรักเอื้ออาทรต่อนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ (Ethic of care) มีความรู้สึกร่วมในความเป็นเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ มีความบริสุทธิ์ใจ ความเมตตาอาทร ความมีน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่การแบ่งปัน การเสียสละผลประโยชน์ส่วนตนเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่นักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ และกระทำโดยความสมัครใจและไม่ได้คาดหวังผลตอบแทน

3. สมรรถนะของครูในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของครูหรือผู้ปฏิบัติการสอนบุคคลที่มีความบกพร่องหรือความต้องการพิเศษทางการศึกษา จำเป็นต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานบางประการ ที่สอดคล้องกับความต้องการพิเศษของผู้เรียน ต้องสามารถวิเคราะห์ศักยภาพของผู้เรียนและเข้าใจผู้เรียนเป็น

เฉพาะบุคคล และสามารถประเมินผลการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับการเรียนรู้จริงของผู้เรียน และนำผลมาปรับเปลี่ยนการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เต็มศักยภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553) ซึ่งสามารถแบ่งได้ ดังนี้ (1) มีความรู้ Knowledge) ทั่วไปเกี่ยวกับเด็กที่มีความต้องการพิเศษทุกประเภท ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม จิตวิทยาการสอนผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษ หลักสูตรสถานศึกษา การจำแนกและคัดกรองนักเรียนแต่ละประเภท การจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการพิเศษ แผนการสอนเฉพาะบุคคล และสามารถในการออกแบบการเรียนรู้ได้สอดคล้องกับแผนศึกษาเฉพาะบุคคลของผู้เรียนแต่ละประเภทและสามารถบูรณาการได้อย่างเหมาะสม ความรู้เกี่ยวกับการวัดและประเมินผลรวมทั้งการให้บริการคำปรึกษาแก่ผู้ปกครอง (2) มีทักษะ (Skills) และความสามารถเฉพาะที่จำเป็นในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของ ประกอบด้วย ทักษะการติดต่อสื่อสาร ทักษะการควบคุมอารมณ์ ทักษะการจัดการเรียนรู้ ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการวางแผน ทักษะการบริหารจัดการชั้นเรียน และการสื่อสารและการประสานงานกับเพื่อนครูและผู้เกี่ยวข้อง และ (3) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) มีทัศนคติเชิงบวกที่มีต่อการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมและเห็นคุณค่าต่อการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม มีใจรัก มีความอดทน เสียสละ มีความรัก ความเมตตาและเข้าใจคนพิการ มีความรอบรู้ มีความรู้ พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอและมีความมั่นใจว่าสามารถจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของครูนั้น จะต้องมีปัจจัยภายนอก ตัวครูที่ต้องเกิดจากความร่วมมือระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองมามีส่วนร่วมส่งเสริม สนับสนุน และสร้างทัศนคติเชิงบวกกับการศึกษาของนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ นอกจากนี้ยังต้องอาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่องจนนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข นอกจากนี้ผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมความสำเร็จของการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม เป็นผู้ที่ต้องกำหนดเป็นนโยบายและกลยุทธ์สำหรับการปฏิบัติได้จริงอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมสมรรถนะของครูผู้สอนให้มีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการแบบเรียนร่วม โดยเน้นการทำงานร่วมกัน การส่งเสริมความคิด สร้างสรรค์และสร้างความร่วมมือในการแก้ปัญหา มีการจัดสภาพแวดล้อมในห้องเรียนให้เหมาะสม สร้างความไว้ใจให้นักเรียนและผู้ปกครอง การออกแบบห้องเรียนให้เหมาะสมกับทุกคนในการเรียนรู้ และการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการพัฒนาการจัดการเรียนร่วม ตลอดจนส่งเสริมให้มีการพัฒนาวิชาชีพทางการศึกษาพิเศษให้มีมาตรฐานไปในทางเดียวกัน และสามารถนำไปใช้ ได้จริงในห้องเรียน นอกจากปัจจัยภายนอกแล้วปัจจัยภายในตัวครูก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของครูประสบความสำเร็จ โดยเริ่มทัศนคติที่ดีต่อการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม มีความรักความเมตตา ความเอื้ออาทร และความเข้าใจในความเป็นเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ มีความมุ่งมั่นตั้งใจ รับผิดชอบหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ มีความเชื่อมั่นในตนเองว่ามีความรู้ ความสามารถ ในการจัดการเรียนร่วมให้ประสบความสำเร็จได้ และพยายามสร้างประสบการณ์ในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม รวมไปถึงครูจะต้องมีองค์ความรู้เกี่ยวกับผู้เรียน

ที่มีความต้องการพิเศษ มีทักษะการปฏิบัติงานหลายด้าน และมีคุณลักษณะที่มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนที่จัดการศึกษาแบบเรียนร่วม ซึ่งจะส่งผลทำให้การจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของโรงเรียนประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย สมรรถนะ 3 ด้าน คือ ความรู้ Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) สมรรถนะเป็นสิ่งที่ครูทุกคนต้องมีเพราะเป็นพื้นฐานที่สำคัญส่งผลให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ของครูประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้จากการศึกษา

ปัจจัยความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของครู

การจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของครูและปัจจัยความสำเร็จ มีข้อคนพบสำคัญดังนี้

ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของครู

สรุปปัจจัยความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมของครู

การจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมในปัจจุบันนั้น ยังต้องได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมทุกภาคส่วน เริ่มตั้งแต่การหนดนโยบายเพื่อนำไปปฏิบัติ ผู้บริหารควรมีทัศนคติเชิงบวกเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนสนับสนุนให้การศึกษาแบบเรียนร่วมที่มีคุณภาพเกิดขึ้นในโรงเรียน การส่งเสริมสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านงบประมาณ ด้านการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ด้านการศึกษาพิเศษ ส่งเสริมสนับสนุนให้ครูที่ไม่มีวุฒิการศึกษาพิเศษเข้ารับการอบรมเพื่อทดแทนบุคลากมีจำนวนไม่เพียงพอ เพื่อพัฒนานักเรียนที่มีความต้องการพิเศษให้ประสบความสำเร็จ การจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมเป็นกระบวนการทำงานที่ต้อง

อาศัยความเข้าใจและการแก้ไขปัญหาร่วมกันเป็นหลัก เพื่อสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ

ดังนั้นการที่การจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมให้ประสบความสำเร็จได้ อาจจะต้องเริ่มต้นและดำเนินไปอย่างช้าๆ โดยมีองค์ประกอบสำคัญมาจากปัจจัยสำคัญหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยภายในตัวครู เช่น ประสบการณ์ ความมุ่งมั่นตั้งใจของครู ทัศนคติของครูที่มีต่อนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ และปัจจัยภายนอกตัวครู เช่น นโยบายของโรงเรียนที่ชัดเจนในการพัฒนาการจัดการศึกษา เรียนร่วม ระบบนิเทศติดตาม การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการมีส่วนของผู้ปกครอง รวมไปถึงความรู้ คุณลักษณะของครู และทักษะการจัดการศึกษาเรียนร่วมของครูอีกด้วย สิ่งต่างๆเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่นำความสำเร็จมาสู่การจัดการศึกษาเรียนร่วมในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

ณัฐฐา กีนาพันธ์ และ สิรินยา วัฒนสุขชัย. (2564). *รายงานจำนวนเด็กพิการฉบับใหม่ของยูนิเซฟ.* องค์การยูนิเซฟประเทศไทย.

ดารณี อุทัยรัตนกิจ. (2562). *การประชุมทางวิชาการของคุรุสภา ประจำปี 2562 เรื่อง "ครูแห่งอนาคตเพื่อผู้เรียนแห่งอนาคต".* สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา.

ผดุง อารยะวิญญู และ วาสนา เลิศศิลป์. (2551). *การเรียนรวม.* กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอ็น.ที.

ผดุง อารยะวิญญู. (2554). *ความรู้พื้นฐานและแนวทางพัฒนานักเรียนที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้.* กรุงเทพฯ: กลุ่มการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

สุภัสสรา จตุโชคอุดม และคณะ. (2565). แนวโน้มการจัดการศึกษาเรียนรวมในประเทศไทยและปัจจัยสู่ความสำเร็จ. *วารสารวิจัยและพัฒนาการศึกษาพิเศษ*, 11(1), 17–34..

สุภาวดี วิสุวรรณ และคณะ. (2562). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมสมรรถนะนักศึกษาครูการศึกษาพิเศษ. *วารสารชุมชนวิจัย, 13*(2), 153–166

สุมน อมรวิวัฒน์. (2565). *หัวใจของครู.* สำนักพิมพ์มงคลทิพย์ รุ่งงามฤกษ์.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579.*พริกหวานกราฟฟิค.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์การติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาเรียนรวมสำหรับเด็กพิการและเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ.* พริกหวานกราฟฟิค.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2561). *รายงานเฉพาะเรื่องที่ 7 การปฏิรูปเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา.* พริกหวานกราฟิก.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2562). *การติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาเรียนรวมสำหรับเด็กพิการและเด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ.* บริษัทพริกหวานกราฟฟิค.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2553). *คู่มือการประเมินสมรรถนะครู.* ม.ป.ท.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2560). *การสังเคราะห์งานด้านการจัดการเรียนร่วมสู่ภาคปฏิบัติเพื่อนำสู่นโยบายการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพสำหรับเด็กและเยาวชนพิการ.* โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).

สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ. (2560). *เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาเพื่อขับเคลื่อนนโยบายการจัดการเรียนรวมให้มีคุณภาพ ปีงบประมาณ 2560.* สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ.

องค์การอนามัยโลก. (2556). *พัฒนาการสำคัญของการสร้างเสริมสุขภาพ* (สินศักดิ์ชนม์ อุ่นพรมมี, ผู้แปล). ธนาเพรส. (งานแปลจาก *Milestones in Health Promotion: Statements from Global Conferences*).

Mallick, U., & Sheesh, K. S. (2013). Perspectives of students and parents about mainstreaming education for children with special needs in Bangladesh. *Asian Journal of Inclusive Education, 1*(1),17–30

Rassametummachot, S. (2008). *Guidelines for human potential development as well Competency Based Learning.* HR Center. (In Thai).

การจัดการธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่ยุคดิจิทัลด้วยแนวคิด POSDCoRB

Managing Modern Retail Businesses in The Digital Age with The POSDCoRB Concept

ภิราภรณ์ ก้อนคำ[1] วีรวัฒน์ พุ่มพยอม[2] จุลชาติ ตันเจริญ[3] ลักษมี ทุ่งหว้า[4] กิตติพงษ์ ผาสุวรรณ์[5]

Piraporn Konkhum[1], Veerawat Phumpayom[2], Junrachart Tancharoen[3], Laksamee Thungwha[4], Kittipong Phasuwan[5]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต[1,2,3,4,5]

Faculty of Business Administration,Kasem Bundit University,Thailand[1,2,3,4,5]

*Corresponding author, email: piraporn.kon@kbu.ac.th

Retrieved 19–02 –2024; **Revised** 17–04–2024; **Accepted** 02–04–2025

บทคัดย่อ

การจัดการธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่ยุคดิจิทัลด้วยแนวคิด POSDCoRB เนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี พฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง และการเปลี่ยนแปลงของตลาด แนวคิด POSDCoRB ซึ่งย่อมาจาก Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting และ Budgeting เป็นกรอบแนวทางที่ครอบคลุมในการบริหารจัดการธุรกิจค้าปลีกอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล นำมาเป็นกลยุทธ์ใน การวางแผน การจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม เพิ่มประสิทธิภาพการจัดพนักงาน อำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน และการเป็นผู้นำอย่างมีประสิทธิภาพ การบูรณาการประสานงานหลายช่องทาง การรายงานที่เป็นข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ การจัดสรรงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และการมีระบบติดตามการดำเนินอย่างมีประสิทธิภาพ สรุปได้ว่าผู้ประกอบการในธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่ สามารถนำกรอบแนวคิด POSDCoRB มาปรับใช้ในการบริหารจัดธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่ในยุคดิจิทัล เพื่อให้บรรลุความสำเร็จที่ยั่งยืน

คำสำคัญ: การค้าปลีกสมัยใหม่, ยุคดิจิทัล , แนวคิด POSDCoRB

Abstract

Modern digital–era retail business management, guided by the POSDCoRB concept, is emerging in response to technological advancements, evolving consumer behaviors, and dynamic market changes. POSDCoRB—an acronym for Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, and

Budgeting—serves as a comprehensive framework for efficient retail business management. In the digital age, leveraging this framework through the use of technology transforms it into a strategic tool. It supports effective planning, the organization of suitable structures, workforce efficiency enhancement, streamlined operations, and strong leadership and coordination. The approach encompasses multi-channel coordination, data-driven reporting, efficient budget allocation, and effective progress tracking systems. Entrepreneurs in modern retail businesses can adapt the POSDCoRB framework to manage their operations more effectively in the digital era, ultimately aiming for sustainable success.

Keywords: modern retail, digital age, POSDCoRB concept

บทนำ

ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมค้าส่งค้าปลีกซึ่งมีมูลค่า 2.7 ล้านล้านบาทในปี 2564 เพิ่มขึ้น 1.9% จากปี 2563 คิดเป็นสัดส่วน 16.7% ของ GDP สูงเป็นอันดับสองรองจากภาคอุตสาหกรรมการผลิตที่มีสัดส่วน 27.0% และทิศทางการดำเนินธุรกิจของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ มีแนวโน้มขยายสาขาหน้าร้านควบคู่กับการพัฒนาช่องทางการตลาดออนไลน์ รวมถึงการพัฒนาโมเดลธุรกิจรูปแบบใหม่ๆ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอย่างแพร่หลายมากขึ้น ซึ่งจะช่วยสร้างความแตกต่างและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ ท่ามกลางการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงขึ้นจากผู้ประกอบการที่เร่งขยายฐานลูกค้าให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เพื่อหนุนการเติบโตของรายได้ในระยะยาว (Tunpaiboon, 2022) รูปแบบร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ผู้บริโภคมีความสนใจเนื่องจากรู้สึกว่าจะได้ประสบการณ์ใหม่ และสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าได้ โดยการปรับตัวสู่ New Retail ต้องมีการผสมผสานจุดแข็งระหว่าง online และ offline เข้าด้วยกัน เสริมด้วยระบบโลจิสติกส์ที่แข็งแรง ยกระดับเป็น New Retail Ecosystem คือการเข้าไปอยู่ในทุกองค์ประกอบของระบบค้าปลีกให้ได้มากที่สุด เพื่อมีช่องทางการขายและการสื่อสารที่หลากหลาย เข้าถึงผู้บริโภคได้เริ่มตั้งแต่ผู้ผลิต, หน้าร้าน ,ร้านค้า online ,ระบบขนส่ง, ระบบการชำระเงิน เพื่อส่งมอบความสะดวกสบายให้กับผู้บริโภค โดยร้านค้าปลีกต้องเตรียมความพร้อมเรื่องทรัพยากรต่างๆ เช่น ระบบ software เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลลูกค้า, เตรียมความพร้อมเรื่องทรัพยากรบุคคล ต้องมีพัฒนาความรู้เกี่ยวกับ Digital platform มากขึ้น ควรมีการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า เพื่อให้เข้าถึงลูกค้าได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย และถูกเวลา พร้อมสร้างประสบการณ์ที่ดีในการซื้อสินค้าให้กับลูกค้า (อาทิตยา,2561) และพัฒนาช่องทางจำหน่ายสินค้าผ่าน E-commerce รองรับพฤติกรรมผู้บริโภคที่หันมาใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลในการสั่งซื้อสินค้ามากขึ้น ได้แก่ (1) การใช้ Digital platform omnichannel เช่น การเปิดร้านค้าออนไลน์ผ่าน Webstore การพัฒนา Mobile application การบริการจัดส่งสินค้าออนไลน์ (Quick commerce) และการร่วมมือกับธุรกิจแพลตฟอร์มออนไลน์ (Online marketplace) อื่น เช่น Lazada Shopee และ JD Central (2) การทำการตลาด Online to Offline[8] (O2O) เช่น การให้บริการ Personal

shopper (บริการส่วนตัวในการเลือกซื้อสินค้า) Call & Shop และ Chat & Shop การขายผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social commerce) เช่น Facebook, Line และ e-Ordering เป็นต้น และ (3) การรับชำระค่าสินค้าผ่านช่องทางชำระเงินดิจิทัล เช่น Alipay (Online banking), WeChat Pay และ Dolfin รวมถึงผ่านระบบออนไลน์ของธนาคารในประเทศ ทั้งนี้ การจำหน่ายสินค้าออนไลน์ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถเพิ่มจุดจำหน่ายสินค้าและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทั่วถึงยิ่งขึ้น(Tunpaiboon, 2022) การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้การทำธุรกิจการค้าต้องมีการปรับตัว และเปิดรับเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับในการทำธุรกิจการค้าในยุคใหม่นี้ ซึ่งรวมถึงการนำเครื่องมือ เทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการดำเนินงานด้านต่างๆ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการตลาด และการมีส่วนร่วมของลูกค้า และระบบอัตโนมัติที่มีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค เช่น การใช้แอปพิเคชั่นต่างๆที่เข้ามามีบทบาท และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการภายในกิจการ การจัดการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในยุคดิจิทัลต้องใช้แนวทางเชิงกลยุทธ์ที่รวมเครื่องมือและแนวคิดร่วมสมัยเข้าด้วยกัน และแนวคิด POSDCoRB นี้พัฒนาโดย Luther Gulick และ Lyndall Urwick ในช่วงต้นศตวรรษที่ 20 เป็นแนวทางที่มีโครงสร้างสำหรับผู้ประกอบการ ในการจัดการกับองค์ประกอบสำคัญต่างๆ ของการจัดการที่มีประสิทธิภาพ POSDCoRB ซึ่งย่อมาจาก Planning(การวางแผน) Organizing(การจัดระเบียบองค์กร) Staffing(การสรรหาบุคลากร) Directing(การกำกับ) Coordinating(การประสานงาน) Reporting(การรายงาน) และ Budgeting (งบประมาณ) เป็นกรอบการจัดการที่สามารถนำไปปรับใช้เพื่อจัดการในธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่ในยุคดิจิทัล

จากเหตุผลข้างต้น ผู้ประกอบการค้าปลีกสมัยใหม่ในยุคดจิทัลต้องมีการปรับเปลี่ยนธุรกิจของตัวเองตลอดเวลา เช่น การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในเสนอการขายสินค้าและบริการที่ตอบสนองกลับลูกค้า เพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาดและเพิ่มลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ จะส่งผลให้ธุรกิจอยู่รอดและเติบโต
ดังนั้น บทความนี้จะกล่าวถึงการนำแนวคิดหลักการ POSDCoRB เป็นกรอบการบริหารจัดธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่ ในยุคที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เพื่อการให้เกิดประสิทธิภาพและ ลดปัญหาในการประกอบธุรกิจ สร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้ประกอบการและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับธุรกิจได้

การศึกษา เรื่อง การจัดการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในยุคดิจิทัลโดยใช้แนวคิด POSDCoRB เป็นการศึกษาการทบทวนวรรณกรรม โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและผลงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้แก่หนังสืองานวิจัย เอกสารเผยแพร่ และสืบค้นข้อมูลผ่านอินเตอร์เน็ตโดยใช้คำสำคัญ ที่เกี่ยวข้องในการสืบค้นและวิเคราะห์เนื้อหาจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ ใช้แบบวิเคราะห์เอกสารเป็นเครื่องมือวิจัย และรายงานผลด้วยการพรรณาเชิงวิเคราะห์ โดยมีขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่ ยุคดิจิทัล การจัดการธุรกิจในยุคดิจิทัล การบริหารจัดการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในยุคดิจิทัล และแนวคิด POSDCoRB ดังนี้

ธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่

วิจัยกรุงศรี (2565) ได้กล่าวถึงประเภท ธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่ สรุปได้ 5 รูปแบบ คือ

1) ห้างสรรพสินค้า (Department Store) มีพื้นที่ขายตั้งแต่ 1,000 ตารางเมตรขึ้นไป เน้นกลุ่มลูกค้ารายได้ปานกลาง–สูง จำหน่ายสินค้าทันสมัย คุณภาพดี มีทั้งสินค้าแบรนด์เนมที่ผลิตในประเทศและนำเข้าจากต่างประเทศตามราคาตลาดหรือสูงกว่า ผู้ประกอบการที่เป็นผู้นำตลาด ได้แก่ Central, Robinson และ The Mall เป็นต้น

2) ดิสเคาท์สโตร์/ไฮเปอร์มาร์เก็ต (Discount store/Hypermarket/Supercenter) พื้นที่ขาย 1,000 ตารางเมตรขึ้นไป เน้นกลุ่มลูกค้ารายได้ปานกลางลงมา จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน กลยุทธ์การตลาดที่สำคัญคือ การแข่งขันด้านราคา ผู้ประกอบการสำคัญ ได้แก่ Lotus's, Big C และ Tops Superstore เป็นต้น

3) ซูเปอร์มาร์เก็ต (Supermarket) พื้นที่ขาย 400 ตารางเมตรขึ้นไป เน้นกลุ่มลูกค้ารายได้ปานกลาง–สูงจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค โดยเฉพาะหมวดอาหารที่มีความสดใหม่และหลากหลาย รวมถึงสินค้านำเข้าจากต่างประเทศ ผู้ประกอบการรายสำคัญ ได้แก่ Tops Market, Gourmet Market, Foodand และ Villa Market เป็นต้น

4) ร้านสะดวกซื้อ (Convenience store/Express/Mini mart) พื้นที่ขาย 40 ตารางเมตรขึ้นไป จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวันตามราคาตลาด ส่วนใหญ่ตั้งในแหล่งชุมชน เน้นการบริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า ผู้ประกอบการสำคัญ ได้แก่ 7–Eleven, Lotus's go fresh, Mini Big C, Lawson 108 และ Tops Daily เป็นต้น

5) ร้านขายสินค้าเฉพาะอย่าง (Specialty store) ขายสินค้าเฉพะด้านในสายผลิตภัณฑ์เดียวกัน เน้นสินค้าที่มีคุณภาพ ราคาค่อนข้างสูง สถานที่ตั้งร้านอยู่ในแหล่งชุมชนใหญ่ หรือในอาคารเดียวกับห้างสรรพสินค้า บางร้านขายสินค้าเฉพาะแบรนด์ของตนเอง เช่น Watsons, Boots เป็นต้น

รติวัลย์ วัฒนสิน (2555) กล่าวว่า ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ คือ ธุรกิจค้าปลีกที่มีการดำเนินธุรกิจในรูปแบบทันสมัย ทั้งรูปลักษณะและการจัดตกแต่งร้าน มีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้าและในการบริหารจัดการ

Tunpaiboon (2022) ได้กล่าวถึง การพัฒนาช่องทางจำหน่ายสินค้าผ่าน E–commerce รองรับพฤติกรรมผู้บริโภคที่หันมาใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลในการสั่งซื้อสินค้ามากขึ้น ได้แก่ (1) การใช้ Digital platform omnichannel เช่น การเปิดร้านค้าออนไลน์ผ่าน Webstore การพัฒนา Mobile application การบริการจัดส่งสินค้าออนไลน์ (Quick commerce) และการร่วมมือกับธุรกิจแพลตฟอร์มออนไลน์ (Online marketplace) อื่น เช่น Lazada Shopee และ JD Central (2) การทำการตลาด Online to Offline[8] (O2O) เช่น การให้บริการ Personal shopper (บริการส่วนตัวในการเลือกซื้อสินค้า) Call & Shop และ Chat & Shop การขายผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social commerce) เช่น Facebook, Line และ e–Ordering เป็นต้น และ (3) การรับชำระค่าสินค้าผ่านช่องทางชำระเงินดิจิทัล เช่น Alipay (Online banking), WeChat Pay และ Dolfin

รวมถึงผ่านระบบออนไลน์ของธนาคารในประเทศ ทั้งนี้ การจำหน่ายสินค้าออนไลน์ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถเพิ่มจุดจำหน่ายสินค้าและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทั่วถึงยิ่งขึ้น

ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ เป็นการบริหารจัดการ การขายสินค้าและบริการให้กับผู้บริโภคผ่านร้านค้าที่มีการจัดระเบียบและมีความเชี่ยวชาญ ซึ่งมักใช้เทคโนโลยี มาช่วยในการจัดการ มีกระบวนการที่ง่ายและสะดวกในการบริการ และยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยทั่วไปธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่นี้จะดำเนินการในหน้าร้านจริง แพลตฟอร์มออนไลน์ หรือทั้งสองอย่างรวมกัน ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อความสะดวกสบาย มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่ ผู้ค้าปลีกสมัยใหม่ต้องปรับตัวอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของตลาด เพื่อความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ

ยุคดิจิทัล

จากได้ศึกษาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ และได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ สรุปได้ว่า ยุคดิจิทัลเป็นยุคที่มีการใช้เทคโนโลยี การใช้ระบบอัตโนมัติ ปัญญาประดิษฐ์ และมีการบูรณาการใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตได้ง่ายขึ้น ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียต่างๆ เช่น มือถือ คอมพิวเตอร์ แพลตฟอร์มต่างๆ และนำมาใช้ในภาคอุตสาหกรรมต่างๆ เช่น การผลิต การค้า การบริการ การขนส่ง การเงินธนาคาร การดูแลสุขภาพ และการบันเทิง เป็นต้น นอกจากนี้แล้วยุคดิจิทัลยังเป็นยุคที่มีการใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการ เช่น การใช้ข้อมูลมาวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค วิเคราะห์แนวโน้มทางการตลาด โดยรวมแล้ว ยุคดิจิทัลนำมาซึ่งโอกาส สำหรับการเชื่อมต่อ และความสะดวกสบาย และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสอดคล้องกับนักวิชาการ ที่กล่าวถึงยุคดิจิทัลไว้ ดังนี้ Schallmo and Williams (2018) ดิจิทัล (Digital) หมายถึง กระบวนการทางเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งหมดที่เกี่ยวกับวิธีการที่บริษัทดำเนินธุรกิจ การสร้างคุณค่าเพื่อให้ได้พรมแดนใหม่ของโลกธุรกิจ เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสบการณ์ของลูกค้า และการสร้างความสามารถพื้นฐานที่สนับสนุนความคิดริเริ่มทางธุรกิจโดยรวมทั้งหมด

McKinsey (2020) ได้กล่าวถึง ความมุ่งมั่นของผู้นำ ความมุ่งมั่นของผู้นำต่อการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลเป็นสิ่งสำคัญ ผู้นำต้องเป็นผู้นำด้วยการเป็นตัวอย่างและแสดงความมุ่งมั่นในการนำเครื่องมือและแนวปฏิบัติดิจิทัลมาใช้

สรุปได้ว่า ในยุคดิจทัลเป็นยุคที่ใช้เทคโนโลยี เป็นเครื่องมือที่เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการธุรกิจเพื่อให้สะดวกและทำให้ชีวิตง่ายขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจต้องปรับตัวเพื่อให้ทันยุคการใช้เทคโนโลยี และการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับกิจการ

การจัดการธุรกิจในยุคดิจิทัล

จากได้ศึกษาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ และได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ การจัดการธุรกิจในยุคดิจิทัลต้องอาศัยการบูรณาการระหว่างหลักการทางธุรกิจแบบเดิมและการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะทาง

เทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา สำหรับการจัดการธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล ที่สอดคล้องกับนักวิชาการที่ได้ศึกษาไว้ ดังนี้

จตุพร ชาญเลขา (2560) ได้กล่าวถึง องค์กรต่างๆ ในทุกประเทศต่างต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนนับตั้งแต่ภาวะเศรษฐกิจถดถอยและวิกฤตการณ์ทางการเงินการเปลี่ยนแปลงอำนาจทางเศรษฐกิจที่เคลื่อนย้ายจากประเทศทางซีกโลกตะวันตกสู่ประเทศทางซีกโลกตะวันออกมากขึ้นรวมทั้งพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้เกิดความเสี่ยงของเศรษฐกิจโลกที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้จนก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโฉมหน้าและรูปแบบเศรษฐกิจไปทั่วโลก

กฤตภาส แย้มนาม (2560) ได้ศึกษาเรื่อง อุปสรรคและแนวทางการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจไปสู่ยุคดิจิทัลของธุรกิจครอบครัวขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการศึกษาพบว่าธุรกิจส่วนใหญ่มุ่งเน้นในเรื่องของการขยายการผลิต ขาย หรือบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเพิ่มช่องทางการขายและประชาสัมพันธ์ในช่องทางใหม่ โดยเน้นในเรื่องของการทำ Digital marketing เป็นหลักและพัฒนาเว็บไซต์

Lohmahadej (2021) ได้กล่าวถึง Digital Business Model โมเดลการทำธุรกิจในยุคดิจิทัล ว่า Digital Disruption ควบคู่กับการพัฒนาของเทคโนโลยีที่ทำให้ธุรกิจดำเนินการต่างไปจากเดิม จึงทำให้เกิดโมเดลที่เรียกว่า Digital Business Model คือการเพิ่มมูลค่าของธุรกิจโดยการใช้ดิจิทัลเข้ามาเสริมเพื่อรับมือกับคู่แข่งที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน และจะเห็นได้ว่าธุรกิจปัจจุบันนี้จะทำควบคู่กับแพลตฟอร์มออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการขายสินค้าผ่านโซเชียลมีเดียหรือการใช้ E-Commerce เป็นตัวช่วยในการขายที่ทำให้สะดวกสบายมากขึ้นสำหรับลูกค้า และยังสามารถ Record data โดยการจดจำพฤติกรรมของผู้บริโภค เพื่อนำไปคาดการณ์ยอดขายในอนาคต (Sales forecast) อีกทั้งยังพัฒนาแพลตฟอร์มให้ใช้งานง่าย เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อีกด้วย

สรุปแนวทางการจัดการธุรกิจในยุคดิจิทัล จากการศึกษาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ และได้วิเคราะห์และสังเคราะห์การจัดการธุรกิจในยุคดิจิทัล ได้แนวทางการจัดการธุรกิจในยุคดิจิทัล ดังนี้

1. Embrace Digital Tools การยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล เข้าใจถึงความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบัน

2. Online Presence ลงทุนในเทคโนโลยี ลงทุนในฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และโครงสร้างพื้นฐานที่เชื่อถือได้และทันสมัย ให้เหมาะสมกับความต้องการใช้ในธุรกิจ ซึ่งต้องพิจารณา และสำรวจโซลูชันการประมวลผลแบบคลาวด์เพื่อความสามารถในการปรับขนาด ความยืดหยุ่น และความคุ้มค่า

3. Data Analytics การใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ การขับเคลื่อนการเติบโตของธุรกิจ ใช้เครื่องมือและเทคนิคการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้า แนวโน้มของตลาด และผลการดำเนินงาน

4. Mobile Optimization การมุ่งเน้นไปที่ประสบการณ์ของลูกค้า ใช้ประโยชน์จากช่องทางดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย และแอปมือถือ เพื่อมีส่วนร่วมกับลูกค้าและมอบประสบการณ์ที่เป็นส่วนตัว และใช้ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) เพื่อติดตามปฏิสัมพันธ์และสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว

5. E-commerce Integration การปรับตัวทางการดำเนินการทางธุรกิจ ปรับตัวให้มีความคล่องตัวให้เข้ากับสภาวะตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

6. Cybersecurity Measures ความปลอดภัยทางไซเบอร์ มีมาตรการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่มีคุณภาพเพื่อปกป้องธุรกิจและข้อมูลลูกค้า จากภัยคุกคามทางไซเบอร์ และให้ความรู้พนักงานเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติ ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และอัปเดตระบบความปลอดภัยเป็นประจำเพื่อลดความเสี่ยง

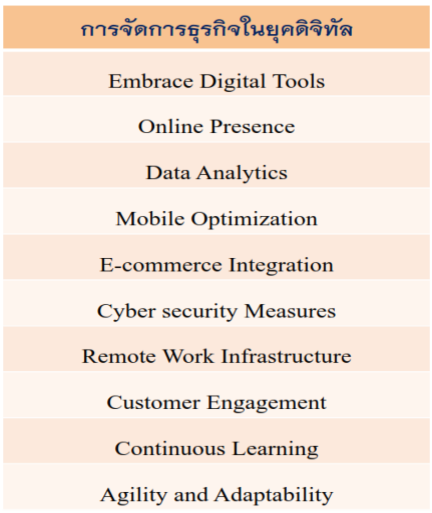
7. Remote Work Infrastructure การทำงานระยะไกลและการทำงานร่วมกัน การนำเครื่องมือและเทคโนโลยี สำหรับการทำงานจากระยะไกลมาใช้เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกัน และการสื่อสารระหว่างทีมงาน ที่กระจายตามสถานที่ต่างๆ รวมถึงการจัดหาทรัพยากรและการสนับสนุนที่จำเป็นให้แก่พนักงานเพื่อให้ทำงานได้ทุกที่อย่างมีประสิทธิภาพ

8. Customer Engagement การพัฒนาและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จัดโปรแกรมการฝึกอบรมและการพัฒนาวิชาชีพ ให้กับพนักงานเพื่อการส่งเสริมยกระดับทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถแข่งขันในตลาดดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการติดตามข่าวสารล่าสุดเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่และแนวโน้มของตลาดเพื่อนำมาพัฒนาธุรกิจอย่างเมาะสมต่อไป

9. Continuous Learning การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การติดตามและรับข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและข้อกำหนดการปฏิบัติตามที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ความปลอดภัย และธุรกรรมดิจิทัล และมีการตรวจสอบกระบวนการและแนวทางปฏิบัติทางธุรกิจของกิจการเป็นไปตามมาตรฐานทางกฎหมายและจริยธรรม

10. Agility and Adaptability การรับฟังข้อเสนอแนะการติชมจากลูกค้า การสำรวจคำติชมจากลูกค้า การวิจารณ์ ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย และใช้คำติชมของลูกค้านำมาใช้เพื่อพัฒนา และย้ำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและความชอบของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

สรุปการจัดการธุรกิจในยุคดิจิทัล การทำธุรกิจในยุคดิจิทัลนั้นต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ปรับตัวและใช้ประโยชน์ทางข้อมูล สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า มีกำไร เติบโตและยั่งยืนได้ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีองค์ประกอบที่สำคัญแสดงในภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ประกอบการจัดการธุรกิจในยุคดิจิทัล

การบริหารจัดการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในยุคดิจิทัล

จากได้ศึกษาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ และได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ การจัดการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในยุคดิจิทัล ที่ประสบความสำเร็จในยุคดิจิทัล เป็นการบริหารจัดการที่ผสมผสานระหว่างการนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยี มาใช้ในการบริหารจัดการ และการใช้ข้อมูล ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นหรือบทวิเคราะห์จากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ดังนี้

แอดมิน เมฆ (2019) ได้กล่าวถึง ธุรกิจค้าปลีกยุคใหม่ ปรับตัวในยุคดิจิทัล ไว้ 4 แนวทาง คือ 1.ปรับกลยุทธ์เป็น Omni-Channel 2. เพิ่มช่องทางการขายให้หลากหลายที่สุด 3.จัดโปรเด็ดๆ ราคาดึงดูด 4. หาพาร์ทเนอร์ช่วยงานหลังบ้าน

วีรวัฒน์ ปัณฑวังกูร (2019) รองกรรมการผู้จัดการอาวุโส ธนาคารกสิกรไทย ได้กล่าวว่า “การทำธุรกิจรีเทลในยุคดิจิทัลไม่ใช่เรื่องง่าย เทคโนโลยีเข้ามาทำให้สถานการณ์ เทรนด์ พฤติกรรมผู้บริโภคเกิดการเปลี่ยนแปลงทุกวัน เราไม่รู้ว่าพรุ่งนี้จะเกิดการเปลี่ยนแปลงอะไร แต่ที่แน่ๆ หากผู้ประกอบการรีเทลไม่ปรับเปลี่ยนก็จะถูกทิ้งไว้ข้างหลังและไม่ได้ไปต่อในที่สุด แต่ปัญหาคือผู้ประกอบการไม่รู้สึกว่าต้องปรับเปลี่ยน”

วรวุฒิ อุ่นใจ (2019) ประธานสมาคมผู้ค้าปลีกไทย ได้กล่าวถึง“New Retails คือ การนำเอาค้าปลีกแบบออฟไลน์และออนไลน์มาผสานกัน โดยใช้เทคโนโลยีเป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อ เพื่อให้เกิดธุรกิจค้าปลีกหลากหลายช่องทางแบบไร้รอยต่อ หรือที่หลายคนเรียกว่า Omni Channel นั่นเอง” และได้กล่าวว่า “บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการทำ Omni Channel ได้แก่ อเมซอนที่เปิด ‘อเมซอน โก’ และอาลีบาบาที่เปิด ‘เหอหม่า ซูเปอร์มาร์เก็ตดิจิทัล’ แต่สำหรับรีเทลไทยติดปัญหาหลักๆ ที่ทำให้ไม่เก่งช่องทางออนไลน์อยู่ 3 ด้านคือ 1. Digital Content 2. Big Data 3. Logistic

ธนาวัฒน์ มาลาบุปผา (2019) นายกสมาคมผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทย ได้กล่าวถึงเทรนด์ตลาด และ ‘โอกาส’ ของ E-commerce ที่ยังโตได้อีก “มูลค่าค้าปลีกออนไลน์ของประเทศไทยในปี 2018 อยู่ที่ประมาณ 2-3% ของมูลค่าค้าปลีกในประเทศทั้งหมด ซึ่งหากคิดเป็นตัวเลขมูลค่าค้าปลีกไทยทั้งหมดอยู่ที่ 3 ล้านล้านบาท มูลค่า E-commerce ในประเทศไทย B2C / B2B ประมาณ 1.95 แสนล้านบาท (โต 30% จากปีที่แล้ว) ขณะที่ประเทศจีนอยู่ที่ 20%, เกาหลีใต้ 18%, UK 16%, ญี่ปุ่น 8% และออสเตรเลีย 7% นั่นหมายความว่า บ้านเรายังอยู่ในคลื่นลูกแรกๆ ของการค้าออนไลน์ ยังสามารถเติบโตได้อีก โดยคาดการณ์ว่าในปี 2025 มูลค่าตลาด E-commerce ไทยจะอยู่ที่ประมาณ 1.2 ล้านล้านบาท หรือเติบโตขึ้น 30%”

สรุปแนวทางการจัดการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในยุคดิจิทัล จากการศึกษาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ และได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ ได้แนวทางการจัดการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในยุคดิจิทัล ดังนี้

1. Data Analytics (การวิเคราะห์ข้อมูล) การใช้ข้อมูลที่มีการรวบรวม สำรวจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เช่น การขาย พฤติกรรม ความชอบ การเข้าชมเว็บไซด์ แนวโน้มของลูกค้า และการมีส่วนร่วมทางโซเชียลมีเดีย นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการจัดการสินค้าคงคลัง กลยุทธ์การตลาด และการปรับปรุงการบริการลูกค้า

2. E-commerce (อีคอมเมิร์ซ) การสร้างตัวตนของธุรกิจออนไลน์ ผ่านแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซต่างๆ เช่น Lazada Shopee TikTok แอพมือถือ และช่องทางโซเชียลมีเดีย การสร้างอินเทอร์เฟซที่ใช้งานง่าย การค้นหา การเพิ่มรายการและรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ และสร้างความเชื่อมั่นในการชำระเงินที่สะดวกและปลอดภัย

3. Omni-channel Retailing (การค้าปลีกหลายช่องทาง)การรวมช่องทางออนไลน์และออฟไลน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการซื้อสินค้าที่มีความสะดวกสบาย เช่น การสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์ และสามารถการคลิกและรับสินค้าในร้านค้าที่ใกล้บ้านหรือรับสินค้าในร้านค้า และความสามารถในการคืนสินค้าที่ซื้อทางออนไลน์ในร้านค้าได้ด้วยเช่นกัน เป็นต้น

4. Inventory Management Systems (ระบบการจัดการสินค้าคงคลัง) ระบบการจัดการสินค้าคงคลัง การนำระบบอัตโนมัติและข้อมูลเรียลไทม์ การใช้เทคโนโลยี RFID เพื่อการติดตามและการจัดการผลิตภัณฑ์ที่ดีขึ้น มาใช้ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพระดับสต็อก การบริหารการลดสถานการณ์สินค้าหมด และลดสินค้าคงคลังส่วนเกินให้เหลือน้อยที่สุด

5. Personalization (การปรับเปลี่ยน) การปรับใช้กลยุทธ์ให้สอดคล้องกับ พฤติกรรมของลูกค้า เช่น การส่งเสริมการขายเฉพาะบุคคล คำแนะนำผลิตภัณฑ์ และแคมเปญอีเมลเป้าหมาย ทำให้ลูกค้าการมีส่วนร่วมและความภักดีของลูกค้า

6. Mobile Payments (การชำระเงินผ่านมือถือ) เพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป การปรับปรุงกระบวนการชำระเงินหลายช่องทาง ซึ่งอาจรวมถึงกระเป๋าเงินดิจิทัล แอปพิเคชั่นของสถาบันการเงินบนมือถือ และวิธีการชำระเงินแบบไร้สัมผัส(การสแกนจ่าย) เป็นต้น

7. Supply Chain Optimization (การเพิ่มประสิทธิภาพห่วงโซ่อุปทาน) การใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์เชิงคาดการณ์เพื่อคาดการณ์ความต้องการ และการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพห่วงโซ่อุปทาน ปรับปรุงการขนส่ง การลดต้นทุน และการตรวจสอบการจัดส่งแบบเรียลไทม์

8. Customer Relationship Management (CRM)(การจัดการลูกค้าสัมพันธ์) การใช้ระบบ CRM เพื่อจัดการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและปรับปรุงการรักษาลูกค้า ซึ่งรวมถึงการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเพื่อปรับการสื่อสารและการตลาดให้ตรงตามความต้องการส่วนบุคคล

9. Social Media Marketing (การตลาดบนโซเชียลมีเดีย) การใช้ประโยชน์จากแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียเพื่อการมีส่วนร่วมกับลูกค้า การกระตุ้นยอดขาย สร้างการรับรู้ถึงแบรนด์ รวมถึงการโฆษณาที่ตรงเป้าหมายที่สอดคล้องกับแคมเปญเนื้อหาที่สร้างขึ้น

10. Continuous Innovation (การต่อเนื่องทางนวัตกรรม) การติดตามเทคโนโลยีและแนวโน้มที่เกิดขึ้นใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมค้าปลีก ซึ่งรวมถึงการลงทุน การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และการเปิดรับ ในการนำโซลูชั่นที่เป็นนวัตกรรมมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการกับลูกค้า และเพื่อสามารถแข่งขันได้

สรุปการจัดการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในยุคดิจิทัล ที่ประสบความสำเร็จในยุคดิจิทัล เป็นการบริหารจัดการที่ผสมผสานระหว่างการนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยี มาใช้ในการบริหารจัดการ และการใช้ข้อมูล ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป การเปลี่ยนแปลงของตลาด และความสะดวกของลูกค้า และการปรับตัวทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปเพื่อการเติบโตและความยั่งยืนของธุรกิจค้าปลีกในยุคดิจิทัล มีองค์ประกอบที่สำคัญแสดงในภาพที่ 2 ดังนี้

ภาพที่ 2 องค์ประกอบการจัดการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในยุคดิจิทัล

แนวคิด POSDCoRB

แนวคิด POSDCoRB เป็นแนวคิดการบริหารจัดการ พัฒนาโดย Luther Gulick และ Lyndall Urwick ในช่วงต้นศตวรรษที่ 20 เป็นแนวทางที่มีโครงสร้างสำหรับผู้ประกอบการ ในการจัดการกับองค์ประกอบ

สำคัญต่างๆ ของการจัดการที่มีประสิทธิภาพ POSDCoRB ซึ่งย่อมาจาก Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, และ Budgeting มีองค์ประกอบดังแสดงในภาพที่ 3 ดังนี้

POSDCoRB
Planning
Organizing
Staffing
Directing
Coordinating
Reporting
Budgeting

ภาพที่ 3 องค์ประกอบของแนวคิด POSDCoRB

กรอบแนวคิด POSDCoRB มีองค์ประกอบแสดงถึงลักษณะสำคัญของหน้าที่การบริหารจัดการ มีความหมาย ดังนี้

Planning (การวางแผน) เกี่ยวข้องกับการกำหนดวัตถุประสงค์และการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การวางแผนช่วยให้องค์กรคาดการณ์ความต้องการในอนาคตและจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Organizing (การจัดองค์กร) หมายถึงการจัดทรัพยากร งาน และความรับผิดชอบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งรวมถึงการสร้างลำดับชั้น การแบ่งงาน และกลไกการประสานงาน

Staffing (การจัดหาพนักงาน) เกี่ยวข้องกับการได้มา การฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถ การจัดหาพนักงานทำให้มั่นใจได้ว่าองค์กรมีคนที่เหมาะสมในตำแหน่งที่เหมาะสมเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์

Directing (การกำกับ) ครอบคลุมการให้คำแนะนำ ความเป็นผู้นำ และแรงจูงใจแก่พนักงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การกำกับเกี่ยวข้องกับการออกคำสั่ง การตัดสินใจ และการแก้ไขข้อขัดแย้ง

Coordinating (การประสานงาน) เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและความพยายามที่ประสานกันในส่วนต่างๆ ขององค์กรเพื่อให้มั่นใจถึงความสอดคล้องและการทำงานร่วมกัน การประสานงานช่วยป้องกันความพยายามที่ซ้ำซ้อนและทำให้แน่ใจว่าทรัพยากรถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

Reporting (การรายงาน) หมายถึง กระบวนการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กร การรายงานจะให้ข้อเสนอแนะแก่ฝ่ายบริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และอำนวยความสะดวกในการตัดสินใจ

Budgeting (การจัดทำงบประมาณ) เกี่ยวข้องกับการจัดสรรทรัพยากรทางการเงินให้กับกิจกรรมและโปรแกรมต่างๆ ตามลำดับความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์กร การจัดทำงบประมาณช่วยควบคุมต้นทุน จัดลำดับความสำคัญการใช้จ่าย และรับประกันความยั่งยืนทางการเงิน

POSDCoRB เป็นกรอบการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นหน้าที่พื้นฐานของการจัดการ และใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์และปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร ด้านการวางแผน จัดระบบ การสรรหาทีมงาน การประสานงาน การรายงานผล การควบคุม และการจัดสรรงบประมาณ ให้กับธุรกิจอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

การจัดการธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่ในยุคดิจิทัล ด้วยแนวคิด POSDCoRB

การจัดการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในยุคดิจิทัลโดยใช้แนวคิด POSDCoRB เกี่ยวข้องกับการนำหลักการของการจัดการไปใช้ ได้แก่ การวางแผน การจัดระเบียบ การจัดหาพนักงาน การกำกับ การประสานงาน การรายงาน การจัดทำงบประมาณ และการติดตามประเมินผล การนำแนวคิดPOSDCoRB มาใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจค้าปลีกในยุคดิจิทัล ได้ดังนี้

P–Planning (การวางแผน) การใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจจากแหล่งต่างๆ เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจปลีก การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อทำการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ และการใช้ข้อมูลทางธุรกิจในการตัดสินใจ เช่น การโฆษณาออนไลน์ วางแผนระดับสินค้าคงคลัง วางแผนการการพัฒนาทางเทคโนโลยี และการลงทุนเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันในยุคดิจิทัล

O–Organizing (การจัดระเบียบ) การสร้างโครงสร้างทรัพยากร ขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับทฤษฎีองค์การของธุรกิจการค้าปลีกในยุคดิจิทัล การนำเทคโนโลยีการสื่อสารและโปรแกรมควบคุมการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น การบริการลูกค้า รองรับคำสั่งซื้อออนไลน์ การรับสินค้าที่ร้านค้า การคืนสินค้า และการจัดการสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ

S–Staffing (การจัดหาพนักงาน) การสรรหาและพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถในด้านดิจิทัลการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการเรียนรู้ และการพัฒนาทักษะตลอดเวลา ในด้านการค้าปลีก

D–Directing (การกำกับ) การให้คำแนะนำและกำกับในการดำเนินการที่เน้นไปที่การใช้เทคโนโลยีในกระบวนการธุรกิจ การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และค่านิยมของธุรกิจ การปรับตัวเพื่อรองรับเทคโนโลยีและแนวโน้มใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมค้าปลีก มีความเป็นผู้นำและให้คำแนะนำแก่พนักงานในการปฏิบัติงานและการสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน

Co–Coordinating (การประสานงาน) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อประสานงานและการทำงานร่วมกันในทีม การใช้ระบบบูรณาการที่สนับสนุนกระบวนการธุรกิจที่มีความสัมพันธ์กัน

R–Reporting (การรายงาน) การใช้รายงานข้อมูลทางธุรกิจที่แม่นยำและทันสมัยเพื่อการตัดสินใจ การใช้เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างรายงานที่มีคุณค่า เช่น สร้างรายงานเป็นประจำเพื่อวิเคราะห์แนวโน้ม ระบุจุดที่ต้องปรับปรุง และทำการตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูล การใช้เครื่องมือการรายงานเพื่อวัด

ประสิทธิผลของแคมเปญการตลาด กิจกรรมส่งเสริมการขาย และแนวโน้มของตลาดแบบเรียลไทม์ ช่วยให้ตัดสินใจได้อย่างคล่องตัวและเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทางธุรกิจ

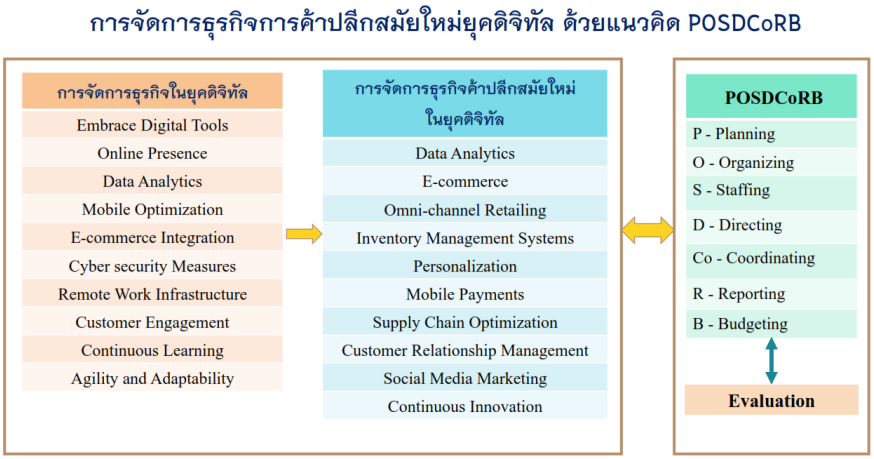
B–Budgeting (การจัดทำงบประมาณ) การจัดทำงบประมาณที่สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การใช้เทคโนโลยีเพื่อควบคุมการใช้ทรัพยากร และจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุน ลงทุนในเทคโนโลยี ลงทุนในฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และโครงสร้างพื้นฐานที่เชื่อถือได้และทันสมัย ให้เหมาะสมกับความต้องการใช้ในธุรกิจ

E – Evaluation (การประเมิน) การใช้ระบบติดตามการดำเนิน ด้วยการใช้ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพหลัก (KPI) เช่น ตัวเลขยอดขาย ปริมาณการใช้เว็บไซต์ และผลตอบรับจากลูกค้า สร้างรายงานเป็นประจำเพื่อวิเคราะห์แนวโน้ม ระบุจุดที่ต้องปรับปรุงเพื่อพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุป การนำแนวคิด POSDCoRB เพื่อการบริหารจัดการธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่ในยุคดิจิทัล ในการวางแผน การจัดการองค์กรที่เป็นระบบ มีการสรรหาทีมงานที่มีทักษะการทำงานที่เกี่ยวข้องอย่างมีคุณภาพ รวมถึงมีการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานในด้าน การกำกับการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ การประสานงาน การรายงานผล รวมถึงการจัดสรรงบประมาณและมีระบบการติดตามประเมินผล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการดำเนินการธุรกิจต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อมของธุรกิจการค้าปลีก หลักการแนวคิด POSDCoRB นี้สามารถช่วยให้ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่อยู่รอด และเติบโตในยุคดิจิทัลอย่างยั่งยืน

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

การจัดการธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่ยุคดิจิทัล ด้วยแนวคิด POSDCoRB นั้น ตามที่ได้ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่ ยุคดิจิทัล การจัดการธุรกิจในยุคดิจิทัล การบริหารจัดการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในยุคดิจิทัลแนวคิด POSDCoRB แล้วนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ ได้องค์ความรู้ใหม่ เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการค้าปลีกสมัยใหม่ยุคดิจิทัล นำไปประยุกต์ใช้ต่อไปได้ แสดงไว้ในภาพที่ 4 ดังนี้



ภาพที่ 4 การจัดการธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่ยุคดิจิทัล ด้วยแนวคิด POSDCoRB

สรุป

จากการศึกษา การจัดการธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่ยุคดิจิทัล ด้วยแนวคิด POSDCoRB สรุปได้ว่า แต่ละองค์ประกอบของกรอบงานของ POSDCoRB สามารถปรับให้เหมาะกับธุรกิจการค้าปลีกสมัยใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ พัทธ์ยมล สื่อสวัสดิ์วณิชย์ (2558) ได้ศึกษา การจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรด้วยแนวคิด POSDCORB นอกจากการดำเนินการตามกรอบ POSDCoRB ซึ่งในยุคที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เพื่อการให้เกิดประสิทธิภาพและ ลดปัญหาในการประกอบธุรกิจ สร้างความเข้มแข็งให้แก่ผู้ประกอบการและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับธุรกิจได้ ต้องมีการติดตามประเมินผลการดำเนินการในแต่ละกรอบ ซึ่งการติดตามประเมินผลจะช่วยให้ทราบว่าโครงการหรือกิจกรรมที่ดำเนินการอยู่บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่และมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด สอดคล้องกับ ธานี ภาคอุทัย(2562) คือ การบริหารแผนงานกิจกรรมและโครงการจะประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การปฏิบัติตามแผน (Implementation) การควบคุม (Control) และการประเมินผล(Evaluation) มีความสำคัญเท่ากันทุกส่วน ถ้าขาดส่วนหนึ่งส่วนใด หรือส่วนหนึ่งส่วนใดขาดประสิทธิภาพก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารแผนงานกิจกรรมและโครงการทั้งหมด

เอกสารอ้างอิง

กฤตภาส แย้มนาม. (2560). *อุปสรรคและแนวทางการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ ไปสู่ยุคดิจิทัลของธุรกิจครอบครัวขนาดกลางและขนาดย่อม.* การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตวิทยาลัยนวัตกรรม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2566 จากhttp://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5923036023_7503_6803.pdf

จตุพร ชาญเลขา. (2560). *การปรับตัวในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.ศูนย์บริการข้อมูลประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Information Center).* กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศกระทรวงพาณิชย์. สืบค้นเมื่อ วันที่ 30 ตุลาคม 2566 จาก https://www.bangkokbanksme.com.

ธนาวัฒน์ มาลาบุปผา. (2019). *เปิดสูตรความสำเร็จ SME ค้าปลีกยุคใหม่ ไปต่ออย่างไรในยุคดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ วันที่ 30 ตุลาคม 2566* จาก https://marketeeronline.co/archives/113789.

ธานี ภาคอุทัย. (2562). *คู่มือการติดตามและประเมินผลโครงการ.* (เอกสารวิชาการ). กรุงเทพมหานคร: กองส่งเสริมและพัฒนาการปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.

พัทธ์ยมล สื่อสวัสดิ์วณิชย์. (2558). *ต้นแบบการบริหารจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงเกษตรอย่างมีประสิทธิภาพในภาคตะวันออกของประเทศไทย.* วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากรฉบับภาษาไทย, 35(1), 103–124.

รติวัลย์ วัฒนสิน. (2555). *การส่งเสริมการขายที่มีประสิทธิภาพในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่.* คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.สืบค้นเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2566 จาก https://so03.tcithaijo.org/index.php/sduhs/article/view/5066/4444.

วรวุฒิ อุ่นใจ. (2019). *เปิดสูตรความสำเร็จ SME ค้าปลีกยุคใหม่ ไปต่ออย่างไรในยุคดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ วันที่ 30 ตุลาคม 2566* จาก https://marketeeronline.co/archives/113789.

วิจัยกรุงศรี. (2565). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2566-2568: ธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่.* วิจัยกรุงศรี. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2566 จาก https://www.krungsri.com/th

วีรวัฒน์ ปัณฑวังกูร. (2562). *เปิดสูตรความสำเร็จ SME ค้าปลีกยุคใหม่ ไปต่ออย่างไรในยุคดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ วันที่ 30 ตุลาคม 2566* จาก https://marketeeronline.co/archives/113789.

อาทิตยา ทรรศนสฤษดิ์. (2561). *แนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการสู่ธุรกิจค้าปลีกรูปแบบใหม่.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2566 จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_6002031729_9311_9575.pdf.

แอดมิน เมฆ. (2019). *ธุรกิจค้าปลีกยุคใหม่ ปรับตัวยังไงในยุคดิจิทัล.* สืบค้นเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2566 จาก https://mycloudfulfillment.com/new-retail-business/.

Lohmahadej. (2021). *Digital Business Model โมเดลการทำธุรกิจในยุคดิจิทัล.* สืบค้นเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2566 จาก https://www.twfdigital.com/blog/2021/03/digital-business-model/.

McKinsey. (2020).*Diversity wins: How inclusion matters*. London : Sara Prince.

MIT Sloan Management Review. (2016). [online]. "Investing for a Sustainable Future". cited 30 October 2023. Retrieved from: https://www.fundacionseres.org.

Tunpaiboon .(2022). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2566-2568: ธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่.* วิจัยกรุงศรี. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2566 จาก https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/wholesale-retail/modern-trade/io/modern-trade-2022.

Schallmo, D., Williams, C. A., & Boardman, L. (2018). *Digital Transformation of Business Models-Best Practices*, Enablers and Roadmap. July 2018 Conference: XXVIII ISPIM Innovation Conference – Composing the Innovation Symphony, Austria, Vienna on 18-21 June 201At: Vienna. cited 30 October 2023. Retrieved from. https://www.researchgate.net/publication/.

ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

The marketing mix (7Ps) and trust that influence the decision to buy a used car tent car in the Kanchanapisek Road area. Bangkae, Bangkok

วณัชรนันท์ สุริยบุตร[1]และ สุมาลี รามนัฏ[2]

Wanutcharanun suriyabut[1] and Sumalee Ramanus[2]

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ กรุงเทพฯ [1]

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ [2]

Master of Business Administration, Program in Business Administration, Southeast Asia University, Thailand[1]

Graduate School, Southeast Asia University, Thailand[2]

Corresponding author, e-mail: Wanutcharanun.suriyabut@gmail.com

Retrieved 16-11 -2023**; Revised** 08-12-2023; **Accepted** 24-03-2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความไว้วางใจและการตัดสินใจซื้อ 2) เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และความไว้วางใจที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อ 3) เพื่อศึกษาความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และการตัดสินใจซื้อ การวิจัยครั้งนี้ พื้นที่วิจัยถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือคือแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ตามสูตรของ Cochran (1963) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ทุกรายข้อ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัคอยู่ระหว่าง 0.947-0.978 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM)

ผลการวิจัยมีข้อค้นพบจากวัตถุประสงค์ที่ 1) พบว่า ระดับของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความไว้วางใจและการตัดสินใจซื้อมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25, 4.45, และ 4.22 ตามลำดับและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.481, 0.547 และ 0.488 ตามลำดับ 2) พบว่า ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และความไว้วางใจ มีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อ เท่ากับ 0.297 และ 0.543 ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจ เท่ากับ 0.750 ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความไว้วางใจ เท่ากับ 0.407 ตามลำดับ

งานวิจัยนี้ช่วยให้ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจรถยนต์มือสองสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์ของธุรกิจเพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์มือสองของเต็นท์รถยนต์มือสองเพื่อเป็นการเพิ่มยอดขายของเต็นท์รถยนต์มือสองในอนาคตต่อไป

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ; ความไว้วางใจ ; การตัดสินใจซื้อ

Abstract

The objectives of this research paper are: 1) to study the level of marketing mix factors (7Ps), trust, and purchasing decisions; 2) to examine the direct influence of the marketing mix (7Ps) and trust on purchasing decisions; and 3) to investigate trust as an intermediary variable linking the marketing mix (7Ps) and purchasing decisions. This research was conducted in the Kanchanapisek Road Research Area, Bang Khae, Bangkok. It is a quantitative study with a sample size of 385, determined using Cochran's (1963) formula, and selected through a Simple Random Sampling method. The Index of Consistency (IOC) for all items ranged from 0.67 to 1.00, and the Cronbach's alpha coefficient ranged from 0.947 to 0.978. The statistical methods used in the research include percentage, mean, standard deviation, and structural equation modeling (SEM).

The results of the first objective revealed that: 1) the levels of the marketing mix (7Ps), trust, and purchasing decisions were high, with means of 4.25, 4.45, and 4.22, respectively, and standard deviations of 0.481, 0.547, and 0.488, respectively; 2) the marketing mix (7Ps) and trust had direct influences on purchasing decisions of 0.297 and 0.543, respectively. Additionally, the marketing mix (7Ps) had a direct influence on trust of 0.750, and an indirect influence on trust of 0.407.

This research provides insights for used car entrepreneurs to improve their business strategies, build customer trust, and influence purchasing decisions, thereby boosting future sales of used cars.

Keywords: (7Ps) Marketing Mix; Trust; Purchasing Decision

บทนำ

ในปัจจุบัน รถยนต์ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตมนุษย์ได้กลายมาเป็นปัจจัย 5 ที่มีส่วนสำคัญต่อการดำรงชีวิต การอำนวยความสะดวกภายในครอบครัวเพื่อใช้ในการเดินทาง หรือใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพและการทำงานของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะกลุ่มวัยทำงาน ต้องมีการเดินทางต้องแข่งกับเวลาในการทำงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ในปัจจุบันตลาดรถยนต์กำลังขยายอย่างกว้างขวางมากขึ้นโดยมีบริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายรถยนต์ที่หลากหลาย

เพิ่มขึ้น ยังมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงรูปแบบและสมรรถนะของรถยนต์ให้เหมาะสมกับสมัยและความต้องการของผู้บริโภคมากขึ้น การแข่งขันในการผลิตรถยนต์ไม่ว่าจะเป็นค่ายรถยนต์ในแถบเอเชียหรือแถบยุโรปรวมถึงอเมริกาก็มีมากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคมีตัวเลือกที่หลากหลายยี่ห้อและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้มากขึ้น

รถยนต์มือสองเป็นรถยนต์ที่ผ่านการใช้งานหรือผ่านการครอบครองมาแล้วมีการจัดจำหน่ายผ่านตัวแทนจำหน่ายและเต็นท์รถยนต์มือสอง ในปัจจุบันมีช่องทางการจำหน่ายผ่านสื่อออนไลน์ที่ทันสมัยเพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้ผู้บริโภคมีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล รถยนต์มือสองเป็นทางเลือกสำหรับผู้ที่มีทรัพย์สินจำกัดหรือต้องการความคุ้มค่าที่ดีกว่าการซื้อรถยนต์ใหม่ จุดเด่นของรถยนต์มือสองคือราคาที่ต่ำกว่ารถยนต์ใหม่อย่างมีนัยสำคัญ ทำให้ผู้บริโภคสามารถจ่ายเงินน้อยกว่าในการซื้อรถยนต์ใหม่และมีเงินเหลือสำหรับการใช้จ่ายอื่น ๆ รถยนต์มือสองยังเหมาะสำหรับผู้ที่ชอบเปลี่ยนรถยนต์บ่อย เนื่องจากมีจำนวนมากในตลาดและมีการแข่งขันในด้านราคา นอกจากราคาต่ำ รถยนต์มือสองยังสามารถตอบสนองในเรื่องการวางแผนการใช้เงินได้อย่างคุ้มค่า ซึ่งสามารถตอบสนองผู้บริโภคที่มีนิสัยชอบเปลี่ยนรถยนต์บ่อยและรถยนต์มือสองมีหลายรุ่นยี่ห้อ เช่นรถยนต์ที่ผ่านการใช้งานมาแล้วหรือผ่านการตกแต่งความสวยงามและเพิ่มอุปกรณ์ต่าง ๆ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความหลากหลายในการเลือกซื้อรถยนต์มือสองตามความต้องการและงบประมาณ สภาพของรถยนต์มือสองแต่ละคันมีความแตกต่างกัน ปีการผลิต เลขไมล์กิโลเมตร สภาพภายใน-นอก สภาพเครื่องยนต์ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ตกแต่ง

ตลาดรถยนต์มือสอง ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด แต่กลับทำให้เกิดความต้องการรถยนต์ส่วนตัวเพิ่มมากขึ้น จากความต้องการใช้รถยนต์ส่วนตัวเพิ่มขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะ สมาคมผู้ประกอบการรถยนต์ใช้แล้ว ระบุว่าตลาดธุรกิจรถยนต์ใช้แล้ว มีมูลค่าประมาณ 8 หมื่นล้านบาท ในปี 2564 เติบโตประมาณ 10 – 15% สำหรับรถยนต์นั่ง และขยายตัว 1.5 – 3.5% สำหรับรถบรรทุก โดยในปี 2565 ราคารถมือสองของไทยยังมีโอกาสปรับขึ้นต่อเนื่อง ตลาดรถยนต์มือสองในปี 2565 ราคารถยนต์มือสองในไทยยังมีโอกาสปรับขึ้นต่อเนื่อง เนื่องจากผู้บริโภคยังคงมีความต้องการซื้ออย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่เนื่องจากความคุ้มค่าของรถยนต์มือสองเมื่อเทียบกับรถยนต์ใหม่ รถยนต์มือสองยังมีอายุการใช้งานไม่มากและยังคงอยู่ในเงื่อนไขการรับประกัน ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกและมั่นใจในการซื้อรถมือสองมากขึ้น (กรุงเทพธุรกิจ, 2565) โดย ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่ายอดขายในตลาดรถยนต์มือสองปี 2565 จะเติบโตได้ในช่วง 3-5% หรือคิดเป็นปริมาณการซื้อขายรถยนต์มือสองราว 6-7 แสนคัน ทำให้ยอดคงค้างสินเชื่อรถยนต์มือสอง มีโอกาสขยายตัวเพิ่มขึ้นได้ประมาณ 5-7% ที่ระดับประมาณ 3 แสนล้านบาท โดยมีปัจจัยสนับสนุนราคารถยนต์มือสองให้ดีขึ้นตามความต้องการใช้รถ สภาพรถ และรถออกสู่ตลาดลดลง

ดังนั้นด้วยสาเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร การใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของภาคประชาชนลดลงอย่างมากและหันมาใช้จ่ายที่มุ่งเน้น

ไปที่ความประหยัดและความคุ้มค่าให้มากที่สุด ผู้ใช้บริการมีความสนใจและต้องการรถยนต์มือสอง เนื่องจากรถยนต์มือสองไม่ต้องดาวน์หรือมีคนค้ำประกันก็สามารถซื้อรถยนต์มาใช้ในการดำรงชีวิตได้แล้ว และคุณภาพของรถยนต์มือสองก็ไม่แตกต่างจากรถป้ายแดง สาเหตุที่วิจัยในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร เนื่องจากถนนเส้นนี้มีเต็นท์รถยนต์มือสองเป็นจำนวนมากเปรียบเสมือนเป็นตลาดรถยนต์มือสองที่ผู้ใช้บริการสามารถเลือกที่หลากหลายและมีการเปรียบเทียบคุณภาพของแต่ละเต็นท์รถ ซึ่งจะแตกต่างจากถนนเส้นอื่นๆ การแข่งขันที่รุนแรงในตลาดรถยนต์มือสองมีผลทำให้ผู้ประกอบการต้องปรับกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ เพื่อเข้าสอดคล้องกับสถานการณ์และเพิ่มความเข้าถึงผู้ใช้บริการมากขึ้น ส่วนประสมทางการตลาดมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากความรุนแรงเรื่องราคาและอุปทานรถยนต์ที่มีมากตลาดรถยนต์มือสองกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ด้านตรงนี้ เพื่อประทับใจลูกค้าและเพิ่มการแข่งขันในตลาดรถยนต์มือสอง จะส่งผลดีต่อผู้ใช้บริการได้รับรถยนต์ที่มีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม ทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อความไว้วางใจทำให้มีการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความไว้วางใจและการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และความไว้วางใจที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) อิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) สู่การตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

1. ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps Marketing Mix)

ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) คือช่วยให้การบริหารจัดการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการกำหนดองค์ประกอบของส่วนผสมทางการตลาดอย่างความเหมาะสมที่สุด การวิจัยในเทคนิคต่างๆได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์โปรโมชั่น และสถานที่ให้เกิดความเหมาะสม กับช่องทางการจัดจำหน่ายเพื่อใช้ในการตลาด เพื่อสามารถนำมาใช้ในแต่ละส่วนของส่วนผสมทางการตลาดได้ (A. StoneMarilyn & John Desmond, 2018) โดยผู้วิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกองค์ประกอบที่มีการใช้ศึกษาและเหมาะสมกับงานวิจัยครั้งนี้มากที่สุด 7 ด้าน โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้ 1) ผลิตภัณฑ์ (Product) / บริการ (Service) 2) ราคา (Price) 3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) 4) การส่งเสริมการขาย (Promotion) 5) บุคลากร (People) 6) กระบวนการ (Process) 7) ลักษณะทางกายภาพ (Physical characteristics) (Boriphonmongkol & Chienwattanasook, 2020, Han, 2020, Guo, 2020)

2. ความไว้วางใจ

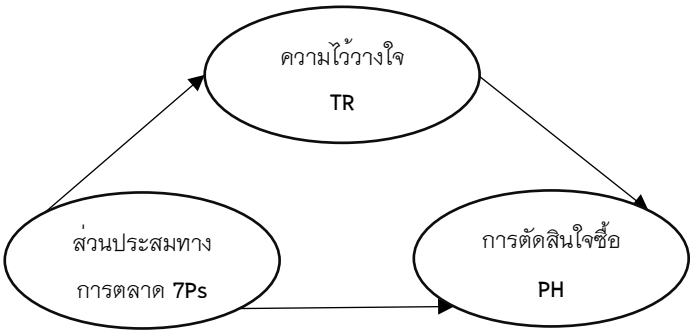
ความไว้วางใจ คือในการสร้างความมั่นใจและความผูกพันของลูกค้าในระยะยาว โดยเมื่อลูกค้ามีความไว้วางใจในสินค้าและบริการของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะมีความเชื่อมั่นและเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการในระยะยาว นอกจากนี้ ความไว้วางใจยังธุรกิจในอนาคตได้ (Rotchanakitumnuai, 2018) โดยผู้วิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกองค์ประกอบที่มีการใช้ศึกษาและเหมาะสมกับงานวิจัยครั้งนี้มากที่สุด องค์ประกอบความไว้วางใจเป็น 3 องค์ประกอบดังนี้ 1) ศักยภาพ (Competence Trust) 2) การสื่อสาร (Communication Trust) 3) คำมั่นสัญญา (Contractual Trust) (Johns, 1996, Stern,1997, Reina & Reina, 1999)

3. การตัดสินใจซื้อ

การตัดสินใจซื้อ คือพฤติกรรมของผู้บริโภคว่าจะต้องการรับบริการหรือสินค้าหลังการซื้อในคุณภาพที่ดีตามที่คาดหวังหรือไม่ โดยผู้บริโภคจะพิจารณาตามกระบวนการผ่านความหลงใหลจากตราสินค้า ความรักต่อตราสินค้า และความตั้งใจในการซื้อ เมื่อผ่านขั้นตอนเหล่านี้แล้ว ผู้บริโภคจะได้รับการตัดสินใจซื้อสินค้าในที่สุด โดยการตัดสินใจซื้อนี้จะเกิดขึ้นหลังจากผู้บริโภคมีความตั้งใจและมั่นใจในการซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และเตรียมพร้อมในการซื้อ เช่น มีงบประมาณพอเพียง หรือมีความสนใจในสินค้าและบริการนั้น ๆ อย่างเพียงพอเพียงในการตัดสินใจซื้อด้วย (Natalya, 2020) โดยผู้วิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกองค์ประกอบที่มีการใช้ศึกษาและเหมาะสมกับงานวิจัยครั้งนี้มากที่สุด 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การรับรู้ถึงปัญหาหรือความต้องการ (Problem or Need Recognition) 2) การแสวงหาข้อมูล (Search for Information) 3) การวิเคราะห์และประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternative) 4) การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) 5) พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) (Karimi et al., 2018, Zaw, 2019, Chang & Meyerhoefer, 2020)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยแนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง “การส่วนประสมการตลาด (7Ps) และความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ใช้บริการที่ซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Cochran (1963) ได้เสนอแนวทางสำหรับการวิเคราะห์ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จึงทำให้การวิจัยครั้งนี้ควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 385 ตัวอย่าง และได้ดำเนินการสุ่มอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 5 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2–5 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความไว้วางใจและการตัดสินใจซื้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932) โดยใช้คำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลอันตรภาค (Interval Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) ขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

2) เก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่างเดือน สิงหาคม ถึงเดือน กันยายน 2566 ได้แบบสอบถามกลับจำนวน 385 ฉบับ มีอัตราตอบกลับร้อยละ 100

3) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

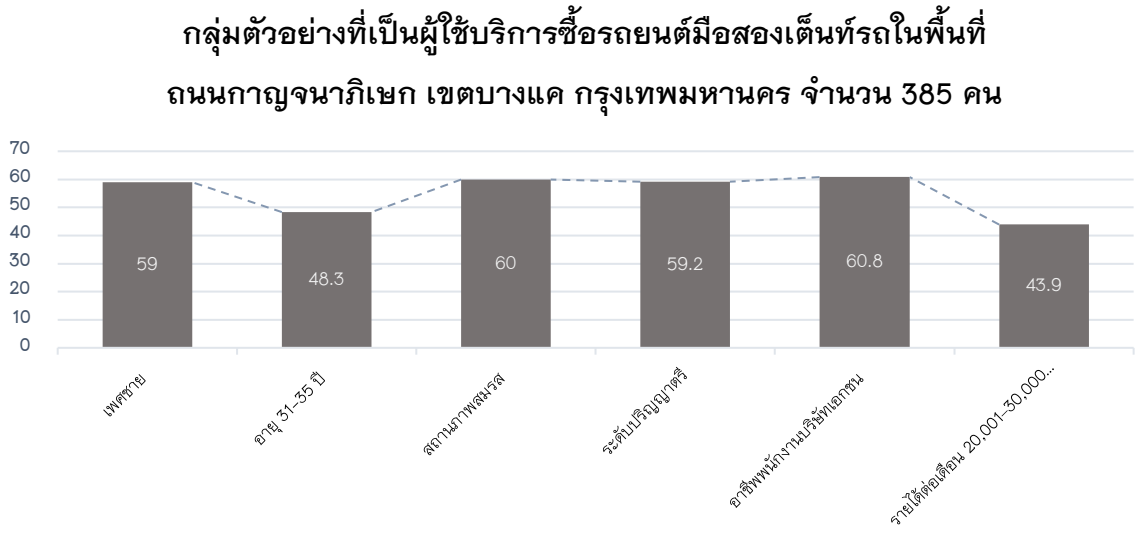
2) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความไว้วางใจและการตัดสินใจซื้อ $\overline{X}$ และ S.D. โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ยตามแนวคิดของ Best (1981)

3) สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SmartPLS 3 (Hair et al., 2018)

ผลการวิจัย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 277 คน (ร้อยละ 71.95) อายุ 31–35 ปี จำนวน 186 คน (ร้อยละ 48.31) สถานภาพสมรส จำนวน 231 คน (ร้อยละ 60.00) การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 228 คน (ร้อยละ 59.22) อาชีพพนักงาน

บริษัทเอกชน จำนวน 237 คน (ร้อยละ 60.78) มีรายได้ต่อเดือน 20,001–30,000 บาท จำนวน 169 คน (ร้อยละ 43.90



ภาพที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษกเขตบางแค กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ระดับของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความไว้วางใจ และการตัดสินใจซื้อของผู้ทำแบบสอบถามสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความไว้วางใจ และการตัดสินใจซื้อผู้ใช้บริการซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

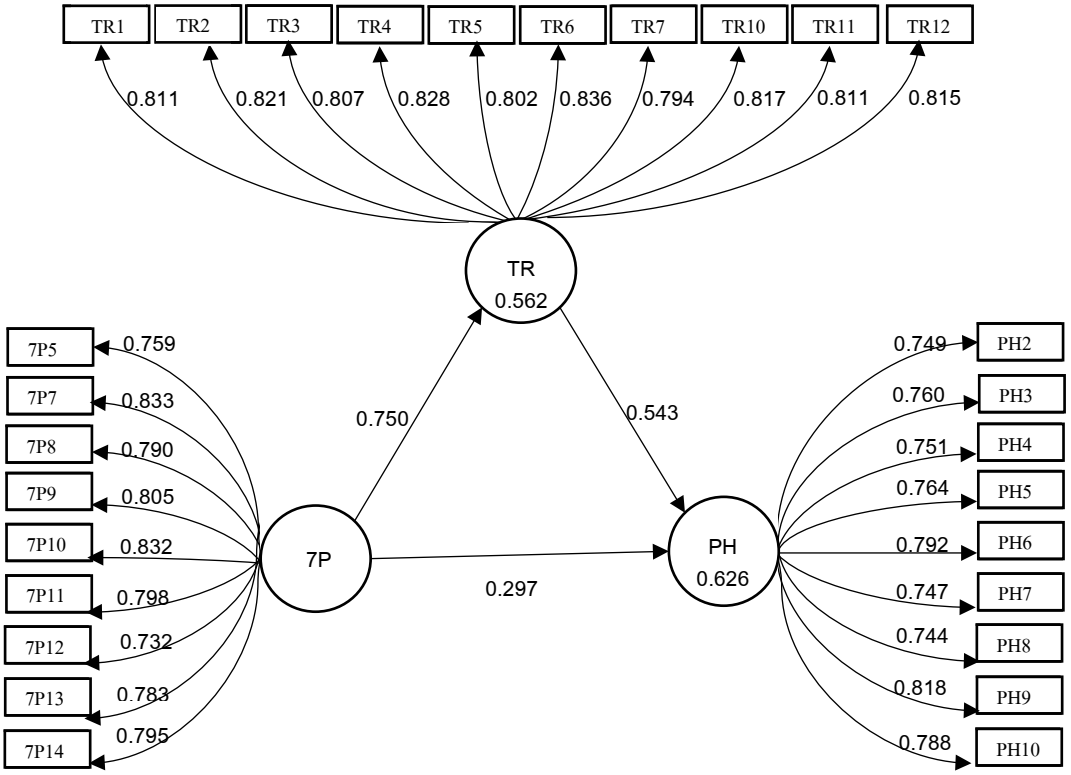
(n=385)

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับตัวแปรในภาพรวม	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)	4.24	0.639	มาก
ความไว้วางใจ	4.28	0.662	มาก
การตัดสินใจซื้อ	4.22	0.651	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ($\overline{X}$=4.24, S.D.=0.639) ระดับของความไว้วางใจของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ($\overline{X}$=4.28, S.D.=0.662) ระดับของการตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ($\overline{X}$=4.22, S.D.=0.651)

ผลการวิเคราะห์ระดับของตัวแบบสมการโครงสร้าง การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงที่

มีต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร และผลการทดสอบสมมติฐาน โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้างที่มีต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

จากภาพที่ 3 แสดงเส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้างที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อการตัดสินใจซื้อ (PH) พบว่า ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และความไว้วางใจ (TR) มีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อ (PH) มีค่าเท่ากับ 0.297 และ 0.543 ตามลำดับ และส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการตัดสินใจซื้อ (PH) มีค่าเท่ากับ 0.407

2. ปัจจัยของความไว้วางใจ (TR) พบว่า ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ (PH) มีค่าเท่ากับ 0.750

ผู้วิจัยได้สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อการตัดสินใจซื้อ

ตัวแปร (LV)	ค่าความผันแปร	อิทธิพล (EFECT)	7Ps	TR
การตัดสินใจซื้อ	0.626	DE	0.297***	0.543***
(PH)		IE	0.407	0.000
		TE	0.704	0.543
ความไว้วางใจ	0.562	DE	0.750***	0.000
(TR)		IE	0.000	0.000
		TE	0.750	0.000

หมายเหตุ: DE; Direct Effect, DL; Indirect Effect, TE; Total Effect, N/A; Not Applicable

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1	ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร	0.297***	3.845	สนับสนุน
H2	ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร	0.543***	7.687	สนับสนุน
H3	ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) อิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร	0.750***	24.613	สนับสนุน

หมายเหตุ: * หมายถึง p-value ≤ 0.10 หรือ ค่า t ≥ 1.65

** หมายถึง p-value ≤ 0.05 หรือ ค่า t ≥ 1.96

*** หมายถึง p-value ≤ 0.01 หรือ ค่า t ≥ 2.58

จากผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจซื้อ โดยจะเป็นการศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์

มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสรุปสมมติฐานการวิจัยดังตารางที่ 3

การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลาง (Mediation Variables) ซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยที่ตัวแปรคั่นกลางจะอธิบายอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติผลที่ได้ปรากฏดังตารางที่ 3

สมมติฐานที่ 1 ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.297*** หมายความว่า ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร (t = 3.845)

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.543*** หมายความว่า ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร (t = 7.687)

สมมติฐานที่ 3 ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) อิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.750*** หมายความว่า ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) อิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการ รถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร (t = 24.613)

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลาง การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลาง (Mediation Variable) ซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยที่ตัวแปรคั่นกลางจะอธิบายอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อม (Mediation Effect) จะเป็นการศึกษาความสัมพันธ์โดยใช้โปรแกรม Indirect (Preacher & Hayers, 2008) ผลที่ได้จะปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง (Mediation Effect)

	สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	**Effect**	**Boot SE**	**Boot LLCI**	**Boot ULCI**
H4	ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) สู่การตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร	0.068	0.029	0.020	0.130

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง พบว่า ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) สู่การตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบล่าง (Boot LLCI) และขอบเขตบน (Boot ULCI) ที่ช่วงของความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 แสดงว่า ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วนประสมทางการตลาดส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) สู่การตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.020 และ 0.130 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาการส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความไว้วางใจและการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะสเปครถยนต์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย พนักงานขายที่มีความเข้าใจในรถยนต์มือสอง พนักงานมีทักษะในการสื่อสารและบริการกับผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และการประชาสัมพันธ์ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ สร้างความเชื่อมั่นในการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khodadad, and Bastani, (2020)ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องส่วนผสมทางการตลาด (7Ps) ส่งผลต่อการเลือกโรงพยาบาลของผู้ป่วยอย่างไร พบว่า จากผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกที่ส่งไปยังโรงพยาบาล รวมผู้ป่วย 300 ราย ตามสัดส่วนมุมมองเกี่ยวกับสถานะของโรงพยาบาลที่เลือกส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ของโรงพยาบาล (ผลิตภัณฑ์ ผู้คน ราคา สถานที่ โปรโมชั่น กระบวนการ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ) นอกจากนี้ Tianyang and Tiangsoongnern (2020) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์แบรนด์จีนของลูกค้าในเมืองเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน พบว่า กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้าน

การส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อแบรนด์รถยนต์ในประเทศจีนจากกลุ่มผู้บริโภคภายในนครเซี่ยงไฮ้

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และความไว้วางใจที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ต้องมีความโปร่งใสและตรงไปตรงมา มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบและมารยาท ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ การสร้างความเชื่อมั่นและความเอาใจใส่ของพนักงานขาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Davies and Parker (2022)ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง แพทย์ที่ได้รับความไว้วางใจที่ได้รับการแต่งตั้ง: แบบจำลองเพิ่มเติมสำหรับการตัดสินใจทางการแพทย์ พบว่า แนวโน้มและสถานการณ์ทางสังคมที่สำคัญที่สุดในปัจจุบัน การดูแลสุขภาพเป็นสิ่งที่สำคัญและซับซ้อนในทุกวันนี้ การตัดสินใจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเป็นสิ่งที่ต้องการความรับผิดชอบและความตั้งใจ แต่อย่างไรก็ตาม มีผู้ป่วยบางคนที่ไม่ต้องการรับผิดชอบหรือภาระของการตัดสินใจเหล่านี้ เราจึงต้องมองหาวิธีการจัดการให้เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับในทางสังคม การตัดสินใจนี้คือการเพิ่มความยืดหยุ่นในการตัดสินใจของผู้ป่วยที่มีความสามารถต่ำกว่านั้น โดยให้ผู้ป่วยมีอำนาจในการตัดสินใจและการรับผิดชอบในระดับที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยลดภาระที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยและเพิ่มความไว้วางใจในกระบวนการดูแลสุขภาพของตนเอง นอกจากนี้ Amro, Ariffin, Norsiah (2018) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง บทบาทสำคัญระหว่างทัศนคติความไว้วางใจและความพึงพอใจที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างรับรู้ประโยชน์การใช้งานง่ายและ ความตั้งใจในการพาณิชย์เพื่อสังคมของนักศึกษามหาวิทยาลัยในซาอุดีอาระเบีย พบว่า ความไว้วางใจเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจและนำไปสู่ความภักดีในการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจมีผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคและมีผลกระทบระยะยาว ต่อความภักดีทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคผ่านความพึงพอใจ การรับรู้ประโยชน์และความง่าย ในการใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างเว็บไซต์เครือข่ายสังคมที่มีประสิทธิภาพ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ความไว้วางใจในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเพื่อความสะดวกในการเดินทาง จากการหาข้อมูลเกี่ยวกับรถยนต์มือสองจากเว็บไซต์และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รังสรรค์ ชัยอิสรากร (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า การตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของผู้บริโภค การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับรถยนต์มือสองจากเว็บไซต์ สื่อโฆษณา สื่อออนไลน์ต่างๆมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและถ้าซื้อรถยนต์ครั้งต่อไปจะซื้อรถยนต์จากเต็นท์เดิมที่เคยใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของผู้บริโภค นอกจากนี้ ยี่ซิน (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาด คุณค่าตราสินค้า และความไว้วางใจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนยี่ห้อ Xiaomi ของผู้บริโภคคนไทย พบว่า สาเหตุในการเลือก

ซื้อสมาร์ทโฟน คือ คุณภาพสินค้าต่อการซื้อเครื่องใหม่ ความถี่ในการเปลี่ยนโทรศัพท์มือถือ 1-3 ปีโดยรวมแล้วส่วนประสมทางการตลาดกับคุณค่าตราสินค้าและมีความไว้วางใจซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนยี่ห้อ Xiaomi ของผู้บริโภคคนไทย

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยในครั้งนี้ ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความไว้วางใจ และการตัดสินใจซื้อมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อการตัดสินใจซื้อและความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) สู่การตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ดังนั้นการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจ จึงมุ่งเน้นการนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้เพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าในการตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร อันจะส่งผลให้กิจการมียอดขายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 4

ภาพที่ 4 แสดงการผสานกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และความไว้วางใจสู่การตัดสินใจซื้อ

สรุป

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความไว้วางใจ และการตัดสินใจซื้อมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อการตัดสินใจซื้อและความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) สู่การตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ดังนั้นผู้ประกอบการควรวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นควรเน้นด้านสเปครถยนต์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย พนักงานขายที่มีความเข้าใจในรถยนต์มือสอง พนักงานมีทักษะในการสื่อสารและบริการกับผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และการประชาสัมพันธ์ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ โดยรูปแบบการพัฒนาบุคลากรได้แก่ มีการฝึกอบรม เพิ่มทักษะความรู้ การส่งเสริมการขายให้กับพนักงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อสร้าง

ความไว้วางใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ และส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเป็นการเพิ่มโอกาสในการสร้างยอดขายเติบโตขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) พบว่า สเปครถยนต์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยนั้นมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในลำดับท้าย ๆ ดังนั้น ธุรกิจรถยนต์ควรให้ความสำคัญในการสื่อประชาสัมพันธ์โดยการติดตั้งป้ายร้านให้เป็นจุดเด่นมองเห็นได้อย่างชัดเจน แก้ปัญหามีห้องรับรอง ระหว่างรอดำเนินการต่าง ๆ เหมือนศูนย์โตโยต้าบริการให้กับผู้ใช้บริการ มีช่องทางการติดต่อได้ง่ายและมีการฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงานเพื่อใช้การสื่อสารให้กับผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและเกิดการตัดสินใจซื้อในที่สุด

จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของความไว้วางใจ เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแฝงของความไว้วางใจ พบว่า มีความโปร่งใสและตรงไปตรงมานั่นมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในลำดับท้าย ๆ ดังนั้นผู้ประกอบการต้องมีความตรงไปตรงมาเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความความเชื่อมั่นในด้านสมรรถนะของรถยนต์มือสองและคุณภาพของรถยนต์มือสองและบริการหลังการขายเก็บข้อมูล และเอามาพัฒนาการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจที่มีต่อการตัดสินซื้อ

จากผลการศึกษาตัวชี้วัดของการตัดสินใจซื้อ การวิเคราะห์ตัวแปรแฝงของการตัดสินใจซื้อแสดงให้เห็นว่า ความต้องการซื้อรถยนต์มือสองเพื่อความสะดวกในการเดินทางมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด แม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยนี้ในระดับท้ายๆ ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้ประกอบการควรพัฒนากลยุทธ์โดยจัดแสดงรถยนต์มือสองในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจน เน้นย้ำประโยชน์ด้านความสะดวกในการเดินทาง รวมถึงการพัฒนาช่องทางออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ต่างๆ ที่เอื้อต่อการเข้าถึงข้อมูล นอกจากนี้ การนำเสนอรถยนต์ที่มีสภาพคุณภาพดีจะช่วยสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง ส่งผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสอดคล้องกับความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร” มีประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองเต็นท์รถในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานคร เช่น ความพึงพอใจ และปัจจัยพฤติกรรมของผู้ใช้รถยนต์มือสอง

2. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะประชากรในพื้นที่ถนนกาญจนาภิเษก เขตบางแค กรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น ควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้มีความครอบคลุมด้วยการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างภายในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ความน่าเชื่อถือของการวิจัย และครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลายได้มากยิ่งขึ้น

3. การทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ที่เป็นข้อคำถามแบบเปิดกว้าง เพื่อให้ผลที่ได้เกิดนำมาพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดรถยนต์มือสองให้คุณภาพเพิ่มขึ้น

การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods Research) ทั้งวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

เอกสารอ้างอิง

กรุงเทพธุรกิจ. (2565). *กำลังซื้อลดดันตลาดรถมือสองเติบโตขึ้น 5%*. ค้นเมื่อ 05 พฤศจิกายน 2566, จาก https://www.bangkokbiznews.com/business/1012432

ยี่ ซิน. (2565). *ปัจจัยส่วนประสมการตลาด คุณค่าตราสินค้า และความไว้วางใจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสมาร์ทโฟนยี่ห้อ Xiaomi ของผู้บริโภคคนไทย.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

รังสรรค์ ชัยอิสรากร. (2565). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา.* สารนิพนธ์ปริญญาศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.

Best, John W. (1981). Research in Education. 3rd ed. Englewood cliffs, New Jersey: Prentice. Hall Inc.

Boriphonmongkol, A., & Chienwattanasook, K. (2020). Factors of the Service Marketing Mix and After-Sales Service Quality. *Journal of global business review , 22*(1), 1-10.

Chang, H. H., & Meyerhoefer, C. D. (2020). "COVID.19 and the Demand for Online Food Shopping Services: Empirical Evidence from Taiwan." *American Journal of Agricultural Economics*, *10*(3), 150-170.

Cochran, W.G. (1963) Sampling Technique. 2nd Edition, John Wiley and Sons.

Davies, B., & Parker, J. (2022). Doctors as Appointed Fiduciaries: A Supplemental Model for Medical Decision-Making. *Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics*, *31*(1), 23-33.

Guo, M. (2020). A Study of Mall Choice Decision focusing on Siam Paragon, Terminal 21, and Central World, Bangkok, Thailand

Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2018). *Advanced issues in partial least Squares structural equation modeling*. Loss Angeles: Sage.

Han, S. M. (2020). An Empirical Study on Determinants of Satisfaction of The Artist's Exhibition Hall Using Marketing-Mix 7P's. *The Journal of the Korea Contents Association*, *20*(5), 536-544

Johns, G. (1996). Organizational behavior: Understanding and managing life at work. *HarperCollins College* .

Karimi, S., Holland, C. P., & Papamichail, K. N. (2018). The impact of consumer archetypes on online purchase decision-making processes and *outcomes: A behavioral process perspective. Journal of Business Research*, *9*(1), 71-82.

Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. Archives of psychology, *140*, 5-53

Marie, A., Abdul Mutalib, A., & A H, N. (2018). The mediating role of trust, attitude, and satisfaction in Influencing social commerce intention among university students in Saudi Arabia: A Proposed Framework.

Marilyn, A. S., & Desmond, J. (2018). *Fundamentals of marketing*. Routledge.

Natalya, V., Cho, J. W., & Lee, J. W. (2020). Determinants of Private Labels Purchase Intention in the Korean Market. The *Journal of Distribution Science*, *18*(10), 121-130.

Ravangard, R., Khodadad, A., & Bastani, P. (2020). How marketing mix (7Ps) affect the patient's selection of a hospital: experience of a low-income country. *Journal of the Egyptian Public Health Association, 95*(1), 1-8.

Reina, D. S., & Reina, M. L. (1999). *Trust and betrayal in the workplace*. Berrett-Koehler.

Rotchanakitumnuai, S. (2018). Impacts of Perceived Risk and Trust on Purchases via Cross-Border E-Commerce. *Chulalongkorn Business Review, 40*(157), 79-99.

Stern, N. (1997). *Promoting an effective market economy in a changing world*. Retrieved from http://eprints.lse.ac.uk/3740/.

Tianyang, X., & Tiangsoongnern, L. (2020). Factors Affecting the Intention to Chinese Brand Car of Customers in Shanghai, PRC. Retrieved from https://grad.dpu.ac.th/upload/content/files/year9-1/9-11.pdf

Zaw, P. (2019). *The Influence and Prospect of Digital Marketing Communication on Purchase Decision-Making Process of Youth Consumers in Myanmar*. Independent Study the Degree of Masters in Business Administration, Siam University.

รูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร

Supervision Based on Metropolis's Student Identity Model

สมยศ คำนึงผล[1], จิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์[2] และทนง ทองภูเบศร์[3]

Somyod Comenungpol[1], Jirasak Surungkapiprat[2] and Thanong Thongphubate [3]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2,3]

College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin[1,2,3]

Corresponding Author E-mail: somyod.com@rmutr.ac.th

Retrieved 26-02 -2024; **Revised** 18-04-2024; **Accepted** 17-04-2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร 2) เพื่อสร้างรูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร และ 3) เพื่อประเมินและรับรองรูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธีพหุระยะ ด้วยแนวคิดการนิเทศการศึกษา รูปแบบการนิเทศ และอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากผู้บริหารสถานศึกษา และข้าราชการครูวิทยฐานะชำนาญการพิเศษขึ้นไป จำนวน 600 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนเท่าของพารามิเตอร์การวัด สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนตามกลุ่มเขตและตำแหน่ง จากนั้นสุ่มอย่างง่ายโดยการจับสลากแบบไม่ใส่คืน เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์เนื้อหาแบบอุปนัย ผลการวิจัยพบว่า 1) โมเดลการวัดอันดับสองการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีค่า χ^2/df = 1.135 P-value = 0.094 นั่นหมายถึง ค่า χ^2 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ CFI = 0.999 GFI = 0.975 AGFI = 0.951 RMR = 0.008 และ RMSEA = 0.015 2) รูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) การร่วมวิเคราะห์สภาพปัญหา (2) การร่วมวางแผน (3) การร่วมกระบวนการนิเทศ (4) การร่วมติดตามประเมินผล และ (5) การร่วมเครือข่ายความร่วมมือ และ 3) รูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร มีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: รูปแบบการนิเทศ; อัตลักษณ์; ผู้เรียนแห่งมหานคร

Abstract

This research aimed to: 1) analyze the factors of supervision based on the metropolis's student identity; 2) develop a supervision model based on the metropolis's student identity; and 3) evaluate and validate the supervision model. A mixed-methods approach was used, incorporating concepts of educational supervision, supervision formats, and the metropolis's student identity. Data were collected through questionnaires from 600 school administrators and senior professional-level teachers. The sample size was determined based on the number of measurement parameters, with stratified random sampling based on district office areas and positions, followed by simple random sampling. The research tools included questionnaires, and the data were analyzed using statistical methods such as frequency, percentage, mean, standard deviation, confirmatory factor analysis, and content analysis.

The research findings were as follows: 1) The second-order measurement model of supervision based on the metropolis's student identity was found to align well with perceptual data within acceptable criteria, with a χ^2/df value of 1.135 and a P-value of 0.094, indicating non-significance. Additionally, CFI = 0.999, GFI = 0.975, AGFI = 0.951, RMR = 0.008, and RMSEA = 0.015. 2) The supervision model based on the metropolis's student identity consisted of five factors: (1) Co-analysis, (2) Co-planning, (3) Co-processing, (4) Co-evaluating, and (5) Co-networking and cooperation. 3) The supervision model based on the metropolis's student identity was highly accurate, appropriate, feasible, and practical.

Keywords: Supervision Model; Identity; Metropolis's Student

บทนำ

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ พ.ศ.2573 (Sustainable Development Goals: SDGs) วิสัยทัศน์การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ได้มีการการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อส่งเสริมศักยภาพของยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเมืองในด้านความไม่เท่าเทียม ความยากจน และสันติสุข และการเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อการทบทวนแนวทางการพัฒนาคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ให้มีความพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงทุกสถานการณ์ (สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร, 2566) เพื่อมุ่งเน้นที่จะสร้างทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทยทุกช่วงวัยให้มีความพร้อมทั้งทางกาย ใจ และสติปัญญา มีโอกาสในการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ได้พัฒนาตามความพร้อมและความสามารถให้บรรลุขีดสุงสุด มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการดำรงชีวิต และสร้างคนดี คนเก่ง มีคุณภาพ มีทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง และมีสมรรถนะในศตวรรษที่ 21 ตามแผนการศึกษาแห่งชาติ

พ.ศ. 2560–2579 (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ในขณะเดียวกันกรุงเทพมหานครได้ประกาศใช้แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐานกรุงเทพมหานครฉบับที่ 3 (พ.ศ.2564–2569) ตามวิสัยทัศน์ "*จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างมีคุณภาพ เพื่อพัฒนาสู่อัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานครที่พร้อมด้วยคุณธรรม*" ซึ่งมีพันธกิจสำคัญที่ให้สถานศึกษานำไปวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาสถานศึกษาของตนเองให้บรรลุตามเป้าหมายของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนสู่ความเป็นเลิศ และ 2) ส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียนให้มีอัตลักษณ์แห่งมหานคร จากการวิเคราะห์จุดแข็งด้านนโยบายการจัดการศึกษาที่ชัดเจน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการเรียนรู้ การปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ ส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตย และอุปสรรคด้านการเปลี่ยนแปลงที่พลิกผันของเศรษฐกิจ การเมือง สังคม โรคอุบัติใหม่ แหล่งอบายมุข สิ่งยั่วยุในสังคมเมือง สิ่งแวดล้อม และสุขภาวะที่ส่งผลกระทบต่อผู้เรียน เช่น PM2.5 และ COVID–19 ผู้เรียนใช้สังคมออนไลน์แต่ขาดทักษะการคิดวิเคราะห์ข้อมูลและขาดวิจารณญาณในการรู้เท่าทันสื่อต่าง ๆ จึงมีการกำหนดแนวทางในการให้สถานศึกษาจัดการเรียนการสอนโดยบูรณาการหลักสูตรให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ผู้เรียน ความต้องการของชุมชน และการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนสู่การเรียนรู้ฐานสมรรถนะเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 การจัดทำหลักสูตรการศึกษาที่ยืดหยุ่น ตอบสนองความถนัดและความสนใจของผู้เรียนรายบุคคล ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับการพัฒนาศักยภาพในการจัดการเรียนรู้แบบ Active Learning การพัฒนาการคิดขั้นสูงเชิงระบบ และมีระบบการประเมินผลลัพธ์ผู้เรียนมีความหลากหลาย เพื่อ ส่งเสริมการเรียนรู้เป็นรายบุคคล (personalized learning) ส่งผลให้ผู้เรียนในกรุงเทพมหานคร มีปัญหาการเรียนการสอน (สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร, 2566) บทบาทหน้าที่ของศึกษานิเทศก์ในการประสานความร่วมมือร่วมใจอย่างเป็นกัลยาณมิตรกับผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และนำนโยบายของต้นสังกัดไปสู่การปฏิบัติจริง ตามนโยบายของกรุงเทพมหานครที่ประกาศเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้มีความเป็นเลิศและมีอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร อย่างไรก็ตาม ศึกษานิเทศก์ ยังขาดรูปแบบ กระบวนการนิเทศและเข็มทิศในการทำงาน เพื่อเป็นฐานในการพัฒนาอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานครให้เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นที่ยอมรับ และบรรลุเป้าหมายของกรุงเทพมหานคร (สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร, 2564) ผู้วิจัยจึงเห็นเป็นความจำเป็นเร่งด่วนในการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสาร งานวิจัย และสร้างรูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการส่งเสริม สนับสนุน แนะนำให้ความช่วยเหลือครูผู้สอน ผู้บริหารสถานศึกษา ศึกษานิเทศก์ ในการนำนโยบายของต้นสังกัด ไปสู่การปฏิบัติ และให้เกิดการออกแบบการพัฒนาอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร 4 ด้าน ได้แก่ 1) รู้หน้าที่ 2) มีจิตสาธารณะ 3) รักษ์สิ่งแวดล้อม และ 4) เป็นนวัตกรที่พร้อมรับทุกการเปลี่ยนแปลง (สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร, 2564) เพื่อพัฒนาอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานครต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร
2. เพื่อสร้างรูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร
3. เพื่อประเมินและรับรองรูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

โมเดลการวัดขององค์ประกอบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานครสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การทบทวนวรรณกรรม

การนิเทศการศึกษา เป็นแนวคิดที่เน้นการร่วมมือ การให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ชี้แนะ ให้คำปรึกษาแก่สถานศึกษา โดยการสร้างเป้าหมายร่วมกัน ร่วมคิด ร่วมใจกำหนดนโยบาย เพื่อแก้ปัญหาการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่องในกระบวนการจัดการศึกษา เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งด้านการบริหารจัดการและการจัดการเรียนการสอน โดยเน้นการพัฒนาผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศให้มีการพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพ ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกระบวนการจัดการเรียนการสอน การยกระดับคุณภาพการศึกษา และพัฒนาด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการพัฒนาตน พัฒนาคน และพัฒนางาน ด้วยการให้ความช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทาง เพื่อสร้างกำลังใจและความร่วมมือให้ผู้เรียนมีศักยภาพในการพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต และพัฒนาทักษะชีวิต ทักษะการทำงาน ทักษะทางสังคม และทักษะที่จำเป็นต่างๆ สำหรับการมีชีวิตที่ดีมีคุณภาพ มีความรับผิดชอบต่อสังคมในยุคโลกาภิวัฒน์ ด้วยความร่วมมือของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้านเพื่อประสิทธิภาพและผลลัพธ์ที่ดีในการจัดการศึกษาเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างเป็นระบบ (วชิรา เครือคำอ้าย, 2561; สงัด อุทรานันท์, 2530; หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2562; Glickman et al., 2010)

รูปแบบการนิเทศ เป็นแนวคิดที่เน้นการสร้างกระบวนการนิเทศบนพื้นฐานของอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานครที่มีการพัฒนาขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยใช้วิธีการที่มีเหตุผลเพื่อสร้างความเข้าใจและความรู้ในการพัฒนาตนเองและการนิเทศการศึกษา รูปแบบนี้ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย 1) การร่วมกันวิเคราะห์สภาพปัญหา (Co-Analysis) 2) การร่วมกันวางแผน (Co-Planning) 3) การร่วมกระบวนการนิเทศ (Co-Processing) 4) การร่วมกันติดตามประเมินผล (Co-Evaluating) และ 5) การร่วมเครือข่ายความร่วมมือ (Co-Network) ระหว่างผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศ ซึ่งผู้นิเทศจะนำกระบวนการนี้ไปใช้กับผู้รับการนิเทศเพื่อส่งเสริม สนับสนุน แนะนำ และพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทั้งด้านวิชาการ วิชาชีพ และทักษะชีวิตของผู้เรียนในพื้นที่ที่มีความซับซ้อนทางสังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี เพื่อให้พัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพ โดยการใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์อย่างเป็นระบบ และพัฒนาคุณลักษณะเฉพาะที่โดดเด่น บ่งบอกตัวตนให้เป็นที่จดจำได้อย่างชัดเจน (จามรี เชื้อชัย, 2563; ชมัยพร รัตนพรหม, 2561; ทิพวรรณ ถาวรโชติ, 2564; ธนัฏฐา วุฒิวณิชย์, 2563; พาสนา ชลบุรพันธ์, 2560;

ศุภลักษณ์ มีปาน และคณะ, 2561; สถาพร สมอุทัย, 2020; หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2562; Glickman et al., 2010; Harris, 1985)

อัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการบ่งบอกคุณลักษณะตนเองของผู้เรียนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เป็นที่รู้จักและจดจำ ประกอบด้วย 1) รู้หน้าที่ 2) มีจิตสาธารณะ 3) รักษ์สิ่งแวดล้อม และ 4) เป็นนวัตกรที่พร้อมรับทุกการเปลี่ยนแปลง และสามารถส่งต่อลักษณะเด่นไปสู่ผู้อื่นได้ (ศศิวัฒน์ หอยสังข์, 2563; สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร, 2564; สายันต์ โพธิ์ทอง, 2563; Megan, 2021; Emine, 2020)

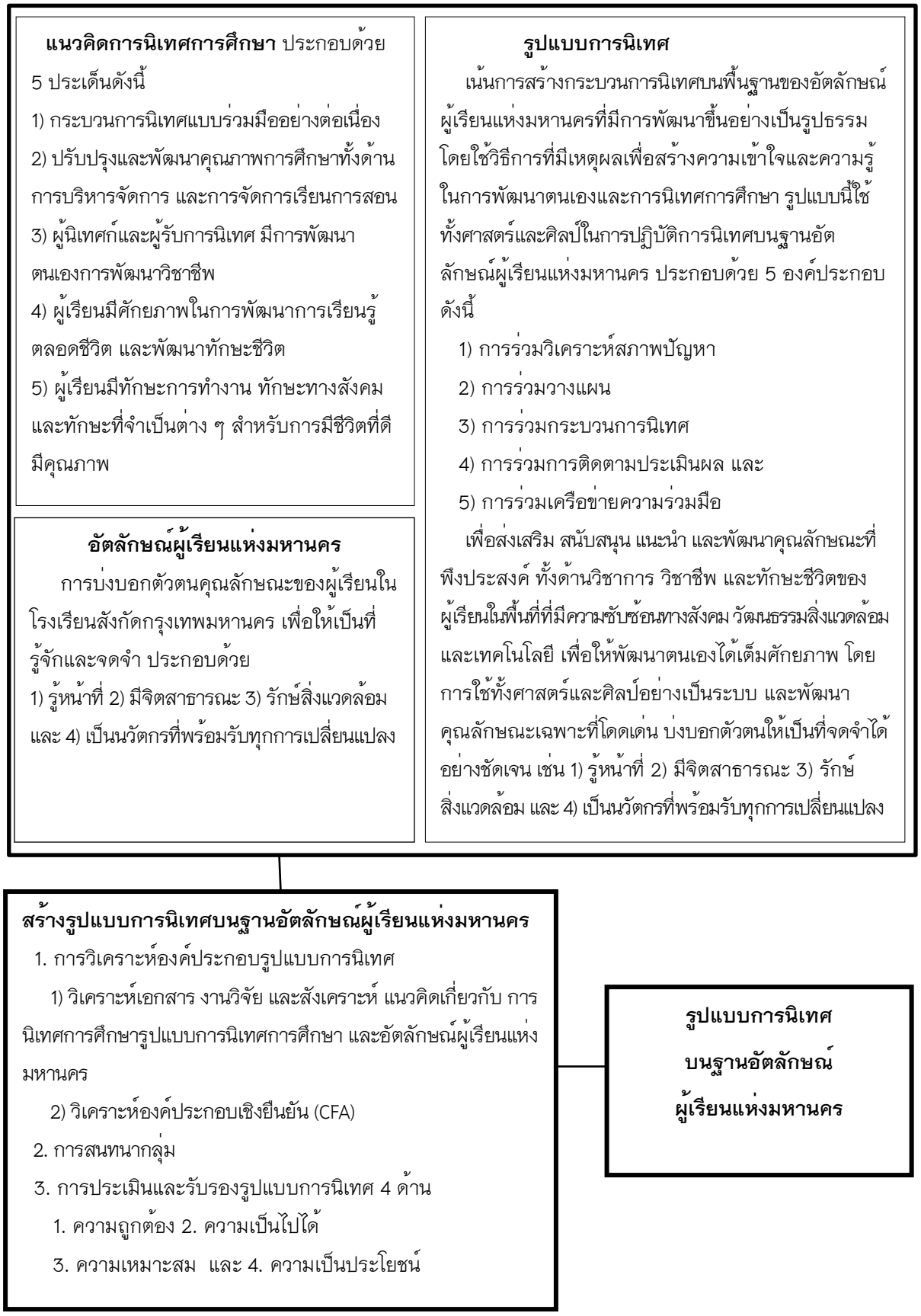
การสร้างรูปแบบ เป็นแนวคิดการศึกษาองค์ความรู้ ความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ โดยใช้กระบวนการสนทนากลุ่มของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้และประสบการณ์ในเรื่องกระบวนการนิเทศที่สามารถนำไปอธิบาย ควบคุม ตรวจสอบ และพัฒนาการนิเทศ เพื่อนำไปพัฒนาอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร (เก็จกนก เอื้อวงศ์ และพิชิต ฤทธิจรูญ, 2556; Steiner et al., 1988; Keeve et al., 1998; Madaus & Kellaghan, 2000)

แนวคิดการประเมินและรับรองรูปแบบ เป็นการวิเคราะห์ สังเคราะห์ กระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงาน และแนวทางความคิด ในการพิจารณารูปแบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกอย่างเป็นธรรมชาติ เที่ยงธรรม และมีดุลพินิจที่ดี เพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ของรูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความถูกต้อง เป็นการประเมินความน่าเชื่อถือและการได้สาระครอบคลุมครบถ้วนตามความต้องการอย่างแท้จริง แนวคิดนี้เน้นที่การประเมินความถูกต้องของวัตถุประสงค์และการตรวจสอบว่า กิจกรรมที่ถูกนำมาใช้เหมาะสมกับบริบทและมีประสิทธิภาพ 2) ด้านความเป็นไปได้ เป็นการประเมินโดยให้ความสำคัญกับข้อมูลและทรัพยากรที่จะถูกนำมาใช้เมื่อมีการนำรูปแบบไปใช้จริง ด้วยการวิเคราะห์การออกแบบและการเลือกวิธีการให้สามารถนำรูปแบบไปใช้ได้จริง 3) ด้านความเหมาะสม เป็นการประเมินรูปแบบในแง่ของกฎหมาย ศีลธรรม จรรยา กระบวนการที่สามารถนำมาใช้ในการวัดและประเมินผลลัพธ์ ระบบการทดสอบและผลสัมฤทธิ์ต่าง ๆ ของการใช้รูปแบบ และ 4) ด้านความเป็นประโยชน์ เป็นการประเมินการสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้รูปแบบ โดยเน้นผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้รูปแบบและให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ว่า มีประโยชน์อย่างไรต่อนโยบายการจัดการ หรือการพัฒนา (กิตติพงษ์ เกียรติวิภาค, 2017; Stufflebeam & Shinkfield, 2007; Madaus & Kellaghan, 2000)

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับการนิเทศการศึกษา รูปแบบการนิเทศ อัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร การสร้างรูปแบบ การประเมินและรับรองรูปแบบ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธีพหุระยะแบบอธิบายตามลำดับ (Explanatory sequential multiphase Mixed Methods Design) โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพยืนยันผลการวิจัยวิธีเชิงปริมาณพื้นที่วิจัย คือ โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 437 โรงเรียน ประชากร คือ ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 994 คน และข้าราชการครูวิทยฐานะชำนาญการพิเศษขึ้นไปในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,404 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 3,398 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 176 คน และข้าราชการครูวิทยฐานะชำนาญการพิเศษขึ้นไป จำนวน 424 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 600 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ด้วยวิธีการของ Hair et al. (2018) โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 5 – 10 คนต่อพารามิเตอร์ของโมเดลวิจัย ผู้วิจัยมีพารามิเตอร์ ของโมเดลวิจัยที่ต้องการวัด จำนวน 64 พารามิเตอร์ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage random sampling) ประกอบด้วย การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ตามกลุ่มเขต การสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster random sampling) ตามตำแหน่ง และการสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับสลากแบบไม่ใส่คืน

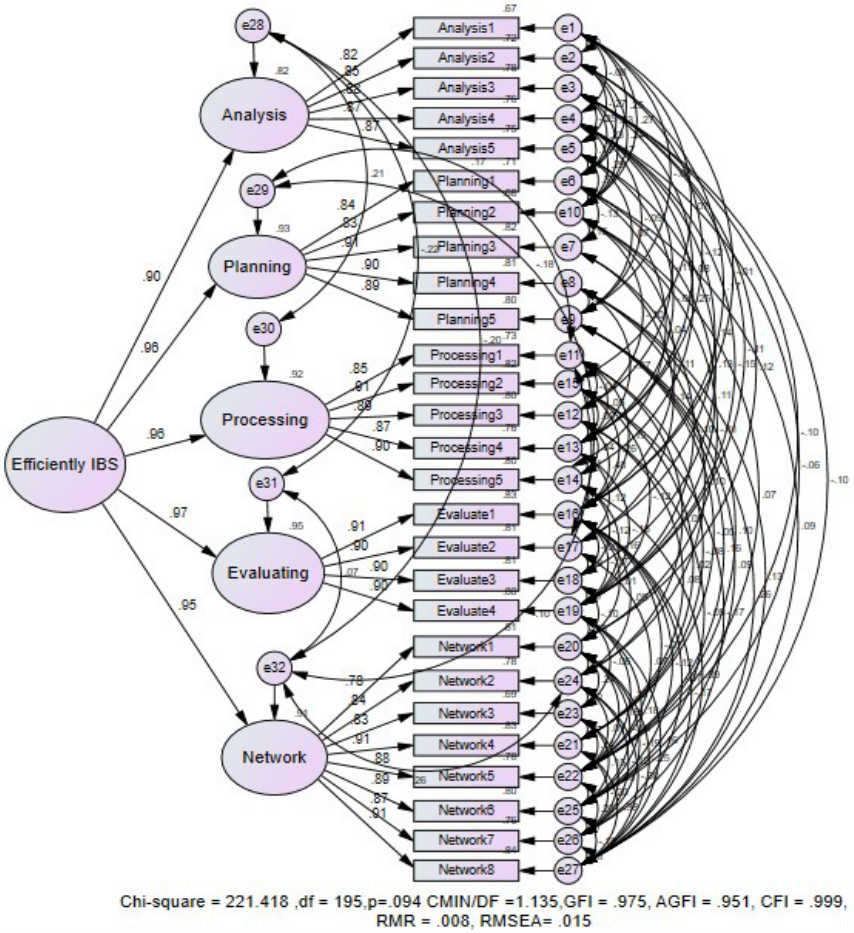
เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท จำนวน 40 ข้อ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้านความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ด้านความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ทุกข้อคำถามมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.6 ถึง 1.0 และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับนำไปทดลองกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และข้าราชการครู จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราค เท่ากับ 0.962

เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามผ่านระบบ Google Form และแบบกระดาษ ระหว่างเดือน มีนาคม ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2566 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติ ความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงอุปนัย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร

จากการวิเคราะห์แนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้องค์ประกอบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 27 ตัวบ่งชี้ โดยองค์ประกอบที่ 1 วิเคราะห์สภาพปัญหา (Analysis) มีตัวแปรบรรยาย จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ 2) วางแผน (Planning) มีตัวแปรบรรยาย จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ 3) กระบวนการนิเทศ (Processing) มีตัวแปรบรรยาย จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ 4) ติดตามประเมินผล (Evaluating) มีตัวแปรบรรยาย จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ และ 5) เครือข่ายความร่วมมือ (Network) มีตัวแปรบรรยาย จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โมเดลการวัด อันดับ 2 รูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร

จากภาพที่ 2 โมเดลการวัดการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลการวัดการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานครกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ ค่าสัดส่วนไค – แสควร์ (χ^2) และค่าองศาอิสระ (df) = 1.135 แสดงว่าสอดคล้องกลมกลืนดี ค่านัยสำคัญทางสถิติ (P–value) = 0.094 นั่นหมายถึง ค่าไค–สแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 0.999 แสดงว่าสอดคล้องกลมกลืนดีมาก ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) = 0.975 แสดงว่าสอดคล้องกลมกลืนดี มีค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.951 แสดงว่าสอดคล้องกลมกลืนดี ค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) = 0.008 แสดงว่าสอดคล้องกลมกลืนดี และค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) =0.015 แสดงว่าสอดคล้องกลมกลืนดีมาก แสดงว่าโมเดลการวัด อันดับ 2 ของรูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานครตามสมมติฐานสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นไปตามสมมุติฐาน

2. ผลการสร้างรูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากกระบวนการสนทนากลุ่ม (focus group discussion) การจัดกระบวนการสนทนากลุ่มในครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 12 คน โดยมีคุณสมบัติ

เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง เพื่อสร้างรูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร โดยใช้โมเดลการวัด อันดับ 2 รูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญได้ร่วมกันพิจารณา แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของโมเดลการวัด อันดับ 2 ได้รูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 30 ตัวบ่งชี้ โดยองค์ประกอบที่ 1 การร่วมกันวิเคราะห์สภาพปัญหา (Co – Analysis) มีตัวแปรบรรยาย จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ A1 – A6 องค์ประกอบที่ 2 การร่วมกันวางแผน (Co – Planning) มีตัวแปรบรรยาย จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ P1 – P6 องค์ประกอบที่ 3 การร่วมกระบวนการนิเทศ (Co – Processing) มีตัวแปรบรรยาย จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ Pc1 – Pc6 องค์ประกอบที่ 4 ร่วมกันติดตามประเมินผล (Co – Evaluating) มีตัวแปรบรรยาย จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ E1 – E6 และองค์ประกอบที่ 5 การร่วมเครือข่ายความร่วมมือ (Co – Network) มีตัวแปรบรรยาย จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ N1 – N6 โดยผู้วิจัยจัดกลุ่มตัวบ่งชี้ใหม่ตามผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อใช้ในการสร้างโมเดลใหม่ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ

3. ผลการประเมินและรับรองรูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร

จากการประเมินและรับรองรูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร โดยเทียบกับเกณฑ์ของ Best and Kahn (2016) พบว่า ด้านความถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83, SD = 0.46) ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80, SD = 0.41) ด้านความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80, SD = 0.48) และความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.73, SD = 0.52)

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 27 ตัวบ่งชี้ โดยองค์ประกอบที่ 1) วิเคราะห์สภาพปัญหา (Analysis) 2) วางแผน (Planning) 3) กระบวนการนิเทศ (Processing) 4) ติดตามประเมินผล (Evaluating) และ 5) เครือข่ายความร่วมมือ (Network) ซึ่งสามในห้าองค์ประกอบ คือ ร่วมกันวางแผน การร่วมกระบวนการนิเทศ และร่วมกันติดตามประเมินผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chuealee et al. (2020) เรื่องการพัฒนารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการสร้างข้อสอบของครูประถมศึกษาโดยการบูรณาการกระบวนการนิเทศการศึกษาร่วมกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบ มีส่วนร่วมจำนวนสามองค์ประกอบ คือ วางแผน ลงมือปฏิบัติ และการประเมินผล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัฏฐา วุฒิวณิชย์ (2563) เรื่องรูปแบบการนิเทศที่มีประสิทธิผลต่อการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของ โรงเรียนเทศบาลวัดท่าสะต่อยอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนสามองค์ประกอบ คือ การวางแผนการนิเทศ การดำเนินการนิเทศ การประเมินผลการนิเทศ

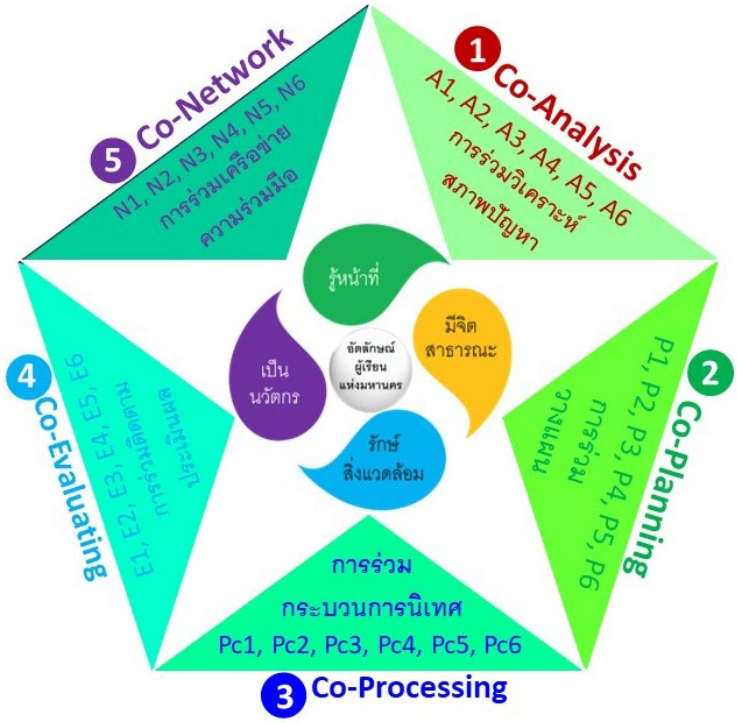
2. จากผลการสร้างรูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร ได้องค์ประกอบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 30 ตัวบ่งชี้ แบ่งเป็น 5

องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ 1 การร่วมกันวิเคราะห์สภาพปัญหา (Co – Analysis) องค์ประกอบที่ 2 การร่วมกันวางแผน (Co – Planning) องค์ประกอบที่ 3 การร่วมกระบวนการนิเทศ (Co – Processing) องค์ประกอบที่ 4 ร่วมกันติดตามประเมินผล (Co – Evaluating) และองค์ประกอบที่ 5 การร่วมเครือข่ายความร่วมมือ (Co – Network) โดยผู้ใช้ข้อมูลสำคัญ ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญจากการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่มได้เพิ่มตัวบ่งชี้จาก 27 ตัวบ่งชี้ที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเป็น 30 ตัวบ่งชี้ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ นอกจากนี้ยังได้ให้ข้อเสนอแนะในการนิเทศว่า ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้นิเทศก์ ผู้รับการนิเทศ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงทำให้เกิดการร่วมมือกันในการวิเคราะห์สภาพปัญหา การร่วมกันการวางแผน การร่วมกระบวนการนิเทศ การร่วมกันติดตามประเมินผล และการร่วมเครือข่ายความร่วมมือ จึงเพิ่มคำว่า การร่วม นำหน้าชื่อองค์ประกอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวรรณ ถาวรโชติ (2564) เรื่องรูปแบบการนิเทศด้วยเครือข่ายความร่วมมือเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ที่ได้ให้ความหมายของการนิเทศ แบบร่วมมือว่า การให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ชี้แนะ ให้คำปรึกษา แก่สถานศึกษาโดยการสร้าง เป้าหมายร่วมกัน ร่วมคิดกำหนดนโยบาย เพื่อแก้ปัญหาการจัดการศึกษา

3. จากผลประเมินและรับรองรูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร รายการประเมินที่มีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยหนึ่งช่วงของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ข้อที่ 4 รูปแบบมีสาระการนิเทศครอบคลุมครบถ้วนตามความต้องการอย่างแท้จริงของผู้รับการนิเทศ ในการดำเนินการนิเทศจึงควรมีการสอบถามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับการนิเทศ ด้านความเป็นไปได้ ข้อที่ 3 รูปแบบ มีการจัดกิจกรรมสร้าง แรงบันดาลใจจากต้นแบบ เช่น บุคคลสำคัญ กิจกรรม DIY กิจกรรมหนึ่งคนให้หลายคนรับ กิจกรรมรักษ์โลก รักษ์น้ำ และกิจกรรมคัดแยกขยะสร้างรายได้ เป็นต้น ด้านความเป็นประโยชน์ ในการดำเนินการนิเทศควรมีการเลือกกิจกรรมที่หลากหลายและส่งผลอย่างชัดเจนในการสร้างแรงบันดาลใจ ข้อที่ 1 สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร สามารถนำรูปแบบไปใช้ประกอบการทำแผนกำหนดยุทธศาสตร์ และแผนพัฒนาการศึกษา สู่การปฏิบัติ ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สาเหตุที่มีคะแนนการประเมินต่ำทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการนำรูปแบบไปใช้ประกอบการทำแผนกำหนดยุทธศาสตร์ และแผนการศึกษา สู่การปฏิบัติในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครเท่านั้น หากจะต้องได้รับความร่วมมือจากศึกษานิเทศก์ ผู้บริหารสถานศึกษา ไปกำหนดในแผนพัฒนาสถานศึกษาร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และข้อที่ 6 ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร สามารถนำรูปแบบไปใช้ประกอบการกำหนดแนวทางการพัฒนาเด็กและเยาวชน ให้มีคุณลักษณะตนเองที่เหมาะสมกับบริบทแห่งมหานคร สาเหตุที่มีคะแนนการประเมินต่ำทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการพัฒนาเด็กและเยาวชน ให้มีอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร มิได้เป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารกรุงเทพมหานครโดยลำพัง หากจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ได้เป็นรูปแบบการนิเทศกบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร ที่มีองค์ประกอบ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบและลำดับการใช้งานองค์ประกอบ โดยผู้วิจัยให้ชื่อว่า IBS (Identity Based Supervision) Model ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร (IBS Model)

สรุป

โมเดลการวัด อันดับ 2 ของการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 27 ตัวบ่งชี้ โดยองค์ประกอบที่ 1 วิเคราะห์สภาพปัญหา องค์ประกอบที่ 2 วางแผน องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการนิเทศ องค์ประกอบที่ 4 ติดตามประเมินผล และ องค์ประกอบที่ 5 เครือข่ายความร่วมมือ โมเดลการวัดการนิเทศบนฐาน อัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียน แห่งมหานครกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่าโมเดลการวัด อันดับ 2 ของรูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานครตามสมมติฐานสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นไปตามสมมุติฐาน การสร้างรูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร จากกระบวนการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ 1 การร่วมกันวิเคราะห์สภาพปัญหา องค์ประกอบที่ 2 การร่วมกันวางแผน องค์ประกอบที่ 3 การร่วมกระบวนการนิเทศ องค์ประกอบที่ 4 ร่วมกันติดตามประเมินผล และองค์ประกอบที่ 5 การร่วมเครือข่ายความร่วมมือ การประเมินและรับรองรูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร พบว่า มีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า โมเดลการวัดอันดับ 2 ของการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 27 ตัวบ่งชี้ โดยองค์ประกอบที่ 1 วิเคราะห์สภาพปัญหา องค์ประกอบที่ 2 วางแผน องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการนิเทศ องค์ประกอบที่ 4 ติดตามประเมินผล และองค์ประกอบที่ 5 เครือข่ายความร่วมมือ นักวิชาการและนักวิจัยด้านการนิเทศสามารถนำโมเดลการวัดข้างต้นไปประกอบการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการนิเทศการศึกษาสู่ฐานสมรรถนะของผู้เรียนต่อไป

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า รูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานครจากกระบวนการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ 1 การร่วมกันวิเคราะห์สภาพปัญหา องค์ประกอบที่ 2 การร่วมกันวางแผน องค์ประกอบที่ 3 การร่วมกระบวนการนิเทศ องค์ประกอบที่ 4 ร่วมกันติดตามประเมินผล และองค์ประกอบที่ 5 การร่วมเครือข่ายความร่วมมือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการนิเทศผู้บริหารสถานศึกษา และครูในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครร่วมมือกันนำไปพัฒนาอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานครให้เป็นวิธีปฏิบัติที่ดีของสถานศึกษา

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า การประเมินและรับรองรูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร พบว่า มีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษา ศึกษานิเทศก์ และครูผู้สอน ควรนำรูปแบบไปใช้ประกอบการกำหนดแนวทางการพัฒนาเด็กและเยาวชน ให้มีคุณลักษณะตนเองที่เหมาะสมกับบริบทแห่งมหานคร และควรได้รับความร่วมมือจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ คือ รูปแบบการนิเทศบนฐานอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร ที่มีองค์ประกอบ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบและลำดับการใช้งานองค์ประกอบ ชื่อว่า IBS (Identity Based Supervision) Model ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การร่วมกันวิเคราะห์สภาพปัญหา องค์ประกอบที่ 2 การร่วมกันวางแผน องค์ประกอบที่ 3 การร่วมกระบวนการนิเทศ องค์ประกอบที่ 4 ร่วมกันติดตามประเมินผล และองค์ประกอบที่ 5 การร่วมเครือข่ายความร่วมมือ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับ สถานศึกษา โดยควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาผู้เรียนสู่การมีอัตลักษณ์ผู้เรียนแห่งมหานคร

เอกสารอ้างอิง

เก็จกนก เอื้อวงศ์ และพิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2556). หน่วยที่ 2 วิจัยทางการบริหารการศึกษา. *ในประมวลสาระชุดวิชา 23721 การวิจัยทางการบริหารการศึกษา (หน่วยที่ 1–5. 2–15 ถึง 2–118)*. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กิตติพงษ์ เกียรติวิภาค. (2017). พัฒนาด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์โดยใช้กรอบแนวคิดการออกแบบหัตถอุตสาหกรรม Industrial Crafts Design Framework (Grow–Reborn). *Journal of Fine and Applied Arts Khon Kaen University*, *9*(2), 333–366.

จามรี เชื้อชัย. (2563). การพัฒนารูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา. *วารสารการบริการนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 7(7), 177–191.

ชมัยพร รัตนพรหม. (2561). รูปแบบการนิเทศที่มีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 10*(1), 3–10.

ทิพวรรณ ถาวรโชติ. (2564). *รูปแบบการนิเทศด้วยเครือข่ายความร่วมมือเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา*. วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารหารศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ธนัฏฐา วุฒิวณิชย์. (2563). รูปแบบการนิเทศที่มีประสิทธิภาพต่อการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเทศบาลวัดท่าสะต๋อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม*, *5*(2), 302–333.

พาสนา ชลบุรพันธ์. (2560). *รูปแบบการนิเทศการสอนเพื่อส่งเสริมความสามารถในการพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการศึกษา วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. กรุงเทพมหานคร.

วชิรา เครือคำอ้าย. (2561). *การพัฒนารูปแบบการนิเทศโดยใช้กระบวนการชี้แนะและระบบพี่เลี้ยงเพื่อส่งเสริมศักยภาพการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดเชียงใหม่*. โครงการทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. โดยการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.).

ศศิวัฒน์ หอยสังข์. (2563). *การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้การตอบแทนสังคมเป็นฐานร่วมกับการคิดเชิงออกแบบเพื่อเสริมสร้างจิตสาธารณะ สำหรับนักศึกษาอาชีวศึกษาทวิภาคี*. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาวิทยาการทางการศึกษาและการจัดการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศุภลักษณ์ มีปาน, เสาวณีย์ สิกขาบัณฑิต และ ขวัญหญิง ศรีประเสริฐภาพ. (2561). รูปแบบการนิเทศภายในสำหรับการจัดการเรียนร่วมในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการศึกษาศาสตร์, 20*(1), 87–101

สงัด อุทรานันท์. (2530*). การนิเทศการศึกษา: หลักการทฤษฎีและปฏิบัติ* (ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม) (พิมพ์ครั้งที่ 2). โรงพิมพ์มิตรสยาม.

สถาพร สมอุทัย. (2022). “การนิเทศการศึกษา” หนึ่งตัวช่วยในการพัฒนาสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21. *วารสารวิจัยวิชาการ, 5*(3), 275–288.

สายันต์ โพธิ์ทอง. (2563). *อัตลักษณ์โรงเรียนคุณธรรม.* ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา แบบ 2.1 . มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพมหานคร.

สำนักการศึกษา. (2564). รายงานผลการจัดการศึกษาโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2564. กรุงเทพฯ: ดี.เค.พับลิชชิ่ง. สำนักงานยุทธศาสตร์การศึกษา.

สำนักการศึกษา. (2566). แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2566 สำนักการศึกษา. ดี.เค. สำนักงานยุทธศาสตร์การศึกษา.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560–2579*. พริกหวานกราฟฟิค จำกัด.

หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2562). *แนวทางการนิเทศบูรณาการโดยใช้พื้นที่เป็นฐานเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่การนิเทศภายในโรงเรียนโดยใช้ห้องเรียนเป็นฐานเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน “2562 ปีทองแห่งการนิเทศภายในโดยใช้ห้องเรียนเป็นฐานเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน”*.

Avc, E. K. (2020). Secondary School Students Identity and Citizenship Perceptions. *International Journal of Psychology and Education Studies*, 7(4), 14–26.

Best, J. W., & Kahn, J. V. (2016). *Research in education*. Pearson Education India.

Chuealee, W., Jiraro, P., & Lila, S. (2020). Model of Competency Development in Test Construction Integrating the Supervision Process and Participatory Action Research of Primary School Teachers. *Academic Journal of Thailand National Sports University*, *12*(3), 288–299.

Glickman, C. D., Gordon, S. P., & Ross–Gordon, J. M. (2010). *Supervision and Instructional Leadership A Deverlopmental Approach*. (8th ed.) Boston Allyn and Bacon, Inc

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2018). Multivariate Data Analysis (8th ed.). Cengage Learning

Harris, B. M. (1985). Supervisory Behavior in Education. (3rd ed.). Prentice–Hall.

Keeve, E., Girod, S., Kikinis, R., & Girod, B. (1998). Deformable modeling of facial tissue for craniofacial surgery simulation. *Computer Aided Surgery: Official Journal of the International Society for Computer Aided Surgery (ISCAS)*, *3*(5), 228–238.

Madaus, G. F., & Kellaghan, T. (2000). Models, metaphors, and definitions in evaluation. In *Evaluation models: Viewpoints on educational and human services evaluation.* 19–31. Dordrecht: Springer Netherlands.

Smith, M. L. (2021). “School Climate, Eary Adolescent Development, and Identity: Associations with Adjustment Outcomes.” (Ph.D. dissertation, College of Education and Human Services, West Virginia University, 2015.). Retrieved from https://researchrepository.wvu.edu/etd/6670/

Steiner, J. G., Neuman, B. C., & Schiller, J. I. (1988). Kerberos: An Authentication Service for Open Network Systems. In *Usenix Winter.* 191–202.

Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007*). CIPP model for evaluation: An improvement/accountability approach.* In D. Stufflebeam (Ed.), Evaluation theory, models, and applications (pp.325–365). Jossey–Bass.

การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1

School Administration in the Digital Era with Participation of Administrators under Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1

ณัฐวัสส์ สุขเกษม[1] และ สมใจ สืบเสาะ [2]

Nattawat Sukkasam[1]and Somjai Suebsor[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin[1,2]

Corresponding Author E-mail: nattawat.sukkasam@gmail.com

Retrieved 12-12 -2023; **Revised** 17-01-2023; **Accepted** 25-03-2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหาร และ 2)เพื่อเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 ตามความเห็นของครู โดยจำแนกตามเพศ ตำแหน่งหน้าที่ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แนวคิดการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วม เป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัยคือ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 ปีการศึกษา 2566 จำนวน 249 คน ใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ่

ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 จำแนกตามเพศ ตำแหน่งหน้าที่ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงานโดยภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

องค์ความรู้จากงานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสถานศึกษา สามารถนำไปใช้วางแผนพัฒนาการดำเนินงานการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในสถานศึกษา

คำสำคัญ: การบริหารแบบมีส่วนร่วม; สถานศึกษาในยุคดิจิทัล; สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1

Abstract

This article aims to: 1) study the level of educational administration in the digital era with the participation of administrators; and 2) compare educational administration in the digital era with the participation of administrators under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1, based on teachers' opinions classified by gender, position, educational background, and work experience. This research follows a quantitative format, using the concept of educational administration in the digital era as the research framework. The study area includes schools under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1, and the sample consists of 249 teachers from the academic year 2023. The sample size was determined using Taro Yamane's method, and a simple random sampling method was applied. The research tool was a questionnaire, and the data were analyzed using percentages, means, and standard deviations. Hypotheses were tested using t-statistics, one-way analysis of variance (ANOVA), and Scheffe's post-hoc test.

The research results showed that:

1. Overall, and in each aspect of school administration in the digital era with the participation of administrators, the level was high.

2. The comparison of school administration in the digital era with the participation of administrators under the Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1, classified by gender, position, educational background, and work experience, showed statistically significant differences at the 0.05 level in both overall and specific aspects.

The findings from this article are useful for school administrators in planning and developing school operations in the digital era with administrator participation, aiming to achieve maximum efficiency in schools.

Keywords: Participatory management; School in the digital era; Phetchaburi Primary Educational Service Area Office 1

บทนำ

ในปัจจุบันโลกเข้าสู่ยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีได้ เป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เนื่องจากเกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคม รวมทั้งด้านการศึกษาที่เทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีอิทธิพลต่อการบริหารงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดการเรียนการสอน และการสื่อสารทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงทำให้สถาบันการศึกษาและสถานศึกษามีการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการบริหารสถานศึกษาเพิ่มมากขึ้นด้วย (ทินกร เผ่ากันทะ และกัลยารัตน์ เมธีวีรวงศ์, 2565)

การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลมีหลักการสำคัญในการพัฒนาระบบบริหารจัดการสถานศึกษาเพื่อมุ่งเน้นยกระดับให้ผู้เรียนสามารถใช้เทคโนโลยีและการสื่อสาร ส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียน ผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร สื่อการเรียนรู้และบริการของสถานศึกษา ได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติและแนวคิดการบริหารของตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคดิจิทัล ทั้งนี้เพื่อให้สถานศึกษามีความทันสมัยสามารถบริหารจัดการสถานศึกษาได้อย่างมีคุณภาพในทุก ๆ ด้าน โดยสร้างการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในโรงเรียน ผู้ปกครอง ศิษย์เก่าและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดและบริหารการศึกษา (ชนินทร์ ศรีส่อง และชยากานต์ เรืองสุวรรณ, 2564)

การบริหารสถานศึกษาแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารเป็นรูปแบบการบริหารสถานศึกษาที่มีความสำคัญในวงการบริหารสถานศึกษาเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นรูปแบบที่สอดคล้องกับแนวทางการบริหารตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 ฉบับที่มีการแก้ไขเพิ่มเติมพ.ศ. 2553 โดยผู้บริหารสถานศึกษา เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารงานของสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย โดยอาศัยความรู้ ความสามารถ และกระบวนการบริหารที่เน้นการมีส่วนร่วมด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานทุกคนแสดงออกถึงแนวคิดต่าง ๆ แต่คงไว้ซึ่งวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาที่ตั้งไว้ร่วมกัน (วรัญญา ยินดี และคณะ, 2565)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ มีภารกิจรับผิดชอบการบริหารจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้เป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษาให้แก่ประชากรวัยเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่รับผิดชอบครอบคลุมในพื้นที่ 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองเพชรบุรี อำเภอบ้านแหลม อำเภอเขาย้อยและอำเภอหนองหญ้าปล้อง โดยมีโรงเรียนในสังกัดจำนวน 90 โรงเรียน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1, 2565) โดยข้อมูลจากรายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลกระทบทำให้การบริหารจัดการสถานศึกษาเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม และเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารสถานศึกษา เพื่อให้การบริหารจัดการการศึกษามีความสะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ โดยที่

ผู้บริหารสถานศึกษามีส่วนร่วมในการสนับสนุน ทำความเข้าใจ ตลอดจนเปิดโอกาสให้บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ได้เข้ามาร่วมคิด ตัดสินใจ วางแผน ร่วมการปฏิบัติงาน ร่วมกันแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนางานให้เกิดคุณภาพสูงสุดในการบริหารสถานศึกษา และสร้างความเข้มแข็งในการบริหารสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องอาศัยหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมเพื่อผลักดันให้การดำเนินงานในสถานศึกษา โดยต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานด้วยความเต็มใจ จึงจะส่งผลให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปสู่จุดมุ่งหมายได้สำเร็จ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วม และเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1

2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 ตามความคิดเห็นของครู โดยจำแนกตามเพศ ตำแหน่งหน้าที่ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ครูที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 แตกต่างกัน

2. ครูที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 แตกต่างกัน

3. ครูที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 แตกต่างกัน

4. ครูที่มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 แตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

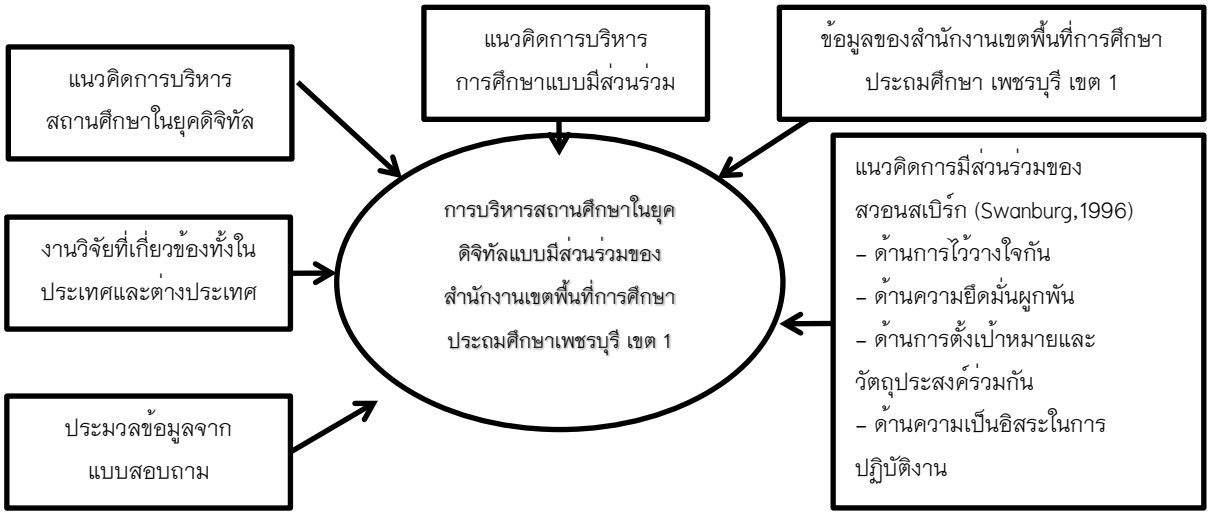
การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การบริหารโดยยึดหลัก ร่วมคิด ทำ ตรวจสอบ และรับผิดชอบนับตั้งแต่การแสดงความเห็น วางแผน ดำเนินงาน ตลอดจนประเมินผล เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการศึกษาให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (บุรินทรวรวิทย์ พ่วนอุ่ย และคณะ, 2565)

แนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วมของสวอนสเบิร์ก ประกอบด้วย (Swanburg,1996) ได้แก่ 1) การไว้วางใจของบุคลากร 2) ความยึดมั่นผูกพันกับองค์กร 3) การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน และ 4) ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน

การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล หมายถึง การพัฒนาระบบบริหารจัดการสถานศึกษา เพื่อยกระดับคุณภาพผู้เรียนโดยใช้เทคโนโลยีและการสื่อสาร ส่งเสริมให้ครู และผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงเทคโนโลยี ข่าวสาร สื่อการเรียนรู้และบริการการศึกษา โดยมีการวางแผนและดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้พร้อมบริการแก่ผู้เกี่ยวข้องต่อไป โดยมีเป้าหมายการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล คือ ผู้บริหารสถานศึกษา 1) ควรต้องพัฒนาตนเองให้มีวิสัยทัศน์ให้เห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการยกระดับการบริหารจัดการสถานศึกษาและการเรียนรู้ของผู้เรียน รวมทั้งเป็นผู้นำในการใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนรู้ในมิติต่าง ๆ 2) พัฒนาครูให้มีวิสัยทัศน์ให้ความสำคัญ มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และส่งเสริมให้ผู้เรียนใฝ่เรียนรู้ 3) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันการบริหารจัดการการศึกษาและยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา 4) ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยเทคนิควิธีการที่ทันสมัยโดยใช้เทคโนโลยี และ 5) สร้างโอกาส ความเท่าเทียมทางสังคม และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ยกระดับคุณภาพการศึกษาและคุณภาพชีวิตของผู้เรียน (ธัญญาภรณ์ นาจำปา, 2564)

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดของสวอนสเบิร์ก (Swanburg) เป็นตัวแปรของการวิจัยการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหาร โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 ปีการศึกษา2566 จำนวน 658 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1, 2565) โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 ปีการศึกษา2566 จำนวน 249 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 ประกอบด้วย 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการไว้วางใจกัน ด้านความยึดมั่นผูกพัน ด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน และด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของสวอนสเบิร์ก (Swanburg,1996) ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน แล้วนำมาหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.813 แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อย ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient Method) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.925 ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1990) รวบรวมข้อมูลโดยขอความอนุเคราะห์จากสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างภายในเดือน กันยายน พ.ศ. 2566 นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์สถิติด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยหาคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัย

1. ความคิดเห็นด้านการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาความคิดเห็นด้านการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1

การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น		ระดับการบริหาร	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการไว้วางใจกัน	4.23	0.79	มาก	3
2. ด้านความยึดมั่นผูกพัน	4.25	0.77	มาก	2
3. ด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน	4.28	0.74	มาก	1
4. ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	4.20	0.80	มาก	4
สรุปภาพรวม	**4.24**	**0.78**	**มาก**	**–**

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านความยึดมั่นผูกพัน ด้านการไว้วางใจกันและด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 โดยจำแนกตามเพศ

การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วม	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการไว้วางใจกัน	4.13	0.44	4.27	0.47	2.09	0.04*
2. ด้านความยึดมั่นผูกพัน	4.15	0.40	4.28	0.44	2.13	0.03*
3. ด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน	4.18	0.43	4.32	0.42	2.32	0.02*
4. ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	4.08	0.42	4.25	0.49	2.51	0.01*
ภาพรวม	**4.14**	**0.42**	**4.28**	**0.46**	**2.75**	**0.01***

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ครูที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 โดยจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วม	ตำแหน่งหน้าที่				*t*	Sig.
	ครู		ผู้บริหาร			
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
1. ด้านการไว้วางใจกัน	4.34	0.41	3.88	0.47	7.48	0.00*
2. ด้านความยึดมั่นผูกพัน	4.34	0.37	3.95	0.47	5.97	0.00*
3. ด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน	4.38	0.36	3.98	0.46	6.29	0.00*
4. ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	4.31	0.44	3.88	0.44	6.66	0.00*
ภาพรวม	**4.34**	**0.40**	**3.92**	**0.46**	**8.87**	**0.00***

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ครูที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา

การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วม	วุฒิการศึกษา				t	Sig.
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
1. ด้านการไว้วางใจกัน	4.28	0.46	4.13	0.46	2.50	0.01*
2. ด้านความยึดมั่นผูกพัน	4.34	0.40	4.09	0.45	4.58	0.00*
3. ด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน	4.34	0.38	4.18	0.48	2.68	0.01*
4. ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	4.26	0.46	4.09	0.48	2.75	0.01*
ภาพรวม	**4.31**	**0.43**	**4.12**	**0.47**	**3.83**	**0.00***

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ครูที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วม	แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง (SS)	องศาแห่งอิสระ (df)	ผลรวมกำลังสองเฉลี่ย (MS)	F	Sig.
1. ด้านการไว้วางใจกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.37	2	0.69	3.21	0.04*
	ภายในกลุ่ม	52.67	246	0.21		
	รวม	54.04	248			
2. ด้านความยึดมั่นผูกพัน	ระหว่างกลุ่ม	1.49	2	0.74	4.06	0.02*
	ภายในกลุ่ม	44.96	246	0.18		
	รวม	46.45	248			
3. ด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.16	2	0.58	3.29	0.04*
	ภายในกลุ่ม	43.26	246	0.18		
	รวม	44.42	248			
4. ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.64	2	0.82	3.73	0.03*
	ภายในกลุ่ม	54.25	246	0.22		
	รวม	55.90	248			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.38	2	0.69	5.15	0.01*
	ภายในกลุ่ม	32.85	246	0.13		
	รวม	34.22	248			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 ทั้งภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ต่อไป ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 ภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วม	ประสบการณ์ทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ประสบการณ์ทำงาน		
				น้อยกว่า 10 ปี	10 – 20 ปี	20 ปีขึ้นไป
1. ด้านการไว้วางใจกัน	น้อยกว่า 10 ปี	4.31	0.48	–	0.13	0.16*
	10 – 20 ปี	4.18	0.48		–	–0.03
	20 ปีขึ้นไป	4.15	0.41			–
2. ด้านความยึดมั่นผูกพัน	น้อยกว่า 10 ปี	4.33	0.45	–	0.13*	0.17*
	10 – 20 ปี	4.20	0.40		–	–0.04
	20 ปีขึ้นไป	4.16	0.42			–
3. ด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน	น้อยกว่า 10 ปี	4.36	0.40	–	0.14*	0.13*
	10 – 20 ปี	4.22	0.46		–	0.01
	20 ปีขึ้นไป	4.22	0.41			–
4. ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 10 ปี	4.29	0.46	–	0.11	0.19*
	10 – 20 ปี	4.18	0.44		–	0.08
	20 ปีขึ้นไป	4.09	0.51			–
สรุปภาพรวม	น้อยกว่า 10 ปี	4.32	0.45	–	0.13*	0.16*
	10 – 20 ปี	4.19	0.45		–	–0.03
	20 ปีขึ้นไป	4.16	0.44			–

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method) จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยภาพรวมพบว่า ครูที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ทำงาน 10 – 20 ปี และครูที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ทำงาน 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการไว้วางใจกันและด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ครูที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ทำงาน 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และด้านความยึดมั่นผูกพัน และด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน ครูที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 10 ปี กับ ครูที่มีประสบการณ์ทำงาน 10 – 20 ปี และครูที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ทำงาน 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 โดยผู้วิจัยใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วมตามแนวคิดของสวอนสเบิร์ก (Swanburg) เป็นตัวแปรของการวิจัย ได้กำหนดการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารไว้ 4 ด้านได้แก่ 1) ด้านการไว้วางใจกัน 2) ด้านความยึดมั่นผูกพัน 3) ด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน 4) ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาแต่ละแห่งและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานอยู่อย่างต่อเนื่อง และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของโรงเรียนอย่างเป็นระบบ ที่ผสมผสานอยู่ในกระบวนการบริหารและการปฏิบัติที่เกิดขึ้นในการทำงานปกติของโรงเรียน และสอดคล้องกับงานวิจัยของมาลัย วงศ์ฤทัยวัฒนา (2562) ที่ได้ทำการศึกษาแนวทางการบริหารโรงเรียนขนาดเล็กยุคดิจิทัลสู่ความเป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า แนวทางบริหารสถานศึกษาขนาดเล็กยุคดิจิทัลสู่ความเป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท ประกอบด้วย การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการสร้างและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ การส่งเสริม สนับสนุน ของผู้บริหารสถานศึกษา ในการพัฒนาบุคลากรและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการนิเทศกำกับติดตามการใช้และดำเนินงาน เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งอุปกรณ์ บุคลากร และการนำไปใช้

2. ครูที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน คือ ด้านการไว้วางใจกัน ด้านความยึดมั่นผูกพัน ด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน และด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูที่มีเพศแตกต่างกันอาจได้รับผิดชอบ ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนจากผู้บริหารสถานศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญาภรณ์ นาจำปา (2564) ได้ทำการศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล สำหรับโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตภาคกลาง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย ด้านผู้บริหารสถานศึกษา ด้านครูผู้สอน ด้านผู้เรียน สำหรับโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตภาคกลาง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีความถูกต้อง มีความเหมาะสม มีประโยชน์ และมีความเป็นไปได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ครูที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 โดยรวมมีความคิด

เห็นแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน คือ ด้านการไว้วางใจกัน ด้านความยึดมั่นผูกพัน ด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน และด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูที่มีความแตกต่างกันในด้านตำแหน่งงานย่อมได้รับการมอบหมายงาน และภาระงานที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงมีความยากง่ายแตกต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของพระราชวุธ ปญญาวชิโร (2561) ที่ได้ทำการศึกษาการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ตามหลักสัปปุริสธรรม 7 โรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น ผลพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับสภาพการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลตามหลักสัปปุริสธรรม 7 โรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ จำแนกตามวุฒิการศึกษา และจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ครูที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน คือ ด้านการไว้วางใจกัน ด้านความยึดมั่นผูกพัน ด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน และด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันจะมีมุมมองและการให้เหตุและผลในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น เช่น การทำงานร่วมกับผู้บริหารสถานศึกษาถือเป็นโอกาสสำคัญในการเรียนรู้ทักษะที่มากขึ้น หรือการทำงานร่วมกับครูด้วยกัน ถือเป็นการใช้ทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้งานนั้นๆบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ในขั้นแรกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ ดังนั้นเมื่อครูมีวุฒิการศึกษาต่างกัน จึงมีความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 แตกต่างกันออกไป โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของพระราชวุธ ปญญาวชิโร (2561) ที่ได้ทำการศึกษาการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ตามหลักสัปปุริสธรรม 7 โรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น ผลพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับสภาพการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลตามหลักสัปปุริสธรรม 7 โรงเรียนพระปริยัติธรรมแผนกสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ จำแนกตามวุฒิการศึกษา และจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ครูที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 ทุกด้าน คือ ด้านการไว้วางใจกัน ด้านความยึดมั่นผูกพัน ด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน และด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูที่มีประสบการณ์การทำงานที่ยาวนานกว่ากัน ย่อมเกิดทักษะความชำนาญในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น ทั้งผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานในสถานศึกษา ดังนั้นครูจึงมีความคิดเห็นต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิศรุต เพ็ชรสีม่วง และเพ็ญนภา สุขเสริม (2564) ได้ทำการศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2 ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของข้าราชการครูต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามขนาดสถานศึกษา และประสบการณ์ทำงาน พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้อันเป็นผลมาจากการศึกษาวิจัย คือ การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ดังนี้

ภาพที่ 2 องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหาร

กระบวนการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ได้แก่ 1) ด้านการไว้วางใจกัน 2) ด้านความยึดมั่นผูกพัน 3) ด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน และ 4) ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน

สรุป

การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล หลักสำคัญคือการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถานศึกษา อันได้แก่ การไว้วางใจกัน ด้านความยึดมั่นผูกพัน ด้านการตั้งเป้าหมาย ด้านวัตถุประสงค์ร่วมกัน และด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ซึ่งใช้เป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษาในการเพิ่มประสิทธิภาพในยุคดิจิทัลมากขึ้นได้ ดังนั้นการส่งเสริมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานของสถานศึกษาจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัลกับความร่วมมือของบุคลากรในการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 ควรกำหนดแนวทางในการบริหารสถานศึกษาโดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการเรียนการสอนโดยกำหนดในรายละเอียดหลักสูตรหรือนโยบายของสถานศึกษาอย่างชัดเจน

1.2 ผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 ควรจัดให้มีการประชุมหารือร่วมกันเป็นประจำเพื่อให้ผู้ร่วมงานได้พูดคุย ปรึกษาหารือแสดงความคิดร่วมกันตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบต่าง ๆ ที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการทำงาน

1.3 ผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 ควรจัดให้มีการสัมมนาประชุมร่วมกัน รวมถึงร่วมกันจัดทำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติเพื่อสร้างความเข้าใจให้ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานเพื่อให้สถานศึกษาพัฒนาไปในทิศทางที่ดีและสอดคล้องกับแผนพัฒนาที่ตั้งไว้

1.4 ผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 ควรจัดให้มีการประชุมร่วมกันเป็นรายสัปดาห์เพื่อที่จะให้ผู้ร่วมงานได้มีการแสดงความคิดเห็นในการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการปฏิบัติงานผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1 เพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร นวัตกรรมด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นกลยุทธ์ในการวางแผนการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชนินทร์ ศรีส่อง และชยากานต์ เรืองสุวรรณ. (2564). แนวทางการพัฒนาสถานศึกษาในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 27. *วารสารบัณฑิตศึกษา, 18*(80),55–67.

ทินกร เผ่ากันทะ และกัลยารัตน์ เมธีวีรวงศ์. (2565). แนวทางการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล.*วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 4*(2), 37–45.

ธัญญาภรณ์ นาจำปา. (2564). *การพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลสำหรับโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตภาคกลาง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน* (ดุษฎีนิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,

บุรินทรวรวิทย์วรวิทย์ พ่วนอุ๋ย อนุชิต บูรณพันธ์ และมัทนา วังถนอมศักดิ์. (2565). แรงจูงใจการทำงานในยุคปรกติใหม่. *วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร, 5*(4), 227–244.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. (2542).*ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 116 ตอนที่ 74ก. หน้า 3.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. (2553).*ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 127 ตอนที่ 45 ก. หน้า 2.

พระราชวุธ ปญญาวชิโร. (2561). *การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลตามหลักสัปปุริสธรรม 7 โรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

วรัญญา ยินดี อัญชิษฐา เชียงนิยม และมัทนา วังถนอมศักดิ์. (2565). ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคนิวนอร์มัล. *วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร, 5*(4), 245–259.

วิศรุต เพ็ชรสีม่วง และเพ็ญนภา สุขเสริม. (2564). การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2.*วารสารวิชาการวิจัยหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 11*(3), 2697–3731.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 1. (2565). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2565*. สืบค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2566, จาก http://www.petburi.go.th/web/index.php?option=com_content&view=category&id=65&Itemid=24

Cronbach, L. J. (1990). Essentials of psychological testing (5th ed.). Harper Collins.

Scheffe, H. (1953). A method for judging all contrasts in the analysis of variance. *Biometrika, 40*, 87–104.

Swansburg, R. M. (1996). Management and Leadership for Nurse Managers. Jones and Bartlett.

Yamane, T. (1967). *Statistics and Introductory Analysis (2nd ed.).* Harper and Row

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

The Application of Information and Communication Technology for School Administration under The Secondary Educational Service Area Office Phetchaburi

จุฑาภรณ์ เจริญศรี[1] และ สมใจ สืบเสาะ[2]

Jutaporn Charoensri[1] and Somjai Suebsor[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin[1,2]

Corresponding Author E-mail: Charoensriju@gmail.com

Retrieved 18-12 -2023; **Revised** 15-01-2023; **Accepted** 25-03-2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษา และ 2) เพื่อเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แนวคิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาเป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี จำนวน 288 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ ทาโร ยามาเน่ และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการบริหารวิชาการอยู่ในระดับมากที่สุด

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

องค์ความรู้จากงานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสถานศึกษาและหน่วยงานการศึกษาสามารถนำไปกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมและพัฒนาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การประยุกต์ ; เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ; การบริหารสถานศึกษา

Abstract

This article aimed to: 1) study the level of the application of information and communication technology (ICT) for school administration, and 2) compare the application of ICT for school administration under the Secondary Educational Service Area Office Phetchaburi, classified by work experience and school size. This research was quantitative and used the application of ICT for school administration as its framework of study. The scope of the research included schools under the Secondary Educational Service Area Office Phetchaburi. The sample consisted of 288 teachers from these schools, selected using Taro Yamane's method and stratified random sampling. The data collection instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, and one-way ANOVA.

The research findings were as follows:

1. The level of ICT application for school administration under the Secondary Educational Service Area Office Phetchaburi, both overall and in each aspect, was high, except for academic administration, which was at the highest level.

2. The comparison of ICT application for school administration under the Secondary Educational Service Area Office Phetchaburi, classified by work experience and school size, showed statistically significant differences at the 0.05 level.

The findings from this research are beneficial for school administrators and educational agencies in setting policies to promote and develop the application of ICT in schools, aiming for more efficient use.

Keywords: Application; Information and Communication Technology; School Administration

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีอิทธิพลอย่างยิ่งในการดำรงชีวิต เป็นเครื่องมือที่สำคัญของโลก ของประเทศและการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์ เนื่องจากเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารที่ไร้พรมแดน เพื่อให้ง่ายต่อการใช้ข้อมูลต่าง ๆ การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการ

จัดเก็บและจัดระบบข้อมูลจึงสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งในประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) มาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาประเทศ โดยมุ่งเน้นให้ประเทศไทยมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที ประชาชนมีความรอบรู้เข้าถึง สามารถพัฒนา และใช้ประโยชน์จากสารสนเทศได้อย่างรู้เท่าทัน อุตสาหกรรมไอซีทีมีบทบาทเพิ่มขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ประชาชนมีโอกาสในการสร้างรายได้และคุณภาพชีวิตดีขึ้น (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2562) ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีจึงเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาประเทศ

นอกจากทางด้านเศรษฐกิจแล้วประเทศไทยยังมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ทางด้านการศึกษา เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ ปรับปรุงคุณภาพการศึกษา พัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน สนับสนุนให้ผู้เรียนใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการศึกษา เพื่อให้โครงสร้าง บทบาท และระบบการบริหารจัดการการศึกษามีความคล่องตัวชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลส่งผลต่อคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยทุกภาคส่วนของสังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนและพื้นที่ กฎหมายและรูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรทางการศึกษา สามารถรองรับลักษณะที่แตกต่างกันของผู้เรียน และสถานศึกษา ตามยุทธศาสตร์ที่ 6 ของแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2560–2579) ที่มีความต้องการเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการศึกษา ส่งเสริมการวิจัยและใช้เทคโนโลยีในการสร้างและจัดการความรู้

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กรหรือการให้บริการทางการศึกษา จะทำให้การจัดเก็บข้อมูล การใช้ข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น พร้อมทั้งสามารถใช้เป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการบริหารงานระดับต่าง ๆ (เอกราช เครือศรี, 2558) ซึ่งการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีทักษะความรู้ความสามารถ มีความเข้าใจในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเหมาะสม แต่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นสถานศึกษาต่าง ๆ จึงควรมีการเสริมสร้างทักษะการใช้เทคโนโลยีแก่ครูและบุคลากรในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาครูผู้สอนและบุคคลากรทางการศึกษาให้มีศักยภาพในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรีเป็นหน่วยงานการศึกษาที่มีหน้าที่กำกับ ดูแล ติดตามการจัดการศึกษาของโรงเรียนที่จัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาที่เปิดสอนทั้งระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายที่มีสถานศึกษาตั้งอยู่ในจังหวัดเพชรบุรีจำนวน 22 โรงเรียน ดำเนินการและประสานส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา พร้อมทั้งระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษา โดยมุ่งพัฒนาบุคลากรและผู้เรียนให้มีความรู้คู่คุณธรรมเพื่อให้ทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 และมีพันธกิจที่สำคัญ 8 ประการ คือ 1) สนับสนุนจัดการศึกษาเพื่อสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติและการปกครองใน

ระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข 2) พัฒนาผู้เรียนให้มีความสามารถความเป็นเลิศทางวิชาการเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน 3) พัฒนาศักยภาพและคุณภาพผู้เรียนให้มีสมรรถนะตามหลักสูตรและคุณลักษณะในศตวรรษที่ 21 4) สร้างโอกาส ความเสมอภาค ลดความเหลื่อมล้ำ ให้ผู้เรียนทุกคนได้รับบริการทางการศึกษาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม 5) ส่งเสริมพัฒนาผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา ให้เป็นมืออาชีพ 6) ส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 7) ยกระดับระบบการบริหารและการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานโดยเน้นการมีส่วนร่วม และ 8) พัฒนาระบบการบริหารจัดการและจัดการศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิดัล เพื่อพัฒนามุ่งสู่ไทยแลนด์ 4.0 จากพันธกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรีจะเห็นได้ว่านอกจากจะเน้นด้านการพัฒนาผู้เรียน พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาแล้ว ยังมีการเน้นด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการและจัดการศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิดัล ซึ่งการใช้เทคโนโลยีดิจิดัลจำเป็นต้องมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทักษะการรู้สารสนเทศ ทักษะการรวบรวมจัดเก็บ และสร้างความรู้ทักษะการสื่อสารและเผยแพร่สารสนเทศ (พรชนิตว์ ลีนาราช, 2560)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ “การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี” เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องใช้ในการประกอบการพิจารณาตัดสินใจ วางแผนในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารการศึกษาของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

1. ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรีแตกต่างกัน

2. ครูที่ทำงานในขนาดสถานศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรีแตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

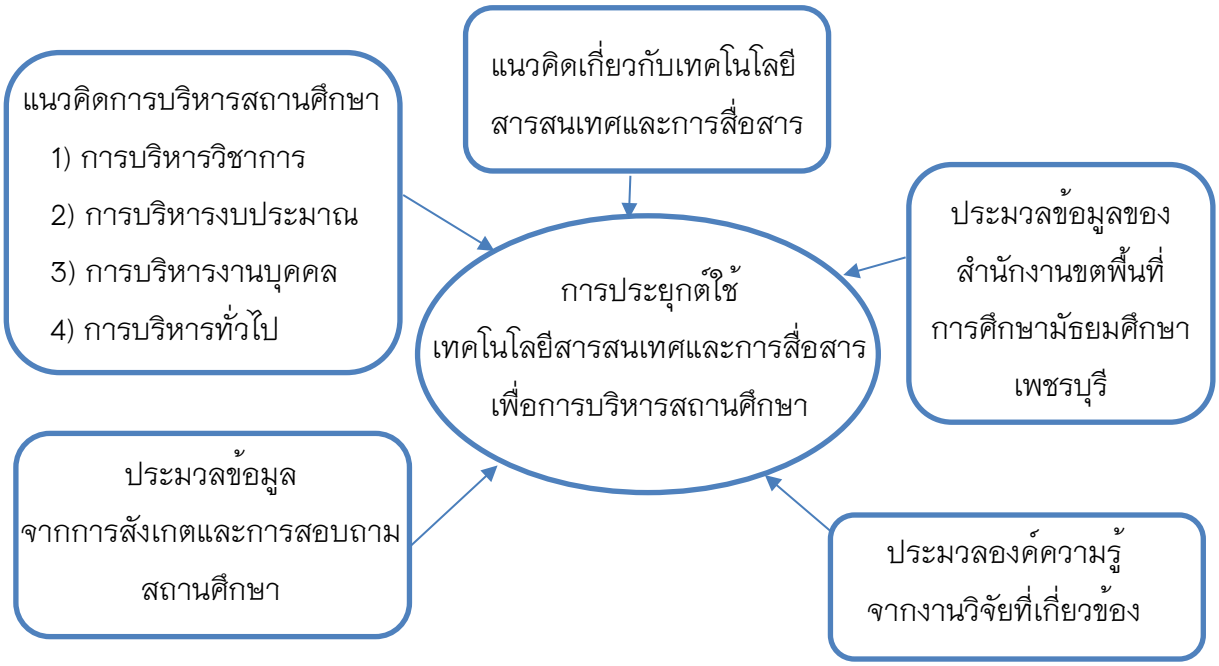
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารข้อมูลและการสื่อสาร นับตั้งแต่การสร้าง การนำมาวิเคราะห์หรือประมวลผล การรับและส่งข้อมูล การจัดเก็บและการนำไปใช้งานใหม่ เทคโนโลยีเหล่านี้มักจะหมายถึง คอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วยส่วนอุปกรณ์ (hardware) ส่วนคำสั่ง (software) และส่วนข้อมูล (data) และระบบการสื่อสารต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์ ระบบสื่อสารข้อมูล ดาวเทียมหรือเครื่องมือสื่อสารใด ๆ ทั้งมีสายและไร้สาย 1) เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมต่าง ๆ รวมทั้งซอฟท์แวร์แบบสำเร็จรูปและแบบพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในงานเฉพาะด้าน ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้จัดเป็นเครื่องมือทันสมัย ใช้เทคโนโลยีระดับสูง (High Technology) 2) กระบวนการในการนำอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ มาใช้งานเพื่อรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผลและแสดงผลลัพธ์เป็นสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป เช่น การจัดเก็บข้อมูลในลักษณะของฐานข้อมูล (อมรรัตน์ จินดา, 2558)

การบริหารสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการสถานศึกษา และการดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ตามภารกิจของผู้บริหาร ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในทุกด้าน โดยมีบุคคลหลายคนร่วมมือกันดำเนินงานที่ครอบคลุมขอบข่ายภารกิจที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ ให้สถานศึกษาบรรลุเป้าหมายและภารกิจที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิผล ซึ่งตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2553 ได้กำหนดสาระสำคัญ มาตรา 39 ว่า ให้กระทรวงกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา โดยแบ่งขอบข่ายงานบริหารสถานศึกษาไว้ 4 ด้าน คือ 1) การบริหารวิชาการ 2) การบริหารงบประมาณ 3) การบริหารงานบุคคล และ 4) การบริหารทั่วไป (พรทิพย์ บุญขวัญ, 2564)

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษา หมายถึง การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงที่เกี่ยวข้อง และซอฟต์แวร์แบบสำเร็จรูปหรือแบบพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในงานเฉพาะด้าน นำมาทำงานประมวลผลบันทึก จัดเก็บอย่างเป็นระบบ สามารถสืบค้น และนำเสนอสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารสถานศึกษาตามขอบข่ายงาน 4 ด้าน คือ 1) การบริหารวิชาการ 2) การบริหารงบประมาณ 3) การบริหารงานบุคคล และ 4) การบริหารงานทั่วไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดเรื่องการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี โดยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ปีการศึกษา 2566 จำนวน 1026 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ปีการศึกษา2566 จำนวน 288 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำแนกตามขนาดสถานศึกษา จากนั้นคำนวณหาขนาดตัวอย่างจากสถานศึกษาทั้ง 4 ขนาดตามสัดส่วนของประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ประกอบด้วย 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ การบริหารวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

เพิ่มเติมเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษา ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ชนิด 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert, 1967) ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน แล้วนำมาหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) พบว่ามีค่าระหว่าง 0.80 – 1.00 แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อย ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97 รวบรวมข้อมูลโดยขอความอนุเคราะห์จากสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรีในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากครูในสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ภายในเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2566 นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์สถิติด้วยการหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1. ผลการวิจัยพบว่า ระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี โดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการดำเนินการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านการบริหารวิชาการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารทั่วไป อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษา	**ระดับความคิดเห็น**		**ระดับการดำเนินการ**
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการบริหารวิชาการ	4.56	0.28	มากที่สุด
2. ด้านการบริหารงบประมาณ	4.39	0.38	มาก
3. ด้านการบริหารงานบุคคล	4.46	0.33	มาก
4. ด้านการบริหารทั่วไป	4.17	0.41	มาก
ภาพรวม	**4.39**	**0.27**	**มาก**

วัตถุประสงค์ที่ 2. ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา โดยความคิดเห็นของครูภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษา	ประสบการณ์ในการทำงาน		ขนาดสถานศึกษา	
	F	sig	F	sig
1. ด้านการบริหารวิชาการ	11.92	0.00*	20.95	0.00*
2. ด้านการบริหารงบประมาณ	25.77	0.00*	8.66	0.00*
3. ด้านการบริหารงานบุคคล	20.51	0.00*	17.42	0.00*
4. ด้านการบริหารทั่วไป	11.08	0.00*	17.26	0.00*
รวม	**12.29**	**0.00***	**27.94**	**0.00***

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี โดยรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรีให้ความสำคัญกับการจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน โดยมีโครงการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ การจัดการเรียนรู้ และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้เรียนอย่างหลากหลาย (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี, 2566) ซึ่งเป็นไปตามเป้าประสงค์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรีที่เน้นการพัฒนาระบบบริหารจัดการและการจัดการศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนามุ่งสู่ไทยแลนด์ 4.0 โดยครูและบุคลากรทางการศึกษาจำเป็นที่จะต้องมีทักษะและความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตหรือเทคโนโลยีครอบคลุมตั้งแต่ขั้นพื้นฐานไปถึงขั้นสูง สามารถนำข้อมูลข่าวสารไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อการจัดการศึกษา ใน

ยุคปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับ ณิชารีย์ เหลืองอร่าม (2562) ที่ได้ศึกษาแนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในจังหวัดนครสวรรค์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 พบว่า สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในจังหวัดนครสวรรค์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ ปิยะนุช บัวชุม (2561) ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษาโดยภาพรวมและรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ชริสา พรหมรังษี (2557) ได้ศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 3 พบว่า ระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 3 พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากจะมีโอกาสได้รับการไว้วางใจให้รับตำแหน่งหัวหน้างานหรือมีโอกาสสัมผัสกับงานมาแล้วหลายฝ่ายจึงมีความเข้าใจในลักษณะของงานต่าง ๆ และรู้ถึงความจำเป็นในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในงานแต่ละด้านมากกว่าครูที่มีประสบการณ์น้อย ส่วนครูที่มีประสบการณ์น้อยเป็นคนรุ่นใหม่อาจมีความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสำหรับการจัดการเรียนการสอน มีการนำแอปพลิเคชันสื่อการสอน หรือแอปพลิเคชันห้องเรียนออนไลน์ มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนหลากหลายกว่าครูที่มีประสบการณ์มาก ซึ่งสอดคล้องกับ กฤติภัทรกร ศิริภัทรนิธิโภคิน (2564) ที่ศึกษาการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในยุควิถีใหม่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ พบว่า ผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในยุควิถีใหม่ ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภัคกร บุญพันธ์ (2563) เรื่อง ประสิทธิผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ พบว่า ผู้บริหาร ครูธุรการ และครูผู้รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานในโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เอกราช เครือศรี (2558) เรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 32 พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์ต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี จำแนกตามขนาดสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริบทหรือทรัพยากรของสถานศึกษาแต่ละขนาดมีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และจำนวนนักเรียน จึงส่งผลให้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ อมรรัตน์ จินดา (2558) กล่าวว่า สถานศึกษาที่มีขนาดแตกต่างกันจะขาดบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่างกัน สถานศึกษาที่มีขนาดใหญ่หรือใหญ่พิเศษ จะมีบุคลากรด้านนี้โดยตรง แต่สถานศึกษาขนาดกลาง และขนาดเล็ก ยังมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งสถานศึกษาขนาดเล็กมีความพร้อมด้านปัจจัยพื้นฐาน และงบประมาณสนับสนุนน้อยกว่าสถานศึกษาขนาดกลางและขนาดใหญ่ เช่น อุปกรณ์ (Hard Ware) โปรแกรม (Soft Ware) เครือข่ายอินเทอร์เน็ต การจัดข้อมูลและสารสนเทศ และการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการเรียนการสอน (อุทัย แดนพันธ์, 2557) สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญาณี กาหลง (2563) เรื่อง แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ที่พบว่า สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับ ขวัญสิริ กะสินรัมย์ (2560) ที่ได้ศึกษาการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32 พบว่า ครูที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิลาพร วิชาดี (2558) เรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 พบว่า ระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้อันเป็นผลมาจากการศึกษาวิจัย คือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในงานทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ภาพที่ 2 องค์ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
เพื่อการบริหารสถานศึกษา

1. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารวิชาการ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานบริหารวิชาการตามขอบข่ายงาน ซึ่งประกอบไปด้วย การวางแผนงานวิชาการ การรับนักเรียน การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา การจัดตารางสอน/ตารางเรียนและจัดครูเข้าสอน การจัดหาจัดทำแผนและพัฒนาสื่อการจัดการเรียนรู้ การวัดผล ประเมินผลและดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน การพัฒนาสื่อเทคโนโลยีและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ การนิเทศการศึกษา การแนะแนวและการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน

2. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงบประมาณ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานบริหารงบประมาณตามขอบข่ายงาน ซึ่งประกอบไปด้วย การจัดทำแผนและจัดสรรงบประมาณ การจัดทำแผนปฏิบัติการใช้จ่ายเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง ตกลงราคา สอบราคา การตรวจสอบติดตามประเมินผลและรายงานผลการใช้งบประมาณ การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการจัดทำและจัดหาพัสดุ การควบคุม ดูแล บำรุงรักษา และจำหน่ายพัสดุ การเบิกเงิน รับเงิน เก็บรักษาเงิน จ่ายเงิน และการนำเงินส่งคลัง การจัดทำและจัดหาแบบพิมพ์บัญชี ทะเบียน และรายงาน การจัดทำระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์ของสถานศึกษา

3. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงานบุคคล การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานบริหารงานบุคคลตามขอบข่ายงาน ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน การจัดทำหลักฐานการปฏิบัติราชการ การจัดระบบและการจัดทำทะเบียนประวัติ การพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การส่งเสริม

และยกย่องเชิดชูเกียรติ การประเมินวิทยฐานะ การรายงานการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ การออกจากราชการ

4. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารทั่วไป การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานบริหารงานทั่วไปตามขอบข่ายงาน ซึ่งประกอบด้วย การพัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ การประสานและพัฒนาเครือข่ายการศึกษา การดำเนินงานธุรการ งานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา การดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม การจัดทำสำมะโนผู้เรียน การส่งเสริมงานกิจการนักเรียน การประชาสัมพันธ์งานการศึกษา การจัดระบบควบคุมภายในหน่วยงาน การประสานราชการกับหน่วยงานอื่น

สรุป

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาจะทำให้การบริหารจัดการสถานศึกษาเป็นไปอย่างประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยเทคโนโลยีประเภทซอฟต์แวร์ประยุกต์ แอพพลิเคชั่นหรือแพลตฟอร์มออนไลน์ จะช่วยอำนวยความสะดวก และเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน ประกอบกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานจะสามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างแม่นยำ ช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบัน สามารถนำมาใช้ในการวางแผนงานหรือบริหารงานด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูและบุคลากรในสถานศึกษามีทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในงานตามขอบข่ายการบริหารงานภายในสถานศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการทั้ง 4 ด้าน คือ การบริหารวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคลและการบริหารทั่วไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ด้านการบริหารวิชาการ พบว่า สถานศึกษามีการรับสมัครนักเรียนใหม่ผ่านระบบรับสมัครนักเรียนออนไลน์ โดยใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น Google Form, Google Sheets และรายงานผลการรับนักเรียนผ่านระบบ obec.info, PSAS, โปรแกรมที่เขียนขึ้นเอง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ควรส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ หรือโปรแกรมสำเร็จรูป ในการรับสมัครนักเรียน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการสมัคร พร้อมทั้งช่วยลดภาระของครูและบุคลากรในการกรอกข้อมูลนักเรียนใหม่

1.2 ด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า สถานศึกษาสนับสนุนให้มีการนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ เช่น Planner, Excel, Word, Google Calendar มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

มัธยมศึกษาเพชรบุรี ควรส่งเสริมให้มีการประยุกต์โปรแกรมสำเร็จรูป ในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อช่วยลดข้อผิดพลาดในการคำนวณงบประมาณ ทำให้มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ พร้อมทั้งผู้บริหารสามารถดึงข้อมูลมาใช้ในการเร่งรัดและติดตามการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านการบริหารงานบุคคล พบว่า สถานศึกษามีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการลา วินัย การรักษาวินัย และการรายงานการดำเนินการทางวินัย การลงโทษ และการออกจากราชการ เช่น Word, Excel, PowerPoint, Adobe Acrobat พร้อมทั้งจัดทำเป็น QR-CODE เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์แก่บุคลากร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ควรมีการส่งเสริมให้สถานศึกษามีการจัดทำและเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการลา วินัย การรักษาวินัย และการรายงานการดำเนินการทางวินัย การลงโทษ และการออกจากราชการ โดยอาจจัดทำเป็นไฟล์ PDF หรือ QR-CODE แล้วนำไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในหน้าเว็บไซต์หรือ Facebook ของสถานศึกษาให้ครูหรือบุคลากรทางการศึกษาสามารถเข้าถึงและดาวน์โหลดได้ง่าย เพื่อเป็นการให้ความรู้และเน้นย้ำถึงระเบียบของข้าราชการครูที่ควรปฏิบัติ

1.4 ด้านการบริหารทั่วไป พบว่า สถานศึกษามีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมสำเร็จรูป มาใช้ในงานกิจการนักเรียน เพื่อเป็นการจัดเก็บข้อมูลนักเรียนและเป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง เช่น เครื่องแสกนลายนิ้วมือ, เครื่องสแกนใบหน้าเครื่องสแกนบัตร, โปรแกรม PS – School, โปรแกรม MIS – School มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี ควรมีการส่งเสริมให้สถานศึกษานำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมสำเร็จรูป เช่น PS – School มาใช้การจัดเก็บข้อมูลนักเรียนทั้งการลงเวลาเข้าออกโรงเรียน ระบบความประพฤตินักเรียน และเป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง ซึ่งจะเพิ่มช่องทางให้ผู้ปกครองและครูประจำชั้นได้มีส่วนร่วมในการดูแลนักเรียน โดยการเช่าซื้อโปรแกรมอาจต้องมีการทำความเข้าใจกับผู้ปกครองของนักเรียนก่อน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

2.2 ควรศึกษาปัจจัยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (9 เมษายน 2562). *นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐)*. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2566, จาก https://www.mdes.go.th/law/detail/3770.

กฤติภัทรกร ศิริภัทรนิธิโภคิน. (2564). *การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาในยุควิถีใหม่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่*(วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ขวัญสิริ กะสินรัมย์. (2560). *การบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32*(วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ชริสา พรหมรังษี. (2557). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 3*(การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

ณิชารีย์ เหลืองอร่าม. (2562). *แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาในจังหวัดนครสวรรค์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42*(วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

ปิยะนุช บัวชุม. (2561). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4*(การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

พรชนิตว์ ลีนาราช. (2560). ทักษะการรู้ดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียน. *วารสารห้องสมุด*, *61*(2), 76–92.

พรทิพย์ บุญขวัญ (2564). *กระบวนการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดปทุมธานี*(วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พิลาพร วิชาดี. (2558). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1*(สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย.

พิชญาณี กาหลง (2563). แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1. *วารสารบัณฑิตวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 11* (1), 149–162.

ภัคกร บุญพันธ์. (2563). *ประสิทธิผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ*(วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี. (25 พฤศจิกายน 2566). *รายงานการสังเคราะห์ผลการประเมินตนเองของสถานศึกษา (SAR: Self Assessment Report) ประจำปีการศึกษา 2565*. สืบค้นเมื่อ 26 พฤศจิกายน 2566, จาก https://spmphet.go.th.

อมรรัตน์ จินดา. (2558). *สภาพปัญหาและแนวทางการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาสำหรับสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2*(การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อุทัย แดนพันธ์. (2557). *สภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 1*(วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

เอกราช เครือศรี. (2558). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 23*(วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of Psychological Testing (3rd ed.).* Harper and Row.

Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value*. McGraw–Hill.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis (3rd ed.).* Harper and Row.

การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ ประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณะประชากรศาสตร์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

This study compares the satisfaction levels of users of automatic vending machines. Drink type Classified according to purpose of consumption and demographic characteristics, In Bangkok Metropolitan Region

อัญญาวีร์ ธันย์ชูรัตน์[1] และ ดารารัตน์ สุขแก้ว[2*]

Aunyawee Thanchooratana[1] and Dararat Sukkaew[2*]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

College of Management Innovation Rajamangala University of Technology Rattanakosin[1]

Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Rattanakosin[2]

Corresponding author, email: dararat.s@rmutr.ac.th

Retrieved 08-01 -2024; **Revised** 13-02-2024; **Accepted** 17-04-2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณะประชากรศาสตร์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล การวิจัยนี้ใช้เครื่องมือในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐานด้วย T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่มในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปและมีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาขึ้นไป จำนวน 415 คน เพื่อตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม

ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภค มีความแตกต่างกันโดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับสุนทรียะ มากกว่าอรรถประโยชน์ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการจำแนกตามประชากรศาสตร์ มีความแตกต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี ให้ความสำคัญด้านการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่าผู้ใช้บริการในระดับการศึกษาอื่น

ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ พบว่า จากการศึกษาผลตามวัตถุประสงค์ของการใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม แบ่งตามวัตุประสงค์ออกเป็นประเภทการบริโภคเพื่ออรรถประโยชน์ และประเภทการบริโภคเพื่อสุนทรียะ จะมีความแตกต่างกันในการบอกต่อ

คำสำคัญ: เครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ; แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน; อรรถประโยชน์

Abstract

This study compares the satisfaction levels of users of automatic vending machines, classified by drink type, consumption purpose, and demographic characteristics in the Bangkok Metropolitan Region. The research employs a survey instrument, and the statistical analyses include frequency percentages, mean values, standard deviations, and parametric tests such as the T-test for hypothesis testing and the F-test for one-way analysis of variance, all conducted at a 95% confidence level. The research framework is adapted from the American Customer Satisfaction Index (ACSI) model. Data were collected through simple random sampling, with a sample size of 415 participants from Bangkok and its suburbs. Data collection was conducted via online surveys distributed through platforms such as Line and Facebook Messenger, enabling respondents to complete the questionnaire and provide feedback for the analysis of variables.

The research results found that service users with an aesthetic consumption purpose placed greater importance on all factors—expectations, quality perspective, value perspective, image, satisfaction, electronic word-of-mouth communication, and loyalty—than users with a utility-based consumption purpose.

The findings of this research are valuable for entrepreneurs seeking to ensure their vending machines are reliable and of high quality. It is essential to focus on consumer satisfaction, as it directly impacts the confidence and loyalty of customers. Listening to feedback and improving services according to customer needs will enhance the quality and reliability of the business.

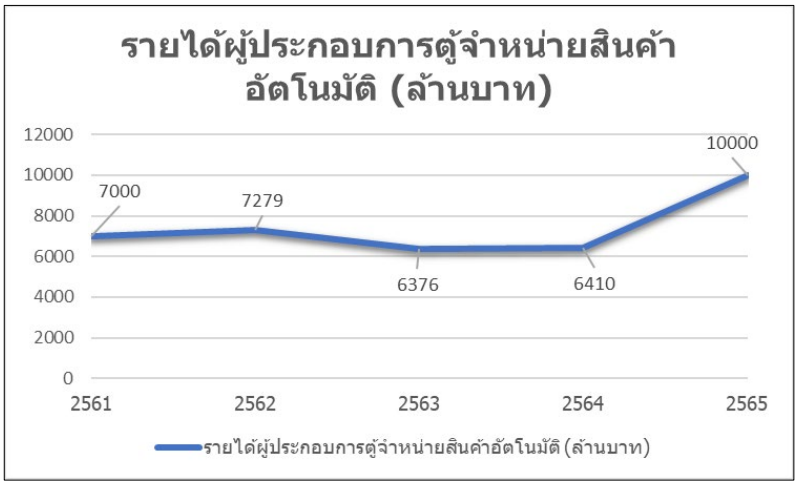
Keywords: Satisfaction; Vending machine; American Customer Satisfaction Index Model; Utilitarian

บทนำ

ในยุคที่มีการระบาดของ Covid-19 ทำให้เกิดผลกระทบกับผู้ประกอบการ โดยเฉพาะธุรกิจค้าปลีกที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์นี้ เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงวิถีการใช้ชีวิตหลังสถานการณ์โควิด-19 โดยเฉพาะเรื่องการหลีกเลี่ยงการปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้อื่น การลดการสัมผัส พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปของผู้บริโภค ไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตที่เร่งรีบ ทำให้การดำรงชีวิตประจำวันไม่เหมือนเดิม และจากวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปนี้ การระบาดของโรค COVID-19 ทำให้หลายประเทศต้องใช้

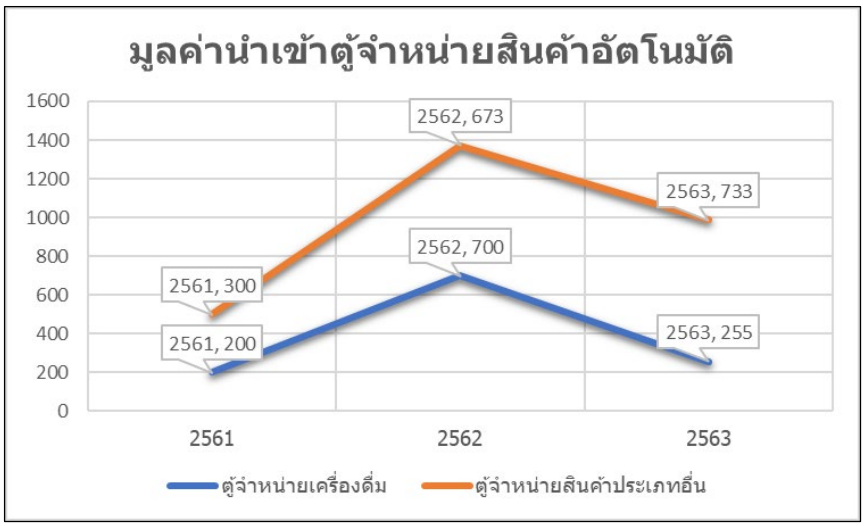
มาตรการเข้มงวด เช่น การห้ามการเดินทางระหว่างประเทศ, การปิดเมือง, และการล็อกดาวน์ ตามประกาศที่สั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว (ฉบับที่ 72) ลงวันที่ 14 มิถุนายน 2564 (ฉบับที่ 34) ลงวันที่ 27 มิถุนายน 2564 (ฉบับที่ 35) ลงวันที่ 5 กรกฎาคม 2564 (ฉบับที่ 36) ลงวันที่ 10 กรกฎาคม 2564 (ฉบับที่ 37) ลงวันที่ 19 กรกฎาคม 2564 และ (ฉบับที่ 34) ลงวันที่ 21 กรกฎาคม 2564 เพื่อลดการแพร่ระบาดของไวรัส มาตรการเหล่านี้ก่อให้เกิดผลกระทบทางเศรษฐกิจที่มีความหลากหลาย ระบบธุรกิจต่าง ๆ เสียรายได้และลดจำนวนงานที่มีอยู่ ส่งผลให้ฐานะการเงินของผู้คนและธุรกิจทั่วไปเสียหาย การรักษาสภาพคล่องเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อป้องกันความเสียหายในภาวะวิกฤต นอกจากนี้ ภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจและช่วยเหลือผู้คนที่ตกงานหรือประสบภัยคุกคามจากสถานการณ์นี้ด้วยการให้ความช่วยเหลือทางเศรษฐกิจและสังคมไปในทางที่ถูกต้องและเหมาะสมที่สุดที่เป็นไปได้ สุดท้ายนี้คือการแสดงให้เห็นถึงการระดมทุนหรือการสนับสนุนจากภาครัฐเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากวิกฤตนี้ ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญในการฟื้นตัวของเศรษฐกิจหลังจากการสั่งการลอกดาวน์และมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคต่าง ๆ ที่ได้นำเข้ามาและมีผลต่อการเดินทางและการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนในทุก ๆ ที่ ภาครัฐจึงเป็นตัวกำหนดนโยบายและมาตรการที่จำเป็นต่อการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ การสนับสนุนธุรกิจและการช่วยเหลือประชาชนในยามที่เขาต้องการความช่วยเหลือมากที่สุดทำให้ร้านค้าปลีกและห้างสรรพสินค้าต้องปรับตัว (ปัญจพัฒน์ ประสิทธิ์เดชสกุล, 2563)

ภาคธุรกิจส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจหยุดชะงักซึ่งในช่วงวิกฤตนี้ได้กลายเป็นโอกาสสำหรับบางธุรกิจให้ขยายตัว มีการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการที่หลากหลายเพื่อรองรับพฤติกรรมของผู้บริโภค นอกจากธุรกิจเดลิเวอรี่แล้วหนึ่งในนั้นคือธุรกิจเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ (Vending Machine) หรือตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ เป็นธุรกิจอีกรูปแบบหนึ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้รวดเร็วทันใจในทุกที่ ทุกเวลาและทุกสถานการณ์ เครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ (Vending Machine) หรือธุรกิจตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ เช่นตู้เต่าบิน ซึ่งเป็นตู้จำหน่ายเครื่องดื่มอัตโนมัติที่สามารถสร้างสรรค์เมนูเครื่องดื่มให้เป็นที่ถูกใจกับผู้ใช้บริการซึ่งประกอบไปด้วยเมนูร้อน เย็น และปั่น เมนูเครื่องดื่มมีให้เลือกมากกว่า 170 รายการ และยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างยอดขายรูปแบบใหม่ ลงทุนไม่สูง ไม่ต้องใช้พนักงานดูแลตลอด 24 ชั่วโมง เป็นบริการที่ทำให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเลือกซื้อสินค้าได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องรอคิว สามารถชำระเงินได้หลายช่องทาง ตอบโจทย์ลูกค้าทุกกลุ่มมีจุดติดตั้งมากกว่า 2,700 จุด ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ติดตั้งไปแล้ว 53% ในพื้นที่ต่างจังหวัดติดตั้ง 47%(กรุงเทพธุรกิจ,2565) เพราะเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติเป็นช่องทางการจำหน่ายสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้



ภาพที่ 1 รายได้ผู้ประกอบการตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ (ล้านบาท)

ที่มา:ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ ทีทีบี (7 พฤศจิกายน 2565)



ภาพที่ 2 มูลค่านำเข้าตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ (ล้านบาท)

ที่มา:ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ ทีทีบี (7 พฤศจิกายน 2565)

จากภาพที่ 1 รายได้ผู้ประกอบการตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ และภาพที่ 2 มูลค่านำเข้าตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ เกิดขึ้นจากหลายปัจจัยที่สนับสนุนธุรกิจตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติให้เติบโต ที่ทำให้ในปี 2566 มีผู้ประกอบการในธุรกิจเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเป็นรูปแบบการเป็นแฟรนไชส์ ผลักดันรายได้ธุรกิจในภาพรวมขยับสูงเป็น 1 หมื่นล้านบาท และมีแนวโน้มเติบโตปีละ 13–15% รวมทั้งนี้จะได้เห็นตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติในรูปแบบใหม่ ๆ ดึงดูดผู้บริโภคในตลาดมากขึ้น เพราะพฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่ที่เน้นความสะดวกสบาย มีสินค้าหลากหลายและมีช่องทางชำระเงินที่สะดวก รวดเร็ว ช่วยให้ธุรกิจมีช่องทางจำหน่ายเพิ่ม และต้นทุนที่ต่ำเข้าถึงผู้บริโภคมากขึ้น ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ ทีทีบี หรือ ttb analytics ให้มุมมองเรื่องรายได้ของธุรกิจตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ ยังคงเพิ่มขึ้นแม้ในช่วงสถานการณ์โควิด–19

สามารถสร้างรายได้แบบเรียลไทม์ เป็นธุรกิจที่น่าสนใจ มีการขยายธุรกิจตามจังหวัดท่องเที่ยว ย่านธุรกิจการค้าย่านชุมชน และความหนาแน่นของเจ้าของตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติต่อประชากรไทยยังอยู่ในระดับต่ำเป็นธุรกิจที่เติบโตสามารถพัฒนาต่อยอดได้

จากงานวิจัยของศิริขวัญ อิมเฟลด์และธนภัทร สีสดใส (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของอรรถประโยชน์เชิงสุนทรียรสเมื่อมีการส่งเสริมการขายในซูเปอร์มาร์เก็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าการจัดการส่งเสริมการขายในซูเปอร์มาเก็ต ที่รวมถึงการลดราคา การเพิ่มปริมาณ การให้ของแถม และการชิงโชค มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยลูกค้าจะได้รับประโยชน์หลายประการ เช่น ประหยัดค่าใช้จ่าย คุณภาพสินค้าที่ดี ความสะดวกสบายในการซื้อสินค้า ความน่าสนใจ และความเพลิดเพลินในการใช้สินค้า ทั้งนี้เป็นเพราะซูเปอร์มาเก็ตได้ดำเนินการในการจัดการส่งเสริมการขายอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

ด้วยเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณะประชากรศาสตร์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจในตัวผู้บริโภค สามารถนำไปวางแผนธุรกิจเพื่อสร้างยอดขาย พัฒนากลยุทธ์และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด สามารถต่อยอด ทำกำไร และขยายกิจการให้มีความครอบคลุมทั่วประเทศเพราะนอกจากการใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติเพื่อการสัมผัสกับรสชาติของเครื่องดื่มและความสดชื่นแล้ว ผู้บริโภคยังต้องการบริโภคเพื่ออรรถประโยชน์หรือสุนทรียะในชีวิต การมีความสุขและสนุกกับการได้ทดลองเลือกซื้อสินค้าจากเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ เมื่อเราได้รับสินค้าและบริการนั้นในจำนวนที่มากเท่าไหร่เราก็จะมีระดับอรรถประโยชน์มากขึ้นเท่านั้น แต่ถ้ามีความต้องการสินค้าหรือบริการน้อย สินค้าหรือบริการนั้นจะให้อรรถประโยชน์น้อยด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ยังมีแรงจูงใจเชิงสุนทรียะ ที่ส่งผลมาจากอารมณ์ความรู้สึกของผู้บริโภค โดยอาจเป็นอารมณ์ความสนุกสนาน ความบันเทิง การจินตนาการ แรงจูงใจและความรู้สึกเป็นการอธิบายถึงแนวคิดที่ผู้บริโภคที่ได้บริโภคผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองอารมณ์ความรู้สึกของตนเองในการใช้บริการเพื่อซื้อสินค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนหรือเพื่อการผ่อนคลาย

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณะประชากรศาสตร์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณะประชากรศาสตร์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามประเภทการบริโภคเพื่ออรรถประโยชน์หรือสุนทรียะ มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2: ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณะประชากรศาสตร์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกันตามลักษณะประชากรศาสตร์

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีแบบจำลองความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (American Customer Satisfaction Index)

แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าอเมริกัน (ACSI) ของ Professor Claes Fornell (1996) แบบจำลองของ ACSI ประกอบด้วย 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) คุณภาพของสินค้าหรือบริการ (Perceived Quality) คุณค่าของสินค้าหรือบริการ (Perceived Value) ส่วนปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้าส่งผลต่อไปยังอีก 2 ปัจจัย ได้แก่ การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความจงภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) ซึ่งจากงานวิจัยของ จิรายุ โคกแก้ว (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการบริโภคผลิตภัณฑ์นมไทย–เดนมาร์คและผลิตภัณฑ์นมโฟร์โมส พบว่า ความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพของผลิตภัณฑ์ คุณค่าของผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอีกทั้งความพึงพอใจของลูกค้ายังส่งผลต่อข้อเสนอแนะและความภักดีของลูกค้าอีกด้วย ดังนั้นสรุปได้ว่าทฤษฎีแบบจำลองความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันนี้เป็นโมเดลที่นำมาช่วยในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่นำไปสู่การสร้างผลลัพธ์ทางการเงินหรือการได้มาซึ่งรายได้ที่มากขึ้น โดยความพึงพอใจของลูกค้า(Customer Satisfaction Model)เกิดขึ้นจากผลรวมของความเชื่อมโยงของการรับรู้ถึงคุณภาพ(Perceived Quality) การรับรู้ถึงความคุ้มค่า (Perceived Value) และความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) ซึ่งสามารถส่งผลไปถึงมุมของการร้องเรียน(Customer Complaints) หากลูกค้าเกิดความไม่พอใจหรือพบเจอกับสิ่งแย่ๆ หรืออาจแปรเปลี่ยนไปเป็นการทำให้ลูกค้ากลายเป็นลูกค้าที่จงรักภักดี (Customer Loyalty) กับแบรนด์หรือธุรกิจได้เช่นกัน

ทฤษฎีการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Word-of-Mouth)

Chu (2009) กล่าวว่า การสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic word of mouth หรือ eWOM) หมายถึง การสร้างสื่อสารทางโซเชียลมีเดียที่ส่งต่อระหว่างผู้บริโภคที่มีประสบการณ์สู่ผู้บริโภคบุคคลอื่น เป็นการส่งต่อข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์หรือข้อมูลด้านบริษัท มีทั้งสนับสนุนตราสินค้าและสินค้า และไม่สนับสนุน หรือการที่ผู้บริโภคค้นหาคำแนะนำและความคิดเห็นจากบุคคลที่มีประสบการณ์ผ่านโซเชียลมีเดีย จากงานวิจัยของ สุภมณฑน์ สุภชัยพานิชพงศ์ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้บริโภคน้ำแร่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคน้ำแร่ และการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) ของผู้บริโภคน้ำแร่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีของผู้บริโภคน้ำแร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของกัณฐิกา จิตติจรุงลาภ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง

การสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลเชิงบวกกับการรับรู้ตราสินค้า ภาพลักษณ์ตราสินค้า ความเชื่อใจในผู้ส่งสารและสาร และการรับรู้คุณค่า อีกทั้งภาพลักษณ์ตราสินค้า ความเชื่อใจในผู้ส่งสารและสาร และการรับรู้คุณค่า ยังส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความสนใจในการซื้อสินค้า ดังนั้นสรุปได้ว่าการสร้างการสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) เป็นการสื่อสารที่มีพลังอย่างมาก มีประสิทธิภาพจะทำให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อสินค้ายังส่งผลกระทบถึงความสนใจในการซื้อสินค้าที่ส่งผ่านความเชื่อใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้เชิงอรรถประโยชน์ (Utilitarian) และการรับรู้เชิงสุนทรียะ Hedonic

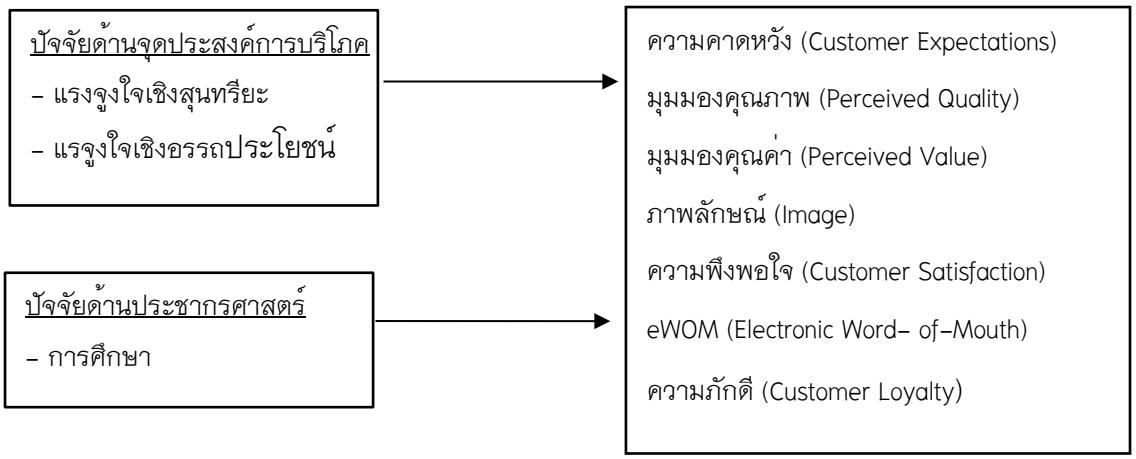
ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้เชิงอรรถประโยชน์ (Utilitarian) และการรับรู้เชิงสุนทรียะ Hedonic Hanzaee & Khinsari (2011) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือแรงจูงใจเชิงสุนทรียะ คือ คุณลักษณะที่ไม่สามารถมองเห็นได้ โดยถูกสร้างขึ้นจากอารมณ์ความรู้สึกของผู้บริโภค และคุณค่าเชิงอรรถประโยชน์ คือคุณประโยชน์ที่เกิดขึ้นจริงและมีความเป็นรูปธรรม มีพื้นฐานมาจากการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในการตัดสินใจว่าผลิตภัณฑ์ได้มอบคุณค่าเชิงอรรถประโยชน์ให้กับผู้บริโภคได้นั้น ผู้บริโภคจะทำการประเมินหรือค้นหาอรรถประโยชน์และการใช้งานสูงสุด ซึ่งตัดสินจากพื้นฐานจากกระบวนการทางความคิด สิ่งที่มุ่งหวังและความจำเป็นอื่น ๆ โดยผู้บริโภคมีความตั้งใจที่จะได้รับคุณค่าอย่างทันที ในขณะที่คุณค่าเชิงสุนทรียะวัดคุณลักษณะที่ไม่สามารถมองเห็นได้ โดยถูกสร้างขึ้นจากอารมณ์ความรู้สึกของผู้บริโภค โดยอาจเป็นอารมณ์ความสนุกสนาน ความบันเทิง การจินตนาการ แรงจูงใจและความรู้สึกเป็นการอธิบายถึงแนวคิดที่ผู้บริโภคได้บริโภคผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองอารมณ์ความรู้สึกของตนเองโดยไม่คำนึงถึงลักษณะการใช้งานของผลิตภัณฑ์ จากงานวิจัยของกัญญดา ชมภูทิพย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ประโยชน์จากอรรถประโยชน์และการรับรู้ประโยชน์จากความสุขสุนทรียะ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อชาพร้อมดื่มของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการศึกษา พบว่าตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์จากอรรถประโยชน์ ด้านคุณภาพ ด้านความประหยัด และความสะดวกสบายมีผลต่อการตัดสินใจซื้อชาพร้อมดื่มของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และปัจจัยการรับรู้ประโยชน์จากความสุข ด้านคุณค่า และด้านความบันเทิง ผลต่อการตัดสินใจซื้อชาพร้อมดื่มของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นสรุปได้ว่าการรับรู้เชิงสุนทรียะ และการรับรู้เชิงอรรถประโยชน์ จะมีปัจจัยด้านมุมมองของผู้ใช้บริการ ด้านความคาดหวัง ที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการ และส่งผลต่อมุมมองคุณค่า โดยจะให้ความสำคัญกับทุกปัจจัย

แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นต้น โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญต่อการทำธุรกิจ เนื่องจากบุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกันมักจะมีลักษณะทาง จิตวิทยาที่ต่างกันโดยลักษณะทางจิตวิทยาจะช่วยอธิบายเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้โดยปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญ ซึ่งงานวิจัยของบุศรินทร์ ถิรโภไคย (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อความพึงพอใจการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและการศึกษา พบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้แก่ คุณภาพบริการ ความคาดหวังของ ผู้บริโภคและทัศนคติของผู้บริโภค ดังนั้นสรุปได้ว่าปัจจัยเรื่องเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และ รายได้ มีความสัมพันธ์ต่อความเต็มใจในการใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม และการแบ่งช่วงอายุในการตอบแบบสอบถามให้เกิดความชัดเจนในพฤติกรรมและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ โดยเชื่อว่าในแต่ละเจเนอเรชันนั้นมีพฤติกรรมในการใช้และความเต็มใจในการใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดและงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดี แสดงดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยวิจัยใช้แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยนี้ คือผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณะประชากรศาสตร์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป และมีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาขึ้นไป จำนวน 415 คน โดยลักษณะข้อมูลเป็นแบบตรวจสอบรายการ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณะประชากรศาสตร์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 415 คน ประกอบด้วย ความถี่ในการซื้อสินค้า ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการซื้อสินค้าต่อครั้ง วิธีการชำระ

เงิน และลักษณะของสินค้าที่ซื้อจากเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าจากเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ จำนวนทั้งหมด 10 ข้อ มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น (Semantic Differential Question) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) ใช้วิธีการวัดแบบจัดลำดับ (Rating) Likert Scale ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งความคิดออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง/พอใจอย่างมาก ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วย/พอใจ ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ไม่แสดงความคิดเห็น ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย/ไม่พอใจ และระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง/ไม่พอใจอย่างมาก ระดับการวัดข้อมูลประเภท Likert Scale มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert, 1967, pp. 90 – 95) มีดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.50 ถึง 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 ถึง 4.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.50 ถึง 3.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 ถึง 2.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 0.00 ถึง 1.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

การทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

การวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha จากเพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยดำเนินการเก็บแบบสอบถามเบื้องต้น ทั้งสิ้น 30 ชุด จากผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณประชากรศาสตร์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า ค่าที่ได้เท่ากับ 0.8602 ดังนั้นแบบทดสอบนี้จึงมีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยใช้การทดสอบสมมติฐานแบบตัวแปรสองตัว (Bivariate Analysis) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้วิธีการทางสถิติt-test และ ANOVA F-test

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณะประชากรศาสตร์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ

	จำนวน	CE	PQ	PV	IM	CS	eWOM		CL
วัตถุประสงค์การบริโภค									
แรงจูงใจเชิงสุนทรียะ (Hedonic)	281	0.9638	0.9151	0.9273	0.8578	0.9091	0.8221		0.8174
แรงจูงใจเชิงอรรถประโยชน์ (Utilitarian)	134	0.9630	0.9301	0.9307	0.8557	0.9283	0.7699		0.8004
T- test		0.9813	0.9644	0.9647	0.9250	0.9635	0.8774	***	0.8947
การศึกษา									
ต่ำกว่าปริญญาตรี	139	0.9733	0.9217	0.9255	0.8599	0.9132	0.7880		0.8038
กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี	142	0.9707	0.9229	0.9412	0.8584	0.9197	0.8403		0.8247

สูงกว่าปริญญาตรี	134	0.9460		0.9150	0.9179	0.8528	0.9127	0.7859		0.8067
F-test										
		2.8939	*	0.1499	1.1209	0.1114	0.1547	4.1389	**	0.5206

หมายเหตุ : CE = ความคาดหวัง, PQ = มุมมองคุณภาพ, PV = มุมมองคุณค่า, IM = มุมมองภาพลักษณ์, CS = ความพึงพอใจ, eWOM = การสื่อสารปากต่อปากบนอิเล็กทรอนิกส์, CL = ความภักดี* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 1 แสดงผลค่าเฉลี่ยของตัวแปรทั้งหมดตามแบบจำลองโดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 415 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างแรงจูงใจเชิงสุนทรียะ และแรงจูงใจเชิงอรรถประโยชน์ จะมีปัจจัยด้านการสื่อสารปากต่อปากบนอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยมุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า มุมมองภาพลักษณ์ และความภักดี ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีปัจจัยด้านการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดีของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และจะมีปัจจัยด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.1 ในขณะที่ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ ด้านมุมมองคุณค่าของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ ด้านภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ และด้านความภักดีของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ สูงกว่าระดับการศึกษาอื่น โดยอธิบายผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณะประชากรศาสตร์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามประเภทการบริโภคเพื่ออรรถประโยชน์หรือสุนทรียะ มีความแตกต่างกัน โดยจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะให้ความสำคัญแรงจูงใจเชิงสุนทรียะ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจเชิงอรรถประโยชน์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณะประชากรศาสตร์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จะมีปัจจัยด้านการบอกต่อ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยมุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า มุมมองภาพลักษณ์ และความภักดีไม่ส่งผลต่อการใช้บริการ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณะประชากรศาสตร์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

แตกต่างกันตามลักษณะประชากรศาสตร์ ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อปัจจัยด้านการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และส่งผลต่อปัจจัยด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.1 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อมุมมองคุณภาพ ด้านมุมมองคุณค่า ด้านภาพลักษณ์ ด้านความพึงพอใจ และด้านความภักดีของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณประชากรศาสตร์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปประเด็นมาอภิปรายได้ดังนี้

ผลการวิจัยข้อมูลลักษณประชากรศาสตร์ ของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณะประชากรศาสตร์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 415 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 62.41 มีอายุ 40–45 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 25.54% สถานภาพสมรส จำนวน 142 คิดเป็นร้อยละ 34.22% การศึกษาระดับปริญญาตรี/ปริญญาตรี จำนวน 142 คิดเป็นร้อยละ 34.22% อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 26.02 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–30,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 31.81

ผลการวิจัยพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณะประชากรศาสตร์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 415 คน ประกอบด้วย ความถี่ในการซื้อสินค้า ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการซื้อสินค้าต่อครั้ง วิธีการชำระเงิน และลักษณะของสินค้าที่ซื้อจากเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ พบว่า ผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อวัน จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 57.83 ค่าใช้จ่ายที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อวันมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 100 บาท จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 วิธีการชำระเงินชำระเงินโดยการโอนผ่าน QR Code/แอปเป๋าตัง/อื่น ๆ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 61.45 จุดประสงค์ของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการเชิงสุนทรียะ จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 67.71

ผลการวิจัยข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าจากเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ จำนวนทั้งหมด 10 ข้อ มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น (Semantic Differential Question) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งความคิดออกเป็น 5 ระดับ พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ โดยส่วนแสดงความคิดเห็นในระดับ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง/พอใจมาก คือ สถานที่ตั้งเข้าถึงได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 90.01 ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ โดยส่วนแสดงความคิดเห็นในระดับ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง/พอใจมาก คือ มีความคุ้มค่าในเรื่องความสามารถใช้แอปธนาคารจ่าย

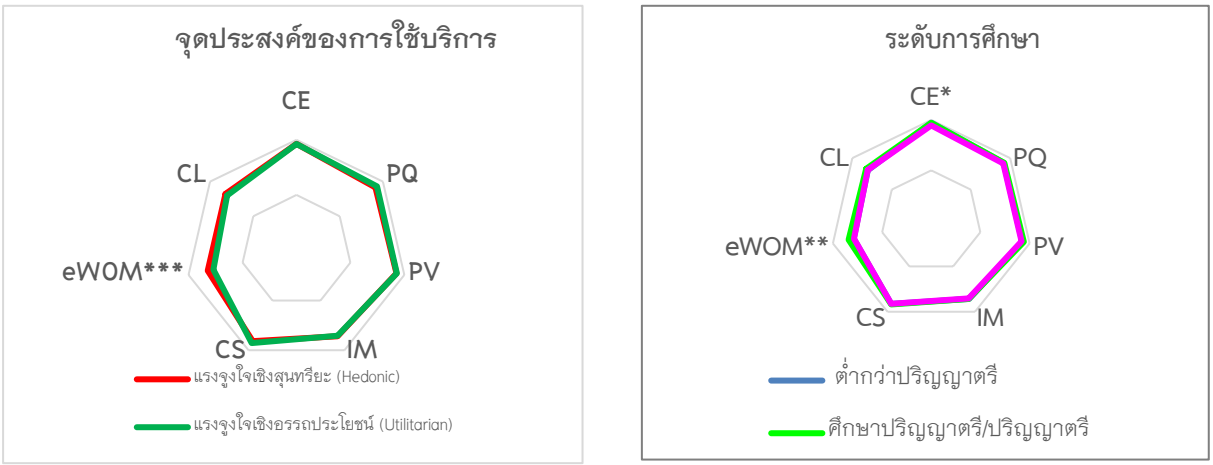
ได้อย่างสะดวก คิดเป็นร้อยละ 81.62 ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ โดยส่วนแสดงความคิดเห็น ในระดับ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง/พอใจมาก คือ ท่านคิดว่าแบรนด์มีความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 54.00 ปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยส่วนแสดงความคิดเห็นในระดับ 4 เห็นด้วย คือ โดยรวมท่านพึงพอใจในด้านความสดใหม่ หอม รสชาติกลมกล่อม คิดเป็นร้อยละ 32.49 ปัจจัยด้านการแนะนำบอกต่อ โดยส่วนแสดงความคิดเห็นในระดับ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง/พอใจมาก คือ ผู้ใช้บริการจะบอกเพื่อนเกี่ยวกับการซื้อสินค้าจากตู้อัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 46.73 ปัจจัยด้านความภักดีโดยส่วนแสดงความคิดเห็นในระดับ 4 เห็นด้วย คือ ครั้งต่อไปท่านจะกลับมาซื้อซ้ำ คิดเป็นร้อยละ 41.94 แรงจูงใจเชิงสุนทรียะของผู้ใช้บริการ โดยส่วนแสดงความคิดเห็นในระดับ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง/พอใจมาก คือ ผู้ใช้บริการจะรู้สึกสดชื่น คิดเป็นร้อยละ 51.87 แรงจูงใจเชิงอรรถประโยชน์ของผู้ใช้บริการโดยส่วนแสดงความคิดเห็นในระดับ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง/พอใจมาก คือ ผู้ใช้บริการไปซื้อสินค้าเพื่อร่วมกิจกรรมทางการตลาดและโปรโมชันต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 46.70

จากวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณะประชากรศาสตร์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีจุดประสงค์ในการใช้บริโภคเพื่อสุนทรียะ โดยให้ความสำคัญทางด้านอารมณ์ ความสนุกสนาน ความบันเทิง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง แรงจูงใจเชิงสุนทรียะ และแรงจูงใจเชิงอรรถประโยชน์ จะมีปัจจัยด้านการบอกต่อของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยมุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า มุมมองภาพลักษณ์ และความภักดี ของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะให้ความสำคัญแรงจูงใจเชิงสุนทรียะ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจเชิงอรรถประโยชน์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของศิริขวัญ อิมเฟลด์และธนภัทร สีสดใส (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของอรรถประโยชน์เชิงสุนทรียรสเมื่อมีการส่งเสริมการขายในซูเปอร์มาร์เก็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่าการจัดการส่งเสริมการขายในซูเปอร์มาเก็ต ที่รวมถึงการลดราคา การเพิ่มปริมาณ การให้ของแถม และการชิงโชค มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ สินค้าได้ตามความต้องการของตนเอง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vergura et al. (2020) ที่พบว่าปัจจัยด้านคุณค่าเชิงสุนทรียภาพส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้า เนื่องจากผู้บริโภคคิดว่าการเลือกซื้อสินค้าตามความต้องการภายในส่วนบุคคลสำคัญกว่าอรรถประโยชน์ที่ได้รับ และสอดคล้องกับการศึกษาของ จิฏาภา จิ๋วเจริญ และธัญนันท์ บุญอยู่ (2565) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า "สภาวะทางอารมณ์สร้างแรงผลักดันที่นำไปสู่พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้า" มากกว่าการพิจารณาเฉพาะคุณภาพและประโยชน์ของสินค้า ซึ่งในภาพรวมของตลาด Clean beauty products นั้น พบว่าการคิดถึงคุณประโยชน์ของผู้บริโภคมีความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากสินค้าเหล่านี้มักมีคุณภาพที่เหมาะสมและปลอดภัยต่อผิว และมักมีการระบุสารอันตรายที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพ นอกจากนี้ คุณประโยชน์ของสินค้าเหล่านี้ช่วยกระตุ้นให้ผู้บริโภคมีความกระตือรือร้นในการตัดสินใจซื้อสินค้ามากขึ้น

ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ความแตกต่างกันตามระดับการศึกษา มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และส่งผลต่อการสื่อสารปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติตามวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณา สมบุญ และวาสุกาญจน์ งามโฉม (2561) ที่ได้ศึกษาการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านบลูเบอร์รี่ บิวตี้ แอนด์ สปา และร้านบีไลฟ์ เฮลท์ แอนด์ เวลเนส ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยจุดประสงค์ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสามารถ สิทธิมณี (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ กรณีศึกษาจังหวัดน่านและกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ส่วนประกอบบุคคลเช่น เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพมีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์ได้โดยตรง

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ในการใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณประชากรศาสตร์ โดยการแบ่งตามวัตถุประสงค์ประเภทการใช้บริการเพื่ออรรถประโยชน์ และประเภทการใช้บริการเพื่อสุนทรียะ จะมีความแตกต่างกันในปัจจัยการบอกต่อ (eWOM) จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีวัตถประสงค์ของการใช้ที่แตกต่างกัน และจากองค์ความรู้ใหม่ที่ได้ สามารถแสดงตามภาพที่ 4



ภาพที่ 4 องค์ความรู้ใหม่

สรุป

จากวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติประเภทเครื่องดื่ม จำแนกตามวัตถุประสงค์การบริโภคและลักษณประชากรศาสตร์ ในพื้นที่

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล สรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีจุดประสงค์ในการใช้บริโภคเพื่อสุนทรียะ โดยให้ความสำคัญทางด้านอารมณ์ ความสนุกสนาน ความบันเทิง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการเมื่อได้รับการตอบสนองทางด้านอารมย์และมีความพึงพอใจ จึงส่งผลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่จำแนกตามวัตถุประสงค์จึงมีความแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีระดับความพึงพอใจในความคาดหวังจากการใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ มากกว่ากลุ่มการศึกษาอื่น และผู้ที่กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ และสูงกว่าปริญญาตรี ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติจะแตกต่างกันตามกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาที่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ หรือเจ้าของธุรกิจ ประเภทที่ให้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า การใช้บริการเพื่ออรรถประโยชน์ และประเภทการใช้บริการเพื่อสุนทรียะ มีความแตกต่างกันในการบอกต่อ (eWOM) ทำให้การบอกต่อส่งผลต่อความภักดี และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้บริการเพื่อสุนทรียะ ดังนั้น ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของธุรกิจ ควรให้ความสำคัญกับการใช้บริการเพื่อสุนทรียะ เพราะจะส่งผลต่อการบอกต่อ ความภักดี ของสินค้าและบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจขอผู้ใช้บริการเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติที่จำหน่ายสินค้าประเภทอื่น ๆ นอกเหนือจากการจำหน่ายสินค้าประเภทเครื่องดื่ม

เอกสารอ้างอิง

กรุงเทพธุรกิจ. (2565). *“เต่าบินบิน” ฟันกำไรวันละล้าน ตั้งเป้าภายใน 3 ปี ยอดขายแตะ 1 ล้านแก้ว/วัน.* สืบค้นจาก https://www.blockdit.com/posts/6308d7824ae63fb27af1d85d

กัณฐิกา จิตติจรุลาภ.(2562). *การสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์.*การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กัญญดา ชมภูทิพย์. (2561). *การรับรู้ประโยชน์จากอรรถประโยชน์และการรับรู้ประโยชน์จากความสุขสุนทรียะ* .การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

จิฎาภา จิ่วเจริญ และธัญนันท์ บุญอยู่. (2565). อิทธิพลกลุ่มอ้างอิง สถาวะทางอารมณ์ และพฤติกรรมการซื้อโดยฉับพลันที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าในแอปพลิเคชันSHOPEE ของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร.*วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง , 5*(3), 15–29.

จิรายุ โคกแก้ว. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการบริโภคผลิตภัณฑ์นมไทย–เดนมาร์คและผลิตภัณฑ์นมโฟร์โมส.* การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย

บุศรินทร์ ถิรโภไคย.(2562). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจการซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.*สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปัญจพัฒน์ ประสิทธิ์เดชสกุล. (2563). *พลิกโฉมธุรกิจหลังวิกฤตโควิด-19*. ค้นเมื่อวันที่ 4 ตุลาคม 2563, สืบค้นจาก https://www.krungsri.com/bank/getmedia/578838c1-5ffc-47dd-ba5f f807bc86d248/RI_Post_Covid19_New_Normal_200716_TH.aspx

วรรณา สมบุญ และวาสุกาญจน์ งามโฉม. (2561). *การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านบลูเบอร์รี่ บิวตี แอนด์ สปา และร้านบีไลฟ์ เฮลท์ แอนด์ เวลเนส.* วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์,นครปฐม

ศิริขวัญ อิมเฟลด์และธนภัทร สีสดใส. (2565). *ปัจจัยเชิงสาเหตุของอรรถประโยชน์เชิงสุนทรียรสเมื่อมีการส่งเสริมการขายในซูเปอร์มาร์เก็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล.* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ ทีทีบี. (2565). *ttb analytics มองธุรกิจตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ รายได้โตไม่ต่ำกว่าปีละ 13-15%*. สืบค้นจาก https://www.ttbbank.com/th/newsroom/detail/vending-machine-business

สามารถ สิทธิมณี. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์กรณีศึกษาจังหวัดน่านและกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก

สุภมณฑน์ สุภชัยพานิชพงศ์. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้บริโภคน้ำแร่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

Chu, S. C. (2009). Determinants of consumer engagement in electronic word-of-mouth (eWOM) in social networking sites. *International journal of Advertising, 30*(1), 47-75

Fornell, C., Jonson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose and Findings.

Hanzaee, K. H., & Khonsari, Y. (2011). A review of the role of hedonic and utilitarian values on customer's satisfaction And Behavioral Intentions (A case study: Customer of Fasham restaurants). Interdisciplinary *Journal of Research in Business, 1*(5), 34-45.

Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value*. McGraw-Hill.

Vergura, D. T., Zerbini, C., & Luceri, B. (2020). Consumers' attitude and purchase intention towards organicpersonal care products. An application of the S-O-R model. *SINERGIE Italian Journal of Management,38*(1), 121-137.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และความภักดี ของผู้ใช้บริการร้านกาแฟในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง

Factors Affecting Consumer Satisfaction and Loyalty of Coffee Shop in the Lower North Region of Thailand

ศิริกัญญา ศรเดช[1] และ ดารารัตน์ สุขแก้ว[2]

Sirikanya Sorndej[1] and Dararat Sukkaew[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

College of Innovation Management Rajamangala University of Technology Rattanakosin[1]

Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Rattanakosin[2]

Corresponding author, email: dararat.s@rmutr.ac.th

Retrieved 08-01 -2024; **Revised** 23-02-2024; **Accepted** 02-04-2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านกาแฟของผู้บริโภคในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการร้านกาแฟในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แนวคิดแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ขอบเขตวิจัย คือ ร้านกาแฟในเขตภาคเหนือตอนล่าง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยใช้บริการร้านกาแฟ ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 625 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ซึ่งทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 100,000 บาท ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัยพบว่า

1. ภาพลักษณ์ การรับรู้คุณค่า การรู้คุณภาพ ความคาดหวัง ส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพึงพอใจ ส่งผลโดยตรงต่อการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนความพึงพอใจ และการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลโดยตรงต่อความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ ผู้ประกอบการสามารถใช้ในการวางแผนทางการตลาดด้านภาพลักษณ์เป็นสำคัญ โดยการขายแต่สินค้าสดและใหม่ อร่อย คัดมาเฉพาะสินค้าที่มีคุณภาพ ดูแลความสะอาด

ห้องน้ำสม่ำเสมอ ที่จอดรถสะดวก และระบบชำระเงินที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของร้านกาแฟมากที่สุด

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์ ; ความพึงพอใจ ; การสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ ; ความภักดี ; ผู้ใช้บริการ

Abstract

The objectives of this article are: 1) to identify factors that affect the level of satisfaction in using coffee shop services among consumers in the lower northern region of Thailand, and 2) to identify factors that affect the loyalty of coffee shop users in the same region. The research follows a quantitative approach, using the American Customer Satisfaction Index (ACSI) model as the conceptual framework. The research scope includes coffee shops in the lower northern region of Thailand. The sample group consists of 625 individuals who have used coffee shop services in this region, divided into appropriate sample groups based on gender and average monthly income not exceeding 100,000 baht. The sample was selected using purposive sampling. The research tool used was a questionnaire, and data were analyzed using linear regression.

The research findings were as follows:

1. According to the first objective, image, perceived value, perceived quality, and expectations directly affect consumer satisfaction, with statistical significance at the 0.05 level.

2. According to the second objective, satisfaction directly affects electronic word-of-mouth communication with statistical significance at the 0.01 level. Furthermore, satisfaction and electronic word-of-mouth communication directly affect loyalty, with statistical significance at the 0.01 level.

The findings of this research provide valuable insights for entrepreneurs, suggesting that in marketing planning, they should focus on offering fresh and delicious products, ensuring high-quality selection, maintaining bathroom cleanliness, providing convenient parking, and implementing modern payment systems. These factors will help increase consumer confidence and enhance the image of the coffee shop.

Keywords: Image; Satisfaction; Electronic word-Of-mouth Communication; Loyalty; Consumer

บทนำ

จากสถานการณ์การเติบโตและขยายตัวอย่างรวดเร็วของธุรกิจกาแฟ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2566) ได้สำรวจมูลค่ารายได้รวม ของธุรกิจร้านกาแฟพรีเมียมในประเทศไทยพบว่ารายได้ ร้านกาแฟสตาร์บัคส์มีรายได้ 8,390 ล้านบาท ร้านกาแฟอเมซอนมีรายได้ 4,738 ล้านบาท ร้านกาแฟแบล็คแคนยอนมีรายได้ 1,235 ล้านบาท ร้านกาแฟพันธุ์ไทยมีรายได้ 905 ล้านบาท และร้านกาแฟดิโอโร่ มีรายได้ 223 ล้านบาท) จนเกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดจนมีการเปลี่ยนแปลงไปทั้งในด้านของสินค้าและบริการ มีการพิถีพิถันในเรื่องของกรรมวิธีการชงกาแฟให้ได้มาตรฐาน และจัดให้มีบริการเสริมต่าง ๆ ภายในร้าน เพื่อเป็นการกระตุ้นความต้องการและดึงดูดความสนใจจากผู้บริโภคมากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างความพร้อมในการรองรับกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจะมีความหลากหลายมากขึ้น ทั้งที่เป็นนักธุรกิจ นักศึกษา และนักท่องเที่ยว ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการทั้งในครั้งแรกและในอนาคต เกิดความประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการอีก (วรามาศ เพ็ชรเนียม, 2558)

การดำเนินธุรกิจร้านกาแฟต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและภาวการณ์แข่งขันที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ประกอบกับพื้นที่ภาคเหนือตอนล่างมีร้านกาแฟจำนวนมากกว่าพันสาขา จากข้อมูลเชิงสถิติในปี 2564 ตลาดกาแฟ มีมูลค่าประมาณ 32,134 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการขยายตัวร้อยละ 5.3 เมื่อเทียบกับปี 2563 (ศูนย์อัจฉริยะเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร, 2565) เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ร้านกาแฟจึงจำเป็นต้องแสวงหาแนวทางหรือกลยุทธ์ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ทางการตลาด เพื่อให้ธุรกิจสามารถทำการแข่งขันกับคู่แข่งขันทั้งรายเก่าและรายใหม่ที่จะเข้ามาเพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดได้ รวมถึงเพื่อให้ร้านกาแฟเป็นผู้นำทางการตลาดและสามารถดำรงอยู่อย่างยั่งยืนตลอดไป ซึ่งการนำกลยุทธ์เกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรมาใช้นั้นถือเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่องค์กรต่างให้ความสำคัญและเริ่มใส่ใจต่อการจัดการทางด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร (Biel, 1992) เพราะภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งนี้การมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้บริโภคจะสามารถสร้างชื่อเสียง สร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร และทำให้ผู้บริโภคเกิดการยอมรับในสินค้าหรือบริการ รวมถึงสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นกับองค์กรโดยองค์กรสามารถถ่ายทอดหรือสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์กรให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ได้ผ่านทางสินค้าหรือบริการ สถานที่ในการให้บริการหรือพนักงานผู้ให้บริการ (ขนิษตา สังฆรักษ์, 2556) ทั้งนี้ภาพลักษณ์องค์กรที่ดีจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ และก่อให้เกิดเป็นความพึงพอใจ ความประทับใจ เมื่อผู้ใช้บริการมองเห็นภาพลักษณ์ที่ดีของร้านกาแฟ มุมมองคุณค่าที่ดีของร้านกาแฟ ตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ และมุมมองคุณภาพที่ดีของร้านกาแฟ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟที่จะใช้บริการร้านกาแฟ ต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ยังพบว่า ความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพสินค้าและบริการของลูกค้า คุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ และภาพลักษณ์ของสินค้า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจ และมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรอีกทั้งภาพลักษณ์องค์กรยังสามารถสะท้อนถึงภาพลักษณ์ของผู้บริโภค (กรวิการ์ แสนหาญ, สัมพันธุ์ จันทร์ดี และเกียรติศักดิ์ สมัครสมาน, 2560) เมื่อผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในเรื่องคุณภาพ

ที่ดี ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการผู้ใช้บริการ ดังนั้น กลยุทธ์ที่จะทำให้ร้านกาแฟอยู่รอดและสามารถแข่งขันกับร้านกาแฟรายอื่นๆ ได้นั้น ได้แก่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า รวมถึงภาพลักษณ์ด้วย (จุฑารัตน์ จั่นจินดา, นงลักษณ์ ใจซื่อ, 2559) และ(สดใส จิรจริยากุล, 2563)

โดยผู้บริโภคจะเลือกใช้สินค้าหรือบริการที่บ่งบอกถึงค่านิยมและความเป็นตัวเอง รวมถึงส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตนเอง ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดการบอกต่อ โดยมีความเต็มใจที่จะบอกแนะนำประสบการณ์ให้ผู้อื่นรับรู้ อีกทั้งผู้บริโภคยังยินดีที่จะให้การสนับสนุนสินค้าหรือบริการขององค์กรจนกลายเป็นความจงรักภักดีต่อองค์กร (ศุภิสรา กิจเจริญ, วสุธิดา นุริตมนต์ และ ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร, 2563)

ด้วยเหตุผลข้างต้นนั้น จึงเกิดคำถามว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านกาแฟของผู้บริโภคในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านกาแฟของผู้บริโภคในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง เพื่อเป็นประโยชน์และใช้เป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจ และผู้ประกอบการรายอื่นนำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจให้เกิดประโยชน์และประสบความสำเร็จในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการร้านกาแฟของผู้บริโภคในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการร้านกาแฟในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: ความคาดหวังของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ และภาพลักษณ์ของร้านกาแฟ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพของร้านกาแฟ

สมมติฐานที่ 2 : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ และมุมมองคุณภาพของร้านกาแฟ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าของร้านกาแฟ

สมมติฐานที่ 3 : ความภักดีของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของร้านกาแฟ

สมมติฐานที่ 4 : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ มุมมองคุณภาพของร้านกาแฟ มุมมองคุณค่าของร้านกาแฟ และภาพลักษณ์ของร้านกาแฟ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ

สมมติฐานที่ 5 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ

สมมติฐานที่ 6 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ และการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ

สมมติฐานที่ 7 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าอเมริกัน (American Customer Satisfaction Index)

ทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าอเมริกัน (American Customer Satisfaction Index) ซึ่ง Fornell (1996) เป็นแนวคิดที่สะท้อนคุณภาพสินค้าและระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ได้รับความนิยม เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยความคาดหวัง มุมมองต่อคุณภาพ มุมมองด้านคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจากการใช้บริการร้านกาแฟส่งผลในทางบวกต่อความภักดี ในขณะเดียวกันก็มีปัจจัยอีก 2 ตัวที่เป็นผลลัพธ์จากความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ การร้องเรียน และความจงรักภักดี งานวิจัยของ กรวิการ์ แสนหาญ, สัมพันธุ์ จันทร์ดี และเกียรติศักดิ์ สมัครสมาน (2560) ได้ศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการตัดสินใจของผู้เข้าใช้บริการร้านกาแฟพรีเมี่ยมในเขตกรุงเทพมหานครด้วยแบบจำลอง ACSI พบว่า ความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพสินค้าและบริการของลูกค้า คุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ และภาพลักษณ์ของสินค้า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ จุฑารัตน์ จั่นจินดา (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านกาแฟสตาร์บัค และร้านทัม เอ็น ทัมส์ คอฟฟี่ ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล พบว่า ความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ คุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการร้านกาแฟสตาร์บัค และร้านทัม เอ็น ทัมส์ คอฟฟี่ งานวิจัยของ นงลักษณ์ ใจซื่อ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกิจร้านกาแฟร้าน Black Canyon กับร้าน S&P Blue Cup ในจังหวัดราชบุรี พบว่า ความคาดหวังในการให้บริการร้าน Black Canyon และร้าน S&P Blue Cup มุมมองคุณภาพการให้บริการร้าน Black Canyon และร้าน S8P Blue Cup และมุมมองคุณค่าการให้บริการร้าน Black Canyon และร้าน S&P Blue Cup มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจการให้บริการ งานวิจัยของ สดใส จิรจริยากุล (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในกิจการเพื่อสังคม: กรณีศึกษาธุรกิจกาแฟ พบว่า ความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพที่ได้รับ คุณค่าที่ได้รับร่วมกันส่งผลต่อทางตรงต่อความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในเรื่องคุณภาพที่ดี ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารแบบปากต่อปาก (Electronic word of mouth หรือ eWOM)

ธุรกิจในปัจจุบันเริ่มให้ความสำคัญกับการสื่อสารแบบบอกต่อเพราะการสื่อสารแบบบอกต่อมีอิทธิพลมาจากความประทับใจในสินค้าหรือบริการนั้นจึงต้องการบอกเล่าประสบการณ์และผลลัพธ์ไปยังบุคคลอีกบุคคลหนึ่ง วิธีการสื่อสารแบบบอกต่อมีอิทธิพลในการจูงใจและโน้มน้าวลูกค้าให้เกิด ความสนใจได้ (Solomon, 2011) Buzz Marketing คือ กลยุทธ์ในการบอกต่อข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง เป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโดยการบอกต่อกันไปเรื่อย ๆ จนทำให้การสร้างประสิทธิภาพ ในการกระจายข่าวสาร และข้อมูลได้เป็นอย่างดี Buzz Marketing แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) Word of Mouth Marketing หรือการสื่อสารแบบปากต่อปากจากบุคคลหนึ่งไปยังอีก บุคคลหนึ่งหรืออีกกลุ่มหนึ่ง พฤติกรรมดังกล่าวทำให้ข้อมูลหรือข่าวสารเป็นเรื่องที่คนพูดถึง หรือTalk of the town

2) Viral Marketing คือการส่งข้อมูลต่อกันโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจุบันมีความก้าวหน้าและแพร่หลายอย่างกว้างขวาง การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตและเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความล้ำหน้ามากขึ้น จะยิ่งทำให้การกระจายข้อมูลในรูปแบบ Viral Marketing มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Rozen, 2002)

การตลาดแบบปากต่อปากเป็นวิธีการที่สามารถขยายหรือกระจายข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดย การบอกต่อกันเป็นทอด ๆ มีขอบเขตการบอกกันในครอบครัว คนรู้จักและกลุ่มเพื่อนเป็นกลยุทธ์ ที่ สามารถสร้างการเติบโตให้กับธุรกิจที่พึ่งเริ่มต้นได้ (Lake, 2010) งานวิจัยของ สุภมณฑน์ สุภชัยพานิชพงศ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้บริโภคน้ำแร่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคน้ำแร่ และการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) ของผู้บริโภคน้ำแร่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีของผู้บริโภคน้ำแร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปได้ว่า หากผู้บริโภคมีความพึงพอใจในการใช้บริการ และมีการบอกต่อแก่บุคคลอื่น ๆ หรือการแสดงความคิดเห็นในเชิงบวกผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ จะส่งผลทำให้เกิดความภักดีในการใช้บริการที่ดีขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีภาพลักษณ์

ความหมายของภาพลักษณ์

Kotler (2000) นิยามว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ผลรวมความเชื่อ ความนึกคิด และความประทับใจ ที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งทัศนคติและการกระทำใดๆ ที่คนเรามีต่อสิ่งนั้นจะมีความเกี่ยวพันอย่างสูงกับภาพลักษณ์

Wood (2001) ได้นิยามว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นการรับรู้ในจิตใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร โดยจะรับรู้จากการสร้างเอกลักษณ์ (Identity) หรือสัญลักษณ์ต่างๆ ที่องค์กรสร้างขึ้นมาในสถานการณ์ต่างๆ

พัชราภรณ์ เกษะประกร (2558) ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นภาพที่อยู่ในจิตใจหรือความรู้สึกโดยรวมหรือเกี่ยวกับด้านต่างๆ ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยสินค้า การบริการ การบริหารงาน

สัมฤทธิ์ จำนงค์ (2557 หน้า 10) ให้ความหมายไว้ว่า ภาพรวมทั้งหมดขององค์กร การบริหารองค์กร ผลิตภัณฑ์ การให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนความรู้สึกและความประทับใจของบุคคลที่มีต่อองค์กร

กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์องค์กร

Leblance and Nguyen (1996 อ้างใน สัมฤทธิ์ จำนงค์, 2557, หน้า 12–13) ได้แยกภาพลักษณ์องค์กรในธุรกิจให้บริการออกเป็น 5 ปัจจัยหลัก โดยเป็นปัจจัยที่กระตุ้นการรับรู้ที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร มีดังต่อไปนี้

1) เอกลักษณ์ขององค์กร (Corporative Identity) หมายถึง ความเกี่ยวข้องกับรูปลักษณะต่างๆ ของบริษัท เช่น ชื่อเสียงของบริษัท โลโก้ ราคา การบริการ ระดับคุณภาพของการโฆษณา สามารถสังเกตได้อย่างง่ายดาย โดยที่สามารถนำมาเป็นสิ่งเปรียบเทียบในแต่ละบริษัท

2) ชื่อเสียง (Reputation) การให้บริการจนกระทั่งได้รับชื่อเสียง มีกิตติศัพท์ที่สามารถรับประกันได้หรือมีการกระทำที่คงที่ตลอดเวลา ชื่อเสียงจะสร้างความน่าเชื่อถือ และสามารถแก้ไขปัญหาอันอาจจะเกิดขึ้นให้กับลูกค้าได้

3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) คือ เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อระหว่างจุดประสงค์ของบริษัท เป็นภาพลักษณ์สู่ลูกค้า ยิ่งไปกว่านั้นบรรยากาศยังเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจที่จะบริการอย่างมีคุณภาพ

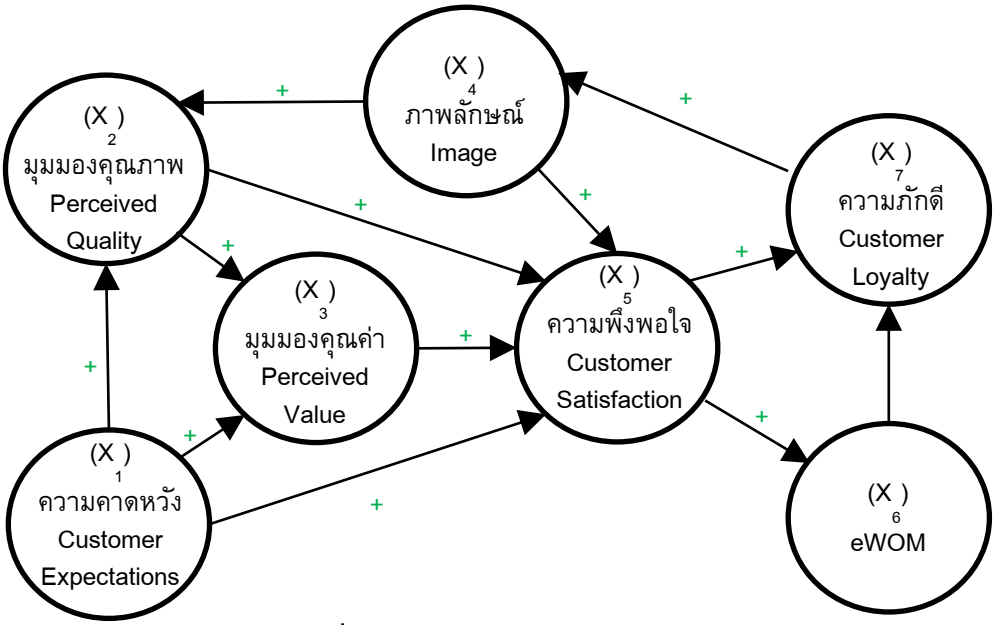
4) การให้บริการ (Service Offering) การให้บริการประกอบด้วยสิ่งที่ถือว่าเป็นทั้งแกนหลักและสนับสนุน จะเกี่ยวกับหลักการและเหตุผลที่ว่าทำไมลูกค้าเลือกใช้บริการของบริษัทในขณะที่การสนับสนุนคือ การบริการที่เพิ่มมูลค่าให้กับการบริการอย่างหลากหลาย คือมีความพยายามที่จะให้บริการแบบผสมพร้อมให้บริการโดยไม่ต้องให้ลูกค้ารอ

5) การติดต่อระหว่างบุคคล (Contact Personnel) ต้องรู้ธรรมชาติของลูกค้าและให้บริการได้ตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคล โดยสื่อสารผ่านพฤติกรรมและทัศนคติเป็นตัวบ่งชี้ของระดับคุณภาพการบริการของบริษัทที่จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

Yuchen Mo (2019) ศึกษาผลกระทบของภาพลักษณ์แบรนด์ และความพึงพอใจของลูกค้าต่อความภักดีต่อแบรนด์ในอุตสาหกรรมโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ในประเทศจีน ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์แบรนด์และความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกตรงที่ต่อความภักดีและภาพลักษณ์ต่อแบรนด์ มีปัจจัยเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน หากบริษัทโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนต้องการเสริมสร้างภาพลักษณ์แบรนด์หรือความพึงพอใจของลูกค้า จะเป็นประโยชน์มากกว่าในการเสริมสร้างความภักดีต่อแบรนด์จากลูกค้า สามารถสรุปจากข้อความข้างต้นได้ว่า ภาพลักษณ์ เป็นการรับรู้ในจิตใจของลูกค้า โดยจะรับรู้จากการสร้างเอกลักษณ์ (Identity) หรือสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ขึ้นมาในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยสินค้า การบริการ การบริหารงาน ผลิตภัณฑ์ การให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนความรู้สึกและความประทับใจของบุคคลที่มีต่อร้านกาแฟ

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามทฤษฎีของแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าอเมริกัน (American Customer Satisfaction Index) แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic word of mouth) และแนวคิดและทฤษฎีภาพลักษณ์ ประกอบด้วย ความคาดหวังและภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ ความคาดหวังและมุมมองคุณภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า ความภักดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาพลักษณ์ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่าและภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจ ความพึงพอใจและการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดี ความพึงพอใจและการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิส์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดี ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดี โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ได้ใช้วิธีการคัดเลือกแบบสุ่มแบบเจาะจง พื้นที่วิจัย คือ ภาคเหนือตอนล่าง ประชากร คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านกาแฟในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านกาแฟในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 625 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้ความเชื่อมั่น 95% ซึ่งทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามเพศและรายได้ โดยแต่ละกลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ Questionnaire) เป็นการถามกลุ่มตัวอย่างผ่านทางสังคมออนไลน์ต่างๆ เช่น Facebook, Line และ Messenger เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการการเก็บกลุ่มตัวอย่างแรก จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบแบบระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จากการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ของแบบสอบถามพบว่า ค่า % Total Variance มีค่าโดยรวมเท่ากับ 0.86 ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือได้ในระดับดีทุกปัจจัย เมื่อได้แบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาและค่า ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้แล้วจึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย จำนวน 625 คน แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยคำถามคัดกรอง เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ และส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เป็นการใช้สถิติพรรณนา ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจจากการใช้บริการ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟของผู้บริโภคในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็น มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert, 1967) โดยกำหนดค่าต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง/พอใจอย่างมาก

4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย/พอใจ

3 คะแนน หมายถึง ไม่แสดงความคิดเห็น

2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย/ไม่พอใจ

1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง/ไม่พอใจอย่างมาก

ผลการทดสอบเครื่องมือในการวัดตัวแปรการบริโภคของร้านกาแฟในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง จากแบบสอบถามด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย พบว่าตัวแปรของแต่ละปัจจัยนั้น มีค่า Factor Loading และ % Total Variance มีค่าโดยรวม มากกว่า 0.7 (Sekaran & Bougie, 2010) ถือได้ว่าตัวแปรทุกตัวนั้นสามารถสะท้อนปัจจัยได้ดี มีความสอดคล้องกันและมีความน่าเชื่อถือ ละนำแบบสอบถามก่อนการเก็บข้อมูลจริงไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติเหมือนกับกลุ่มที่ศึกษาจริงแต่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบ (Try out) กับผู้บริโภคจำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น Cronbach Alpha Coefficient เท่ากับ 0.93 ก่อนนำไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามออนไลน์

การวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟของร้านกาแฟ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้วิธีการทดสอบสมมุติฐานด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟของร้านกาแฟในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่างและเพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการร้านกาแฟในเขตพื้นที่

ภาคเหนือตอนล่าง โดยแบบจำลองที่ใช้ในงานวิจัยสามารถแสดงสมการตามกรอบแนวคิด ความพึงพอใจ (ACSI) และ การสื่อสารแบบปากต่อปาก eWOM ได้ดังนี้

X_{1i} = ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables) (1)

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i} \quad (2)$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{20}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i} \quad (3)$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i} \quad (4)$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i} \quad (5)$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i} \quad (6)$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i} \quad (7)$$

$$X_{8i} = \beta_{80} + \beta_{87}X_{7i} + \varepsilon_{8i} \quad (8)$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค (CE) คนที่ i

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของการใช้บริการ (PQ) คนที่ i

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของการใช้บริการ (PV) คนที่ i

X_{4i} = ภาพลักษณ์ของใช้บริการ (IM) คนที่ i

X_{5i} =ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (CSI) คนที่ i

X_{6i} =การสื่อสารปากต่อปากบนอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) ของผู้บริโภค คนที่ i

X_{7i}= ความภักดีของผู้บริโภค (CL)คนที่ i

ε_{ji} = ค่าความคลาดเคลื่อนเชิงสุ่มของสมการที่ j คนที่ i

f (*) = ฟังก์ชั่นการแจกแจงแบบปกติเรียงลำดับ

แบบจำลองข้างต้น แบบจำลองที่ 2-7 ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (OLS)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภค พบว่า ส่วนมากเป็น เพศหญิง จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 มีอายุ 25-39 ปี จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 52 มีสถานภาพโสด จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 มีระดับกำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 26.19 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 40.48 มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน รวมท่าน จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟ พบว่า ส่วนใหญ่ไปใช้บริการร้านกาแฟ น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการใช้บริการร้านกาแฟแต่ละครั้ง ต่ำกว่า 100 บาท จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 มีกลุ่มตัวอย่างชำระเงินด้วยเงินสด จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของใช้บริการร้านกาแฟ ประกอบไปด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวัง , ด้านมุมมองคุณภาพ, ด้านมุมมองคุณค่า , ด้านภาพลักษณ์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุด คือภาพลักษณ์ของร้านกาแฟ รองลงมาคือ มุมมองคุณภาพของร้านกาแฟ มุมมองคุณค่าของร้านกาแฟ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ มีความสัมพันธ์เชิงบวก

ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ และปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ และการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ

ตารางที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอย (Regression Analysis Model)

variable	PQ	PV	IM	CSI	eWOM	CL	
CE	0.5265***	0.4348***		0.0998**			
PQ		0.5127***		0.3094***			
PV				0.1283**			
IM	0.4568***			0.4387***			–
CSI					0.6975***	0.2991***	
eWOM						0.4410***	
CL			1.1352***				
Constant	0.0131	0.0516***	– 0.1389***	0.0082	0.2928***	0.2637***	
Cut1							
Cut2							
Cut3							
Cut4							
Cut5							
Cut6							
N	625.0000	625.0000	625.0000	625.0000	625.0000	625.0000	
rss	2.2473	2.3063	5.3099	2.3414	4.1632	2.5495	
ll	871.9193	863.8262	603.2174	859.1029	679.2456	832.4930	

F	2466.5290	2304.1466	1618.4040	1166.2382	1453.1732	994.7801
p	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
chi2						
r2	0.8880	0.8811	0.7220	0.8827	0.6999	0.7618
r2_a	0.8877	0.8807	0.7216	0.8819	0.6994	0.7611
r2_p						

หมายเหตุ : : CE = ความคาดหวัง, PQ = มุมมองคุณภาพ, PV = มุมมองคุณค่า, IM = มุมมองภาพลักษณ์, CSI = ความพึงพอใจ, eWOM = การสื่อสารปากต่อปากบนอิเล็กทรอนิกส์, CL = ความภักดี

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ ส่งผลต่อมุมมองคุณภาพของร้านกาแฟ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.52 มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และภาพลักษณ์ของร้านกาแฟ ส่งผลต่อมุมมองคุณภาพของร้านกาแฟ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.45 มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยทั้งสองความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวก

สมมติฐานที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่าของร้านกาแฟ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.43 มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมุมมองคุณภาพของร้านกาแฟ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่าของร้านกาแฟ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.51 มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ตามลำดับ โดยทั้งสองความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวก

สมมติฐานที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ความภักดีของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของร้านกาแฟ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 1.13 มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวก

สมมติฐานที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.09 มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มุมมองคุณภาพของร้านกาแฟ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.30 มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 มุมมองคุณค่าของร้านกาแฟ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.12 มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และภาพลักษณ์ของร้านกาแฟ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.43 มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยทั้งสี่ความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวก

สมมติฐานที่ 5 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ ส่งผลต่อการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.69 มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวก

สมมติฐานที่ 6 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ และการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ มีค่า

สัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.29 0.44 ตามลำดับ มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยทั้งสองความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวก

สมมติฐานที่ 7 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.29 มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวก

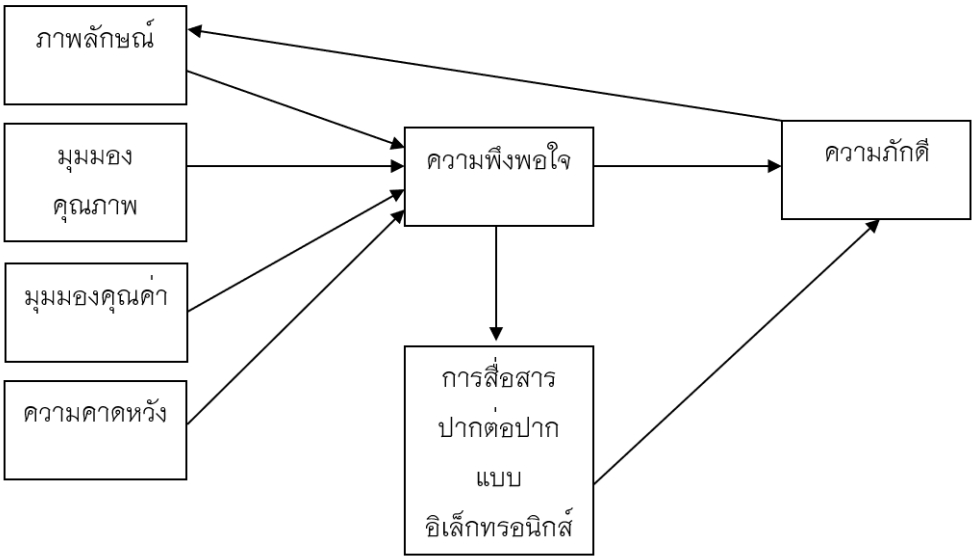
อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาตามจุดประสงค์พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ คือ ภาพลักษณ์ของร้านกาแฟ รองลงมาคือ มุมมองคุณภาพของร้านกาแฟ มุมมองคุณค่าของร้านกาแฟ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของร้านกาแฟ ซึ่งจากทฤษฎีภาพลักษณ์ของKotler (2000) นิยามว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ผลรวมความเชื่อ ความนึกคิด และความประทับใจ ที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งทัศนคติและการกระทำใดๆ ที่คนเรามีต่อสิ่งนั้นจะมีความเกี่ยวพันอย่างสูงกับภาพลักษณ์ จากผลงานวิจัยอธิบายได้ว่า ภาพลักษณ์ของร้านกาแฟที่ดีจะมีขายแต่สินค้าสดและใหม่ อร่อย มีการคัดมาเฉพาะสินค้าที่มีคุณภาพ การดูแลความสะอาดห้องน้ำสม่ำเสมอ ที่จอดรถสะดวก รวมทั้งมีระบบชำระเงินที่ทันสมัย ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านกาแฟ กรวิการ์ แสนหาญ, สัมพันธุ์ จันทร์ดี และเกียรติศักดิ์ สมัครสมาน (2560) ได้ศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการตัดสินใจของผู้เข้าใช้บริการร้านกาแฟพรีเมี่ยมในเขตกรุงเทพมหานครด้วยแบบจำลอง ACSI พบว่า ความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพสินค้าและบริการของลูกค้า คุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ และภาพลักษณ์ของสินค้า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ จั่นจินดา (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านกาแฟสตาร์บัค และร้านทัม เอ็น ทัมส์ คอฟฟี่ ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล พบว่า ความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ คุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการร้านกาแฟสตาร์บัค และร้านทัม เอ็น ทัมส์ คอฟฟี่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงลักษณ์ ใจซื่อ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกิจร้านกาแฟร้าน Black Canyon กับร้าน S&P Blue Cup ในจังหวัดราชบุรี พบว่า ความคาดหวังในการให้บริการร้าน Black Canyon และร้าน S&P Blue Cup มุมมองคุณภาพการให้บริการร้าน Black Canyon และร้าน S8P Blue Cup และมุมมองคุณค่าการให้บริการร้าน Black Canyon และร้าน S&P Blue Cup มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สดใส จิรจริยากุล (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในกิจการเพื่อสังคม: กรณีศึกษาธุรกิจกาแฟ พบว่า ความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพที่ได้รับ คุณค่าที่ได้รับร่วมกันส่งผลต่อทางตรงต่อ

ความพึงพอใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการมองเห็นภาพลักษณ์ที่ดีของร้านกาแฟ โดยร้านกาแฟที่มีภาพลักษณ์ที่ดีจะขายแต่สินค้าสดและใหม่ อร่อย มีการคัดมาเฉพาะสินค้าที่มีคุณภาพ มีการดูแลความสะอาดห้องน้ำสม่ำเสมอ ที่จอดรถสะดวก รวมทั้งมีระบบชำระเงินที่ทันสมัย ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านกาแฟ

ผลจากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการร้านกาแฟในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง คือการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ จากผลงานวิจัยอธิบายได้ว่า เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการร้านกาแฟ และมีการบอกต่อแก่ผู้ใช้บริการท่านอื่นบนสื่อออนไลน์ จะทำให้ใช้บริการท่านนั้นเกิดความเชื่อมั่นและมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการร้านกาแฟ แสดงให้เห็นถึงความภักดีของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการร้านกาแฟ วิธีการสื่อสารแบบบอกต่อมีอิทธิพลในการจูงใจและโน้มน้าวลูกค้าให้เกิด ความสนใจได้ (Solomon, 2011) Buzz Marketing คือ กลยุทธ์ในการบอกต่อข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง เป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโดยการบอกต่อกันไปเรื่อย ๆ จนทำให้การสร้างประสิทธิภาพ ในการกระจายข่าวสาร และข้อมูลได้เป็นอย่างดี Buzz Marketing แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) Word of Mouth Marketing หรือการสื่อสารแบบปากต่อปากจากบุคคลหนึ่งไปยังอีก บุคคลหนึ่ง หรืออีกกลุ่มหนึ่ง พฤติกรรมดังกล่าวทำให้ข้อมูลหรือข่าวสารเป็นเรื่องที่คนพูดถึง หรือTalk of the town 2) Viral Marketing คือการส่งข้อมูลต่อกันโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจุบันมีความก้าวหน้าและแพร่หลายอย่างกว้างขวาง การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตและเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ให้มีความล้ำหน้ามากขึ้น จะยิ่งทำให้การกระจายข้อมูลในรูปแบบ Viral Marketing มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Rozen, 2002) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ E–Word of Mouth ของ Chu (2009) กล่าวว่า การสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic word of mouth หรือ eWOM) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ทางโซเชียลมีเดียที่ส่งต่อระหว่างผู้บริโภคที่มีประสบการณ์สู่ผู้บริโภคบุคคลอื่น เป็นการส่งต่อข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์หรือข้อมูลด้านบริษัท มีทั้งประสบการณ์ในเชิงสนับสนุนตราสินค้าและสินค้า และประสบการณ์ในเชิงภาพลบของตราสินค้าและสินค้า หรือการที่ผู้บริโภคค้นหาคำแนะนำและความคิดเห็นจากบุคคลที่มีประสบการณ์ผ่านโซเชียลมีเดีย การสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) คล้ายกับการสื่อสารแบบปากต่อปาก (WOM) แต่การสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์สามารถเข้าถึงผู้คนได้มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภมณฑน์ สุภชัยพานิชพงศ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้บริโภคน้ำแร่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคน้ำแร่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) ของผู้บริโภคน้ำแร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ร้านกาแฟ ควรมุ่งเน้นให้ลูกค้าเกิดความภักดี โดยการทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ และบอกต่อการบริการของร้าน ซึ่งจะทำให้ ผู้บริโภคเกิดความภักดีต่อสินค้าและบริการ

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากภาพที่ 2 จะเห็นได้ว่า จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง มีข้อค้นพบสำคัญ คือภาพลักษณ์ของร้านกาแฟ เป็นสำคัญ โดยการด้วยระบบชำระเงินที่ทันสมัยขายแต่สินค้าสดและใหม่ อร่อย คัดมาเฉพาะสินค้าที่มีคุณภาพ และดูแลความสะอาดห้องน้ำสม่ำเสมอ ที่จอดรถสะดวก เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของร้านกาแฟมากที่สุด ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการร้านกาแฟเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการตามความคาดหวัง จะช่วยทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจร้านกาแฟตามภูมิภาคต่างๆ

ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ นั้นหมายความว่า ถ้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากเท่าไหร่จะเกิดการบอกต่อ โดยมีความเต็มใจที่จะบอกและแนะนำประสบการณ์ให้ผู้อื่นรับรู้ อีกและปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ และการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ใช้บริการร้านกาแฟมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ นั้นแสดงว่าผู้ใช้บริการยังยินดีที่จะให้การสนับสนุนสินค้าหรือบริการขององค์กรจนกลายเป็นความจงรักภักดีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. **ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์**

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่าง

พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ของร้านกาแฟ รองลงมาคือ มุมมองคุณภาพของร้านกาแฟ มุมมองคุณค่าของร้านกาแฟ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ มีความสัมพันธ์เชิงบวก ผู้ประกอบการ ควรให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ของร้านกาแฟ ผู้ประกอบการควรดำเนินการ ดังนี้ ควรมีการขายแต่สินค้าสดและใหม่ อร่อย คัดมาเฉพาะสินค้าที่มีคุณภาพ ดูแลความสะอาดห้องน้ำสม่ำเสมอ ที่จอดรถสะดวก และมีระบบชำระเงินที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ของร้านกาแฟมากที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ และการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ผู้ประกอบการควรใส่ใจในเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ รวมถึงต้องพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสินค้าและบริการ เพื่อให้ผู้บริโภครู้สึกถึงความพึงพอใจและเกิดการบอกต่อกับบุคคลอื่นๆ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ ศึกษาในระดับความพึงพอใจของร้านกาแฟในสัญชาติไทย กับ ร้านกาแฟจากต่างประเทศ เพื่อเปรียบเทียบดัชนีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟสัญชาติไทย เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ต่อการใช้บริการร้านกาแฟต่อไป และการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้บริโภคในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่างเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตในการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมยิ่งขึ้น เช่น สำรวจพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ทราบความคิดเห็นทัศนคติของผู้บริโภคที่มีความหลากหลายมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2566). *ธุรกิจผลิตกาแฟ บทวิเคราะห์ธุรกิจ ประจำเดือน ตุลาคม 2565*. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2567.จาก https://datawarehouse.dbd.go.th/in

กรวิการ์ แสนหาญ, สัมพันธุ์ จันทร์ดี และเกียรติศักดิ์ สมัครสมาน. (2560). เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการตัดสินใจของผู้เข้าใช้บริการร้านกาแฟพรีเมี่ยมในเขตกรุงเทพมหานครด้วยแบบจำลอง ACSI. *Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University, 9*(3), 53–67.

ขนิษตา สังฆรักษ์.(2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาพลักษณ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงไทยและธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 2*(1), 44–47.

จุฑารัตน์ จั่นจินดา. (2559). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านกาแฟสตาร์บัคและร้านทัม เอ็น ทัมส์ คอฟฟี่ ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

นงลักษณ์ ใจซื่อ. (2559). *ความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการให้บริการธุรกิจร้านกาแฟร้าน Black Canyon กับร้าน S&P Blue Cup ในจังหวัดราชบุรี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

พัชราภรณ์ เกษะประกร. (2558). *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อการบริหารเอกลักษณ์ภาพลักษณ์และชื่อเสียงองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วรามาศ เพ็ชรเนียม. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในร้านกาแฟพรีเมี่ยมของประชากรในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศุภิสรา กิจเจริญ, วสุธิดา นุริตมนต์ และ ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร. (2563). อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรต่อความภักดีของผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านกาแฟสตาร์บัคส์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 10*(3), 92-105.

ศูนย์อัจฉริยะเพื่ออุตสาหกรรมอาหารสถาบันอาหาร. (2565). *ตลาดกาแฟในประเทศไทย ปี 2564*. สืบค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2567. จาก https://fic.nfi.or.th/market-intelligencedetail.php?smid=364

สดใส จิรจริยากุล. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในกิจการเพื่อสังคม: กรณีศึกษาธุรกิจกาแฟ*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สัมฤทธิ์ จำนงค์. (2557). *ภาพลักษณ์องค์กรและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุภมณฑน์ สุภชัยพานิชพงศ์. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้บริโภคน้ำแร่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

Biel, A. L. (1992, November-December). How brand image drives brand equity. *Journal of Advertising Research,32*, 6-12.

Chu, S. C. (2009). Determinants of consumer engagement in electronic word-of-mouth (eWOM) in social networking sites. *International journal of Advertising, 30*(1), 47-75

Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: Nature, purpose, and findings. *Journal of marketing, 60*(4), 7-18.

Kotler, P. (2000). Marketing management. The millennium edition. Prentic-Hall.

Lake, L. (2010). *The passion conversation: understanding, sparking, and sustaining word of mouth marketing*. Hoboken, John Wiley & Sons.

Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value*. McGraw-Hill.

Rozen, L. B. (2002). *The anatomy of buzz: How to create word-of-mouth marketing*. Dubleday.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research methods for business: A skill–building approach (5th ed.).* John Wiley & Sons.

Solomon, M. R. (2011). *Consumer behavior: buying, having, and being (9th ed., global ed.).* Upper Saddle River. Prentice–Hall.

Wood, E. (2001). *Corporate identity*. Routledge.

Yuchen, Mo. The Impact of Brand Image and Customer Satisfaction on China Smart Mobile Phone Brand Loyalty in Guangxi, China. Master of Business Administration, University of the Thai Chamber of Commerce, 2019.

การจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี

Informal Workers Hawker Stall Group Management in Chonburi Province

ธนินท์รัฐ ไชยพัฒน์เดชากร[1], อธิธัช สิรวริศรา[2] และ รัชยา ภักดีจิตต์[3]

Taninrat Chaipatdachakon[1], Athithat Sirawaritsara[2] and Rachaya Pakdeejit[3]

วิทยาลัยนวัติกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2,3]

College of Management Innovation Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Thailand[1,2,3]

*Corresponding author, email: taninrat.cha@rmutr.ac.th

Retrieved 06-01 -2024; **Revised** 26-02-2024; **Accepted** 02-04-2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1)เพื่อวิเคราะห์สภาพการณ์ของแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อระบุสภาพปัญหาของการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอย 3) เพื่อเสนอแนวทางการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ รวมทั้งสิ้นจำนวน 25 คน ประกอบไปด้วย 1) ข้าราชการผู้บริหารระดับสูง กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน 2) ข้าราชการระดับปฏิบัติการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 3) ข้าราชการฝ่ายการเมืองได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล 4) ข้าราชการฝ่ายประจำ ได้แก่ ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองวิชาการและแผนงาน 5) ข้าราชการฝ่ายปฏิบัติการเทศกิจ ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศกิจ และ 6) กลุ่มแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1) แรงงานนอกระบบมีสิทธิเสรีภาพมีความเท่าเทียมและความยุติธรรม ในการเข้าถึงสิทธิและรับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานจากรัฐตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและ ได้รับการคุ้มครองทางสังคมจากรัฐตามแต่ละบริบทและนิติสัมพันธ์ทางกฎหมายระหว่างแรงงานนอกระบบกับบุคคลอื่นๆส่วนมาตราการทางกฎหมายคุ้มครองแรงงานพื้นฐานได้รับการคุ้มครองภายใต้กรอบของกฎหมาย

2) สภาพปัญหาของการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี พบว่า แรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยมีปัญหาขาดแคลนและเข้าถึงแหล่งเงินทุน มีรายได้ที่ไม่มั่นคง ปัญหาด้านการจัดการสาธารณสุขที่ยังไม่ครอบคลุมบางเงื่อนไข ด้านวิถีความเป็นอยู่และความปลอดภัยในการ

ประกอบอาชีพที่ยังไม่ปลอดภัยไม่มีกฎหมายคุ้มครองที่ชัดเจน สภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการจำหน่ายสินค้าและมีความไม่ปลอดภัยเช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในแต่วันและปัญหาด้านสังคมที่เกี่ยวกับเพื่อนร่วมอาชีพ ลูกค้า ชุมชน แรงงานนอกระบบกลุ่มนี้ยังถูกมองว่าเป็นกลุ่มที่ทำให้ทัศนียภาพเสียหายหรือเกิดมลภาวะทางสายตา

3) แนวทางการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 1) การวางแผนด้านงบประมาณ และทรัพยากรในการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะแก่แรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่ แผงลอย เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดี 2) การปรับรุงและพัฒนาฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยของจังหวัดชลบุรีในภาพรวม 3)การพัฒนาช่องทางการเข้าถึงการคุ้มครองและหลักประกันสังคมจากรัฐ 4) การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการจัดระบบความร่วมมือในการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยโดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เป็นแกนหลัก 5) การติดตั้งศูนย์การบริการเครือข่าย แรงงานนอกระบบและการถ่ายทอดความรู้แก่แรงงาน 6) การสนับสนุนและส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเงินทุน 7)การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับแรงงานนอกระบบให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและชุมชน

ผลที่ได้จาการศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี นำไปสู่การขยายผลก่อให้เกิดแนวทางการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยกำหนดกรอบนโยบายในระดับประเทศ เป็นการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การจัดการ, แรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอย, สิทธิตามกฎหมาย, การเข้าถึงบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน

Abstract

The objectives of this article are: 1) to analyze the situation of informal labor in the hawker group in Chonburi Province; 2) to identify the challenges in managing informal labor in the hawker group; and 3) to propose guidelines for managing informal labor in hawker stalls in Chonburi Province. This research follows a qualitative approach, utilizing in-depth interviews and focus groups. A total of 25 key informants participated, including: 1) high-level government officials and executives from the Department of Labor Protection and Welfare, Ministry of Labor; 2) operational-level civil servants from local government organizations; 3) political civil servants, including the mayor, deputy mayor, and municipal council members; 4) permanent government officials, including the municipal secretary, directors of the Social Welfare Division, Public Health and Environment Division, and the Academic and

Planning Division; 5) municipal operations officials; and 6) informal sector workers, specifically hawker stall operators in Chonburi province. Data were analyzed using content analysis.

The research findings were as follows:

1. Informal workers have rights to freedom, equality, and justice, enabling access to basic public services from the state, as outlined in the Constitution of the Kingdom of Thailand. They also receive social protection based on their specific circumstances and legal relationships with other parties. Basic labor protection is afforded within the framework of the law.

2. The challenges of managing informal workers in the hawker group in Chonburi Province include a lack of access to capital, unstable income, insufficient public health coverage in certain cases, unsafe working conditions, and the absence of clear legal protections. Additional problems include environmental factors such as daily climate changes, social issues related to co-workers, customers, and communities, and the perception of informal workers as contributors to visual pollution or environmental degradation.

3. Guidelines for managing informal labor in the hawker stalls in Chonburi Province include: 1) budget planning and resource allocation to improve the public service system for informal workers; 2) improving and developing a comprehensive database of informal workers in the hawker sector in Chonburi Province; 3) creating channels for accessing state-provided protection and social security benefits; 4) fostering collaboration between the government and private sectors to manage informal labor in hawker groups, with local government organizations at the core; 5) establishing network service centers for informal workers and facilitating knowledge transfer; 6) promoting access to financial resources; and 7) developing information technology systems to connect agencies and communities related to informal workers.

The results of this study provide valuable guidelines for managing informal labor in hawker stalls in Chonburi Province. These findings can be used to inform policy frameworks for managing informal labor at the national level, contributing to sustainable economic and social development.

Keywords: management; Informal workers Hawker Stall Group; rights legal; public services access,

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 กำหนดแนวนโยบายแห่งรัฐเป็นแนวทางของรัฐในการตรากฎหมายและกำหนดนโยบายในการบริหารราชการแผ่นดินด้านนโยบายอันเป็นการคุ้มครองประชาชนในการประกอบอาชีพ และการพัฒนาประเทศ และภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566–2570) มีเป้าหมายหลักมุ่งเน้นการปรับโครงสร้างการผลิตสู่เศรษฐกิจฐานนวัตกรรม การพัฒนาคนสู่โลกยุคใหม่ สู่สังคมแห่งโอกาสและความเป็นธรรม การเปลี่ยนผ่านไปสู่ความยั่งยืน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ ฉบับที่ 13 ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการยกระดับศักยภาพของผู้คนทั้งในระดับท้องถิ่นถึงระดับชาติ ระดับชนบทเชื่อมถึงระดับเมือง อันจะนำไปสู่การลดระดับความเหลื่อมล้ำ การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างเท่าเทียม รวมทั้งการปิดช่องว่างการคุ้มครองทางสังคมในประเทศไทย และมุ่งเน้นมากขึ้นในเรื่องการเพิ่มทักษะแรงงานและ การใช้นโยบายแรงงานที่สนับสนุนการเพิ่มผลิตภาพแรงงานและเสริมสร้างรายได้สูงขึ้น และการสร้างโอกาส ทางเศรษฐกิจและสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนในเรื่องการสร้างอาชีพ รายได้ และให้ความช่วยเหลือที่เชื่อมโยงการเพิ่มผลิตภาพสำหรับประชากทุกกลุ่ม อาทิกลุ่มผู้ด้อยโอกาส สตรี และผู้สูงอายุ กลุ่ม (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566–2567)

แรงงานนอกระบบ จากคำนิยามของสำนักงานสถิติแห่งชาติ หมายถึง “ผู้มีงานทำที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง หรือไม่มีหลักประกันทางสังคมจากการทำงาน” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็น “ผู้ที่ทำงานส่วนตัวโดยจะมีลูกจ้างหรือไม่ก็ได้ หรือลูกจ้างที่ไม่มีประกันสังคมหรือสวัสดิการพนักงานของรัฐ”(สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). ปัจจุบันจังหวัดชลบุรีมีประชากรประมาณ 1,535,445 คน ประชากรแฝงประมาณ 1,500,000 คน (จังหวัดชลบุรี,2021)เป็นจังหวัดที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศ และต่างประเทศ เนื่องจากอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ เพียง 81 กิโลเมตร อีกทั้งยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลที่มีชื่อเสียงมาช้านาน จากการเป็นเมืองท่าค้าขายในอดีต พัฒนามาสู่เมืองเกษตร อุตสาหกรรม และท่องเที่ยว จากข้อมูลด้านแรงงานนอกระบบในเขตจังหวัดชลบุรี จากการสำรวจเบื้องต้น พบว่ามี การประกอบอาชีพของแรงงานนอกระบบส่วนใหญ่ทำงานนอกภาคเกษตร จำนวน 287,560 คน คิดเป็นร้อยละ 86.30 ของจำนวนแรงงานนอกระบบ ประเภทกิจการที่แรงงานนอกระบบทำงานมากที่สุด คือ การขายส่งขายปลีก จำนวน 115,406 คน คิดเป็นร้อยละ 34.63 (สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี , 2565) นอกจากนั้นแล้วยังมีอาชีพหาบเร่แผงลอย คนเก็บขยะ และรับจ้างทั่วไป ส่งผลทำให้แรงงานนอกระบบอยู่นอกกฎหมายคุ้มครองแรงงาน เพราะรูปแบบแรงงานนั้นอยู่นอกระบบจึงทำให้มาตรการในการคุ้มครองแรงงานได้รับไม่ทั่วถึงประกอบกับประสบปัญหาด้านการทำงานประกอบไปด้วย ปัญหาค่าตอบแทนน้อย ปัญหาสภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคงในการทำงานในปัจจุบันนโยบายด้านการจัดการของรัฐ ด้านสิทธิ ด้านการคุ้มครองทางสังคมจากรัฐ และด้านมาตรการทางกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง แนวทางการ

จัดการแรงงานอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีแก่แรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยต่อไป

บทความวิจัยนี้ นำเสนอแนวทางการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี นำไปสู่การขยายผลก่อให้เกิดแนวทางการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยกำหนดกรอบนโยบายในระดับประเทศ เป็นการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อวิเคราะห์สภาพการณ์ของแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี
2) เพื่อระบุสภาพปัญหาของการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี
3) เพื่อเสนอแนวทางการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากตำรา เอกสารทางวิชาการ บทความทางวิชาการ งานวิจัย เพื่อนำมาสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังนี้

ทฤษฎีการบริหารจัดการตามหลัก POLC

คือ ทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ยุคเริ่มต้นที่ทำให้การทำงานมีระบบระเบียบ ตลอดจนมีประสิทธิภาพ และยังคงนิยมใช้มาถึงปัจจุบันกันเลยทีเดียว ผู้ที่ให้กำเนิดทฤษฎีนี้ก็คือ Louis A. Allen ที่ปรึกษาด้านการจัดการชาวอเมริกัน โดย POLC ถือว่าเป็นทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ในยุคเริ่มแรกที่ยังคงนิยมใช้มาจนถึง ปัจจุบัน POLC ได้แก่ P – Planning การวางแผน คือ การกำหนดกิจกรรมตลอดจนภารกิจต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติเอาไว้ในแต่ละ ช่วงเวลา เพื่อให้เป็นแนวทางตลอดจนทิศทางในการปฏิบัติงาน O – Organizing การจัดการองค์กร คือ การกำหนดโครงสร้างตำแหน่ง กำหนดบทบาท หน้าที่ ตลอดจนการทำงานของทุกภาคส่วนให้สอดคล้อง ราบรื่น และไม่ทับซ้อนกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด L – Leading ภาวการณ์เป็นผู้นำ คือ ภาวะในการควบคุมการทำงานให้สำเร็จลุล่วง สร้างแรงจูงใจให้ทุกคนอยากร่วมทำงานได้ บริหารงานบุคคลได้ดี ต้องเข้าใจการทำงานของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชา แก้ไขปัญหาได้ดี และมีการตัดสินใจที่รอบคอบ ฉับไว ดีเยี่ยมสามารถที่จะนำพาทุกคนบรรลุเป้าหมายไปสู่ความสำเร็จได้ และ C – Controlling การควบคุม คือ การดูแลบุคลากรตลอดจนการทำงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่วาง (Hrex. asia, 2019)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายสังคม

R.M. Titmuss, 1974 กล่าวถึง นโยบายสังคมว่าคือนโยบายที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดสวัสดิภาพแก่ประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนทั้งทางด้านเศรษฐกิจและไม่ใช่ทางด้านเศรษฐกิจด้วย เช่น นโยบายด้านค่าจ้างแรงงาน นโยบายเกี่ยวกับรายได้ขั้นต่ำในการดำรงชีวิต นโยบายด้านสาธารสุข รวมถึงมาตรการต่าง ๆ ที่จะจัดให้มีการกระจายรายได้กระจายทรัพยากรจากผู้ที่มั่งมีไปสู่ผู้ที่ยากจนหรือด้อยโอกาสในสังคม สอดคล้องกับแนวคิดของ ดี. แฮริส (Harris, 1987) มีความเห็นว่านโยบายสังคมจะต้องเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันในการให้โอกาสแห่งชีวิต (life chances) ของพลเมืองทุกคนในสังคม โอกาสแห่งชีวิตได้แก่โอกาสที่ประชาชนพลเมืองจะได้รับการคุ้มครองในฐานะสมาชิกของชุมชนอย่างเต็มที่ ดังนั้น นโยบายสังคมต้องเป็นสิ่งที่เอื้อให้ประชาชนเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคม สิ่งใดที่ประชาชนขาดแคลนอันเป็นเหตุทำให้เขาขาดการมีส่วนร่วมกับสังคม ไม่ว่าจะเป็นการขาดแคลนทางวัตถุหรือความรู้ การศึกษา อาชีพ การมีรายได้ ตลอดจนการบริการสังคมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมของสิทธิและโอกาสสร้างความอยู่ดีมีสุข (Well-being) ในระดับพื้นฐานแก่ประชาชนนโยบายสังคม มักมีรัฐเป็นผู้รับผิดชอบหลักและมีความสำคัญในระดับเดียวกับ “นโยบายทางเศรษฐกิจ” “นโยบายการเมือง” และเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของคนทั้งประเทศ

แนวคิดเศรษฐกิจนอกระบบหรือเศรษฐกิจที่ไม่เป็นทางการ

เศรษฐกิจทุนนิยมเข้ามามีบทบาทชัดเจนในระบบเศรษฐกิจของไทยในช่วง 50-60 ปีที่ผ่านมา ทำให้ภาครัฐที่มุ่งความสนใจไปที่ภาคเศรษฐกิจในระบบโรงงานและที่จดทะเบียนกับภาครัฐ มีกฎเกณฑ์ควบคุมชัดเจน เพื่อจัดระเบียบให้เกิดความเรียบร้อยและลดทอนผลกระทบทางลบที่กิจการดังกล่าวอาจก่อให้กับสังคม และเพื่อสะดวกในการที่รัฐจะได้จัดเก็บภาษี ในระบบเศรษฐกิจของไทย ปัจจุบันรัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญกับเรื่องเศรษฐกิจนอกระบบ (Informal Economy) เป็นอย่างมาก และถึงแม้ว่าจะมีองค์กรต่างๆ ได้ให้คำจำกัดความของเศรษฐกิจไว้ในมุมมองที่แตกต่างกัน อาทิ องค์การแรงงานระหว่างประเทศ ILO (International Labor Organization) และองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic cooperation and Development : OECD) อันได้แก่ประกอบอาชีพอิสระทั่วไป รับจ้าง หาบเร่ แผงลอย ฯลฯ กิจกรรมทางเศรษฐกิจบางประเภทอยู่นอกระบบเหล่านี้ ไม่อยู่ภายใต้ระบบความคุ้มครองสภาพการทำงาน เป็นกิจกรรมที่แรงงานขาดหลักประกันในการดำรงชีวิตและความคุ้มครองทางสังคมจากรัฐ ไม่จดทะเบียนหรือเลี่ยงการเสียภาษี ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งกิจกรรมที่ถูกกฎหมายและไม่ถูกกฎหมาย (ธนาคารแห่งประเทศไทย , 2560) ส่วน (Keith Hart, 2013) ได้ทำการแบ่งเศรษฐกิจนอกระบบเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ เศรษฐกิจนอกระบบที่ผิดกฎหมาย และเศรษฐกิจนอกระบบที่ไม่ผิดกฎหมาย ซึ่งต่างก็เป็นแรงช่วยในการผลักดันเพื่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายเงินทุนและทรัพยากรที่อาจจะส่งผลต่อการบริหารจัดการทางด้านเศรษฐกิจของรัฐบาลเป็นอย่างมากแนวความคิดเกี่ยวกับระบบเศรษฐกิจนอกระบบนั้น และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ(สศช.) ให้ความหมาย"เศรษฐกิจนอกระบบ" ว่าหมายถึง การประกอบอาชีพและธุรกิจซึ่งไม่อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของภาครัฐ โดยจำแนก

ตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจออกเป็น 4 กลุ่มย่อย คือ 1) กลุ่มการผลิต เช่น เกษตรกรรายย่อย แรงงานรับจ้างภาคเกษตร ผู้รับงานมาทำที่บ้าน ผู้รับจ้างรายย่อย ธุรกิจระดับครัวเรือน ธุรกิจชุมชน ผู้ประกอบอาชีพอิสระ 2) กลุ่มการค้าและบริการ ได้แก่ หาบเร่แผงลอย การรับซื้อของเก่า 3) กลุ่มบริการขนส่ง เช่น มอเตอร์ไซค์รับจ้าง รถตู้โดยสาร รถแท็กซี่ 4) กลุ่มกิจกรรมภาคครอบครัว เช่น การทำงานบ้าน การดูแลคนชรา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560).

แนวคิดแรงงานนอกระบบ

Informal Workers ตามความหมายขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization : ILO) หมายถึง แรงงานที่อยู่ในการจ้างงานในภาคเศรษฐกิจที่ไม่เป็นทางการ (informal sector) ซึ่งมีลักษณะเป็นกิจการขนาดเล็ก มีลักษณะเป็นธุรกิจในครัวเรือน มักใช้วัตถุดิบในประเทศมีการใช้แรงงานเป็นหลัก และมีการดัดแปลงเทคโนโลยีง่ายๆ มาใช้ เป็นแรงงานอิสระที่ทำกิจกรรมเพื่อความอยู่รอด เช่น หาบเร่ริมถนน แผงลอยคนขัดรองเท้า คนเก็บขยะ คนเก็บเศษกระดาษและโลหะ แรงงานรับใช้ในบ้านที่รับค่าจ้างจากครัวเรือน ผู้รับงานไปทำที่บ้าน และคนงานในโรงงานที่ไม่ขึ้นทะเบียน ซึ่งเป็นลูกจ้างแอบแฝงในเครือข่ายการผลิตและเป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระในสถานประกอบการขนาดเล็กมากซึ่งทำงานด้วยตนเอง หรือมีสมาชิกในครอบครัว รวมถึงแรงงานแพลตฟอร์ม ไรเดอร์ ลูกจ้างทำความสะอาดบ้านและสำนักงาน แรงงานชั่วคราว (gig workers) เป็นต้น (สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเชียงใหม่ , 2561)

สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี (2565) ระบุสภาพการณ์แรงงานนอกระบบในจังหวัดชลบุรี ข้อมูลทั่วไปของแรงงานนอกระบบที่ได้จากการสำรวจแรงงานนอกระบบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.08 ของแรงงานนอกระบบทั้งหมดที่สำรวจ สถานภาพของแรงงานนอกระบบที่สำรวจมีสถานภาพสมรสร้อยละ57.50 มีอายุอยู่ในช่วงวัยแรงงานระหว่าง 20–59 ปี ร้อยละ 83.33 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช หรือเทียบเท่าร้อยละ 29.50 แรงงานนอกระบบประกอบอาชีพลูกจ้างทั่วไปร้อยละ 21.42รองลงมา คือ แรงงานรับจ้างทั่วไปร้อยละ 17.17 ส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเพียงอาชีพเดียวไม่มีอาชีพเสริม เกือบครึ่งของกลุ่มที่สำรวจไม่เคยทำงานหรือประกอบอาชีพอื่นมาก่อน สำหรับแรงงานนอกระบบที่เคยทำงานในระบบมาก่อนมักให้เหตุผลของการเปลี่ยนงานมาเป็นแรงงานนอกระบบคือ ต้องการอิสระ ร้อยละ 16.00 รองลงมาคือ ถูกเลิกจ้าง ร้อยละ 14.58 ในด้านความต้องการมีความต้องการทำงานในระบบหรือองค์กรที่มีสวัสดิการ ร้อยละ 57.25

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

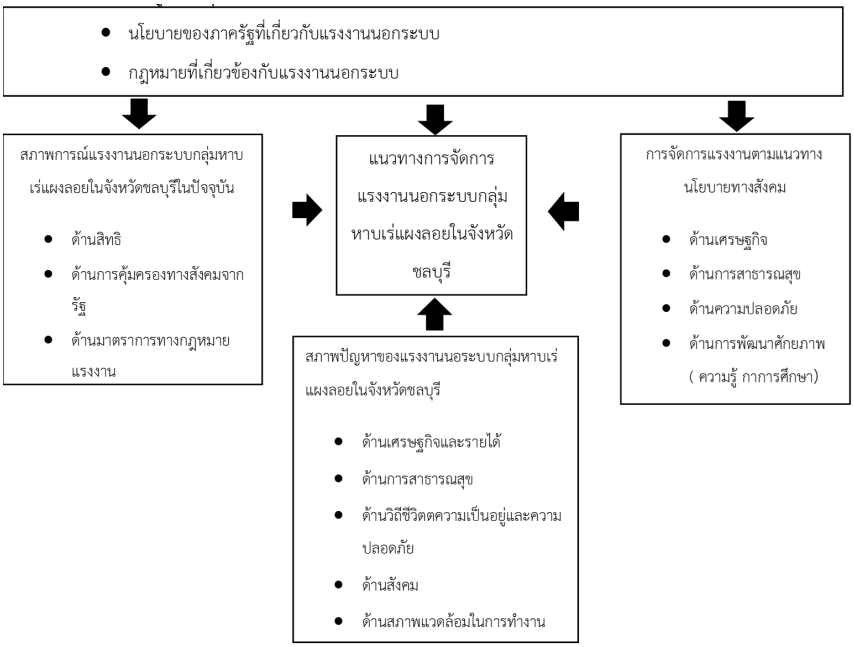
วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์ และ วิทย์บุณฑริกา ชลพิทักษ์วงศ์ (2020) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาของแรงงานนอกระบบ โดยศึกษาแรงงานนอกระบบผู้ประกอบอาชีพหาบเร่แผงลอยหรือหาบเร่ริมถนน ผลการศึกษาพบว่า 1) ขาดความมั่นคงในอาชีพ หมายถึงเป็นอาชีพที่เหนื่อยและน่าเบื่อที่ต้องหาบเร่แผงลอยไปเรื่อย ๆ รายได้ไม่มั่นคง รายได้หลังหักต้นทุนประมาณ 250–300 บาทต่อวัน 2) การไม่มีหลักแหล่งที่

แน่นอนและต้องหาบเร่แผงลอยไปตามสถานที่ต่าง ๆ เพื่อหาลูกค้า ต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนด้านสถานที่ในการค้าขาย 3) มีความเสี่ยงต่อความไม่มั่นคงในด้านต่าง ๆ ทำให้มีโอกาสประสบกับปัญหาในการเสี่ยงต่ออุบัติเหตุและโรค จากการประกอบอาชีพ แต่ที่แรงงานยังคงประกอบอาชีพนี้อยู่เพราะขาดทางเลือกในการประกอบอาชีพที่ดีกว่า 4) มีโรคจากการทำงานทั้งในอดีตและปัจจุบัน แรงงานมีความเปราะบางต่อการเจ็บป่วยและความยากจนลักษณะการใช้ชีวิตประจำวันที่เร่งรีบ บ้างต้องย้ายสถานที่ค้าขายในแต่ละวัน ทำให้ไม่มีเวลาใส่ใจดูแลสุขภาพเท่าที่ควร 5) ปัญหาการเจ็บป่วยของแรงงงานส่วนใหญ่มักเจ็บป่วยด้วยโรคประจำตัว ทำให้มีต้นทุนด้านสุขภาพที่ส่งผลต่อการประกอบอาชีพ การขาดการดูแลสุขภาพจะยิ่งส่งผลให้มีโอกาสเป็นโรคเรื้อรังและมีคุณภาพชีวิตต่ำ 6) ภาระที่ต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลเอง วิชัย สังข์ประไพ (2556) ศึกษาวิจัย เกี่ยวกับการที่กรุงเทพมหานคร ที่กำหนดนโยบายการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่–แผงลอย เพื่อคืนความสุขให้แก้ประชาชนผู้ใช้ทางเท้า ผลการศึกษา สรุปว่าหลักเสรีภาพ ในการนำไปปฏิบัติ นี้จะต้องมีการกำหนดขอบเขตที่ชัดเจน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดซึ่งกันและกัน ในการดำเนินการตามนโยบายการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่–แผงลอย โดยกรุงเทพมหานครได้นำหลักการประชาธิปไตยข้อนี้เข้ามาเป็นหลักในการนำนโยบายไปปฏิบัติกล่าวคือ สิทธิและ เสรีภาพ กล่าวคือสิทธิซึ่งหมายถึง ประโยชน์ที่บุคคลพึงได้รับตามกฎหมาย เช่น บุคคลมีสิทธิได้รับการศึกษา การรักษาพยาบาล มีสิทธิในทรัพย์สินของตน ประชาชน และแรงงานหาบเร่แผงลอยได้รับสิทธิและเสรีภาพดังกล่าวเป็นต้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยบูรณาการจากแนวคิดทฤษฎีนโยบายทางสังคมของ Titmuss,1974 ที่เสนอว่านโยบายทางสังคมมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนทั้งด้านเศรษฐกิจและด้านแรงงาน เป็นนโยบายที่เกี่ยวกับรายได้ขั้นต่ำในการดำเนินชีวิต รวมถึงมาตรการต่างๆ ที่จัดให้มีการกระจายรายได้ กระจายทรัพยากรไปยังผู้ด้อยโอกาสด้อยโอกาสในสังคม และแนวคิดของ. Harris, 1987 ที่สรุปว่านโยบายทางสังคมเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันในการให้โอกาสแห่งชีวิต (life chances) ของพลเมืองทุกคนในสังคม ที่จะได้รับการคุ้มครองในฐานะสมาชิกของชุมชน ทั้งในด้านศักยภาพด้านความรู้ การศึกษา อาชีพ การมีรายได้ รวมถึงการสาธารณสุขและความปลอดภัย นำไปสู่การจัดการแรงงานนอกระบบตามแนวทางนโยบายทางสังคม ซึ่งประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านการสาธารณสุข ด้านความปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ ร่วมกับการบูรณาการที่เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเศรษฐกิจนอกระบบของ เคธ ฮาร์ต (Keith Hart, 2013) และแรงงานนอกระบบ รวมถึงมาตราการคุ้มครองทางสังคมและสิทธิแรงงานว่าด้วยหลักการเรื่องสิทธิมนุษยชนและคุณค่าความเป็นมนุษย์ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ตามกฎบัตรสหประชาชาติ (Charter of the United Nations,Preamble) ตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน มาตรา 6 ระบุว่า “ทุกคนต้องมีสิทธิที่จะได้รับการยอมรับว่าเป็นบุคคลในกฎหมายไม่ว่าที่ใด กรอบสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติเป็นมาตรฐานหรือบรรทัดฐานสากลในการพยายามคุ้มครองหรือปกป้องสิทธิ การคุ้มครองทางสังคมและวัฒนธรรมของมนุษย์เพื่อพัฒนากรอบ

แนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงในภาพ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Researchด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่มแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี(Focus Group Discussion) โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งมีส่วนเกี่ยวของกับการจัดการแรงงานนอกระบบในจังหวัดชลบุรีประกอบไปด้วยจำนวน 6 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น จำนวน 25 คน ซึ่งการ กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้มาโดยวิธีคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ข้าราชการผู้บริหารระดับสูง กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และข้าราชการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบไปด้วย ข้าราชการระดับปฏิบัติการ ข้าราชการฝ่ายการเมือง ข้าราชการฝ่ายประจำ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเทศกิจ และกลุ่มแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี และการสนทนากลุ่มแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี (Focus Group Discussion) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ชุด ได้แก่ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure interview) เพื่อสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการฝ่ายการเมือง และข้าราชการประจำ และเจ้าหน้าที่รัฐข้าราชการระดับปฏิบัติการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่เทศกิจ เจ้าหน้าที่รัฐ จากส่วนกลางของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกระทรวงแรงงาน และแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรีและ ชุดที่ 2 เครื่องมือวิจัยเพื่อใช้ในการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี โดยดำเนินการสนทนากลุ่มย่อยในพื้นที่ชายหาด 3 หาด คือ หาดพัทยา หาดจอมเทียน และหาดบางแสน จำนวนแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่

แผงลอยรวมจำนวน 7 คนในแต่ละหาดโดยเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ได้บูรณาการตามแนวคิดทฤษฎีนโยบายทางสังคมของ R.M. Titmuss,1974 และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเศรษฐกิจนอกระบบของ เคธ ฮาร์ต (Keith Hart, 2013) เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง มีนาคม 2565 ถึง กุมภาพันธ์ 2567 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาจัดกลุ่มข้อมูล (Categorization) และการตีความ (Interpretation)หลังจากนั้นนำมาเรียบเรียงและนำเสนอเป็นรายงานการวิจัยเพื่อหาข้อสรุปนำไปสู่การจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1. พบว่า แรงงานนอกระบบมีสิทธิเสรีภาพ ความเท่าเทียมและความยุติธรรม ในการเข้าถึงสิทธิและรับบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยมีส่วนมาตรการทางกฎหมายคุ้มครองแรงงานเป็นไปตามกรอบของกฎหมายในการให้ความคุ้มครอง

วัตถุประสงค์ที่ 2. สภาพปัญหาของการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี ได้แก่ 1) แรงงานขาดแคลนเงินทุน โดยมี ปัจจัยเกิดมาจากตัวแรงงานนอกระบบเองประกอบด้วยการบริการจัดการทางการเงิน และปัญหาจาการพนัน และยาเสพติด และ ปัญหาเชิงนโยบายของภาครัฐในการบริหารจัดการต่อประเด็นดังกล่าว 2) แรงงานขาดความมั่นคงในรายได้ ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมทำเลพื้นที่ในการค้าขาย จำนวนประชากรนักท่องเที่ยวความแปลกใหม่ของสินค้า ร้านค้าสถานที่จำหน่ายสินค้าขาดการตกแต่งให้สวยงาม สะอาด ตัวผู้ค้าและรูปแบบการจำหน่ายสินค้าด้วยวิธีเดิมไม่ดึงดูดลูกค้า 3) ด้านการสาธารณะสุข เป็นปัญหาที่เกิดจากเชิงนโยบายของภาครัฐในการกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขสิทธิเฉพาะโรค ในการเข้ารับบริการด้านสาธารณสุขตามสิทธิ และภาครัฐยังขาดการสร้างแรงจูงใจแก่แรงงานนอกระบบให้เข้าสู่ระบบประกันสังคมโดยสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 4) ปัญหาด้านวิถีความเป็นอยู่และความปลอดภัย แรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยมีวิถีชีวิตแบบเร่งรีบ ดิ้นรนและที่พักอาศัยยังไม่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน 5) ปัญหาด้านสังคม (เพื่อนร่วมอาชีพ ลูกค้า ชุมชน) ในภาพรวมไม่ปัญหาต่อเพื่อนร่วมอาชีพแต่อย่างไร ส่วนปัญหาด้านลูกค้ายังมีแรงงานนอกระบบส่วนน้อยเอาเปรียบลูกค้าหรือผู้บริโภคอยู่ เช่นสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ ราคาแพงเกินจริง กริยามารยาทไม่เหมาะสมเชิงข่มขู่ลูกค้าหากไม่ซื้อสินค้าของตนเอง ส่วนปัญหาต่อชุมชนถูกมองว่าเป็นกลุ่มที่ทำให้สภาพแวดล้อมทัศนีย์ภาพเสียหาย หรือมลภาวะทางสายตา ต่อผู้พบเห็น 6) ปัญหาด้านความปลอดภัยในการทำงาน (อาชีพหาบเร่ แผงลอย) แรงงานนอกระบบยังไม่มีความปลอดภัย ปัจจัยจากความคุ้มครองทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องยังไม่ครอบคลุมกลุ่มแรงงานนอกระบบกลุ่มนี้ 7) ด้านสภาพแวดล้อมในการประกอบอาชีพ (อาชีพ หาบเร่แผงลอย) เทศบาลมีระบบการบริหารจัดการดูแลด้านสภาพแวดล้อมและทัศนีย์ภาพรอบๆพื้นที่ที่ดูแลเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดมลภาวะทางอากาศและ มลภาวะทางสายตาของผู้พบเห็นยังคงสามารถควบคุมบริหารจัดการได้อยู่จึงยังไม่เป็นปัญหา

วัตถุประสงค์ที่ 3. แนวทางการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย มีดังนี้ การจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 1) การวางแผนด้านงบประมาณ และทรัพยากรในการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะแก่แรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่ แผงลอย เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดี 2) การปรับรุงและพัฒนาฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยของจังหวัดชลบุรีในภาพรวม 3)การพัฒนาช่องทางการเข้าถึงการคุ้มครองและหลักประกันสังคมจากรัฐ 4) การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการจัดระบบความร่วมมือในการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยโดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เป็นแกนหลัก 5) การติดตั้งศูนย์การบริการเครือข่าย แรงงานนอกระบบและการถ่ายทอดความรู้แก่แรงงาน 6) การสนับสนุนและส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเงินทุน 7) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับแรงงานนอกระบบให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและชุมชน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1. พบว่าแรงงานนอกระบบมีสิทธิเสรีภาพในการเข้าถึงสิทธิและบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยมีความเท่าเทียมและความยุติธรรมในการรับบริการสาธารณะได้รับการคุ้มครองทางสังคมจากรัฐตามแต่ละบริบทและนิติสัมพันธ์ทางกฎหมายระหว่างแรงงานนอกระบบกับบุคคลอื่นๆ ส่วนมาตราการทางกฎหมายคุ้มครองแรงงานพื้นฐานการที่จะได้รับความคุ้มครองตามมาตราการทางกฎหมาย ตามแนวคิดของ Harris, 1987 นโยบายสังคมที่เห็นว่า นโยบายสังคมจะต้องเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันในการให้โอกาสแห่งชีวิต (life chances) ของพลเมืองทุกคนในสังคม นโยบายสังคมต้องจัดหามาให้บริการอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ เพื่อว่าประชาชนทุกคนได้มีโอกาสเป็นส่วนหนึ่งของสังคมอย่างเต็มที่ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่การมีรายได้ อาชีพ การไม่มีความขาดแคลนในปัจจัยในการดำรงชีพ ด้านการสาธารณสุข ได้แก่การบริการด้านสุขภาพอนามัย การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ด้านความปลอดภัย ได้แก่การบริการสังคมสงเคราะห์ การบริการสังคม การให้ที่อยู่อาศัย การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มีปัญหา ด้านการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (วิชัย สังข์ประไพ ,2556) ศึกษาวิจัย เกี่ยวกับแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในกรุงทพมหานคร การที่กรุงเทพมหานคร ที่กำหนดนโยบายการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่แผงลอย เพื่อคืนความสุขให้แก่ประชาชนผู้ใช้ทางเท้า โดยนำเสนอหลักการประชาธิปไตยหลักเสรีภาพหลักความเสมอภาค ภายใต้กรอบของกฎหมาย เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่แผงลอย ผลการศึกษาสรุปว่าหลักเสรีภาพ ในการนำไปปฏิบัติ นี้จะต้องมีการกำหนดขอบเขตที่ชัดเจน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดซึ่งกันและกัน ในการดำเนินการตามนโยบายการจัดระเบียบผู้ค้าหาบเร่แผงลอย โดยกรุงเทพมหานครได้นำหลักการประชาธิปไตยข้อนี้เข้ามาเป็นหลักในการนำนโยบายไปปฏิบัติ การคำนึงถึงการได้รับความคุ้มครองทางสังคมกล่าวคือ สิทธิและ เสรีภาพ กล่าวคือสิทธิซึ่ง

หมายถึง ประโยชน์ที่บุคคลพึงได้รับตามกฎหมาย เช่น บุคคลมีสิทธิได้รับการศึกษา การรักษาพยาบาล มีสิทธิในทรัพย์สินของตน ประชาชน และแรงงานหาบเร่แผงลอยได้รับสิทธิและเสรีภาพดังกล่าว

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า สภาพปัญหาของการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี ได้แก่ 1) แรงงานขาดแคลนเงินทุน โดยมี ปัจจัยเกิดมาจากตัวแรงงานนอกระบบเองประกอบด้วย การบริการจัดการทางการเงิน และปัญหาจาการพนัน และยาเสพติด และ ปัญหาเชิงนโยบายของภาครัฐในการบริหารจัดการต่อประเด็นดังกล่าว 2) แรงงานขาดความมั่นคงในรายได้ ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมทำเลพื้นที่ในการค้าขาย จำนวนประชากรนักท่องเที่ยวความแปลกใหม่ของสินค้า ร้านค้าสถานที่จำหน่ายสินค้าขาดการตกแต่งให้สวยงาม สะอาด ตัวผู้ค้าและรูปแบบการจำหน่ายสินค้าด้วยวิธีเดิมไม่ดึงดูดลูกค้า 3) ด้านการสาธารณะสุข เป็นปัญหาที่เกิดจากเชิงนโยบายของภาครัฐในการกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขสิทธิเฉพาะโรค ในการเข้ารับบริการด้านสาธารณสุขตามสิทธิ และภาครัฐยังขาดการสร้างแรงจูงใจแก่แรงงานนอกระบบให้เข้าสู่ระบบประกันสังคมโดยสมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40 4) ปัญหาด้านวิถีความเป็นอยู่และความปลอดภัย แรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยมีวิถีชีวิตแบบเร่งรีบ ดิ้นรนและที่พักอาศัยยังไม่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน 5) ปัญหาด้านสังคม (เพื่อนร่วมอาชีพ ลูกค้า ชุมชน) ในภาพรวมไม่มีปัญหาต่อเพื่อนร่วมอาชีพแต่อย่างไร ส่วนปัญหาด้านลูกค้ายังมีแรงงานนอกระบบส่วนน้อยเอาเปรียบลูกค้าหรือผู้บริโภคอยู่ เช่นสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ ราคาแพงเกินจริง กริยามารยาทไม่เหมาะสม ส่วนปัญหาต่อชุมชนถูกมองว่าเป็นกลุ่มที่ทำให้สภาพแวดล้อมทัศนีย์ภาพเสียหาย หรือมลภาวะทางสายตา ต่อผู้พบเห็น 6)ปัญหาด้านความปลอดภัยในการทำงาน แรงงานนอกระบบยังไม่มีความปลอดภัย ปัจจัยจากความคุ้มครองทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องยังไม่ครอบคลุมกลุ่มแรงงานนอกระบบกลุ่มนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์ และ วิทย์บุณฑริกา ชลพิทักษ์วงศ์ (2020) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาของแรงงานนอกระบบ โดยศึกษาแรงงานนอกระบบผู้ประกอบอาชีพหาบเร่แผงลอยหรือหาบเร่ริมถนน ที่พบว่าประเด็นปัญหาที่สำคัญของผู้ประกอบอาชีพหาบเร่แผงลอย ได้แก่ 1) ขาดความมั่นคงในอาชีพรายได้ไม่มั่นคง 2) การไม่มีหลักแหล่งที่แน่นอน ต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนด้านสถานที่ในการค้าขาย 3) มีความเสี่ยงต่อความไม่มั่นคงในด้านต่าง ๆ ทำให้มีโอกาสประสบกับปัญหาในการเสี่ยงต่ออุบัติเหตุและโรคจากการประกอบอาชีพ 4) ภาระที่ต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยตนเอง

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า แนวทางการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรีประกอบด้วย 1) การวางแผนด้านงบประมาณ และทรัพยากรในการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะแก่แรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่ แผงลอย เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดี 2) การปรับปรุงและพัฒนาฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยของจังหวัดชลบุรีในภาพรวม 3)การพัฒนาช่องทางการเข้าถึงการคุ้มครองและหลักประกันสังคมจากรัฐ 4) การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการจัดระบบความร่วมมือในการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอย โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เป็นแกนหลัก 5) การติดตั้งศูนย์การบริการเครือข่าย แรงงาน

นอกระบบและการถ่ายทอดความรู้แก่แรงงาน 6) การสนับสนุนและส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเงินทุน 7) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับแรงงานนอกระบบให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและชุมชน ผลการศึกษาที่เสนอแนวทางการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรีครั้งนี้ สามารถอภิปรายได้ด้วย แนวคิดทฤษฎีนโยบายสังคมของ อาร์, เอ็ม ซิทมัสส์ (R.M. Titmuss, 1974 ,p.24) กล่าวถึงนโยบายสังคมโดยสรุปว่า นโยบายสังคม คือนโยบายที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดสวัสดิภาพแก่ประชาชน เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนทั้งทางด้านเศรษฐกิจและด้านสาธารณสุข และสอดคล้องกับทฤษฎี นโยบายสังคมของ (Harris, 1987) ที่สรุปว่านโยบายทางสังคมเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันในการให้โอกาสแห่งชีวิต (life chances) ของพลเมืองทุกคนในสังคม ที่จะได้รับการคุ้มครองในฐานะสมาชิกของชุมชน ทั้งในด้านศักยภาพด้านความรู้ การศึกษา อาชีพ การมีรายได้ รวมถึงการสาธารณสุขและความปลอดภัย นำไปสู่การจัดการแรงงานนอกระบบตามแนวทางนโยบายทางสังคม ซึ่งประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านการสาธารณสุข ด้านความปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

การพัฒนาแนวทางการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอย มีข้อค้นพบสำคัญในการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอย 7 แนวทาง ซึ่งเรียกว่า “การจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี”มีดังนี้

ภาพที่2 การจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี

จากภาพที่ 2 สรุปได้ว่าการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย 1) การวางแผนด้านงบประมาณ และทรัพยากรในการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะ

แก่แรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่ แผงลอย เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดี 2) การปรับรุงและพัฒนาฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยของจังหวัดชลบุรีในภาพรวม 3)การพัฒนาช่องทางการเข้าถึงการคุ้มครองและหลักประกันสังคมจากรัฐ 4) การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการจัดระบบความร่วมมือในการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยโดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เป็นแกนหลัก 5) การติดตั้งศูนย์การบริการเครือข่าย แรงงานนอกระบบและการถ่ายทอดความรู้แก่แรงงาน 6) การสนับสนุนและส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเงินทุน 7)การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับแรงงานนอกระบบให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและชุมชน

สรุป

แรงงานนอกระบบ มีสิทธิเสรีภาพในการเข้าถึงสิทธิและบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานมีความเท่าเทียมและความยุติธรรม ได้รับการคุ้มครองทางสังคมจากรัฐและมาตราการทางกฎหมายคุ้มครองแรงงานได้รับความคุ้มครองตามกรอบทางกฎหมายที่ให้การคุ้มครอง ส่วนสภาพปัญหาของแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี ได้แก่ 1) แรงงานขาดแคลนเงินทุน โดยมี ปัจจัยเกิดมาจากตัวแรงงานนอกระบบเองประกอบด้วยการบริการจัดการทางการเงิน การพนัน ติดยาเสพติด และ ปัญหาเชิงนโยบายของภาครัฐในการบริหารจัดการต่อประเด็นดังกล่าว 2) แรงงานขาดความมั่นคงในรายได้ ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมทำเลพื้นที่ในการค้าขาย รวมทั้งจำนวนนักท่องเที่ยว และความแปลกใหม่ของสินค้าตลอดจนการตกแต่งร้านค้าให้สวยงาม สะอาดและรูปแบบการจำหน่ายไม่ดึงดูดลูกค้า 3) ด้านการสาธารณะสุข เกิดจากเชิงนโยบายของภาครัฐในการกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขสิทธิเฉพาะโรค ในการเข้ารับบริการตามสิทธิ และรัฐยังขาดการสร้างแรงจูงใจแก่แรงงานนอกระบบให้เข้าสู่ระบบประกันสังคมตามมาตรา 40 4) วิถีความเป็นอยู่และความปลอดภัย มีวิถีชีวิตแบบเร่งรีบดิ้นรนและที่พักอาศัยยังไม่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน 5) ปัญหาด้านสังคม (เพื่อนร่วมอาชีพ ลูกค้า ชุมชน) ปัญหาต่อเพื่อนร่วมอาชีพไม่มีแต่อย่างไร ส่วนปัญหาด้านลูกค้ายังมีแรงงานนอกระบบส่วนน้อยเอาเปรียบลูกค้าหรือผู้บริโภคอยู่ เช่นสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ ราคาแพงเกินจริง กริยามารยาทไม่เหมาะสม ส่วนชุมชนมองว่าเป็นกลุ่มที่ทำให้สภาพแวดล้อมทัศนีย์ภาพเสียหาย หรือมลภาวะทางสายตา 6) ความปลอดภัยในการทำงานยังไม่มีความปลอดภัย เพราะกฎหมายที่เกี่ยวข้องยังคุ้มครองไม่ครอบคลุม 7) ด้านสภาพแวดล้อมในการประกอบอาชีพไม่เป็นปัญหาเพราะมีบังคับใช้กฎหมายควบคุม

ดังนั้นจึงควรนำแนวทางการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยประยุกต์ใช้ดังนี้ 1)การวางแผนด้านงบประมาณ และทรัพยากรในการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะแก่แรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่ แผงลอยเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดี 2)การปรับรุงและพัฒนาฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยของจังหวัดชลบุรีในภาพรวม 3) การพัฒนาช่องทางการเข้าถึงการคุ้มครองและหลักประกันสังคมจากรัฐ 4)การสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการจัดระบบความร่วมมือในการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยโดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เป็น

แกนหลัก 5)การติดตั้งศูนย์การบริการเครือข่าย แรงงานนอกระบบและการถ่ายทอดความรู้แก่แรงงาน 6) การสนับสนุนและส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและ 7)การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับแรงงานนอกระบบให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและชุมชน

ข้อเสนอแนะ

1.ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการวิเคราะห์แนวทางการจัดการแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรีพบข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีอยู่หลายปัจจัย ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการต่างๆ ดังนี้

1.1) ภาครัฐควรปรับแก้เงื่อนไขในการเข้ารับบริการนอกหน่วยบริการประจำของตนหรือนอกหน่วยบริการปฐมภูมิได้เฉพาะในกรณีที่มีเหตุอันควร เพื่อให้สอดคล้องกับการพลวัตรของแรงงานนอกระบบ

1.2) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแรงงานนอกระบบ ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและสามารถนำไปใช้ประโยชนได้ปรับปรุงพัฒนาฐานข้อมูลแรงงานนอกระบบของทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ให้เป็นปัจจุบันไม่ซ้ำซ้อน จัดประเภทข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นระบบ เพื่อเป็นศูนย์รวมนอกระบบเพื่อประโยชน์การนำข้อมูลสู่การคุ้มครองทางสังคมจากรัฐ

1.3) พัฒนาช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิ และช่องทางการร้องเรียนการคุ้มครองสิทธิทางสังคม

1.4) การคุ้มครองแรงงานนอกระบบยังคงเป็นจุดอ่อนในการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบเนื่องจากกฎหมายที่ให้การคุ้มครองแรงานนอกระบบยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพ ภาครัฐจึงควรออกกฎหมายคุ้มครองแรงงานนอกระบบที่สอดคล้อง

1.5) ส่งเสริมการรวมกลุ่มและสร้างความเข้มแข็งให้เครือข่ายแรงงานนอกระบบเพื่อเอื้อต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในการบริหารงานด้านแรงงานนอกระบบ โดยเฉพาะการดำเนินงานด้านการสร้างความรู้ ความเข้าใจด้านแรงงานนอกระบบและสิทธิตามกฎหมายที่แรงงานนอกระบบพึงได้รับ ส่งผลให้แรงงานนอกระบบเข้าถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ และการคุ้มครองตามกฎหมายได้ง่ายขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาเฉพาะแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดชลบุรี ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นแรงงานนอกระบบกลุ่มหาบเร่แผงลอยในจังหวัดอื่นๆ ที่มีพื้นจำหน่ายสินค้าที่ติดชายหาดทะเลในประเด็นเดียวกัน เพื่อให้ผลการศึกษาครอบคลุมทุกมิติ

เอกสารอ้างอิง

จังหวัดชลบุรี(2021).*ข้อมูลจังหวัดชลบุรี*.ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2566,จาก http://www.chonburi.go.th/

ธนาคารแห่งประเทศไทย.(2560).*เศรษฐกิจนอกระบบ*.ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2565,จาก https://www.bot.or.th/Thai/MonetaryPolicy/ArticleAndResearch/DocumentEconomicSeminar/informal_economy

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 .ราชกิจจานุเษกษา.เล่มที่ 139 ตอนพิเศษ 258 ง (1 พฤศจิกายน 2565) น 6-8,103.

พระราชบัญญัติแรงงานทางทะเล พ.ศ. 2558 .ราชกิจจานุเษกษา.เล่ม132 ตอนที่ 98 ก (9 ตุลาคม 2558).

วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์ และ วิทย์บุณฑริกา ชลพิทักษ์วงศ์ (2020).*แรงงานนอกระบบกรณีค้าขายหาบเร่แผงลอย.* สืบค้นเมื่อ 23 ตุลาคม 2565 จาก tdri.or.th/2020/03/informal-labor-hawker-street/)

วิชัย สังข์ประไพ(2556).*วิจัยหาบเร่แผงลอย*.สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2565 จาก http://elibrary.constitutionalcourt.or.th/document/documents/documents/)

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเชียงใหม่.(2561).“*แรงงานนอกระบบ*”. สืบค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2566, จาก: https://chiangmai.labour.go.th/index.php/2018-10-31-08-11-28/408-2018-10-31-06-38-13

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). *การสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2555*. สำนักสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ. กรุงเทพฯ.

สำนักงานแรงงานนจังหวัดชลบุรี,สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน,กระทรวงแรงงาน (2565).*รายงานผลการจัดทำดัชนีวัดคุณภาพแรงงานนอกระบบการสำรวจข้อมูลแรงงานนอกระบบจังหวัดชลบุรี*.หน้า ข.

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization : ILO) อ้างถึงใน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดเชียงใหม่.(2561). “*แรงงานนอกระบบ*”. สืบค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2566, จาก http://chiangmai.labour.go.th/ index.php/2018-10-31-08-11-28/408-2018-10-31-06-38-13

Dye, T. R. (1984). Understanding Public Policy.(5 th ed.),Prentice -Hall.

Hart, K. (2013). *Informal Economy*. from http://www.nidambe11.net/ ekonomiz/article.

Hrex. asia (2019). POLC *ทฤษฎีการจัดการที่สร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กร*, สืบค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2566.จาก : https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190619-polc-management-concept.

Organisation.(1972). Employment incomes and equality: A strategy for increasing productive employment in Kenya.International Labour Office (ILO).

Titmuss, R. M. (1974) Social Policy: An Introduction. Allen & Unwin.

ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารของผู้บริหารกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

The Relationship Between Administrator's Management Skills and Teacher's Working Life Quality Under the Office of Secondary Educational Services Area, Bangkok District 1

จริยา เดชมูล[1] และ กฤษฎ์ กิตติฐานัส[2]

Jariya Deatmul[1] and Kris Kittitanus[2]

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยธนบุรี[1,2]

Educational Administration Thonburi University[1,2]

*Corresponding author, email: jariya.dech@wpb.ac.th

Retrieved 29–08 –2024; **Revised** 14–09–2024; **Accepted** 02–04–2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับทักษะการบริหารของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารของผู้บริหารกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำนวน 67 โรงเรียน จำนวนครูทั้งหมด 4,788 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 369 คน โดยใช้สูตรของทาโร่ยามาเน่ (Yamane, 1973) ประชากรทั้งหมดเทียบสัดส่วนแต่ละโรงเรียน และได้ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.997 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product–Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับทักษะการบริหารของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านทักษะการบริหารเวลา รองลงมาคือ ด้านทักษะการตัดสินใจ ส่วนด้านทักษะด้านเทคนิค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร รองลงมา คือ ด้านความสมดุลในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ส่วนด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3) ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น .600

คำสำคัญ: ทักษะการบริหารของผู้บริหาร; คุณภาพชีวิตในการทำงานของครู; สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1; ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารของผู้บริหารกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู

Abstract

This research aimed to study: 1) the level of Educational Services Area, Bangkok District 1; 2) the level of teachers' working life quality under the Office of Secondary Educational Services Area, Bangkok District 1; and 3) the relationship between administrators' managemeadministrators' management skills under the Office of Secondary nt skills and teachers' working life quality in the same area. This study follows a quantitative research approach. Data were collected through a questionnaire from teachers in 67 schools under the Office of Secondary Educational Services Area, Bangkok District 1. The total population consisted of 4,788 teachers, and a sample of 369 teachers was selected using Taro Yamane's formula (Taro Yamane, 1973, p.725). The overall reliability of the questionnaire was 0.997. Data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's product–moment correlation coefficient.

The research findings were as follows:

1. The overall level of administrators' management skills under the Office of Secondary Educational Services Area, Bangkok District 1, was high. Time management skills had the highest average, followed by decision–making skills, with technical skills having the lowest average.

2. The overall level of teachers' working life quality under the Office of Secondary Educational Services Area, Bangkok District 1, was high. The highest average was in pride in the organization, followed by a balance between personal life and work, with fair and sufficient compensation having the lowest average.

3. There was a significant positive relationship between administrators' management skills and teachers' working life quality under the Office of Secondary Educational Services Area, Bangkok District 1, at the 0.01 significance level, with a correlation coefficient of 0.600.

Keywords: The administrator's management skills; Teacher's working life quality; Office of Secondary Educational Services Area, Bangkok District 1; the relationship between the administrator's management skills and teacher's working life.

บทนำ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานปัจจุบัน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีสภาวะที่เหมาะสมทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคง ทั้งสุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางจิตวิญญาณ และสุขภาวะทางสังคม คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อการทำงานอย่างมาก กล่าวคือทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเองทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของคัมมิงส์และวอร์เลย์ (Cummings and Worlay, 1997) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของครูมี 8 ประการด้วยกัน คือ 1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ 3) การพัฒนาศักยภาพบุคลากร 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) การทำงานร่วมกัน 6) ระเบียบข้อบังคับ 7) ความสมดุลในชีวิตส่วนตัวและการงาน และ 8) ความภาคภูมิใจในองค์กรนั้น ครูซึ่งเป็นบุคลากรที่สำคัญผู้บริหารจะต้องมีทักษะในการบริหารโดยคำนึงถึงความต้องการของครูเป็นหลัก

องค์ความรู้ทางด้านการบริหารถือเป็นหนึ่งในองค์ความรู้ที่มีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาอย่างมาก เพื่อให้ตอบสนองต่อสังคมและวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนแนวความคิดของผู้คนในแต่ละยุคสมัยที่มีค่านิยมที่แตกต่างกัน การสร้างผู้บริหารที่มีความสามารถจึงเป็นสิ่งที่นักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจศึกษาและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในสถานศึกษาหลายแห่งในประเทศไทยนั้นผู้บริหารสถานศึกษายังคงขาดทักษะในการบริหารสถานศึกษาที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะที่จะสามารถจะครอบคลุมดูแลกิจการและการมีบทบาทดำเนินงานได้ทั้งหมด สอดคล้องกับแนวคิดของกริฟฟิน (Griffin, 2013) ได้กล่าวว่าทักษะการบริหารที่สำคัญมี 7 ทักษะ คือ 1) ทักษะด้านเทคนิค 2) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3) ทักษะด้านความคิดรวบยอด 4) ทักษะด้านการวินิจฉัย 5) ทักษะการติดต่อสื่อสาร6) ทักษะการตัดสินใจ และ 7) ทักษะการบริหารเวลา จากทักษะการเป็น

ผู้บริหารดังกล่าว จะทำให้กลายเป็นผู้บริหารคุณภาพที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบทิศทาง ผู้บริหารควรใช้ทักษะเหล่านี้ในการปฏิบัติงานให้ครบถ้วนแล้วมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งใจไว้

ปัจจุบันสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 มีนโยบายสำคัญที่เร่งพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างเร่งด่วนเพื่อให้ก้าวทันยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ได้มีภารกิจในการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ มีความเสมอภาค และเปิดโอกาสทางการศึกษาและพัฒนาบุคลากรในสังกัดให้มีความรู้ความเข้าใจและมุ่งมั่นสู่ความเป็นมืออาชีพ จึงได้จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการและยกระดับคุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาหลายกิจกรรมด้วยกัน ทั้งนี้ยังพบว่าปัญหาสำคัญในการพัฒนาการศึกษาไม่เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ จะเห็นได้จากผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ปีการศึกษา 2565 ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าร้อยละ 50 ในทุกรายวิชา และในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ก็เช่นกัน มีรายวิชาภาษาไทย เพียงรายวิชาเดียว ที่มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 56.77 ซึ่งสูงกว่าร้อยละ 50 โดยรายวิชาอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าร้อยละ 50 ที่กล่าวมานั้น แสดงให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์ในการจัดการศึกษาภายใต้การบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ทั้งทางด้านทักษะ ด้านเทคนิค และความสามารถในการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำ รวมถึงยังขาดการชี้แนะและแนะนำแนวทางการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่ครู นอกจากนี้ผลรายงานพบว่าข้อมูลวิทยฐานะครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 มีจำนวนครูผู้ช่วยจำนวน 702 คน ไม่มีวิทยฐานะจำนวน 1,425 คน รวมแล้วจำนวนครูที่ไม่มีวิทยฐานะเป็นจำนวน 2,127 คน คิดเป็นค่าประมาณร้อยละ 50 ของจำนวนครูทั้งหมด (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1, 2565) แสดงให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าตอบแทนและเงินเดือนที่ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต ครูควรได้รับโอกาสในการพัฒนาความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัยในด้านอาชีพ ควรได้รับการส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพทางด้านการสอนและด้านงานพิเศษ อันจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี

จากสภาพปัญหา ความจำเป็นและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารของผู้บริหารกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เพื่อให้ทราบถึงทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนอยู่ในระดับใด คุณภาพชีวิตในการทำงานของครู อยู่ในระดับใด และทักษะการบริหารของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ และเพื่อจะได้นำผลงานวิจัยไปใช้เป็น

แนวทางในการบริหารสถานศึกษา ปรับปรุงทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา รวมทั้งส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูให้ดีขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.เพื่อศึกษาระดับทักษะการบริหารของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

2.เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

3.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารของผู้บริหารกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

สมมติฐานการวิจัย

ทักษะการบริหารของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหาร

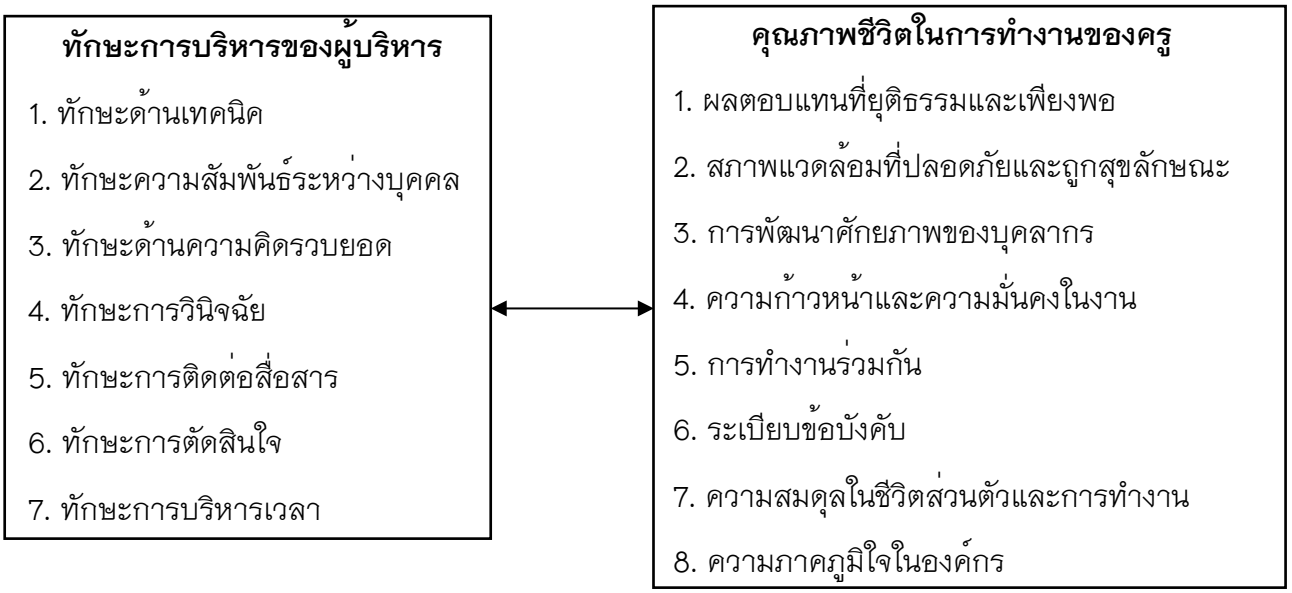
กริฟฟิน (Griffin, 2013) ได้ให้ความหมายของ ทักษะการบริหาร หมายถึง ชุดหรือกลุ่มของหน้าที่ต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันในด้านบทบาทเชิงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บทบาทเชิงข้อมูล และบทบาทเชิงการตัดสินใจ เพื่อกำหนดแนวทางการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างคุ้มค่าและเพื่อให้ได้ประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพบนการปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะด้านความคิดรวบยอด ทักษะด้านการวินิจฉัย ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการตัดสินใจ และทักษะด้านการบริหารเวลา

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู

คัมมิ่งส์และวอร์เลย์ (Cummings and Worley, 1997) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานที่ทำโดยเฉพาะความพึงพอใจของแต่ละบุคคลและความมีสุขภาพดีในการทำงาน โดยได้เสนอแนวคิดว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การทำงานร่วมกัน ระเบียบข้อบังคับ ความสมดุลในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน และ ความภาคภูมิใจในองค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารซึ่งเป็นแนวคิดของกริฟฟิน (Griffin, 2013) ประกอบด้วย 7 ประการ และใช้คุณภาพชีวิตในการทำงานของครูตามแนวคิดของคัมมิ่งส์และวอร์เลย์ (Cummings and Worlay, 1997) ประกอบด้วย 8 ประการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

ประชากร คือ ครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำนวน 4,788 คน (ข้อมูลครู ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2566 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำนวน 67 โรง ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร่ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 369 คน ใช้วิธีการคัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) จำแนกตามขนาดโรงเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหาร ตามแนวคิดของกริฟฟริน มีลักษณะเป็นมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) โดยกำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ให้คะแนนของช่วงน้ำหนักคะแนนตามแนวทางการสร้างเครื่องมือ ของลิกเคิร์ต (เรนสิส ลิกเคิร์ต, อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู ตามแนวคิดของคัมมิ่งส์และวอร์เลย์ มีลักษณะเป็นมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) โดยกำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ให้คะแนนของช่วงน้ำหนักคะแนนตามแนวทางการสร้างเครื่องมือ ของลิกเคิร์ต (เรนสิส ลิกเคิร์ต, อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้ ทั้งหมด 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการบริหารของผู้บริหารและคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู

2. ร่างแบบสอบถามตามลักษณะของตัวแปรที่ต้องการศึกษาแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและนำไปตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

4. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าข้อความในแบบสอบถามเป็นข้อคำถามที่ตรงตามสิ่งที่ต้องการศึกษา ถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิด

5. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์มาวิเคราะห์หาค่า IOC หรือค่าดัชนีความสอดคล้อง มาคำนวณเพื่อความถูกต้องของเครื่องมือและนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยได้ค่าตามความสอดคล้องมีค่า IOC อยู่ในช่วง 0.50 ขึ้นไป ได้ค่าระหว่าง 0.67 – 1.00

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงแล้วนำไปทดลองใช้กับครูที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด เพื่อมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากโรงเรียน โรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ สมุทรสาครได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งมีเกณฑ์การตัดสินค่าความเชื่อมั่น ถ้ามีค่า 0.75 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหาร นั้นถือว่าใช้ได้ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.995 และแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู นั้นถือว่าใช้ได้ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.994

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดเพื่อนำผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. สืบค้นรายชื่อ ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ อีเมลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำนวน 67 โรง

2. ผู้วิจัยเสนอขอหนังสือต่อคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธนบุรี ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เสนอไปยังผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

3. นำหนังสือเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ นำหนังสือที่ผ่านการพิจารณาแล้วเสนอต่อผู้อำนวยการโรงเรียนที่ได้กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลต่อไป

4. ผู้วิจัยนำส่งแบบสอบถาม พร้อมหนังสือรับรองในการเก็บข้อมูลวิจัยทางออนไลน์ไปยังกลุ่มตัวอย่างคือ โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำนวน 67 โรง ซึ่งแนบเป็น QR Code เพื่อสแกนตอบแบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างจาก Google Form

5. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนทำการลงรหัสเพื่อเตรียมทำการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 369 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ โดยการคำนวณหาค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์ทักษะการบริหารของผู้บริหาร ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายตามเกณฑ์ขอบเขตของค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของเบสต์

3. แบบสอบถามตอนที่ 3 วิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานของครูใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายตามเกณฑ์ขอบเขตของค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของเบสต์

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารของผู้บริหารกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

สถิติพื้นฐาน

1. ค่าร้อยละ (Percentage : %)
2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean : $\bar{X}$)
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารของผู้บริหารกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ระดับทักษะการบริหารของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.32, S.D. = .43)

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ระดับทักษะการบริหารของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 (โดยภาพรวม) (n = 369)

	ทักษะการบริหารของผู้บริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1.	ด้านทักษะด้านเทคนิค	4.26	.57	มาก	7
2.	ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.32	.56	มาก	4
3.	ด้านทักษะด้านความคิดรวบยอด	4.34	.51	มาก	3
4.	ด้านทักษะด้านการวินิจฉัย	4.32	.59	มาก	5
5.	ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร	4.28	.56	มาก	6
6.	ด้านทักษะการตัดสินใจ	4.35	.48	มาก	2
7.	ด้านทักษะการบริหารเวลา	4.35	.48	มาก	1
	ภาพรวม	**4.32**	**.43**	**มาก**	

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาตามตารางเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านทักษะการบริหารเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.35, S.D. = .48) รองลงมาได้แก่ ด้านทักษะการตัดสินใจ ($\bar{X}$ = 4.35, S.D. = .48) ส่วนด้านทักษะด้านเทคนิค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 4.26, S.D. = .57)

ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.42, S.D. = .32)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 (โดยภาพรวม) (n = 369)

	คุณภาพชีวิตในการทำงานของครู	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1.	ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	4.38	.44	มาก	8
2.	ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	4.41	.42	มาก	6
3.	ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร	4.41	.44	มาก	7
4.	ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	4.42	.42	มาก	5
5.	ด้านการทำงานร่วมกัน	4.44	.37	มาก	3
6.	ด้านระเบียบข้อบังคับ	4.42	.40	มาก	4
7.	ด้านความสมดุลในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน	4.45	.44	มาก	2
8.	ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร	4.45	.43	มาก	1
	ภาพรวม	**4.42**	**.32**	**มาก**	

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาตามตารางเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยความภาคภูมิใจในองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.45, S.D. = .43) รองลงมาได้แก่ด้านความสมดุล ในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ($\overline{X}$ = 4.45, S.D. = .44) ส่วนด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 4.38, S.D. = .44)

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารของผู้บริหารกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

ทักษะการบริหารของผู้บริหาร	คุณภาพชีวิตในการทำงานของครู								
	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Y_1)	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Y_2)	ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพ (Y_3)	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Y_4)	ด้านการบริหารงาน (Y_5)	ด้านความผูกพันกับองค์กร (Y_6)	ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (Y_7)	ด้านความพึงพอใจในงานโดยรวม (Y_8)	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Y_{tt})
ทักษะด้านเทคนิค (X_1)	.568**	.355**	.442**	.323**	.354**	.322**	.466**	.484**	.553**
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล (X_2)	.510**	.265**	.464**	.315**	.404**	.347**	.402**	.432**	.522**
ทักษะด้านความคิดรวบยอด (X_3)	.458**	.260**	.426**	.306**	.392**	.400**	.415**	.449**	.516**
ทักษะด้านการวินิจฉัย (X_4)	.494**	.288**	.446**	.320**	.404**	.353**	.429**	.461**	.531**
ทักษะการติดต่อสื่อสาร (X_5)	.603**	.384**	.472**	.350**	.414**	.358**	.509**	.524**	.602**
ทักษะการตัดสินใจ (X_6)	.337**	.282**	.227**	.099	.122*	.176**	.306**	.313**	.312**
ทักษะการบริหารเวลา (X_7)	.218**	.240**	.243**	.108*	.155**	.202**	.167**	.183**	.252**
ทักษะการบริหารของผู้บริหารโดยรวม(X_{tt})	.583**	.375**	.497**	.336**	.413**	.493**	.492**	.519**	.600**

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารของผู้บริหารกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร

เขต 1 มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกอยู่ในระดับสูง (r=.600**) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับทักษะการบริหารของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามตารางเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะการบริหารเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านทักษะการตัดสินใจ ด้านทักษะด้านความคิดรวบยอด ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านทักษะด้านการวินิจฉัย และด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร ส่วนด้านทักษะด้านเทคนิค มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 มีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน มีการส่งเสริมและพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานตำแหน่งและมาตรฐานวิชาชีพ โดยมีโครงการในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาก่อนและหลังแต่งตั้งอย่างต่อเนื่อง เช่น การอบรมและเตรียมความพร้อมอย่างเข้มของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นต้น รวมทั้งผู้บริหารสถานศึกษามีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอทำให้มีทักษะการบริหารที่เป็นเทคนิคขั้นสูงในการบริหารงาน สามารถใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินงานผ่านกระบวนการที่ใช้ความสามารถในการกำหนดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานอันประกอบด้วย ความรู้ ความชำนาญทั้งทางด้านเทคนิค ด้านมนุษยสัมพันธ์ด้านความคิด สามารถประยุกต์เอาความรู้ หลักการ และทฤษฎีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมในช่วงเวลานั้น ๆ ช่วยให้การปฏิบัติงานและนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับแนวคิดของกริฟฟิน (Griffin, 2013) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ผู้บริหารจะต้องมีทักษะหลายประการ เพื่อเติมเต็มบทบาทอันจะก่อให้การจัดการประสบความสำเร็จซึ่งทักษะการจัดการพื้นฐานนั้นประกอบไปด้วย ทักษะ 7 ประการ

2. จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตในทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านที่สูงสุด คือ ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร รองลงมา คือ ด้านความสมดุลในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ส่วนด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 มีนโยบายในการสนับสนุนให้ครูตั้งใจปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นประโยชน์เพื่อสังคม ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน สังคม และชุมชน ครูเกิดรู้สึกว่าสถานศึกษาของตนเองได้ทำประโยชน์ให้สังคมส่วนรวม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญอาชีพครู ทำให้ครูมีความรู้สึกภูมิใจในอาชีพของตนเองและสถานศึกษาของตนเอง ทั้งนี้ยังมีส่งเสริมและพัฒนาครูและบุคลากรให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานตำแหน่งและมาตรฐานวิชาชีพ ครูได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองทางด้านวิชาชีพและพัฒนาตนเองอยู่สมอ รวมทั้งครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 มีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขทั้งทางด้านร่างกาย

และจิตใจ ดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง เพื่อที่จะสามารถมีความก้าวหน้าและความมั่นคงต่อไปในอนาคต มีการทำงานร่วมกัน รู้และเข้าใจระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน รวมไปถึงมีความภาคภูมิใจในองค์กร ส่งผลให้เกิดความสำเร็จและประสิทธิผลในการทำงานตลอดจนการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานทุกระดับ

3. จากผลการวิจัย พบว่า ทักษะการบริหารของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกในระดับสูง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เป็นผู้ที่มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับศาสตร์ทางการบริหาร สามารถประยุกต์เอาความรู้ หลักการ และทฤษฎี ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมในช่วงเวลานั้น นั่นคือ ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะการบริหารมาก คุณภาพชีวิตในการทำงานของครูก็จะเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งตรงกับสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูเป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนดเกี่ยวกับทักษะการบริหารการปฏิบัติงานหรือการพัฒนางาน โดยผู้บริหารจะต้องใช้ทั้งความรู้ ความสามารถ และวาทะศิลปในการดำเนินงานผ่านกระบวนการที่ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างบุคลากร เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการดำเนินงานนั้นอาจจะช่วยต้องสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ รวมทั้งมีผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานของครู ในสถานศึกษาดีตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนภัทร เทพสถิตย์ (2565) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารของผู้บริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

องค์ความรู้ใหม่จากวิจัย

องค์ความรู้ใหม่ที่เป็นผลมาจากการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ดังนี้ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทักษะการบริหารของผู้บริหารกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่าทักษะการบริหารของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู มีค่าความสัมพันธ์ของด้านที่มีความสัมพันธ์กันมาก

ที่สุด คือ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านระเบียบข้อบังคับ ด้านความสมดุลในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านการทำงานร่วมกัน และด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน

สรุป

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูทำให้เห็นได้ว่า ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นหัวใจสำคัญและมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู เพราะครูเป็นบุคลากรสำคัญจะนำพาให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาศักยภาพสูงสุด การมีความรู้และทักษะที่แข็งแกร่งและเหมาะสมเป็นพื้นฐานสำคัญในการเรียนรู้ระดับสูง ในการจัดการศึกษานั้น ผู้บริหารมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาครูให้มีศักยภาพ โดยมีการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากร ได้รับการพัฒนาความสามารถของตน และสามารถนำความรู้มาพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งทักษะของผู้บริหารนอกจากจะมีสำคัญมากแล้ว การบริหารสถานศึกษาจะสำเร็จได้ต้องมีบุคลกรทางการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) ผู้บริหารสถานศึกษา สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้บริหารด้านทักษะด้านเทคนิค ที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นระดับสุดท้าย โดยผู้บริหารควรจะต้องมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำความรู้และประสบการณ์เทคนิควิธีการต่าง ๆ ในการบริหารงานมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถและมีความชำนาญจำแนกลักษณะงานแต่ละฝ่ายในสถานศึกษาได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้หน่วยงานต้นสังกัดควรจัดกิจกรรมส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารสถานศึกษา เช่น มีการจัดอบรมหลักสูตรพัฒนาความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน เพื่อสร้างมาตรฐานวิชาชีพในสายงานบริหารให้สูงขึ้นด้วย

2) ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ควรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการรับเงินเดือน ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทนอื่น ๆ อย่างเพียงพอต่อการดำรงชีวิตของครูในสถานศึกษา มีการส่งเสริมให้ครูได้พัฒนาตนเองให้มีความรู้

ความสามารถเพียงพอสำหรับการขอมีหรือขอเลื่อนวิทยฐานะ ซึ่งจะทำให้ครูได้รับเงินเดือนเพิ่มมากขึ้นตามศักยภาพ รวมทั้งการมอบหมายงานควรสอดคล้องกับความรู้ความสามารถของครู การเลื่อนขั้นเงินเดือนของครูควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเชิงประจักษ์ โดยมีขั้นตอนในการประเมินผลการปฏิบัติงานของครูอย่างเที่ยงตรงและเป็นธรรม เพื่อให้ครูมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ส่งผลต่อการทำงานที่มีคุณภาพต่อไป

3) จากผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารของผู้บริหารกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า ทักษะการบริหารของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู ขอเสนอแนะว่า ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านทักษะการติดต่อสื่อสารเมื่อเทียบระดับความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู พบว่ามีความสัมพันธ์กันมากที่สุด ควรมีการส่งเสริมให้ผู้บริหารให้ความสำคัญในการสื่อสารระหว่างบุคลากร แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลสารสนเทศกับฝ่ายงานต่าง ๆ ในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงรับฟังความคิดเห็นและข้อมูลจากบุคลากรและบุคคลอื่น ๆ ทำให้รับรู้ความต้องการของครูได้ สามารถประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อสร้างความร่วมมือในการดำเนินงานกับสถานศึกษาให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายของสถานศึกษาต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรนำแนวคิด ทฤษฎี ทักษะการบริหารของผู้บริหารในแบบอื่น ๆ มาใช้ในงานวิจัยกับการบริหารงานด้านอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาใช้ในการบริหารสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2) ควรศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารกับคุณภาพชีวิตในทำงานของครูในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตอื่น ๆ เพื่อศึกษาให้ทราบว่าทักษะของผู้บริหารในสถานศึกษาอื่น ๆ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของครูหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันในด้านใดบ้าง

3) ควรเปลี่ยนสถิติการวิจัยโดยศึกษาเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

4) ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารและคุณภาพชีวิตในทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เพื่อให้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้บริหารและคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2563). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553*. กระทรวงศึกษาธิการ.

ธนภัทร เทพสถิตย์. (2565). *ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษากับคุณภาพชีวิตการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี.* วิทยานิพนธ์ระดับปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2562). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life).* สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2566, https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.). (2558). *แนวทางการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่เน้นสมรรถนะทางสาขาวิชาชีพ.* ชุมนุมสหกรณ์การเกษตร แห่งประเทศไทย.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานครเขต 1. (2565). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2565.* ค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2566, จาก https://www.sesao1.go.th/media/files/20230123112053_1.pdf

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579.* พริกหวานกราฟฟิก จำกัด.

เรนสิส ลิกเคิร์ต, อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543*). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 8).* สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

Cummings, T. G., & Worley, C. G. (1997). *Organization Development and change (6th ed.)* . South-Western College.

Griffin, R. W. (2013). *Management Principles and Practices. (11th ed.).* Nelson Education.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. Harper & Row.

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

The relationship between work motivation and the work effectiveness of teachers and education personnel under the Office of the Private Education Commission, Bueng Kum District, Bangkok

สุนทรี มณีเขียว[1] และ ศิริรัตน์ ทองมีศรี[2]

Soontaree Maneekiew [1] and Sirirat Thongmeesri [2]

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร[1]

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร[2]

Master of Education Curriculum, Program in Educational Administration, Phranakhon Rajabhat University, Thailand[1]

Master of Education Curriculum, College of Teacher Education, Phranakhon Rajabhat University, Thailand[2]

*Corresponding author, email: soontaree.maneekiew @gmail.com

Retrieved 12-02 -2024; **Revised** 11-03-2024; **Accepted** 02-04-2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษากับประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำนวน 207 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางเครซี่ มอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน; ประสิทธิผลการทำงาน; ครูและบุคลากรทางการศึกษา

Abstract

This article aimed to study: 1) the work motivation of teachers and education personnel; 2) the work effectiveness of teachers and education personnel; and 3) the relationship between work motivation and work effectiveness of teachers and education personnel. This study follows a quantitative research approach. The sample group consisted of 207 teachers and education personnel under the Office of the Private Education Commission, Bueng Kum District, Bangkok. The sample was determined using Krejcie and Morgan's formula. The research tool used was a questionnaire, and data were analyzed using percentages, means, standard deviations, and Pearson correlation coefficient.

The research findings were as follows:

1. The work motivation of teachers and education personnel was found to be high overall and in each aspect.

2. The work effectiveness of teachers and education personnel was also found to be high overall and in each aspect.

3. A positive relationship was found between work motivation and work effectiveness of teachers and education personnel, with a statistically significant difference at the 0.01 level.

Keywords: Work motivation, work effectiveness, teachers and education personnel

บทนำ

การจัดการระบบศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากรของชาตินั้น โรงเรียนหรือสถานศึกษานับเป็นหน่วยงานที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาบุคลากรของประเทศ โดยมีเป้าหมายหลักคือ การพัฒนานักเรียนให้มีคุณภาพและมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร และมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้การศึกษาอบรมนักเรียนให้มีความรู้ความสามารถ มีคุณสมบัติที่ดีเพื่อเป็นกำลังสำคัญของประเทศชาติต่อไป (ธิริญญา เพ็ญญะ, 2562) โดยประสิทธิผลของโรงเรียนนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการมีโครงสร้างระบบบริหารสถานศึกษาที่มีคุณภาพ นอกจากนี้การพัฒนาระบบการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้อย่างสูงสุดนั้น จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทางการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งตำแหน่งครูผู้สอน ซึ่งถือเป็นตำแหน่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการออกแบบการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนสนใจและมีความสามารถได้ออกมาอย่างมีประสิทธิผลมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบทบาทของครูผู้สอน เพื่อสร้างความพึงพอใจและตระหนักถึงหน้าที่และบทบาทต่อวิชาชีพของตน และ

ผลักดันให้บุคลากรทางการศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานได้ดียิ่งขึ้น (กฤษฎา จันทา, 2559) แต่ทั้งนี้การจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายด้านในการสนับสนุน ซึ่งแนวคิดของฮอยและคณะ (Hoy, et al., 2013 อ้างถึงใน จรรจิรา เกตุรุ่ง, 2559) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในสภาพสังคมปัจจุบันเป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กรได้ โดยเฉพาะแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการจัดตั้งระบบการศึกษา นอกจากนี้ยังเป็นผู้พัฒนาบทบาทและภารกิจของสถานศึกษา ดังนั้นแรงจูงในในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาจึงมีความสำคัญต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถานศึกษาตามมา

โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนที่มุ่งให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสิ่งที่สำคัญมากประการหนึ่งก็คือ การสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรให้มีความต้องการและเกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา เนื่องจากครูและบุคลากรทางการศึกษาบางส่วนไม่ให้ความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทเท่าที่ควรและขาดการพัฒนาตนเอง อาจส่งผลให้การทำงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่ออ้างอิงข้อมูลจากแผนพัฒนาการศึกษาเอกชน พ.ศ.2560–2564 พบว่า สถานศึกษาระดับประถมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร พบปัญหาด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาเอกชน เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนมุ่งเน้นให้บุคลากรทางการศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาการวางแผนระบบการศึกษาให้มีคุณภาพได้อย่างมาตรฐานและบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่เมื่อพิจารณาจากสถานการณ์ในปัจจุบัน พบว่าปัญหาส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากบุคลากรทางการศึกษาขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่โดยเฉพาะในเรื่องของอัตราเงินเดือน ความมั่นคงในวิชาชีพ รวมไปถึงโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตและความปลอดภัยในชีวิต ทำให้บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งในด้านของการจัดการเรียนการสอน และการปฏิบัติหน้าที่ในด้านอื่น ๆ ซึ่งส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำลงและมีคุณภาพงานที่ไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ จึงส่งผลให้โรงเรียนระดับประถมศึกษาเอกชนในระบบบางแห่งยังไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาเพิ่มมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2562)

บทความวิจัยนี้นำเสนอ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา และเป็นประโยชน์ในการบริหารเพื่อนำองค์การไปสู่ความสำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ในการพัฒนาโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพสืบไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่มกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน เอกลักษณ์ พร้อมวงศ์, 2562) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้ (จรรจิรา เกตุรุ่ง, 2559; ภูริวิชญ์ โทสุรินทร์, 2561; สุมานันท์ สกุลดี, 2561; มนัสนันท์ มีทรัพย์ทอง, 2563; พัลลภ จิระโร, 2563; พัชรี พันธุ์แตงไทย, 2566; ปรารถนา หลีกภัย และคณะ, 2566)

1. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับ คำชื่นชม และความไว้วางใจจากผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นภายในองค์กร อาจหมายรวมถึงการยอมฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้อื่น ตลอดจนส่งผลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของสถานศึกษาร่วมด้วย

2. ด้านลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ครูผู้สอนได้รับมอบหมาย ซึ่งมีความท้าทายตรงกับความรู้ความสามารถที่ถนัด และเป็นงานที่ได้รับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน มีการวางแผนและชี้แจงให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาทราบล่วงหน้า

3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การที่ครูผู้สอนมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่สูงขึ้นตามศักยภาพการปฏิบัติหน้าที่ของตน รวมถึงได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

4. ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่ครูและบุคลากรทางการศึกษาสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนรู้จักวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม และเป็นไปตามกฎเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

5. ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การที่ครูผู้สอนได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบต่อภาระงานสำคัญที่เหมาะสมตามบทบาทหน้าที่จากผู้บังคับบัญชาแล้ว มีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดและบรรลุตามเป้าหมายของสถานศึกษาต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยเลือกใช้ตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งหมด 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความรับผิดชอบ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงาน

ฮอยและเฟอร์กูสัน (Hoy and Ferguson, 1985 อ้างถึงใน ยุกตนันท์ หวานฉ่ำ, 2555) กล่าวถึงประสิทธิผลการทำงานมี 5 ด้าน ดังนี้ (สุริดา หลังจิ, 2556; บัญชา พิพัฒนมงคลกิจ, 2563; เยาวเรศ บัวขาว, 2561; ทิพวรรณ สำเภาแก้ว, 2560; ยุทธนา วาโยหะ, 2563; วิบูลอร นิลพิบูลย์, 2563; ศิวพร ละหารเพชร, 2562; อรอุมา ไมยวงค์, 2564)

1. ด้านความใฝ่รู้ รักการอ่าน แสวงหาความรู้ด้วยตนเองของนักเรียน หมายถึง การที่นักเรียนมีความสนใจและตระหนักเห็นความสำคัญของการพัฒนาทักษะของตนเองอยู่เสมอ รวมถึงการปลูกฝังให้มีนิสัยรักการอ่าน การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ โดยอาศัยทักษะการศึกษาค้นคว้าและสืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง

2. ด้านความพึงพอใจในการทำงานของครู หมายถึง ความพึงพอใจของครูผู้สอนต่อระบบการบริหารงานในสถานศึกษา เช่น การบริหารวัสดุอุปกรณ์ และคู่มือการสอนต่าง ๆ ที่ใช้ภายในสถานศึกษา ความเหมาะสมของงบประมาณต่อการสนับสนุนการสร้างสรรค์และพัฒนาสื่อการเรียนการสอน รวมถึงกฎระเบียบและระบบการทำงานภายในสถานศึกษาที่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

3. ด้านความสามารถในการใช้สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีของครู หมายถึง ทักษะความสามารถในการใช้สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศของครูผู้สอน เพื่อช่วยพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองความต้องการของผู้เรียน โดยการประยุกต์นวัตกรรมทางเทคโนโลยีมาเป็นสื่อที่ใช้ในการประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน และสามารถดึงดูดความสนใจของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ด้านความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรแต่ละด้านได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การจัดสรรสัดส่วนของครูผู้สอนภายในสถานศึกษาให้เหมาะสมกับปริมาณภาระงานด้านการจัดการเรียนการสอน รวมถึงการกระจายภาระงานและการมอบหมายงานภายในสถานศึกษาได้อย่างเหมาะสมและเสมอภาคต่อผู้ปฏิบัติงาน

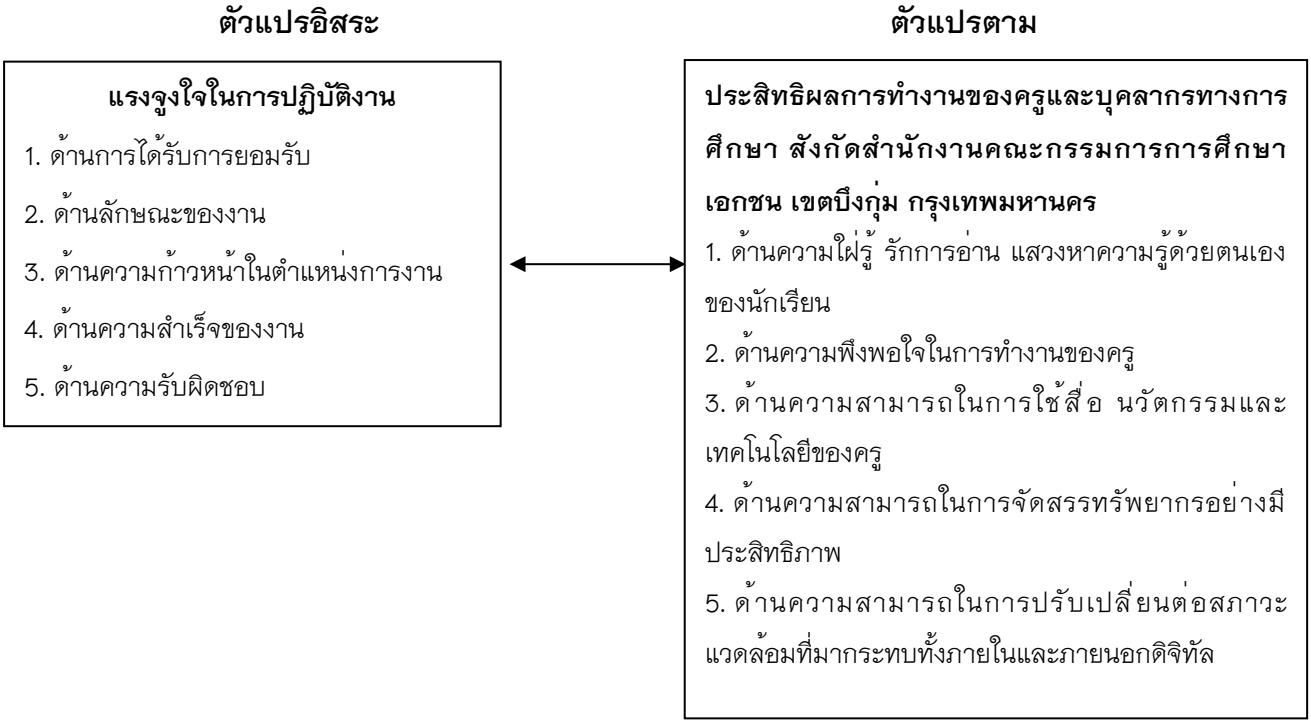
5. ด้านความสามารถในการปรับเปลี่ยนต่อสภาวะแวดล้อมที่มากระทบทั้งภายในและภายนอก หมายถึง ความสามารถในการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารภายในสถานศึกษาให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหาและปรับรูปแบบของ

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในสถานศึกษาให้สอดคล้องและเหมาะสมต่อสถานการณ์ปัจจุบัน โดยการกำหนดนโยบายและขอบเขตการปฏิบัติงานภายในสถานศึกษาได้อย่างครอบคลุมและชัดเจน

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยเลือกใช้ตัวแปรประสิทธิผลการทำงาน ทั้งหมด 5 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความใฝ่รู้ รักการอ่าน แสวงหาความรู้ด้วยตนเองของนักเรียน ด้านความพึงพอใจในการทำงานของครู ด้านความสามารถในการใช้สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีของครู ด้านความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านความสามารถในการปรับเปลี่ยนต่อสภาวะแวดล้อมที่มากระทบทั้งภายในและภายนอก

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยจากการสังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาหลายท่านที่ได้ศึกษาสังเคราะห์แนวคิดงานวิจัยตามทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Herzberg (1959) ประกอบด้วย จรรจิรา เกตุรุ่ง (2559), อัญชนา กลิ่นเจริญ (2561), ภูริวิชญ์ โทสุรินทร์ (2561), มนัสนันท์ มีทรัพย์ทอง (2563), พัลลภ จิระโร (2563), พิชญาภา ศิลาอ่อน (2566) และใช้แนวคิดทฤษฎีประสิทธิผลการทำงานของฮอยและเฟอร์กูสัน (Hoy and Ferguson, 1985) โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร ได้แก่ ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานครเขตบึงกุ่ม จำนวน 7 โรงเรียน จำนวน 452 คน (ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 12 สิงหาคม 2566)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานครจำนวน 7 โรงเรียน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970, อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 207 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน และขนาดของสถานศึกษาที่สังกัด

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความรับผิดชอบ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่มกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัยเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาหลักการแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างข้อคำถาม

2. สร้างแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีตัวเลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องความเหมาะสมและปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องตามคำแนะนำ

4. นำเครื่องมือเสนอผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ และคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-objective Congruence: IOC) ได้ค่าเท่ากับ 1.00

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม

โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient method) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1990, อ้างถึงใน เขษม มหิงสาเดช, 2562) ได้ค่าเท่ากับ 0.947

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วมาแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดเพื่อนำผลมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือราชการจากวิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครถึงผู้บริหารสถานศึกษาประจำสถานศึกษาระดับประถมศึกษา ในเขตบึงกุ่ม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เพื่อขอความอนุเคราะห์ส่งแบบสอบถามถึงผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 7 แห่ง ในการแจกแบบสอบถามแก่ครูผู้สอนและบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองโดยผู้วิจัยชี้แจงการตอบแบบสอบถามให้ครูผู้สอนและบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทราบก่อน และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดกำหนดวันในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพื้นที่จริงโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง และนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลมาได้ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อที่จะนำมาใช้ทำการวิเคราะห์ผลการศึกษาวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทั้งหมด สร้างคู่มือลงรหัสนำข้อมูลลงรหัส จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ลงรหัสเรียบร้อยแล้ว นำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติที่ใช้ ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product – moment correlation coefficient) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1.ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการ ศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร โดยรวม

ข้อ	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.23	0.48	มาก
2.	ด้านลักษณะของงาน	4.23	0.47	มาก
3.	ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	4.19	0.49	มาก
4.	ด้านความสำเร็จของงาน	4.21	0.50	มาก
5.	ด้านความรับผิดชอบ	4.19	0.50	มาก
	ภาพรวม	4.21	0.44	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร โดยรวม

ข้อ	ประสิทธิผลการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านความใฝ่รู้ รักการอ่าน แสวงหาความรู้ด้วยตนเองของนักเรียน	4.23	0.45	มาก
2.	ด้านความพึงพอใจในการทำงานของครู	4.29	0.47	มาก
3.	ด้านความสามารถในการใช้สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีของครู	4.31	0.47	มาก
4.	ด้านความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	4.30	0.48	มาก
5.	ด้านความสามารถในการปรับเปลี่ยนต่อสภาวะแวดล้อมที่มากระทบทั้งภายในและภายนอก	4.29	0.36	มาก
	ภาพรวม	4.28	0.36	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านความสามารถในการใช้สื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีของครู มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสามารถในการจัดสรรทรัพยากร

อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านความพึงพอใจในการทำงานของครู ด้านความสามารถในการปรับเปลี่ยนต่อสภาวะแวดล้อมที่มากระทบทั้งภายในและภายนอก และด้านความใฝ่รู้ รักการอ่าน แสวงหาความรู้ด้วยตนเองของนักเรียน

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการทำงาน	ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการทำงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	.633**	.000**	ความสัมพันธ์ระดับสูง
ด้านลักษณะของงาน	.694**	.000**	ความสัมพันธ์ระดับสูง
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	.752**	.000**	ความสัมพันธ์ระดับสูง
ด้านความสำเร็จของงาน	.699**	.000**	ความสัมพันธ์ระดับสูง
ด้านความรับผิดชอบ	.757**	.000**	ความสัมพันธ์ระดับสูง
สรุปภาพรวม	.782**	.000**	ความสัมพันธ์ระดับสูง

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง (r= .782) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากแรงจูงใจในการทำงาน เป็นสิ่งที่กระตุ้นหรือสิ่งโน้มน้าวครูและบุคลากรทางการศึกษาสามารถแสดงพฤติกรรมการทำงานในเชิงบวกให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายขององค์กรมากที่สุด อาทิ การได้รับการยอมรับในรูปแบบของการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน หรือการเคารพนับถือต่อบุคคลที่อาวุโสกว่า นอกจากนี้ยังรวมถึงการได้รับผิดชอบงานที่เหมาะสมและตรงตาม

ความสามารถของตนเอง จะทำให้บุคคลากรสามารถทำงานให้ออกมาสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเอง โดยมีปัจจัยด้านตำแหน่ง และการเงินเป็นแรงจูงใจต่อการเกิดความมั่นคงในอาชีพ ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรภายในองค์กรหรือหน่วยงาน จึงเป็นทักษะสำคัญประการหนึ่งที่ผู้บริหารทุกระดับจะต้องเรียนรู้และนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรหรือหน่วยงานของตน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เอกลักษณ์ พร้อมวงศ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภูริวิชญ์ โทสุรินทร์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันองค์กรของข้าราชการครู โรงเรียนในสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานของผู้บริหารมีความสำคัญอย่างมากที่จะส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่สถานศึกษากำหนดไว้ โดยสถานศึกษามุ่งเน้นประสิทธิภาพที่เกิดจากผู้เรียนเป็นสำคัญ อาทิ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีของผู้เรียน การประเมินผลจากการทดสอบระดับชาติของผู้เรียนล้วนเป็นเครื่องบ่งชี้ได้ว่าสถานศึกษามีการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพตอบสนองตรงตามนโยบายของต้นสังกัด รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ เมื่อครูและบุคลากรได้ปฏิบัติหน้าที่ได้ประสบความสำเร็จย่อมส่งผลต่อประสิทธิผลที่ดีในการบริหารงานของสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิบูลอร นิลพิบูลย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารแบบมีส่วนร่วมกับประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรีเขต 1 พบว่าประสิทธิผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฮอยและเฟอร์กูสัน (Hoy and Ferguson, 1985) ในการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของโรงเรียน เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการศึกษาของโรงเรียนที่มีความมั่นคงและสอดคล้องกับความต้องการของสังคม ตรงตามวัตถุประสงค์ของโรงเรียน คือผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารในการปรับเปลี่ยนต่อสภาวะแวดล้อมที่มากระทบทั้งภายในและภายนอก การสร้างความพึงพอใจในการทำงานของครูและมีความเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง การศึกษาและวัฒนธรรม ซึ่งโรงเรียนจะดำรงอยู่ได้ ต้องมีการปรับตัวและบูรณาการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริหารให้เหมาะสมกับสภาวะปัจจุบัน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ($r = .782$) อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรจิรา เกตุรุ่ง (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแรงจูงใจในการทำงานของครูที่มีต่อประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชน จังหวัดสงขลา พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชน จังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในสภาพสังคมปัจจุบัน เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กรได้ โดยเฉพาะแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการศึกษาและเป้าหมายของสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นแรงจูงในในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาจึงมีความสำคัญต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร รวมถึงการส่งเสริมให้ครูผู้สอนสามารถเกิดความพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อบุคลากรเกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติหน้าที่แล้วนั้น จะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในภาพรวมของสถานศึกษาได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดี สามารถเป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลการทำงานขององค์กรได้ โดยเฉพาะแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการศึกษาและเป้าหมายของสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นแรงจูงในในการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาจึงมีความสำคัญต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร อันจะก่อให้เกิดการสร้างสรรค์ผลงานให้มีประสิทธิภาพและส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผลในการบริหารงานของบุคลากรทางการศึกษาและยังส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร อาทิ การส่งเสริมผู้เรียนให้มีความใฝ่รู้ ใฝ่เรียน รวมถึงการส่งเสริมให้ครูผู้สอนสามารถเกิดความพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อบุคลากรเกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติหน้าที่แล้วนั้น จะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในภาพรวมของสถานศึกษาได้ตามเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์แห่งชาติได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในลำดับน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรสนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้เข้ารับการอบรมสัมมนาอย่างเหมาะสมและสม่ำเสมอ เพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามองเห็นความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานของตนเอง อันจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนาตนเองที่มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา ด้านความใฝ่รู้ รักการอ่าน แสวงหาความรู้ด้วยตนเองของนักเรียน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในลำดับน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมทักษะด้านการศึกษาค้นคว้าและสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตให้กับผู้เรียน ในรูปแบบของการอบรม การเข้าค่าย เป็นต้น เพื่อให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของตนเองได้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา ในเขตพื้นที่อื่น ๆ เพิ่มเติม

2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเน้นการศึกษาในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เพราะเป็นปัจจัยด้านที่น้อยที่สุดจากทั้ง 5 ด้านของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

กฤษฎา จันทา. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1. *วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 5*(19), 194–195.

บัญชา พิพัฒนมงคลกิจ. (2563). การบริหารสถานศึกษาที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3. *ครุรุสภาวิทยาจารย์, 1*(2), 41–50.

จรรจิรา เกตุรุ่ง. (2559). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของแรงจูงใจในการทำงานของครูที่มีต่อประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชน จังหวัดสงขลา* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ทิพวรรณ สำเภาแก้ว. (2560). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี เขต 2* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

ธิริญญา เพ็ญญะ. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในส่วนการศึกษา โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า. *วารสารสหวิทยาการวิจัย, 8*(2), 153–161.

พัลลภ จิระโร. (2563). แรงจูงใจในการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียนในโรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดชุมพร. *วารสารการวัดและประเมินผลสถิติและการการวิจัยทางสังคมศาสตร์, 1*(2), 33–44.

ปรารถนา หลีกภัย และเทพยุดา เผื่อคง. (2566). ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการเตรียมความพร้อมการเกษียณอายุ ของข้าราชการครูในจังหวัดตรัง. *วารสารอินทนิลทักษิณสาร, 18*(1), 31–52.

พัชรี พันธุ์แตงไทย. (2566). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

พิชญาภา ศิลาอ่อน. (2566). *แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ Generation Y ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา* (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภูริวิชญ์ โทสุรินทร์. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันองค์การของข้าราชการครูโรงเรียนสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

มนัสนันท์ มีทรัพย์ทอง. (2563). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดวิทยาลัยเทคนิคในภาคตะวันออก* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ยุทธนา วาโยหะ. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษาระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1* (สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

เยาวเรศ บัวขาว. (2561). ประสิทธิผลการบริหารงานของผู้บริหารในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3. *วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 1*(1), 167–178.

วิบูลอร นิลพิบูลย์. (2563). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมกับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรีเขต 1* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ศิวพร ละหารเพชร. (2562). *ประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการสถานศึกษาขนาดเล็กตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สุมานันท์ สกุลดี. (2561). แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย. *Veridian E-Journal Silpakorn University*, *11*(3), 1909–1925.

สุริดา หลังจิ. (2556). *ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2562). *แผนพัฒนาการศึกษาเอกชน พ.ศ.2560-2564*. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน.

เอกลักษณ์ พร้อมวงศ์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. *วารสารโครงการทวิปริญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ*, 1–12.

อรอุมา ไมยวงค์. (2564). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนครพนม* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work* (2nd ed). John Wiley and Sons.

Hoy, W. K., & Ferguson, J. (1985). A theoretical framework and exploration of organizational effectiveness in schools. *Educational Administration Quarterly, 21*(2), 117–134.

Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2013). *Educational Administration: Theory Research and Practice (9th ed).* Mc Graw–Hill.

Krejcie, R. V., Morgan,D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, *30*(3), 607–610.

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

Relationship between Administrator Characteristics and Budget Management of Schools under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area Office 2

วารุณี สังเกื้อ[1] และ สมใจ สืบเสาะ [2]

Warunee Sungkuea[1] and Somjai Suebsor[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin[1,2]

*Corresponding author, email: jaiwarunee2529@gmail.com

Retrieved 03-01 -2024; **Revised** 12-02-2024; **Accepted** 02-04-2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1)เพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษา 2)เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาและ3)เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้ความสัมพันธ์คุณลักษณะผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาเป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 281 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1.ระดับคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2.ระดับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

3.คุณลักษณะผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

องค์ความรู้จากงานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสถานศึกษาและหน่วยงานการศึกษาสามารถนำไปวางแผนพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานบริหารงานงบประมาณของสถานศึกษา ให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์; คุณลักษณะผู้บริหาร; การบริหารงานงบประมาณ

Abstract

This study aimed to examine: (1) the level of school administrator characteristics, (2) the level of school budget management, and (3) the relationship between administrator characteristics and budget management in schools under the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2. This quantitative research employed the relationship between administrator characteristics and school budget management as its conceptual framework. Data were collected from a sample of 281 teachers working in schools under the Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2, using Krejcie and Morgan's Table for sample size determination. A questionnaire was used as the data collection tool. The data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient. The research findings were as follows:

1. The level of school administrator characteristics was found to be high.
2. The level of school budget management was also found to be high.
3. There was a statistically significant relationship between administrator characteristics and school budget management at the 0.01 level.

The findings of this study are valuable for school administrators and educational agencies in planning and improving budget management practices to enhance operational efficiency.

Keywords: 1. Relationship; 2. Administrator Characteristics; 3. Budget Management

บทนำ

ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการบริหารงานของโรงเรียนและพัฒนาผู้เรียนให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ที่ว่า เป้าหมายหลักของการพัฒนาการศึกษาของประเทศไทย คือการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน และมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญในการพัฒนา คือผู้เรียนเป็นคนดี มีปัญญา มีความสุข มีศักยภาพในการศึกษาต่อ และประกอบอาชีพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551)การปฏิรูปการศึกษาและเรียนรู้อย่างเป็นระบบนั้นมีการกำหนดให้มีการ

พัฒนาคุณภาพ 3 ด้าน คือ พัฒนาคุณภาพคนไทยยุคใหม่ พัฒนาคุณภาพครูยุคใหม่ให้เป็นผู้เอื้ออำนวยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาและแหล่งเรียนรู้ยุคใหม่ โดยการขับเคลื่อนผ่าน การบริหารจัดการสถานศึกษา ซึ่ง ในมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ ได้กระจายอำนาจการ บริหารและการจัดการศึกษาไปสู่สถานศึกษาด้วยกัน 4 ด้าน ตามแนวทาง การบริหารสถานศึกษาที่เป็นนิติบุคคล ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคลากรและด้านการบริหารทั่วไป ซึ่งสถานศึกษาต้องจัดโครงสร้างการบริหารงานเป็น 4 งาน ดังกล่าวให้สามารถบริหารตนเองได้อย่างอิสระและรองรับการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 2 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546) การบริหารงานงบประมาณเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการส่งเสริม สนับสนุนภารกิจในด้านอื่นๆ ของสถานศึกษา เพราะหากการบริหารงานด้านงบประมาณมีความ คล่องตัว สะดวกรวดเร็วก็จะส่งผลให้ภารกิจด้านอื่นๆ คล่องตัวตามไปด้วย โดยในพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในหมวด 8 ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดสรรงบประมาณทางการศึกษา เป็นอย่างมาก กำหนดให้รัฐจัดสรรงบประมาณแก่ผู้เรียนเป็นรายบุคคลอย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกัน ในขณะเดียวกันก็ต้องจัดสรรงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายดำเนินการและงบลงทุนให้สถานศึกษาตามนโยบายแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติและภารกิจที่จำเป็น โดยให้สถานศึกษามีอิสระในการบริหารงบประมาณของตนเอง และการที่ผู้บริหารจะสามารถพัฒนางานในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นต้องมีปัจจัยให้สถานศึกษาบรรลุเป้าหมาย โดยผู้บริหารที่แสดงถึงความสำเร็จของการบริหารงาน ผู้บริหารต้องมีความรู้ความสามารถ มีความเข้าใจในงานอย่างถ่องแท้ โดยเฉพาะงานที่ต้องอาศัยความรอบคอบ ความละเอียดอย่างงานบริหารงานงบประมาณ ผู้บริหารมีความโปร่งใส ยุติธรรม ผู้บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบต่อการบริหารงานทุกด้านของสถานศึกษา จึงเป็นผู้มีบทบาทในการเป็นผู้นำ นำให้คณะครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาทุกคนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สอดคล้องกับพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร เป็นสิ่งที่ควรศึกษาและนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงการบริหาร และการที่ผู้บริหารจะพัฒนางานในสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยอันจะนำพาสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งหมายถึงคุณลักษณะของผู้บริหารที่แสดงออกถึงความสำเร็จของการบริหารงานด้านมนุษยสัมพันธ์ มีคุณธรรม ที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546)

การบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งใหม่นั้น บางท่านยังขาดประสบการณ์ในการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา ประกอบกับการจัดสรรงบประมาณที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้รับไม่เพียงพอ และจัดสรรในห้วงเวลาใกล้สิ้นปีงบประมาณ ทำให้ไม่สามารถจัดการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2, 2566)

การศึกษาวิจัยนี้เพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะผู้บริหารศึกษา ระดับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาและความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 281 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

บทความวิจัยนี้นำเสนอ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะผู้บริหารที่เสริมสร้างการบริหารงานงบประมาณของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ เป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษาและประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
2. เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

สมมติฐานการวิจัย

คุณลักษณะผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีความสัมพันธ์กัน

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ถวิล อรัญเวศ (2560).ระบุถึง นักบริหารมืออาชีพควรมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ กล้าตัดสินใจ ไวต่อข้อมูล เพิ่มพูนวิสัยทัศน์ ซื่อสัตย์และสร้างสรรค์ผลงาน ประสานสิบทิศ คิดสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ ๆ จูงใจเพื่อนร่วมงาน ทนทานต่อปัญหาและอุปสรรค รู้จักยืดหยุ่นตามเหตุการณ์ บริหารงานแบบมีส่วนร่วม

ฮอย และมิสเกล Hoy and Miskel (2001).ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ ผู้บริหารสถานศึกษาไว้ดังนี้

1.คุณลักษณะด้านการตัดสินใจ การที่ผู้บริหารตัดสินใจจะทำการหรือละเว้นการกระทำใด ๆ ถือเป็นความรับผิดชอบ หลักของนักบริหารทุกคนและเป็นกระบวนการที่การตัดสินใจจะได้รับการปฏิบัติกระบวนการ

2. คุณลักษณะด้านการจูงใจ การจูงใจเป็นความพยายามซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลตามที่ต้องการเพื่อ ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์การต้องการ

3. คุณลักษณะด้านความเป็นผู้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคปฏิรูปการศึกษาจะต้องมีความรู้ ความสามารถใน การบริหารจัดการ มีวิสัยทัศน์ในการบริหารการศึกษาให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง

4. คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบ ผู้นำที่ดีย่อม ยินดีรับผิดเมื่อผิดพลาดและเต็มใจรับคำตำหนิ

5. คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ มนุษยสัมพันธ์เป็นศิลปะและการปฏิบัติ

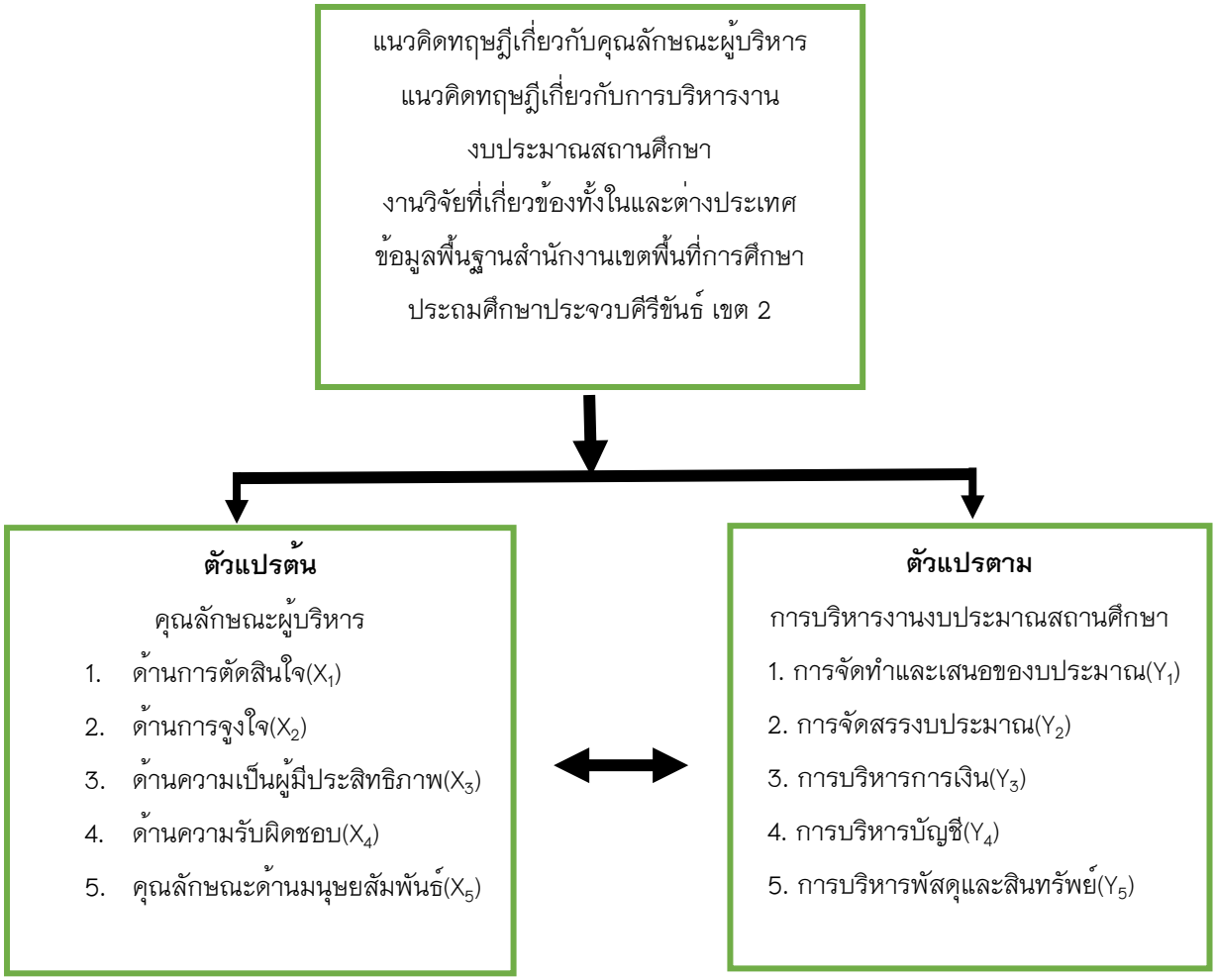
สรุปได้ว่า คุณลักษณะผู้บริหารหมายถึง ลักษณะเฉพาะบุคคลที่มีมาแต่กำเนิด และเกิดจากการเรียนรู้ เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ทั้งด้านการตัดสินใจ ด้านการจูงใจ ด้านการเป็นผู้มีประสิทธิภาพ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์

การบริหารงานงบประมาณ หมายถึง การบริหารงานงบประมาณของสถานศึกษามุ่งเน้นความเป็นอิสระ ในการบริหารจัดการมีความคล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดหลักการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน ให้มีการจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของสถานศึกษา รวมทั้งจัดหารายได้จากบริการมาใช้บริหารจัดการเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา ส่งผลให้เกิดคุณภาพที่ดีขึ้นต่อผู้เรียน (กระทรวงศึกษาธิการ , 2546.) ซึ่งเงินงบประมาณสถานศึกษา ประกอบด้วย 3 ประเภท คือ 1.) เงินงบประมาณ หมายถึง เงินที่ส่วนราชการได้รับตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี หรือ เบิกจ่ายในรายจ่ายงบกลางรายจ่ายตามงบประมาณ จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ รายจ่ายของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ และรายจ่ายงบกลาง 2.)เงินนอกงบประมาณ หมายถึง เงินที่มีกฎหมายกำหนดไม่ต้องนำส่งเป็นรายได้แผ่นดินหรือ เงินได้รับอนุญาตให้เก็บไว้ใช้จ่ายได้ตาม พ.ร.บ.วิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2502 มาตรา 24 3.)เงินรายได้แผ่นดิน หมายถึง เงินที่ส่วนราชการจัดเก็บหรือได้รับไว้เป็นกรรมสิทธิ์ตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือจากนิติกรรมหรือนิติเหตุ และไม่มีกฎหมายอื่นใดกำหนดให้ส่วนราชการ เก็บไว้หรือหักไว้เพื่อจ่าย (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ , 2563)ขอบข่ายภารกิจการบริหารงบประมาณของสถานศึกษาประกอบด้วย1. การจัดทำและเสนอของบประมาณ 2. การจัดสรรงบประมาณ 3. การตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการใช้เงินและผลการดำเนินงาน 4. การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา 5. การบริหารการเงิน 6. การบริหารบัญชี 7. การบริหารพัสดุและสินทรัพย์

สรุปได้ว่า การบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา หมายถึง การบริหารที่เป็นอิสระ สามารถตรวจสอบความโปร่งใสได้ การจัดทำงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสามรถใช้งบประมาณที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยแบ่งวิธีการดังนี้

1) **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวนโรงเรียน 89 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 1,040 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2566)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejc & Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 281 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert, 1967) มี 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานงบประมาณในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert, 1967) มี 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ

3) ค่าคุณภาพเครื่องมือ

ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ได้ค่า ระหว่าง 0.80 – 1.00 แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อย ไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีการของครอนบาค(Cronbach, 1990) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่า 0.98

4) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์สถิติด้วยการหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1. ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นระดับคุณลักษณะของผู้บริหารในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 คุณลักษณะผู้บริหารภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านความเป็นผู้มีประสิทธิภาพ ด้านการตัดสินใจ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการจูงใจ ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้าน

คุณลักษณะผู้บริหาร	$\bar{x}$	**S.D.**	**ระดับ**
1.ด้านการตัดสินใจ	4.24	0.54	มาก
2.ด้านการจูงใจ	4.24	0.53	มาก
3.ด้านความเป็นผู้มีประสิทธิภาพ	4.25	0.51	มาก
4.ด้านความรับผิดชอบ	4.24	0.48	มาก
5.ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.25	0.54	มาก
ภาพรวม	**4.25**	**0.47**	**มาก**

วัตถุประสงค์ที่ 2. ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 การบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ด้านการบริหารพัสดุและสินทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านการบริหารการเงิน ด้านการบริหารบัญชี ด้านการจัดสรรงบประมาณ และด้านการจัดทำและเสนอของบประมาณ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้าน

การบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา	$\bar{x}$	**S.D.**	**ระดับ**
1.ด้านการจัดทำและเสนอของบประมาณ	4.24	0.47	มาก
2.ด้านการจัดสรรงบประมาณ	4.27	0.48	มาก
3.ด้านการบริหารการเงิน	4.33	0.46	มาก
4.ด้านการบริหารบัญชี	4.33	0.46	มาก
5.ด้านการบริหารพัสดุและสินทรัพย์	4.35	0.44	มาก
ภาพรวม	**4.30**	**0.40**	**มาก**

วัตถุประสงค์ที่ 3. ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คุณลักษณะผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

ประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์สูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .73 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์คุณลักษณะผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

คุณลักษณะผู้บริหาร	การบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา (Y_0)		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2–tailed)	ความสัมพันธ์
1. ด้านการตัดสินใจ (X_1)	0.59**	0.000	ปานกลาง
2. ด้านการจูงใจ (X_2)	0.66**	0.000	สูง
3. ด้านความเป็นผู้มีประสิทธิภาพ (X_3)	0.66**	0.000	สูง
4. ด้านความรับผิดชอบ (X_4)	0.69**	0.000	สูง
5. ด้านมนุษยสัมพันธ์ (X_5)	0.69**	0.000	สูง
ภาพรวม	**0.73****	**0.000**	**สูง**

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับคุณลักษณะผู้บริหาร ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหาร ได้แก่ ด้านการตัดสินใจ ด้านการจูงใจ ด้านความเป็นผู้มีประสิทธิภาพ ด้านความรับผิดชอบ ด้านมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา ด้านความเป็นผู้มีประสิทธิภาพ ด้านการตัดสินใจ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการจูงใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ.2566 ในเรื่องการผลิตและพัฒนากำลังคนที่มีสมรรถนะสูง และมีทักษะสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 อย่างรอบด้าน การพัฒนาคนให้มีความตระหนักรู้และจิตสำนึกที่ดีต่อส่วนรวม(สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2, 2566) ซึ่งเป็นไปตามเป้าประสงค์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ที่เน้นผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษามีความเชี่ยวชาญในการจัดการศึกษาที่ตอบสนองการพัฒนาประเทศ คุณลักษณะผู้บริหารด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านความเป็นผู้มีประสิทธิภาพ ด้านการตัดสินใจ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการจูงใจ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อผลลัพธ์การพัฒนาสถานศึกษาและพัฒนาการศึกษาต่อไป สอดคล้องกับ สุภาวดี พรหมทะสาร (2561) ที่ได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพตามทัศนะของครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดกองการศึกษา เทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษา

มืออาชีพตามทัศนะของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดกองการศึกษา เทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเฉลิมเกียรติ สุ่มเงิน(2562) ศึกษา การศึกษาคุณลักษณะและแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของผู้อำนวยการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยม เขต 39 พบว่า คุณลักษณะและแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของผู้อำนวยการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยม เขต 39 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับพรทิพย์ สุขเอียด (2562) ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารตามทัศนะของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารตามทัศนะของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

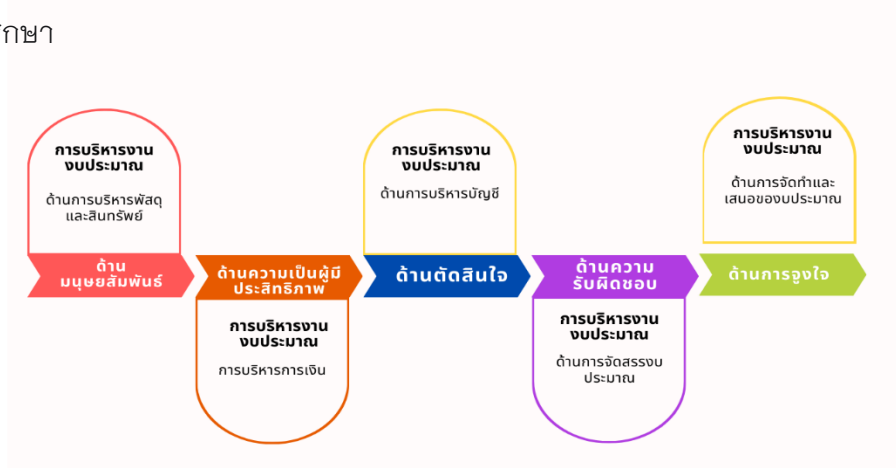
2. ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ระดับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านการจัดทำและเสนอของบประมาณ ด้านการจัดสรรงบประมาณ ด้านการบริหารการเงิน ด้านการบริหารบัญชี ด้านการบริหารพัสดุและสินทรัพย์ โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารพัสดุและสินทรัพย์ รองลงมา ด้านการบริหารการเงิน ด้านการบริหารบัญชี ด้านการจัดสรรงบประมาณ และด้านการจัดทำและเสนอของบประมาณ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 สนับสนุนการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่รัฐให้มีความใสสะอาด ปราศจากพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริต โดยการปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างเปิดเผย โปร่งใส ถูกต้องเป็นธรรม ไม่คดโกง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 (2566) โดยผู้บริหารสามารถวิเคราะห์ กำหนดนโยบายทางการศึกษาจากสภาพการณ์ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลการจัดสรรงบประมาณ กิจกรรมตามแผนงาน งาน/โครงการของสถานศึกษา แผนการปฏิบัติงานประจำปี ผู้บริหารแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเรื่องการเงิน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน คณะกรรมการตรวจสอบและรายงานเป็นประจำ ให้จัดทำรายงานทางการเงิน แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ รวมทั้งผู้บริหารจัดทำระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์ของสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริลวีย์ อัครภาภิวัฒน์ (2560) ศึกษา การใช้หลักธรรมมาภิบาลของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 พบว่าระดับการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ขนิษฐา ยศเมฆ (2560) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานงบประมาณทางการศึกษากับคุณภาพผู้เรียนของสถานศึกษา สังกัดเทศบาลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับการบริหารงบประมาณการศึกษาของ

สถานศึกษา สังกัดเทศบาลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับจันทร์จิรา โชติพิบูลย์ (2565) ศึกษา การบริหารงานด้านงบประมาณโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ พบว่า ระดับสภาพการบริหารงานด้านงบประมาณโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 พบว่า โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์สูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .73 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา มีความสัมพันธ์สูง จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเป็นผู้มีประสิทธิภาพ และด้านการจูงใจ ตามลำดับ และความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา มีความสัมพันธ์ปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการตัดสินใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษา มีคุณลักษณะผู้บริหารที่ดีสามารถส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาอย่างมีคุณภาพก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในสถานศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้อันเป็นผลมาจากการศึกษาวิจัย คือ คุณลักษณะผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา



ภาพที่ 2 องค์ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา

1) การบริหารงานงบประมาณของสถานศึกษา ด้านการจัดทำและเสนอของบประมาณผู้บริหารวิเคราะห์และพัฒนานโยบายทางการศึกษา จัดทำแผนพัฒนาการศึกษา รับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงและนำเสนอขอความเห็นต่อคณะกรรมการสถานศึกษา การเสนอของบประมาณจัดทำ

รายละเอียดแผนงบประมาณ งาน/โครงการ จัดทำกรอบประมาณการรายจ่ายระยะปานกลาง วางแผนการติดตามตรวจสอบการจัดเตรียมงบประมาณ

2) การบริหารงานงบประมาณของสถานศึกษา ด้านการจัดสรรงบประมาณ ผู้บริหารศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลการจัดสรรงบประมาณ ที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานแจ้งผ่านเขตพื้นที่การศึกษาแจ้งให้สถานศึกษาทราบในเรื่องนโยบาย แผนพัฒนา หลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการจัดสรรงบประมาณ กิจกรรมตามแผนงาน งาน/โครงการของสถานศึกษาเพื่อจัดลำดับและกำหนดงบประมาณ วิเคราะห์และจัดทำรายละเอียดแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ระบุแผนงาน งาน/โครงการที่สอดคล้องกับวงเงินงบประมาณที่ได้รับและวงเงินนอกงบประมาณที่ได้ตามแผนระดมทรัพยากร จัดทำร่างข้อตกลงผลผลิตของหน่วยงานภายในสถานศึกษา กำหนดผู้รับผิดชอบและนำเสนอแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณขอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการสถานศึกษา และแจ้งจัดสรรวงเงินและจัดทำข้อตกลงผลผลิตหน่วยงานภายในสถานศึกษา ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี

3) การบริหารงานงบประมาณของสถานศึกษา ด้านการบริหารการเงิน ผู้บริหารแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเรื่องการเงิน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน กำหนดจัดทำเอกสารการเบิกจากคลัง การรับเงิน การเก็บรักษาเงิน การจ่าย การนำส่ง การโอนเงินครบถ้วนเป็นปัจจุบัน จัดสรรงบประมาณตามแผนงาน งาน/โครงการได้อย่างเหมาะสม จัดทำทะเบียนคุมเงินงบประมาณ เงินนอกงบประมาณและเงินรายได้สถานศึกษาครอบคลุม ครบถ้วน มีคณะกรรมการตรวจสอบและรายงานเป็นประจำ

4) การบริหารงานงบประมาณของสถานศึกษา ด้านการบริหารบัญชี ผู้บริหารให้จัดทำเอกสารการตั้งยอดบัญชีระหว่างปีงบประมาณ จัดทำบันทึกบัญชีประจำวัน ครอบคลุมการรับเงินงบประมาณ การรับรายได้จากการขายสินค้าหรือการให้บริการ การรับรายได้จากการจ่ายเงินงบประมาณ จัดทำสรุปรายการบันทึกบัญชีทุกวันทำการ จัดทำรายงานทางการเงินและงบการเงินและแนะนำเกี่ยวกับการบริหารบัญชีสามารถให้มีการตรวจสอบได้

5) การบริหารงานงบประมาณของสถานศึกษา ด้านการบริหารพัสดุและสินทรัพย์ ผู้บริหารแต่งตั้งเจ้าหน้าที่พัสดุและหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุของสถานศึกษา จัดทำระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์ของสถานศึกษา กำหนดให้มีการจัดเก็บ บำรุงรักษาและซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ดำเนินการจัดหาและใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ของสถานศึกษาที่มีอยู่ ตามระเบียบและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบพัสดุประจำปี รายงานต้นสังกัดและผู้เกี่ยวข้องทันตามระยะเวลากำหนด

สรุป

คุณลักษณะผู้บริหารด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความเป็นผู้มีประสิทธิภาพ ด้านการตัดสินใจ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการจูงใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก การบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา

ด้านการบริหารพัสดุและสินทรัพย์ ด้านการบริหารการเงิน ด้านการบริหารบัญชี ด้านการจัดสรรงบประมาณ และด้านการจัดทำและเสนอของบประมาณ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีความสัมพันธ์สูง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า คุณลักษณะผู้บริหาร ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมและสนับสนุนครู บุคลากรภายในสถานศึกษา ให้มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติการสอน การจัดทำและจัดหาสื่อการสอนที่หลากหลาย เปิดโอกาสให้ครูแสดงความคิดเห็นและร่วมกันจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการเรียนการสอนเพิ่มมากขึ้น

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า การบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา ด้านการจัดทำและเสนอของบประมาณ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญด้านการจัดทำและเสนอของบประมาณ โดยการวิเคราะห์ กำหนดนโยบายทางการศึกษา ร่วมกับครูจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและคณะกรรมการสถานศึกษามีส่วนร่วมกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาได้แสดงความคิดเห็น ผู้บริหารวิเคราะห์ความเหมาะสมการเสนอของบประมาณ รวมทั้งได้จัดทำรายละเอียดแผนงานและโครงการ กรอบประมาณร่ายจ่าย ตลอดจนต้องมีการวางแผนติดตาม ตรวจสอบได้

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีความสัมพันธ์สูงในทางบวก แสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษามาก ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารควรมีการพัฒนาคุณลักษณะของผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งผลต่อการบริหารงานงบประมาณในสถานศึกษา ให้เป็นระบบ โปร่งใส สามารถติดตาม ตรวจสอบได้และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาที่สำคัญ คือ การบริหารงานงบประมาณสถานศึกษา สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการบริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งคุณลักษณะของผู้บริหารมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมาก โดยควรให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารกับการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาสำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

เขต 2 และปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานงบประมาณสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2566). *พระราชบัญญัติบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546.* สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2566, จาก https://www.moe.go.th

กระทรวงศึกษาธิการ. (2566).*พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542.* สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2566, จาก https://www.moe.go.th

กระทรวงศึกษาธิการ. *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551.* กรุงเทพฯ: ชุมนุมการเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด,5.

ขนิษฐา ยศเมฆ. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงบประมาณทางการศึกษากับคุณภาพผู้เรียนของสถานศึกษา สังกัดเทศบาลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี.* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

จารุวรรณ มาแต้ม (2561). *การบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1.*(วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

จันทร์จิรา โชติพิบูลย์. (2565). *การบริหารงานด้านงบประมาณโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ.* (การศึกษาอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชธานี.

เฉลิมเกียรติ สุ่มเงิน. (2562). *การศึกษาคุณลักษณะและแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 39.*(วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต).

ถวิล อรัญเวศ. (2560). *ผู้บริหารกับการครองตน ครองคน และครองงาน : สุดยอดนักบริหาร,* นครราชสีมา : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4.

ปาลิตา ศุภการกำจร. (2558). *การบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 35.* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

ศิริลวีย์ อัครภาภิวัฒน์. (2560). *การใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงบประมาณสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2.* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครินทร์.

พรทิพย์ สุขเอียด. (2562). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารตามทัศนะของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 .* (สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร์). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

สุนันท์ รุ่งอรุณแสงทอง. (2561). *การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานให้เกิดประสิทธิภาพ.* (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุภาวดี พรหมทะสาร. (2561). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพตามทัศนะของครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดกองการศึกษา เทศบาลเมืองมหาสารคาม.* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 (2566). *แผนปฏิบัติการประจำปีประจำปีการศึกษา 2565.* สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2566, จาก https://web.pkn2.go.th/inhopkn2.php

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 (2566). *คู่มือการตรวจสอบภายใน 2563.* สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2566, จาก https://web.pkn2.go.th/fileupload/files/2563%20%.pdf

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 (2566). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2565.* สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2566, จาก https://web.pkn2.go.th/i_news_show2.php?id=1751

แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579 .สืบค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2566, จาก https://backoffice.onec.go.th/uploads/Book/1540–file.pdf

Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of Psychological Testing.* (3rd ed.). Harper and Row.

Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2001) *Educational Administration, Theory, Research and Practices (6th Edition)*, Mcgraw Hall.

Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value*. McGraw–Hill.

Krejcie, R. V., & Mogan, D. W. (1970). *"Determining Sample Size for Research Activities". Educational and Psychological Measurement. 30*(3):607 – 610.

การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์

The development of causal model that affects outcome of organization in the plastic packaging industry corporations

โยธิน ทองชาวนา[1] , ศิริพร สัจจานันท์[2] , ศิรชญาน์ การะเวก[3]และ ฐนันวริน โฆษิตคณิน[4]

Yothin Thongchawna [1], Siriporn Sajjanand [2], Sirachaya Karawek[3]and Thananwarin Kositkanin[4]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี[1,2,3,4]

FACULTY OF BUSINESS ADMINISTRATION, BANKOKTHONBURI UNIVERSITY, THAILAND [1,2,3,4]

*Corresponding author, email: ysteven_8543@yahoo.com

Retrieved 19-02 -2024; **Revised** 14-04-2024; **Accepted** 02-04-2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์และ (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณและการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ 400 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) นำผลไปสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างของการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์ประกอบด้วยค่า χ^2 เท่ากับ 98.011, Relative Chi-square χ^2 /df (98.011/84) เท่ากับ 1.167, GFI เท่ากับ 0.976, NFI เท่ากับ 0.980, CFI เท่ากับ 0.997, AGFI เท่ากับ 0.940, RMR เท่ากับ 0.020, RMSEA เท่ากับ 0.020 ปรากฏว่าค่าดัชนีทุกตัวผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์ได้โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ (2) ผลการวิเคราะห์เส้นทางพบว่าการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์ ประกอบด้วยปัจจัยด้านทรัพยากรพื้นฐานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจเท่ากับ .79 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในขณะที่ ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ปัจจัยด้านผลการดำเนินงาน และปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน เท่ากับ .77 .32 และ .19 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นอกจากนี้ พบว่าปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กรและปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก

ต่อปัจจัยด้านผลการดำเนินงานขององค์กรเท่ากับ .49 และ .24 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสามารถร่วมกันอธิบายองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์ได้ถึงร้อยละ 71.7

คำสำคัญ: ทรัพยากรพื้นฐาน; การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ; ความได้เปรียบในการแข่งขัน; ภาพลักษณ์องค์กร ;ผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์

Abstract

The objectives of this article were: (1) to examine the consistency of a developed causal model affecting organizational outcomes in corporations within the plastic packaging industry with empirical data; and (2) to study the direct, indirect, and combined influences of the causal model on organizational outcomes in these corporations. The researcher employed a mixed-methods design, incorporating both quantitative and qualitative research. Quantitative data were collected from a sample of 400 small and medium-sized entrepreneurs and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM). The findings were then used to conduct interviews with entrepreneurs.

The research findings were as follows:

(1) The results of the structural equation model analysis indicated that the developed causal model aligned well with the empirical data. The model fit indices were as follows: χ^2 = 98.011, Relative Chi-square (χ^2/df = 98.011/84) = 1.167, GFI = 0.976, NFI = 0.980, CFI = 0.997, AGFI = 0.940, RMR = 0.020, and RMSEA = 0.020. All index values met the standard criteria, confirming that the model demonstrated a good fit with the empirical data.

(2) The path analysis results revealed that the development of a causal model influencing organizational outcomes consisted of several key relationships. Basic resource factors had a direct positive influence on business change factors, with a path coefficient of 0.79, statistically significant at the 0.001 level. Business change factors had direct positive influences on organizational image (0.77), organizational outcomes (0.32), and competitive advantage (0.19), all statistically significant at the 0.001 level.

Additionally, organizational image and competitive advantage factors had direct positive influences on organizational outcomes, with coefficients of 0.49 and 0.24, respectively, also significant at the 0.001 level. Collectively, these factors were able to explain 71.7% of the variance in organizational outcomes within the plastic packaging industry corporations.

Keywords: Resource Base; Business Transformation; Competitive Advantage; Corporate Image; Outcome of Organization plastic packaging industry corporations

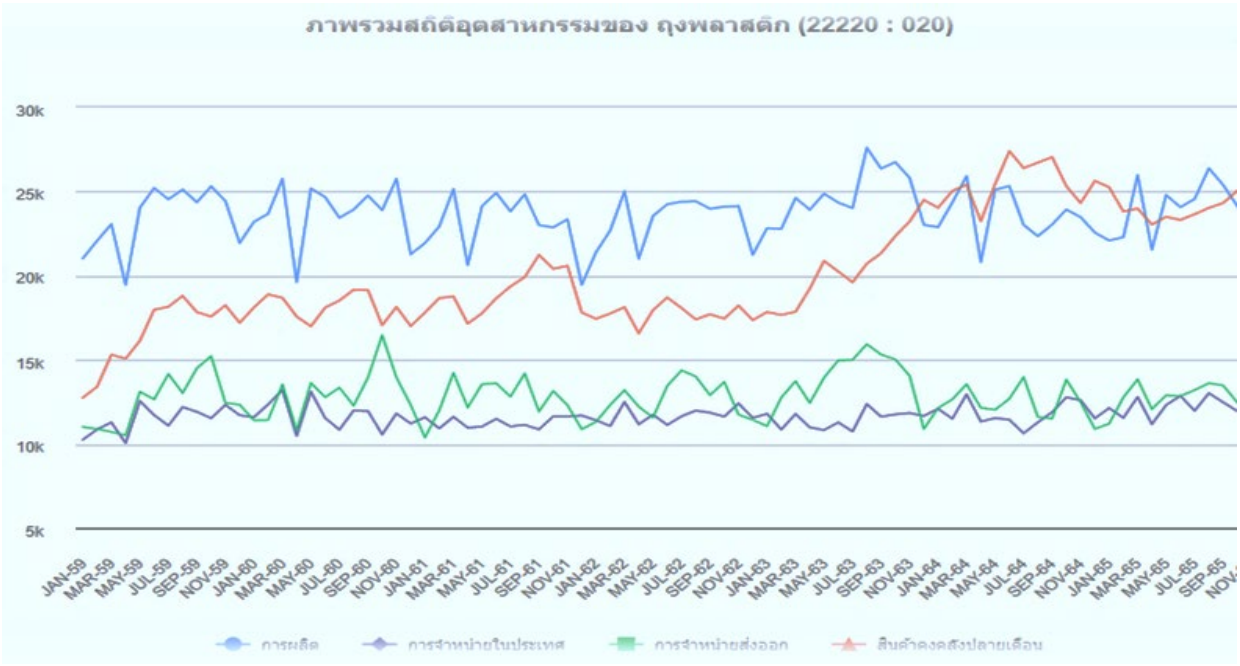
บทนำ

แผนพัฒนาอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติกปี 2559–2565 จากสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมมีเป้าหมายเพื่อขยายศักยภาพอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติกไทยสู่เวทีโลกโดยเน้นการส่งเสริมนวัตกรรมเทคโนโลยีการออกแบบผลิตภัณฑ์พลาสติกชีวภาพและส่งเสริมตลาดผลิตภัณฑ์พลาสติกชีวภาพ, ส่งเสริมนวัตกรรมเทคโนโลยีการออกแบบและส่งเสริมโอกาสทางการตลาดของผลิตภัณฑ์พลาสติกมูลค่าสูง, ส่งเสริมการขยายขนาดผู้ประกอบการขนาดเล็ก (SMEs) ให้เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและใหญ่เพิ่มขึ้น พร้อมส่งเสริมให้เกิดการลงทุนบริเวณชายแดนและในประเทศเพื่อนบ้าน รวมถึงขยายการส่งออกผลิตภัณฑ์พลาสติกภายใต้หลัก ESG (Environment, Social and Governance) มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอันนำมาซึ่งความยั่งยืน (Sustainability) ทั้งในด้าน Operation และ Product (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2565) พัฒนาเม็ดพลาสติก PCR PP หรือ Post–Consumer Recycled Polypropylene ตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) กล่าวคือ การนำผลิตภัณฑ์พลาสติก PP ที่ผู้บริโภคใช้งานแล้ว มาผ่านกระบวนการทำความสะอาด ปรับปรุงคุณสมบัติ ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมเฉพาะ เพื่อสามารถนำกลับมาผลิตเป็นเม็ดพลาสติกได้ (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2565)

อุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์ (Packaging Industry) ถือว่าเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมสนับสนุน (Supporting Industry) ในอุตสาหกรรมหลากหลายสาขา เนื่องจากผลิตภัณฑ์เกือบทุกชนิดต้องอาศัยบรรจุภัณฑ์ในการบรรจุหีบห่อเพื่อป้องกันความเสียหายและรักษาคุณภาพของสินค้าตั้งแต่กระบวนการขนส่งไปจนถึงการจำหน่ายถึงผู้บริโภค มีขั้นตอนการผลิตเริ่มจากวัตถุดิบก่อนเข้าเครื่องหลอม ฉีดเข้าแม่พิมพ์ขึ้นรูปบรรจุภัณฑ์พลาสติก โดยการใช้งานบรรจุภัณฑ์นั้น หากแบ่งการใช้งานตามกลุ่มอุตสาหกรรมพบว่าถูกนำไปใช้เป็นบรรจุภัณฑ์สำหรับอาหารมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนกว่าร้อยละ 38 ของการใช้ทั้งหมด รองลงมาจะเป็นอุตสาหกรรมเครื่องดื่ม ยาและเวชภัณฑ์ และเครื่องสำอางซึ่งสัดส่วนชนิดของบรรจุภัณฑ์ Applications of Packaging (by sector) (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2565) นำไปสู่การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและผลการดำเนินงานของธุรกิจ (Weng, Chen, & Chen, 2015)

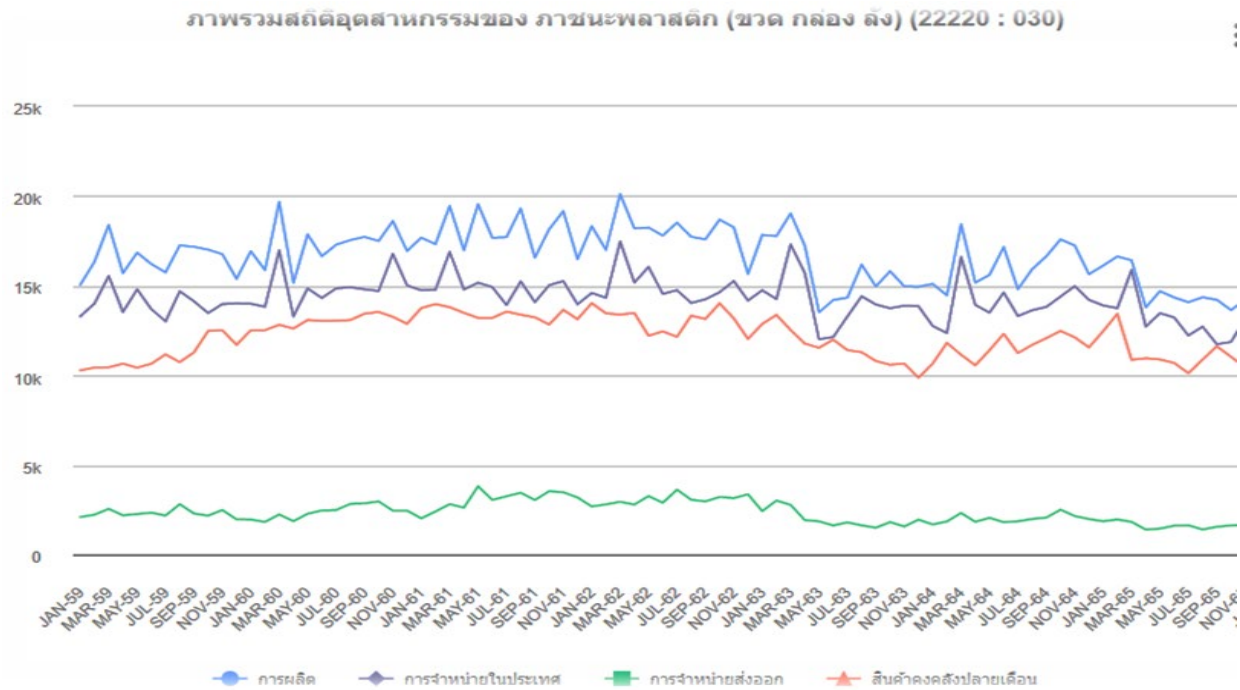
กลุ่มอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์พลาสติกมีแนวโน้มความต้องการในตลาดเพิ่มมากขึ้น ตามการเติบโตของอุตสาหกรรมต่อเนื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการผลิตอาหารพร้อมรับประทาน บรรจุภัณฑ์พลาสติกสร้างมูลค่าต่อหน่วยได้น้อยกว่าผลิตภัณฑ์ประเภทอื่น ๆ อยู่ค่อนข้างมาก จากแรงกดดันจากการแข่งขันระดับโลกทำให้บริษัทต่าง ๆ ต้องมุ่งเน้นไปที่กลยุทธ์สำหรับการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน (Hannula, 2002) อีกทั้งการพัฒนาศักยภาพการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล, 2562; Kotler, 2009) แบบก้าวกระโดดทั้งทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประชากรโลกเพิ่มมากขึ้นและบริโภคทรัพยากรของโลก ผลที่ตามมามนุษย์ได้ทำลายระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อม มีข้อเสนอจากหลายภาคส่วนเสนอแนวทางแก้ไขวิกฤตเรื่องระบบสิ่งแวดล้อมว่ามนุษย์ควรลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ลดการใช้พลังงาน การบริโภคที่เกินความจำเป็นเพื่อลดภาวะโลกร้อน มนุษย์ต้องรู้จักการแบ่งปัน เสียสละ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน คนในประเทศต้องร่วมมืออนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมอย่างเอาจริงเอาจัง คนในสังคมได้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข (วิทยากร เชียงกูล, 2557) หากแบ่งตามปริมาณความต้องการกลุ่มอุตสาหกรรมของลูกค้า พบว่า ปริมาณความต้องการกลุ่มอุตสาหกรรมของลูกค้าในและต่างประเทศเปรียบเทียบกับการผลิต สินค้าคงคลังปลายเดือน (สำนักงานเศรษฐกิจ

อุตสาหกรรม, 2565) ในภาพรวมสถิติอุตสาหกรรมของถุงพลาสติกดังภาพที่ 1 และภาพรวมสถิติอุตสาหกรรมของภาชนะพลาสติกดังภาพที่ 2



ภาพที่ 1 แสดงภาพรวมสถิติอุตสาหกรรมของถุงพลาสติก

ที่มา: สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (2565)



ภาพที่ 2 แสดงภาพรวมสถิติอุตสาหกรรมของภาชนะพลาสติก

ที่มา : สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม (2565)

นอกจากนี้ บรรจุภัณฑ์ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลิตภัณฑ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ อีกทั้งการพัฒนานวัตกรรมด้านบรรจุภัณฑ์เป็นไปอย่างแพร่หลาย

เพื่อให้มีความสะดวกและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการใช้งานมากยิ่งขึ้น เช่น บรรจุภัณฑ์ชาญฉลาด (Intelligent Packaging) ซึ่งเป็นบรรจุภัณฑ์ที่สามารถบ่งบอกข้อมูลของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ การสร้างภาพลักษณ์ สร้างการจดจำแก่ผู้บริโภค การใส่สัญลักษณ์แสดงความสด ของอาหารหรือสัญลักษณ์แสดงชัดเจนเมื่อผลิตภัณฑ์หมดอายุ เป็นต้น ทั้งนี้การส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ดำเนินกลยุทธ์การตลาดที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Kotler, & Keller, 2016) พร้อมกับความห่วงใยต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทรัพยากรพื้นฐานสอดคล้องแนวคิดของPorter (2011) มาสู่การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจสอดคล้องแนวคิดปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจของกัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล (2562) ที่มีความได้เปรียบในการแข่งขันสูงสอดคล้องแนวคิดของ Porter (2011) และแนวคิดของ Wheelen and Hunger (2012) และภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมสอดคล้องกับงานวิจัยของณัชชา กริ่มใจ. (2020). ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจแนวคิดของ สาคร สุขศรีวงศ์ (2553); Wheelen and Hunger (2012); Weng, Chen and Chen (2015) สอดคล้องกับงานวิจัย แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์ และบัณฑิต ผังนิรันดร์ (2563)

บทความวิจัยนี้นำเสนอเพื่อศึกษาตรวจสอบความสอดคล้องของการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์ผู้วิจัยจึงสนใจในการวิจัยเรื่องการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์และเพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์ ทั้งนี้บทความวิจัยเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยเกิดองค์ความรู้ใหม่ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้บริหารธุรกิจและแนวทางนโยบายแก่ภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาตรวจสอบความสอดคล้องของการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์และ

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาโดยใช้แนวทางการศึกษาเชิงปริมาณและการศึกษาเชิงคุณภาพซึ่งกำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้ 1. ขอบเขตด้านเนื้อหามีตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous latent variable) ประกอบด้วย 1 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยทรัพยากรพื้นฐาน (Resource Base) ตัวแปรคั่นกลาง (Intermediate variable) ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยการการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (Business Transformation) ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) ส่วนตัวแปรตาม (Latent Endogenous variable) ประกอบด้วย 1 ตัวแปร ปัจจัยด้านผลการดำเนินงานขององค์กร (Outcome of Organizational) 2. ขอบเขตด้านพื้นที่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์มีจำนวน 1,074 ราย ในประเทศไทย (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2565) 3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยในเดือนสิงหาคม พ.ศ.2565 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ.2565 4. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่ม

ตัวอย่างที่ศึกษาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก มีจำนวน 1,074 ราย ในประเทศไทย (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2565) รูปแบบ/วิธีการวิจัยระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mix–Methods Research) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณและการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพดังนี้ การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงบรรยายหรือพรรณนา การหาความสัมพันธ์แบบสำรวจ (Exploratory Research) ระหว่างตัวแปร รูปแบบสมการโครงสร้างประกอบด้วยตัวแปรแฝง (Latent Variables) เป็นตัวแปรที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่จะประมาณค่าได้จากตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) ของแต่ละตัวแปรแฝง ดังนั้น รูปแบบสมการโครงสร้างจะสะท้อนให้เห็นถึงทั้งการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) สามารถวิเคราะห์ประมาณค่าพารามิเตอร์ในรูปแบบสมการถดถอยทั้งสองสมการไปพร้อมกัน (Simultaneous Equation Model) และมีการทดสอบความสอดคล้องของโมเดล (Model Goodness of Fit Test) ได้แก่ การวิเคราะห์ด้วยรูปแบบสมการโครงสร้าง ซึ่งต้องใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเฉพาะในการวิเคราะห์ (สุภมาส อังศุโชติ และคณะ, 2557; Byrne, 2016; Hair et al., 2010) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์ (Creswell, & Plano Clark, 2011; ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548) แบบมีโครงสร้าง และเพิ่มเติมการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548)

สมมติฐานการวิจัย

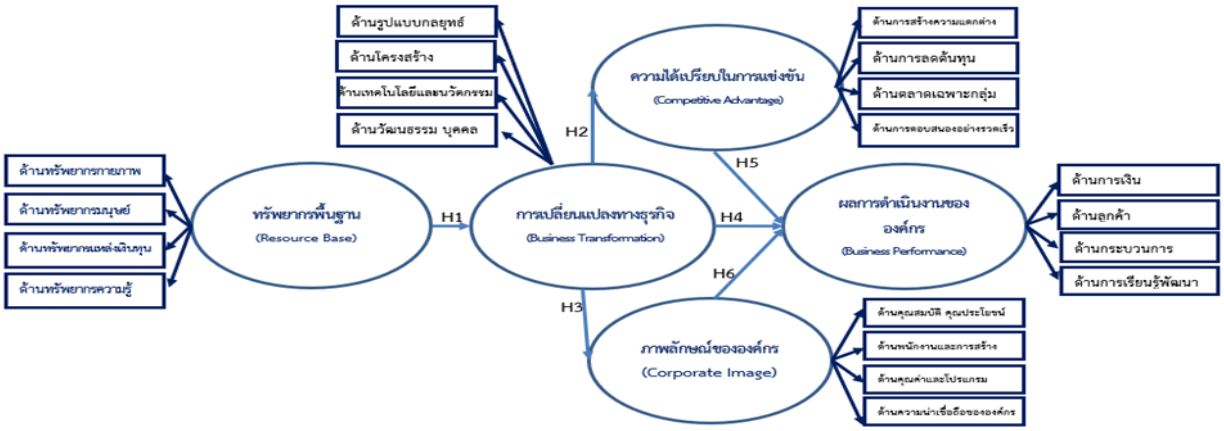
ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานของงานวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัยไว้ ดังนี้ สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทรัพยากรพื้นฐานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์ สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์ สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยภาพลักษณ์ขององค์กรขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์ สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยผลการดำเนินงานขององค์กรในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์ สมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยผลการดำเนินงานขององค์กรในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์ สมมติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยภาพลักษณ์ขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยผลการดำเนินงานขององค์กรในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้ ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวข้องปัจจัยทรัพยากรพื้นฐาน แนวคิดของPorter (2011) ประกอบด้วยทรัพยากรกายภาพ ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรแหล่งเงินทุน และทรัพยากรความรู้ ในส่วนทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวข้องของปัจจัยการการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ใช้แนวคิดของกัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล (2562), แนวคิดของ Daft (2008), แนวคิดของทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548) ประกอบด้วยการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงบุคคลและวัฒนธรรม ในส่วนของการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวข้องปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน แนวคิดของ Porter (2011) และแนวคิดของ Wheelen and Hunger (2012) ประกอบด้วยด้านความได้เปรียบในการสร้างความแตกต่าง ด้านความได้เปรียบด้านผู้นำต้นทุน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติมด้านความได้เปรียบในการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Quick response Strategy) แนวคิดของ Porter (2011) แนวคิดของสาคร สุขศรีวงศ์ (2553) แนวคิด

ของ Wheelen and Hunger (2012) เพิ่มเติมด้านความได้เปรียบการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน ในส่วนของการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวข้องปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร แนวคิดของสิทธิ์ ธีรสรณ์(2555) แนวคิดของ Keller (2003) แนวคิดของ Kotler and Keller (2009) สอดคล้องแนวคิดของ สุทธิลักษณ์ หวังสันติธรรม (2548) สอดคล้องกับงานวิจัยของณัชชา กริ่มใจ (2563). ประกอบด้วย 1) คุณสมบัติ คุณประโยชน์หรือทัศนคติต่อสินค้า 2) พนักงานและการสร้างความสัมพันธ์ 3) คุณค่าและโปรแกรม 4) ความน่าเชื่อถือขององค์กร ในท้ายนี้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวข้องปัจจัยด้านผลการดำเนินงานขององค์กร แนวคิดของ สาคร สุขศรีวงศ์ (2553); Wheelen and Hunger (2012); Weng, Chen, and Chen (2015) สอดคล้องกับงานวิจัยของแจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์ และบัณฑิต ผังนิรันดร์(2563). ประกอบด้วยด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา นำแนวคิดมาพัฒนาเป็นกรอบแนวความคิดการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์ ดังภาพที่ 3

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

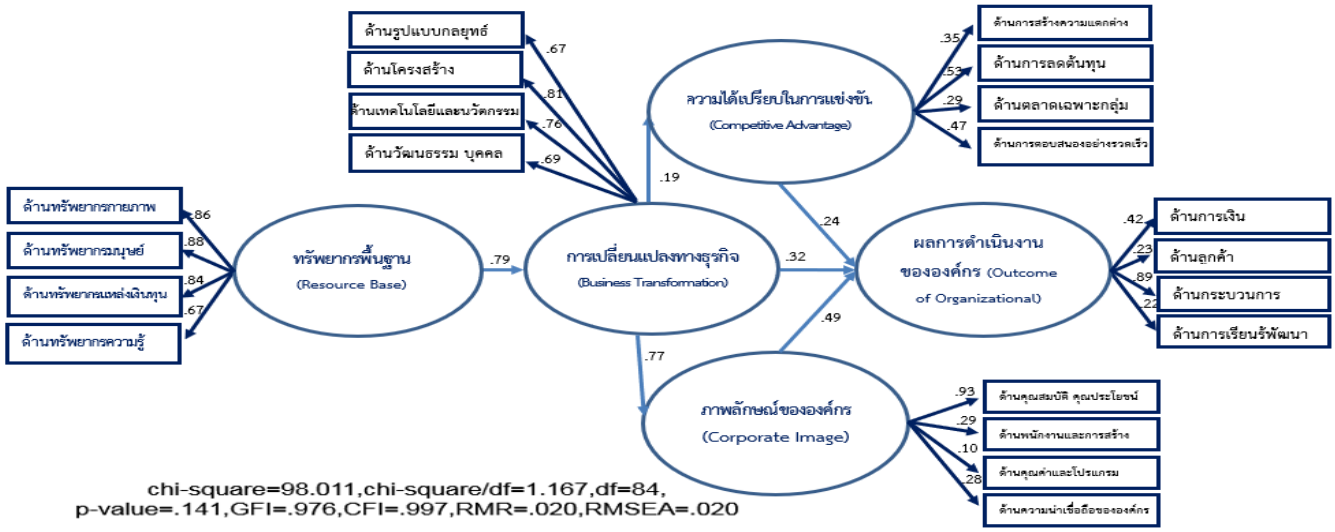
ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการออกแบบการวิจัย (Research Design) ครั้งนี้มีแบบแผนของการวิจัยในครั้งนี้อาศัยข้อมูลทุติยภูมิจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและข้อมูลปฐมภูมิโดยระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mix–Methods Research) (สุภมาส อังศุโชติและคณะ, 2557) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลักและเพิ่มเติมการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังนี้ 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก มีจำนวน 1,074 ราย ในประเทศไทย (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2565) ซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามกฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thump) (Hair et al., 2010) อัตราส่วนระหว่างขนาดกลุ่มตัวอย่างต่อจำนวนค่าสัมประสิทธิ์ที่ต้องประมาณค่า (N:q) ในกรณีที่ดีที่สุดก็คือ 20:1 (Hair et al., 2010) ผู้วิจัยมีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 20 ตัวแปร กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างควรมีขนาดตั้งแต่ 15 ถึง 20 เท่าของจำนวนตัวแปรสังเกตได้ (Hair et al., 2010) ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการวิจัย (Sample Size) จำนวน 400 ตัวอย่าง 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ 1) แบบสอบถาม (Questionnaires) (สิน พันธุ์พินิจ, 2547) ประกอบด้วยปัจจัยทรัพยากรพื้นฐาน ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร ปัจจัยผลการดำเนินงานขององค์กร ใช้มาตรวัดแบบ Five–point Likert–type Scale Ranging (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548) ทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ให้

ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาจำนวน 5 ท่าน การตรวจสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดมุ่งหมายที่ต้องการวัด (Index of item–Objective Congruence หรือ IOC) แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความสอดคล้องระหว่าง 0.6–1.00 (สุวิมล ติรกานันท์, 2549, หน้า148) ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับตัวอย่างจำนวน 30 คนผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity)ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient: α) ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในเกณฑ์มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.943 (กัลยา วานิชบัญชา, 2552, หน้า 58) 2) แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) (Creswell, & Plano Clark, 2011; ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548) ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์มีโครงสร้าง และการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548) ครอบคลุมประกอบด้วยปัจจัยทรัพยากรพื้นฐาน ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร ปัจจัยผลการดำเนินงานขององค์กร จากนั้นตรวจสอบคุณภาพแบบสัมภาษณ์ด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาจำนวน 5 ท่านปรับตามข้อเสนอแนะก่อนนำออกสัมภาษณ์ สังเคราะห์ข้อมูลแล้วนำมาเขียนบรรยายเชิงพรรณนา ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) ได้แก่ ท่านผู้บริหารระดับสูง กรรมการผู้จัดการ ตัวแทนผู้บริหารของธุรกิจหรือท่านที่อยู่ในระดับเดียวกันกับตำแหน่ง 3. การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลาก (Lottery Method) แบบไม่แทนที่ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548) จนครบตามจำนวนตัวอย่างที่ต้องการ 400 ตัวอย่าง ในเดือนสิงหาคม พ.ศ.2565 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ.2565 4. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์ด้วยสถิติอนุมาน (Inference Statistics) โดยใช้วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

ผลการวิจัย

การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์ วัตถุประสงค์ศึกษาตรวจสอบความสอดคล้องของการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประกอบด้วยค่า χ^2 เท่ากับ 98.011, Relative Chi-square χ^2 /df (98.011/84) เท่ากับ 1.167, GFI เท่ากับ 0.976, AGFI เท่ากับ 0.940, NFI เท่ากับ 0.980, CFI เท่ากับ 0.997, RMR เท่ากับ 0.020, RMSEA เท่ากับ 0.020 ในส่วนของค่าสถิติของตัวแปรสังเกตได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดลสมการปรากฏว่าค่าดัชนีทุกตัวผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (Blunch, 2013; Byrne, 2016; Hair et al., 2010; สุภมาส อังศุโชติและคณะ, 2557) ดังจากภาพที่ 4 และตารางที่ 1



ภาพที่ 4 แสดงผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดลตามกรอบการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดลการวิจัย

ดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา	หลังปรับโมเดล	ผลการพิจารณ์
Relative Chi-square χ^2 / df	< 2.00	(98.011/84) = 1.167	ผ่านเกณฑ์
p-value	> 0.05	0.141	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.90	0.976	ผ่านเกณฑ์
AGFI	> 0.90	0.940	ผ่านเกณฑ์
NFI	> 0.90	0.980	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.90	0.997	ผ่านเกณฑ์
RMR	< 0.05	0.020	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.020	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 1 แสดงค่าสถิติของตัวแปรสังเกตได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดลภาพรวมมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์หรือค่าความเชื่อถือได้ของตัวแปร (R^2) อยู่ระหว่าง 0.009 – 0.857 และมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตัวแปรสังเกตได้อยู่ระหว่าง 0.095 – 0.926 ซึ่งทุกค่าเป็นค่าบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ดังอธิบายตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสถิติของตัวแปรสังเกตได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดล

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	S.E.	C.R. (t-value)	p-value	R^2
ปัจจัยทรัพยากรพื้นฐาน	ด้านทรัพยากรกายภาพ	.856	–	–	–	.733
	ด้านทรัพยากรมนุษย์	.875	.047	21.655	***	.766
	ด้านทรัพยากรแหล่งเงินทุน	.838	.044	20.449	***	.702
	ด้านทรัพยากรความรู้	.667	.042	16.467	***	.445
ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ	ด้านกลยุทธ์	.674	.077	14.024	***	.454
	ด้านโครงสร้าง	.815	.055	16.568	***	.664
	ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม	.763	–	–		.582

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	S.E.	C.R. (t-value)	p-value	R^2
	ด้านบุคคลและวัฒนธรรม	.689	.054	19.008	***	.475
ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร	ด้านการสร้างความแตกต่าง	.346	.171	4.005	***	.120
	ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน	.529	–	–	–	.280
	ด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน	.286	.175	3.008	.003**	.082
	ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	.466	.179	4.689	***	.217
ปัจจัยภาพลักษณ์ขององค์กร	ด้านคุณสมบัติ คุณประโยชน์หรือทัศนคติต่อสินค้า	.926	–	–	–	.857
	ด้านพนักงานและการสร้างความสัมพันธ์	.294	.066	4.577	***	.087
	ด้านคุณค่าและโปรแกรม	.095	.044	1.969	.049**	.009
	ด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร	.282	.85	3.365	***	.080
ปัจจัยผลการดำเนินงานขององค์กรในองค์กร	ด้านการเงิน	.421	.080	6.257	***	.177
	ด้านลูกค้า	.225	.067	3.827	***	.051
	ด้านกระบวนการภายใน	.886	–	–	–	.785
	ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	.220	.069	3.982	***	.048

หมายเหตุ : *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (p-value < 0.001), ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (p-value < 0.01), * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value < 0.05)

ในส่วนของวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์ผลการวิจัยพบว่าการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ของการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์ค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปร ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวม ระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผล

ตัวแปรผล	ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ			ปัจจัยด้านความได้เปรียบในการแข่งขัน			ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กร			ปัจจัยด้านผลการดำเนินงานขององค์กร		
ตัวแปรสาเหตุ	**TE**	**DE**	**IE**	**TE**	**DE**	**IE**	**TE**	**DE**	**IE**	**TE**	**DE**	**IE**
ปัจจัยด้านทรัพยากรพื้นฐาน	.79	.79	0.00	.15	0.00	.15	.61	0.00	.61	.59	0.00	.59
ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ	–	–	–	.19	.19	–	.77	.77	–	.75	.32	.42
ปัจจัยด้านความได้เปรียบในการแข่งขัน	–	–	–	–	–	–	–	–	–	.24	.24	–
ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กร	–	–	–	–	–	–	–	–	–	.49	.49	–
ปัจจัยด้านผลการดำเนินงานขององค์กร	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
R^2	0.626			0.036			0.344			0.717		
χ^2 = 98.011 χ^2 / df (98.011/84) = 1.167 p-value = 0.141 GFI = 0.976 AGFI = 0.940 NFI = 0.980 CFI = 0.997 RMR = 0.020 RMSEA = 0.020												

หมายเหตุ : TE = อิทธิพลรวม DE = อิทธิพลทางตรง IE = อิทธิพลทางอ้อม

หมายเหตุ : *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (p-value < 0.001), ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (p-value < 0.01), * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value < 0.05)

จากตารางที่ 3 แสดงค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผล พบว่าปัจจัยด้านทรัพยากรพื้นฐานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจเท่ากับ .79 อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในขณะที่ ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ปัจจัยด้านผลการดำเนินงาน และปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน เท่ากับ .77 .32 และ .19 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นอกจากนี้ พบว่าปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กร และปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยด้านผลการดำเนินงานขององค์กร เท่ากับ .49 และ .24 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ถึงร้อยละ 71.7 (R^2= 0.717)

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยและความสอดคล้องของสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	เส้นทาง (Path Analysis)	สัมประสิทธิ์เส้นทาง	S.E.	C.R. (t)	p-value	ผลการทดสอบ
H1	ปัจจัยทรัพยากรพื้นฐาน --> ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ	0.79	.031	16.542	***	ยอมรับ
H2	ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ-->ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร	0.19	.051	2.660	.008**	ยอมรับ
H3	ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ--> ปัจจัยภาพลักษณ์ขององค์กร	0.77	-	-	-	ยอมรับ
H4	ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ--> ปัจจัยผลการดำเนินงานขององค์กรในองค์กร	0.32	.098	3.474	***	ยอมรับ
H5	ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร --> **ปัจจัยผลการดำเนินงานขององค์กรในองค์กร**	0.24	-	-	*	ยอมรับ
H6	ปัจจัยภาพลักษณ์ขององค์กร --> ปัจจัยผลการดำเนินงานขององค์กรในองค์กร	0.49	-	-	*	ยอมรับ

หมายเหตุ : *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (p-value < 0.001), ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (p-value < 0.01), * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value < 0.05)

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยและความสอดคล้องของสมมติฐานการวิจัยดังนี้ สมมติฐานที่ H1 จากผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยทรัพยากรพื้นฐานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์เท่ากับ 0.79 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ H1 ในส่วนสมมติฐานที่ H2 จากผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์เท่ากับ 0.19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ H2 ในส่วนสมมติฐานที่ H3 จากผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยภาพลักษณ์ขององค์กรในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์เท่ากับ 0.77 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ H3 ในส่วนสมมติฐานที่ H4 จากผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยผลการดำเนินงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์เท่ากับ 0.32 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ H4 ในส่วนสมมติฐานที่ H5 จากผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยผลการดำเนินงานขององค์กรในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์เท่ากับ 0.24 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ H5 และในส่วนสมมติฐานที่ H6 จากผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยภาพลักษณ์ขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยผลการดำเนินงานขององค์กรในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์เท่ากับ 0.49 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ H6

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์พบว่าการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยการนำตัวแปรมาทำการวิเคราะห์เพื่อแสดงความตรงเชิงโครงสร้าง โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า χ^2 เท่ากับ 98.011 ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.141 และค่าค่าสถิติไค–สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi–square) เท่ากับ 1.167 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 2.00 ดังนั้นค่า χ^2 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ โมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Blunch, 2013; Byrne, 2016) และเมื่อพิจารณาค่าดัชนีความเหมาะสมพอดีอื่น ๆ ได้แก่ ค่าดัชนีระดับความเหมาะสมพอดี (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.976 ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.94 ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 0.997 ยิ่งเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่า โมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประกอบกับค่าดัชนีรากกำลังที่สองเฉลี่ยของเศษ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.020 และค่าดัชนีรากกำลังที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.020 ยิ่งเข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่าโมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Byrne, 2016; Blunch, 2013; Hair et al., 2010; สุทธาพัฒน์ อมรเรืองตระกูล, 2561)

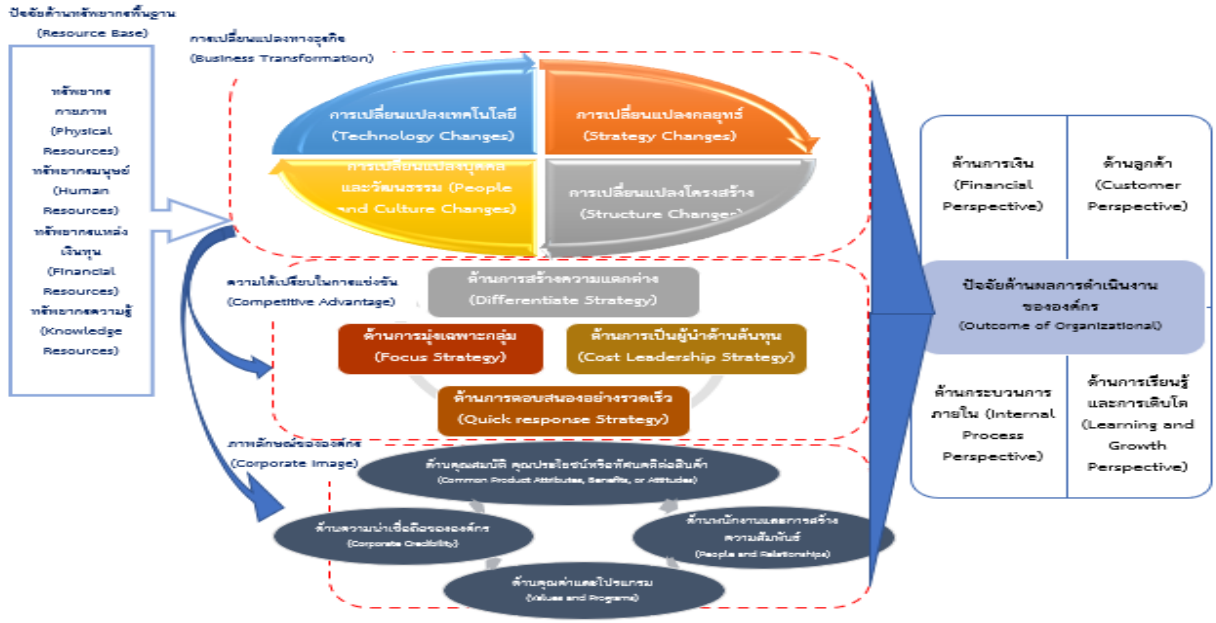
ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์พบว่าอิทธิพลการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์ได้ทำการทดสอบอิทธิพลทางตรง (Direct Effects: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects: IE) และอิทธิพลรวม (Total Effects: TE) ระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปร ในส่วนของปัจจัยด้านทรัพยากรพื้นฐานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจเท่ากับ .79 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เป็นองค์ประกอบปัจจัยทรัพยากรพื้นฐาน (Resource Base) ได้ดังนี้ ทรัพยากรกายภาพ (Physical Resources) ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) ทรัพยากรแหล่งเงินทุน (Financial Resources) และทรัพยากรความรู้ (Information Resources) สอดคล้องบทสัมภาษณ์และแนวคิดของไมเคิล อี พอร์ตเตอร์ Porter (2011) กับงานวิจัยของอาทิชา ฉิมพาลี (2562) พบว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างที่ปรับแก้แล้วแสดงว่าอิทธิพลมุมมองพื้นฐานทรัพยากรและกลยุทธ์องค์การต่อผลประกอบการองค์การมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในขณะที่ ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ปัจจัยด้านผลการดำเนินงาน และปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน เท่ากับ .77 .32 และ .19 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์ (Strategy Changes) ด้านโครงสร้าง (Structure Changes) ด้านเทคโนโลยี (Technology Changes) ด้านบุคคลและวัฒนธรรม (People and Culture Changes) สอดคล้องบทสัมภาษณ์มุ่งเน้นเทคโนโลยีกับแนวคิดของกัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล (2562, หน้า 25–27), Daft (2008) ในส่วนของปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กร และปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยด้านผลการดำเนินงานขององค์กร เท่ากับ .49 และ .24 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) ประกอบด้วย 1) คุณสมบัติ คุณประโยชน์หรือทัศนคติต่อสินค้า 2) พนักงานและการสร้างความสัมพันธ์ 3) คุณค่าและโปรแกรม 4) ความน่าเชื่อถือขององค์กรสอดคล้องแนวคิดของ Kotler and Keller (2009) แนวคิดของสุทธิลักษณ์ หวังสันติธรรม (2548) สอดคล้องงานวิจัยของณัชชา กริ่มใจ (2563) พบว่าภาพลักษณ์องค์การมีความสำคัญทั้งต่อธุรกิจและลูกค้าเนื่องจากสามารถบ่งบอกถึงความสำเร็จหรือประสิทธิภาพในการแข่งขันของกิจการได้และยังเป็นสะพานเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับมุมมองของลูกค้า ธุรกิจจึงจำเป็นต้องหากลยุทธ์ที่สามารถนำมาสู่ประสิทธิภาพในการแข่งขัน รวมถึงการสร้างเอกลักษณ์และความมีชื่อเสียงของ

ธุรกิจ นอกจากนี้ ในส่วนปัจจัยด้านความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ประกอบด้วย ด้านความได้เปรียบในการสร้างความแตกต่าง ด้านความได้เปรียบด้านผู้นำต้นทุน ด้านความได้เปรียบในการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความได้เปรียบการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน สอดคล้องแนวคิดของ Porter (2011), Wheelen, & Hunger (2012) สาคร สุขศรีวงศ์(2553, หน้า 242) งานวิจัยวรายุ ศิรินนท์และระบิล พันภัย (2563). พบว่าการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการด้านความมีนวัตกรรมและความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วนส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยด้านผลการดำเนินงานขององค์กร (Outcome of Organizational) เป็นแนวทางการบริหารด้านการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเป็นเครื่องมือทางการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติผลการดำเนินงานขององค์กรในด้านกระบวนการภายใน ประกอบด้วยพัฒนากระบวนการนวัตกรรมการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การผลิตตามแผนงานที่กำหนดและการควบคุมไม่ให้เกิดของเสีย การลดการปล่อยของเสียสู่ธรรมชาติด้วยการรีไซเคิลหรือการปล่อยก๊าซคาร์บอนให้น้อยลง กระบวนการผลิตเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม นำการใช้วัสดุในการผลิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมการลดพลังงาน ความสามารถในการจัดส่งสินค้าตรงเวลาและกระบวนการบริการหลังการขายแก่ลูกค้า สอดคล้องแนวคิดของ สาคร สุขศรีวงษ์(2553) ในส่วนด้านการเงิน ประกอบด้วย การลดลงของต้นทุนในการดำเนินงาน การลดลงต้นทุนรวม การเพิ่มผลิตภาพ การเพิ่มขึ้นของกำไรจากการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของแจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์และบัณฑิต ผังนิรันดร์(2563). นอกจากนี้ ด้านลูกค้า ประกอบด้วยการได้รับบริการส่งมอบสินค้ารวดเร็ว ถูกต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าความพึงพอใจของลูกค้า การเติบโตในส่วนครองการตลาดความสามารถในการรักษาลูกค้าเก่าได้ ลูกค้ากลับมาใช้ซ้ำสอดคล้องกับงานวิจัยของแจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์และบัณฑิต ผังนิรันดร์ (2563). และด้านการเรียนรู้ และการเติบโต ประกอบด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารภายใน มีการดำเนินงานตามความเหมาะสมและจำเป็นในการพัฒนาองค์กร จัดทำโครงการด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อสังคมกับความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของอาทิชา ฉิมพาลี (2562); Weng, Chen, & Chen (2015)

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ พบว่าการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์โดยภาคธุรกิจควรให้ความสำคัญปัจจัยทรัพยากรพื้นฐาน (Resource Base) ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) นอกจากนี้ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรกายภาพ (Physical Resources) ทรัพยากรแหล่งเงินทุน (Financial Resources) และทรัพยากรความรู้ (Knowledge Resources) ที่ส่งผลต่อในด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (Business Transformation) ซึ่งองค์กรควรปรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง (Structure Changes) ปรับการเปลี่ยนเทคโนโลยี (Changes in Technology) รวมถึงการเปลี่ยนแปลงบุคคลและวัฒนธรรม (Changes in People and Culture) และการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ (Changes in Strategy) นอกจากนี้ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (Business Transformation) ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์เพิ่มเติมในด้านคุณสมบัติ คุณประโยชน์หรือทัศนคติต่อสินค้า (Common Product Attributes, Benefits, or Attitudes) รวมถึงการให้ความสำคัญต่อพนักงานและการสร้างความสัมพันธ์ (People and Relationships) รวมถึงความน่าเชื่อถือขององค์กร (Corporate Credibility) ในส่วนของคุณค่าและโปรแกรม (Values and Programs)

ให้ความสำคัญน้อยตามลำดับ ในส่วนด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (Business Transformation) ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ที่ผ่านมาองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์มุ่งในด้านผู้นำต้นทุน (Cost Leadership Strategy) ควรเพิ่มเติมด้านความได้เปรียบในการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Quick response Strategy) รวมถึงด้านความได้เปรียบในการสร้างความแตกต่าง (Differentiate Strategy) ทั้งนี้ มุ่งเน้นด้านความได้เปรียบการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (Focus Group Strategy)สำหรับกลุ่มตลาดเฉพาะได้ ในท้ายที่สุดด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (Business Transformation) ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร (Outcome of Organizational) ธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์โดยเฉพาะในด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) พัฒนากระบวนการนวัตกรรมการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การผลิตตามแผนงานที่กำหนดและการควบคุมไม่ให้เกิดของเสีย การลดการปล่อยของเสียสู่ธรรมชาติด้วยการรีไซเคิลหรือการปล่อยก๊าซคาร์บอนให้น้อยลง กระบวนการผลิตเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมนำการใช้วัสดุในการผลิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมการลดพลังงาน ความสามารถในการจัดส่งสินค้าตรงเวลาและกระบวนการบริการหลังการขายแก่ลูกค้าได้ ในส่วนด้านการเงิน ประกอบด้วยการลดลงของต้นทุนในการดำเนินงาน การลดลงต้นทุนรวม การเพิ่มผลิตภาพ การเพิ่มขึ้นของกำไรจากการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ประกอบด้วยการได้รับบริการส่งมอบสินค้ารวดเร็ว ถูกต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าความพึงพอใจของลูกค้า การเติบโตในส่วนครองการตลาดความสามารถในการรักษาลูกค้าเก่าได้ ลูกค้ากลับมาใช้ซ้ำ ด้านการเรียนรู้และการเติบโต ประกอบด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารภายใน มีการดำเนินงานตามความเหมาะสมและจำเป็นในการพัฒนาองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์ จัดทำโครงการด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อสังคมกับความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตดีขึ้น นอกจากนี้ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร และด้านความได้เปรียบในการแข่งขันส่งผลต่อด้านผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์เช่นเดียวกันดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์

สรุป

สรุปผลการวิจัยพบว่า 1. ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างของการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์ภายหลังใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง ปรากฏว่าค่าดัชนีทุกตัวผ่านเกณฑ์มาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์ได้โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 2. อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม อิทธิพลรวมของการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์ พบว่าปัจจัยด้านทรัพยากรพื้นฐานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ภาคธุรกิจควรให้ความสำคัญปัจจัยทรัพยากรพื้นฐาน (Resource Base) ได้แก่ ทรัพยากรกายภาพ (Physical Resources) ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) ทรัพยากรแหล่งเงินทุน (Financial Resources) และทรัพยากรความรู้ (Knowledge Resources) ที่ส่งผลต่อในด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ(Business Transformation) ซึ่งองค์กรควรปรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง (Structure Changes) และการเปลี่ยนเทคโนโลยี (Changes in Technology) ในขณะที่ ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ปัจจัยด้านผลการดำเนินงาน และปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อการปรับภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านคุณสมบัติ คุณประโยชน์หรือทัศนคติต่อสินค้า ตลอดจนความได้เปรียบในการแข่งขันมุ่งในด้านผู้นำต้นทุนย่อมส่งผลการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะในด้านกระบวนการภายใน ประกอบด้วยการพัฒนากระบวนการนวัตกรรมการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การผลิตตามแผนงานที่กำหนดและการควบคุมไม่ให้เกิดของเสีย การลดการปล่อยของเสียสู่ธรรมชาติด้วยการรีไซเคิลหรือการปล่อยก๊าซคาร์บอนให้น้อยลง กระบวนการผลิตเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมนำการใช้วัสดุในการผลิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมการลดพลังงาน ความสามารถในการจัดส่งสินค้าตรงเวลาและกระบวนการบริการหลังการขายแก่ลูกค้าได้นอกจากนี้ พบว่าปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กร และปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยด้านผลการดำเนินงานของและสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ถึงร้อยละ 71.7 องค์ความรู้ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้พบว่าปัจจัยด้านทรัพยากรพื้นฐานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจส่งผลให้ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ปัจจัยด้านผลการดำเนินงานขององค์กรและปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันต่อภาคธุรกิจได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

ภาคธุรกิจควรส่งเสริมสนับสนุนให้ความสำคัญปัจจัยด้านทรัพยากรพื้นฐานประกอบด้วย ทรัพยากรกายภาพ ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรแหล่งเงินทุน และทรัพยากรความรู้ส่งผลดีต่อด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจในด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ องค์กรควรปรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง การเปลี่ยนเทคโนโลยีในอนาคตรวมถึงด้านกลยุทธ์ ด้านบุคคลและวัฒนธรรม นอกจากนี้ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (Business Transformation) ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์เพิ่มเติมในด้านคุณสมบัติ คุณประโยชน์หรือทัศนคติต่อสินค้ารวมถึงการให้ความสำคัญต่อพนักงานและการสร้างความสัมพันธ์รวมถึงความน่าเชื่อถือขององค์กร ในส่วนของคุณค่าและโปรแกรมให้ความสำคัญน้อยตามลำดับ ในส่วนด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (Business Transformation) ส่งผลต่อความได้เปรียบในการ

แข่งขัน (Competitive Advantage) ที่ผ่านมาองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์มุ่งในด้านผู้นำต้นทุนควรเพิ่มเติมด้านความได้เปรียบในการตอบสนองอย่างรวดเร็วรวมถึงด้านความได้เปรียบในการสร้างความแตกต่าง ทั้งนี้ มุ่งเน้นด้านความได้เปรียบการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน สำหรับกลุ่มตลาดเฉพาะได้ ในท้ายที่สุดด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (Business Transformation) ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร (Outcome of Organizational) ธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์โดยเฉพาะในด้านกระบวนการภายในพัฒนากระบวนการนวัตกรรมการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การผลิตตามแผนงานที่กำหนดและการควบคุมไม่ให้เกิดของเสีย การลดการปล่อยของเสียสู่ธรรมชาติด้วยการรีไซเคิลหรือการปล่อยก๊าซคาร์บอนให้น้อยลง กระบวนการผลิตเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมนำการใช้วัสดุในการผลิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมการลดพลังงาน ความสามารถในการจัดส่งสินค้าตรงเวลาและกระบวนการบริการหลังการขายแก่ลูกค้าได้ ในส่วนด้านการเงินประกอบด้วยการลดลงของต้นทุนในการดำเนินงาน การลดลงต้นทุนรวม การเพิ่มผลิตภาพ การเพิ่มขึ้นของกำไรจากการดำเนินงาน ด้านลูกค้าประกอบด้วยการได้รับบริการส่งมอบสินค้ารวดเร็ว ถูกต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าความพึงพอใจของลูกค้า การเติบโตในส่วนครองการตลาดความสามารถในการรักษาลูกค้าเก่าได้ ลูกค้ากลับมาใช้ซ้ำ ด้านการเรียนรู้ และการเติบโตประกอบด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารภายใน มีการดำเนินงานตามความเหมาะสมและจำเป็นในการพัฒนาองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับศึกษาการจัดการสร้างเครือข่ายเสริมสร้างศักยภาพและความสามารถทางการแข่งขันการเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมพลาสติกบรรจุภัณฑ์แบบหมุนเวียน การลดใช้พลังงาน การปล่อยก๊าซคาร์บอนในกระบวนการผลิต รวมถึงแนวทางพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสากล

เอกสารอ้างอิง

ณัชชา กริ่มใจ. (2563). ความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีผลต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธุรกิจอาหารทะเลในประเทศไทย. *วารสารศึกษาศาสตร์ มมร.* 7(2). 291–304,

กัลยา วานิชบัญชา. (2552). *สถิติสำหรับงานวิจัย.* (พิมพ์ครั้ง 4) .จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล. (2562). *การจัดการการเปลี่ยนแปลง.* ซีเอ็ดยูเคชั่น,.

แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์และบัณฑิต ผังนิรันดร์. (2563). อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง นวัตกรรมองค์กรและการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการดำเนินงานโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. *Journal of Social Science and Buddhistic Anthropology*, *5*(4), 127–144.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2548). *องค์กรแห่งความรู้: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ.* พิมพ์ครั้งที่ 2. .เซท์โฟร์พริ้นติ้ง.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.* วี อินเตอร์พริ้นท์.

วิทยากร เชียงกูล. (2557). *เพื่อการปฏิรูปมนุษย์และสังคมอย่างลึกซึ้ง.* สำนักพิมพ์แสงดาว.

วรายุ ศิรินนท์ และระบิล พ้นภัย. (2563). *การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการและความได้เปรียบทางการ*

แข่งขันที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอุตสาหกรรมอาหารในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง.NRRU Community Research Journal. 14(1). 242 – 252.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และวุฒิศักดิ์ พิศสุวรรณ. (2551). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สาคร สุขศรีวงศ์. (2553). *การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 6. จี.พี. ไซเบอร์พรินท์.

สิทธิ์ ธีรสรณ์. (2555). *การสื่อสารทางการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 3. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สิน พันธุ์พินิจ. (2547). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. จุนพับลิ่งชิ่ง.

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (2565). *ฐานข้อมูลอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์*.เรียกใช้เมื่อ 1 สิงหาคม พ.ศ.2565 จากhttps://packaging.oie.go.th

สุทธาพัฒน์ อมรเรืองตระกูล. (2561). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยวนประเทศไทยสู่องค์กรที่เป็นเลิศในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล*.บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต:มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

สุทธิลักษณ์ หวังสันติธรรม. (2548). *กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์*. ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์, หน่วยที่ 5. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุภมาส อังศุโชติและคณะ. (2557). *สถิติการวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์:เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL*. พิมพ์ครั้งที่ 4. เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.

สุวิมล ติรกานันท์. (2549). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อาทิชา ฉิมพาลี. (2562). อิทธิพลของมุมมองพื้นฐานทรัพยากรและองค์กรและกลยุทธ์องค์การต่อผลประกอบการของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์: กรณีศึกษา คอมโดมิเนียมในกรุงเทพมหานคร. *KASEM BUNDIT JOURNAL*, *20*(1), 14 – 23. Retrieved from: https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jkbu/article/view/190087

Blunch, J. N. (2013). *Introduction to Structural Equation Modeling Using IBM SPSS Statistics and AMOS*. (2 nd ed.). SAGE.

Byrne, B. M. (2016). *Structural Equation Modelling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming*. (3 rd ed.). Taylor & Francis Group.

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. (2 nd ed.). Sage.

Daft, R. L. (2008). *New Era of Management*. 2nd ed. China Translation and Printing Services.

Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. (7th ed.). Upper Saddle River, Pearson: Prentice Hall.

Hannula, M. (2002). Total productivity measurement based on partial productivity ratios. *International Journal of Production Economics*, 78(1), 57–65. Retrieved from: https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925527300001869

Kanlaya, W. (2013). *Structural Equation Analysis (SEM) by AMOS*. Samlada.

Keller, K. L. (2003). *Strategic brand management: Building, measuring, and managing brand equity*. 2nd ed. Upper Saddle River, Prentice –Hall.

Kotler, P. (2009). *Marketing Management*. 13th Edition. Pearson Prentice Hall.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15 th Global edition. Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K.L. (2009). *A Framework for Marketing Management*. 4th ed. Pearson Prentice Hall.

Porter, M. E. (2011). *The competitive advantage of nation: creating and sustaining superior performance*. Simon and Schuster.

Weng, H. H., Chen, J. S., & Chen, P.C. (2015). Effects of green innovation on environmental and corporate performance: A stakeholder perspective. *Sustainability*, 7, 4997 – 5026. Retrieved from: https://doi.org/10.3390/su7054997.

Wheelen, T.L., & Hunger, J. D. (2012). *Strategic Management and Business Policy: Achieving Sustainability*. 13t th ed. Prentice–Hall.

รูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ

Supervision model for improving the quality of early childhood education in the Bangkok Metropolitan area according to the standards of national early childhood development

ลักคะณา เสโนฤทธิ์[1], วีระวัฒน์ พัฒนกุลชัย[2] และ ทนง ทองภูเบศร์[3]

Luckana Sanorit[1], Weerawat Puttanakulcha[2] and Thongphubate[3]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2,3]

College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin[1,2,3]

*Corresponding author, email: luckana.san@rmutr.ac.th

Retrieved 28-02 -2024; **Revised** 18-04-2024; **Accepted** 02-04-2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ นำมาสร้างประเมินและรับรองรูปแบบการนิเทศ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธีพหุระยะ ด้วยแนวคิดเกี่ยวกับการนิเทศการศึกษา รูปแบบการนิเทศการศึกษา การพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย และมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากผู้บริหารสถานศึกษา และครูปฐมวัยวิทยฐานะชำนาญการขึ้นไป จำนวน 480 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนเท่าของพารามิเตอร์การวัด สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามขนาดโรงเรียน คือ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดเล็กใหญ่ จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มตามตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์เนื้อหาแบบอุปนัย ผลการวิจัย พบว่า 1) การนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดีโดยมีค่า χ^2/df = 1.119 P-value = 0.137 นั่นหมายถึง ค่า χ^2 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ CFI = 0.998 GFI = 0.967 AGFI = 0.947 RMR = 0.008 และ RMSEA = 0.016 2) รูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการวางแผนการนิเทศการศึกษาปฐมวัย (2) ด้านการปฏิบัติการนิเทศ

การศึกษาปฐมวัย (3) ด้านการประเมินผลการนิเทศการศึกษาปฐมวัย และ 4) ด้านปัจจัยสนับสนุนการนิเทศการศึกษาปฐมวัยสู่ความสำเร็จ และ 3) ผลการประเมินและรับรองรูปแบบ พบว่า ความถูกต้อง ครอบคลุม ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: รูปแบบการนิเทศการศึกษา; คุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย; มาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ; โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร

Abstract

This research aimed to analyze the factors of a supervision model for improving the quality of early childhood education in the Bangkok Metropolitan Area, based on the standards of national early childhood development. A mixed-method research approach was employed, incorporating concepts related to educational administration, educational administration models, quality enhancement of early childhood education, and national standards for early childhood development centers. Data were collected through questionnaires administered to 480 school administrators and senior professional-level teachers. The sample size was determined based on the number of measurement parameters, and cluster random sampling was used, categorized by school size: small, medium, and large. The research tools included questionnaires, and data were analyzed using statistical methods such as frequency, percentage, mean, standard deviation, confirmatory factor analysis, and inferential content analysis.

The research findings were as follows:

1.Supervision for improving the quality of early childhood education in the Bangkok Metropolitan Area, according to the national standards for early childhood development, aligns well with the perceptual data and meets acceptable statistical criteria. The statistical analysis showed χ^2/df = 197.002 and a p-value = 0.093, indicating no statistically significant χ^2 value. Additional fit indices also supported the model's adequacy: CFI = 0.997, GFI = 0.966, AGFI = 0.946, RMR = 0.008, and RMSEA = 0.017.

2.The educational management model for enhancing early childhood education quality in Bangkok comprises four main components: (1) planning, (2) implementation, (3) evaluation, and (4) supporting factors.

3.The assessment and validation of the model indicated high levels of accuracy, appropriateness, feasibility, and utility, demonstrating its significant potential benefits.

Keywords: Educational supervision model; Quality of early childhood; Standards of national early childhood development; Schools of Bangkok Metropolitan Area

บทนำ

สหประชาชาติตั้งเป้าหมายการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนในเป้าหมายที่ 4 ที่เน้นการให้การศึกษาที่มีคุณภาพและเสมอภาคสำหรับทุกคน รวมถึงการสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยให้ความสำคัญกับการให้เด็กทุกคนมีโอกาสเข้าถึงการพัฒนาและการดูแลในสถานภาพเด็กปฐมวัยที่มีคุณภาพ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญของประเทศ โดยสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 และพระราชบัญญัติการพัฒนาเด็กปฐมวัย พ.ศ. 2562 ได้กำหนดให้เด็กปฐมวัยได้รับการคุ้มครอง มีการพัฒนาอย่างดีทั้ง 4 ด้านและได้รับการศึกษาอย่างระบบต่อเนื่อง ทั่วถึง เสมอภาค โดยเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กปฐมวัยอย่างเหมาะสม ด้วยการทำงานร่วมกันทุกภาคส่วน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาการศึกษา, 2562)

ในส่วนของกรุงเทพมหานคร กำหนดนโยบายตามแผนการศึกษาขั้นพื้นฐานฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2564–2569) ได้นำมาตรฐานสถานพัฒนาแห่งชาติไปกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย ไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 3 คือการยกระดับประสิทธิภาพการจัดการศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนทุกกลุ่ม โดยมีเป้าประสงค์) ให้โรงเรียนที่จัดการศึกษาปฐมวัยมีคุณภาพตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ และกำหนด 2 กลยุทธ์ ได้แก่ (1) การนำมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติมาใช้ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร และ (2) การส่งเสริมสนับสนุนและติดตามคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนปฐมวัยตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ (สำนักงานยุทธศาสตร์การศึกษา, 2563) และศึกษานิเทศก์ เป็นบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาปฐมวัย เนื่องจากเป็นผู้ให้คำแนะนำ ชี้แนะ และสนับสนุนการฝึกอบรมให้ครูและผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ซึ่งรวมถึงการติดตาม ประเมินผล และการนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาสถานศึกษา (สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร, 2563) นอกจากนี้ Glickman (1995) ได้กล่าวถึงการนิเทศการศึกษาที่เน้นการสนับสนุนและการพัฒนาครูผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแก้ปัญหา การตัดสินใจ และการร่วมมือในการสร้างการเปลี่ยนแปลงและแรงบัลดาลใจ โดยการมีส่วนร่วมในการเยี่ยมห้องเรียน และการพัฒนาหลักสูตรเพื่อยกระดับคุณภาพของครูและเด็ก

แต่ในปัจจุบันโครงสร้างกรอบอัตราของศึกษานิเทศก์ที่ดูแลงานด้านการศึกษาปฐมวัย ยังมีความขาดแคลน สัดส่วนไม่เหมาะสมต่อความรับผิดชอบของโรงเรียนในแต่ละสำนักงานเขต ขาดเครื่องมือนวัตกรรมรูปแบบการนิเทศ ส่งผลต่อการเข้าไปนิเทศติดตาม สนับสนุน ส่งเสริม ให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับปฐมวัยตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ (สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร, 2563) (หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2564) ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสาร งานวิจัย และการสร้างรูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการส่งเสริมสนับสนุน แนะนำให้ความช่วยเหลือผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอนระดับปฐมวัย ศึกษานิเทศก์ ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาปฐมวัยให้เป็นไปตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ ได้แก่ 1) การบริหารจัดการสถานพัฒนาเด็กปฐมวัย 2) ครู/ผู้ดูแลเด็กให้การดูแลและจัดประสบการณ์การเรียนรู้และการเล่นเพื่อพัฒนาเด็กปฐมวัย และ 3) คุณภาพเด็กปฐมวัย ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบการนิเทศการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ
2. เพื่อสร้างรูปแบบการนิเทศการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ
3. เพื่อประเมินและรับรองรูปแบบการนิเทศการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ

สมมติฐานการวิจัย

โมเดลการวัดองค์ประกอบการนิเทศการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การทบทวนวรรณกรรม

การนิเทศการศึกษา คือ การดำเนินงานเพื่อให้เกิดความช่วยเหลือ ชี้แนะ สนับสนุนส่งเสริม สร้างขวัญ และกำลังใจ โดยการมีส่วนร่วมระหว่างผู้นิเทศก์และผู้รับการนิเทศ ที่ใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ให้แก่บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องทางการศึกษาระดับปฐมวัย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ (สงัด, 2530; Harris, 1985; Glickman, 2018)

รูปแบบการนิเทศการศึกษาเป็นแนวคิดที่เป็นกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความช่วยเหลือ แนะนำ ชี้แนะตามสภาพปัญหา เป็นพี่เลี้ยงให้การ สนับสนุนส่งเสริม ทั้งมีการชี้นำ ไม่มีการชี้นำ และผสมผสาน เน้นความเป็นพลวัติ โดยการมีส่วนร่วมทั้งผู้นิเทศก์และผู้รับการนิเทศอย่างเป็นกัลยาณมิตร ให้แก่บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องทางการศึกษาระดับปฐมวัย เพื่อให้เกิดประสิทธิผลตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ (Tanner & Tanner, 1987; Cogan, 1973; Grant, 2017)

การพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย เป็นแนวคิดที่การพัฒนาคุณภาพการศึกษาปฐมวัย หมายถึง การจัดการศึกษาตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ ที่มุ่งเน้น 1) การสร้างหลักประกันว่าเด็กหญิงและเด็กชายทุกคนเข้าถึงดูแลการพัฒนาการและการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัยที่มีคุณภาพ พัฒนาอย่างเป็นองค์รวมทุกมิติทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญา

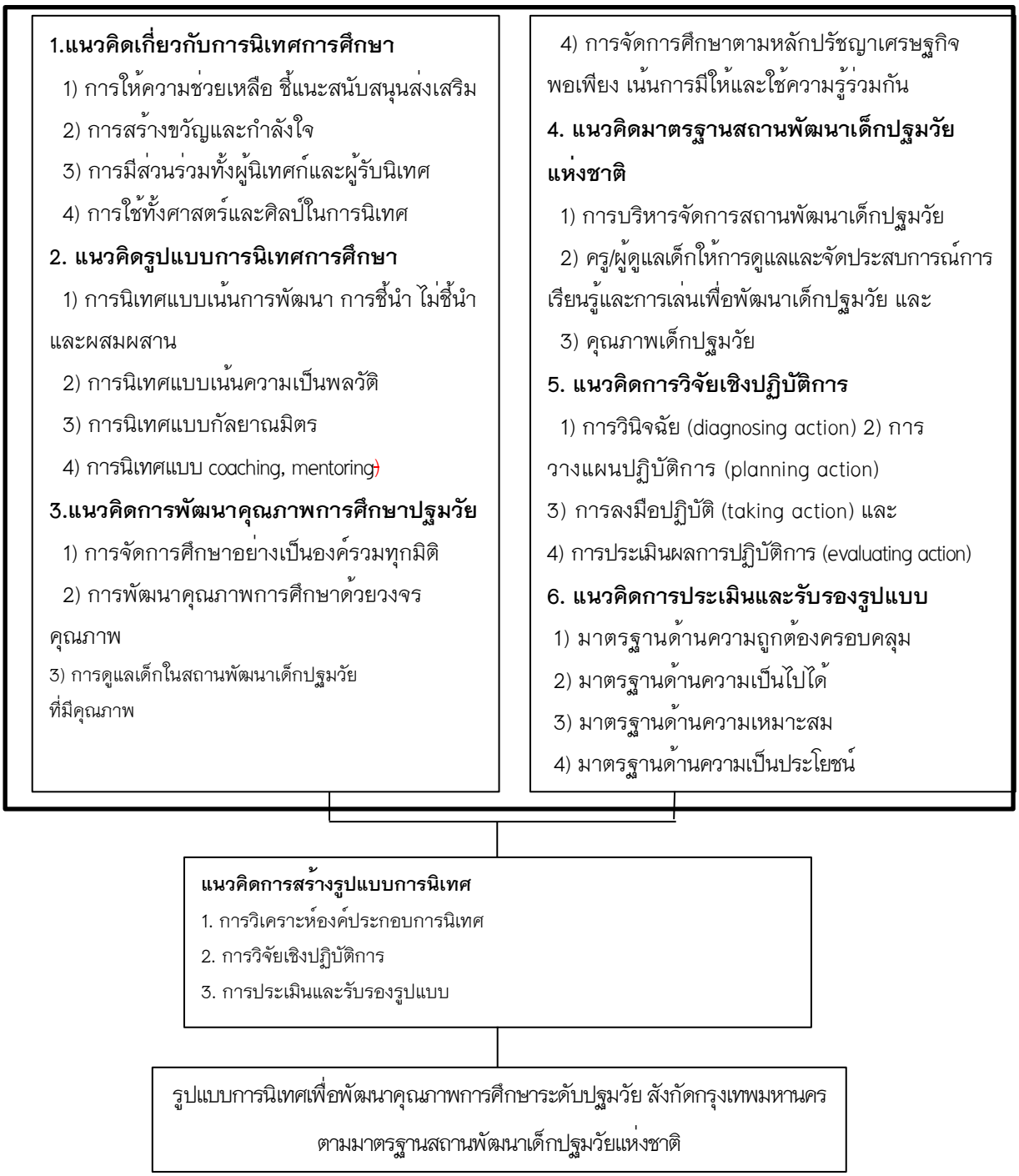
ให้เหมาะกับช่วงวัยส่งเสริมให้ เด็กสมองดี มีคุณธรรม มีทักษะ และมีสุขภาพแข็งแรงอย่างเท่าเทียมโดยบูรณาการปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษา ด้วยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ได้แก่ ครู ศึกษานิเทศก์ ผู้บริหารสถานศึกษา ชุมชน อย่างมีคุณภาพส่งเสริมให้โรงเรียนมีระบบประกันคุณภาพภายใน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง (สำนักงานยุทธศาสตร์การศึกษา, 2563; ฐิติมา วรรณศรี, 2563; สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2563; ปรียานุช ธรรมปิยา, 2562)

มาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ เป็นเอกสารที่กำหนดมาตรฐานและเป้าหมายในการพัฒนาเด็กปฐมวัยในประเทศไทยประกอบด้วย ได้แก่ 1) การบริหารจัดการสถานพัฒนาเด็กปฐมวัย 2) ครู/ผู้ดูแลเด็กให้การดูแลและจัดประสบการณ์การเรียนรู้และการเล่นเพื่อพัฒนาเด็กปฐมวัย และ 3) คุณภาพเด็กปฐมวัย (สำนักงานเลขาสภาการศึกษา, 2562)

การวิจัยเชิงปฏิบัติการเป็นแนวคิดการวิจัยที่มุ่งศึกษาหาคำตอบอย่างเป็นกระบวนการและเป็นระบบประกอบไปด้วยผู้มีส่วนได้เสียภายใต้บริบทการศึกษานั้น ๆ โดยทดลองอย่างรัดกุมมีกระบวนการที่เป็นแบบขดลวด โดยปราศจากการควบคุมหรือบังคับจากบุคคลอื่น โดยกำหนดขั้นตอนของการวิจัยประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญได้แก่ 1) การวินิจฉัย (diagnosing action) 2) การวางแผนปฏิบัติการ (planning action) 3) การลงมือปฏิบัติ (taking action) และ 4) การประเมินผลการปฏิบัติการ (evaluating action) (Coghlan & Brannick, 2014; Creswell, 2008; Mills, 2007; Johnson, 2008; Holloway, 2010)

การประเมินและรับรองรูปแบบการนิเทศเป็นแนวคิดการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางโดยให้ ความเชื่อถือว่าผู้ทรงคุณวุฒินั้นเที่ยงธรรม และมีดุลพินิจที่ดีและมีองค์ประกอบเกี่ยวกับการประเมินรูปแบบประกอบไปด้วย การพิจารณา 4 ด้าน ดังนี้ 1) มาตรฐานด้านความถูกต้องครอบคลุม 2) มาตรฐานด้านความเป็นไปได้ 3) มาตรฐานด้านความเหมาะสม และ 4) มาตรฐานด้านความเป็นประโยชน์ โดยผลการประเมินและรับรองรูปแบบนำไปสู่การได้รูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ (Stufflebeam & Shinkfield, 2007)

ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย 6 แนวคิด คือ แนวคิดการนิเทศการศึกษา แนวคิดรูปแบบการนิเทศการศึกษา แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาระดับปฐมวัย แนวคิดมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ แนวคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการ และแนวคิดการประเมินและรับรองรูปแบบดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธีพหุระยะโดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ยืนยันผลจากการวิจัยปริมาณ ฟื้นที่วิจัย คือ โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 429 แห่ง ประชากร คือ ผู้อำนวยการสถานศึกษาจำนวน 429 คน ครูผู้สอนระดับปฐมวัย จำนวน 1,802 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 2,231 คน (สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร, 2566) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้อำนวยการสถานศึกษา และ

ครูผู้สอนระดับปฐมวัย จำนวน 480 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนเท่าของพารามิเตอร์การวัด คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ตามขนาดโรงเรียน คือ โรงเรียนขนาดใหญ่ โรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดเล็ก จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) ตามตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 91 คน และครูปฐมวัย จำนวน 389 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 3 ชนิด ได้แก่ 1) แบบสอบถาม แบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence: IOC) ทุกข้อคำถามมากกว่า 0.6 และค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราค เท่ากับ 0.985 2) แนวคำถามของการถอดบทเรียนปฏิบัติการนิเทศ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยอาจารย์ที่ปรึกษา และ 3) แบบประเมินและรับรองคุณภาพรูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ ตรวจสอบคุณภาพโดย ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ด้วยค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ทุกข้อคำถามมากกว่า 0.6 รวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามเป็นเอกสาร ส่งกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเก็บข้อมูล ดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการกับโรงเรียน 3 ขนาด ขนาดละ 1 โรงเรียน และส่งแบบประเมินและรับรองรูปแบบให้กับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ระหว่างเดือน มกราคม ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาแบบอุปนัย

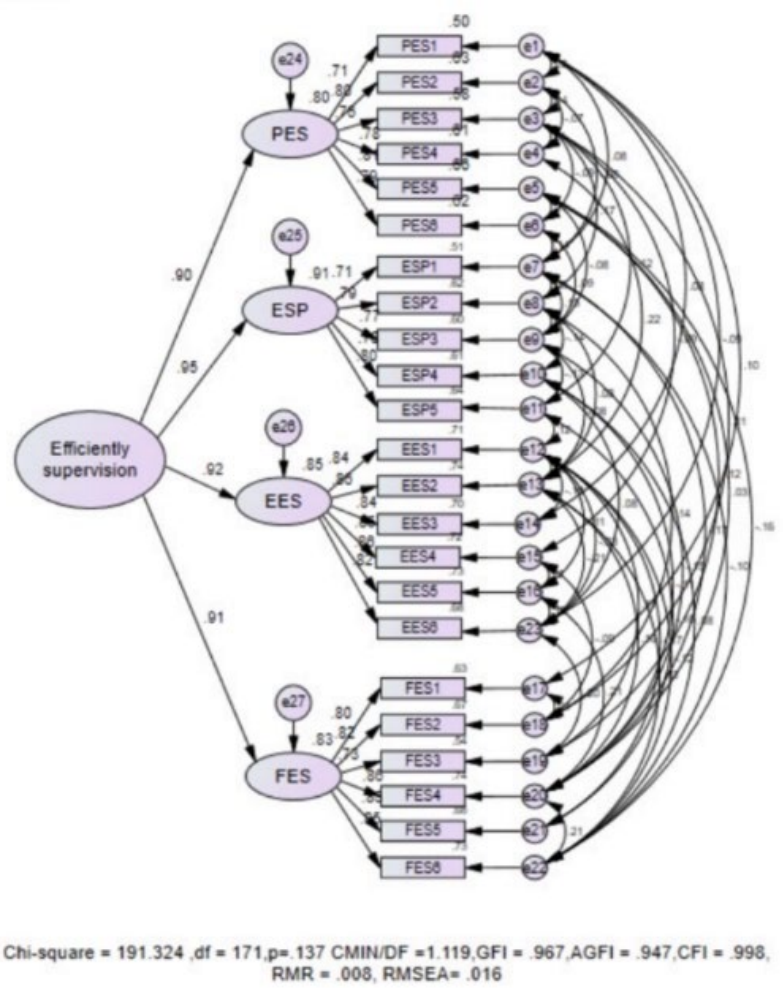
ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 480 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 438 คน คิดเป็นร้อยละ 91.2 อายุอยู่ในช่วง 41–50 ปี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมา อยู่ในช่วง 51 – 60 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 และตำแหน่งปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นข้าราชการครูปฐมวัย จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมาตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 91 คน ร้อยละ 19.0

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

จากการวิเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้องค์ประกอบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ จำนวน 23 ตัวบ่งชี้ โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการวางแผนการนิเทศการศึกษาปฐมวัย (PES) มีตัวแปรบรรยาย จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ 2) ด้านการปฏิบัติการนิเทศการศึกษาปฐมวัย (ESP) มีตัวแปรบรรยาย จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ 3) ด้านการประเมินผลการนิเทศการศึกษาปฐมวัย

(EES) มีตัวแปรบรรยาย จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ และ 4) ด้านปัจจัยสนับสนุนการนิเทศการศึกษาปฐมวัยสู่ความสำเร็จ (FES) มีตัวแปรบรรยาย จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โมเดลการวัดอันดับสองการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ

จากภาพที่ 2 โมเดลการวัดอันดับสองการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ ผู้วิจัยตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าสัดส่วน $\chi 2/df$ เท่ากับ 1.119 แสดงว่า สอดคล้องกลมกลืนดี P-value เท่ากับ 0.137 นั่นหมายถึง ค่าไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ CFI เท่ากับ 0.998 แสดงว่าสอดคล้องกลมกลืนดีมาก GFI เท่ากับ 0.967 แสดงว่า สอดคล้องกลมกลืนดี มีค่า AGFI เท่ากับ 0.947 สอดดคล้องกลมกลืนดี ค่า RMR เท่ากับ 0.08 สอดคล้องกลมกลืนพอใช้ และค่า RMSEA เท่ากับ 0.016 สอดคล้องกลมกลืนดีมาก แสดงว่าโมเดลการวัดอันดับสองขององค์ประกอบการนิเทศการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัด

กรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นไปตามสมมุติฐาน

ผลการสร้างรูปแบบการนิเทศการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการวิจัยเชิงปฏิบัติการการนิเทศการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ ตามแนวคิดของ Coghlan & Shani (2018) จำนวน 2 วงจร โดยการถอดบทเรียนหลังปฏิบัติการนิเทศ (After Action Review: AAR) ในวันที่ 1 เดือน กันยายน ถึง วันที่ 5 เดือน ตุลาคม พ.ศ 2566 การเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการปฏิบัติการวิจัยในครั้งนี้ คือ โรงเรียนที่เปิดการเรียนการสอนในระดับปฐมวัยตามระเบียบกรุงเทพมหานครในระดับชั้นอนุบาลศึกษาปีที่ 1 และระดับอนุบาลศึกษาปีที่ 2 ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 3 โรงเรียน ตามขนาดของโรงเรียนโดยแบ่งเป็น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ จำนวน 3 โรงเรียน เพื่อสร้างรูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ โดยใช้โมเดลการวัดอันดับสองการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ร่วมพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ รูปแบบการนิเทศการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ โดยได้เพิ่มตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบการปฏิบัติการนิเทศการศึกษาปฐมวัย จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ทำให้ได้ องค์ประกอบ 4 ด้าน จำนวน 24 ตัวบ่งชี้ แบ่งเป็นรายด้าน คือ 1) ด้านการวางแผนการนิเทศการศึกษาปฐมวัย (Planning for Early Childhood Education Supervision: PES) มีตัวแปรบรรยาย จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ PES1–6 2) การปฏิบัติการนิเทศการศึกษาปฐมวัย (Early childhood education supervision practice: ESP) มีตัวแปรบรรยาย 6 ตัวบ่งชี้ (ESP 1–6) 3) ด้านการประเมินผลการนิเทศการศึกษาปฐมวัย (Evaluate early childhood education supervision: EES) มีตัวแปรบรรยาย 6 ตัวบ่งชี้ (EES1–6) และ 4) ด้านปัจจัยสนับสนุนการนิเทศการศึกษาปฐมวัยสู่ความสำเร็จ (Factors supporting early childhood education supervision to success: EES) มีตัวแปรบรรยาย 6 ตัวบ่งชี้ (FES1–6)

ผลประเมินและรับรองรูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ

ผลการประเมินและรับรองรูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ โดยเทียบกับเกณฑ์ของ ของ Best & Kahn (2016) พบว่า ด้านความถูกต้องครอบคลุม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.84, SD = 0.08) ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.68, SD = 0.22) ด้านความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80, SD = 0.34) และความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80, SD = 0.52)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ด้าน 23 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ด้านการวางแผนนิเทศ 2) ด้านปฏิบัติการนิเทศการศึกษาปฐมวัย 3) ด้านการประเมินผลการนิเทศการศึกษาปฐมวัย และ 4) ด้านปัจจัยสนับสนุนการนิเทศการศึกษาปฐมวัยสู่ความสำเร็จ ซึ่งสามในสี่องค์ประกอบ คือ การวางแผนนิเทศการศึกษาปฐมวัย ปฏิบัติการนิเทศการศึกษาปฐมวัย และการประเมินผลการนิเทศการศึกษาปฐมวัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chuealee et al. (2020) เรื่องการพัฒนารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการสร้างข้อสอบของครูประถมศึกษาโดยการบูรณาการกระบวนการนิเทศการศึกษาร่วมกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม จำนวนสามองค์ประกอบ คือ วางแผน ลงมือปฏิบัติ และการประเมินผล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัฏฐา วุฒิวณิชย์ (2563) เรื่องรูปแบบการนิเทศที่มีประสิทธิผลต่อการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของ โรงเรียนเทศบาลวัดท่าสะต่อยอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนสามองค์ประกอบ คือ การวางแผนการนิเทศ การดำเนินการนิเทศ และการประเมินผลการนิเทศ

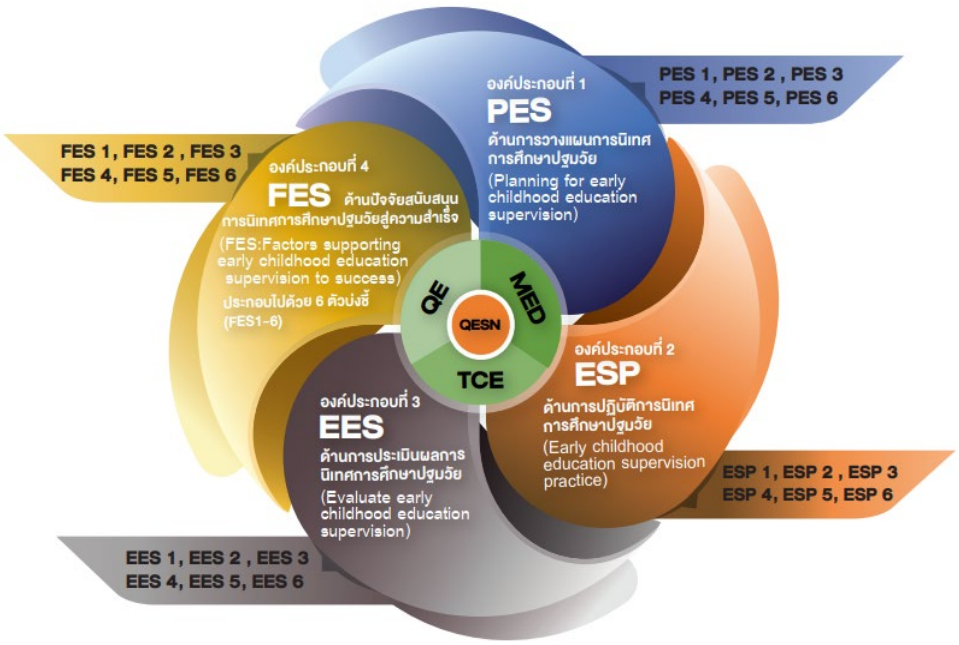
จากผลการสร้างรูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติด้วยการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ได้องค์ประกอบรูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ด้าน จำนวน 24 ตัวบ่งชี้ โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการวางแผนการนิเทศการศึกษาปฐมวัย (PES) 2) ด้านการปฏิบัติการนิเทศการศึกษาปฐมวัย (ESP) มี 3) ด้านการประเมินผลการนิเทศการศึกษาปฐมวัย (EES) และ 4) ด้านปัจจัยสนับสนุนการนิเทศการศึกษาปฐมวัยสู่ความสำเร็จ (FES) ในขั้นตอนการถอดบทเรียนปฏิบัติการนิเทศของวิจัยเชิงปฏิบัติการ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ 1 ขององค์ประกอบที่ 2 ด้านการปฏิบัติการนิเทศการศึกษาปฐมวัย (ESP) จากเดิม “*ผู้นิเทศก์และผู้รับการนิเทศร่วมกันจัดทำเครื่องมือการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัยตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ” ให้ปรับเปลี่ยนเป็น “ผู้นิเทศก์ใช้เครื่องมือการนิเทศที่มีคุณภาพในการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัยตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ*” สอดคล้องกับ หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2564) ได้กำหนดกระบวนการในการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน ขั้นที่ 3 การสร้างสื่อและเครื่องมือการนิเทศที่มีคุณภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการนิเทศ และเก็บรายละเอียดที่ผู้รับการนิเทศไม่สามารถแสดงออกมาได้ เพื่อเปรียบเทียบผลและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา เพิ่มความเข้าใจระหว่างผู้นิเทศก์และผู้รับการนิเทศ

จากผลการประเมินและรับรองรูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ รายการประเมินที่มีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยหนึ่งช่วงของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้แก่ ด้านความเป็นไปได้ ข้อที่ 4 สามารถใช้รูปแบบในการ

ขับเคลื่อนแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐานกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 3 (2564 – 2569) สู่ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ของสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติของผู้บริหารสถานศึกษาและครูปฐมวัยและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติไปสู่การปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาระดับปฐมวัย จึงควรมีการรายงานความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานการใช้รูปแบบที่สะท้อนภาพความสำเร็จตามยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐานกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 3 (2564 – 2569) ให้กับผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอนปฐมวัยและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้เข้าใจอย่างชัดเจน

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ได้เป็น รูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติที่มีองค์ประกอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบและลำดับการใช้งานองค์ประกอบโดยผู้วิจัยให้ชื่อว่า การนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาปฐมวัยผ่านการวางแผนการนิเทศ (PES) การปฏิบัติการนิเทศ (EES) การประเมินผลการนิเทศ (ESP) และการระบุปัจจัยสนับสนุนสู่ความสำเร็จ (FES) (Planning, Early Childhood Supervision Practice, Evaluation, and Factors of Success: PEEF) Model ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 รูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ (PEEF Model)

จากแผนภาพเริ่มต้นจากการกำหนดให้คุณภาพการศึกษาปฐมวัยตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ (QESN) ที่ประกอบด้วย 3 โดเมนสำคัญ คือ MED แทน การบริหารจัดการสถานพัฒนาเด็กปฐมวัย (Management of early childhood development centers TCE แทน ครู/ผู้ดูแลเด็กให้การดูแล และจัดประสบการณ์

การเรียนรู้และการเล่นเพื่อพัฒนาเด็กปฐมวัย (Teacher/carer provides care and organize learning and play experiences for early childhood development) QE แทน คุณภาพของเด็กปฐมวัย (QE: Quality of early childhood) เป็นเป้าหมายหลักของการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ จากนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบของการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ

สรุป

โมเดลการวัดอันดับสองการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ด้าน จำนวน 24 ตัวบ่งชี้ โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการวางแผนการนิเทศการศึกษาปฐมวัย (PES) 2) ด้านการปฏิบัติการนิเทศการศึกษาปฐมวัย (ESP) 3) ด้านการประเมินผลการนิเทศการศึกษาปฐมวัย (EES) และ 4) ด้านปัจจัยสนับสนุนการนิเทศการศึกษาปฐมวัยสู่ความสำเร็จ (FES) โมเดลการวัดการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ ตามสมมติฐานสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นไปตามสมมุติฐานตามสมมติฐานสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นไปตามสมมุติฐาน สร้างรูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติด้วยการวิจัยเชิงปฏิบัติการประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ด้าน โดยองค์ประกอบ 1) ด้านการวางแผนการนิเทศการศึกษาปฐมวัย (PES) 2) ด้านการปฏิบัติการนิเทศการศึกษาปฐมวัย (ESP) มี 3) ด้านการประเมินผลการนิเทศการศึกษาปฐมวัย (EES) และ 4) ด้านปัจจัยสนับสนุนการนิเทศการศึกษาปฐมวัยสู่ความสำเร็จ (FES) การประเมินและรับรองรูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ พบว่า ด้านความถูกต้องคลอบคลุม อยู่ในระดับมากที่สุด ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ด้านความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก และความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า โมเดลการวัด อันดับ 2 ของการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถนพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ด้าน 23 ตัวบ่งชี้ โดยองค์ประกอบ 1) ด้านการวางแผนการนิเทศการศึกษาปฐมวัย 2) ด้านการปฏิบัติการนิเทศการศึกษาปฐมวัย มี 3) ด้านการประเมินผลการนิเทศการศึกษาปฐมวัย และ 4) ด้านปัจจัยสนับสนุนการนิเทศการศึกษาปฐมวัยสู่ความสำเร็จ ดังนั้นนักวิชาการ นักวิจัย ด้านการนิเทศสามารถนำโมเดลการวัดข้างต้น ไปประกอบการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลตามเป้าหมายของสถานศึกษาหรือต้นสังกัดกำหนด

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า รูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติด้วยการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ด้าน 24 ตัวบ่งชี้ โดยองค์ประกอบ 1) ด้านการวางแผนการนิเทศการศึกษาปฐมวัย 2) ด้านการปฏิบัติการนิเทศการศึกษาปฐมวัย 3) ด้านการประเมินผลการนิเทศการศึกษาปฐมวัย และ 4) ด้านปัจจัยสนับสนุนการนิเทศการศึกษาปฐมวัยสู่ความสำเร็จ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการนิเทศ ผู้บริหาร และครูในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย ตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า การประเมินและรับรองรูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ พบว่า ด้านความถูกต้องครอบคลุม อยู่ในระดับมากที่สุด ความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด และความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ศึกษานิเทศก์ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอนระดับปฐมวัยหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำรูปแบบไปใช้ประกอบการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัยให้สอดคล้องตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ เพื่อยกระดับการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ คือ รูปแบบการนิเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับปฐมวัย สังกัดกรุงเทพมหานครตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ ที่มีองค์ประกอบ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบและลำดับการใช้งานองค์ประกอบ ชื่อว่า PEEF Model ประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ด้าน 24 ตัวบ่งชี้ โดยองค์ประกอบ 1) ด้านการวางแผนการนิเทศการศึกษาปฐมวัย 2) ด้านการปฏิบัติการนิเทศการศึกษาปฐมวัย มี 3) ด้านการประเมินผลการนิเทศการศึกษาปฐมวัย และ 4) ด้านปัจจัยสนับสนุนการนิเทศการศึกษาปฐมวัยสู่ความสำเร็จ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับ สถานศึกษา โดยควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะสมองของเด็กปฐมวัย

เอกสารอ้างอิง

ฐิติมา วรรณศรี. (2563). *นวัตกรรมสู่การพัฒนาสถานศึกษา.* โรงพิมพ์รัตนสุวรรณการพิมพ์.

ธนัฏฐา วุฒิวณิชย์. (2563). รูปแบบการนิเทศที่มีประสิทธิภาพต่อการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนเทศบาลวัดท่าสะต๋อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม, 5*(2), 302-333.

ปรียานุช ธรรมปิยา. (2562). *สืบสานสู่ปฏิบัติ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาการพัฒนาที่ยั่งยืนและเศรษฐกิจพอเพียง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สงัด อุทรานันท์. (2530). *การนิเทศการศึกษา: หลักการ ทฤษฎีและการปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2).มิตรสยาม.

สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร, (2566) รายงานสถิติการศึกษา ปีการศึกษา 2566 โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: ร้านพจน์กล่องกระดาษ.

สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร. (2563). *รายงานสรุปผลแผนปฏิบัติราชการหน่วยศึกษานิเทศก์*. สำนักการศึกษา

สำนักงานยุทธศาสตร์การศึกษา. (2563). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2564–2569)*. ส่วนนโยบายและแผนการศึกษา.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579*. พริกหวานกราฟฟิค.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2562). *มาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ*. พริกหวานกราฟฟิค.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2563). *มาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ 2562*. พริกหวานกราฟฟิค.

หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2564). *ศาสตร์ และ ศิลป์ในการนิเทศการศึกษา*. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

Best, J. W., & Kahn, J. V. (2016). *Research in education*. Pearson Education India.

Chuealee, W., Jiraro, P., & Lila, S. (2020). Model of competency development in test construction integrating the supervision process and participatory action research of primary school teachers. *Academic Journal of Thailand National Sports University*, *12*(3), 288–299.

Cogan, M. (1973). *Clinical Supervision*. Houghton–Mifflin.

Coghlan, D. A., & Brannick, T. (2014.) *Doing Action Research in Your Own Organization*. London: Sage.

Coghlan, D. A., & Shani, A. B. A. (2018). *Conducting Action Research for Business and Management Students*. London: Sage.

Creswell, J. W. (2008). *Educational Research: Planning, Conducting, And Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. (3rd ed.).Merrill Prentice Hall.

Glickman, C. D. (1995). *Supervision of Instruction : A Developmental Approach*. (3rd ed.). Boston: Allyn and Bacon.

Glickman, C. D. (2018). *Supervision and instructional leadership: A development approach*. (10th ed.). Pearson.

Grant, A. M. (2017). The third 'generation' of coaching research: moving from 'what works' to 'what matters'. *Coaching: An International Journal of Theory, Research and Practice, 10*(1), 41–49.

Harris, B. M. (1985). *Supervisory Behavior in Education*. Prentice–Hall

Holloway, I. W. (2010). *Qualitative Research in Nursing and Health Care*. (3rd ed.). Laserwords.

Johnson, A. P. (2008). *A Short Guide to Action Research*. (3rd ed.).Pearson Education.

Mills, G. E. (2007). *Action Research: A Guide for The Teacher Researcher*. (3rd ed.). Merrill Prentice Hall.

Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation theory, Models and Applications*. San Francisco: Jossey–Bass

Tanner, D., and Tanner, L. (1987). *Supervision in Education : Problem and Practices.* McMillan Publishing Company.

ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

Innovative leadership of Educational Administrators Affecting the Operation of Student Support Systems in Educational Institutions in the Secondary Education Service Area Office Bangkok 1

วรินทร ชัยสัมพันธ์สกุล[1] และ นันทิยา น้อยจันทร์ [2]

Warinthon Chaisamphansakun [1] and Nuntiya Noichan [2]

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา[1,2]

Master of Education Curriculum, Program in Educational Administration, Suan Sunandha Rajabhat University[1,2]

*Corresponding author, email: Warinthontop@gmail.com

Retrieved 13-07 -2024; **Revised** 07-08-2024; **Accepted** 03-04-2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา 2) ระดับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน และ 4) ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำนวน 354 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซี่และมอร์แกนจากนั้นสุ่มด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับภาวะเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ระดับการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับสูง (r = .843) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สามารถทำนายได้ร้อยละ 71.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

องค์ความรู้จากงานวิจัยควรส่งเสริมให้ผู้บริหาร ครู และบุคลากรภายในสถานศึกษาตระหนักถึงความสำคัญของส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม เพื่อสร้างองค์การที่มีประสิทธิภาพสูงเหนือกว่าองค์กรคู่แข่งโดยภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมนั้นมีความสำคัญต่อองค์กร เพื่อนำไปใช้พัฒนาศักยภาพการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม; ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน; มัธยมศึกษา

Abstract

This article aimed to study: (1) the level of innovative leadership among educational administrators in educational institutions; (2) the level of implementation of the student care and support system in educational institutions; (3) the relationship between the innovative leadership of school administrators and the operation of student care and support systems in educational institutions; and (4) the impact of innovative leadership by educational administrators on the operation of student care and support systems in educational institutions under the Bangkok Secondary Educational Service Area Office 1. The sample group consisted of 354 educational personnel under the Bangkok Secondary Educational Service Area Office 1. The sample size was determined using Krejcie and Morgan's table and selected through simple random sampling. The statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis.

The research findings were as follows:

1. The overall level and each aspect of innovative leadership among educational administrators in educational institutions were found to be at a high level.
2. The overall level and each aspect of the operation of the student care and support system in educational institutions were also at a high level.
3. There was a statistically significant positive relationship (r = .843) at the .01 level between the innovative leadership of school administrators and the operation of student care and support systems.
4. The innovative leadership of educational administrators had a statistically significant (.01 level) impact on the operation of student care and support systems and could explain 71.50% of the variance.

Based on the research findings, it is recommended that administrators, teachers, and school personnel be encouraged to recognize the importance of accessing opportunities to innovate and create new approaches using innovative intelligence. This can enhance the effectiveness of student care and support systems and help schools adapt successfully to change.

Keywords: Innovative leadership; Student Support Systems; secondary educational

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดว่าการจัดการสถานศึกษายุคใหม่จำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ เพื่อยกระดับสถานศึกษาสู่การเป็นโรงเรียนนวัตกรรม (Innovative School) โดยผู้ที่มีบทบาทหน้าที่หลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาก็คือ ผู้บริหารสถานศึกษา และคณะกรรมการเครือข่ายผู้ปกครอง ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาสถานศึกษาโดยคณะกรรมการระดับชั้นเรียนมุ่งเน้นการดูแลผู้เรียน ด้านระเบียบวินัยและความประพฤติเป็นหลัก ผู้บริหารจึงต้องเป็นแกนนำในการพัฒนาและใช้นวัตกรรมในการบริหารสถานศึกษาให้เหมะสมกับสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เปลี่ยนไป โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน รวมกับภาคีเพื่อการศึกษาไทย (Thailand Education Partnership หรือ TEP) ได้นำนโยบายของรัฐบาลสู่การปฏิบัติจริง อันนำไปสู่การประกาศใช้พระราชบัญญัติพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา พ.ศ. 2562 เพื่อจัดตั้งโรงเรียนนำร่องในการเป็นพื้นที่นวัตกรรม (สำนักงานบริหารพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา, 2562)

การพัฒนาพื้นที่นวัตกรรมและโรงเรียนนวัตกรรม (Innovative School) จำเป็นต้องอาศัยผู้นำที่มีความรู้และทักษะเชิงนวัตกรรม ซึ่งจะต้องเรียนรู้และปรับเปลี่ยนทัศนคติให้เป็นผู้นำเชิงนวัตกรรม โดยการนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์และการเกิดนวัตกรรมต่าง ๆ ในเวลาเดียวกันก็สามารถนำความคิดเชิงนวัตกรรมมาช่วยแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรมต่าง ๆ ภายในสถานศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2559) นอกจากนี้ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมจะเป็นส่วนที่กระตุ้นให้ครูและบุคลากรในองค์กรนั้นเกิดความสนใจที่จะสร้างและพัฒนานวัตกรรมโดยมีเป้าหมายร่วมกัน สร้างสัมพันธ์ภาพทางการทำงานและดำเนินงานโดยใช้นวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ (กนกพิชญ์ สรรพศรี, 2564) โดยในปัจจุบันสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วส่งผลต่อการเกิดปัญหาภายในสถานศึกษาที่ต้องหาแนวทางเทคนิควิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถดำเนินการในระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2547) โดยเฉพาะการดูแลนักเรียนที่จำเป็นต้องดำเนินการขนานไปกับการจัดการเรียนการสอน แต่ทั้งนี้รูปแบบการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในปัจจุบันยังล้าหลัง และไม่ทันต่อเหตุการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้นจึงต้องอาศัยทักษะความรู้ของผู้นำในด้านของนวัตกรรมเข้ามาเป็นตัวขับเคลื่อนให้การดำเนินระบบดูแล

ช่วยเหลือนักเรียนนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะทำให้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเกิดความมีประสิทธิภาพและก้าวทันต่อยุคสมัยและเหตุการณ์ปัจจุบัน

บทความวิจัยนี้นำเสนอ ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมระบบดูแลช่วยเหลือโดยอาศัยภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1
2. เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1
4. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

สมมติฐานการวิจัย

1. ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1
2. ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ผู้วิจัยนำเสนอแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

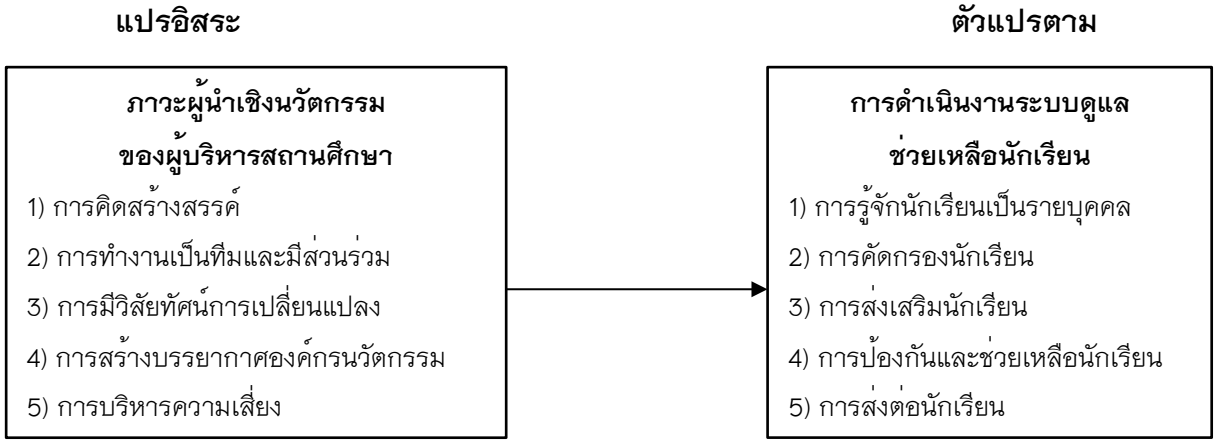
ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นการแสดงออกออกของผู้นำที่มีสมรรถนะบุคลิกภาพ การวางตัว หน้าที่ ความสามารถในการเข้าถึงโอกาสและปัญหาที่สลับซับซ้อน โดยสามารถค้นหาแนวทางการดำเนินการใหม่ ๆ โดยมีความฉลาดทางนวัตกรรม เพื่อนำมาช่วยให้สามารถตอบสนองและแก้ปัญหาที่ได้พบเจอ รวมทั้งสามารถทำให้บุคลากรในองค์กรนั้นเกิดความเชื่อถือและขับเคลื่อนให้บุคลากรนั้นสามารถสร้างนวัตกรรมในการแก้ปัญหาและผลิตผลงานได้อย่างสร้างสรรค์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์กรอบแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ นุชิดา สุวแพทย์ (2560); จีราภา ประพันธ์พัฒน์ (2560); ฐิตินันท์ นันทะศรี (2563); กนกพิชญ์ สรรพศรี (2564); ศิริพร พงษ์เนตร (2564); ธมนวรรณ จันทร์สวย (2564); บริพัฒน์ สารผล (2565); วรวุฒิ ศิริอ่อน (2565); Wooi (2013); Roscorla (2010); และ Carmeli et al.(2010) สามารถสรุปองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาได้ 5 ด้าน ได้แก่ 1) การคิดสร้างสรรค์ 2)การทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วม 3) การมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง 4) การสร้างบรรยากาศองค์กรนวัตกรรม และ 5) การบริหารความเสี่ยง

2. การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา

การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นกระบวนการดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบมีขั้นตอน มีครูที่ปรึกษา เป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงานโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและนอกสถานศึกษา เพื่อการส่งเสริมการป้องกัน การแก้ไขปัญหาและพัฒนาเพื่อให้นักเรียนได้พัฒนาเต็มตามศักยภาพ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีความสุขในการใช้ชีวิตการเรียนและสังคมได้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดของกรมสุขภาพจิต (2546) กระทรวงศึกษาธิการ (2547) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทย (2559) และ Lee Kern, et al. (2018) สามารถสรุปองค์ประกอบของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้ 5 ด้าน ได้แก่ 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล 2) การคัดกรองนักเรียน 3) การส่งเสริมนักเรียน 4) การป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน และ 5) การส่งต่อนักเรียน

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดของของ นุชิดา สุวแพทย์ (2560); จีราภา ประพันธ์พัฒน์ (2560); ภูริชญา เผือกพรหม (2563); กนกพิชญ์ สรรพศรี (2564); ศิริพร พงษ์เนตร (2564); ธมนวรรณ จันทร์สวย (2564); อังคณา เติมวิถี (2564); บริพัฒน์ สารผล (2565); วรวุฒิ ศิริอ่อน (2565); Wooi (2013); Roscorla (2010); และ Carmeli et al. (2010); กรมสุขภาพจิต (2546) กระทรวงศึกษาธิการ (2547) สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา(2547) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทย (2559) Lee Kern, et al. (2018) และ Department for Education (2023) ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ประชากร คือ บุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ทั้งหมด 67 แห่ง (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1, 2565) กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 จำนวน 354 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1, 2565) กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซี่และมอร์แกนจากนั้นสุ่มด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา และเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .99 และ .96 ตามลำดับ รวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างและรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1. ผลการวิจัยพบว่า ระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = 0.55)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวม

(n=354)

ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านการคิดสร้างสรรค์ (X_1)	4.39	0.54	มาก	2
2. ด้านการทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วม (X_2)	4.39	0.56	มาก	3
3. ด้านการมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง (X_3)	4.40	0.55	มาก	1
4. ด้านการสร้างบรรยากาศองค์กรนวัตกรรม (X_4)	4.38	0.56	มาก	5
5. ด้านการบริหารความเสี่ยง (X_5)	4.38	0.55	มาก	4
เฉลี่ยรวม	**4.38**	**0.55**	**มาก**	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.38, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านการมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$= 4.40, S.D. = 0.55)

วัตถุประสงค์ที่ 2. ผลการวิจัยพบว่า ระดับการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.36, S.D. = 0.53)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวม

(n=354)

การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล (Y_1)	4.32	0.56	มาก	5
2. ด้านการคัดกรองนักเรียน (Y_2)	4.43	0.54	มาก	1
3. ด้านการส่งเสริมนักเรียน (Y_3)	4.39	0.50	มาก	2
4. ด้านการป้องกันและช่วยเหลือนักเรียน (Y_4)	4.35	0.57	มาก	4
5. ด้านการส่งต่อนักเรียน (Y_5)	4.35	0.51	มาก	3
เฉลี่ยรวม	**4.36**	**0.53**	**มาก**	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.36, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านการคัดกรองนักเรียนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.54)

วัตถุประสงค์ที่ 3. ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

(n=354)

ตัวแปร	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_{tot}
X_1	1.000	–	–	–	–	.724**
X_2	.733**	1.000	–	–	–	.735**
X_3	.738**	.764**	1.000	–	–	.784**
X_4	.614**	.647**	.697**	1.000	–	.725**
X_5	.826**	.669**	.699**	.617**	1.000	.694**
X_{tot}	.814**	.822**	.734**	.801**	.787**	.843**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง (r = .843) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับปานกลางและระดับค่อนข้างสูง (r อยู่ระหว่าง .694 ถึง .784) โดยด้านการมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง (X_3) มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูง มีค่า r = .784

วัตถุประสงค์ที่ 4. ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การทำนาย (R^2) ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแก้ (Adjusted R^2) และการทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแก้

(n=354)

ตัวแปรทำนาย	R	R^2	Adj R^2	SEE	F	p
X3	.784	.615	.614	.12933	563.192**	.000
X3, X4	.823	.677	.675	.11868	367.940**	.000
X3, X4, X1	.840	.705	.703	.11351	279.413**	.000
X3, X4, X1, X2	.846	.715	.712	.11173	219.344**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่า เมื่อนำภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาทั้ง 5 ด้าน มาวิเคราะห์ พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการคิดสร้างสรรค์ ด้านการทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วม ด้านการมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง และด้านการสร้างบรรยากาศองค์กรนวัตกรรม สามารถร่วมพยากรณ์ สามารถร่วมพยากรณ์การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 71.50

ทั้งนี้ได้พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการบริหารความเสี่ยง (X_5) ถูกตัดออกจากสมการ แสดงว่า ด้านการบริหารความเสี่ยง ยังไม่มีหลักฐานเพียงพอที่จะสนับสนุนว่าตัวแปรดังกล่าวส่งผลต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 พบว่า

1. ผลการวิจัยระดับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษาได้ดำเนินการเกี่ยวการแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่ง และบริหารสถานศึกษาโดยใช้กระบวนความรู้ ทักษะความคิด และประสบการณ์ ในการสรรสร้างนวัตกรรมที่มีความเหมาะสมในการแก้ปัญหาต่าง ๆ หรือการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานนั้นให้ดีขึ้น นอกจากนี้ผู้บริหารสถานศึกษายังมีความสามารถทำให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม เพื่อสร้างองค์การที่มีประสิทธิภาพสูงเหนือกว่าองค์กรคู่แข่งและยังสามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภา ประพันธ์พัฒน์ (2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี อยู่ในระดับมาก ทั้งโดยรวมและรายด้าน

2. ผลการวิจัยระดับ 2. การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากกระบวนการในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเริ่มต้นจากการให้ความสำคัญกับนักเรียนผู้ที่เป็นเป้าหมายสำคัญของการศึกษา โดยไม่ใช่เพียงการให้นักเรียนเข้ารับการศึกษาแล้วจบออกไปเท่านั้น แต่ในขณะระหว่างการศึกษา นักเรียนอาจพบเจอปัญหาและความเสี่ยงต่าง ๆ จากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลง ที่จะส่งผลให้นักเรียนนั้นไม่สามารถเรียนรู้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ จึงเกิดเป็นกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เพื่อให้ความช่วยเหลือ ป้องกัน และแก้ไขปัญหาของนักเรียนขณะที่กำลังศึกษาอยู่ให้นักเรียนนั้นสามารถศึกษาไปจนจบกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวนั้นเป็นแนวทางที่โรงเรียนในประเทศต่างยึดถือ และดำเนินการโดยถือเป็นหน้าที่สำคัญของโรงเรียน ผู้บริหาร และครูที่ต้องจัดให้มีการดำเนินการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชพล เที่ยงดี (2563) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 พบว่า การบริหารระบบดูแลช่วยเหลือของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

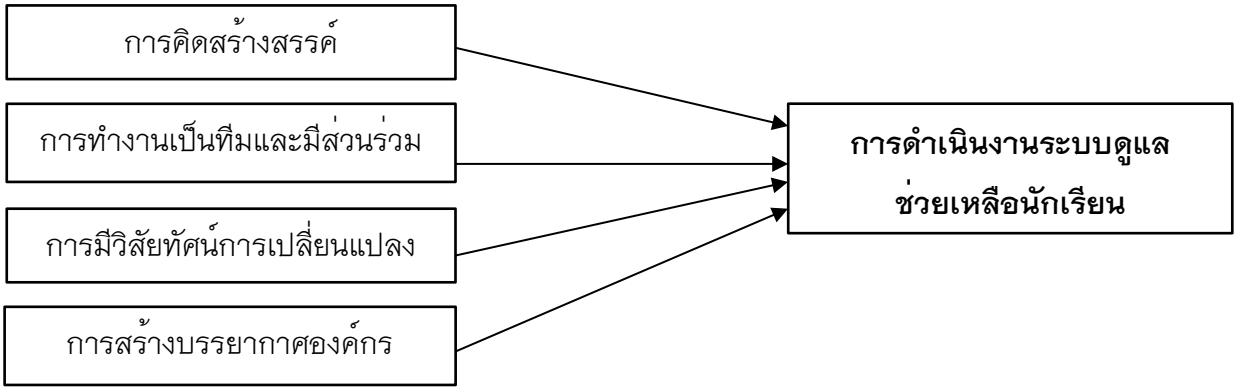
3. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 พบว่า มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัย และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .694 ถึง .784 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ถึงระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษามีการแสดงออกได้อย่างเหมาะสมซึ่งเป็นภาวะภายในของผู้บริหารสถานศึกษาที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การแสดงออกภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมเป็นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ให้เกิดขึ้นโดยทำให้เกิดกระบวนการการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การบริหารงานภายในองค์กรนั้นมีประสิทธิภาพไปด้วย สอดคล้องกับศุกร์เกษม ปรุงผล (2560) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน สังกัดสำนักเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาส่งผลต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ประกอบด้วย ด้านการคิดสร้างสรรค์ ด้านการทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วม ด้านการมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง และด้านการสร้างบรรยากาศองค์กรนวัตกรรม มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการดำเนินงานระบบการดูแล

ช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา เพื่อการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสถานศึกษาและสถานศึกษาต่าง ๆ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานครเขต 1 ได้นำภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมดังกล่าวไปบูรณาการใช้ในการบริหารงานในสถานศึกษาและการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนภายในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1 นอกจากนี้ปัจจัยดังกล่าวทั้ง 4 ด้าน ร่วมกันทำนายการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้ร้อยละ 71.50 สอดคล้องกับแนวคิดของ นฤมล แจ้งสว่าง (2566) ได้ศึกษา การศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 2 พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียน มีทั้งหมด 4 องค์ประกอบดังนี้ ด้านการคิดสร้างสรรค์ ด้านการทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วม ด้านการมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง และด้านการสร้างบรรยากาศองค์กรนวัตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพิชญ์ สรรพศรี (2564) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียน มีทั้งหมด 5 องค์ประกอบดังนี้ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหา ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการสร้างแรงจูงใจ และด้านการสร้างบรรยากาศองค์กร

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรภายในโรงเรียนได้ศึกษา ทำความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของความสามารถในการเข้าถึงโอกาสในการค้นหาแนวทางการดำเนินการใหม่ ๆ โดยผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ซึ่งได้แก่ ด้านการคิดสร้างสรรค์ ด้านการทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วม ด้านการมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง และด้านการสร้างบรรยากาศองค์กรนวัตกรรม เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

สรุป

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 พบว่า ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($r = .843$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการคิดสร้างสรรค์ ด้านการทำงานเป็นทีมและมีส่วนร่วม ด้านการมีวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง และการสร้างบรรยากาศองค์กรนวัตกรรม ร่วมกันทำนายการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา ได้ร้อยละ 71.50

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อใช้ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยใช้นวัตกรรมก็สามารถดำเนินการได้โดยใช้ ระยะเวลาขั้นตอนที่น้อยแต่ยังได้ผลลัพธ์ดีเท่าเดิม

ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรดำเนินการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นลำดับขั้นตอนและจริงจังในการดำเนินงาน หากผู้เรียนมีความสุขมีครูที่ปรึกษาและโรงเรียนให้ความดูแลอย่างใกล้ชิดและสามารถแก้ไขปัญหานักเรียนตามขั้นตอนของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้ ก็จะส่งผลให้นักเรียนเกิดสุขภาวะทั้งทางกายใจ พร้อมที่จะเรียนรู้ในระบบการเรียน และสามารถสำเร็จตามหลักสูตรที่ตั้งไว้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในมิติต่าง ๆ เช่นการเปรียบเทียบการดำเนินงานในโรงเรียนขนาดต่าง ๆ หรือเขตพื้นที่การศึกษาอื่นเพิ่มเติม เพราะจะได้ข้อมูลการดำเนินงานที่ละเอียดมากขึ้น และสามารถนำผลมาประกอบรวมกันเพื่อพัฒนาเรื่องการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาได้

เอกสารอ้างอิง

กนกพิชญ์ สรรพศรี. (2564) *การพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์เขต 1* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2547). *คู่มือครูระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและแก้วิกฤตสังคม เส้นทางสู่ครูมืออาชีพ*. ชวนพิมพ์.

กระทรวงศึกษาธิการ.(2559). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2560*. ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กรมสุขภาพจิต. (2544). *คู่มือที่ปรึกษาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน*. ยูเรนัส อิมเมจกรุ๊ป.

จีราภา ประพันธ์พัฒน์. (2560). *การศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูสังกัดสานักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ฐิตินันท์ นันทะศรี. (2563). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ธมนวรรณ จันทร์สวย. (2564). *ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 2* (การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

นฤมล แจ้งสว่าง. (2566). การศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 2. *วารสารวิชาการรัตนบุศย์, 5*(1), 385-397.

นุชิดา สุวแพทย์. (2560). *แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

บริพัฒน์ สารผล. (2565). *ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการ บริหารงานบุคคลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา อุดรธานี* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ภูริชญา เผือกพรหม. (2563). *ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครศรีธรรมราช* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วรวุฒิ ศิริอ่อน. (2565). *แนวทางการส่งเสริมภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิจิตรเขต 1* (การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ศิริพร พงษ์เนตร. (2564). *การศึกษาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2* (วิทยานิพนธ์ศึกษาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศุกร์เกษม ปรุงผล. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน สังกัดสำนักเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17.* (วิทยานิพนธ์ศึกษาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2547). *แนวทางการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา.* องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

สำนักงานบริหารพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา. (2562). *พระราชบัญญัติพื้นที่นวัตกรรมการศึกษา พ.ศ. 2562.* ราชกิจจานุเบกษา.

อังคณา เติมวิถี. (2564). *ความต้องการจำเป็นของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 2* (วิทยานิพนธ์ศึกษาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.

Carmeli, A., Gelbard, R., & Gefen, D. (2010). The Importance of Innovation Leadership in Cultivating Strategic Fit and Enhancing Firm Performance. *The Leadership Quarterly*, 21, 339–349.

Wooi, S.C. (2013). The moderating effect of long–term orientation on the timing and types of rewards. Managing Service Quality. *An International Journal*, *23*(3), 225–244.

แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2

Development Guidelines for Ethical Leadership and School Administration of School Administrators under the Bangkok Secondary Educational Service Area Office 2

นงนุช เพียรไม่คลาย[1], มีนมาส พรานป่า[2] และ เบญจวรรณ ศรีมารุต [3]

Nongnuch Pianmaiklai [1], Meanmas Pranpa [2] and Benjawan Srimarut [3]

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร[1,2,3]

Master of Education, Educational Administration College of Teacher Education Phranakhon Rajabhat University[1,2,3]

*Corresponding author, email: nongnuch.pianmaiklai@gmail.com

Retrieved 01-02 -2024; **Revised** 28-02-2024; **Accepted** 03-04-2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา 2) เพื่อศึกษาระดับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา และ 4) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา รูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครู จำนวน 361 คน จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน และผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 6 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.987 และแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) การบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง ($r = .895^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารต้องมีคุณธรรมจริยธรรม มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบและมีความยุติธรรม บริหารงานในสถานศึกษาด้วยความโปร่งใส เที่ยงตรง ปฏิบัติตามกฎ ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีการศึกษา ในการพัฒนาตนเองและวิชาชีพ บริหารจัดการภายในสถานศึกษาอย่างมีคุณภาพ และต้องคำนึงถึงประโยชน์ของทุกภาคส่วน

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา, ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม, การบริหารสถานศึกษา

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the level of ethical leadership of school administrators, 2) to find out the level of school administration of school administrators, 3) to investigate the relationship between ethical leadership and school administration of school administrators, and 4) to propose guidelines for the development of ethical leadership and school administration of school administrators. This is mixed-methods research. The research samples were 361 teachers, which were obtained from the sample size of Krejcie and Morgan's table, and 6 school administrators. The research tools were 1) a five-point rating scale questionnaire with a reliability of 0.987, and 2) a structured interview form. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's product-moment correlation coefficient.

The research results were: 1) the level of ethical leadership of school administrators was at a high level overall and in each aspect, 2) the level of school administration of school administrators was at a high level overall and in each aspect, 3) the relationship between ethical leadership and school administration of school administrators was positively correlated at a high level (r = .895**) with a statistical significance level of .01, and 4) the development guidelines for ethical leadership and school administration of school administrators were as follows: administrators must have morality and ethics, be honest, be aware of their mission and responsibilities, and uphold justice. They should administer the school with transparency and perform their duties with fairness, follow the rules of government teachers, serve as good role models for educational personnel, and promote professional development and quality management within the school. They should also focus on developing education effectively and be aware of the benefits to all sectors.

Keywords: Development guidelines, Ethical leadership, School administration

บทนำ

ในสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีสิ่งหนึ่งที่สวนทาง คือ คุณธรรม จริยธรรม ของบุคคลในสังคมที่น้อยลง เป็นที่มาของปัญหาเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรม โดยเฉพาะการบริหารองค์การที่มีผู้นำองค์การเป็นผู้ขับเคลื่อนสำคัญ ผู้นำจำเป็นต้องมีคุณธรรม จริยธรรม ยุติธรรม ซื่อสัตย์สุจริต มีความโปร่งใสในการบริหารองค์การ อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การบริหารองค์การจึงดำเนินไปได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (นรา, 2561) ดังนั้น การบริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องมีผู้บริหารสถานศึกษาที่มีภาวะผู้นำเชิงวิชาการและคุณธรรมจริยธรรม นอกจากนี้ ผู้บริหารสถานศึกษา ยังเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการหล่อหลอม ส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นคนดี มีวินัย มีความรับผิดชอบ มีความอดทน ยึดมั่นในหลักธรรมและการทำความดี โดยยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม (ณัฐวิดา, โสภนา และกุลชลี, 2563) หากผู้บริหารสถานศึกษามีคุณธรรมจริยธรรมลดน้อยลง แสดงพฤติกรรมการบริหารงานที่ไม่เหมาะสม ไม่เป็นธรรม ย่อมส่งผลกระทบทั้งด้านร่างกาย

อารมณ์ จิตใจ และส่งผลให้ครูมีคุณภาพชีวิตในการทำงานลดลง เป็นผลให้คุณภาพในการปฏิบัติงานของครูย่อมลดน้อยลงเช่นเดียวกัน ฉะนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องเป็นผู้ที่ยึดหลักคุณธรรมจริยธรรมในการพัฒนาการศึกษาเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บริบทของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 แบ่งออกเป็นสหวิทยาเขต จำนวน 6 สหวิทยาเขต เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจการกระจายอำนาจ การบริหารจัดการศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้น เรื่องคุณธรรม จริยธรรม เป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญและจำเป็นเช่นกัน ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม มีคุณธรรมในการปฏิบัติงานและสามารถดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท่ามกลางสภาพสังคมที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของผู้บริหาร และผู้บริหารสถานศึกษาที่ทำให้คุณภาพการบริหารงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ คือ ผู้บริหารที่มีคุณธรรมจริยธรรม หรือที่เรียกว่า ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม (นรินทร์ และ มีนมาส, 2564)

ผู้นำที่มีคุณธรรม จริยธรรม จะแสดงออกถึงความถูกต้องเหมาะสมทั้งในด้านคุณธรรม จริยธรรม กฎเกณฑ์กติกาที่สังคมยอมรับ เพราะจะช่วยให้เกิดความเชื่อถือและศรัทธาเชื่อมั่นในการร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ (นรา , 2561) ทั้งนี้เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้วิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาเป็นวิชาชีพควบคุมซึ่งมีคุณสมบัติและลักษณะต้องห้าม ทั้งมาตรฐานความรู้และประสบการณ์วิชาชีพ มาตรฐานการปฏิบัติงานและมาตรฐานการปฏิบัติตน อีกทั้งการบริหารสถานศึกษา เป็นภาระกิจที่สำคัญอย่างยิ่งของผู้บริหารสถานศึกษาในทุกระดับ ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม เป็นภาวะผู้นำอีกรูปแบบหนึ่งที่สามารถใช้ได้จริงในการบริหารงานและเป็นคุณลักษณะสำคัญ ที่พึงมีในผู้บริหารทุกระดับโดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีลักษณะเฉพาะในทางวิชาชีพควรมีและแสดงออกอย่างมีจริยธรรม ปัจจุบันกระแสทางความคิด เรื่องคุณธรรมจริยธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ อชิรญาณ์ และคณะ Yamtub et al. (2561) ตามข้อบังคับคุรุสภา (2556) ข้อ 7 ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของสถานศึกษาในการเป็นแบบอย่างที่ดีที่จะนำสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพสู่ความสำเร็จ จึงต้องมีคุณลักษณะของผู้นำที่สำคัญ ได้แก่ มีความซื่อสัตย์ มีความยุติธรรม มีความมุ่งมั่น ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบสูง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีภาวะผู้นำสูง และการประสบกับความสำเร็จได้นั้น ไม่มีทฤษฎีและหลักการใดที่เหมาะสมที่สุดที่สามารถนำมาใช้บริหารได้กับทุกสถานศึกษา แต่หากสถานศึกษานั้น ผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพใช้หลักธรรมาภิบาล ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญ ในการนำเทคนิควิธี ทฤษฎี และหลักการที่หลากหลายมาบูรณาการ เพื่อปรับใช้กับการบริหารสถานศึกษา ให้เหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์ปัจจุบัน สถานที่ ระยะเวลาและปัจจัยแวดล้อม จึงจะประสบความสำเร็จที่มีประสิทธิภาพในที่สุด (จุฑาทิพ, สัมภาษณ์, 2565) เนื่องจากบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จของการบริหาร หน่วยงานทางการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษามีหน้าที่บริหารงานในสถานศึกษา เป็นผู้นำและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกฝ่ายให้ไปสู่ความสำเร็จและก้าวหน้าซึ่งสอดคล้องกับกฎกระทรวงซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 ในการบริหารสถานศึกษาทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคลและการบริหารงานทั่วไป

บทความวิจัยนี้นำเสนอในประเด็นที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารสถานศึกษาและหน่วยงานที่สนใจในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษา อันจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายในการวางแผนปฏิบัติงานการพัฒนาผู้บริหารและครู ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนและการจัดการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลที่ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2
2. เพื่อศึกษาระดับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2
4. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2

สมมติฐานการวิจัย

ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 มีความสัมพันธ์กันทางบวก

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางประกอบการศึกษา โดยนำเสนอเนื้อหา ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม

ผู้วิจัยสังเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า มี 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความซื่อสัตย์ 2) ความยุติธรรม 3) ความรับผิดชอบ และ 4) ความเป็นผู้นำด้านคุณธรรม

1. ความซื่อสัตย์

เพ็ญศิริ สมเรือน (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ความซื่อสัตย์ คือ พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออกต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ต่อการปฏิบัติงานและต่อผู้อื่นด้วยความเที่ยงตรงเหมาะสมทั้งทางกาย วาจา และใจอีกทั้งมีความซื่อตรง ชัดเจนต่อการกระทำไม่เห็นแก่ประโยชน์ของตนเองโดยปฏิบัติตนภายใต้กฎระเบียบของสังคมจนนำไปสู่ผู้นำที่เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

ณัฐพงศ์ ดาราเพ็ญ (2564) ได้กล่าวไว้ว่า ความซื่อสัตย์ ประกอบด้วย 1) การไม่บิดเบือนข้อมูลจากความเป็นจริง 2) การละอายและเกรงกลัวต่อการกระทำผิด 3) การปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาในทางที่ถูกต้อง 4) การไม่เบียดเบียนให้เกิดความเดือดร้อน 5) การไม่ประพฤติหาประโยชน์ในทางที่เสื่อมเสีย

สรุปได้ว่า ความซื่อสัตย์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงให้เห็นถึงการประพฤติตรงไม่เอนเอียงไม่มีเล่ห์เหลี่ยม มีความจริงใจ มีความซื่อสัตย์สุจริตใจ ความบริสุทธิ์ใจต่อผู้อื่น ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงตรงและเที่ยงธรรม ตรงต่อเวลา ตรงต่อหน้าที่ ต่อวิชาชีพ ต่อความรับผิดชอบ ต่อคำมั่นสัญญาและตรงต่อกฎระเบียบที่ดีของสถานศึกษา

2. ความยุติธรรม

เพ็ญศิริ สมเรือน (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ความยุติธรรม คือ พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตัดสินใจ ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้อื่นด้วยความเคารพเสมอภาค เท่าเทียมกัน เป็นผู้มีเหตุมีผลตลอด จนไม่เอารัฐเอาเปรียบให้เกียรติและช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ

วิภาวดี อินทร์ด้วง (2561) ได้กล่าวไว้ว่า การแสดงออกทางพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษานั้น พฤติกรรมการสนองแสดงออกของผู้บริหารสถานศึกษาที่แสดงออกถึงความเที่ยงธรรม เป็นกลาง มีกระบวนการ ไม่มีความลำเอียง หรือไม่ยุ่งมุ่งแต่ผลประโยชน์ให้กับตนเอง ไม่เอารัดเอาเปรียบต่อผู้อื่นและเน้นการเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยกระบวนการที่ถูกต้อง และมีคุณธรรมจริยธรรม

สรุปได้ว่า ความยุติธรรม หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงให้เห็นถึงความเที่ยงตรงเที่ยงธรรม ความชอบด้วยเหตุผล ปราศจากอคติและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้อื่นด้วยความเคารพสิทธิของคนอื่น ความเสมอภาค เป็นผู้มีเหตุมีผล ไม่เอารัดเอาเปรียบให้เกียรติและช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ประพฤติตนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติตนกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน

3. ความรับผิดชอบ

วิภาวดี อินทร์ด้วง (2561) ได้กล่าวไว้ว่า ความรับผิดชอบ คือ การแสดงออกทางพฤติกรรมด้านการปฏิบัติของผู้บริหารสถานศึกษา การเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ความรับผิดชอบในงานที่ตนเองทำเป็นสิ่งสำคัญ พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

เอกภักดิ์ ฉ่ำมณี (2564) ได้กล่าวไว้ว่า ความรับผิดชอบ คือ การแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างในเรื่องที่รับผิดชอบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจะคำนึงถึงทีมงานหรือสถานศึกษา เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ปฏิบัติงานด้วยความขยัน ระมัดระวัง และมีความพร้อมในการทำงานและพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ประสบความสำเร็จ

สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ จดจ่อ มุ่งมั่นตั้งใจ ละเอียดรอบคอบในงานที่รับผิดชอบ ทั้งต่อตนเองและสามารถตรวจสอบได้ และพัฒนาสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

4. ความเป็นผู้นำด้านคุณธรรม

ธัญญภัสร์ ศิรธัชนราโรจน์ (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้นำ คือ บุคคลซึ่งได้รับแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้า นำพาให้การปฏิบัติงานบรรลุตามแผนที่วางไว้ โดยผู้นำมีอิทธิพลต่อผลผลิตของกลุ่ม มีอิทธิพลต่อการพัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกลุ่ม มีอิทธิพลต่อการสร้างความเชื่อ ความคิด ความรู้สึก เจตคติและค่านิยมของกลุ่มมี อิทธิพลต่อการสร้างเสริม หรือบั่นทอนมนุษย์สัมพันธ์และการสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ตาม

สรุปได้ว่า ความเป็นผู้นำด้านคุณธรรม หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงให้เห็นถึงบุคคลที่ ได้รับการยอมรับและเป็นความคาดหวังของสถานศึกษาและชุมชน การสร้างบรรยากาศทางจริยธรรมใน โรงเรียนเป็นผู้นำด้านคุณธรรม มีความสามารถในการบริหารงานและการจัดการในสถานศึกษา เพื่อกำหนด พันธกิจนโยบายที่ดี มีทักษะในการมอบหมายงานและมีทักษะในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อนำไปสู่เป้าหมายเป็นที่ยอมรับของสถานศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษา

ผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบของการบริหารสถานศึกษาตามกฎกระทรวงซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และ วิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ การบริหารงาน วิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคลและการบริหารงานทั่วไป

1. ด้านการบริหารงานวิชาการ

ปรียาภาณ์ ตั้งคุณานันต์ (2563) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา คือ ความ ร่วมมือกันในกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานรัฐหรือเอกชน ที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษาทำ กิจกรรมหรือดำเนินงานให้การศึกษาหรือฝึกอบรมคนทุกช่วงวัย มีการกำหนดวัตถุประสงค์ และปัจจัยทางการ บริหารไว้อย่างชัดเจน โดยมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะอันพึ่งประสงค์ ของผู้เรียน และให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจที่สถานศึกษาได้กำหนดไว้

ขวัญทอง โกฏิรักษ์ และปทุมพร เปียถนอม (2562) ได้กล่าวไว้ว่า ขอบข่ายงานวิชาการมี 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการพัฒนาหลักสูตร 2) ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ 3) ด้านการวัดผลและประเมินผล 4) ด้านการนิเทศการศึกษา และ 5) ด้านการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

สรุปได้ว่า การบริหารงานวิชาการ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา หลักสูตร การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวัดผลและประเมินผล การนิเทศการศึกษาและการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษา ในการสร้างมาตรฐานและคุณภาพจนเกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่โรงเรียนตั้งไว้ได้อย่าง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ด้านการบริหารงานงบประมาณ

วรรณวิภา วีระพงศ์ (2566) ได้กล่าวไว้ว่า บทบาทผู้บริหารของการบริหารงานงบประมาณ คือ การที่ผู้บริหารทุกระดับ ร่วมกันกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ผู้บริหารทุกระดับ จะต้องควบคุม การปฏิบัติงานจริง เปรียบเทียบกับแผน ประสานงานให้ทุกคนได้ร่วมมือกันในการปฏิบัติงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์

ชิม และซีเกล (Shim & Siegel, 1993) ได้กล่าวไว้ว่า ขอบข่ายการบริหารงานงบประมาณที่ดีต้องสื่อถึงจุดมุ่งหมาย ขององค์กร การจัดสรรงบประมาณ การรับฟังข้อมูลย้อนกลับและจูงใจผู้ปฏิบัติงาน กระบวนการงบประมาณที่ใช้ในองค์กรจะต้องเหมาะสมกับความต้องการขององค์กร

สรุปได้ว่า การบริหารงานงบประมาณ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนงบประมาณ การรายงานผลการดำเนินการ การตรวจสอบภายใน การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา การบริหารพัสดุและสินทรัพย์ การบริหารการเงิน และการบริหารบัญชี เพื่อให้เกิดความเสมอภาคทางโอกาสทางการศึกษาของผู้เรียนในการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ด้านการบริหารงานบุคคล

สาโรจน์ สุขสุเมฆ (2562) ได้กล่าวไว้ว่า แผนผังโครงสร้างการบริหารงานขอบข่ายและภารกิจการบริหารสถานศึกษากลุ่มบริหารงานบุคคล คือ 1) การวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง 2) การสรรหาและการบรรจุแต่งตั้ง 3) การส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ 4) วินัยและการรักษาวินัย และ 5) งานออกจากราชการ

ภูริวัฒน์ ทองยศ (2562) ได้กล่าวไว้ว่า แผนผังโครงสร้างการบริหารงานขอบข่ายและภารกิจการบริหารสถานศึกษากลุ่มบริหารงานบุคคล คือ 1) งานวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง 2) งานสรรหาและการบรรจุแต่งตั้ง 3) งานส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ 4) งานวินัยและการรักษาวินัย และ 5) งานออกจากราชการ

สรุปได้ว่า การบริหารงานบุคคล หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง การสรรหาและการบรรจุแต่งตั้ง การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ วินัยและการรักษาวินัย และการออกจากราชการ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของสถานศึกษาที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

4. ด้านการบริหารงานทั่วไป

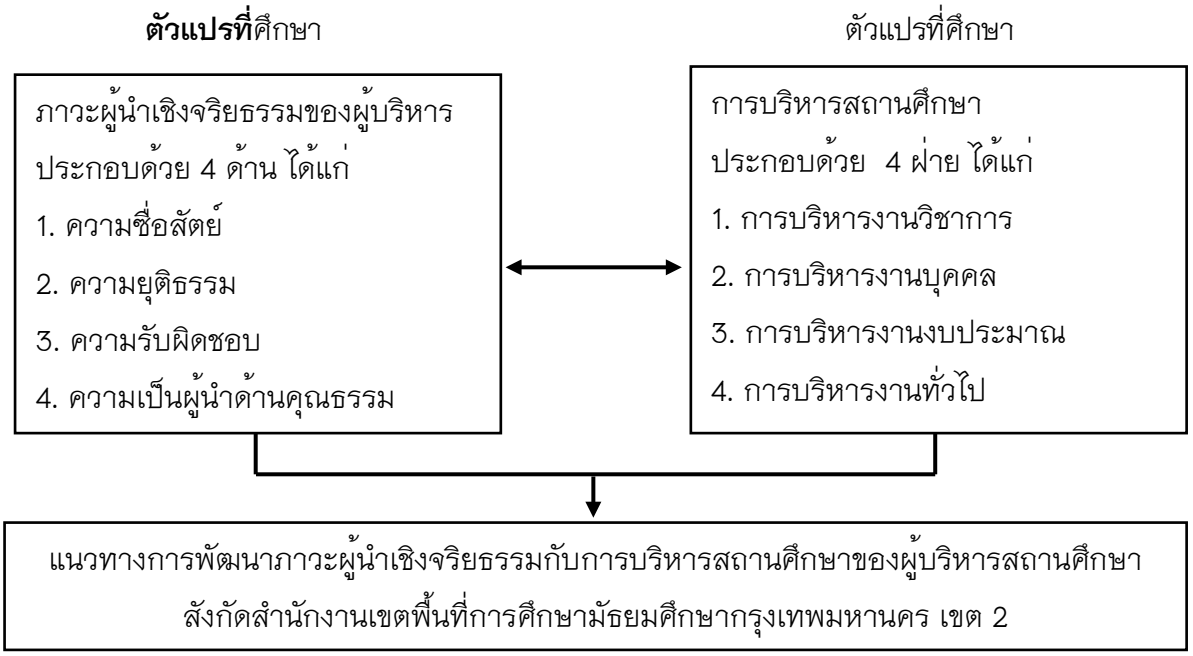
กระทรวงศึกษาธิการ (2546) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารทั่วไปเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์กร ให้บริการบริหารงานอื่นๆ บรรลุผลตามมาตรฐานคุณภาพและเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีบทบาทหลักในการประสานส่งเสริมสนับสนุนและการอำนวยความสะดวกต่างๆ

ขวัญจิรา ตาแก้ว (2557) ได้กล่าวไว้ว่า ขอบข่ายงานการบริหารทั่วไป มี 5 งาน ดังนี้ 1) งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ 2) งานส่งเสริมการจัดการศึกษา 3) งานอาคารสถานที่ 4) งานกิจการนักเรียน 5) งานประชาสัมพันธ์

สรุปได้ว่า การบริหารงานทั่วไป หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานเทคโนโลยีและสารสนเทศ งานส่งเสริมการจัดการศึกษา งานอาคารสถานที่ งานกิจการนักเรียน และงานประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สถานศึกษาดำเนินการ ไปได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพมากที่สุด

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย จากการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม จาก ไพจิตร งิ้วสุภา (2556); รัตติกรณ์ จงวิศาล (2556); ไชยา ภาวะบุตร (2560); เพ็ญศิริ สมเรือน (2560); วิภาวดี อินทร์ด้วง (2561); อชิรญาณ์ แย้มทับ (2561); นภาดล เจริญทรัพยานันต์ (2565); โควี (Steven R. Covey, 1992); A. Ahmed (2016); John Ahmed (2016); Moriarty (1992) และการบริหารสถานศึกษาตามกฎกระทรวงซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 พื้นที่วิจัย คือ สถานศึกษาในสังกัด สพม.กท 2 ประชากร คือ ครู สังกัด สพม.กท 2 ปีการศึกษา 2566 จำนวน 5,683 คน จากสถานศึกษาทั้งหมด 52 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ ครู สังกัด สพม.กท 2 จำนวน 361 คน ได้มาจากการเทียบตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (1970) ใช้วิธีการคัดเลือกแบบสุ่มอย่างง่ายตามสัดส่วนจำนวนประชากรในแต่ละแห่งและผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 6 คน คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงตามเกณฑ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ประเภท ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

การวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ระยะ

ระยะที่ 1 : ศึกษาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา

ระยะที่ 2 : ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา

ระยะที่ 1 : ใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ประกอบด้วย 1) เพศ 2) วุฒิการศึกษา 3) ประสบการณ์การทำงาน ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความซื่อสัตย์ 2) ความยุติธรรม 3) ความรับผิดชอบ 4) ความเป็นผู้นำด้านคุณธรรม ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารงานวิชาการ 2) การบริหารงานบุคคล 3) การบริหารงานงบประมาณ 4) การบริหารงานทั่วไป แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคอร์ท มีค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม อยู่ระหว่าง 0.60–1.00 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.987 นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ระยะที่ 2 : ใช้แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน สถานภาพทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ชื่อ เพศ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา เกณฑ์คุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ 1) ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้บริหารการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการบริหารสถานศึกษาไม่ต่ำกว่า 10 ปี 2) มีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษขึ้นไป 3) จบการศึกษาในระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า 4) สถานศึกษาเคยได้รับรางวัลความเป็นเลิศในการบริหารงานระดับเขตหรือประเทศ

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1. ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.45, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) ด้านความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.46, S.D. = 0.77) 2) ด้านความเป็นผู้นำด้านคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.45, S.D.= 0.76) 3) ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.45, S.D.= 0.77) และ 4) ด้านความยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.44, S.D.= 0.79).

วัตถุประสงค์ที่ 2. ผลการวิจัยพบว่า การบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.45, S.D.= 0.76) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) ด้านการบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.46, S.D.= 0.77) 2) ด้านการบริหารงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.46, S.D.= 0.78) 3) ด้านการบริหารงานทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.45, S.D.= 0.75) และ 4) ด้านการบริหารงานวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.44, S.D.= 0.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหาสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา

ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา (X)	**การบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา (Y)**				
	การบริหารงานวิชาการ (Y1)	การบริหารงานงบประมาณ (Y2)	การบริหารงานงานบุคคล (Y3)	การบริหารงานทั่วไป (Y4)	**รวม (Y)**
1. ความซื่อสัตย์ (X1)	.779**	.772**	.773**	.773**	.825**
2. ความยุติธรรม (X2)	.785**	.764**	.781**	.767**	.825**
3. ความรับผิดชอบ (X3)	.877**	.809**	.803**	.807**	.877**
4. ความเป็นผู้นำด้านคุณธรรม (X4)	.885**	.805**	.814**	.824**	.885**
รวม (X)	.872**	.826**	.832**	.832**	**.895****

วัตถุประสงค์ที่ 3. จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวม พบว่า ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง .764**–.885** โดยผลรวมค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม (X) กับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 (Y) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (rxy) เท่ากับ .895** ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐานที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ที่ 4. ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา คือ 1) ด้านความซื่อสัตย์ ผู้บริหารควรมีความตระหนักถึงการประพฤติและปฏิบัติที่ตรงไปตรงมา ไม่เอนเอียง โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้มีการติดตามและประเมินผล และเป็นแบบอย่างที่ดีในการเป็นผู้นำ 2) ด้านความเป็นผู้นำด้านคุณธรรม ผู้บริหารควรเน้นและปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้าราชการครู หมวด 6 วินัยและการรักษาวินัย 3) ด้านความรับผิดชอบ ผู้บริหารควรยึดตามกฎกระทรวงศึกษาธิการกำหนดคุณธรรม 8 ประการ 4) ด้านความยุติธรรม ผู้บริหารสถานศึกษาต้องยึดระเบียบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หมวด 6 วินัยและการรักษาวินัย ในการปฏิบัติตน ปฏิบัติงาน และต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับของผู้เรียน ครู และบุคลากรในสถานศึกษา และภายนอกสถานศึกษา

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องมีคุณลักษณะ ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ดังกล่าวที่เหมาะสม และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงานในสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ahmed A. (2016) กล่าวว่า คุณลักษณะของภาวะผู้นำที่ดี ประกอบไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความเชื่อมั่นในตนเองและมีวิสัยทัศน์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีสติปัญญา และสร้างแรงจูงใจที่ดี

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ระดับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงออกถึงพฤติกรรมผู้นำ ที่แสดงออกผ่านกระบวนการต่างๆ เพื่อให้โรงเรียนประสบความสำเร็จ แม้จะมีการปรับเปลี่ยนผู้นำของโรงเรียนหรือภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับกระทรวงศึกษาธิการ (2550) ได้กำหนดขอบข่ายภาระหน้าที่การบริหารงานในโรงเรียน 4 ฝ่าย ตามกฎกระทรวงซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ.2550 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 และมาตรา 39 วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ.2545)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับสูง ($r = .895^{**}$) และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ระดับภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่อยู่ในระดับมาก ต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันกับระดับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา ที่อยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน เพราะผู้บริหารสถานศึกษามีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับทีมงาน ประพฤติปฏิบัติตามหลักพุทธศาสนาและยึดหลักพรหมวิหาร 4 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฐากาญจน์ ลักษณะเพ็ญ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมเชิงจริยธรรมที่ส่งผลต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดระยอง จันทบุรี และตราด พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมกับการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่า แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา มีแนวทางดังนี้ “ผู้บริหารควรมีความตระหนักถึงการประพฤติและปฏิบัติที่ตรงไปตรงมา ควรเน้นและปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้าราชการครู หมวด 6 วินัยและการรักษาวินัย ควรยึดตามกฎกระทรวงศึกษาธิการกำหนดคุณธรรม 8 ประการ และต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับของผู้เรียน ครู และบุคลากรในสถานศึกษา และภายนอกสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ ชฎิล นิ่มนวล (2552) ได้ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์การของผู้รับบริการ มีความสอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อองค์การความภักดีของผู้รับบริการมีเรื่องความซื่อสัตย์เป็น

สำคัญและยังประกอบด้วยฉันทะความพอใจ ความรับผิดชอบ ความยุติธรรม การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ซื่อสัตย์สุจริต และการคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา แสดงให้เห็นว่า การบริหารงานที่มีคุณธรรมจริยธรรมมีความสำคัญในการบริหารสถาน ผู้บริหารควรมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความตรงมีความเที่ยงธรรม มีความยุติธรรม และมีความรับผิดชอบ ในการบริหารงานทุกฝ่ายและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับทีมงาน ต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับของผู้เรียน ครู และบุคลากรในสถานศึกษา และภายนอกสถานศึกษา อย่างถูกต้องเหมาะสม ส่งผลให้ผู้เรียน ครู และบุคลากร ปฏิบัติตามกฎระเบียบจะทำให้การบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาที่ตั้งไว้

สรุป

ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ 1) ด้านความซื่อสัตย์ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาประพฤติปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเพราะความซื่อสัตย์ หมายถึง ประพฤติตรงและจริงใจ ไม่คิดทรยศ ไม่คิดโกง ความซื่อสัตย์จึงเป็นเครื่องหมายแห่งความจริงใจ 2) ด้านความเป็นผู้นำด้านคุณธรรม พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ภาวะผู้นำด้านคุณธรรมที่ผู้บริหารควรปฏิบัตินั้น ผู้บริหารควรเน้นและปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการบริหารงานโดยใช้หลักความเป็นผู้นำด้านคุณธรรมและต้องรู้ระเบียบในการบริหารงานทุกฝ่าย 3) ด้านความรับผิดชอบ พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีมาตรฐาน ตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา ประกอบไปด้วยหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารสถานศึกษา บังคับบัญชาข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา และ 4) ด้านความยุติธรรม พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องยึดระเบียบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ยึดจรรยาบรรณวิชาชีพในการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานของข้าราชการครู ในมาตราที่ 89 และการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ 1) ด้านการบริหารงานบุคคล พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีการวางแผนการบริหารงานบุคคล การสรรหา การบรรจุ แต่งตั้ง การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน วินัย การรักษาวินัย การดำเนินการทางวินัย การออกจากราชการ การอุทธรณ์ และร้องทุกข์ 2) ด้านการบริหารงานงบประมาณ พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี และแผนการใช้จ่ายเงินที่สอดคล้องกับแผนงบประมาณโครงการหรือกิจกรรมของต้นสังกัดและงบที่ได้รับอย่างเหมาะสม 3) ด้านการบริหารงาน

ทั่วไป พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษา บริหารควบคุมและการปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารทั่วไปให้มีประสิทธิภาพรวม รวมทั้งวางแผน แก้ปัญหา รวมถึงงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์การให้บริการงานอื่นๆ และ 4) ด้านการบริหารงานวิชาการ พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษา เข้าใจถึงความสำคัญของหลักสูตรสถานศึกษา เกิดการสร้างกระบวนการความร่วมมืออย่างเป็นระบบ ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการจัดการศึกษา ร่วมกันวิเคราะห์วางแผน ออกแบบเพื่อพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการ สภาพปัญหาของผู้เรียนหรือชุมชน มีการประชุมวางแผนกำหนดคณะทำงานรับผิดชอบอย่างชัดเจนเพื่อจัดทำแผนการเรียน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม

1.1.1 ด้านความซื่อสัตย์ จากผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงตรงและเที่ยงธรรม โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรจะปฏิบัติตามกฎระเบียบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หมวด 6 ในการปฏิบัติตน ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เที่ยงตรง เที่ยงธรรม สามารถตรวจสอบได้

1.1.2 ด้านความเป็นผู้นำด้านคุณธรรม จากผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารมีความสามารถในการบริหารงานในการสร้างนโยบายและวิสัยทัศน์ในการจัดการสถานศึกษา เพื่อกำหนดพันธกิจนโยบายที่ดีในการเสริมสร้างคุณธรรม ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรจะประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี รวมถึงการพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อนำมาพัฒนาสถานศึกษาและองค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

1.1.3 ด้านความรับผิดชอบ จากผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ จดจ่อ มุ่งมั่นตั้งใจ ละเอียดรอบคอบในงานที่รับผิดชอบ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียดรอบคอบในงานที่รับผิดชอบ ทั้งต่อตนเองและต่อส่วนรวม เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.1.4 ด้านความยุติธรรม จากผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารมีวิธีการ กระบวนการในการตัดสินใจที่ปราศจากอคติและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายอย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรจะปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้าราชการครู ประพฤติเป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม

1.2 การบริหารสถานศึกษา

1.2.1 ด้านการบริหารบุคคล จากผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารมีการดำเนินงานด้านการสนับสนุนให้ครูเข้าร่วมอบรมโครงการ เพื่อพัฒนาตนเองในการการเสริมสร้างประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติราชการ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมให้ครูได้รับการพัฒนาให้มีทักษะความรู้ความสามารถทั้งในและนอกสถานศึกษา

1.2.2 ด้านการบริหารงานงบประมาณ จากผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารมีการดำเนินงานการรายงานผลการดำเนินการใช้เงิน งบประมาณ และผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรจะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้

1.2.3 ด้านการบริหารงานทั่วไป จากผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือผู้บริหารมีการดำเนินงานด้านกิจการนักเรียน โดยยึดความถนัดและความสนใจของผู้เรียนเป็นสำคัญ ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมที่หลากหลาย ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถผ่านกิจกรรมที่ตนเองถนัดและส่งเสริมให้ครูจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่พัฒนาผู้เรียนได้เต็มตามศักยภาพ

1.2.4 ด้านการบริหารงานวิชาการ จากผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารมีการดำเนินงานด้านการนิเทศการศึกษา โดยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่บุคลากร และผู้เกี่ยวข้องให้เข้าใจและตระหนักในกระบวนการนิเทศภายในร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น ปฏิบัติได้ถูกต้องและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อครูและผู้เรียน ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรพัฒนาตนเองให้เป็นผู้นำแห่งการเรียนรู้ ส่งเสริมสนับสนุนให้ครูมีการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้เพื่อแลกเปลี่ยนอย่างสร้างสรรค์ ในด้านทักษะและเทคนิควิธีการจัดการเรียนรู้

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

2.2 ควรศึกษาภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลความสำเร็จของการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2546*). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545*. คุรุสภา.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). *แนวทางการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาให้คณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาและสถานศึกษาตามกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ.2553*. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

ขวัญจิรา ตาแก้ว. (2562). *แนวทางพัฒนาการดำเนินงานบริหารทั่วไปของโรงเรียนคลองลานวิทยาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 41*. การค้นคว้าอิสระ ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

ขวัญทอง โกฏิรักษ์ และปทุมพร เปียถนอม. (2562). *การบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://kukrdb.lib.ku.ac.th/proceedings/kucon/search_detail/result/390886 วันที่สืบค้น 2566, ตุลาคม 23.

ไชยา ภาวะบุตร. (2555). *ภาวะผู้นำทางวิชาการในสถานศึกษา*. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ณัฐริดา นิพนธ์ และคณะ. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1.* วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 7(5), 158–159

ณัฐพงศ์ ดาราเพ็ญ. (2564*). การศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ในกระบวนการเสริมสร้างระเบียบวินัยนักเรียนโรงเรียนเมืองศรีเทพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 40.* การศึกษาค้นคว้าอิสระ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

ณัฐพงษ์ หงส์คำ และมีนมาส พรานป่า. (2565). *ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานครเขต 1 กลุ่มโรงเรียนที่ 2.* การศึกษาค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ณัฐฐากาญจน์ ลักษณะเพ็ญ. (2563). *พฤติกรรมเชิงจริยธรรมที่ส่งผลต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดระยอง จันทบุรีและตราด.* ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ธัญญภัสร์ ศิรธัชนราโรจน์. (2560). *จิตวิทยากับการพัฒนาตน.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2559.

นรา สมประสงค์. (2561*). ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม. ในประมวลสาระชุดวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ (หน่วยที่ 14).* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นรินทร์ เทพศิริ และมีนมาส พรานป่า. (2564). *ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สหวิทยาเขตปิยมิตร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี.*การศึกษาค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

นภดล เจริญทรัพยานันต์. (2562). *ลักษณะของผู้นำที่ดี 14 ประการ.* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก:https://so02.tcithaijo.org/index.php/sahasart/article/view/245529/168731 วันที่สืบค้น 2566, กรกฎาคม 25.

ปริยากรณ์ ตั้งคุณานันต์. (2563). *การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน*(พิมพ์ครั้งที่ 2). มีน เซอร์วิส ซัพพลาย.

พิชญากา ยืนยาว. (2561). *ภาวะผู้นำทางการบริหารการศึกษาและสถานศึกษา.* คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

เพ็ญศิริ สมเรือน. (2560). *ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด.* วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา.

ไพจิตร งิ้วสุภา. (2556). *ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาราชภัฏสกลนคร.

ภูริวัฒน์ ทองยศ. (2562). *ทำเนียบเครือข่ายการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาและแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วน.* กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย.

รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ. (2550). *การบริหารงานวิชาการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.* มหาวิทยาลัยทักษิณ.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2559). *ภาวะผู้นำทฤษฎีการวิจัยและแนวทางสู่การพัฒนา (พิมพ์ครั้งที่ 3).* สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรรณวิภา วีระพงศ์. (2566). *บทบาทของผู้บริหารต่อการวางแผนงบประมาณ*.(ออนไลน์).เข้าถึงได้จาก: https://race.nstru.ac.th/home_ex/blog/topic/show/6301 วันที่สืบค้น 2566, กันยายน 29

วิภาวดี อินทร์ด้วง. (2561). *ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2*. การค้นคว้าอิสระครุศาสตรสังกัดมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สาโรจน์ สุขสุเมฆ. (2562). *คู่มือรายงายการประเมินตนเองโรงเรียนผาสุกมณีจักรมิตรภาพที่ 116 นครปากเกร็ด 2*. นนทบุรี : โรงเรียนผาสุกมณีจักรมิตรภาพที่ 116 นครปากเกร็ด 2.(46–47).

เอกภักดิ์ ฉ่ำมณี. (2564). *ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนา คุณภาพการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อชิรญาณ์ แย้มทับ. (2561). *ความสามารถทางภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานนทบุรี*. ต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาวิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Ahmed, A. (2016). *Ethics as a Major Element of Sustainability in Educational Leadership across Finnish Education*. [Online].Available: https://jyx.jyu.fi/bitstrea/handle/1234567–2016061.pdf.

Covey, S. R. (1991). *Principle–centered Leadership*. The Bath Press.

Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of Psychological Testing*. (3rd ed.). Harper and Row

Hoy, W. K. & Miskel, C. G. (2005). *Educational Administration:* Theory Research, and Practice. 6th ed. McGraw–Hill.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological* Measurement, *30*(3), 607–610.

Seyfarth. (1999). *The principal: new leadership for new challenges*. Pretice–Hall.

Shim, I K., & Siegel, J.G. (1993). *Complete Budgeting Workbook and Guide*. Institute of Finance.

ปัจจัยทางการตลาดและความไว้วางใจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์

Marketing mix and credibility that influence the decision to purchase online cannabis products in the Bangkok Metropolitan Region

วีระพงษ์ อินอ่อน[1], และ สุมาลี รามนัฏ[2]

Wanutcharanun suriyabut[1], and Sumalee Ramanust[2]

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ กรุงเทพฯ[1]

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์[2]

Master of Business Administration, Program in Business Administration, Southeast Asia University, Thailand[1]

Graduate School, Southeast Asia University, Thailand[2]

Corresponding Author E-mail; Sackweerapong49@gmail.com

Retrieved 01-02 -2024; **Revised** 28-02-2024; **Accepted** 03-04-2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของส่วนประสมทางการตลาด ความไว้วางใจ และการตัดสินใจซื้อ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลส่วนประสมทางการตลาดโดยผ่านความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ และ 3) เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดสู่การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรม Smart PLS 3.0

ผลการวิจัยพบว่า ระดับของส่วนประสมทางการตลาด 4P ความไว้วางใจ และการตัดสินใจซื้อโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94,3.88, และ 3.83 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.723,0.622, และ 0.615 ตามลำดับ และ ส่วนประสมทางการตลาดโดยผ่านความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ เท่ากับ 0.711 และ 0.318 ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อเท่ากับ 0.714 และส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการตัดสินใจซื้อ เท่ากับ 0.226 ตามลำดับ งานวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการขายผลิตภัณฑ์กัญชาออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางการตลาดเป้าหมายพร้อมทั้งส่งผลถึงความต้องการของผู้บริโภคที่แท้จริงในอนาคต

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด 4P ; ความไว้วางใจ ; การตัดสินใจซื้อ

Abstract

The objectives of this research article are: 1) to study the levels of the marketing mix, trust, and purchase decisions; 2) to examine the influence of the marketing mix on trust, which in turn affects purchase decisions; and 3) to investigate the relationship between the marketing mix and online purchase decisions for cannabis products in Bangkok. As a quantitative study, the sample size consists of 260 participants, selected using a convenience sampling method. The statistical methods used include frequency, percentage, mean, and standard deviation. Additionally, structural equation modeling (SEM) was conducted using the Smart PLS 3.0 software.

The results revealed that the levels of the 4P marketing mix, trust, and overall purchase decision were high, with mean scores of 3.88, 3.94, and 3.83, respectively. The marketing mix's influence on trust affecting purchase decisions was found to be 0.711 and 0.318, respectively. Furthermore, the marketing mix had a direct influence on purchase decisions of 0.714, while its indirect influence was 0.226. This research provides insights into improving and developing the online sales of cannabis products to enhance efficiency and align with target marketing strategies, thereby influencing future consumer demand.

Keywords: 4P Marketing Mix; Trust; Purchase Decision

บทนำ

กัญชา หรือ ต้นกัญชา เป็นชื่อไม้ล้มลุกชนิด Cannabis sativa L. ในวงศ์ Cannabaceae ซึ่งเคยถูกพิจารณาให้อยู่ในหมวดหมู่ยาเสพติดให้โทษ มีสรรพคุณทำให้มึนเมา เพราะกัญชามีฤทธิ์กระตุ้นประสาท ทำให้เกิดอารมณ์เคลิบเคลิ้ม คลายกังวล สงบ ประสาท และเซื่องซึม เมื่อเสพติดติดต่อกันเป็นเวลานาน จะส่งผลเสียต่อสุขภาพและจิตใจ

ในปัจจุบันมีการประกาศประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ระบุยาเสพติดให้โทษในประเภท 5 พ.ศ. 2563 ประกาศเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2563 อนุญาตให้สามารถนำกัญชามาใช้ในกรณีจำเป็นเพื่อประโยชน์ของทางราชการ การแพทย์ การรักษาผู้ป่วยหรือการศึกษาวิจัยและพัฒนาการศึกษาวิจัยทางการแพทย์ได้โดยกระทรวงสาธารณสุขได้ออกประกาศกระทรวงฯ ยกเว้นสารสกัดจากกัญชาและกัญชง และบางส่วนของพืชกัญชงให้ไม่ต้องถูกควบคุมเป็นยาเสพติดให้โทษ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในอุตสาหกรรมประเภทต่าง ๆ เช่น อาหาร เครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์สมุนไพร และยา นำรายได้เข้าสู่ประเทศ ได้แก่ แคนนาบิไดออล (CBD) บริสุทธิ์ และผลิตภัณฑ์ที่มี CBD เป็นส่วนประกอบหลักและสารเตตราไฮโดรแคนนาบินอล (THC) ซึ่งเป็นสารที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท เช่นเดียวกับหลายประเทศ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการผลิตยาหรือสมุนไพร ดังนั้น กัญชายังเป็นยาเสพติด โดยห้ามผลิต นำเข้า ส่งออก จำหน่าย หรือมีไว้ใน

ครอบครอง เว้นแต่ได้รับอนุญาตในกรณีประโยชน์ของทางราชการ การแพทย์ การศึกษาวิจัย รวมถึงเกษตรกรรม พาณิชยกรรม วิทยาศาสตร์หรืออุตสาหกรรม โดยการใช้เพื่อประโยชน์ทางการแพทย์ ผู้ขออนุญาตจะต้องเป็นผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์ ในประเทศไทยสามารถนำกัญชามาใช้ทางการแพทย์ได้อย่างถูกกฎหมาย ซึ่งกัญชายังเป็นสารเสพติดประเภท 5 ที่ห้ามผลิต นำเข้า ส่งออก จำหน่าย หรือมีไว้ในครอบครอง เว้นแต่ได้รับอนุญาต และประเทศไทยได้มีการผลักดันให้ใช้กัญชาในเชิงพาณิชย์ในประเทศมากยิ่งขึ้น (ประกาศกระทรวงสาธารณสุข, 2566)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาปัจจัยทางการตลาดและความไว้วางใจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่เหมาะสมสำหรับผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการนำไปพิจารณาวางแผน กลยุทธ์ทางการตลาดหรือเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของส่วนประสมทางการตลาด ความไว้วางใจ และการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลส่วนประสมทางการตลาดโดยผ่านความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดสู่การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H1) ส่วนประสมการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 (H2) ส่วนประสมการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 (H3) ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 (H4) ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วนประสมการตลาดสู่การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

1. ส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง ส่วนประสมทางการตลาดที่เหมาะสมและคงทนจะช่วยให้กิจการมีประสิทธิภาพการแข่งขันในตลาด โดยคำนึงถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจในการใช้สินค้าหรือบริการ (Jielong, 2021) กลุ่มเครื่องมือที่ใช้ในการกำหนดและปรับแต่งกลยุทธ์ เพื่อความต้องการของลูกค้า เพื่อทำให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ (วนัสพร บุบผาทอง, 2564) ถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารกลยุทธ์ทางการตลาด การดำเนินงานของกิจการให้ประสบความสำเร็จนั้น ขึ้นอยู่กับการปรับปรุงความสัมพันธ์ที่เหมาะสมของส่วนประสมทางการตลาดเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของตลาดเป้าหมายและได้รับความพึงพอใจสูงสุด (ลภัสวัฒน์ ศุภผลกุลนันทร์, 2561) โดยส่วนประสมการตลาดหรือ 4P's ประกอบด้วย 1) ผลิตภัณฑ์ (Product) / บริการ (Service) 2) ราคา (Price) 3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) 4) ช่องทางการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ตามแนวคิดของ (ฆนัสวัน ทามณี 2564, Kotler & Keller. 2012, Kukanja, Gomezelj Omerzel & Kodric 2017)

2. ความไว้วางใจ

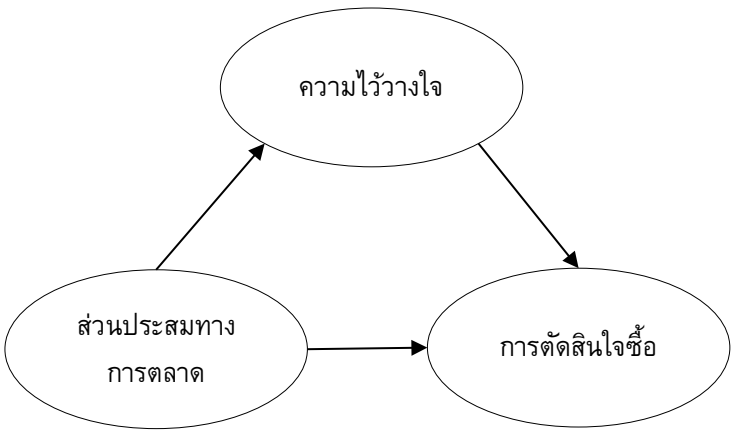
ความไว้วางใจ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการทำธุรกิจ โดยเฉพาะในยุคที่มีการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง ความไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะช่วยให้บริษัทหรือองค์กรมีความสำเร็จในการทำธุรกิจ โดยความไว้วางใจในการค้าจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ซื้อสินค้าหรือบริการ (ชวนวล คณานุกูล, 2565) โดยเริ่มต้นจากการมีความโปร่งใส ความซื่อสัตย์ และความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ยังต้องมีการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เพื่อนร่วมงานที่สร้างความเชื่อมั่นและเข้าใจกันอย่างมีประสิทธิภาพ (กัญญากาญจน์ เสาวชาคริต, 2560) ผู้อื่นจะทำตามคำสั่งหรือการกระทำที่เราต้องการ หรือจะมีพฤติกรรมที่เป็นไปตามความคาดหวังของเรา เกิดจากความไว้วางใจซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล และมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของทีมหรือองค์กร โดยความไว้วางใจสามารถสร้างความเชื่อมั่น ความสัมพันธ์ที่ดี และสร้างสัมฤทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น (Park, Kim & Kwon, 2017) ความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นของสินค้าจากผู้ขาย เป็นการลดความไม่แน่นอนหรือความไม่มั่นคงในการซื้อสินค้า ผู้ขายจึงควรสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าโดยมีวิธีการต่าง ๆ เช่น การรีวิวสินค้าจากลูกค้าที่เคยซื้อสินค้านั้นมาก่อน การมีนโยบายการคืนสินค้าที่ชัดเจน การมีการรับประกันความถูกต้องของสินค้า และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า เป็นต้น (Namahoot & Laohavichien (2018) องค์ประกอบความไว้วางใจเป็น 5 องค์ประกอบดังนี้ 1) ด้านการสื่อสาร 2) ด้านความเชื่อมั่น 3) ด้านความซื่อสัตย์ 4) ด้านการเอาใจใส่และการดูแล 5) ด้านการบริการ ตามแนวคิดของ (Crotts & Turner 1999, Doney et al., 1998, Lewicski, McAllister; & Bries. 1998)

3. การตัดสินใจซื้อ

การตัดสินใจซื้อ คือ การเลือกซื้อสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองต้องการ โดยต้องพิจารณาและตัดสินใจว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่เราจะใช้เป็นประโยชน์ได้ และราคาที่จ่ายนั้นมีคุณค่ากับสิ่งที่เราจะได้รับมา เช่น ความต้องการ ความเหมาะสม ความสามารถในการจ่ายเงิน คุณภาพสินค้าหรือบริการ (สุชาติ ไตรภพสกุล, 2564) มีปัจจัยหลายประการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้านี้จะช่วยให้ธุรกิจสามารถวางแผนการตลาดและการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ความคุ้มค่าของสินค้าที่ลูกค้าเลือกซื้อ (Kotler & Armstrong, 2018) เป็นเรื่องที่สำคัญในการบริหารธุรกิจ โดยการตัดสินใจซื้อนั้นควรพิจารณาด้านคุณภาพสินค้าหรือบริการ ราคา ส่วนลด และความเหมาะสมในการใช้งาน เพื่อให้การใช้เงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถทำให้ได้ผลตามเป้าหมายที่ต้องการได้มากที่สุด (ธัญญารัตน์ โพธิ์แก้วธีรกุล, 2563) กระบวนการตัดสินใจซื้อมี 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การรับรู้ (Perception) 2) การค้นคว้าข้อมูล (Information Search) 3) การประเมินและการเปรียบเทียบ(Evaluation and Comparison) 4) การตัดสินใจ (Decision) 5) การดำเนินการหลังการซื้อ (Post–Purchase Behavior) (ชูชัย สมิทธิไกร 2562, วนัสพร บุบผาทอง , 2564, Kotler & Keller, 2012)

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดในการศึกษางานวิจัยจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ “ปัจจัยทางการตลาดและความไว้วางใจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำการสรุปและสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดและความไว้วางใจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ พื้นที่วิจัย คือ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Gorsuch (1983) ได้เสนอจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 5 เท่าของการคำถามคำนวณโดยนำ 5 คูณ 52 จะได้กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 260 ตัวอย่าง และได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัคอยู่ระหว่าง 0.915 – 0.933 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2–5 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับส่วนประสมทางการตลาด (4P) ความไว้วางใจและการตัดสินใจซื้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ รวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน สิงหาคม ถึงเดือน กันยายน 2566 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 260 ฉบับ โดยไม่ทราบจำนวนประชากรเก็บจากลูกค้าที่มาซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีอัตราตอบกลับร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการแจกแจงค่าความถี่และร้อยละ ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เพื่อศึกษาระดับของส่วนประสมทางการตลาด (4P) ความไว้วางใจ และการตัดสินใจซื้อ $\bar{X}$ และ S.D. โดยผู้วิจัย นำเสนอสถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่มาซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 260 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 163 คน (ร้อยละ) 62.69 สถานะโสด จำนวน 168 คน (ร้อยละ 64.62) มีอายุอยู่ระหว่าง 20–30 ปี จำนวน 106 คน (ร้อยละ 40.77) การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 181 คน (ร้อยละ 69.62) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนหรือรับจ้าง จำนวน 85 คน (ร้อยละ 32.39) รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 83 คน (ร้อยละ 31.92)

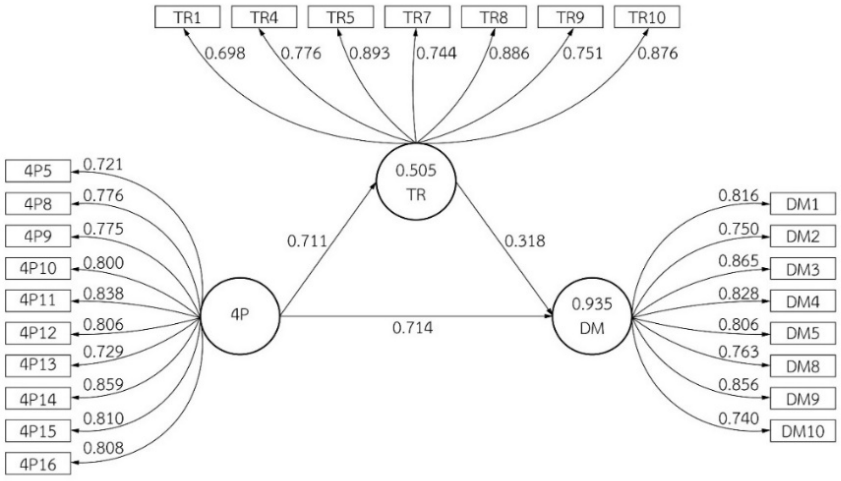
ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของส่วนประสมทางการตลาด (4P) ความไว้วางใจ และการตัดสินใจซื้อผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

(n=260)

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับตัวแปรในภาพรวม	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ความไว้วางใจ	3. 94	0.615	มาก
ส่วนประสมทางการตลาด (4P)	3.88	0.622	มาก
การตัดสินใจซื้อ	3.83	0.723	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับของความไว้วางใจของลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์กัญชาออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ($\bar{X}$=3.94, S.D.=0.615) ระดับของส่วนประสมทางการตลาด (4P) ของลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์กัญชาออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ($\bar{X}$=3.88, S.D.=0.622) ระดับของการตัดสินใจซื้อของลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์กัญชาออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ($\bar{X}$=3.83, S.D.=0.723)

ผลการวิเคราะห์ระดับของตัวแบบสมการโครงสร้าง การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างรวม ซึ่งเป็นผลการเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงที่มีต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์กัญชาออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร และผลการทดสอบสมมติฐาน โดยผลการวิเคราะห์แสดงดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้างที่มีต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากภาพที่ 3 แสดงเส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้างที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง สามารถอธิบายได้ดังนี้

การตัดสินใจซื้อ (DM) พบว่า ส่วนประสมทางการตลาด (4P) และความไว้วางใจ (TR) มีอิทธิพลทางตรงการตัดสินใจซื้อ (DM) มีค่า เท่ากับ 0.714 และ 0.318 ตามลำดับ ส่วนประสมทางการตลาด (4P) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการตัดสินใจซื้อ (DM) มีค่าเท่ากับ 0.226 ตามลำดับ และความไว้วางใจ (TR) พบว่าส่วนประสมทางการตลาด (4P) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ (DM) มีค่าเท่ากับ 0.711

ผู้วิจัยได้สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อการตัดสินใจซื้อ

ตัวแปร (LV)	ค่าความผันแปร	อิทธิพล (EFECT)	4P	TR
การตัดสินใจซื้อ (DM)	0.935	DE	0.714***	0.318***
		IE	0.226	0.000
		TE	0.940	0.318
ความไว้วางใจ (TR)	0.505	DE	0.711***	0.000
		IE	0.000	0.000
		TE	0.711	0.000

หมายเหตุ: DE; Direct Effect, DL; Indirect Effect, TE; Total Effect, N/A; Not Applicabl

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1	ส่วนประสมการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร	0.714***	16.696	สนับสนุน
H2	ส่วนประสมการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร	0.711***	15.075	สนับสนุน

H3	ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร	0.318***	8.399	สนับสนุน

หมายเหตุ: * หมายถึง p-value ≤ 0.10 หรือ ค่า t ≥ 1.65

** หมายถึง p-value ≤ 0.05 หรือ ค่า t ≥ 1.96

*** หมายถึง p-value ≤ 0.01 หรือ ค่า t ≥ 2.58

จากผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสรุปสมมติฐานการวิจัยดังตารางที่ 3

การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลาง (Mediation Variables) ซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยที่ตัวแปรคั่นกลางจะอธิบายอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติผลที่ได้ปรากฏดังตารางที่ 3

สมมติฐานที่ 1 ส่วนประสมทางการตลาด 4P มีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.714*** หมายความว่า ส่วนประสมทางการตลาด 4P มีอิทธิพลการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์กัญชาออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร (t=16.696)

สมมติฐานที่ 2 ส่วนประสมการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.711** หมายความว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์กัญชาออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร (t=15.075)

สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.) 0.318 ***หมายความว่า ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร (t= 8.399)

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลาง การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลาง (Mediation Variable) ซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรแปรตาม โดยที่ตัวแปรคั่นกลางจะอธิบายอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อม (Mediation Effect) จะเป็นการศึกษาความสัมพันธ์โดยใช้โปรแกรม Indirect (Preacher & Hayers, 2008) ผลที่ได้จะปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง (Mediation Effect)

	สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	**Effect**	**Boot SE**	**Boot LLCI**	**Boot ULCI**
H4	ความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วนประสมการตลาดสู่การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร	0.493	0.075	0.366	0.655

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง พบว่า ปัจจัยทางการตลาดและความไว้วางใจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) และขอบเขตบน (Boot ULC) ในช่วงของความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 แสดงว่า ความไว้วางใจเป็นปัจจัยเชื่อมโยงระหว่างส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธ์ขอบเขตล่างเท่ากับ 0.366 และ 0.655 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับของส่วนประสมทางการตลาด ความไว้วางใจ และการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความหลากหลายของขนาดผลิตภัณฑ์กัญชาปริมาณที่ต้องการได้และเหมาะสมกับราคารวมถึงรสชาติของผลิตภัณฑ์กัญชา การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายมีรูปแบบทันสมัยและสร้างความเชื่อมั่นในการตัดสินใจเลือกซื้อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจจิมา ทีคะพันธ์ (2566) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความไว้วางใจและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารอาหารสำเร็จรูปผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค การระบุราคาสินค้าและค่าจัดส่งชัดเจน ความมั่นใจในการชำระเงิน การบริการ การรับผิดชอบต่อสินค้า การเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัว และคุณภาพของสินค้า เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความมั่นใจและความไว้วางใจของผู้บริโภคต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในสาขาอาหารสำเร็จรูปผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Purwana (2019) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของซิการ์ในประเทศกำลังพัฒนา: ภาพลักษณ์ของแบรนด์มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อหรือไม่ พบว่า กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดที่ครอบคลุมทุกด้าน และมีผลต่อความตั้งใจในการซื้อของลูกค้า รวมถึงการมีอิทธิพลมากที่ภาพลักษณ์ของตราสินค้าและการส่งเสริมการขาย ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้จัดการที่ BIN Jember ได้รับการสร้างมุมมองที่ดีขึ้นของกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดที่ธุรกิจได้ดำเนินการการส่งเสริมการขาย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า อิทธิพลส่วนประสมทางการตลาดโดยผ่านความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากความน่าเชื่อถือของลูกค้าที่ได้รับจากคุณภาพผลิตภัณฑ์กัญชา ช่วยให้ลูกค้าไว้วางใจในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์กัญชาผ่านระบบออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ ศรีสว่าง และถนอม พงษ์พานิช (2564) ได้การศึกษา ทัศนคติความไว้วางใจและส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเฟซบุ๊กของบุคคลกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความไว้วางใจ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านความรู้ความเข้าใจ ความไว้วางใจด้านความเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่น มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเฟซบุ๊กของบุคคลกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ruswanti et al. (2020). ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารแบบการบอกต่อมีผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจและผลของความตั้งใจซื้อซ้ำที่โรงพยาบาลบาตาเวียทางตะวันตกเมืองจาการ์ตา ประเทศอินโดนีเซีย พบว่า การสื่อสารแบบ WOM และความไว้วางใจของผู้ป่วยมีผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจในการรับการรักษาที่โรงพยาบาล ผู้ป่วยที่ได้รับคำแนะนำและการสื่อสารจากบุคคลในครอบครัว พวกเพื่อน และคนรู้จักมีความน่าเชื่อถือสูงในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาทางการแพทย์ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นมักจะเป็นผลมาจากประสบการณ์จริงๆ ของผู้ที่ได้รับการรักษามาก่อน ความไว้วางใจในเรื่องความปลอดภัย ความมุ่งมั่นชื่อเสียง และการให้บริการของโรงพยาบาล นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ป่วย ผู้ป่วยที่มีความพึงพอใจกับการรักษามีความเข้าใจข้อมูลที่ได้รับผ่านการสื่อสาร WOM และมีโอกาสเข้ารับการรักษาอีกครั้ง Juliana et al. (2020) ได้ศึกษาเรื่อง ความสะดวกในการใช้งานง่าย ความไว้วางใจและความตั้งใจในการซื้อสินค้าด้วยความพึงพอใจของลูกค้าบนเว็บไซต์ Tokopedia ในประเทศอินโดนีเซีย พบว่า ปัจจัยความสะดวกในการใช้งานง่ายมีผลเชิงบวกและมีความสำคัญต่อความพึงพอใจและความตั้งใจในการซื้อ ในทำนองเดียวกัน ความไว้วางใจมีผลเชิงบวกและมีผลต่อความตั้งใจในการซื้อและความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลเชิงบวกเป็นอันดับแรกๆ ในการกระตุ้นความตั้งใจในการซื้อ ความไว้วางใจและความพึงพอใจมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความตั้งใจในการซื้อสินค้าผ่านทางออนไลน์บน Tokopedia ในประเทศอินโดนีเซีย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดสู่การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ พบว่าการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์กัญชาเพราะราคามาสูงเกินกำลัง รวมถึงความคุ้มค่าที่ได้รับและจะกลับมาซื้อซ้ำอีก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุโณทัย ปัญญา (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าผ่านสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก) ของนักศึกษาปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อเสื้อผ้าผ่านสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก) ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวและปัจจัยด้านการให้บริหารส่วนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Che et al. (2017) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจ

ซื้อของผู้บริโภคในร้านค้า Instagram เป็นเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่โดดเด่นได้กลายเป็นแพลตฟอร์มการช้อปปิ้งออนไลน์ยอดนิยมในหมู่คนหนุ่มสาวโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความไว้วางใจของผู้บริโภคในร้านค้า Instagam ความน่าเชื่อถือของร้านค้า Instagram (เช่น ความสามารถในการรับรู้ แนวโน้มที่จะไว้วางใจและสภาพแวดล้อมภายนอก Key Opinion Leader (KOL) และการรับรองลูกค้าแบบเพียร์ ปัจจัยเหล่านี้คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้บริโภคในร้านค้า Instagram และความไว้วางใจจะเป็นตัวกำหนดความตั้งใจของผู้บริโภคในการซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Syarifuddin et al. (2021) ศึกษาเรื่อง ผลของส่วนประสมทางการตลาดต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคและการตัดสินใจเกี่ยวกับอาหารแช่แข็งในมากัสซาร์ประเทศอินโดนีเซีย พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดแบบตัวแปรย่อยได้ถูกนำมาใช้ในซุปเปอร์มาร์เก็ตในเมืองมากัสซาร์เห็นได้ชัดว่าผู้ประกอบการให้ราคาที่เหมาะสมและเข้าถึงได้ง่ายสำหรับกลุ่มต่างๆของสังคม ราคาสามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีข้อตกลงสำหรับราคาในการซื้อจำนวนล็อตที่คาดว่าจะทำให้ผู้บริโภคสนใจที่จะซื้อคืน ฝ่ายการตลาดสามารถพัฒนากลยุทธ์ในอุดมคติเพื่อใช้ประโยชน์จากตลาดที่กำลังเติบโตนี้และเพิ่มผลกำไรสูงสุด

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยในครั้งนี้ ส่วนประสมทางการตลาด (4P) ความไว้วางใจ และการตัดสินใจซื้อมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อการตัดสินใจซื้อและความไว้วางใจเป็นปัจจัยคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วนประสมทางการตลาด (4P) สู่การตัดสินใจซื้อของผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นผู้ประกอบควรพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ วิธีการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะกับผลิตภัณฑ์และได้คุณภาพ ให้ตรงกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการและ การวางแผนกลยุทธ์ส่งเสริมทางการตลาดของกิจการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์กัญชา เพื่อสร้างความไว้วางใจต่อความเชื่อมั่นที่ทำให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจซื้อจะส่งผลให้กิจการมียอดขายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 4

ภาพที่ 4 แสดงการผสานกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด (4P) และความไว้วางใจสู่การตัดสินใจซื้อ

สรุป

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาส่วนประสมทางการตลาด (4P) ความไว้วางใจและการตัดสินใจซื้อของผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นผู้ประกอบการควรพัฒนา

ผลิตภัณฑ์ให้รูปแบบใหม่ให้ทันต่อยุคสมัยเพิ่มกลยุทธ์และส่งเสริมทางการตลาด และควรเน้นช่องทางออนไลน์ให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์กัญชา การจัดโปรโมชั่น แพ็คเกจการขาย การจัดส่งสินค้าผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์กัญชาในการเพิ่มปริมาณยอดขายในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของส่วนประสมทางการตลาด เมื่อพิจารณาการศึกษาผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายมีรูปแบบทันสมัย สามารถจัดส่งตรงตามเวลาและผลิตภัณฑ์มีคุณภาพให้ผลลัพธ์ต่อความต้องการของลูกค้า รวมถึงความคุ้มค่าด้านราคา เพื่อเป็นการเพิ่มเข้าถึงช่องการซื้อผลิตภัณฑ์ได้ง่ายและสร้างความไว้วางใจในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์กัญชา

จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของความไว้วางใจ เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่า การสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านออนไลน์ได้รับสินค้าตรงตามที่ต้องการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ตรงตามรูปภาพที่แสดงและสร้างความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์กัญชา ซึ่งการสร้างความรู้สึกของลูกค้าหรือประสบการณ์ในการใช้ผลิตภัณฑ์มีการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์กัญชา และส่งผลต่อความไว้วางใจในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

จากผลการศึกษาข้อมูลของตัวชี้วัดของการตัดสินใจซื้อ เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแฝงของการตัดสินใจซื้อ พบว่า พิจารณาถึงความเหมาะสมปริมาณและการใช้งานในคุณภาพกัญชา รวมถึงกระบวนการจัดส่งที่รวดเร็ว ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าก่อนการตัดสินใจซื้อเพื่อให้ลูกค้าสามารถรับรู้ถึงความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ตอบสนองความต้องการ ทำให้เกิดการซื้อผลิตภัณฑ์ และสามารถนำไปพัฒนาหรือปรับปรุงเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง "ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและความไว้วางใจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร" ผู้วิจัยมีประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. การศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อส่วนประสมทางการตลาดและความไว้วางใจที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น ความพึงพอใจ การกลับมาซื้อซ้ำ และคุณภาพผลิตภัณฑ์ เป็นต้น มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า เพื่อให้เข้าใจกลุ่มเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะประชากรที่ซื้อกัญชาออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นเพื่อการดำเนินงานวิจัยที่ดีขึ้นควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้มีความครอบคลุม ด้วยการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างปริมณฑล เช่น ปทุมธานี สมุทรสาคร สมุทรปราการ นนทบุรี นครปฐม เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มของผู้บริโภคกัญชาที่มีความหลากหลายได้มากยิ่งขึ้น

3. จากการศึกษางานวิจัยควรวิเคราะห์แบบผสมผสาน เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้บริโภคและคาดว่าจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์กัญชา เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจการขายออนไลน์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กัญญากาญจน์ เสาวชาคริต. (2560). *บทบาทของความไว้ใจด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านอารมณ์ความรู้สึกในอิทธิพลของการรับรู้การมอบอำนาจในการตัดสินใจ ที่มีต่อคุณภาพของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ จังหวัดนครปฐม.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปกร.

ฆนัสวัน ทามณี. (2564). *ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดและอิทธิพลทางสังคมที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อวิดีโอเกมรูปแบบดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชวนวล คณานุกูล. (2565). อิทธิพลของการแสดงตนในสังคมต่อความไว้วางใจในการค้าบนสื่อสังคมออนไลน์ระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภค. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา, 30*(1), 62–84.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2562). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 7). สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธัญญารัตน์ โพธิ์แก้วธีรกุล. (2563). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชั่นในการสั่งซื้ออาหารในยุค New normal.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ระบุยาเสพติดให้โทษในประเภท 5 พ.ศ. 2565. (2565, 9 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 139 ตอนที่ 35 ง. หน้า 8.

ลภัสวัฒน์ ศุภผลกุลนันทร์. (2561). *Principles of marketing: The modern business managementlead to successful.* สเตรนเจอส์ บุ๊ค.

วนัสพร บุบผาทอง. (2564). *การตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค กรณีศึกษา ผู้ใช้บริการศูนย์บริการโตโยต้านครปฐม ผู้จำหน่ายโตโยต้าจำกัด.* วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุชาติ ไตรภพสกุล. (2564). *หลักการตลาดเพื่อผู้ประกอบการ.* ศูนย์หนังสือจุฬา.

สุภารัตน์ ศรีสว่าง และถนอมพงษ์พานิช. (2564). ทัศนคติความไว้วางใจและส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเฟซบุ๊กของบุคคลกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 10*(1),183–192.

อรุโณทัย ปัญญา. (2562). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าผ่านสังคมออนไลน์.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

อัจจิมา ทีคะพันธ์. (2566). *ความไว้วางใจและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารอาหารสำเร็จรูปผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดสุราษฎร์ธานี.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

Che, J. W., Cheung, C. M. & Thadani, D. R. (2017). Consumer purchase decision in Instagram stores: The role of consumer trust. *Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences.*

Crotts, J., & Turner, G. (1999). *Determinants of intra–firm trust in Buyer–Seller Relationship in the International Travel Trade.* Retrieved from http://thaiejournal.com/ journal/2556volumes2M/15.pdf.

Doney et al. (1998). (Trust) expectation, and among Thai consumers guests' loyalty: an integrative model based on marketing (7P) approach. *Total Quality Management & Business Excellence,* 28(13–14), 1509–1525.

Gorsuch, R.L. (1983). *Factor analysis.* 2nd ed. Hillsdale,NJ : Erlbaum.

Jielong, H. (2021). Marketing mix factors (7P's) that affect the decision to purchase Huawei mobile phones in Bangkok and surrounding areas. Independent Study, Master of Business Administration. Faculty of Business Administration, University of the Thai Chamber of Commerce.

Juliana, J., Noval, T., Hubner, I. B., & Bernarto, I. (2020). Ease Of Use Dan Trust Terhadap Purchase Intention Melalui Customer Satisfaction Pada Situs Web Tokopedia. Jurnal Ecodemia.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing.* 17th Edition. New Jersey: Prentice–Hall.

Kotler & Keller. (2012). *Marketing Management.* 14th Edition. NewJersey: Prentice–Hall.

Kukanja, M., Gomezelj Omerzel, D. & Kodric, B. (2017). Ensuring restaurant quality and guests' loyalty: an integrative model based on marketing (7P) approach. *Total Quality Management & Business Excellence,* 28(13–14), 1509–1525.

Lewicki, R. J., McAllister, D. J., & Bies, R. J. (1998) Trust and distrust: new relationships and realities. *Academy of Management Review,* 23, 438–458.

Namahoot, K. S., & Laohavichien, T. (2018). Assessing the intentions to use Internet banking: The role of perceived risk and trust as mediating factors. *International Journal of Bank Marketing, 36*(2), 256–276.

Park, E., Kim, K. J., & Kwon, S. J. (2017). Corporate social responsibility as a determinant of consumer loyalty: an examination of ethical standard, satisfaction, and trust. *Journal of Business Research, 76*, 8–13.

Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods, 40,* 879–891.

Purwana, A. J. (2019). Cigar Marketing Mix Strategy in Developing Countries: Does Brand Image Influence the Purchasing Decision Process European Journal of Management and Marketing Studies*, 4*(2), 146–163

Ruswanti, E., Eff, A., & Kusumawati, M. (2020). Word of mouth, trust, satisfaction and effect of repurchase intention to Batavia hospital in west Jakarta, Indonesia. Management Science Letters, *10*(2), 265–270.

Syarifuddin, A. D. I., Basalamah, S., Sinring, B., & Mas'ud, M. (2021). The Effect of Marketing Mix on Consumer Purchase Intention and Decisions on Frozen Food in Makassar, Indonesia. Am J Humanit Soc Sci Res. *5*(4), 32–40.

แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันของสมาชิกองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ผลการ ดำเนินงานขององค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร (สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร)

Work Motivation and Organizational Member Engagement as Mediating Factor Linking Transformational Leadership to Performance of Non–Profit Civil Society Service Organization (Rotary Club, Bangkok)

สุวรรณา วงศ์สุรไกร

Suwanna Vongsurakrai

สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Faculty of Business Administration, Program in Human Resource Management, Southeast Asia University, Thailand

*Corresponding author, email: suwannav@sau.ac.th

Retrieved 06–03 –2024; **Revised** 21–06–2024; **Accepted** 03–04–2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันของพนักงาน และผลการดำเนินงานขององค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร สโมสรโรตารี และ 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันของสมาชิกในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร สโมสรโรตารีเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการสำรวจ การวิจัยครั้งนี้ประชากร คือ สมาชิกสโมสรโรตารีในเขตกรุงเทพ ที่มีจำนวนสมาชิกมากกว่า 25 คนขึ้นไป จำนวน 18 สโมสร รวมสมาชิกทั้งหมด 1,228 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน ภายใต้แนวคิดของ Hair et al., (2006, pp. 741 – 742) โดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และเก็บตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural equation modeling: SEM) ด้วยโปรแกรม Smart PLS 3.0

ผลการวิจัย พบว่า 1) สมาชิกองค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30, 4.29, 4.32 และ 4.30

ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.512, 0.513, 0.544 และ 0.548 ตามลำดับ และ 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันของสมาชิก มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานโดยมีค่าเท่ากับ 0.405, 0.661 และ 0.588 ตามลำดับ นอกจากนี้ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีค่าเท่ากับ 0.532

คำสำคัญ: ความผูกพันของสมาชิก, ผลการดำเนินงาน, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, แรงจูงใจในการทำงาน

Abstract

The objectives of this research are 1) to study transformational leadership, work motivation, employee engagement, and the performance of the non-profit civil society service organization in the Rotary Club, Bangkok, and 2) to study work motivation and member engagement as the mediating factors linking transformational leadership to the performance of a non-profit civil society service organization in the Rotary Club, Bangkok. This is quantitative research conducted by survey. The population consisted of a total of 1,228 people who were members of 18 Rotary Clubs with more than 25 members. The sample consisted of 200 members of Rotary Clubs in Bangkok, selected under the method of Hair et al. (2006, pp. 741–742), using stratified sampling and simple random sampling. The research tool was a questionnaire. Statistics used include frequency, percentage, mean, standard deviation, and structural equation modeling (SEM) with the Smart PLS 3.0 program.

As a result, it was found that 1) members of the non-profit civil society service organization in the Rotary Club, Bangkok had overall mean scores at a high level, with mean values of 4.30, 4.29, 4.32, and 4.30 respectively, and standard deviations of 0.512, 0.513, 0.544, and 0.548 respectively; and 2) transformational leadership, work motivation, and member engagement had a direct influence on performance with values of 0.405, 0.661, and 0.588, respectively. In addition, transformational leadership also had an indirect influence on performance with a value of 0.532.

Keywords: Member Engagement, Performance, Transformational Leadership, Work Motivation

บทนำ

การดำเนินงานขององค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการตามแนวทางวิสัยทัศน์ของผู้นำจะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของทีมงาน เพื่อสามารถสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกภายในองค์กรให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ให้บรรลุเป้าหมายองค์กรที่ได้ตั้งไว้ โดยได้รับสิ่งตอบแทนตามที่

คาดหวัง รวมทั้งเกิดความรักความผูกพันต่อองค์กร ย่อมทำให้สมาชิกเกิดความใส่ใจกระตือรือร้นอยากมาทำงาน ให้ความสำคัญกับงานที่ได้รับมอบหมายรวมทั้งลดอัตราการลาออกจากงาน โดยจะช่วยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรอันจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรได้ดีที่สุด คือภาวะผู้นำภายในองค์กร (จิตรา แสงวัฒนาฤกษ์ และคณะ, 2560) ผู้นำที่มีภาวะผู้นำสูงจะสามารถสร้างอิทธิพลต่อทีมงานและต่อองค์กรได้อย่างสูง เป็นแบบอย่างในการทำงานและในการดำเนินชีวิต จะได้รับการยกย่อง เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อองค์กรมากที่สุด ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Rasheed (2021) ที่ได้กล่าวถึงประเภทของภาวะผู้นำที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรไว้ 4 ด้าน ได้แก่ (1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ที่ผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดี น่ายกย่องนับถือ ผู้ตามจะเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงาน (2) การสร้างแรงบันดาลใจ เป็นการแสดงออกผ่านพฤติกรรมที่กระตือรือร้น มีวิสัยทัศน์กว้างไกล (3) การกระตุ้นทางปัญญาเป็นการตระหนักถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ และเปิดโอกาสให้พนักงานรอบตัวได้ช่วยวิเคราะห์ถึงการแก้ปัญหาในสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นพร้อมวิธีการแก้ไขปัญหา และ (4) การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล เป็นการที่ผู้นำให้ความสำคัญกับพนักงานแต่ละคนในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดี เอาใจใส่และให้คำแนะนำในเรื่องที่แตกต่างกันเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานเพื่อให้พนักงานใต้บังคับบัญชาสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หากองค์กรมีบุคลากรที่มีภาวะผู้นำย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานจะนำไปสู่ความผูกพันของพนักงาน เกิดความรักในผู้นำที่จะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร (Maquieira et al., 2020) ภาวะผู้นำการทำงานภายในองค์กรไม่สามารถมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญนอกเหนือจากภาวะผู้นำที่เป็นตัวขับเคลื่อนการทำงานของพนักงานได้อย่างดีที่สุด คือ แรงจูงใจในการทำงานจะช่วยให้พนักงานเกิดแรงกระตุ้นในความต้องการในการทำงาน มีความมุ่งมั่นตั้งใจ ทุ่มเทและพร้อมอุทิศตนเองในการทำงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ (Afiyati, 2018) ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรจึงถือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะนอกเหนือจากแรงจูงใจในการทำงานแล้ว ความผูกพันจะช่วยส่งเสริมให้องค์กรมีความแข็งแกร่งช่วยให้การดำเนินงานภายในองค์กรก้าวไปได้อย่างมั่งคงและเติบโตต่อไปได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้นองค์กรโรตารีสากล เป็นองค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไรที่มีอายุยืนยาวที่สุดแห่งหนึ่งของโลกและในประเทศไทย มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนมาตรฐานจริยธรรมในทุกวิชาชีพ โดยมีการก่อตั้งแห่งแรกในประเทศไทย ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2473 ชื่อว่า สโมสรโรตารีกรุงเทพ โดยเสด็จในกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ได้ทรงรับเป็นนายกก่อตั้งสโมสร มีจำนวนสโมสรรวม 71 สโมสร (สโมสรโรตารี, 2562) การดำเนินงานของสโมสรโรตารีมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและใช้เป็นหลักปฏิบัติเหมือนกันทั่วโลก กล่าวคือ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมอุดมการณ์แห่งการบำเพ็ญประโยชน์ในการดำเนินกิจกรรมที่มีคุณค่าเป็นหลัก 4 ข้อ คือ (1) สร้างความคุ้นเคยระหว่างสมาชิกเพื่อการบำเพ็ญประโยชน์ร่วมกัน (2) ส่งเสริมมาตรฐานจรรยาบรรณในธุรกิจและวิชาชีพ (3) ให้การบำเพ็ญประโยชน์ในชีวิตส่วนตัว ธุรกิจ และชุมชนของแต่ละบุคคล และ (4) เพิ่มพูนความเข้าใจไมตรีจิต และสันติสุขระหว่างชาติ (รัตนาพร เลารุจิราลัย และคณะ, 2561) โดยผ่านการบริหารและดำเนินงานของผู้นำคือนายกสโมสรคณะกรรมการและสมาชิกสโมสร ดังนั้น

ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาสโมสรโรตารีให้เพื่อเติบโต จึงได้จัดทำงานวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันของสมาชิกในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร (สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร)” ขึ้นมาเพื่อนำไปพัฒนา ต่อยอดส่งเสริมการทำงานของสมาชิกและผู้นำสโมสรโรตารีในประเทศไทย เพื่อนำพาสโมสรไปสู่การพัฒนาเติบโตเป็นองค์กรที่ทรงคุณค่าและมีความมั่นคงยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1.เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันของพนักงาน และผลการดำเนินงานขององค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร (สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร)

2.เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันของสมาชิกในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร (สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร)

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานขององค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร (สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร)

สมมติฐานข้อที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานองค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร (สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร)

สมมติฐานข้อที่ 3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร (สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร)

สมมติฐานข้อที่ 4 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร (สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร)

สมมติฐานข้อที่ 5 ความผูกพันของพนักงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร (สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร)

สมมติฐานข้อที่ 6 แรงจูงใจในการทำงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร (สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร)

สมมติฐานข้อที่ 7 ความผูกพันของพนักงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร (สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร)

การทบทวนวรรณกรรม

1.ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้รับการพัฒนาจากการวิจัยเชิงบรรยายผู้นำทางการเมืองของ (Maquieira et al., 2020; Yuk l & Fleet. 1992) กล่าวถึงภาวะผู้นำในเชิงกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตาม และในทางกลับกันผู้ตามก็มีอิทธิพลต่อการแก้ไขพฤติกรรมของผู้นำเช่นเดียวกัน ทฤษฎีของเบอร์น ได้มีการยกระดับแนวความคิดและค่านิยมทางสังคมให้สูงขึ้น เช่น ความยุติธรรม เป็นต้น ในขณะที่ Burns (1978) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านอำนาจ ระดับแรงจูงใจ และทักษะเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน Maquieira et al. (2020) กล่าวว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แบ่งออกเป็น 4 มิติ ประกอบด้วย 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Charisma or Idealized Influence) ผู้นำจะประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีน่ายกย่องเคารพนับถือทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงาน 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) เป็นการจูงใจให้ผู้ตามเกิดแรงบันดาลใจที่มีการแสดงออกให้เห็นถึงความกระตือรือร้น สร้างเจตคติที่ดีและคิดบวก 3) การกระตุ้นเชาวน์ปัญญา (Intellectual Stimulation) การที่ผู้นำกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ผู้นำสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ตามว่าสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างดีและสามารถเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ได้ และ 4) การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) หมายถึงการที่ผู้นำให้การดูแลเอาใจใส่สมาชิกแต่ละคนเป็นอย่างดี จนทำให้สมาชิกรู้สึกว่าตนมีคุณค่าต่องานต่อองค์กร ผู้นำจะทำหน้าที่เป็นผู้สอนงาน เป็นที่ปรึกษาให้กับสมาชิก

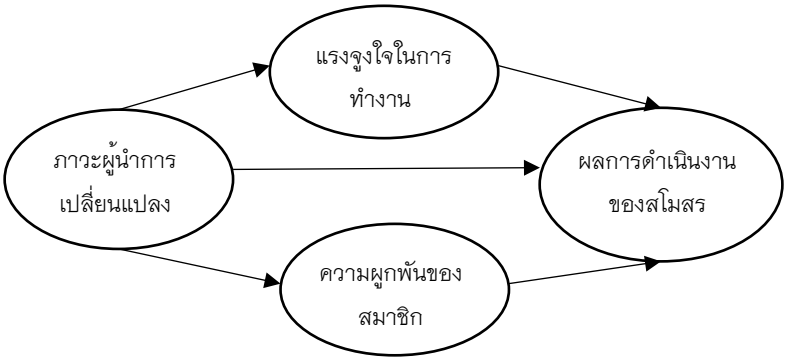
2.แรงจูงใจในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อความต้องการของมนุษย์และมีผลต่อการทำงานภายในองค์กรประกอบด้วย ทัศนคติ การจูงใจ แรงผลักดัน เป้าหมายและสิ่งตอบแทน สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่คอยกระตุ้นเพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติต่องานส่งผลให้การทำงานมีความสำเร็จสูง องค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงาน ได้มีนักวิจัยและนักวิชาการ Haryono and Sulistyo, 2020; Pak et al., 2019. กล่าวถึงองค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงานในทิศทางเดียวกัน 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความสำเร็จในการทำงาน การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนด และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ทีมงานปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย 2) การได้รับการยอมรับนับถือการที่พนักงานได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้างที่ปฏิบัติงานด้วยกัน เช่น จากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงานการได้รับคำยกย่องชมเชย 3) ลักษณะของงานเป็นการที่พนักงานได้รับมอบหมายงานที่มีความเหมาะสมกับทักษะความรู้ความสามารถของพนักงานมีความท้าทายมีความอิสระทางความคิด ทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจ 4) ความรับผิดชอบในอาชีพเป็นการได้รับมอบหมายงานหรือรับผิดชอบงานในปริมาณงานที่เหมาะสมการที่ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานรู้สึกมีอำนาจในการทำงาน มีแรงจูงใจในการทำงานและตั้งใจทำงานให้ผลออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ 5) ความก้าวหน้าในอาชีพ คือการที่พนักงานมีโอกาสในการเติบโตในสายงานที่ได้รับผิดชอบการได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงาน ได้รับโอกาสในการฝึกทักษะความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มศักยภาพทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.ความผูกพันของพนักงาน ได้มีนักวิจัยและนักวิชาการกล่าวถึงองค์ประกอบของความผูกพันของพนักงาน ในทิศทางเดียวกันทั้งหมด 3 ประการ ดังนี้ 1) ด้านจิตใจหรือความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสูงจะเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี 2) ด้านการคงอยู่กับองค์กรต่อเนื่องเป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ถึงความจำเป็นที่จะต้องอยู่ในองค์กร เพื่อให้ได้รับเงินเดือน สวัสดิการ มีเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมที่ดีจากองค์กร เป็นการตระหนักว่าการอยู่ในองค์กรจะได้รับประโยชน์และสามารถทำประโยชน์ตอบแทนให้กับองค์กรและตนเองได้ 3) ด้านบรรทัดฐาน เป็นความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนเมื่อเข้าเป็นสมาชิกองค์กรก็ต้องมีความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร (Wang et al., 2020; Dahmardeh & Nastiezaie, 2019)

4.ผลการดำเนินงานขององค์กร Salehi and Moghadam (2019) ได้เสนอแนวคิดของ Kaplan and Norton (1996) ในประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard: BSC) เป็นเครื่องมือช่วยประเมินผลจากการกำหนดและวางแผนเชิงวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์องค์กรสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการวัดผลสำเร็จขององค์กรจากการปฏิบัติงาน ด้วย 4 มุมมอง ได้แก่ 1) มุมมองด้านการเงิน โดยวิเคราะห์ผลประกอบการในเชิงตัวเลขทางการเงินเพื่อทราบถึงเป้าหมายทางการเงินขององค์กร เช่น ผลตอบแทนจากเงินลงทุน การเติบโตของผลกำไร กำไรต่อสินทรัพย์ กระแสเงินสด และต้นทุนต่อรายได้ 2) มุมมองด้านลูกค้า องค์กรควรดำเนินการอย่างไรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด โดยคำนึงถึงคุณภาพบริการและการจัดการคุณภาพ เช่น เวลาที่ใช้ในการจัดส่งทันเวลา ส่วนแบ่งทางการตลาดอัตราการรักษาลูกค้าเดิมกับการเพิ่มขึ้นของจำนวนลูกค้ารายใหม่และความพึงพอใจของลูกค้าต่อภาพรวมในการบริหารจัดการ 3) มุมมองด้านกระบวนการจัดการภายใน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย โดยจัดการเกี่ยวกับวิธีดำเนินงานภายในให้มีประสิทธิภาพและเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจ เพื่อทราบถึงกระบวนการที่สามารถดึงดูดลูกค้า และกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน 4) มุมมองด้านการเติบโตจากการเรียนรู้และพัฒนาองค์กรจำเป็นต้องบริหารทรัพยากรบุคคลต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมและปรับตัวการแข่งขันทางธุรกิจในอนาคต เช่น จำนวนชั่วโมงและบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรม ระดับความรู้และเข้าใจต่อกระบวนการทำงาน เป็นต้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวความคิด ที่เกี่ยวข้องกับ “แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร (สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร)” โดยซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปและสร้างเป็นกรอบแนวความคิด ดังแสดงใน รูปที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันของสมาชิกองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร(สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร)” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสโมสรโรตารีในเขตกรุงเทพ ที่มีจำนวนสมาชิกมากกว่า 25 คนขึ้นไป จำนวน 18 สโมสร รวมสมาชิกทั้งหมด 1,228 คน (สโมสรโรตารี ประเทศไทย, 2564) กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกสโมสรโรตารีในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน ภายใต้แนวคิดของ Hair et al. (2006) ที่ได้แนะนำว่าตัวอย่างควรมีขนาดตั้งแต่ 200 ตัวอย่างขึ้นไป สำหรับกรณีที่โมเดลไม่ซับซ้อนมากในการวิจัย โดยได้ดำเนินการสุ่มอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานะ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อยู่กับสโมสร ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่เป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 2 – 5 เป็นแบบสอบถามการประเมินปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันของพนักงานและผลการดำเนินงานองค์กรในแต่ละส่วนมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ซึ่งในขั้นตอนของการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือนั้น ผู้วิจัยได้ ดำเนินการแบ่งการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเป็น 2 ขั้นตอน คือ (1) การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา เป็นดัชนี ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item–Objective Congruence Index–IOC) โดยได้นำแบบสอบถาม ไปปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.670–1.00 และ (2) การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตาม ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิไป

ทดลอง (Try-Out) กับสมาชิกสโมสรโรตารีจำนวน 30 คน ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีค่า 0.940 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน 0.920 ด้านความผูกพันของสมาชิก 0.912 และด้านผลการดำเนินงานสโมสรโรตารี่ 0.869

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่าง เดือน พฤศจิกายน – ธันวาคม 2566

2) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1)การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล คือสมาชิกสโมสรโรตารี ในเขตกรุงเทพ ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

2)การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันของพนักงานและผลการดำเนินงานด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปรโดยค่าคะแนนเฉลี่ยตามแนวคิดของ Best (1981, p.182)

3) สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เป็นการนำวิธีทางสถิติมาใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุและหาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Smart PLS 3 (Hair et al., 2019)

ผลการวิจัย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกองค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร (สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.50 มีสถานะสมรส คิดเป็นร้อยละ 77.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 500,001 – 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.50 ระยะเวลาที่อยู่กับสโมสร 10 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00

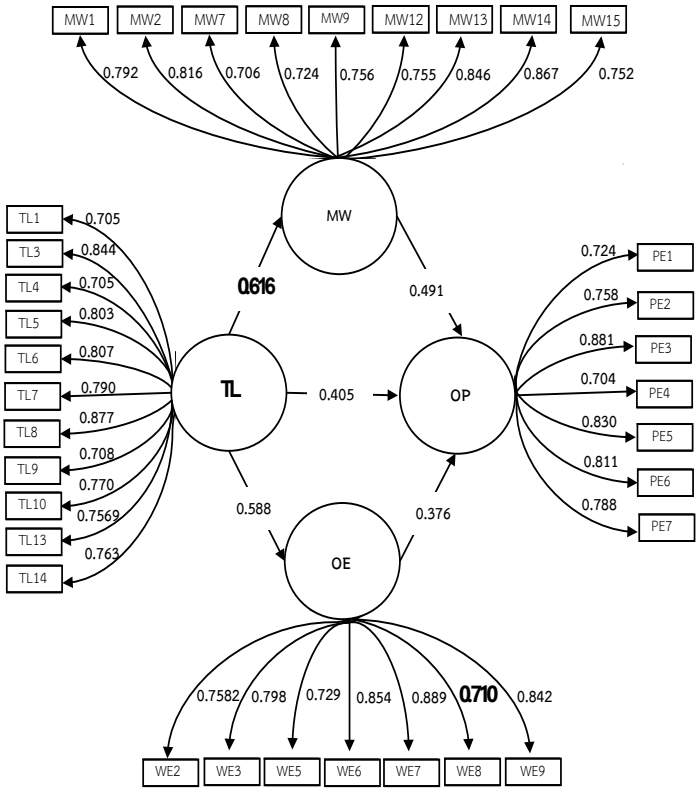
ผลการวิเคราะห์ระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันของพนักงานและผลการดำเนินงานองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถแสดงได้ดัง ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันของพนักงานและผลการดำเนินงานองค์กรโดยรวม

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับตัวแปรในภาพรวม	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	4.30	0.512	มาก
แรงจูงใจในการทำงาน	4.29	0.513	มาก
ความผูกพันของพนักงาน	4.32	0.544	มาก
ผลการดำเนินงานองค์กร	4.30	0.548	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับของตัวแบบสมการโครงสร้าง

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอยของแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันของสมาชิกองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร (สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร) และผลการทดสอบสมมติฐาน โดยผลการวิเคราะห์แสดงดัง รูปที่ 2



ภาพที่ 2 เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้าง

จากรูปที่ 2 แสดงเส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้างที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างสามารถอธิบายได้ดังนี้

1)ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (OP) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TL) แรงจูงใจในการทำงาน (MW) และความผูกพันองค์กร (OE) มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (OP) มีค่าเท่ากับ 0.405, 0.491 และ 0.376 และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TL) ยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (OP) มีค่าเท่ากับ 0.532

2)ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อแรงจูงใจในการทำงาน (MW) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TL) มีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจในการทำงาน (MW) มีค่าเท่ากับ 0.616

3)ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อความผูกพันองค์กร (OE) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TL) มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันองค์กร (OE) มีค่าเท่ากับ 0.588

โดยผู้วิจัยได้สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อ ผลการดำเนินงานขององค์กร (OP) ดัง ตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปรที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

ตัวแปร (LV)	ค่าความผันแปร (R^2)	อิทธิพล (Effect)	TL	MW	OE
ผลการดำเนินงานขององค์กร (OP)	0.457	DE	0.405	0.491	0.376
		IE	0.532	0.000	0.000
		TE	0.937	0.491	0.376
แรงจูงใจในการทำงาน (MW)	0.379	DE	0.616	0.000	N/A
		IE	0.000	0.000	N/A
		TE	0.616	0.000	N/A
ความผูกพันองค์กร (OE)	0.346	DE	0.588	N/A	0.000
		IE	0.000	N/A	0.000
		TE	0.588	N/A	0.000

หมายเหตุ: DE=Direct Effect, IE=Indirect Effect, TE=Total Effect, N/A=Not Applicable

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานขององค์กร	0.616***	10.536	สนับสนุน
H2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกองค์กร	0.588***	11.056	สนับสนุน
H3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร	0.405***	4.367	สนับสนุน

H4 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร	0.491***	5.474	สนับสนุน
H5 ความผูกพันของสมาชิกมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร)	0.376***	6.394	สนับสนุน

หมายเหตุ : * หมายถึง p-value ≤ 0.10 หรือ ค่า t ≥ 1.65
** หมายถึง p-value ≤ 0.05 หรือ ค่า t ≥ 1.96
*** หมายถึง p-value ≤ 0.01 หรือ ค่า t ≥ 2.58

จากผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์กรซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสรุปสมมติฐานการวิจัยดัง ตารางที่ 3 ดังนี้

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันของสมาชิกองค์กร และผลการดำเนินงานโดยมีค่า t-test เท่ากับ 10.536, 11.056 และ 4.367 ส่วนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันของสมาชิกมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรมีค่า t-test เท่ากับ 5.474 และ 6.394

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรคั่นกลาง ซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม จะอธิบายอิทธิพลทางอ้อม ผลที่ได้ดัง ตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง (Mediation Effect)

สมมติฐานการวิจัย	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
H6 แรงจูงใจในการทำงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ผลการดำเนินงานขององค์กร	0.238	0.326	0.155	0.301
H7 ความผูกพันของพนักงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ผลการดำเนินงานขององค์กร	0.226	0.381	0.152	0.302

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง พบว่า1) แรงจูงใจในการทำงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ผลการดำเนินงาน โดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) และขอบเขตบน (Boot ULCL) ที่ช่วงของความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 แสดงว่าอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลางที่ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับผลการดำเนินงานขององค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) เท่ากับ 0.155 และขอบเขตบน (Boot ULCL) เท่ากับ 0.301 และ 2) ความผูกพันองค์กรของสมาชิกในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรโดยมีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) และขอบเขตบน (Boot ULCL) ที่ช่วงของความเชื่อมั่นไม่คลุม 0 แสดงว่าอิทธิพลของความผูกพันองค์กรของสมาชิกเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับผลการดำเนินงานขององค์กรโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขอบเขตล่าง (Boot LLCI) เท่ากับ 0.152 และขอบเขตบน (Boot ULCL) เท่ากับ 0.302

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการวิจัยและตีความข้อมูลต่าง ๆ ได้เป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1.ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของสมาชิกองค์กร ซึ่งพบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย คือการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตาม โดยผู้นำจะเป็นผลทำให้ผู้ตามเปลี่ยนแปลงแนวคิด พัฒนาทัศนคติ โดยที่สมาชิกมีแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้นองค์กรที่ดีควรสร้างแรงจูงใจให้สมาชิกในการปฏิบัติงานเพื่อเกิดประโยชน์ และพัฒนาสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Prabowo et al. (2018) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการทำงานต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่เป็นสื่อกลางโดยความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานภายในโรงแรม Kartika Graha Malang ให้ความสำคัญของระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการดำเนินงานต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยโปรแกรม Smart PLS พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ในขณะที่ Andriani et al. (2018) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการทำงานต่อผลการดำเนินงานการปฏิบัติงานของครู พบว่าความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงมีผลในเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพของครูโรงเรียน SMK Negeri ในปาเล็มบัง และแรงจูงใจในการทำงานยังเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงส่งผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพของครู โรงเรียน SMK Negeri ในปาเล็มบัง

2.ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของสมาชิกองค์กรพบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย คือผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะสนับสนุน ส่งเสริม และผลักดันความต้องการของบุคคลที่เข้ามาทำงานภายในองค์กร โดยการแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมซึ่งเป็นตัวกำหนดทิศทางต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mahfouz et al. (2019) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ความผูกพันองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมก่อสร้าง พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 2 พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในด้านอิทธิพลของผู้นำต่อผู้ปฏิบัติตามส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุดและพนักงานจะมีความใส่ใจและผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นไปในทิศทางเดียวกันในทำนองเดียวกันกับ Puni et al. (2020) ได้ศึกษาเรื่อง ผลความสัมพันธ์ของความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงธุรกรรมต่อความผูกพันของพนักงานองค์กรในประเทศกำลังพัฒนา ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันของพนักงานองค์กรอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ตัวแปร โดยเมื่อทดสอบสมมติฐานด้วยการหาความสัมพันธ์พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันของพนักงานองค์กร โดยเมื่อพยากรณ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพิ่มค่าอิทธิพลต่อหน่วยหนึ่ง

หน่วยและลดลงหนึ่งหน่วย พบว่าพนักงานภายในองค์กรจะมีความผูกพันเพิ่มขึ้นและลดลงตามการพยากรณ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร พบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวข้องกับอิทธิพลของผู้นำที่มีต่อผู้ตามและเป็นผู้ที่เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen et al. (2019) ได้ศึกษาเรื่อง การอธิบายผลกระทบของความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงของซีอีโอต่อผลการดำเนินงานของบริษัท กรณีศึกษาบทบาทเชิงโต้ตอบของนวัตกรรมการสำรวจและความไม่แน่นอนด้านสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่าระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การคำนึงความเป็นบุคคล 2) การสร้างแรงบันดาลใจ 3) การกระตุ้นทางปัญญา และ 4) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ อยู่ในระดับปานกลาง นวัตกรรมองค์กร อยู่ในระดับมาก ความไม่แน่นอนด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก และผลการดำเนินงานองค์กรด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านทรัพยากรภายในองค์กร ด้านเศรษฐกิจการเมือง และด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับปานกลาง

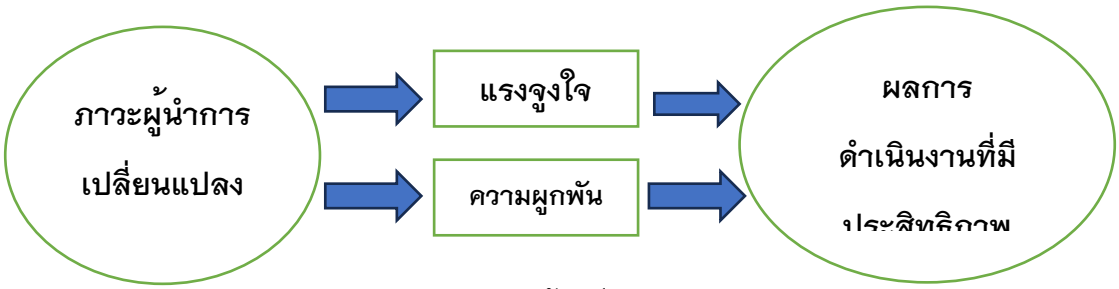
4.ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร พบว่าข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย แรงจูงใจ เป็นพลังที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่คอยผลักดันให้คนมีพฤติกรรมบางอย่าง และยังเป็นการกำหนดเป้าหมายของพฤติกรรมเป็นความตั้งใจ ความต้องการจะทำบางสิ่งบางอย่างที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรให้มีมีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งคล้องกับงานวิจัยของยุทธนา แก้วมีด (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 นอกจากนี้ Aima et al. (2017) ได้ศึกษาเรื่อง แบบจำลองผลการดำเนินงานของพนักงาน: การวิเคราะห์ความสามารถและแรงจูงใจ (กรณีศึกษาที่ธนาคาร PT บูโกปิน สาขาทีบีเซ็นเตอร์) ผลการศึกษาพบว่าพนักงานภายในธนาคาร PT บูโกปิน สาขาทีบีเซ็นเตอร์ ให้ความสำคัญในแรงจูงใจต่อการเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง โดยมองเรื่องสวัสดิการ ค่าตอบแทน โอกาสในการก้าวหน้า การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยทางธนาคารได้ปรับเปลี่ยนสวัสดิการทางด้านแรงจูงใจ ด้วยการปรับเปลี่ยนนโยบายการวางโครงสร้างธนาคารให้ทันสมัยขึ้น

5.ปัจจัยความผูกพันองค์กรของสมาชิกมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ความผูกพันองค์กรเป็นตัวผสานความเป็นหนึ่งเดียวกันขององค์กรจนทำให้กระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานนำมาใช้ทั้งหมด 3 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ด้านจิตใจหรือความรู้สึก 2) ด้านการคงอยู่กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง และ 3) ด้านบรรทัดฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yu et al. (2019) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มผลการดำเนินงานองค์กรของบริษัทผ่านการปฐมนิเทศตลาดภายในและความผูกพันของพนักงานในองค์กร ผลการศึกษาพบว่าองค์กรมีการวางแนวตลาดภายในเพื่อให้พนักงานของตนเองสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการ

วางแนวตลาดภายในขององค์กรช่วยให้พนักงานเกิดความสามารถในการทำงาน มีความมุ่งมั่นต่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ โดยความมุ่งมั่นในการทำงานขององค์กรนำไปสู่ความผูกพันต่อการทำงานของพนักงานภายในองค์กร อันนำไปสู่ผลการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยในครั้งนี้ คือผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมแรงจูงใจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยการให้โอกาสในการเติบโต และการพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดการยอมรับ และรางวัลตั้งแต่การยกย่องชมเชยไปจนถึงโบนัส หรือการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นและความผูกพันองค์กร มีความจำเป็นที่องค์กรจะต้องหาแนวทางและวิธีการที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เพื่อที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ พร้อมที่จะทุ่มเทเสียสละ โดยไม่คิดจะลาออก ซึ่งจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน



ภาพที่ 3 องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

สรุป

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันของสมาชิกองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร (สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร) พบว่าภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันของสมาชิกและผลการดำเนินงานขององค์กรและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์กร โดยงานวิจัยนี้อาจมีประโยชน์ต่อภาคธุรกิจ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1.จากผลการศึกษาข้อมูลผู้นำการเปลี่ยนแปลง เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่าผู้บริหารสโมสรโรตารีควรมีการเสริมสร้างเจตคติที่ดีในการทำงานเป็นทีมเพื่อนสนับสนุนการทำงานของสมาชิกภายในองค์กรเพื่อหาแนวทางใหม่ ๆ มาแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร รวมทั้งส่งเสริมให้สมาชิกมีการพัฒนาตนเองผ่านการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน

2.จากผลการศึกษาข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าสมาชิกสโมสรโรตารีได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ตลอดจนได้รับโอกาสพิเศษภายในสโมสรโรตารีเสมอ มีการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เพื่อยกระดับทักษะ ความชำนาญ ความรู้ที่ทันสมัยขึ้นและงานที่ได้รับมอบหมายมีความสัมพันธ์กันกับตำแหน่งของสมาชิกแต่ละบุคคล ดังนั้น สโมสรโรตารีควรให้การสนับสนุนนโยบายหรือ กิจกรรมที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของสมาชิกเพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.จากผลการศึกษาข้อมูลความผูกพันของพนักงานโดยมีองค์ประกอบจำนวน 3 องค์ประกอบ คือ (1) ด้านจิตใจหรือความรู้สึก (2) ด้านการคงอยู่กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง และ (3) ด้านบรรทัดฐาน เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยพบว่าความยึดมั่นผูกพันในงานจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารควรมุ่งเน้นการสร้างแรงบันดาลใจให้สมาชิกองค์กรมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกในสโมสรโรตารี ปฏิบัติตนภายในสโมสรโรตารีอย่างสุภาพ ซื่อสัตย์ และรักสโมสรโรตารี มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สมาชิกมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสโมสรโรตารีเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เพื่อประโยชน์ของสโมสรโรตารีทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อปฏิบัติงานภายในสโมสรโรตารีมีความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิก รวมถึงสร้างกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกด้วยกัน

4.จากผลการศึกษาข้อมูลผลการดำเนินงานขององค์กร เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยพบว่าสมาชิกองค์กรมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลตามตัวชี้วัดเพื่อผลสัมฤทธิ์โดยมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมาย ทำให้สามารถสร้างโอกาสในทางการตลาดที่จะทำให้สโมสรโรตารีมีรายได้เข้ามาได้อย่างต่อเนื่องส่งผลต่อการสร้างโอกาสในการขยายชื่อเสียงของสโมสรโรตารีให้เป็นที่รู้จักตลอดเวลาและมีการพัฒนาวิธีการดำเนินงานให้มีความสะดวกรวดเร็ว สามารถสร้างชิ้นงานออกมาได้เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1.การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร (สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร)” โดยในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น

2.การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะของสมาชิกในองค์กรการให้บริการภาคประชาสังคมที่ไม่แสวงหาผลกำไร (สโมสรโรตารี ในกรุงเทพมหานคร) เท่านั้น ซึ่งการวิจัยครั้งต่อไปสามารถนำไปต่อยอดเพื่อทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างของสโมสรโรตารีอื่น ๆ หรือองค์กรอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่างกันเพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3.การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณที่ทำการสำรวจ โดยอาศัยเครื่องมือวิจัยที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ผลที่ได้เกิดมีความหลากหลาย และนำมาพัฒนาการทำงานของบุคลากรการดำเนินงานขององค์กร ให้มีผลการดำเนินให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

บรรณานุกรม

จิตรา แสงวัฒนาฤกษ์, พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส และขันทอง วัฒนประดิษฐ์. (2560). การศึกษาวิเคราะห์แนวทางการทำงานจิตอาสาของสมาชิกสโมสรโรตารีพระนารายณ์ลพบุรีตามแนวพุทธสันติวิธี. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร, 5*(2), 86 – 96.

ยุทธนา แก้วมืด. (2562). ปัจจัยแห่งความสำเร็จและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น. สาธารณสุขศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

รัตนาพร เลารุจิราลัย, เกียรติชัย วีระญาณนนท์ และวรรณสินท์ สัตยานุวัตร. (2561). ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารจัดการสโมสรโรตารีในประเทศไทย. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 11*(2), 39 – 49.

สโมสรโรตารี. (2562). *สโมสรโรตารีสากล*. ค้นเมื่อ 2 มกราคม 2566, จาก https://rotarybangrak .org/what-is-rotary/.

สโมสรโรตารี ประเทศไทย. (2564). *สมาชิก Club ภายในสโมสร*. ค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2565, จาก https://www.rotarythailand.org/.

Afiyati, E. M. (2018). Pengaruh Pengembangan Karir, Motivasi Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta. *Journal of Materials Processing Technology*, *1*(1), 1–142.

Aima, H., Adam, R., & Ali, H. (2017). Model of Employee Performance: Competence Analysis and Motivation (Case Study atPT. Bank Bukopin, Tbk Center). *Leadership*, 5(5), 49 – 59.

Andriani, S., Kesumawati, N., & Kristiawan, M. (2018). The influence of the transformational leadership and work motivation on teachers' performance. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 7(7), 19 – 29.

Best, J. W. (1981). *Research in Education (4th ed.)*. Englewood Cliffs. Prentice–Hall.

Burns, J. M. (1 9 7 8 *Leadership*. Harper & Row. (doi: https://www.scirp.org /(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=895083)

Chen, J. X., Sharma, P., Zhan, W., & Liu, L. (2019). Demystifying the impact of CEO transformational leadership on firm performance: Interactive roles of exploratory innovation and environmental uncertainty. *Journal of Business Research*, 96(19), 85 – 96.

Dahmardeh, M., & Nastiezaie, N. (2019). The impact of organizational trust on organizational commitment through the mediating variable of organizational participation. *Management Researches, 12*(44), 155 – 180.

Hair, E., Halle, T., Terry-Humen, E., Lavelle, B., & Calkins, J. (2006). Children's school readiness in the ECLS-K: Predictions to academic, health, and social outcomes in first grade. *Early Childhood Research Quarterly*, 21(4), 431 – 454.

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*, 31(1), 2 – 24.

Haryono, S., & Sulistyo, B. A. (2020). Effects of work motivation and leadership toward work satisfaction and employee performance: Evidence from Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 387-397.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). Linking the balanced scorecard to strategy. *California management review*, 39(1), 53-79.

Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology, 140,* 5-53.

Mahfouz, S. A., Awang, Z., & Muda, H. (2019). The impact of transformational leadership on employee commitment in the construction industry. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 7(10), 151-167.

Maquieira, S. P., Tarí, J. J., & Molina-Azorín, J. F. (2020). Transformational leadership and the European Foundation for Quality Management model in five-star hotels. *Journal of Tourism Analysis: Revista de Análisis Turístico, 27*(2), 99-118.

Pak, K., Kooij, D. T., De Lange, A. H., & Van Veldhoven, M. J. (2019). Human Resource Management and the ability, motivation and opportunity to continue working: A review of quantitative studies. *Human Resource Management Review, 29*(3), 336-352.

Prabowo, T. S., Noermijati, N., & Irawanto, D. W. (2018). The influence of transformational leadership and work motivation on employee performance mediated by job satisfaction. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(1), 171-178.

Puni, A., Hilton, S. K., & Quao, B. (2020). The interaction effect of transactional-transformational leadership on employee commitment in a developing country. *Management Research Review*, *44*(3), 399-417.

Rasheed, M. A., Shahzad, K., & Nadeem, S. (2021). Transformational leadership and employee voice for product and process innovation in SMEs. *Innovation & Management Review*, *18*(1), 69–89.

Salehi, M., & Moghadam, S. M. (2019). The relationship between management characteristics and firm performance. *Competitiveness Review: An International Business Journal*, *29*(4), 440–461.

Wang, W., Albert, L., & Sun, Q. (2020). Employee isolation and telecommuter organizational commitment. Employee Relations: *The International Journal*, *42*(3), 609–625.

นวัตกรรมการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่เขตภาคใต้ตอนบน

Innovation transportation management for bakery in the upper southern region.

โอภาส ชุติมาภรณ์[1] ฐิติมา โห้ลำยอง[2] และภคมน โภคะธีรกุล[3]

Opat Chutimaport[1] Thitima Ohlumyong[2] and Pakkamon Pokaterakul[3]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2,3]

College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Thailand [1,2,3]

*Corresponding author, email: opas.chu@rmutr.ac.th

Retrieved 18-03 -2024; **Revised** 17-04-2024; **Accepted** 03-04-2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1.พรรณนาบริบทการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ในเขตภาคใต้ตอนบน 2.ระบุปัญหาการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ในเขตภาคใต้ตอนบนและ3.นำเสนอนวัตกรรมการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ในเขตภาคใต้ตอนบน รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีนวัตกรรมและแนวคิดทฤษฎีการขนส่งสินค้าเป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัยเป็นเขตภาคใต้ตอนบนประกอบด้วย 3 จังหวัด คือ จังหวัดจังหวัดชุมพร จังหวัดสุราษฎร์ธานี และจังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจเบเกอรี่ ขนาดใหญ่ 1 คน ขนาดกลาง 1 คนและขนาดเล็ก 1 คน พนักงานขนส่งเบเกอรีขนาดใหญ่ 1 คน พนักงานขนส่งเบเกอรี่ขนาดกลาง 1 คน พนักงานขนส่งเบเกอรีขนาดเล็ก 1 คนและร้านค้าปลีกเบเกอรีที่มียอดขายสูงสุด 3 คน ร้านค้าปลีกเบเกอรี่ที่มียอดขายต่ำสุด 3 คน ผู้บริโภคเบเกอรี 6 คน ใช้วิธีโดยการเลือกแบบเจาะจงรวม 18 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกใช้วิเคราะห์เนื้อหาแล้วเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า การจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรีมีผู้ที่เกี่ยวข้องดังนี้ 1.บริษัทผลิตสินค้า 2. บริษัทขนส่งสินค้าและ3.ผู้รับสินค้า รูปแบบของธุรกิจการขนส่งสินค้าเป็นแบบ B2B ปัจจัยที่มีผลต่อการขนส่งมีทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก 2) ปัญหาการจัดการการขนส่งประกอบด้วย1) คุณค่าทางอรรถประโยชน์ 2)คุณค่าทางจิตใจ3)คุณค่าทางเศรษฐกิจ และ 3) นวัตกรรมการจัดการการขนส่งประกอบด้วย 1)นวัตกรรมด้านกระบวนการ 2) นวัตกรรมเชิงคุณค่า

คำสำคัญ: นวัตกรรมการจัดการ; การขนส่งสินค้าเบเกอรี่; ภาคใต้ตอนบน

Abstract

This research has the following objectives: 1. Describe the context of bakery transportation management in the upper southern region. 2. Identify problems in managing bakery goods transport in the upper southern region. 3. Present innovations in managing bakery goods transport in the upper southern region. The research format is qualitative, using theoretical concepts related to innovation theory and freight transport theory as the research framework. The research area is the upper southern region, consisting of three provinces: Chumphon Province, Surat Thani Province, and Nakhon Si Thammarat Province. The group of key informants includes bakery business operators—one large, one medium, and one small-sized bakery business operator; one large bakery transport employee; one medium-sized bakery transport employee; one small bakery transport worker; three bakery retailers with the highest sales; three bakery retailers with the lowest sales; and six bakery consumers. The method used was purposive sampling, totaling 18 people. The research instrument was in-depth interviews, and the data were analyzed using content analysis and presented in a descriptive narrative format.

The research results found that bakery transportation management involves the following people: 1. Product manufacturing companies, 2. Freight forwarding companies, and 3. Receivers of goods. The freight forwarding business model is B2B. Factors affecting transportation include both internal and external factors. Transportation management problems include: 1) utility value, 2) mental value, and 3) economic value. Transportation management innovations include: 1) process innovation and 2) value innovation.

Keywords: Innovation Management; Transportation of bakery product; upper southern region

บทนำ

ปัจจุบันผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับอาหารมีอยู่มากมายหลายประเภท ผลิตภัณฑ์เบเกอรี่จัดเป็นผลิตภัณฑ์อาหารที่ได้รับความนิยมบริโภคอย่างแพร่หลาย ปัจจุบันคนไทยมีการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตที่มีความเร่งรีบมากขึ้น เป็นวิถีชีวิตแบบเมืองมากขึ้น รูปแบบการบริโภคมีความเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะพฤติกรรมการบริโภค ที่ผู้คนจำนวนมากหันมาบริโภคขนมอบชนิดต่างๆ ทดแทนการประกอบการอาหารเอง เนื่องจากการประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการบริโภคที่มีความยุ่งยาก ทำให้ความนิยมในการบริโภคผลิตภัณฑ์เบเกอรี่เพิ่มขึ้น และมีร้านค้าเบเกอรี่เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน (สุไมยะ มูซอ และคณะ, 2559) ซึ่งส่วนมากผู้บริโภคมักจะมีพฤติกรรมการบริโภคเบเกอรี่ในลักษณะซื้อเพื่อการบริโภคเอง (กฤษณา อุ่นธน

โชติ, 2551) จะเห็นได้จากแนวโน้มตลาดสถิติผลิตภัณฑ์ขนมอบ ปี พ.ศ. 2560 ที่มีการเติบโตโดยเฉลี่ย ร้อยละ 7.8 โดยแบ่งผลิตภัณฑ์ออกเป็น ขนมปังร้อยละ 67.8 เพสตรี้ร้อยละ 25.3 ขนมเค้กร้อยละ 6.7 ขนมอบแบบแช่แข็งร้อย 0.1 และขนมหวานแบบอบอื่นๆ ร้อยละ 0.1 (ศูนย์อัจฉริยะเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร, 2561)

จากแนวโน้มความนิยมของการบริโภคเบเกอรี่ที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันด้านการตลาดเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีวิธีการสร้างกลยุทธ์ที่สำคัญในการวางแผนดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการขนส่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขายและการจัดจำหน่ายซึ่งผลิตภัณฑ์สิ่งของที่มีอายุสั้น เน่าเสียง่าย และมีระยะเวลาการขนส่งที่ค่อนข้างจำกัด ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องคำนึงถึงการขนส่งสินค้าที่ทำให้สินค้ายังคงรักษาคุณภาพความสดใหม่และส่งถึงผู้บริโภคหรือผู้ประกอบการคนกลางได้อย่างมีคุณภาพและรวดเร็ว ซึ่งผู้ประกอบการที่มีการดำเนินการด้านการขนส่งจำเป็นต้องทำความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญให้ครบถ้วน โดยการขนส่งภายในประเทศจะใช้การขนส่งสินค้าทางถนนเป็นหลัก เนื่องจากมีโครงสร้างพื้นฐานที่ค่อนข้างสมบูรณ์ เพราะภาครัฐได้ให้การสนับสนุนการขนส่งทางถนนเป็นอย่างมาก เมื่อเทียบกับการพัฒนาการขนส่งในรูปแบบอื่น (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยตระหนักถึง การพัฒนาการจัดการการขนส่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการสร้างนวัตกรรมการจัดการให้สามารถ ที่จะช่วยปรับปรุงและพัฒนาการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ที่มีอายุการเก็บรักษาที่ค่อนข้างสั้นและให้เป็นสินค้ามีคุณภาพใหม่และสด เพื่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านรูปร่าง ระยะเวลา สถานที่ ดังนั้นการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ให้ถึงผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วและรักษาคุณภาพของสินค้าไว้ได้ ผู้ประกอบธุรกิจการขนส่งจึงจำที่จะต้องหาแนวทางการในการพัฒนาการขนส่งสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และจากที่มาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของปัญหาการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ และการนำนวัตกรรมมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขการขนส่งสินค้าเบเกอรี่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงยิ่งๆขึ้นไปอีก

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพรรณนาบริบทการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ในเขตภาคใต้ตตอนบน
2. เพื่อระบุปัญหาการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ในเขตภาคใต้ตตอนบน
3. เพื่อเสนอนวัตกรรมการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ในเขตภาคใต้ตตอนบน

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยทำการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมการจัดการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง โดยมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีนวัตกรรม

ได้มีนักวิชาการเกี่ยวกับทฤษฎีนวัตกรรม ได้อธิบายที่มาของทฤษฎีนวัตกรรมไว้หลายรูปแบบ ผู้วิจัยได้รวบรวมมาและสรุปได้ดังนี้

นพดล เหลืองภิรมย์ (2555) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีนวัตกรรม มีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน จากการศึกษากระบวกการสร้างสรรค์นวัตกรรมจำเป็นต้องนำทฤษฎีต่าง ๆ มาใช้ในแง่การจัดการนวัตกรรม ซึ่งรูปแบบทฤษฎีนวัตกรรม มี 5 ทฤษฎี ดังนี้ 1) นวัตกรรมมีกำเนิดจากวิทยาศาสตร์ 2) นวัตกรรมมีกำเนิดจากความต้องการของตลาด 3) นวัตกรรมมีกำเนินจากความเชื่อมโยงระหว่างผู้มีบทบาทสำคัญในตลาด 4) นวัตกรรมมีกำเนิดจากเครือข่ายทางเทคโนโลยี และ 5) นวัตกรรมมีกำเนิดจากเครือข่ายทางสังคม

ความหมายนวัตกรรมการจัดการ (Management Innovation)

คำว่า “นวัตกรรมการจัดการ” เป็นคำที่มาจากสองคำมาสมาสกัน คือ นวัตกรรมและการจัดการ และทำให้เกิดความหมายเปลี่ยนไป ดังนั้นผู้วิจัยได้ศึกษาและแยกความหมายออกเป็นสองส่วน และนำมารวมกันสรุปได้ ดังนี้

1. ความหมายของนวัตกรรม ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของนวัตกรรมไว้หลายทัศนะและหลายความคิด ผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุป ได้ดังนี้

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และคณะ (2553) กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากการใช้ความรู้ ทักษะประสบการณ์ และความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาขึ้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่หรือกระบวนการใหม่ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและสังคม

นัยนา รัตนสุวรรณชาติ และคณะ (2562) กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง กระบวนการเพิ่มมูลค่าและผลลัพธ์ และความสามารถในการควบคุมองค์กร ให้สามารถแข่งขันได้โดยใช้ปัจจัยต่างๆ เข้าสู่กระบวนการของนวัตกรรม

สรุปได้ว่านวัตกรรม หมายถึง การพัฒนากระบวนการผลิตสินค้าและบริการที่มีอยู่ นำมาใช้ในรูปแบบใหม่ โดยการพัฒนาสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากการใช้ความรู้ ทักษะประสบการณ์ และความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาขึ้น เพื่อผลิตสินค้าและบริการในรูปแบบใหม่ ก่อให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขัน

2. ความหมายของการจัดการได้มีนักวิชาการด้านการบริหารจัดการให้ความหมายของการจัดการไว้หลายทัศนะ ผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปได้ดังนี้

วิรัช สงวนวงค์วาน (2551, หน้า 2) อธิบายว่า การจัดการ หมายถึง สิ่งที่ผู้จัดการหรือผู้บริหารต้องปฏิบัติเกี่ยวข้องกับการประสานงาน การดูแลงาน และกิจกรรมต่าง ๆของผู้อื่นเพื่อให้งานและกิจกรรมเหล่านั้นสำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพที่และประสิทธิผล การประสานงานและดูแลงานของผู้อื่นจึงเป็น ข้อแตกต่างที่แยกผู้บริหารออกจากผู้ที่มิได้เป็นผู้บริหาร

สรุปได้ว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการในการดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอนในองค์การโดยอาศัยบุคลากรหรือกลุ่มบุคคลที่ร่วมมือร่วมใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้

2. แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่ง

ปัจจัยพิจารณาในการประเมินผลการปฏิบัติงานกระจายสินค้าคือ

1. ระยะเวลาและความรวดเร็วในการกระจายสินค้า เปรียบเทียบกับแผนดำเนินงานในส่วนอื่น ๆ ของธุรกิจโดยรวมเช่น ด้านแผนการตลาด การกระจายสินค้าต้องสอดคล้องกับการ ประชาสัมพันธ์สินค้า ด้านการผลิต ต้องกระจายสินค้าไปสู่คลังสินค้าต่าง ๆ ได้ตรงตามความ ต้องการของลูกค้า

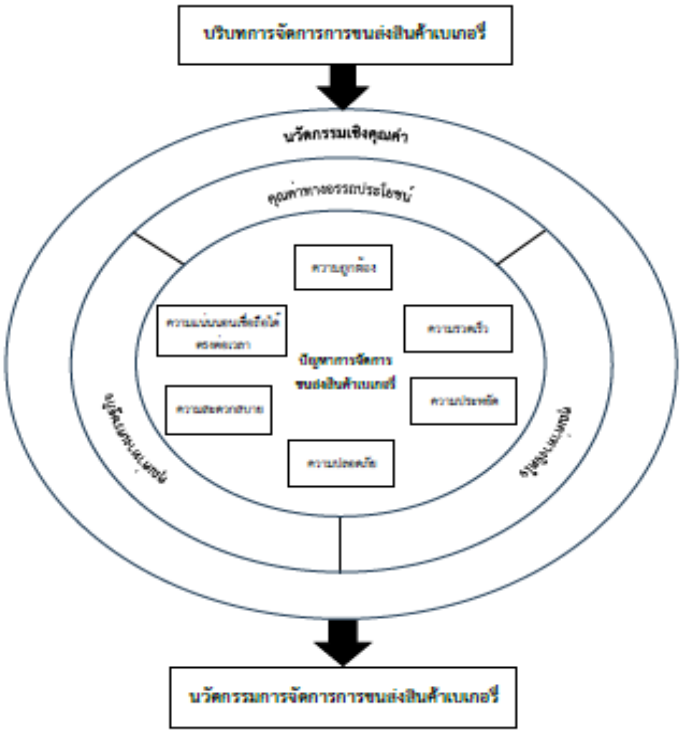
2. ปริมาณการขนส่ง การส่งมอบได้ครบถ้วนตามปริมาณความต้องการ

3. ต้นทุนการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องพิจารณาในหลาย ๆมุม เช่น ต้นทุนกระจายสินค้าแบ่งแยกตามกลุ่มสินค้า แบ่งแยกตามประเภทช่องทางกระจายสินค้า หรือ ตามประเภทพาหนะขนส่ง เป็นต้น

4. ความครอบคลุมในด้านช่องทางกระจายสินค้าหรือด้านภูมิศาสตร์เป็นการวัดผล เปรียบเทียบต่อเป้าหมายเชิงกลยุทธ์กิจโดยรวมขององค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “นวัตกรรมการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ในเขตภาคใต้ตอนบน” ผู้วิจัยได้สังเคราะห์จากงานศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมการจัดการการ งานศึกษาการจัดการและงานศึกษาเกี่ยวกับการขนส่งเพื่อมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดดังภาพที่ 1



ภาพที่1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าของแลมเบิรท์ สต็อก และอัลรัล Lambert, Stock &Ellran (1998) โดยศึกษาองค์ประกอบตามทฤษฎี ได้แก่

1. ความถูกต้อง
2. ความรวดเร็ว
3. ความประหยัด
4. ความปลอดภัย
5. ความสะดวก
6. ความตรงต่อเวลา

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย

1. บุคคลากรระดับบริหารของบริษัทผู้ผลิตและขนส่งเบเกอรี่ ในระดับธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก

2. บุคคลากรระดับปฏิบัติการของบริษัทผู้ผลิตและขนส่งเบเกอรี่ ในระดับธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก

3. ผู้ประกอบการร้านค้าปลีก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกใช้วิเคราะห์เนื้อหาแล้วเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study)

เป็นการเก็บข้อมูลในลักษณะข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากหนังสือและเอกสารงานวิชาการต่างๆ ทั้งที่เป็นหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ งานเขียนทางวิชาการ บทความทางวิชาการ ตลอดจนหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ ในการนี้ผู้วิจัยจะเลือกเฉพาะในส่วนที่เชื่อมโยงหรือที่มีส่วนสัมพันธ์กับเนื้อหาสาระและกรอบแนวคิดในการวิจัยและเป็นข้อมูลที่มีส่วนสัมพันธ์กับบทสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

2. การสัมภาษณ์ (Interview)

การวิจัยครั้งนี้ใช้ทั้งการสัมภาษณ์แบบกึ่งทางการ (SemiFormal Interview) ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร และให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบตามกรอบแนวคิดการศึกษาและมีอิสระในการตอบ โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทั้งหมดทำให้ทราบภาพสะท้อนข้อเท็จจริงตามแนวคิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยแบ่งกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 2 ส่วน คือ การศึกษาเอกสารใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสารเนื้อหา การสัมภาษณ์เชิงลึกคำถามที่ให้คำตอบที่ครอบคลุมภายใต้รูปแบบหรือหัวข้อที่กำหนด

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย บริบทการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ในเขตภาคใต้ตอนบน มีดังนี้

1. บริษัทการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่เกี่ยวกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการขนส่งพบว่า ประกอบด้วย 1) บริษัทผลิตสินค้าได้แก่ผู้บริหารและพนักงาน 2) บริษัทขนส่งสินค้า 3) ผู้รับสินค้าได้แก่ตัวแทนจำหน่าย ผู้ค้าส่งผู้ค้าปลีกและ 4) บริษัทประกันภัยเนื่องจากการจัดการขนส่งสินค้าเป็นการนำสินค้า ข้อมูลหรือทรัพยากรเริ่มต้นทางผู้ผลิตสินค้าไปยังลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยต้องเป็นสินค้าที่มีคุณภาพเป็นที่พึ่งพอใจของทุกฝ่ายดังนั้นการัดการการขนส่งสินค้าจึงต้องประกอบด้วยหลายฝ่ายซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องดังกล่าว จะเป็นผู้มีบทบาทในการการจัดการขนส่งสินค้าร่วมกัน เพื่อให้การขนส่งสินค้ามีประสิทธิภาพสูงสุด

2. รูปแบบของธุรกิจขนส่งสินค้าเบเกอรี่ผลการศึกษา พบว่า มีรูปแบบเป็นลักษณะ B2B (Business-to-Business) เป็นการทำกิการค้าระหว่างธุรกิจกับธุรกิจด้วยกันเนื่องจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรีประกอบด้วย ผู้ผลิตสินค้าเบเกอรีที่เป็นธุรกิจการผลิตสินค้าที่มุ่งหวังผลกำไรจากการผลิตเมื่อลูกค้าสั่งซื้อสิ้นค้าผู้ผลิตจะใช้บริการการขนส่งจากบริษัทขนส่งสินค้าซึ่งเป็นธุรกิจบริการเพื่อส่งสินค้าไปยังผู้สั่งสินค้าเพื่อนำไปจำหน่ายต่อและเพื่อลดความเสี่ยงภัยจากการนส่งบริษัทขนส่งจะนำสินค้าบนยานพาหนะประกันภัยกับบริษัทประกันภัยที่จัดเป็นธุรกิจ เพื่อหวังผลกำไร

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการขนส่งสินค้าเบเกอรี่พบว่ามีปัจจัยภายใน ได้แก่ นโยบาของบริษัท การนำเทคโนโลยีมาใช้ ต้นทุนของบริษัท ทรัพยากรบุคคล และงบประมาณ ปัจจัยภายนอกได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจ คู่แข่งขัน พฤติกรรมผู้บริโภค และโครงสร้างประชากรเนื่องจากการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรีต้องอาศัยหลายๆปัจจัยประกอบกันจึงจะเกิดกิจกรรมในการประกอบธุรกิจบริการขนส่งสินค้าผู้ประกอบการจะต้องศึกษาหาข้อมูลว่าปัจจัยอะไรบ้างที่เอื้อต่อความสำเร็จปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นปัญหาอุปสรรคเพื่อจะได้นำไปวางแผนวิเคราะห์สถานการณ์ ของธุรกิจเบเกอรี่ในปัจจุบันรวมทั้งการสร้างโอกาสใหม่ๆในอนาคตในการพัฒนาความสามารถในการแข่งขัน ในการวิเคราะห์ธุรกิจ เป็นต้องศึกษาทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ทำเลที่ตั้งคลังสินค้าประกอบด้วยปัจจัยด้านภูมิศาสตร์ ด้านปริมาณสินค้าที่ขนส่งในรูปแบบต่างๆ ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานและปัจจัยด้านการดำเนินธุรกิจ

ผลการวิจัย ปัญหาด้านการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ในเขตภาคใต้ตอนบน มีดังนี้

1) นวัตกรรมเชิงคุณค่า คุณค่าทางอรรถประโยชน์ สร้างความไม่พึงพอใจในการบริการ ได้แก่ การขนส่งสินค้าล่าช้า ไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีความพร้อมด้านยานพาหนะ รถขนส่งไม่สะดวกในการเข้าถึงจุดจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าถึงประตูบ้านและสร้างความไม่พึงพอใจในการบริโภค ได้แก่ การขนส่งทำให้สินค้าเสียหาย การส่งมีต้นทุนสูงขึ้น ทำให้ลูกค้าต้องซื้อสินค้าในราคาที่สูงขึ้นอาจเนื่องมาจากเส้นทางที่

ขนส่งสินค้ามีการปรับปรุงเส้นทาง พนักงานขับรถไม่ชำนาญเส้นทาง เกิดอุทกภัยทางถนน น้ำท่วม และฝนตก และต้นทุนในการขนส่งสินค้าสูงขึ้น เช่นราคาน้ำมันเชื้อเพลงเพิ่มสูงขึ้น ค่าแรงพนักงานขนส่ง ตลอดจนตัวยานพาหนะ และอุปกรณ์ในการขนส่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในการบริโภค เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าเพิ่มสูงขึ้น

2) คุณค่าทางจิตใจ ปัญหาการสร้างการรับรู้ต่อการให้บริการ เช่น ปัญหาการส่งเสริมการตลาดในการสร้างภาพลักษณ์ชื่อเสียง และในการให้บริการเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

3) ปัญหาการสร้างการรับรู้คุณค่าการบริโภค เช่น การสร้างความจงรักภักดี ภาพลักษณ์ ชื่อเสียง อัตลักษณ์ ของธุรกิจและปัญหาคุณภาพบรรจุภัณฑ์ การสร้างความแตกต่าง และการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เนื่องจากการให้บริการขนส่ง จัดเป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถจับต้องได้ มีลักษณะเป็นนามธรรม การสร้างกลยุทธ์การตลาดต้องการสร้างการรับรู้คุณค่าในการบริการและการบริโภคเพื่อสร้างภาพลักษณ์ชื่อเสียง อัตลักษณ์ของสินค้า การสร้างความแตกต่าง ด้วยการส่งเสริมการตลาด ค่อนข้างยากกว่าสินค้าที่มีตัวตน ลูกค้าสัมผัสได้ โดยเฉพาะการสร้างภาพลักษณ์ สร้างความจงรักภักดี

4) คุณค่าเศรษฐกิจ ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากรขาดความเชี่ยวชาญทำให้มีผลกระทบต่อคุณค่าทางเศรษฐกิจและยานพาหนะในการขนส่งสินค้าไม่มีความพร้อม ซึ่งก่อให้เกิดต้นทุนการขนส่งที่สูงขึ้นเนื่องจากสินค้าเบเกอรี่เป็นสินค้าที่มีลักษณะพิเศษที่ผู้บริโภคต้องการความสดใหม่ในการบริโภค ดังนั้นการนส่งสินค้าจึงต้องใช้ความพิถีพิถัน ความเชี่ยวชาญพิเศษในการขนส่ง โดยต้องใช้ความเชี่ยวชาญ ความสามารถของพนักงานขนส่ง ตลอดจนยานพาหนะในการขนส่งต้องมีลักษณะพิเศษสามารถเก็บอุณหภูมิ ความเย็นเพื่อรักษาคุณภาพ รูปร่าง ของสินค้าเบเกอรี่ ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลต่อต้นทุนการขนส่งสูงขึ้น

ผลการวิจัย นวัตกรรมการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ในเขตภาคใต้ตอนบน มีดังนี้

ประกอบด้วย 1)นวัตกรรมด้านกระบวนการ 2) นวัตกรรมเชิงคุณค่า นวัตกรรมด้านกระบวนการเป็นการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการใหม่ๆที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าเบเกอรี เช่นการที่บริษัทขนส่งมีการนำนวัตกรรมการให้บริการการขนส่งด้วยการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการขนส่ง เทคโนโลยีระบบดาวเทียมอัจฉริยะจะเป็นเทคโนโลยีที่สามารถนำมาช่วยในการวางแผนการเดินทาง การเคลื่อนย้ายสินค้ารูปแบบการจราจร สภาพภูมิอากาศ สภาพถนน และการกำหนดอุณหภูมิของรถในการดูแลรักษาคุณภาพสินค้าให้มีอรรถประโยชน์เมื่อถึงมือร้านค้าหรือคนกลางทางการการตลาดเพื่อจำหน่ายแก่ลูกบริโภคต่อไป ส่วน นวัตกรรมเชิงคุณค่า จะมีความเชื่อมโยงหรือมีความสัมพันธ์กับการขนส่งที่มีคุณภาพแล้ว นวัตกรรมเชิงคุณค่าของการนส่งจะจุดเริ่มต้นจากกระบวนการผลิต การที่จะสร้างคุณค่าของสินค้าเบเกอรี ไม่ว่าคุณค่า อรรถประโยชน์ คุณค่าทางเศรษฐกิจ คุณค่าทางจิตใจ จะเริ่มต้นจากผู้ผลิตสินค้าเบเกอรีมีการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ มีระบบการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สินค้าเบเกอรีถึงมือตัวแทนจำหน่ายได้อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการขนส่งที่ซ้ำซ้อน หรือยุ่งยาก หาวิธีการเพิ่มคุณค่าใหม่ควบคู่กับการให้บริการการ

ขนส่ง ด้วยการสร้างภาพลักษณ์ ที่แสดงถึง ความสดใหม่ ความรวดเร็วในการขนส่ง คุณภาพสินค้าเหมือนออกจากผู้ผลิต

อภิปรายผลการวิจัย

1) บริษัทการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่เกี่ยวกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการขนส่ง พบว่า ประกอบด้วย 1. บริษัทผลิตสินค้าได้แก่ผู้บริหารและพนักงาน 2. บริษัทขนส่งสินค้า 3. ผู้รับสินค้าได้แก่ตัวแทนจำหน่าย ผู้ค้าส่งผู้ค้าปลีกและ 4. บริษัทประกันภัยเนื่องจากการจัดการขนส่งสินค้าเป็นการนำสินค้า ข้อมูลหรือทรัพยากรเริ่มต้นทางผู้ผลิตสินค้าไปยังลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยต้องเป็นสินค้าที่มีคุณภาพเป็นที่พึ่งพอใจของทุกฝ่ายดังนั้นกาจัดการการขนส่งสินค้าจึงต้องประกอบด้วยหลายฝ่ายซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องดังกล่าว จะเป็นผู้มีบทบาทในการการจัดการขนส่งสินค้าร่วมกัน เพื่อให้การขนส่งสินค้ามีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับแนวคิดของกองโลจิสติกส์ (2562) ที่กล่าวว่า อรรถประโยชน์เป็นความพอใจที่ผู้บริโภคได้รับจากสินค้าและบริการ การสร้างอรรถประโยชน์ด้านสถานที่เป็นการสร้างอรรถประโยชน์ทางเศรษฐกิจ หรือความพอใจอันเนื่องจากการเคลื่อนย้ายสินค้าจากที่หนึ่งไปยังอีกทีหนึ่ง และสอดคล้องกับงานวัยของชัยวัฒน์ ฤกษ์บุญเอง (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยการแข่งขันที่ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมองธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งพบว่า ปัจจัยต่อการเกิดนวัตกรรมองธุรกิจ ประกอบด้วย ภาคอุตสาหกรรมที่ผลิตสินค้าและบริการ 2) รูปแบบของธุรกิจขนส่งสินค้าเบเกอรี่ ผลการศึกษาพบว่า มีรูปแบบเป็นลักษณะ B2B (Business-to-Business)เป็นการทำกิจการค้าระหว่างธุรกิจกับธุรกิจด้วยกันเนื่องจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรีประกอบด้วย ผู้ผลิตสินค้าเบเกอรีที่เป็นธุรกิจการผลิตสินค้าที่มุ่งหวังผลกำไรจากการผลิตเมื่อลูกค้าสั่งซื้อสินค้าผู้ผลิตจะใช้บริการการขนส่งจากบริษัทขนส่งสินค้าซึ่งเป็นธุรกิจบริการเพื่อส่งสินค้าไปยังผู้สั่งสินค้าเพื่อนำไปจำหน่ายต่อและเพื่อลดความเสี่ยงภัยจากการนำส่งบริษัทขนส่ง จะนำสินค้าบนยานพาหนะประกันภัยกับบริษัทประกันภัยที่จัดเป็นธุรกิจเพื่อหวังผลกำไร สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะนุช สัมฤทธิ์ สักรินทร์ อยู่ผ่องและอัคครัตน์ พูลกระจ่าง (2564) ที่ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจขนส่งและการกระจายสินค้า เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน พบว่า การบริหารความสัมพันธ์การร่วมมือกับองค์การต่างๆ เพื่อสร้างอำนาจ ถ่วงดุลการค้าประกอบด้วยการจับคู่ธุรกิจหรือการสร้างเครือข่ายธุรกิจ 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ พบว่า มีปัจจัยภายใน ได้แก่ นโยบายองบริษัท การนำเทคโนโลยีมาใช้ ต้นทุนของบริษัท ทรัพยากรบุคคล และงบประมาณ ปัจจัยภายนอกได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจ คู่แข่งขัน พฤติกรรมผู้บริโภค และโครงสร้างประชากรเนื่องจากการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ต้องอาศัยหลาย ๆ ปัจจัยประกอบกันจึงจะเกิดกิจกรรมในการประกอบธุรกิจบริการขนส่งสินค้า ผู้ประกอบการจะต้องศึกษาหาข้อมูลว่าปัจจัยอะไรบ้างที่เอื้อต่อความสำเร็จปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นปัญหาอุปสรรค เพื่อจะได้นำไปวางแผนวิเคราะห์สถานการณ์ของธุรกิจเบเกอรี่ในปัจจุบันรวมทั้งการสร้างโอกาส

ใหม่ ๆ ในอนาคตในการพัฒนาความสามารถในการแข่งขัน ในการวิเคราะห์ธุรกิจเป็นต้องศึกษาทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของรัตนา ชาครูประมัย (2556) กล่าวว่า การประกอบธุรกิจขนส่งประกอบด้วยหลายลักษณะ เช่นวัตถุประสงค์การขนส่ง ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ทำการขนส่งสอดคล้องแนวคิดของเบญจพร สุวรรณแสนทวี (2557) ที่กล่าวว่า การขนส่งที่ดี สามารถสร้างมาตรฐานได้ว่าจะมีสินค้าเพียงพอที่จะจัดจำหน่าย ณ สถานที่ และเวลาที่ลูกค้าต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของพยุงศักดิ์ แก้วมณี (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกทำเลที่ตั้งของบริษัทผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำเลที่ตั้งคลังสินค้าประกอบด้วยปัจจัยด้านภูมิศาสตร์ ด้านปริมาณสินค้าที่ขนส่งในรูปแบบต่าง ๆ ปัจจัยด้านโตรงสร้างพื้นฐานและปัจจัยด้านการดำเนินธุรกิจ

2) ปัญหาด้านการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรีในเขตภาคใต้ตอนบนผลการวิจัยพบว่า

1. นวัตกรรมเชิงคุณค่า คุณค่าทางอรรถประโยชน์ สร้างความไม่พึงพอใจในการบริการ ได้แก่ การขนส่งสินค้าล่าช้า ไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่มีความพร้อมด้านยานพาหนะ รถขนส่งไม่สะดวกในการเข้าถึงจุดจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าถึงประตูบ้านและสร้างความไม่พึงพอใจในการบริโภค ได้แก่ การขนส่งทำให้สินค้าเสียหาย การขนส่งมีต้นทุนสูงขึ้น ทำให้ลูกค้าต้องซื้อสินค้าในราคาที่สูงขึ้นอาจเนื่องมาจากเส้นทางที่ขนส่งสินค้ามีการปรับปรุงเส้นทาง พนักงานขับรถไม่ชำนาญเส้นทาง เกิดอุทกภัยทางถนน น้ำท่วม และฝนตก และต้นทุนในการขนส่งสินค้าสูงขึ้น เช่นราคาน้ำมันเชื้อเพลงเพิ่มสูงขึ้น ค่าแรงพนักงานขนส่ง ตลอดจนตัวยานพาหนะ และอุปกรณ์ในการขนส่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในการบริโภคเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุธี ศรีเลิศ และคณะ (2557) ที่กล่าวว่า การขนส่งที่ทันสมัยช่วยในเรื่องการเคลื่อนย้ายสินค้าสำเร็จรูปที่ผลิตออกมาจำนวนมากไปยังสถานที่ต่าง ๆ มีความสำคัญต่อระบบการจำหน่ายในการให้อรรถประโยชน์ด้านสถานที่และเวลา

2. คุณค่าทางจิตใจ ปัญหาการสร้างการรับรู้ต่อการให้บริการ เช่น ปัญหาการส่งเสริมการตลาดในการสร้างภาพลักษณ์ชื่อเสียง และในการให้บริการเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

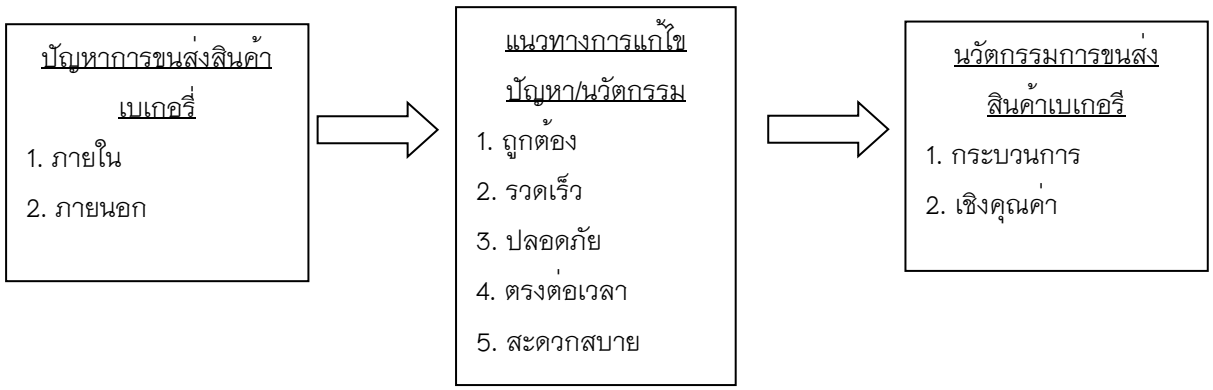
3. ปัญหาการสร้างการรับรู้คุณค่าการบริโภค เช่นการสร้างความจงรักภักดี ภาพลักษณ์ ชื่อเสียง อัตลักษณ์ ของธุรกิจและปัญหาคุณภาพบรรจุภัณฑ์ การสร้างความแตกต่าง และการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เนื่องจากการให้บริการขนส่ง จัดเป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ไม่มีตัวตนไม่สามารถจับต้องได้ มีลักษณะเป็นนามธรรม การสร้างกลยุทธ์การตลาดต้องการสร้างการรับรู้คุณค่าในการบริการและการบริโภคเพื่อสร้างภาพลักษณ์ชื่อเสียง อัตลักษณ์ของสินค้า การสร้างความแตกต่าง ด้วยการส่งเสริมการตลาด ค่อนข้างยากกว่าสินค้าที่มีตัวตน ลูกค้าสัมผัสได้ โดยเฉพาะการสร้างภาพลักษณ์ สร้างความจงรักภักดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุวิมล แม้นจริง (2553) กล่าวว่าการส่งเสริมการตลาดมี

วัตถุประสงค์เพื่อ เพิ่มพูนการรำลึก นึกถึง จดจำ ยอมรับ และเชื่อถือตราสินค้าเมื่อผู้บริโภค เกิดความต้องการ จะนึกถึงจดจำ ยอมรับ

4. คุณค่าเศรษฐกิจ ได้แก่ปัญหาด้านบุคลากรขาดความเชี่ยวชาญทำให้มีผลกระทบต่อคุณค่าทางเศรษฐกิจและยานพาหนะในการขนส่งสินค้าไม่มีความพร้อม ซึ่งก่อให้เกิดต้นทุนการขนส่งที่สูงขึ้นเนื่องจากสินค้าเบเกอรีเป็นสินค้าที่มีลักษณะพิเศษที่ผู้บริโภคต้องการความสดใหม่ในการบริโภค ดังนั้นการนำส่งสินค้าจึงต้องใช้ความพิถีพิถัน ความเชี่ยวชาญพิเศษในการขนส่ง โดยต้องใช้ความเชี่ยวชาญ ความสามารถของพนักงานขนส่ง ตลอดจนยานพาหนะในการขนส่งต้องมีลักษณะพิเศษสามารถเก็บอุณหภูมิ ความเย็นเพื่อรักษาคุณภาพ รูปร่าง ของสินค้าเบเกอรี ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลต่อต้นทุนการขนส่งสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเบญจพร สุวรรณแสนทวี (2557) กล่าวว่า ความสำคัญองการขนส่งสามารถสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจด้วยการสร้างความสะดวกทั้งทางด้าน เวลาและสถานที่ ที่ส่งผลให้บริษัทมีการจัดการการขนส่งที่ดี

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย เรื่อง นวัตกรรมการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่เขตภาคใต้ตอนบน มีข้อค้นพบจากการศึกษาวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงองค์ความรู้ใหม่ ในการบริหารงานการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ โดยเริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ สังเคราะห์และพรรณนา บริบทที่เป็นหัวใจหลักสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ ความเกี่ยวข้องกับธุรกิจการขนส่งสินค้า รูปแบบของธุรกิจขนส่ง ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้า มีทั้งปัจจัยภายใน และ ปัจจัยภายนอก เช่นกำหนดโยบายการขนส่ง การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ ชัดเจน และปัญหาการขนส่ง ประกอบด้วย 1) นวัตกรรมเชิงคุณค่า คุณค่าทางอรรถประโยชน์ 2)คุณค่าทางจิตใจ 3.คุณค่าเศรษฐกิจ ได้แก่ปัญหาด้านบุคลากรขาดความเชี่ยวชาญได้องค์ความรู้ใหม่จากการสังเคราะห์ วิเคราะห์ นวัตกรรมการขนส่งสินค้าเบเกอรี่เขตภาคใต้ตอนบน จะประกอบด้วยนวัตกรรม 1) นวัตกรรมด้านกระบวนการ 2) นวัตกรรมเชิงคุณค่า



ภาพที่ 2 แสดงการสังเคราะห์งานวิจัยนวัตกรรมการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่เขตภาคใต้ตอนบน

สรุป

เรื่อง นวัตกรรมการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่เขตภาคใต้ตอนบน มีข้อค้นพบจากการศึกษาวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงองค์ความรู้ใหม่ ในการบริหารงานการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ โดยเริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ สังเคราะห์และพรรณนา บริบทที่เป็นหัวใจหลักสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ ความเกี่ยวข้องกับธุรกิจการขนส่งสินค้า รูปแบบของธุรกิจขนส่ง ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้า มีทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เช่นกำหนดนโยบายการขนส่ง การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ ชัดเจน และปัญหาการขนส่ง ประกอบด้วย 1) นวัตกรรมเชิงคุณค่า คุณค่าทางอรรถประโยชน์ 2) คุณค่าทางจิตใจ 3)คุณค่าเศรษฐกิจ ได้แก่ปัญหาด้านบุคลากรขาดความเชี่ยวชาญได้องค์ความรู้ใหม่จากการสังเคราะห์ วิเคราะห์ นวัตกรรมการขนส่งสินค้าเบเกอรี่เขตภาคใต้ตอนบน จะประกอบด้วยนวัตกรรม 1) นวัตกรรมด้านกระบวนการ 2) นวัตกรรมเชิงคุณค่า

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ควรมีการนำนวัตกรรมมาช่วยในบริหารทั้งบริษัทผู้ผลิตสินค้าเบเกอรี่ เช่น นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีที่สามารถแสดงความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการ Input Process Output ของสินค้าเบเกอรี่ได้อย่างถูกต้องและชัดเจนเพื่อช่วยในการวางแผนการผลิต วัตถุดิบ เส้นทางการขนส่งสินค้าให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และการพัฒนาบรรจุภัณฑ์สินค้าเบเกอรี่ให้สามารถรองรับความเสียหายจากการขนส่งเพื่อให้สินค้ามีอรรถประโยชน์ทั้งด้าน รูปร่าง เวลา สถานที่ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในด้านภาพลักษณ์ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป ควรเป็นการวิจัยแบบผสม (Mix Method Research) การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเริ่มต้นจากการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการขนส่งแล้วนำผลการวิจัยมาสังเคราะห์ เพื่อให้ตกผลึกกับตัวแปรที่มีผลต่อการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ หลังจากนั้นจึงทำการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยหรืออื่น ๆ ที่มีผลต่อการจัดการการขนส่งสินค้าเบเกอรี่ด้วยการนำค่าสถิติ การทดสอบสมมติฐานมาช่วยวิเคราะห์เพื่อยืนยันผลการวิจัยเชิงคุณภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กฤษณา อุ่นธนโชติ. (2551). *พฤติกรรมการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ ในศูนย์การค้าวรรัตน์.* การศึกษาเฉพาะบุคคล บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

กองโลจิสติกส์ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2562*). ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ปัจจัยสู่ความสำเร็จ.* เข้าถึงได้จาก : https://dol.dip.go.th/th/category, 28 กรกฎาคม 2566.

ชัยวัฒน์ ฤกษ์บุญรอง. (2559). *ปัจจัยทางการแข่งขันที่ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมของธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้า.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นพดล เหลืองภิรมย์. (2555). *การจัดการนวัตกรรม.* กรุงเทพมหานคร : ดวงกมลพับลิชชิ่ง.

นัยนา รัตนสุวรรณชาติ , เขมมารี รักษ์ชูชีพ และศิรภัสสรศ์ วงศ์ทองดี. (2555). *การจัดการนวัตกรรม (Innovation Management).* คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เบญจพร สุวรรณแสนทวี. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการในการขนส่งโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปิยะนุช สัมฤทธิ์ สักรินทร์ อยู่ผ่อง และอัคครัตน์ พูลกระจ่าง. (2564). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจขนส่งและการกระจายสินค้าเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน. *วารสารศรีปทุมปริทัศน์.21*(1) ,7 – 23.

พยุงศักดิ์ แก้วมณี. (2556). *การประยุกต์ใช้เทคนิค TOPSIS (Technique for order preference by similarity to ideal solution) สำหรับตัดสินใจเลือกที่ตั้งคลังสินค้า.* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์สาขาวิชาการจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ. คณะวิศวกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

รัตนา ชาตรูประมัย. (2556). *วิชาการขนส่งสินค้าในงานโลจิสติกส์.* สาขาการจัดการโลจิสติกส์, วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พณิชยการ.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2551). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์อัจฉริยะเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร. (2561). *ผลิตภัณฑ์ขนมอบ ปี 2560.* สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2566, จาก https://fic.nfi.or.th/marke.

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ ,พันตร์ผจง วัฒนสินธุ์ ,อัจฉรา จันทร์ฉาย และประกอบ คุปรัตน์. (2553). *นวัตกรรม: ความหมาย ประเภท และความสำคัญต่อการเป็นผู้ประกอบการ.* วารสารบริหารธุรกิจ. 33(128), 50 – 65.

สุธี ศรีเลิศ, สิทธิโชค ขันกิ่ง ,ณัฐวุฒิ สุดชัย และพัดชา นวลดี. (2557). *บทนำในการขนส่ง (Introduction to Transport).* สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2566. เข้าถึงได้จากhttp://sungkomonline.com

สุไมยะ มูซอ และคณะ (2559). *ความต้องการของผู้บริโภคเบเกอรี่ในหมู่บ้านลิมุดตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา.* การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิทยาการ ครั้งที่ 1 สร้างเสริมสหวิทยาการ ผสมผสานวัฒนธรรมไทย ก้าวอย่างมั่นใจเข้าสู่ AC วันที่ 29 กรกฎาคม 2559 มหาวิทยาลัยราชธานี อุบลราชธานี, 627 – 638.

สุวิมล แม้นจริง. (2553). *การจัดการการตลาด.* [พิมพ์ครั้งที่ 3] . บริษัท เอช.เอ็น.กรุ๊ป จำกัด.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทย ประจำปี 2564.* สืบค้นเมื่อ, 1 มกราคม 2566. เข้าถึงได้จาก: https://www.nesdc.go.th

Lambert, D. M., J. R. Stock, J. R., &Ellram, L. M.(1998). Fundamentals of Logistics Management, Irwin/McGraw–Hill, Boston, MA.

ความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

Job Satisfactions that influence the Employee Commitment in Private Company in Bangkok Area

ธัญญพัทธ์ ไชยาพรพรรณ[1], อรไท ชั้วเจริญ[2]

Thanyaphat Chaiyapornparn, Orathai chuacharoen

มหาวิทยาลัยรามคำแหง[1,2]

Ramkhamhaeng University[1,2]

*Corresponding author, email: thanyaphat.hc@gmail.com

Retrieved 12-06 -2024; **Revised** 26-07-2024; **Accepted** 03-04-2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันของพนักงานภายในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานภายในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานภายในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้ทฤษฎี Job Descriptive Index (JDI) ของ Smith, Kendall, and Hulin (1969) และทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990) เป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัยคือบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane (1973) และผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ Independent Sample t-test, One-Way ANOVA และการวิเคราะห์ Multiple Regression

ผลวิจัยพบว่า 1. พนักงานภายในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในงานทำงานและความผูกพันของพนักงานกับบริษัทอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในบริษัทที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ความพึงพอใจในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด

องค์ความรู้จากงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดนโยบายของฝ่ายบุคคล เพื่อให้เข้าใจความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และสร้างความผูกพันให้กับพนักงานเพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงานในระยะยาว

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการทำงาน, ความผูกพันของพนักงาน, พนักงานบริษัทเอกชน

Abstract

This article aimed to study: 1) job satisfaction and employee commitment within private companies in Bangkok, 2) compare employee commitment within private companies in Bangkok based on individual factors, and 3) the job satisfactions that affect employee commitment in private companies in Bangkok. This study is quantitative research, using the Job Descriptive Index (JDI) theory by Smith, Kendall, and Hulin (1969), and the organizational commitment theory by Allen and Meyer (1990) as the research framework. The research area is private companies in Bangkok, with a sample of 400 employees, determined using Yamane's (1973) sample size calculation formula and employing multi-stage sampling. A questionnaire was used as the instrument for this research. The statistics used in this research are frequency, percentage, mean, standard deviation, independent sample t-test, one-way ANOVA (F-test), and multiple regression.

The research results were as follows:

1. Employees within private companies in Bangkok are generally highly satisfied with their work and have a strong commitment to the company.
2. Individual factors such as age, position, monthly income, and length of employment significantly affect employee commitment within companies at the 0.05 statistical level.
3. Supervisor satisfaction is the most significant factor affecting employee commitment in private companies in the Bangkok area.

The knowledge gained from this research will benefit managers in developing human resource policies and programs to understand employee job satisfaction and foster employee engagement, thereby reducing employee turnover in the long term.

Key Words: Work satisfaction, Employee Commitment, Employees in Private Company

บทนำ

ในปัจจุบันหลายๆคนกำลังคิดว่างานนั้นหายาก เนื่องจากตลาดแรงงานมีการแข่งขันที่สูง และยังมีเด็กจบใหม่ที่พร้อมจะแสดงความสามารถและความรู้เพื่อให้ตัวเองถูกคัดเลือก จากข้อมูลอ้างอิงผลสำรวจอัตราการลาออกของพนักงานจากเว็บไซต์ Brandage.com พบว่า ในปี 2565 มีอัตราการลาออกของพนักงานสูงกว่า 11.9% เมื่อเทียบกับปี 2564 ที่มีอัตราการลาออกของพนักงานเพียง 9.4%

ดังนั้นการรักษาพนักงานและการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องสำคัญที่บริษัทไม่ควรมองข้าม เพราะการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร ตลอดจนการให้ความร่วมมือกับองค์กรในทุกๆ ด้านอย่างสมัครใจและเต็มใจ และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง จะนำมาสู่ความภักดีต่อองค์กรได้ในที่สุด และหนึ่งในปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจและสร้างความผูกพันให้พนักงานทำงานกับบริษัทได้ระยะยาว คือความพึงพอใจในการทำงาน ที่พนักงานมีต่อบริษัทไม่ว่าจะเป็น 1. ความพึงพอใจในลักษณะงาน 2.ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา 3. ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ 4. ความพึงพอใจในการเลื่อนตำแหน่ง และ 5. ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน

บทความวิจัยนี้นำเสนอ “ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานภายในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยผลของการทำวิจัยในหัวข้อดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดนโยบายขององค์กรและนโยบายของฝ่ายบุคคล เพื่อให้เข้าใจความต้องการและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพื่อที่จะสร้างความภัคดี ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับองค์กรและที่สำคัญการนำข้อมูลนี้ไปปรับใช้กับนโยบายองค์กรเพื่อเป็นการสร้างความผูกพันให้กับพนักงานและลดอัตราการลาออกของพนักงานในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันของพนักงานภายในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานภายในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานภายในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานภายในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

2. ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานภายในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน ความพึงพอใจนี้ไม่เพียงแค่เป็นความรู้สึกที่ดีต่องานที่ตนเองปฏิบัติ แต่ยังรวมถึงการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทางกายภาพและทางจิตใจของพนักงานอีกด้วย การที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานจะทำให้เกิดความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลดีต่อองค์กรโดยรวม

พัฒนา พรหมณี และ ยุพิน พิทยาวัฒนชัย (2563) ให้คำนิยามความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่กระทำ ซึ่งแสดงออกมาเป็นความชอบหรือความไม่ชอบในคุณลักษณะของงาน ในรางวัลที่ได้รับจากการทำงาน และในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และความร่วมมือร่วมใจ ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย มีบรรยากาศในการทำงาน ที่ดี และมีภาพลักษณ์ที่น่าประทับใจ

และจากการศึกษาของ Agarwal (2016) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ความมุ่งมั่นในการทำงาน ความไม่สนใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย สุขภาพจิตและสุขภาพกาย ความพึงพอใจในการใช้ชีวิต การขาดงานหรือการลาออก และความผูกพันที่มีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Alam (2012) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานและการลาออกของพนักงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยยะสำคัญเนื่องจากพนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงานมีโอกาสที่จะลาออกมากว่า

อย่างไรก็ตาม เราจะรู้ได้อย่างไรว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้นส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร จากงานวิจัยของ Giannouli and Tasios (2017) พบว่า ทฤษฎี Job Descriptive Index ของ Smith, Kendall, and Hulin (1969) เป็นมาตรวัดความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทที่นิยมใช้ในแบบสอบถามที่เที่ยงตรงที่สุด ซึ่งมาตรวัดนั้นประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะของงาน อุปนิสัยของหัวหน้างาน เงินเดือน ความพอใจในเพื่อนร่วมงาน และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ในขณะเดียวกัน Kelman (1958), ได้อธิบายว่า วัฒนธรรมองค์กร หรือสภาพสังคม

ภายในองค์กรที่มีการแลกเปลี่ยนความคิดหรือพูดคุยกันบ่อยๆ (Social Exchange Theory) จะสามารถสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรได้ เนื่องจากพนักงานจะรับรู้ได้ถึง ทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อขององค์กร และมีการปรับตัวหรือคล้อยตามได้ ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานจากการประเมินด้วย Job Descriptive Index จึงอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดและการพูดคุยกันภายในองค์กร

จากแนวคิดนี้ สามารถสรุปได้ว่า การแลกเปลี่ยนทางสังคม หรือการแลกเปลี่ยนพูดคุยกันระหว่างคนในองค์กร สามารถทำให้พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนที่ดีจากองค์กร ทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อขององค์กร จึงส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานที่เพิ่มขึ้น และก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นจิตวิทยาอย่างหนึ่งที่บ่งชี้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร ที่ส่งอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานว่าจะอยู่ต่อหรือหยุดการเป็นสมาชิกในองค์กรนั้น โดยแบ่งความผูกพันออกได้เป็น 3 ด้านได้แก่ (Noraazian & Khalip, 2016)

1. ด้านจิตใจ (Affective) หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกที่พนักงานมีต่อองค์กร ความต้องการของพนักงานที่อยากอยู่ในองค์กรเนื่องจากมีเป้าหมายเดียวกันกับองค์กร และอุทิศตนทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มใจ

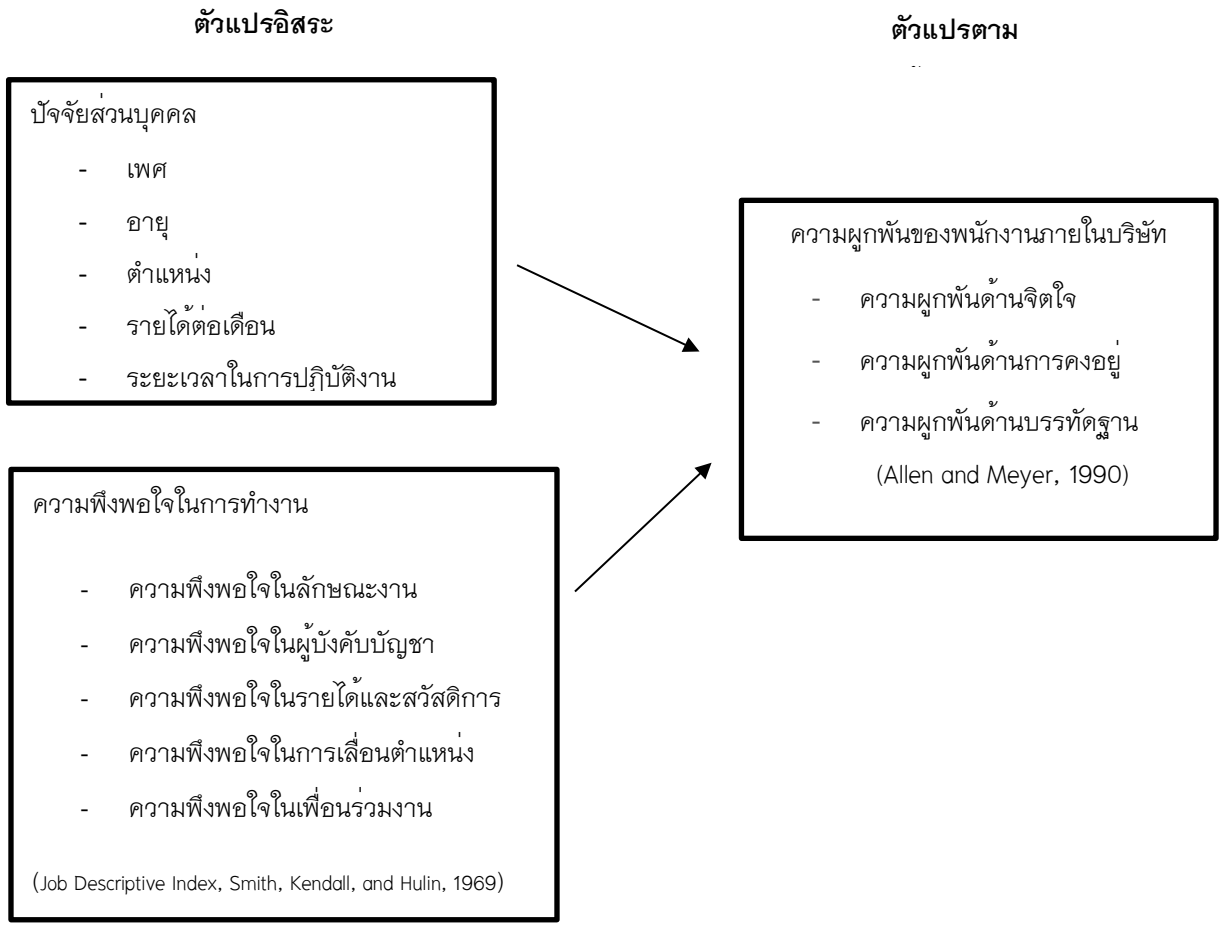
2. ด้านการคงอยู่ (Continuance) หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานรู้สึกว่าจำเป็นต้องอยู่หรือมีเหตุผลที่ต้องอยู่ในองค์กรเนื่องจากมีพันธะซึ่งกันและกัน

3. ด้านบรรทัดฐาน (Normative) หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกที่พนักงานรู้สึกว่าควรอยู่ในองค์กร ซึ่งความคิดนี้อาจเป็นผลมาจากวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม หรือความภัคดีต่อองค์กร

จากงานวิจัยต่างๆ สามารถสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักมีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ถ้าพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ผลที่จะตามมาคือการลาออกของพนักงานซึ่งนั่นหมายถึงองค์กรจะต้องเริ่มต้นนับหนึ่งอีกครั้งกับการหาพนักงานเข้ามาทดแทนตำแหน่งที่ขาดไป ซึ่งจะส่งผลทางตรงให้กับองค์กร คือค่าใช้จ่ายในการหาและอบรมพนักงานคนใหม่ และผลทางอ้อมคือ พนักงานที่ยังคงอยู่จะปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากต้องแบ่งงานของตำแหน่งที่ขาดไปมารับผิดชอบ และจะส่งผลถึงความล่าช้าและความผิดพลาดในการทำงาน เนื่องจากพนักงานที่คงอยู่ต้องเรียนรู้ตำแหน่งงานใหม่ที่ตนไม่คุ้นชิน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน Job Descriptive Index ของ, Smith, Kendall, and Hulin, 1969 และทฤษฎีความผูกพันของ Allen and Meyer, 1990 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากร คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครผู้มีงานทำ จำนวน 5,755,751 คน (กระทรวงแรงงาน สำนักปลัดกระทรวงแรงงาน, 2566) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane (1973) จากนั้นผู้วิจัยจะใช้การสุ่มตัวอย่างประชากรแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage) โดยแบ่งกลุ่มประชากรตามเขตพื้นที่สำนักงานออฟฟิศแนวรถไฟฟ้าบีทีเอส เช่น สถานีช่องนนทรี สถานีศาลาแดง สถานีชิดลม สถานีเพลินจิต และสถานีอโศก เป็นต้น และดำเนินการลงพื้นที่แจกแบบสอบถามกับพนักงานออฟฟิศในระดับ พนักงาน พนักงานอาวุโส ผู้จัดการ และสูงกว่าผู้จัดการ ในแต่ละพื้นที่ได้ทำ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีลักษณะการตอบแบบสอบถามแบบ checklist ส่วนที่ 2 ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และส่วนที่ 3 ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งลักษณะคำถาม

ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในรูปแบบมาตรวัดอันตรภาค (Interval Scale) แบบไลเคอร์ทสเกล (Likert Scale) ซึ่งจะแบ่งระดับความเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ตามแนวคิดของ Likert (1932)

หลังจากนั้นผู้วิจัยได้วัดความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คนเป็นผู้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตุประสงค์และข้อคำถาม เพื่อหาค่าดัชนี Item Objective Consequence Index: IOC โดยค่า IOC ที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ทุกรายข้อ และผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าด้วยวิธี Cronbach's Alpha Coefficient ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าที่คำนวนได้เท่ากับ 0.96 จากนั้น จึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปดำเนินการจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนต่อไป ระหว่างเดือน มีนาคม ถึงเดือนเมษายน พ.ศ.2567 นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยการทดสอบ Independent Sample t-test การทดสอบ One-Way ANOVA (F-test) และการวิเคราะห์ Multiple Regression

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1. ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันของพนักงานภายในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานทำงานอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับภาพรวมความพึงพอใจในการทำงาน

ภาพรวมความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	**SD**	**ระดับความพึงพอใจ**
1. ความพึงพอใจในลักษณะงาน	4.05	0.53	มาก
2. ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา	4.05	0.60	มาก
3. ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ	3.90	0.76	มาก
4. ความพึงพอใจในการเลื่อนตำแหน่ง	4.01	0.63	มาก
5. ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน	4.21	0.50	มาก
รวม	**4.04**	**0.47**	มาก

และภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันของพนักงานกับบริษัทในระดับมาก โดยมี $\bar{X}$ = 4.00 และ SD = 0.52 ดังตารางที่ 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับภาพรวมความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ความผูกพันของพนักงานภายในบริษัทเอกชน	$\bar{X}$	**SD**	**ระดับความผูกพัน**
1. ความผูกพันด้านจิตใจ	4.11	0.52	มาก
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่	3.94	0.64	มาก
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	3.95	0.64	มาก
รวม	**4.00**	**0.52**	**มาก**

วัตถุประสงค์ที่ 2. การเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานภายในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จะส่งผลต่อความผูกพันในบริษัท ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน จะส่งผลต่อความผูกพันในบริษัท ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

ความผูกพันของพนักงานในบริษัท	ปัจจัยส่วนบุคคล				
	เพศ	อายุ	ตำแหน่ง	รายได้ต่อเดือน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
ความผูกพันด้านจิตใจ	X	√	√	√	√
ความผูกพันด้านการคงอยู่	X	√	√	√	√

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความผูกพันของพนักงานในบริษัท	ปัจจัยส่วนบุคคล				
	เพศ	อายุ	ตำแหน่ง	รายได้ต่อเดือน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	X	√	√	√	√
ภาพรวมความผูกพันของพนักงานในบริษัท	X	√	√	√	√

หมายเหตุ เครื่องหมาย √ หมายถึง แตกต่าง

เครื่องหมาย X หมายถึง ไม่แตกต่าง

วัตถุประสงค์ที่ 3. ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมความผูกพันของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในทุกตัวแปรทำนาย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.85 และสามารถทำนายความผูกพันของพนักงานในองค์กรได้ร้อยละ 71 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรทำนาย	B	Std. Error	β	t	Sig.
ความพึงพอใจในลักษณะงาน (X_1)	0.19	0.05	0.19	3.70	0.00*
ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา (X_2)	0.19	0.04	0.22	4.39	0.00*
ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ (X_3)	0.04	0.03	0.06	1.18	0.24
ความพึงพอใจในการเลื่อนตำแหน่ง (X_4)	0.20	0.04	0.24	4.54	0.00*
ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน (X_5)	0.21	0.04	0.20	5.10	0.00*
ค่าคงที่ = 0.78, R = 0.71, R^2 = 0.50, Adj. R^2 = 0.50, F = 79.27*, Sig. = 0.00					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา (X_2) ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในภาพรวมมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ (X_3) ความพึงพอใจในการเลื่อนตำแหน่ง (X_4) ความพึงพอใจในลักษณะงาน (X_1) และความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน (X_5) มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานในภาพรวมน้อยที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันของพนักงานภายในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจใน ด้านความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานมากที่สุด และมีความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี สามารถพูดคุย ปรึกษา ช่วยเหลือกันได้ทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว จะ

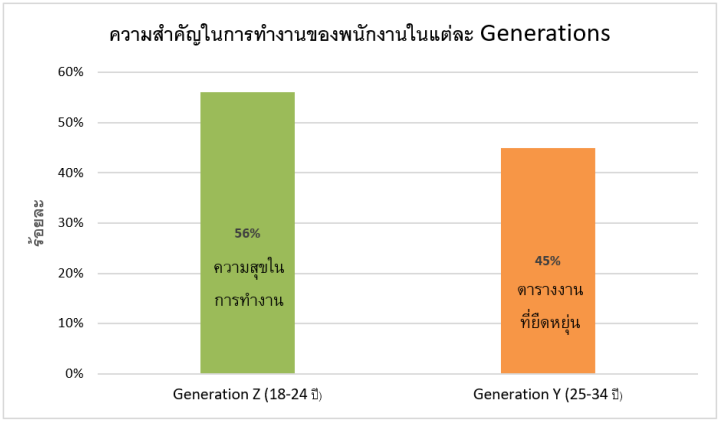
ทำให้พนักงานรู้สึกว่าที่ทำงานเป็นพื้นที่ปลอดภัย ต่อให้เจอผู้บังคับบังชาตำหนิ หรือมีปัญหาเรื่องงาน ก็จะมีเพื่อนร่วมงานคอยให้กำลังใจ พนักงานบางกลุ่มยังคงอยู่กับ องค์กรต่อไปเพราะว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ดีคอยให้ความช่วยเหลือ ในด้านรายได้ เนื่องจากค่าครองชีพในปัจจุบันมีอัตราที่สูงขึ้นมากสวนทางกับรายได้ พนักงานจึงเลือกที่จะย้ายงานเพื่อปรับเงินเดือนให้เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์ชัย จันทะแสง (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร พบว่า การที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จะส่งผลให้พนักงานเกิดทัศนคติในเชิงบวกต่องานที่ปฏิบัติอยู่ โดยพนักงานที่ได้รับการตอบสนองที่ดีจากองค์กรจะมีกำลังใจในการทำงาน รวมถึงมีความสุขในการทำงานที่จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรสรัญญ์ วงศ์ศรีภกุล พบว่า ความพึงพอใจในด้านรายได้ ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงานและความพึงพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 การเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานภายในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอายุ ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน จะส่งผลต่อความผูกพันในบริษัท ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านอายุพบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 ปี ขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ช่วงวัย และช่วงความคิดที่ต่างกัน จึงทำให้พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มักจะมองหางานใหม่ทันที ถ้าหากพวกเขารู้สึกว่างานที่ทำอยู่นั้นไม่มีความสุข หรือไม่ตอบโจทย์เป้าหมายการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวีศักดิ์ กฤษเจริญ และสุเบญญา ขวัญทอง (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน Generation Y ได้กล่าวว่า ยิ่งอายุน้อยก็มีโอกาสย้ายงานได้บ่อยกว่าอายุมาก การไม่มีภาระและการต้องการรายได้ที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ตามลักษณะของ Generation Y ทำให้ปัจจัยทั้งสองส่งผลต่อความตั้งใจออกจากงานที่แตกต่างกัน และกระทบต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัทด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปารมี ตันติพานิช และจุฑาทิพย์ ถาวรรัตน์ (2567) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานกลุ่ม Generation Z กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน Generation Z คือ ความมั่นคง ความสำเร็จในงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ เพราะพนักงานกลุ่ม Generation Z นั้นสามารถเรียนรู้ได้เร็ว โดยเฉพาะการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยี ทั้งยังมองเห็นคุณค่า และพร้อมพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้น พนักงานกลุ่ม Generation Z จึงตั้งความหวังกับรายได้และสวัสดิการที่ได้รับ ว่าเหมาะสมกับความสามารถ และเพียงพอต่อการดำเนินชีวิตในยุคที่ค่าครองชีพมีการปรับตัวสูงขึ้นตามค่าเงินเฟ้อ เพราะค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้พนักงานเลือกที่จะทำงานหรืออยู่กับองค์กรนั้นๆ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อภาพรวมความผูกพันของพนักงานมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในปัจจุบันพนักงานให้ความสำคัญกับสุขภาพจิตมากที่สุด หากพนักงานรู้สึกว่าหัวหน้างานมีพฤติกรรมที่เป็นพิษ เช่น ยึดเอาแต่คำสั่งของตนเป็นหลัก มีพฤติกรรมที่ก้าวก่ายการทำงาน หรือไม่เปิดรับ หรือรับฟังความคิดเห็น จะทำให้พนักงานเกิดความเครียด หวาดระแวง และส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิต จนในที่สุดพนักงานอาจตัดสินใจลาออก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pornherunkul and Vongmahasetha (2020) ที่ได้ศึกษาเรื่อง Organizational Commitment Development Model in Semiconductor Industry กล่าวว่าปัจจัยหลักที่เกี่ยวพันและส่งผลอย่างมีนัยสำคัญกับความผูกพันขององค์กรคือ ความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยภาวะความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้เข้าใจในบทบาท 3 ประการได้แก่ การ Coaching การให้คำปรึกษา และการประเมินผลงาน เช่น การฝึกอบรมในหัวข้อ การให้คำปรึกษาและชี้แนะผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้พัฒนาตนเองและดึงศักยภาพมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่า ตนเองได้รับการสนับสนุนและผลักดันจากองค์กร เพื่อเป็นการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรและเพิ่มความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพร วิรุฬหการุญ, นนทวัฒน์ สุขผล และศุภชัย เหมือนโพธิ์ (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ได้กล่าวไว้ว่า วิธีการรักษาบุคลากรขององค์กร องค์กรต้องมีนโยบายของผู้นำและการบริหารที่ดี มีการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรให้สามัคคี ทำงานเป็นทีม อีกทั้งผู้บังคับบัญชายังมีการยอมรับความคิดเห็น ยกย่อง ชมเชย จะทำให้พนักงานพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความรู้สึกทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และสร้างความผูกพันต่อองค์กรได้

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้อันเป็นผลมาจากการวิจัยครั้งนี้คือ การให้ความสำคัญในการทำงาน และการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไปของพนักงานในแต่ละ Generations หลังจากเกิดการระเบิดของ COVID-19 ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แผนภูมิแสดงการให้ความสำคัญในการทำงานของพนักงานในแต่ละ Generations

จากภาพที่ 2 พบว่าร้อยละ 56 ของพนักงาน Generation Z ที่มีอายุช่วง 18–24 ปี จะให้ความสำคัญกับความสุขในการทำงานมากกว่าจำนวนค่าจ้างที่ได้รับ และร้อยละ 45 ของพนักงาน Generation Y ที่มีอายุช่วง 25–34 ปี จะให้ความสำคัญกับงานที่มีตารางที่ยืดหยุ่น จากผลวิจัยของบริษัท Randstad Workmonitor พบว่าหลังจากการระบาดของ COVID–19 ผู้คนหันมาให้ความสำคัญกับ Work–life Balance มากขึ้น และมักจะมองหางานที่มีความยืดหยุ่นและมีความอิสระในการเลือกสถานที่ทำงาน หรือเวลาทำงาน เพื่อที่จะได้ใช้ชีวิตไปด้วย ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศักดิ์ชัย จันทะแสง (2565) ที่ได้กล่าวว่า ทัศนคติเชิงบวกที่ดีในการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความสุขในการทำงาน และจะส่งผลบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน และสร้างความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อตัวพนักงานและองค์กร ดังภาพที่ 3

ภาพที่ 3 ความสัมพันธ์ของทัศนคติเชิงบวก และ Work–Life Balance ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ดังนั้นองค์กรควรที่จะเรียนรู้พฤติกรรมของพนักงานในแต่ละช่วงวัย เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวได้เข้ากับสถาณการณ์ปัจจุบันได้ดี เนื่องจากการบริหารงานยุคนี้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดเวลา เพื่อให้ตามทันสถาการณ์และการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไปตามสังคม และยังสามารถทำให้องค์กรรักษาพนักงานไว้ได้ในระยะยาวอีกด้วย

สรุป

พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในงานทำงานอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรมีเพียงปัจจัยด้าน อายุ ตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาปฏิบัติงาน จากการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานยังพบว่า ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานมากที่สุด และความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันของพนักงานภายในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานมากที่สุด และในด้านรายได้น้อยที่สุด ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปปรับปรุงนโยบายและแนวทางการบริหารจัดการพนักงาน เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน ปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสม สนับสนุน Work-life Balance และสร้างทัศนคติในเชิงบวกต่อการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและความสุขในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรในระยะยาว

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 การเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานภายในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อบริษัทที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 ปี ขึ้นไป ดังนั้น องค์กรจึงควรศึกษาพฤติกรรมของพนักงานในแต่ละ Generation โดยเฉพาะ Generation X และ Millennials เพราะว่า Generations เหล่านี้คือพนักงานที่กำลังเข้าสู่ตลาดแรงงาน และจะแทนที่ Baby Boomer หรือ Generations X ที่เริ่มจะเกษียณในอนาคต องค์กรจึงควรเรียนรู้เพื่อที่จะปรับตัวและพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้ดียิ่งขึ้น

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานภายในบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานมากที่สุด ดังนั้น องค์กรต้องมุ่งเน้นการพัฒนา ฝึกอบรมทักษะภาวะผู้นำที่ดีให้กับพนักงานตำแหน่งหัวหน้างานในแต่ละระดับ ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม และมีความเข้าอกเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชาของตนมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบว่า การให้ความสำคัญในการทำงาน และความต้องการในการทำงานของคนรุ่นใหม่ (Generation Y และ Generation Z) เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากหลังจากการระบาดของ COVID-19 คือพนักงาน Generation Z ให้ความสำคัญกับความสุขในการทำงานมากกว่าค่าจ้าง และพนักงาน Generation Y ให้ความสำคัญกับงานที่มีตารางเวลายืดหยุ่น องค์กรสามารถนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ได้โดย การปรับเปลี่ยนนโยบายในการจัดการทรัพยากรบุคคล เช่น การจัดตารางเวลายืดหยุ่น การสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความสุข การสนับสนุน Work-life Balance และการให้โอกาสในการพัฒนาทักษะ และยังสามารถประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการสรรหาพนักงานใหม่ โดยมุ่งเน้นที่การสร้างข้อเสนอที่ตอบสนองต่อความต้องการของคนรุ่นใหม่ สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นต่างๆดังนี้

1. ศึกษาความต้องการเฉพาะกลุ่มในเชิงลึก โดยทำการวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการและทัศนคติของพนักงานในแต่ละ Generation แยกกัน เช่น ความต้องการด้านการพัฒนาทักษะ การเติบโตในสายงาน หรือความคาดหวังในการทำงานระยะยาว

2. สำรวจผลกระทบของการปรับเปลี่ยนนโยบายองค์กร โดยวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงนโยบายในองค์กรที่มุ่งเน้นความสุขในการทำงานและการมีตารางเวลายืดหยุ่นต่อประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจของพนักงาน

3. ประเมินความสัมพันธ์ระหว่าง Work-life Balance กับประสิทธิภาพการทำงาน โดยทำการวิจัยเพื่อประเมินความสัมพันธ์ระหว่างการมี Work-life Balance ที่ดีและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน รวมถึงความสุขและความพึงพอใจในงาน

4. เปรียบเทียบทัศนคติระหว่าง Generation โดยทำการวิจัยเปรียบเทียบระหว่างทัศนคติและความต้องการของพนักงาน Generation Y และ Generation Z เพื่อหาความแตกต่างและความคล้ายคลึงในด้านการทำงานและการใช้ชีวิต

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงแรงงาน สำนักงานปลัดประทรวงแรงงาน. (2566). *รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลอุปสงค์และอุปทานแรงงาน กรุงเทพมหานคร 2566*. สืบค้นเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2567, จาก รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลอุปสงค์และอุปทานแรงงาน-กรุงเทพมหานคร-2566-1-1.pdf (mol.go.th).

ณัฐพร วิรุฬหการุญ, นนทวัฒน์ สุขผล และศุภชัย เหมือนโพธิ์. (2561). ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด. *วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์. 4*(2), 104-120.

ทวีศักดิ์ กฤษเจริญ และสุเบญญา ขวัญทอง. (2558). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจออกจากงานของพนักงาน Generation Y. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทวิโรต. 18*(1), 263-282.

ปารมี ตันติพานิช, จุฑาทิพย์ ถาวรรัตน์ และศุภรักษ์ อธิคมสุวรรณ. (2567). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชัน Z บริษัทเบนซ์มาร์ค อิเลคทรอนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). *วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน. 30*(1), 65-76.

พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒนชัย และจีระศักดิ์ ทัพผา. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.). 26*(1), 59-66.

ศักดิ์ชัย จันทะแสง, (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. *วารสารวิจัยและนวัตกรรม สถาบันการอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร. 5*(2), 162–178.

Agarwal, R. N. (2016). A study on the relationship of employee satisfaction VIZ–A–VIZ attitude and perception of the employees towards the organization. *International Journal of Information, Business and Management. 8*(1), 67–81.

Alam, T. (2012). Factors affecting job satisfaction, motivation and turnover rate of medical promotion officer (MPO) in pharmaceutical industry*:* A study based in Khulna City*. Asian Business Review, 1*(1), 126–131.

Allen, N., & Meyer, J. (1990). The Measurement and Antecedents of affective, continuance and normative commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, *63*(1), 1–18.

Giannouli, V., & Tasios, T. (2017) Job Descriptive Index (JDI): Reliability and Validity study in Greece. *American Board of Assessment Psychology. 7*(1), 61–91

Karnteera, S. (25 November 2022). *อุตสาหกรรมไหน Turnover เยอะที่สุด.* สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2567, จาก https://brandage.com/article/33474

Kelman, H.C. (1958). Compliance, Identification, and Internalization: Three processes of attitude change. Journal of Conflict Resolution, 22(1), 51–60.

Likert, R. (1932). A technique for measurement of attitudes. *Archives of Psychology, 140*(22), 5–55.

Noraazian, J., & Khplip, P. (2016). A Three–Component conceptualization of Organizational Commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences. 6*(12), 16–23

Pornherunkul, S., & Vongmahaseth, T. (2020). Organizational Commitment Development Model in Semiconductor Industry. *Journal of Industrial Business Administration. 2*(2), 87–99.

Randstad Workmonitor 2024. (4 April 2023). *Flexibility: What it means to non–office workers.* สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2567, จาก https://www.randstad.com/workforce–insights/hr–trends/flexibility–what–it–means–to–non–office–workers/.

Smith, P.C., Kendall, L.M., & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. IL: Rand McNally.

Yamane, T. (1973). *Statistic and introductory analysis.* (3rd ed.). Harper & Row.

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

Relationship between Perceived Organization Support and Organizational Commitment of a Private Hospital's staff in Bang Khun Thian District, Bangkok

ธัญลักษมณ วิลาสพาณิชย์[1] และ ธัญนันท์ บุญอยู่[2]

Tanyalaksamon Vilaspanich[1] and Thanyanan Boonyoo[2]

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์[1]

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์[2]

Master of Business Administration Program, Southeast Asia University, Thailand[1]

Graduate School, Southeast Asia University, Thailand[2]

*Corresponding author, email: s6541510017@sau.ac.th

Retrieved 18-11 -2023; **Revised** 08-01-2024; **Accepted** 24-03-2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ซึ่งการวิจัยนี้ได้มีรูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test, F-test และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านอายุ ด้านสถานภาพ และด้านอายุงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานในปัจจุบันต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน และ 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร; ความผูกพันต่อองค์กร; โรงพยาบาลเอกชน

Abstract

This study aimed to explore: 1) a comparison of the organizational commitment of staff, classified by personal aspects, and 2) the relationship between perceived organizational support and organizational commitment of staff at a private hospital in Bang Khun Thian District, Bangkok. This was a quantitative study with a sample of 100 staff members from the private hospital. The research tool used was a questionnaire, and the statistical methods employed included percentage, mean, standard deviation (SD), t–test, F–test, and Pearson's correlation analysis.

The findings revealed that: 1) staff in the private hospital in Bang Khun Thian District, Bangkok, with differences in age, status, and work duration showed significant differences in their levels of organizational commitment at the 0.05 level. In contrast, staff with different gender, educational levels, and current career positions did not show significant differences in their organizational commitment. 2) Overall, perceived organizational support was positively correlated with organizational commitment among staff at the private hospital in Bang Khun Thian District, Bangkok, with a statistical significance at the 0.01 level.

Keywords: Perceived Organization Support; Organizational Commitment; Private Hospital

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน องค์กรควรมุ่งดูแลทรัพยากรมนุษย์ด้วยความเป็นธรรม พร้อมให้ความสำคัญกับการพัฒนาและยกระดับศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ให้มีความยืดหยุ่นที่สามารถทำงานได้หลากหลายขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร (ตะวันฉาย โพธิ์รักษา และธัญนันท์ บุญอยู่, 2563) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มศักยภาพก็จะสามารถปฏิบัติงานตามกระบวนการที่ถูกต้องตามภาระกิจและเป้าหมายขององค์กร หากองค์กรใดที่สามารถทำให้ทรัพยากรมนุษย์มีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ก็จะทำให้บุคคลคงอยู่กับองค์กร มีความทุ่มเทและใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดผลปฏิบัติงานเป็นที่ไปตามความคาดหมายขององค์กร (Nasurdin, Ling, & Khan, 2018) บทบาทของทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นพนักงานถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่ง โดยเฉพาะพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการลูกค้า การจะทำให้พนักงานบริการอยู่ในองค์กรได้นั้นถือว่า เป็นปัจจัยหลักที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ และสิ่งหนึ่งที่ทำให้พนักงานอยู่ในองค์กรยาวนานนั้น องค์กรต้องสร้างให้พนักงานเกิด

ความรู้สึกได้ถึงการตอบสนองที่สะท้อนจากใจ ด้วยการสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความกระตือรือร้นที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร (Elziny & Mohamed, 2021)

โรงพยาบาลเอกชนได้มีการพัฒนาการบริการเชิงรุกมากขึ้น ในขณะที่ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมีอยู่อย่างจำกัดและพยาบาลก็เป็นทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่ในระบบบริการสุขภาพ จึงเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จและเป็นกำลังสำคัญในการดำเนินงานทางด้านสุขภาพ โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2566) ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจำนวนบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนในปี 2565 พบว่า มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 213,153 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่รักษาพยาบาล จำนวน 128,132 คน รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่บริการโรงพยาบาล จำนวน 45,630 คน เจ้าหน้าที่บริการทางการแพทย์ จำนวน 26,764 คน และเจ้าหน้าที่ระดับบริหาร จำนวน 12,600 คน และจากการสำรวจยังพบว่า โรงพยาบาลเอกชนยังมีความต้องการบุคลากรทางการแพทย์ที่เพิ่มขึ้น โดยความต้องการที่มากที่สุดก็ในส่วนของเจ้าหน้าที่รักษาพยาบาลถึงร้อยละ 66.5 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่บริการทางการแพทย์ ร้อยละ 21.1 และเจ้าหน้าที่บริการโรงพยาบาล ร้อยละ 12.4 ดังนั้นจากความต้องการของบุคลากรทางการแพทย์ที่เพิ่มขึ้น จึงทำให้โรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งต้องสร้างความผูกพันให้บุคลากรทางการแพทย์คงอยู่ในองค์กร และพร้อมที่จะทำงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อธำรงรักษาให้บุคลากรทางการแพทย์คงอยู่ในองค์กรได้อย่างยั่งยืน (Kalidass & Bahron, 2015)

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมองค์กรที่สะท้อนถึงความเชื่อ ความเข้มแข็งของการเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กร เมื่อพนักงานในองค์กรรับรู้ได้ถึงระดับที่องค์กรสนับสนุนและเห็นคุณค่าของการมีส่วนร่วมของแต่ละบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงเป็นปัจจัยที่สามารถลดการขาดงานและเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรได้ (Sherwani, 2019) และจากการศึกษาของ Nasurdin, Ling, and Khan (2018) ได้กล่าวว่า การสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรด้วยความเต็มใจจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยที่สนับสนุนที่ทำให้บุคคลที่เป็นพนักงานรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากองค์ที่เหมาะสม และมุ่งเน้นหลักการทำงานที่เป็นการเชื่อมโยงให้เกิดเป็นความผูกพันโดยรวมที่ดีต่อการทำงานภายในองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ตะวันฉาย โพธิ์รักษา และธัญนันท์ บุญอยู่, 2563) และการศึกษาของ Wang et al. (2018) ที่กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสมรรถภาพและความเป็นอยู่ที่ทำให้พนักงานรับรู้ได้ถึงความเอาใจใส่อย่างเหมาะสมผ่านนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้รางวัลตามงาน จึงทำให้ความต้องการด้านอารมณ์และสังคมสามารถตอบสนองได้จากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งสามารถนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรที่เต็มใจทำงานให้แก่องค์กร (รมิตา ประวัติ, 2564)

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น การทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรเป็นประเด็นที่ทำให้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนาให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการลาออกของพนักงาน โดยพนักงานเต็มใจที่จะทำงานให้แก่องค์กรอย่างแท้จริงด้วยความมุ่งมั่นและทุ่มเท

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และอายุงาน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H1) พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 (H1.1) พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 (H1.2) พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 (H1.3) พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 (H1.4) พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 (H1.5) พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานในปัจจุบันต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 (H1.6) พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 (H2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

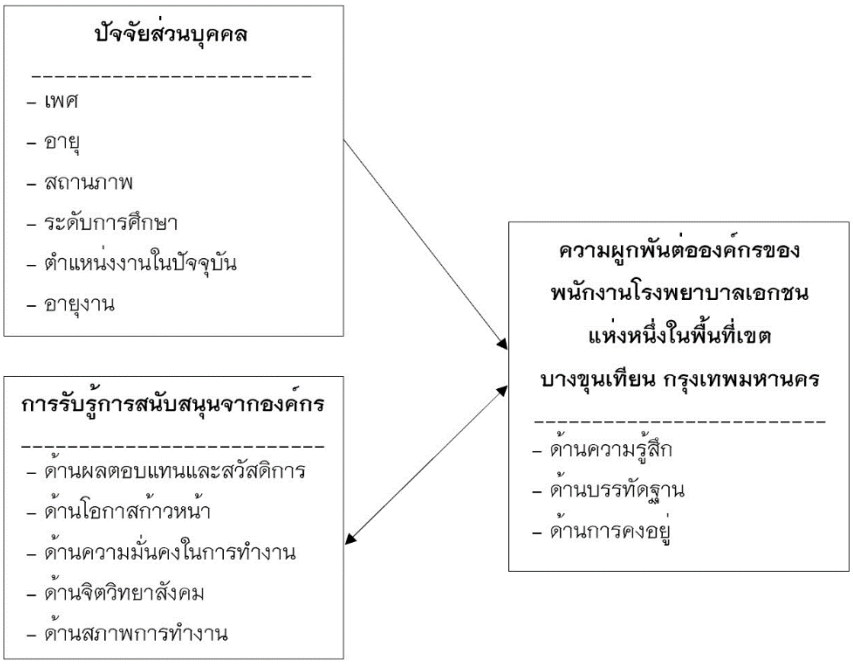
1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support--POS) เป็นการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่มีรากฐานมาจากทฤษฎีพฤติกรรมองค์กร โดยผลตอบแทนของการสนับสนุนจากองค์กรจะสอดคล้องกับความต้องการทางอารมณ์ของพนักงาน เพื่อให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมและการเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานที่เชื่อมโยงไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร (Wang et al., 2018) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงเป็นนโยบายด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อ

การพัฒนาองค์กรที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน และสามารถธำรงรักษาให้พนักงานคงอยู่ในองค์กรได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานเกิดทัศนคติที่สะท้อนระหว่างบุคคลกับองค์กรให้เกิดความเต็มใจและความพร้อมการมีส่วนร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมกับยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ถ้าพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูง แนวโน้มที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรก็ยาวนานขึ้นเช่นกัน (พงศกร เอี่ยมสะอาด และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2562) โดยพนักงานที่มีทักษะและความชำนาญถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่องค์กรต้องสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและสามารถคงอยู่กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่เป็นการรับรู้หรือการประเมินของพนักงานถึงการสนับสนุนที่ได้รับจากองค์กร เอาใจใส่ ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทน การเพิ่มคุณค่าในงาน รางวัล หรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานผูกพันต่อองค์กรได้ (ตะวันฉาย โพธิ์รักษา และธัญนันท์ บุญอยู่, 2563) การศึกษาของ Rhoades and Eisenberger (2020)ได้กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการแสดงออกที่ตอบสนองความต้องการทางสังคมและอารมณ์ เพื่อกำหนดทิศทางขององค์กร ความพร้อมที่ตอบแทน ความพยายามในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งมีความสัมพันธ์ที่สร้างความผูกพันต่อองค์กร เพื่อธำรงรักษาให้พนักงานคงอยู่ในองค์กร และการศึกษาของ Sherwani (2019) ได้กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการประเมินคุณค่าผลงานและความเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานที่ส่งผลให้เกิดกระบวนการที่เป็นพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรที่ทำให้พนักงานคงอยู่ในองค์กรและเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ (รมิตา ประวัติ, 2564)

2. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment--OC) เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ค่านิยมและอารมณ์ของบุคคลที่มีลักษณะมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานที่หลากหลายและมีความเชื่อร่วมกันในองค์กรที่สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของการธำรงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยโครงสร้างความผูกพันต่อองค์กรจะวัดจาก 3 องค์ประกอบด้วยกัน คือ 1) ด้านความรู้สึกต่อหลักการบริหารที่สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร 2) ด้านบรรทัดฐานทางจิตใจที่พนักงานมีต่อการทำงานให้เกิดเป็นความคิดสร้างสรรค์ในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) ด้านการคงอยู่ที่มีความไว้วางใจในองค์กรที่มีต่อค่านิยมร่วมขององค์กรเป็นอย่างดีและสามารถคงอยู่ในองค์กรได้อย่างยั่งยืน (Wang et al., 2018) โดยความผูกพันต่อองค์กรจะสามารถสร้างการมีส่วนร่วมที่สะท้อนถึงแนวคิดทางด้านอารมณ์ที่ทุ่มเทการทำงานด้วยความมุ่งมั่นอย่างสร้างสรรค์และกระตือรือร้นด้วยความภาคภูมิใจ เพื่อสร้างความสำเร็จให้เกิดคุณค่าแก่องค์กร (Gillet et al., 2013) ซึ่งจากการศึกษาวิจัยของ Kalidass and Bahron (2015) ที่ได้ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการคงอยู่ของพนักงานในองค์กร พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและเป็นปทัสถานทางจิตใจที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่จะส่งผลให้พนักงานคงอยู่ในองค์กรต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โดยได้นำแนวคิดของ Sherwani (2019); Wang et al. (2018) มาพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) ที่ได้มุ่งเน้นการศึกษากระบวนการวิจัย และมีการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่เป็นแบบสอบถาม มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ในส่วนของระเบียบวิธีวิจัยนี้จำแนกได้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำนวน 931 คน ข้อมูลประจำเดือนเมษายน พ.ศ. 2566 (แผนกบริหารทรัพยากรบุคคล, 2566) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน ตามแนวคิดการกำหนดขนาดตัวอย่างตามตารางของ Marsh et al. (1998) เพื่อให้จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ Proper Solution และ Non-Convergence ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 100 ตัวอย่างก็สามารถแทนประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้ถึงร้อยละ 100 (มนตรี พิริยะกุล, 2564) ส่วนการสุ่มตัวอย่างครั้งนี้

ได้ทำการพิจารณาลักษณะข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่ได้มุ่งศึกษาไว้ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้มีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ที่ใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาเครื่องมือวิจัยที่เป็นแบบสอบถามที่ได้นำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้มีการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และอายุงานที่เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีข้อคำถาม 6 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามในการประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน มีจำนวนข้อคำถาม 22 ข้อ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามในการประเมินความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านบรรทัดฐาน และด้านการคงอยู่ มีจำนวนข้อคำถาม 13 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 จะมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของตามแบบของ Likert (1932) ที่ได้กำหนดระดับค่า คือ “ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด” “ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย” “ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง” “ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก” “ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด” ส่วนการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือนั้นผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย และได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รายข้อเพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่ต้องการวัด ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ที่ 1.00 โดยผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดลองกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 30 คน และนำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.858–0.973 ซึ่งผ่านเกณฑ์ 0.70 ตามที่กำหนดไว้ทุกค่า

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยได้กระทำการเก็บแบบสอบถามระหว่างเดือนมิถุนายนถึงกรกฎาคม พ.ศ. 2566 โดยจะทำการเก็บข้อมูลจำนวน 100 ฉบับ ซึ่งก่อนการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ชี้แจงกับกลุ่มตัวอย่าง และได้อธิบายพร้อมกับชี้แจงวัตถุประสงค์ และได้มีการแจ้งกับกลุ่มตัวอย่างให้ทราบถึงประโยชน์และสิทธิในการตอบรับหรือปฏิเสธการตอบแบบสอบถามการวิจัย เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้นและไม่มีการเปิดเผยชื่อของกลุ่มตัวอย่าง อีกทั้งเสนอผลโดยภาพรวม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณที่เป็นการหาค่าร้อยละ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้วยการทดสอบค่า t-test และ F-test และเมื่อทดสอบด้วยสถิติแล้วปรากฏว่า มีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีของ LSD และ 4) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และอายุงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 92.00 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี อยู่ที่ร้อยละ 40.00 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 54.00 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 95.00 โดยส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ร้อยละ 80.00 และมีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 34.00

1. การวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร โดยนำเสนอในรูปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	3.77	0.825	มาก
-ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.90	0.955	มาก
-ด้านโอกาสก้าวหน้า	3.50	0.820	มาก
-ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.97	0.925	มาก
-ด้านจิตวิทยาสังคม	4.01	0.967	มาก
-ด้านสภาพการทำงาน	3.46	0.808	ปานกลาง
ความผูกพันต่อองค์กร	3.70	0.726	มาก
-ด้านความรู้สึก	3.92	0.738	มาก
-ด้านบรรทัดฐาน	3.59	0.806	มาก
-ด้านการคงอยู่	3.61	0.760	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีเท่ากับ 3.77 และ 3.70 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.825 และ 0.726

ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายด้านของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า ด้านจิตวิทยาสังคมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.967 รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านสภาพการทำงาน โดยมีเท่ากับ 3.97, 3.90, 3.50, 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.925, 0.955, 0.820, 0.808 และเมื่อพิจารณารายด้านของความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ด้านความรู้สึกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน โดยมีเท่ากับ 3.92, 3.61, 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.738, 0.760, 0.806

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถนำเสนอผลได้ดังนี้

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	t	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	-0.685	0.326	ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	0.291	0.772	ไม่แตกต่างกัน

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และอายุงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
อายุ	17.732	0.000*	แตกต่างกัน
สถานภาพ	11.227	0.000*	แตกต่างกัน
ตำแหน่งงานในปัจจุบัน	0.463	0.631	ไม่แตกต่างกัน
อายุงาน	5.757	0.001*	แตกต่างกัน

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ และอายุงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานในปัจจุบัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน โดยเมื่อพบความแตกต่างผู้วิจัยจึงทำการทดสอบรายคู่ต่อไปที่ปรากฏได้ตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	$\bar{X}$	อายุ			
		20–30 ปี	31–40 ปี	41–50 ปี	50 ปีขึ้นไป
20–30 ปี	3.07	–	0.436	0.822*	1.389*
31–40 ปี	3.51		–	0.386	0.950*
41–50 ปี	3.89			–	0.564*
50 ปีขึ้นไป	4.46				–

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 20–30 ปี มีระดับของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 41–50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 31–40 ปี และ 41–50 ปี มีระดับของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	$\bar{X}$	สถานภาพ		
		โสด	สมรส	หย่าร้าง
โสด	3.07	–	0.642*	0.252
สมรส	3.51		–	0.389
หย่าร้าง	3.89			–

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพโสด มีระดับของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุงาน

ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม	$\bar{X}$	อายุงาน			
		น้อยกว่า 1 ปี	1–5 ปี	6–10 ปี	10 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	3.16	–	0.308	0.412	0.922
1–5 ปี	3.46		–	0.104	0.614*
6–10 ปี	3.57			–	0.509*
10 ปีขึ้นไป	4.08				–

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครที่มีอายุงาน 1–5 ปี และ 6–10 ปี มีระดับของความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัย	PA	PB	PC	PD	PE	POS	CA	CB	CC	COM
PA	–	0.786**	0.773**	0.773**	0.755**	0.890**	0.756**	0.610**	0.598**	0.691**
PB		–	0.818**	0.803**	0.990**	0.947**	0.739**	0.642**	0.654**	0.717**
PC			–	0.896**	0.790**	0.931**	0.754**	0.640**	0.656**	0.722**
PD				–	0.759**	0.923**	0.806**	0.669**	0.670**	0.755**
PE					–	0.923**	0.704**	0.606**	0.622**	0.680**
POS						–	0.818**	0.688**	0.695**	0.774**
CA							–	0.810**	0.847**	0.935**
CB								–	0.861**	0.945**
CC									–	0.955**
COM										–

หมายเหตุ (PA หมายถึง ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ; PB หมายถึง ด้านโอกาสก้าวหน้า; PC หมายถึง ด้านความมั่นคงในการทำงาน; PD หมายถึง ด้านจิตวิทยาสังคม; PE หมายถึง ด้านสภาพการทำงาน; POS หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร; CA หมายถึง ด้านความรู้สึก; CB หมายถึง ด้านบรรทัดฐาน; CC หมายถึง ด้านการคงอยู่; COM หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กร) (** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01)

จากตารางที่ 7 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าเท่ากับ 0.774 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (PA) ด้านโอกาสก้าวหน้า (PB) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (PC) ด้านจิตวิทยาสังคม (PD) และด้านสภาพการทำงาน (PE) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน (r = 0.691, 0.717, 0.722, 0.755 และ 0.680 ตามลำดับ)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยด้านอายุ ด้านสภานภาพ และด้านอายุงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานในปัจจุบันต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานที่มีปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ และอายุงานเป็นปัจจัยคุณลักษณะของแต่ละบุคคลที่หลากหลายยิ่งถ้ามีอายุที่มากและมีสถานภาพโสดและสมสรจะคำนึงถึงความมั่นคงในชีวิตที่ก่อให้เกิดทัศนคติอันนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรได้ ส่วนปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานโดยส่วนใหญ่พนักงานเป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าและเป็นเจ้าหน้าที่ในจำนวนที่มาก จึงทำให้คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันในระดับที่น้อยจะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของรมิตา ประวัติ (2564) ที่พบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน แต่ถ้าปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน การศึกษาของลิลิตา จันทร์งาม (2559) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุและสถานภาพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และการศึกษาของภาวินันท์ กิตติกรวรเดช (2562) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุ สถานภาพต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เมื่อพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นรูปธรรมที่มีการให้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ ที่เอื้อให้เกิดความสะดวกในการทำงาน สร้างให้เกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจ และสร้างความพร้อมในการทำงานที่สามารถตอบสนองต่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่เพิ่มมากขึ้นได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพงศกร เอี่ยมสะอาด และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2562) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความชัดเจนและเหมาะสมจะสามารถนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรที่ทำ

ให้พนักงานภายในองค์กรเกิดพฤติกรรมการทำงานด้วยใจรักอย่างแท้จริง (ตะวันฉาย โพธิ์รักษา และธัญนันท์ บุญอยู่, 2563) และการศึกษาของ Sherwani (2019) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการสร้างทัศนคติที่พนักงานมีให้แก่องค์กร ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถส่งผลกระทบให้เกิดกระบวนการที่เป็นพฤติกรรมความผูกพันต่อองค์กรที่ทำให้พนักงานเต็มใจที่จะทำงานด้วยความเต็มใจให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ (รมิตา ประวัติ, 2564)

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้/ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ พบว่า พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรที่เป็นผลตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในการทำงาน จิตวิทยาทางสังคม และสภาพการทำงานอย่างชัดเจน จึงส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกได้ถึงความผูกพันที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ประกอบกับโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ได้มุ่งสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบที่สามารถสร้างให้พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครเกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่เพิ่มมากขึ้น

สรุป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยด้านอายุ ด้านสภานภาพ และด้านอายุงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานในปัจจุบันต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน และ 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานครโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้เป็น 2 แนวทาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ควรสร้างคุณภาพด้านสภาพการทำงานที่เป็นรูปธรรม อาทิ ด้านสถานที่ควรมีการปรับให้เกิดความเหมาะสมให้เอื้อต่อการให้ทำงานที่สะดวกรวดเร็ว ประกอบกับควรมีการนำอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ เพื่อให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพที่สามารถสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้

โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ควรสร้างให้เกิดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่งานที่เพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการอบรม การพัฒนาความรู้ ของพนักงานและสร้างให้พนักงานเกิดความสามารถในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที เพื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้

โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ควรสร้างให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ด้วยการสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เอาใจใส่พนักงานด้วยความเต็มใจ และการสนับสนุนต่อการปฏิบัติงานจนเกษียณอายุ เพื่อให้พนักงานรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรที่จะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โดยในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นทัศนคติ ความไว้วางใจ และความต้องการที่จะคงอยู่เพื่อให้เกิดความผูกพันและคงอยู่กับองค์กรมากยิ่งขึ้น

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณที่มีเครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามในการประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร โดยในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์กับกลุ่มพนักงานโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในพื้นที่เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้นที่จะสามารถนำไปสู่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ตะวันฉาย โพธิ์รักษา และธัญนันท์ บุญอยู่. (2563). อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่อยู่ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสถานีบริการน้ำมันในเขตอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 14*(1), 263–277.

แผนกบริหารทรัพยากรบุคคล. (2566). จำนวนทรัพยากรบุคคลประจำเดือนเมษายน พ.ศ. 2566. กรุงเทพ: แผนกบริหารทรัพยากรบุคคล.

พงศกร เอี่ยมสะอาด และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2562). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสาร Veridian E-Journal, Silpakorn University, 12*(6), 511–526.

ภาวินันท์ กิตติกรวรเดช. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโฮสเทลและโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.* การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มนตรี พิริยะกุล. (2564). การกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, 17*(3), 232–246.

รมิตา ประวัติ. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา.* งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ลลิตา จันทร์งาม. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล.* การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). *การสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2565.* กองสถิติพยากรณ์.

Elziny, M. N., & Mohamed, H. E. (2021). The interactive impact of organizational support, service training and empowerment on employees' affective commitment and service recovery performance: Hotel Front Office Department's perspective. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality, 20*(3), 148–172.

Gillet, N., Huart, I., Colombat, P., & Fouquereau, E. (2013). Perceived organizational support, motivation, and engagement among police officers. professional psychology. *Research and Practice, 44*(1), 46–55.

Kalidass, A., & Bashron, A. (2015). The relationship between perceived supervisor support, perceived organizational support, organizational commitment, and employee turnover intention. *International Journal of Business Administration, 6*(5), 82–89.

Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology, 22*(140), 1–55.

Marsh, H. W., Hau, K. T., Balla, J. R., & Grayson, D. (1998). Is more ever to much? The number of indicators per factor in confirmatory factor analysis. *Multivariate Behavioral Research, 33*(2), 181–220.

Nasurdin, A. M., Ling, T. C., & Khan, S. N. (2018). Linking Social Support, Work Engagement and Job Performance in Nursing. *International Journal of Business and Society, 19*(2), 363–386.

Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of applied psychology, 87*(4), 698–714.

Sherwani, K. H. (2019). The effect of perceived organizational support on employee's organizational commitment and employee behavior. The case of a construction company in Erbil city, Kurdistan region. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering, 8*(9), 1270–1275.

Wang, Z., Liu, C., Yang, S., & Li, L. (2018). Employee fitness programs: Exploring relationships between perceived organizational support toward employee fitness and organizational sustainability performance. *Sustainability, 10*(9), 1–17.

การประเมินความรู้เกี่ยวกับภัยพิบัติ และการรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติ ในกลุ่มประชาชนคนไทย อายุ 15–60 ปี ในเขตจังหวัดภาคเหนือ ประเทศไทย

Assess the knowledge and awareness of disaster risks among 15 – 60 years old in Chiang Mai

ศุจิมน มังคลรังษี [1] และ ศิวัช กาศสนุก[2]

Sujimon Mungkalarungsi [1] and Siwat Katsanook[2]

นักวิจัยอิสระ [1] และโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย [2]

Independent research [1] Montfort College[2]

*Corresponding author, email: khunsujimon.m@gmail.com

Retrieved 27–06 –2024; **Revised** 14–08–2024; **Accepted** 24–03–2025

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความรู้ และการรับรู้ความเสี่ยงเกี่ยวกับความเสี่ยงจากภัยพิบัติ และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัย ทำนาย ระดับการรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่อยู่อาศัย การศึกษาครั้งนี้เป็น วิจัยเชิงปริมาณ ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ทัศนคติและพฤติกรรม (KAP) เป็นกรอบการวิจัย กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนอายุ 15–60 ปี ในเขตจังหวัดภาคเหนือ จำนวน 434 คน เป็นการเก็บตัวอย่างแบบสุ่ม เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

1.กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้และความตระหนักเกี่ยวกับความเสี่ยงจากภัยพิบัติ อยู่ระดับปานกลาง ร้อยละ 49.08

2.กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่อยู่อาศัยอยู่ระดับต่ำ ร้อยละ 37.56

3.ความรู้และความตระหนักเกี่ยวกับความเสี่ยงจากภัยพิบัติ เป็นปัจจัยทำนายการรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่อาศัย (Beta = 0.11, p–value <0.05) สามารถทำนายได้ร้อยละ 11.00

จากผลการศึกษา ควรเพิ่มการอบรมและการให้ความรู้เกี่ยวกับการเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติโดยใช้ประสบการณ์จากพื้นที่ที่เคยประสบภัยเป็นแนวทาง รวมเนื้อหาการเตรียมพร้อมในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระตุ้นให้ประชาชนทบทวนแผนฉุกเฉินของครอบครัว พัฒนาระบบการสื่อสารใน

ภาวะฉุกเฉิน และขยายการวิจัยไปยังพื้นที่อื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้และความตระหนักเกี่ยวกับภัยพิบัติในแต่ละพื้นที่

คำสำคัญ: การรับมือภัยพิบัติ;ความเสี่ยง;ความรู้เกี่ยวกับภัยพิบัติ

Abstract

The objectives of this research are to: 1) assess the knowledge and awareness of disaster risks, and 2) study the predictive factors for risk perception of disasters in the area. This is quantitative research based on KAP Theory, studying 434 Thai people aged 15–60 years old living in the northern provinces of Thailand. The data was randomly collected via an online questionnaire (Google Form). Descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation, along with linear regression analysis, were used to analyze the data.

The results showed that:

1. The majority of participants revealed a moderate level of knowledge and awareness of disaster risks (49.08%).
2. Most participants had a low level of risk perception of disasters in residential areas (37.56%).
3. Knowledge and awareness of disaster risk were predictive factors for risk perception of disaster risks in residential areas (Beta = 0.11, p–value <0.05), predicting 11.00% of the variance.

Based on the study's results, there should be an increase in training and education on disaster preparedness, using experiences from previously affected areas as a guideline. This should include disaster preparedness content in the basic education curriculum, encourage the public to regularly review family emergency plans, develop emergency communication systems, and expand research to other areas to compare and identify factors affecting disaster knowledge and awareness in different regions.

Keywords: Disaster preparedness; Risk perception; Disaster Knowledge

บทนำ

ภัยพิบัติก่อให้เกิดภัยคุกคามที่สำคัญต่อชุมชนทั่วโลก ส่งผลกระทบต่อชีวิต การดำรงชีวิต และโครงสร้างพื้นฐาน (This National disaster Risk Management Plan, 2015) ในพื้นที่เขตเมือง ในจังหวัดในภาคเหนือ ประเทศไทย ประชากรหนาแน่น การขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็ว และ ความเปราะบางทาง

ภูมิศาสตร์ (ปาริสุทธิ์ สีทองดี และคณะ, 2559; สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย, 2557; สร้อยสุดา เกสรทอง และคณะ, 2558) ทำให้ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับภัยพิบัติทางธรรมชาติ และภัยพิบัติที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์เพิ่มขึ้นและรุนแรงขึ้น ในขณะที่เมืองเติบโตและพัฒนา อย่างต่อเนื่องการทำความเข้าใจความรู้และความตระหนักเกี่ยวกับความเสี่ยงจากภัยพิบัติในกลุ่มประชากร จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติ การตอบสนอง จังหวัดใน ภาคเหนือ ในประเทศไทยเผชิญกับความเสี่ยงต่างๆ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินถล่ม แผ่นดินไหว ไฟป่า มลพิษทางอากาศ อุบัติเหตุการขนส่ง อุบัติเหตุทางอุตสาหกรรม และการระบาดของโรค อันตราย เหล่านี้ก่อให้เกิดภัยคุกคามต่อชีวิต ทรัพย์สิน และสุขภาพของประชาชน การจัดการความเสี่ยงจาก ภัยพิบัติและการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินมีความสำคัญมาก เพราะช่วยปกป้องชีวิตและทรัพย์สิน ลดผลกระทบทางเศรษฐกิจ และช่วยให้ชุมชนฟื้นตัวได้ดีขึ้น การเตรียมพร้อมและตอบสนองที่มี ประสิทธิภาพยังลดความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม และเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทำให้การพัฒนาในพื้นที่ต่างๆ มั่นคงและปลอดภัย. (Ready for anything, 2013; BangkokPost, 2012) การศึกษาที่ผ่านมาได้เน้นถึงความสำคัญของความ ตระหนักรู้ของชุมชนและการเตรียมพร้อมในการลดผลกระทบของภัยพิบัติ (Songlar et al., 2019; ฐิติรัตน์ ทองม่วงและคณะ, 2561; Musigapong, 2013)

เนื่องจากพื้นที่ภาคเหนือของประเทศไทยมีความเสี่ยงต่อการเผชิญกับความท้าทายเฉพาะ เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติที่เกิดบ่อยครั้งและการขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็ว ทำให้มีความจำเป็นในการทำความเข้าใจว่าประชาชนรับรู้และเตรียมพร้อมต่อความเสี่ยงเหล่านี้อย่างไร งานวิจัยก่อนหน้านี้ได้ชี้ให้เห็นแนวโน้มทั่วไป แต่ยังคงมีช่องว่างในการทำความเข้าใจความรู้เฉพาะและพฤติกรรมการเตรียมพร้อมของกลุ่มประชากรต่างอย่างไรก็ตาม มีการวิจัยอย่างจำกัดเพื่อ สำรวจความรู้ การรับรู้และพฤติกรรมเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงจากภัยพิบัติในกลุ่มประชากรต่างๆ ในพื้นที่จังหวัดภาคเหนือ

คำถามของการวิจัยนี้คือ 1) ประชาชนในเขตจังหวัดภาคเหนือมีความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงภัยพิบัติอย่างไร 2) ประชาชนในเขตจังหวัดภาคเหนือมีการรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่อยู่อาศัยอย่างไร และ 3) ปัจจัยใดสามารถทำนายระดับการรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อประเมินระดับความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงจากภัยพิบัติ
2. เพื่อประเมินระดับการรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่อยู่อาศัย
3. ปัจจัยทำนายระดับการรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่อยู่อาศัย

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นถึงผลกระทบสำคัญของภัยพิบัติทางธรรมชาติและภัยพิบัติที่เกิดจากมนุษย์ต่อชุมชนทั่วโลก โดยมีผลกระทบต่อชีวิต การดำรงชีวิต และโครงสร้างพื้นฐาน (This National

Disaster Risk Management Plan, 2015) โดยเฉพาะในพื้นที่เขตเมืองในจังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย ที่มีจุดเด่นคือ ประชากรหนาแน่น การขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็ว และภูมิภาคซึ่งเป็นจุดเสียดสีของเปลือกโลก (ปาริสุทธิ์ สีทองดี และคณะ, 2559; สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย, 2557; สร้อยสุดา เกสรทอง และคณะ, 2558). ทำให้เกิดความเสี่ยงจากภัยพิบัติทางธรรมชาติและภัยพิบัติที่เกิดจากมนุษย์ที่รุนแรงขึ้น ซึ่งระบุถึงการเติบโตและพัฒนาของเมืองที่ต่อเนื่อง การจัดการความเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงจากภัยพิบัติ มีความสำคัญสูงต่อการป้องกันและการตอบสนองต่อภัยพิบัติ การจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติและการตอบสนองในภาคเหนือของประเทศไทยต้องเผชิญกับความเสี่ยงต่างๆ เช่น น้ำท่วม แผ่นดินถล่ม แผ่นดินไหว ไฟป่า มลพิษทางอากาศ อุบัติเหตุการขนส่ง อุบัติเหตุทางอุตสาหกรรม และการระบาดของโรคอันตราย ซึ่งเกิดความเสียหายต่อชีวิต ทรัพย์สิน และสุขภาพของประชาชน การจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติและการตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินเป็นสิ่งสำคัญเพื่อปกป้องชีวิตและทรัพย์สิน ลดผลกระทบทางเศรษฐกิจ สนับสนุนการฟื้นฟูชุมชน และสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืน (BangkokPost, 2012, 2013) การวิจัยก่อนหน้านี้ย้ำความสำคัญของการเพิ่มความตระหนักรู้และการเตรียมพร้อมในชุมชน เพื่อลดผลกระทบจากภัยพิบัติ (Songlar et al., 2019; ฐิติรัตน์ ทองม่วง และคณะ, 2561; Musigapong, 2013).

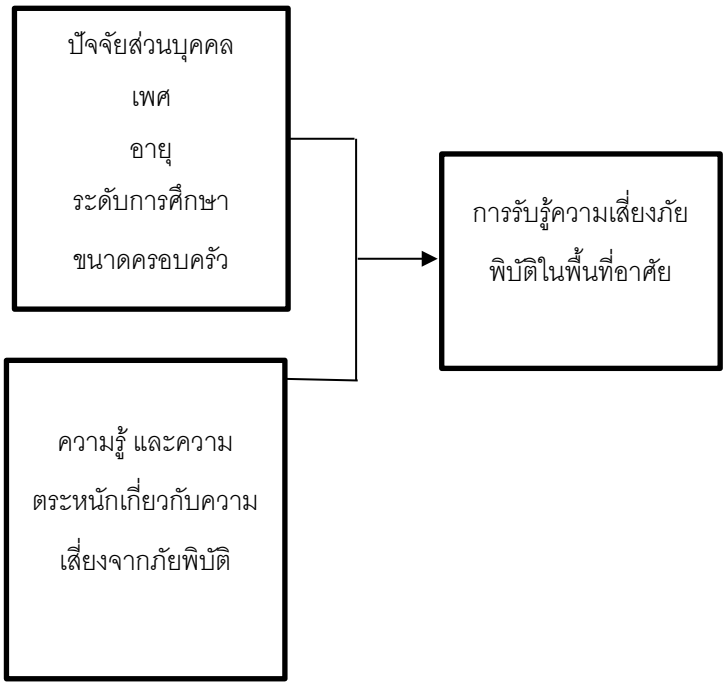
ทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory) (ภารดี เทพคายน, 2564) เป็นทฤษฎีสำคัญในจิตวิทยาและการวิจัยพฤติกรรมมนุษย์ ซึ่งหมายถึงกระบวนการที่สมองตีความข้อมูลจากประสาทสัมผัส ทฤษฎีหลักๆ ได้แก่ ทฤษฎีการประมวลผลข้อมูล (Information Processing Theory) ที่มองว่าการรับรู้เป็นกระบวนการประมวลผลข้อมูล ทฤษฎีการรับรู้แบบสร้างสรรค์ (Constructivist Theory) ที่มองว่าการรับรู้เกิดจากการสร้างความหมายโดยใช้ประสบการณ์ (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2564) และทฤษฎีการรับรู้แบบสมบูรณ์ (Gestalt Theory) ที่มองหาความสมบูรณ์และรูปแบบจากข้อมูล ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ได้แก่ ประสบการณ์และความรู้ที่มีอยู่ก่อน สภาพแวดล้อมและบริบทที่ข้อมูลถูกนำเสนอ และลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคล เช่น ความเชื่อ มุมมอง และอารมณ์ (มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 2566) ซึ่งมีผลต่อการตีความข้อมูลใหม่ การรับรู้ความเสี่ยงจากภัยพิบัติจะแตกต่างกันในพื้นที่ที่มีการเกิดภัยพิบัติบ่อยครั้งและพื้นที่ที่มีการจัดการภัยพิบัติที่มีประสิทธิภาพ ทฤษฎีการรับรู้มีการประยุกต์ใช้ในหลายด้าน เช่น การศึกษา การจัดการภัยพิบัติ และการตลาด การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการรับรู้ช่วยในการออกแบบหลักสูตรและวิธีการสอน การพัฒนากลยุทธ์การจัดการภัยพิบัติ และการวิเคราะห์และพัฒนากลยุทธ์การตลาด โดยสรุป ทฤษฎีการรับรู้ช่วยในการทำความเข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้และการพัฒนากลยุทธ์ในการจัดการและปรับปรุงกระบวนการรับรู้ในบริบทต่างๆ

ทฤษฎี KAP (Knowledge, Attitude, and Practice) เป็นทฤษฎีที่ศึกษาพฤติกรรมมนุษย์โดยเน้นที่สามองค์ประกอบหลัก คือ ความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติ ความรู้หมายถึงข้อมูลและความเข้าใจที่บุคคลมีเกี่ยวกับเรื่องหนึ่งๆ ทัศนคติคือความรู้สึกหรือมุมมองที่มีต่อเรื่องนั้นๆ ซึ่งสามารถเป็นไปในทางบวกหรือลบ ส่วนการปฏิบัติหมายถึงการกระทำหรือพฤติกรรมที่บุคคลนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน (Wang et al., 2020) ทฤษฎีนี้มักถูกใช้ในงานวิจัยด้านสาธารณสุข การศึกษา และการจัดการภัยพิบัติ เช่น การศึกษาพฤติกรรม

การป้องกันโรค การเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติ หรือการเรียนรู้ของนักเรียน โดยทฤษฎี KAP ช่วยให้เราเข้าใจว่าความรู้และทัศนคติของบุคคลมีผลต่อการปฏิบัติอย่างไร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการพัฒนากลยุทธ์เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของคนในชุมชน (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2555)

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม (KAP Theory) (Zhong Qiquan, 2021). โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัยคือจังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย น่าน ลำปาง ลำพูน สุโขทัย อุตรดิตถ์ พิษณุโลก และ เพชรบูรณ์ ประชากรคือประชาชนอายุ 15–60 ปี ที่สามารถเข้าถึงอินเตอเน็ตได้ (ไม่ทราบจำนวนประชากร) คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Cochran (Cochran, 2021) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 356 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบการสุ่ม (Random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) รวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15 มีนาคม –30 เมษายน พ.ศ. 2567 มีอาสาสมัครเต็มใจเข้าร่วมการศึกษาครั้งนี้ทั้งหมดจำนวน 434คน ทางผู้วิจัยจึงขอใช้ข้อมูลทั้งหมดในการศึกษาครั้งนี้ นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential

Statistics) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอำนาจทำนาย ตัวแปรตาม ด้วยสมการถดถอยเชิงเส้น (Linear regression analysis)

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้คือแบบสอบถามออนไลน์ ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นตามกระบวนการพัฒนาเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1) ศึกษาเกี่ยวกับการป้องกันภัยพิบัติ ความเสี่ยง การรรับมือ ภัยพิบัติ การ จากกองป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (National Disaster Prevention and Mitigation Committee, 2015; World Health Organization Geneva, 2005; Phongphuttha, 2021)

2) ศึกษาเอกสาร และงานวิชาการที่เกี่ยวข้องที่ได้รับการเผยแพร่ในวารสารวิชาการ ในช่วงปี 2018–2023 และได้นำมาพัฒนาเป็นแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดจำนวน 8 ข้อ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ขนาดครอบครัว เขตที่อยู่อาศัย เคยเรียนการปฐมพยาบาล เคยเรียนการทำ CPR และการใช้ AED และ ว่ายน้ำเป็น

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความรู้ และการรับรู้ความเสี่ยงภัย ทั้งหมดจำนวน 23 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมีตัวเลือก 4 ข้อ โดยมีข้อที่ถูกเพียงข้อเดียว ข้อที่ตอบถูกจะนำคะแนนมารวมกัน พิสัยเท่ากับ 0–23 เกณฑ์การแปลผลคะแนนมีดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการแปลผลการประเมินความรู้ และการรับรู้ความเสี่ยงภัย [Bloom 1971]

ร้อยละ	คะแนน	การแปลผล
80–100	18–23	ระดับดี
60–79	14–17	ระดับปานกลาง
<60	<14	ระดับต่ำ

ส่วนที่ 3 แบบประเมินการรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่อยู่อาศัย ทั้งหมดจำนวน 10 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดความคิดเห็น (Likert Scale) 1–5 โดย 5 เสี่ยงมากที่สุด, 4 เสี่ยงมาก, 3 เสี่ยงบ้าง, 2 เสี่ยงน้อย, และ 1 ไม่มีความเสี่ยง คำตอบทุกข้อจะถูกนำคะแนนที่ตอบมารวมกัน พิสัยเท่ากับ 10–50

ตารางที่ 2 แสดงการแปลผลการรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่อยู่อาศัย [Bloom 1971]

ร้อยละ	คะแนน	การแปลผล
80–100	40–50	ระดับสูง
60–79	30–39	ระดับปานกลาง
<60	<30	ระดับต่ำ

การตรวจสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญด้านการแพทย์ฉุกเฉินและการป้องกันภัยพิบัติ 3 ท่าน โดยมีค่าดัชนีการชุมนุม (IOC) เท่ากับ 1.0 และได้ทำ การทดลอง (Try Out) แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ต่าง ๆ จำนวน 10 คนเพื่อทดสอบความ ยากง่ายของคำถาม โดยไม่มีการแก้ไขคำถามเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลแบบสุ่ม (Random sampling) ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) โดยการส่งบัตรเชิญให้เข้าร่วม การศึกษาให้กับกลุ่มสังคมออนไลน์ เช่นกลุ่มการศึกษา ท่องเที่ยว ยานยนต์ บ้านและสวน เกมส์ หางาน กีฬา สัตว์เลี้ยง ทำอาหาร และตลาดนัด มีอาสาสมัครเต็มใจ เข้าร่วมการศึกษาครั้งนี้ทั้งหมดจำนวน 434 คน ทางผู้วิจัยจึงขอใช้ข้อมูลทั้งหมดในการศึกษาครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และ ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอำนาจทำนาย ตัวแปรตาม ด้วยสมการถดถอยเชิงเส้น (Linear regression analysis)

ผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ที่ 1. ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้และความตระหนักเกี่ยวกับความเสี่ยงจากภัยพิบัติ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 49.08

ตารางที่ 3 ระดับความรู้และความตระหนักเกี่ยวกับความเสี่ยงจากภัยพิบัติของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวน (ร้อยละ)	คะแนนร้อยละ	การแปลผล
116 (26.73)	80–100 (18–23)	ระดับดี
213 (49.08)	60–79 (14–17)	ระดับปานกลาง
105 (24.19)	<60 (<14)	ระดับต่ำ

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้และความตระหนัก เกี่ยวกับความเสี่ยงจากภัยพิบัติ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 49.08 รองลงมาอยู่ในระดับดี ร้อยละ 26.73 และระดับต่ำ ร้อยละ 24.19 วัตถุประสงค์ที่ 2. ผลการวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่อยู่อาศัยมีอยู่ระดับต่ำ ร้อยละ 37.56

ตารางที่ 4 ระดับการรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่อยู่อาศัยที่ของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวน (ร้อยละ)	คะแนนร้อยละ	การแปลผล
136 (31.34)	80–100 (40–50)	ระดับสูง
135 (31.10)	60–79 (30–39)	ระดับปานกลาง
163 (37.56)	<60 (<30)	ระดับต่ำ

จากตารางที่ 4 ระดับการรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่อยู่อาศัยมีอยู่ระดับต่ำ ร้อยละ 37.56 และรองลงมาอยู่ใน ระดับสูง ร้อยละ 31.34 และ ระดับปานกลาง ร้อยละ 31.10

วัตถุประสงค์ที่ 3. ผลการวิจัยพบว่า ความรู้และความตระหนักเกี่ยวกับความเสี่ยงจากภัยพิบัติเป็นปัจจัยทำนายการรับรู้ความเสี่ยง ภัยพิบัติในพื้นที่อาศัย (Beta = 0.11, p–value <0.05) สามารถทำนายได้ร้อยละ 11.00

ตารางที่ 5 ปัจจัยทำนายการรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่อาศัย

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	*p*–Value
เพศ	.304	1.122	.015	.787
อายุ	–1.551	.419	–.198	.000
ระดับการศึกษาสูงสุด	.431	1.004	.025	.668
ขนาดครอบครัว	.509	.9771	.025	.603
เคยเรียนการปฐมพยาบาล	.016	1.198	.001	.989
เคยเรียนการทำ CPR	–1.058	1.135	–.051	.352
ว่ายน้ำเป็น	.149	1.075	.007	.890
ความรู้เกี่ยวกับภัยพิบัติ	.333	.155	.110	.031

อภิปรายผล

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรู้ และความตระหนัก เกี่ยวกับความเสี่ยงจากภัยพิบัติ อยู่ระดับปานกลาง ร้อยละ 49.08 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่ม ตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้อยู่ อาศัยในพื้นที่จังหวัดภาคเหนือของประเทศไทย ซึ่งเป็นพื้น ที่ที่ไม่เคยเกิดภัยพิบัติใหญ่ทั้งจากธรรมชาติ และจากมนุษย์กลุ่มตัวอย่างจึงอาจไม่ได้มีความ ตระหนักเกี่ยวกับภัยพิบัติมากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่าง ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่ มีการเกิดภัยพิบัติบ่อย ๆ ประชาชนส่วนใหญ่จะมีความรู้และความตระหนักเกี่ยวกับภัยพิบัติสูงกว่า (Songlar et al, 2019; Pirutchada Musigapong. 2013) การศึกษาของ สายฝน สุเอียนทรเมธี (2015) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการ เตรียมพร้อมรับมือต่อภัยพิบัติต่างๆ ในประเทศญี่ปุ่นโดยอาศัยความร่วมมือกันของหลายหน่วยงาน ในสังคมทั้งนี้ที่ญี่ปุ่นมีความพร้อมในการรับมือต่อภัยพิบัติมาจากการที่ญี่ปุ่นเคยพบเจอภัยพิบัติมามากมายนั้นเอง จากการศึกษาของ Aliza K. Aliza, Bhandari, and Osamu Takahashi (2022) ที่ทำศึกษาความรู้ ทัศนคติ การปฏิบัติและการรับรู้อุปสรรคในการเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติทางธรรมชาติของผู้อพยพชาวเนปาลที่อาศัยอยู่ใน ประเทศญี่ปุ่น พบว่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นชาวเนปาล นั้นอยู่ในระดับที่ต่ำมาก โดยในมุมหนึ่งสามารถมองได้ว่าเป็นเพราะอุปสรรคทางด้านภาษา แต่ในอีกมุมหนึ่งทำให้ เห็นว่าชาวเนปาลที่มาอาศัยอยู่ในญี่ปุ่นนั้น ไม่เคยพบเจอกับภัยพิบัติ ส่งผลให้ไม่มีความรู้เพียงพอ ที่จะตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับ การศึกษาของ ฐิติรัตน์ ทองม่วง และคณะ (2561) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เจตคติและพฤติกรรมใน การเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติน้ำท่วมของประชาชนในชุมชนคลองมหาสวัสดิ์ จังหวัดนครปฐม ในปี พ.ศ. 2561 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ เจตคติ และพฤติกรรมในการเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติ น้ำท่วมอยู่ระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนในพื้นที่คลองมหาสวัสดิ์เคยมีประสบการณ์ ภัยพิบัติน้ำท่วมใหญ่ในปี 2554 ส่งผลให้มีความรู้ เจตคติ และพฤติกรรมในการเตรียมพร้อม รับมือภัยพิบัติอยู่ระดับดี

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ระดับการรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่อยู่อาศัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้ ความเสี่ยงภัย พิบัติในพื้นที่อยู่อาศัยอยู่ระดับต่ำ ร้อยละ 37.56 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในพื้นที่ จังหวัดภาคเหนือเป็น พื้นที่ที่ไม่ค่อยการเกิดภัยธรรมชาติ หรือภัยพิบัติ จากมนุษย์ระดับรุนแรง จึงทำให้ กลุ่มตัวอย่างมีระดับ การรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่อาศัย อยู่ระดับต่ำ ถึงแม้ว่าจะมีการเกิดภัยพิบัติทั้งจากธรรมชาติ และจากมนุษย์อยู่บ้านในประเทศไทย ส่วนใหญ่ภัยธรรมชาติที่เกิดไม่รุนแรง (ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันออก, 2010) หรือภัยพิบัติจากมนุษย์เช่น เหตุการณ์กราดยิง (Thai PBS, 2563; BBC NEWS ไทย., 2022; BBC NEWS ไทย., 2023; ไทยรัฐออนไลน์:กราดยิง, 2567) เกิดขึ้นนอกพื้นที่จังหวัดภาคเหนือ อาจส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ถึงความเสี่ยงภับพิบัติในพื้นที่อยู่ระดับต่ำ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ความรู้และความตระหนักเกี่ยวกับความเสี่ยง จากภัยพิบัติเป็นปัจจัยทำนาย การรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่อาศัย (Beta = 0.11, p-value <0.05) สามารถทำนาย

ได้ร้อยละ 11.00 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการมีความรู้ความเข้าใจส่งผลต่อการปฏิบัติที่ถูกต้องเมื่อต้องปฏิบัติ อธิบายได้ด้วยทฤษฎี KAP (Alsaleh et al., 2023) ที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากผลการศึกษา พบว่าชุมชนที่เคยประสบกับภัยพิบัติทั้งจากธรรมชาติหรือจากมนุษย์มีระดับความรู้และการตระหนักเกี่ยวกับความเสี่ยงสูงกว่าชุมชนที่ไม่ค่อยประสบภัย อันเป็นผลมาจากประสบการณ์จริงของภัยพิบัติในพื้นที่นั้น ทำให้มีการรับรู้ความเสี่ยงที่สูงขึ้น ในขณะที่ชุมชนในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่ำมักมีการรับรู้ความเสี่ยงที่ต่ำ

ความรู้และการตระหนักมีบทบาทสำคัญในการทำนายพฤติกรรมในการเตรียมพร้อมและการตอบสนองต่อภัยพิบัติ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการศึกษาและการมีส่วนร่วมของชุมชนในการเสริมความทนทาน นอกจากนี้ การประยุกต์ใช้ทฤษฎี KAP พิสูจน์ให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการเข้าใจและส่งเสริมพฤติกรรมการเตรียมพร้อมในชุมชน

นอกเหนือจากนี้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการพัฒนานโยบายที่เน้นการเตรียมพร้อม ในพื้นที่ที่มีลักษณะคล้ายกัน โดยเน้นการจัดทำโปรแกรมการศึกษาและการจัดสรรทรัพยากรเพื่อเสริมความแข็งแรงของชุมชนต่อภัยพิบัติทั้งจากธรรมชาติและจากมนุษย์

<table>
<tr><td colspan="2">ความรู้และความตระหนัก เกี่ยวกับความเสี่ยงจากภัยพิบัติ อยู่ระดับต่ำ</td></tr>
<tr><td>การรับรู้ความเสี่ยงจากภัยพิบัติอยู่ระดับต่ำในพื้นที่ที่ไม่ค่อยมีการเกิดภัยพิบัติ</td><td>ประชาชนในพื้นที่ที่เคยมีการเกิดภัยพิบัติมีความพร้อมในการรับมือการเกิดภัยพิบัติสูงกว่า</td></tr>
<tr><td>ใช้ทฤษฎี KAP ในการทำนายการรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติ</td><td>ส่งผลต่อการกำหนดนโยบาย การเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติ</td></tr>
</table>

ภาพที่ 2 แสดงถึงความสัมพันธ์ที่พบในการวิจัย

สรุป

กลุ่มตัวอย่างมีความรู้และความตระหนักเกี่ยวกับความเสี่ยงจากภัยพิบัติ อยู่ระดับ ปานกลาง ร้อยละ 49.08 การรับรู้ความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่อยู่อาศัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับ การรับรู้ ความเสี่ยงภัยพิบัติในพื้นที่อยู่อาศัยอยู่ระดับต่ำ ร้อยละ 37.56 ความรู้และ ความตระหนัก เกี่ยวกับความเสี่ยงจากภัยพิบัติ เป็นปัจจัยทำนายการรับรู้ความเสี่ยงภัย พิบัติในพื้นที่อาศัย สามารถทำนายได้ร้อยละ 11.00

สรุปได้ว่าระดับความรู้และความตระหนักเกี่ยวกับภัยพิบัติของประชาชนมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ที่เคยพบเจอภัยพิบัติ และปัจจัยนี้มีผลต่อการปฏิบัติตัวในสถานการณ์ฉุกเฉิน การศึกษานี้

ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการเพิ่มพูนความรู้และการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติในทุกพื้นที่ แม้ว่าอาจไม่เคยเกิดภัยพิบัติใหญ่ก็ตาม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1-3 พบว่า ควรเพิ่มการอบรมและการให้ความรู้เกี่ยวกับการเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ไม่เคยเกิดภัยพิบัติใหญ่ ควรใช้ประสบการณ์จากพื้นที่ที่เคยประสบภัยพิบัติ มาเป็นแนวทางในการเตรียมพร้อมรับมือในพื้นที่ที่ยังไม่เคยประสบภัย ควรเพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับ การเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อให้เด็กและเยาวชนมีความรู้และสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้พร้อมรับมือสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาวิจัยในพื้นที่อื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบและหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้และความตระหนักเกี่ยวกับภัยพิบัติในแต่ละพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

ฐิติรัตน์ ทองม่วง, สุภามาศ ผาติประจักษ์ และนพวรรณ เปียซื่อ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เจตคติ และพฤติกรรมในการเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติน้ำท่วมของประชาชนในชุมชนคลองมหาสวัสดิ์ จังหวัดนครปฐม. *วารสารพยาบาล* ,67(3), 46-54.

ไทยรัฐออนไลน์, 2567. *กราดยิง.* ค้นเมื่อ 22 มิ.ย. 2567 จาก: https://www.thairath.co.th/tags/กราดยิง

ปาริสุทธิ์ สีทองดี, ศิริลักษณ์ บ่อสร้าง, กิรณา คำสิงห์นอก, กรองจิต กิติกาศ, อนุสรา โพธิ์ศรี และวรรโณบล ควรอาจ. [อินเตอร์เน็ต]. *เมืองรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ : เมืองเชียงราย. 2559.* 1-62. ค้นเมื่อ 22 มิ.ย. 2567. จาก: https://www.tei.or.th/thaicityclimate/public/work-5.pdf

ภารดี เทพคายน. (2565). การศึกษาระดับการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริศาสตร์ต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานและพฤติกรรม ที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน. สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 1-77. ค้นเมื่อ 8 ส.ค. 2567 จาก: https://www.km.nida.ac.th/th/images/PDF/research/paradeere164.pdf

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2555). *บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้อง.* ค้นเมื่อ 8 ส.ค. 2567 จาก: https://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2555/poleco20955cs_ch2.pdf

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (2564). *ทฤษฎีกระบวนการทางสมองในการประมวลข้อมูล* ค้นเมื่อ 8 ส.ค. 2567 จาก: http://courseware.npru.ac.th/admin/files/20210902151835_62ca2366c5343b5ca6d1feb4a83846b3.pdf

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (2566). *บทที่ 4 การรับรู้ (Perception).* ค้นเมื่อ 8 ส.ค. 2567 จาก: http://blog.bru.ac.th/wp-content/uploads/bp-attachments/

ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันออก. 2010. [อินเตอร์เน็ต]. *ภัยธรรมชาติในประเทศไทย.* 1-53. ค้นเมื่อ 5 ก.ค. 2567. จาก: http://www.songkhla.tmd.go.th/attachment/images/Disas.pdf

สถาบันสิ่งแวดล้อมไทย ร่วมกับ Institute for Social and Environmental Transition (ISET). *กรณีศึกษา: งานวิจัยในประเทศไทยด้านการรับมือของเมืองกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ. 2557.* 1-13. ค้นเมื่อ 22 มิ.ย. 2567. จาก: https://wesd.kku.ac.th/wp-content/uploads/2018/06/1496976311.pdf

สายฝน สุเอียนทรเมธี. 2015. Disaster Management: Lesson Learned from Japan. *GMSARN International Journal, 9, 83-92.*

สร้อยสุดา เกสรทอง และคณะ. *รายงานฉบับสมบูรณ์การศึกษาความเปราะบางและการปรับตัวด้านสุขภาพอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ กรณีผลกระทบจากอุทกภัย*. กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข 2558. ค้นเมื่อ 22 มิ.ย. 2567. จาก: https://hia.anamai.moph.go.th/web-upload/12xb1c83353535e43f224a05e184d8fd75a/m_magazine/35644/2896/file_download/a657052a80e15f220b11be1d4e17972d.pdf

Alsaleh, F, M., Muna, E., Zahra, K. A., & Abdallah, Y. N. (2023). Perceived Knowledge, Attitude,and Practices (KAP) and Fear toward COVID-19 among Patients with Diabetes Attending Primary Healthcare Centers in Kuwait. *Int J Environ Res Public Health. 20(3):* 2369.

Bhandari, A.K.C., & Takahashi, O. (2022). Knowledge, attitude, practice and perceived and perceived barriers of natural disaster preparedness among Nepalese immigrants residing in Japan. *BMC Public Health, 22(1), 429.*

BangkokPost. (2012). *How preparing for disasters is critical for Apec economies.* [cite 2024 Jun 22]. Available from: https://www.bangkokpost.com/business/general/326571/how-preparing-for-disasters-is-critical-for-apec-economies

BangkokPost. (2013). *Ready for anything.* [cite 2024 Jun 22]. Retrieved from. https://www.bangkokpost.com/life/social-and-lifestyle/356347/ready-for-anything

BBC NEWS ไทย. 2022. *เหตุกราดยิงศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จ.หนองบัวลำภู ติดอันดับกราดยิงสังหารในโรงเรียนร้ายแรงสุดในโลก.* ค้นเมื่อ 22 มิ.ย. 2567 จาก:https://www.bbc.com.

BBC NEWS ไทย. 2023. [อินเตอร์เน็ต]. *เรารู้อะไรแล้วบ้าง เหตุเด็กชาย 14 ปี ก่อเหตุยิงกลางห้างพารากอน.* ค้นเมื่อ 22 มิ.ย. 2567 จาก: https://www.bbc.com/thai/articles/c0v7gqpxlqlo

Bloom, B. S., Madaus, G. F., & Hastings, J. T. (1971). Handbook on Formative and Summative Evaluation of Student Learning. McGraw-Hill.

National Disaster Prevention and Mitigation Committee. (2015). *This National disaster Risk Management Plan (2015).* [cite 2024 Jun 22]. Available from: https://www.disaster.go.th/upload/download/file_attach/584115d64fcee.pdf

Our World in Data. [Internet]. *Death rate from road injuries, 1980 to 2021.* [cite 2024 Jun 22]. Available from: https://ourworldindata.org/grapher/death-rates-road-incidents?tab=chart&country=THA~OWID_WRL

Musigapong, P. (2013). Knowledge, Attitudes and Practices Relating to Fire Prevention among Students in the Elementary Schools of Muang Nakhon Ratchasima, Thailand. *Journal of Educational and Social Research*; 3(7).

Phongphuttha, W. (2021) *Safety Concept of Prehospital Care.* [cite 2024 Jun 22]. Retrieved from: https://em.kkh.go.th/advance_pic_aec4/4thAEC_safety%20prehosp.pdf

Songlar, T., Pussadee La-or,N.P., Chomchoe, C. and Khunthason, S. (2019), "Knowledge, attitude and practice (KAP) of earthquake preparedness amongst the elderly in risk areas: Chiang Rai, Thailand", *Journal of Health Research*; 33(1), 2-13.

Thai PBS. (2563). 4 ปี เหตุการณ์กราดยิงโคราช กับการถอดบทเรียน จนอยากถอดใจ? ค้นเมื่อ 22 มิ.ย. 2567 จาก: https://www.thaipbs.or.th/now/content/787

Uakarn, C., Chaokromthong, K., & Sintao, N. (2021). Sample size estimation using Yamane and Cochran and Krejcie and Morgan and Green Formulas and Cohen Statistical Power Analysis by G*Power and Comparisons. Apheit International Journal, 10(2), 76-88.

Wang, J., Lu, C., Mengying, Y and Jiangtao, H. (2020). Impact of knowledge, attitude, and practice (KAP)-based rehabilitation education on the KAP of patients with intervertebral disc herniation. Ann Palliat Med, 9 (2),338

World Health Organization Geneva 2005. [Internet]. *Prehospital trauma care systems.* [cite 2024 Jun 22]. Retrieved from: https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/43167/924159294X.pdf?sequence=1

Qiquan, Z. (2021). *The Logic of China's New School Reforms: Chapter 3 The KAPTheory. Brill's Series on Chinese Education, 5, 38–50.Retrieved from*: https://brill.com/display.

ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา ตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

The Relationship between the Role of School Administrators and the Security Administration in Schools according to the Ministry of Education's policies and concepts, under the Secondary Educational Service Area office 1

วนิดา กิจจา[1] ศิริรัตน์ ทองมีศรี[2] และ อัจฉราวรรณ จันทร์เพ็ญศรี[3]

Wanida Kitcha [1] Sirirat Thongmeesri [2] and Atcharawan Chanpensri [3]

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร[1,2,3]

Master of Education Curriculum, Program in Educational Administration, Phranakhon Rajabhat University, Thailand[1,2,3]

*Corresponding author, email: puupaa.sy@hotmail.com

Retrieved 24-02 -2024; **Revised** 9-04-2024; **Accepted** 25-03-2025

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา 2) การบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา และ 4) แนวทางการดำเนินงานของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี เชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการครู 357 คน โดยใช้แบบสอบถาม และเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร 10 คน สถิติที่ใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการทดสอบค่าแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา พบว่ามีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4) แนวทางการดำเนินงานของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ 4.1) แต่งตั้งครูผู้รับผิดชอบด้านการรักษาความปลอดภัย 4.2) เพิ่มกิจกรรมให้ความรู้และซ้อมปฏิบัติป้องกันภัยในรูปแบบต่าง ๆ 4.3) จัดสรรเจ้าหน้าที่เฉพาะทางปลูกฝังให้นักเรียนทุกคนมีจิตสำนึกของตนเองหลีกเลี่ยงภัยรูปแบบต่าง ๆ และ 4.4) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างสถานศึกษากับหน่วยงานภายนอก เช่น โรงพยาบาล สถานีดับเพลิง เป็นต้น

รวมถึงกำหนดมาตรการการลงโทษด้านพฤติกรรมของนักเรียนอย่างเข้มงวด เพื่อช่วยเหลือนักเรียนกลุ่มเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์บทบาทผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัย; นโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ

Abstract

This Article aimed to study (1) the role of school administrator, (2) the Security administration in school, (3) the relationship between the role of school administrator and the security administration in school, and 4) study operating guidelines of school administrator and the security administration in school according to the Ministry of Education's policies and concepts. The researcher used a mixed research method: The quantitative research consisted of 357 teachers. The research tool was a questionnaire. The qualitative research consisted of 10 school directors. Statistics included percentages, means, standard deviations, One-Way ANOVA.

The research results were found as follows: 1) The role of school administrator was found overall at a high level, 2) the security administration in school was found overall at a highest level, 3) the relationship between the role of school administrator and the security administration in school was found that there was a high level of positive relationship, the significant difference was found at the level of 0.01, and 4) The operating guidelines of school administrator and the security administration in school according to the Ministry of Education's policies and concepts were as follows: 4.1) Appoint a teacher responsible for security, 4.2) Add activities to provide knowledge and practice safety. 4.3) Allocate specialized staff to cultivate every student's awareness of avoiding various forms of danger, and 4.4) Promote participation between educational institutions and external agencies such as hospitals, fire stations, etc. including strict punishment measures for student behavior to provide effective assistance to at-risk students.

Keywords: The Relationship between the Role of School Administrators and the Security Administration; The Ministry of Education policy

บทนำ

กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.2560 บัญญัติไว้ในหมวดที่ 5 เรื่องการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานศึกษา (สำนักนโยบายและแผนกลุ่มงานติดตามและประเมินผล, 2560) สรุปได้ว่า หัวหน้าหน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องดำเนินการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ของหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อการสำรวจและการตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานศึกษาตามความเหมาะสม โดยบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษา

แห่งชาติ มาตรา 39 ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2564 มุ่งเน้นความปลอดภัยในสถานศึกษา อีกทั้งควรส่งเสริมโอกาสทางการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมและบริหารจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยพัฒนาระบบและกลไกในการดูแลความปลอดภัยในสถานศึกษาจากภัยพิบัติและภัยคุกคามทุกรูปแบบ รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความปลอดภัยสร้างความมั่นใจให้สังคม ให้การป้องกัน ดูแลช่วยเหลือหรือเยียวยา และสามารถแก้ไขปัญหาและบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างยั่งยืน ด้วยการบริหารจัดการตามมาตรการ 3 ป ได้แก่ป้องกัน ปลูกฝัง และปราบปราม ให้เกิดความปลอดภัยให้มากที่สุด และไม่ให้เกิดเหตุการณ์นั้นซ้ำอีก เพื่อสร้างความมั่นใจ และความเชื่อมั่นให้แก่นักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา และผู้ปกครอง ในการที่จะได้เรียนรู้อย่างมีคุณภาพและเกิดความปลอดภัยอย่างมั่นคงและยั่งยืน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร, 2565)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ หลายปีที่ผ่านมาพบปัญหาพื้นที่ชุมชนเมืองมีความเสี่ยงจากภัยอันตรายต่าง ๆ เช่น อุบัติเหตุจากการจราจร อาชญากรรม ปัญหาการคุกคามทางเพศ การเข้าถึงสื่อออนไลน์ที่ไม่เหมาะสม ปัญหายาเสพติด การทะเลาะวิวาท อันส่งผลนำมาซึ่งความสูญเสีย เช่น โรคซึมเศร้า นักเรียนตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร ฯลฯ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1, 2565) จากปัญหาความปลอดภัยในการเดินทางมาโรงเรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เปิดเผยว่า พื้นที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เกิดปรากฏการณ์จำนวนนักเรียนลดลงอย่างมาก โดยเฉพาะโรงเรียนที่เคยมีนักเรียน 2,000–3,000 คน ตอนนี้มีนักเรียนเหลือเพียง 200–300 คน ซึ่งมีประมาณ 25 โรงเรียน (โฟกัสนิวส์, 2565) ด้วยปัญหาและสาเหตุดังกล่าวข้างต้น มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องมีบทบาทโดยตรงในการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา เป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อให้ผู้ปกครองเกิดความมั่นใจในการที่จะนำบุตรหลานเข้ามาศึกษาในสถานศึกษา นอกจากการให้การศึกษาทางด้านวิชาการและทำกิจกรรมแล้ว โรงเรียนจำเป็นต้องให้ความปลอดภัยแก่เด็กนักเรียนที่มาโรงเรียนเช่นกัน

บทความนี้นำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 และเป็นแนวทางในการสร้างความปลอดภัยในสถานศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางให้หน่วยงานต้นสังกัดปรับปรุงและพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัย ซึ่งจะส่งผลในอนาคตกับนักเรียนผู้ปกครองมีความมั่นใจที่จะนำบุตรหลานเข้ามาศึกษาในสถานศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1

2. เพื่อศึกษาระดับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1

4) เพื่อหาแนวทางการดำเนินงานของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1

สมมติฐานการวิจัย

บทบาทของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 กับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา ตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ มีความสัมพันธ์กัน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา

บทบาทผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติและแสดงพฤติกรรมสอดคล้องกับตำแหน่งงานหรืออำนาจหน้าที่การงานที่ตนได้รับมอบหมายให้เหมาะสม ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2565; Senge, 1990; Seyfarth, 1999; Yukl, 2006)

1. ด้านการวางแผนกลยุทธ์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในการดำเนินการกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานอย่างมีขั้นตอนและชัดเจน สามารถเชื่อมโยงวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. ด้านการกำกับ ติดตาม ประเมินผลและรายงานผล เป็นพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในการตรวจการทำงานของบุคลากรเป็นระยะ ๆ ตามแนวปฏิบัติในการควบคุมตรวจสอบ ดูแลการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานของสถานศึกษา รวมถึงหาวิธีป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

3. ด้านการระดมทรัพยากรทางการศึกษา เป็นพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในการดำเนินการแสวงหา รวบรวมและการขอรับการสนับสนุนทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารจัดการศึกษา ประสานความร่วมมือจากชุมชน เครือข่ายผู้สนับสนุนทรัพยากร เพื่อจัดหาอุปกรณ์สนับสนุนการมาส่งเสริมการเรียนการสอนให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. ด้านการสื่อสารและสารสนเทศ เป็นพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในการสื่อสารให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา การมีส่วนร่วม การสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน ตลอดจนมีความสามารถในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกระบวนการสื่อสารแล้วนำมาประมวลผลเพื่อนำไปประชาสัมพันธ์ต่อไป

5. ด้านการบริการให้ความช่วยเหลือทางด้านสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ เป็นพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในการช่วยเหลือ สนับสนุนให้ครูมีพื้นที่ปลอดภัยในการทำงานภายในสถานศึกษา โดยส่งเสริมให้ครูได้รับการอบรมด้านการรักษาความปลอดภัย ก่อนจัดโครงการและกิจกรรมโดยใช้แหล่งเรียนรู้ในโรงเรียน เพื่อนำไปสู่การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเอง

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา พฤติกรรมหรือการกระทำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติและแสดงพฤติกรรมสอดคล้องกับตำแหน่งงานหรืออำนาจหน้าที่การงานที่ตนได้รับมอบหมายให้เหมาะสม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการกำกับ ติดตาม ประเมินผลและรายงานผล ด้านการระดมทรัพยากรทางการศึกษา ด้านการสื่อสารและสารสนเทศ และด้านการบริการให้ความช่วยเหลือทางด้านสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา

การบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา เป็นการปฏิบัติงานตามนโยบายด้านความปลอดภัยในสถานศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ (เรวัตร แก้วทองมูล, 2563; สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2565; กนกอร อุ่นสถานนท์, 2563)

1. ด้านอาคารสถานที่ เป็นการออกแบบก่อสร้างอาคารโดยยึดถือประโยชน์ใช้สอยและความปลอดภัยเป็นสำคัญ มีการตรวจสอบสภาพอาคารให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมถึงการกำหนดและจัดให้เด็กไปอยู่ในบริเวณที่มีความปลอดภัย นอกจากนี้มีการอบรมให้ความรู้กับครูผู้รับผิดชอบดูแลอาคารสถานที่ รวมถึงนักเรียนทุกคนที่จำเป็นต้องรู้ข้อปฏิบัติร่วมกัน

2. ด้านบริหารจัดการภัยพิบัติ เป็นการดำเนินการเพื่อหาวิธีป้องกันและลดผลกระทบความเสียหายความรุนแรง จากนั้นดำเนินการตรวจสอบประสิทธิภาพการใช้งานของอุปกรณ์ป้องกันภัย เพื่อมิให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน โดยการฝึกซ้อมตามแผนเผชิญเหตุและสถานการณ์จำลอง

3. ด้านบริหารจัดการภัยที่เกิดจากพฤติกรรมความรุนแรงของมนุษย์ เป็นการบริหารจัดการดูแลให้คำปรึกษากับนักเรียนที่ถูกทำร้ายร่างกายและจิตใจ โดยจัดตั้งสถานที่ให้บริการ/ศูนย์/คลินิกให้คำปรึกษาเป็นห้องที่มีสัดส่วนเฉพาะและมีมุมที่สามารถพูดคุยเรื่องราวส่วนตัวได้ ลดสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง เช่น ภัยจากการลวงละเมิดทางเพศและการกลั่นแกล้งรังแก เป็นต้น

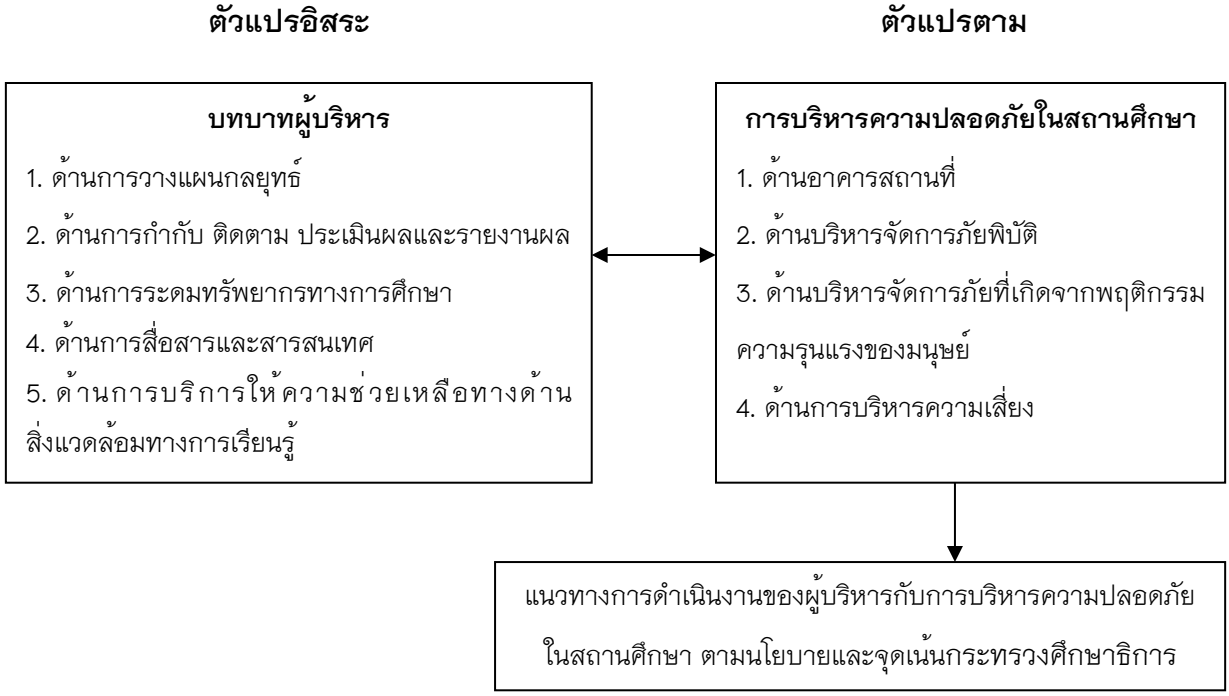
4. ด้านการบริหารความเสี่ยง เป็นทักษะในการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน โดยจัดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยภายในโรงเรียน โดยแต่งตั้งครูเวรและสารวัตรนักเรียนเดินตรวจตราตามสถานที่ต่าง ๆ บริเวณโรงเรียน มีการจัดทำแผนฉุกเฉิน เพื่อรองรับความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่อาจจะเกิดขึ้นภายในโรงเรียน รวมถึงการปรับปรุงแผนและประชาสัมพันธ์ให้กับผู้เกี่ยวข้องทราบ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา เป็นการปฏิบัติงานตามนโยบายด้านความปลอดภัยในสถานศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน

อาคารสถานที่ ด้านบริหารจัดการภัยพิบัติ ด้านบริหารจัดการภัยที่เกิดจากพฤติกรรมความรุนแรงของมนุษย์ และด้านการบริหารความเสี่ยง

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาของสำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2560) Senge (1990) Seyfarth (1999) Knezevich (1984) Yukl (2006) และแนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในสถานศึกษาของเรวัตร แก้วทองมูล (2563) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2565) กนกอร อุ่นสถานนท์ (2563) โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 คือ วัตถุประสงค์ 1-2-3 เพื่อศึกษาระดับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อศึกษาระดับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์

ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

ประชากร ได้แก่ ข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ทั้งหมด 4,788 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการครู จำนวน 357 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สามารถแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหาร ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert Scale โดยแบบสอบถามมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.90

การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ 1. นำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยจากวิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บแบบรวบรวมข้อมูล 2) ผู้วิจัยได้ประสานงานไปยังผู้บริหารสถานศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลและผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง 3) หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเชิงครบแล้ว โดยในการเก็บแบบสอบถามผู้วิจัยเก็บได้ทั้งหมด 357 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 หลังจากนั้นผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณ 1. เมื่อได้รับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทั้งหมด สร้างคู่มือลงรหัสนำข้อมูลลงรหัส จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ลงรหัสเรียบร้อยแล้ว นำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ขั้นตอนที่ 2 คือ วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อหาแนวทางการดำเนินงานของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลกลุ่มกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้าระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

ผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 คือ วัตถุประสงค์ 1-2-3 เพื่อศึกษาระดับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อศึกษาระดับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานบทบาทของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวม

ข้อ	บทบาทของผู้บริหาร	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
		$\bar{x}$	S.D.	
1.	ด้านการวางแผนกลยุทธ์	4.39	0.57	มาก
2.	ด้านการกำกับ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผล	4.32	0.53	มาก
3.	ด้านการระดมทรัพยากรทางการศึกษา	4.36	0.53	มาก
4.	ด้านการสื่อสารและสารสนเทศ	4.47	0.47	มาก
5.	ด้านการบริการให้ความช่วยเหลือด้านสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้	4.34	0.55	มาก
	รวม	4.38	0.46	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า บทบาทของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.38, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการสื่อสารและสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}$=4.47, S.D. = 0.47) รองลงมา คือ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ($\bar{x}$=4.39, S.D. = 0.57) ด้านการระดมทรัพยากรทางการศึกษา ($\bar{x}$=4.36, S.D. = 0.53) และด้านการบริการให้ความช่วยเหลือทางด้านสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ ($\bar{x}$=4.34, S.D. = 0.55) ส่วนด้านการกำกับ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผล มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x}$=4.32, S.D. = 0.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา ตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวม

ข้อ	การบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
		$\bar{x}$	S.D.	
1.	ด้านอาคารสถานที่	4.38	0.50	มาก
2.	ด้านบริหารจัดการภัยพิบัติ	4.48	0.52	มาก
3.	ด้านบริหารจัดการภัยที่เกิดจากพฤติกรรมความรุนแรงของมนุษย์	4.59	0.46	มากที่สุด
4.	ด้านการบริหารความเสี่ยง	4.57	0.46	มากที่สุด
	รวม	4.51	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า การบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา ตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.51, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านบริหารจัดการภัยที่เกิดจากพฤติกรรมความรุนแรงของมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$=4.59, S.D. = 0.46) รองลงมาคือ ด้านการบริหารความเสี่ยง ($\bar{X}$=4.57, S.D. = 0.46) ด้านบริหารจัดการภัยพิบัติ ($\bar{X}$=4.48, S.D. = 0.52) ส่วนด้านอาคารสถานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$=4.38, S.D. = 0.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวม

ตัวแปร	บทบาทของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการวางแผนกลยุทธ์	.521**	.000**	ความสัมพันธ์ปานกลาง
ด้านการกำกับ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผล	.557**	.000**	ความสัมพันธ์ปานกลาง
ด้านการระดมทรัพยากรทางการศึกษา	.652**	.000**	ความสัมพันธ์ปานกลาง
ด้านการสื่อสารและสารสนเทศ	.799**	.000**	ความสัมพันธ์สูง
ด้านการบริการให้ความช่วยเหลือด้านสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้	.635**	.000**	ความสัมพันธ์ปานกลาง
ภาพรวม	.724**	.000**	ความสัมพันธ์สูง

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 พบว่า ภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง (r= .724) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 คือ วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อหาแนวทางการดำเนินงานของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1

แนวทางการดำเนินงานของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 พบว่า 1) ด้านอาคารสถานที่ ควรแต่งตั้งครูผู้รับผิดชอบด้านการรักษาความปลอดภัย และรายงานผลให้ผู้บริหารทราบอยู่เสมอ 2) ด้านบริหารจัดการภัยพิบัติ เพิ่มกิจกรรมให้ความรู้ หรือให้การซ้อมปฏิบัติป้องกันภัยในรูปแบบต่าง ๆ 3) ด้านบริหารจัดการภัยที่เกิดจากพฤติกรรมความรุนแรงของมนุษย์ จัดสรรเจ้าหน้าที่

เฉพาะทางคอยดูแล และปลูกฝังให้นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างจิตสำนึกของตนเองหลีกเลี่ยงภัยรูปแบบต่าง ๆ และ 4) ด้านการบริหารความเสี่ยง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างสถานศึกษากับหน่วยงานภายนอก เช่น โรงพยาบาล สถานีดับเพลิง เป็นต้น เพื่อสนับสนุนและปราบปรามภัยหรือเหตุต่าง ๆ รวมถึงกำหนดมาตรการการลงโทษด้านพฤติกรรมของนักเรียนอย่างเข้มงวด เพื่อช่วยเหลือนักเรียนกลุ่มเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า บทบาทของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงความเป็นผู้นำทางวิชาการโดยการส่งเสริมและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการวางแผน นโยบาย และยุทธศาสตร์เพื่อการปฏิรูปการเรียนรู้ของสถานศึกษา โดยเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายทั้งครูและบุคลากรภายในโรงเรียน บุคคล และหน่วยงานภายนอกโรงเรียน ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เช่น ครู บุคลากร พ่อแม่ ผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วม และยังเป็นผู้อำนวยความสะดวก ทั้งทางด้านวิชาการ เช่น การจัดสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือ ตำรา เทคโนโลยีช่วยการเรียนการสอนและอุปกรณ์ส่งเสริมการเรียนรู้ต่าง ๆ ตลอดจนการให้บริการและจัดบรรยากาศของโรงเรียนให้มีสภาพแวดล้อมแห่งการเรียนรู้เป็นอย่างดี ด้วยการประสานความสัมพันธ์กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกโรงเรียน เพื่อสร้างเครือข่ายในการสนับสนุนทรัพยากร เช่น อุปกรณ์การเรียนการสอน อุปกรณ์กีฬา สื่อ และเทคโนโลยีในการส่งเสริมพัฒนาครูและบุคลากรในโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังเป็นผู้สร้างแรงจูงใจ โดยเป็นผู้มีทัศนคติในเชิงบวกกับผู้ร่วมงาน และส่งเสริมการประเมินผลภายในสถานศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของโรงเรียนให้ชุมชนและสาธารณชนทราบโดยวิธีการที่หลากหลาย เพื่อสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน อีกทั้งเป็นผู้ส่งเสริมเทคโนโลยีเพื่อให้ทันต่อความเจริญก้าวหน้าทั้งในและต่างประเทศตามยุคแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนิชาภา เจริญรวย (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาที่ส่งผลต่อทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรี ระยอง พบว่า บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของมุกดา ลอยนภา และคณะ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 กับบทบาทการบริหารสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลาง พบว่า บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า การบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา ตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ผู้บริหารมีการดำเนินการและบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา โดยปฏิบัติตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ ทั้งการป้องกัน การปลูกฝัง และการปราบปรามได้เป็นอย่างดี ทั้งอุบัติภัยในสถานศึกษา อุบัติภัยเกิดจากภาวะที่ไม่สมดุลของพฤติกรรมบุคคล สิ่งแวดล้อม และสิ่งที่ทำให้เกิดความบาดเจ็บ ส่งเสริมให้ครูและนักเรียนทุกคนมีความรู้ และทักษะในการช่วยฟื้นคืนชีพเป็นอย่างดี จึงจะป้องกันความพิการและการสูญเสียชีวิตของผู้ประสบภัยได้ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญ์ชิตา สมบัติเพิ่ม (2566) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการดำเนินงานสถานศึกษาปลอดภัยของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาฬสินธุ์ ผลการวิจัย พบว่า สภาพที่พึงประสงค์โดยรวมของความปลอดภัยในสถานศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 มีความสัมพันธ์ในทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าบทบาทของผู้บริหารนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งผู้บริหารจะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องขับเคลื่อนผ่านบทบาทของผู้นำองค์กร โดยมีการจัดตั้งกรรมการป้องกันอุบัติภัย จัดให้มีการตรวจความปลอดภัยในสถานศึกษาเป็นประจำ และมีการประกันความปลอดภัยแก่นักเรียน มีการวางแผนในการร่วมมือของบุคลากรในการวางแบบโครงสร้างในอนาคตเพื่อจะได้กระทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่นนี้จึงทำให้การบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จตุพร สุทธิสอาด (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของโรงเรียนกลุ่มศรีราชา 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศของโรงเรียน ความปลอดภัยของโรงเรียน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนและความเป็นอยู่ที่ดีของนักเรียน ได้แก่ 1) บรรยากาศของโรงเรียนในฐานะโครงสร้างทางสังคม ซึ่งเชื่อมโยงกับความปลอดภัยของโรงเรียน 2) เงื่อนไขที่เอื้อต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งนักเรียนรู้สึกปลอดภัย 3) ลักษณะเฉพาะของกลุ่มนักเรียนที่รู้สึกไม่ปลอดภัย และ 4) ผลกระทบของสภาพแวดล้อมในโรงเรียนที่เป็นลบ มีต่อสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและความเป็นอยู่ที่ดีของนักเรียน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่า แนวทางการดำเนินงานของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา ตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 สรุปได้ว่า แนวทางการดำเนินงานของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา ด้านอาคารสถานที่ ควรแต่งตั้งครูผู้รับผิดชอบด้านการรักษาความปลอดภัย และรายงานผลให้ผู้บริหารทราบอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุชีรา ใจหวัง (2561) พบว่า การศึกษาการจัดการความปลอดภัยในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ควรกำหนดการดำเนินงานสถานศึกษาปลอดภัย โดยจัดระบบป้องกันอุบัติภัยในโรงเรียนเพื่อความปลอดภัยของนักเรียนทุกคน มีการทำป้ายเตือนในพื้นที่ที่จะเป็นอันตรายกับนักเรียนเพื่อให้เกิดความปลอดภัยใน

สถานศึกษา มีการมอบหมายครูให้ทำหน้าที่รับเรื่องและให้ความช่วยเหลือนักเรียนที่ต้องการความช่วยเหลือมีการกำหนดให้อาคารเรียนมีทางออกฉุกเฉินเมื่อเกิดอุบัติภัย ด้านบริหารจัดการภัยที่เกิดจากพฤติกรรมความรุนแรงของมนุษย์ จัดสรรเจ้าหน้าที่เฉพาะทางคอยดูแล และปลูกฝังให้นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างจิตสำนึกของตนเองหลีกเลี่ยงภัยรูปแบบต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย (2564) พบว่า สถานศึกษาควรกำหนดแนวปฏิบัติและตัดคะแนนความประพฤติหากแสดงพฤติกรรมที่อาจสร้างอันตรายให้กับบุคคลอื่น โดยเฉพาะเรื่องการทะเลาะวิวาท การป้องกันตัวจากการถูกล่วงละเมิดทางเพศ เป็นต้น และด้านการบริหารความเสี่ยง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างสถานศึกษากับหน่วยงานภายนอก เช่น โรงพยาบาล สถานีดับเพลิง เป็นต้น เพื่อสนับสนุนและปราบปรามภัยหรือเหตุต่าง ๆ รวมถึงกำหนดมาตรการการลงโทษด้านพฤติกรรมของนักเรียนอย่างเข้มงวด เพื่อช่วยเหลือนักเรียนกลุ่มเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัชธิญา ปัทมทัตตานนท์ (2566) พบว่า ผู้บริหารจะต้องวางแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง เมื่อต้องเผชิญเหตุในสถานศึกษา จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมความปลอดภัย โดยวิธีให้ความรู้และทดสอบการปฏิบัติงานทุกปี เป็นต้น

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาตามนโยบายและจุดเน้นกระทรวงศึกษาธิการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1” พบว่า บทบาทผู้บริหารมีความสำคัญต่อการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษา โดยการบริหารความปลอดภัยตามจุดเน้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ที่เกี่ยวกับความปลอดภัยนั้น ได้แก่ การเร่งแก้ปัญหากลุ่มผู้เรียนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการศึกษา ฟื้นฟูภาวะถดถอยทางการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนทุกระดับ รวมทั้งลดความเครียดและสุขภาพจิตของผู้เรียน และเสริมสร้างระบบและกลไกในการดูแลความปลอดภัยนักเรียนด้วยระบบมาตรฐานความปลอดภัย นอกจากนี้เมื่ออ้างอิงจากกระทรวงศึกษาธิการ (MOE Safety Platform) ส่งเสริมให้ผู้เรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานได้เข้าถึงโอกาสทางการศึกษาและป้องกันการหลุดออกจากระบบ และติดตามแก้ปัญหานักเรียนให้ได้กลับเข้าสู่ระบบการศึกษาและจัดระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อป้องกันนักเรียนที่อยู่ในระบบการศึกษา ไม่ให้หลุดออกจากระบบการศึกษาเพิ่มเติมอีก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีคู่มือในการควบคุมและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ทั้งก่อนและหลังการดำเนินงานตามโครงการ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันทุกฝ่าย เริ่มตั้งแต่แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผล จากนั้นการกำหนดเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวม

ข้อมูลที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เช่น มีการติดตามและประเมินผลเป็นระยะ ๆ สรุปผลการติดตามและประเมินผลด้านความปลอดภัยลงในแผนปฏิบัติการประจำปี

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรจัดหางบประมาณเสริมจากองค์กรภายนอกมาใช้ในการปรับปรุง ซ่อมแซมอาคารที่ที่ชำรุด ในกรณีเร่งด่วนที่ไม่สามารถรองบประมาณตามปกติได้ เช่น จัดหางบประมาณนโยบายเร่งด่วนเพื่อการก่อนสร้างจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารความปลอดภัยในสถานศึกษาโดยหาข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสีย เช่น นักเรียน ผู้ปกครอง เพื่อให้ได้ข้อมูลรอบด้านจากบุคคลผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งการศึกษาแผนกลยุทธ์ในการบริหารความปลอดภัยในโรงเรียนเป็นรายปี เพื่อนำมากำหนดปรับปรุงรูปแบบการบริหารความปลอดภัยในโรงเรียนที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยการศึกษาเป็นกรณีศึกษาจากโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จในการบริหารความปลอดภัยในโรงเรียน

เอกสารอ้างอิง

กนกอร อุ่นสถานนท์. (2563). การบริหารด้านความปลอดภัยของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 กรุงเทพมหานคร. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 10(2), 1–12.

จตุพร สุทธิสอาด. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของโรงเรียนกลุ่มศรีราชา 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3* (นิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย. (2564). การพัฒนาบทเรียนออนไลน์เพื่อเสริมสร้างทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณต่อการใช้ความรุนแรงของเด็กวัยรุ่น. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี*, 11(2), 172–187.

ณัฏฐณิชา สังข์ศิลป์เลิศ และศรุติพงศ์ ภูวัชร์วรานนท์. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์กับการบริหารจัดการความเสี่ยงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 1. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา*, 3(1), 56–83.

นิชาภา เจริญรวย. (2566). *การบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาที่ส่งผลต่อทักษะการเรียนของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรี ระยอง* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ปัญญ์ชิตา สมบัติเพิ่ม. (2566). *แนวทางการดำเนินงานสถานศึกษาปลอดภัยของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาฬสินธุ์* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม* (ฉบับที่ 2). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 174 ก. หน้า 3.

โฟกัสนิวส์ . (2565). *ผอ. สพม. กท. 1 เผยพบโรงเรียนที่เคยมีนักเรียน 2-3 พันคน 25 แห่ง เหลือแค่ 200-300 คน.* สืบค้นเมื่อ 23 ตุลาคม 2566, จาก https://coggle.it/diagram/ZGS1Sxlr07E78K4_/t/

มุกดา ลอยนภา, ช่อเพชร เบ้าเงิน และอรสา จรูญธรรม. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 กับบทบาทการบริหารสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลาง. *วารสาร มจร บาฬีศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์*, 7(1), 190-202.

เรวัตร แก้วทองมูล. (2562). *รายงานวิจัยเรื่องการประเมินโครงการสถานศึกษาปลอดภัยของวิทยาลัยเทคนิคป่าเป้า.* เชียงราย: วิทยาลัยเทคนิคเวียงป่าเป้า.

สุชีรา ใจหวัง. (2561). การศึกษาการจัดการความปลอดภัยในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1. *วารสารบริหารการศึกษา มศว.*, 15(28), 50-61.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร. (2565). *รายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566.* กรุงเทพฯ: กลุ่มนโยบายและแผน.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1. (2565). *ข้อมูลสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1.* สืบค้นเมื่อ 23 ตุลาคม 2566, จาก https://www.sesao1.go.th/

สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2560). *แนวปฏิบัติการระดมทรัพยากรของสถานศึกษา.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

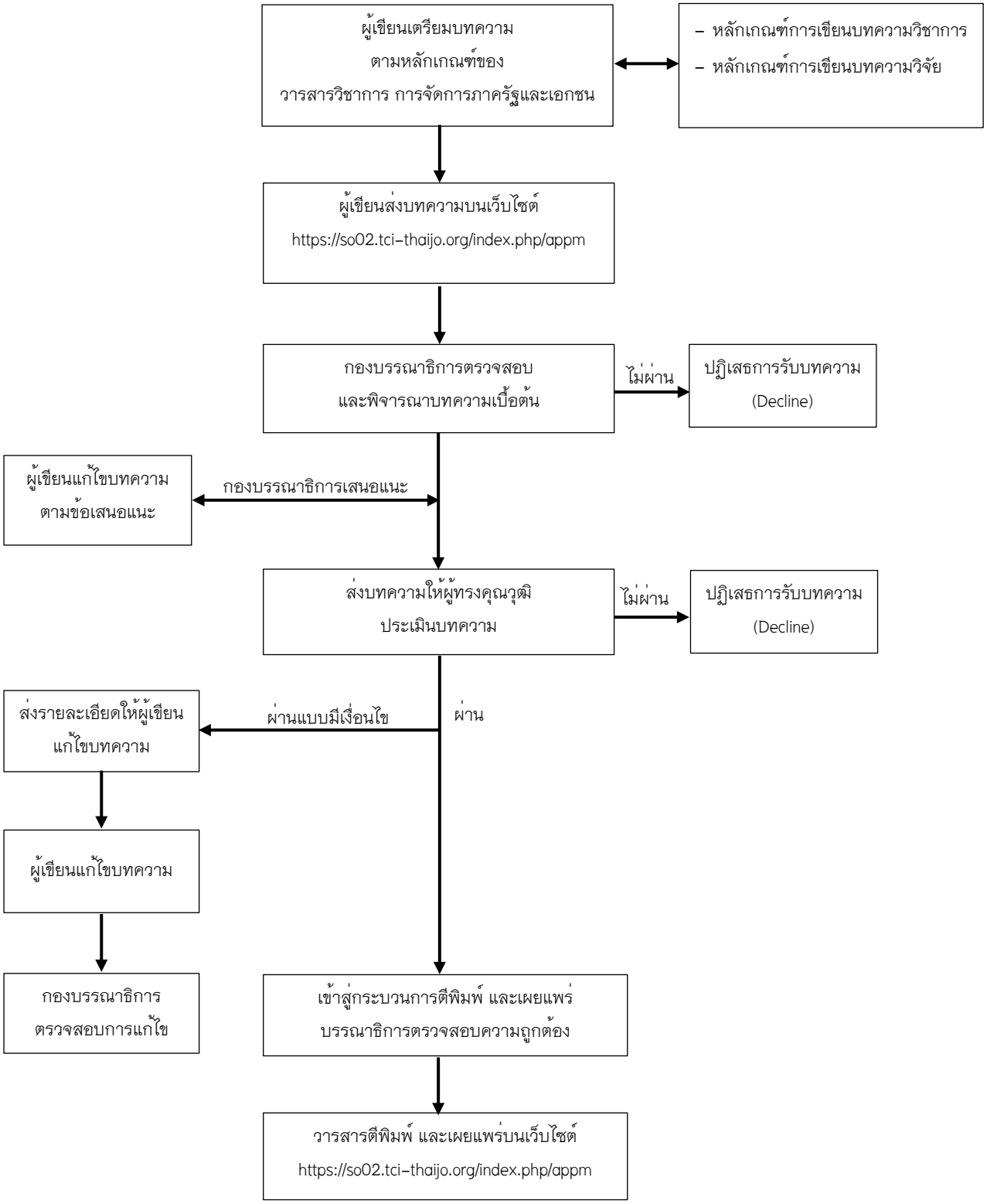
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2565). *คู่มือแนวปฏิบัติและมาตรการรักษาความปลอดภัยของสถานศึกษา ฉบับปรับปรุง 2565* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงานพุทธศาสนาแห่งชาติ.

Seyfarth, J. T. (1999). *The Principal: New Leadership for New Challenges.* NJ: Prentice-Hall.

Senge, M. (1990). The Leader's new work: Building learning organization. *Sloan Management Review*, 32(1), 217-231.

Yukl, A. G. (2006). *Leadership in Organization.* UK: Prentice-Hall International.

ขั้นตอนการส่งบทความตีพิมพ์
วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน



จริยธรรมการตีพิมพ์วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน

มาตรฐานทางจริยธรรมของผู้เขียนบทความ

1. ผู้เขียนบทความจะต้องมีความรับผิดชอบและรับรองว่า บทความที่ส่งมาขอรับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน จะต้องไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตีพิมพ์ในวารสารอื่น ๆ

2. ผู้เขียนบทความจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การเสนอบทความวิชาการหรือบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์ใน วารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชนอย่างเคร่งครัด รวมทั้งระบบการอ้างอิงต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของวารสาร

3. ผู้เขียนจะต้องปรับแต่ง แก้ไขบทความให้ถูกต้องตามรูปแบบของวารสารในหัวข้อ “คำแนะนำสำหรับผู้เขียน” โดยเฉพาะหัวข้อ รูปแบบของการจัดเตรียมต้นฉบับ อันจะนำไปสู่บทความที่มีรูปแบบการตีพิมพ์ที่ได้มาตรฐานเดียวกัน

4. ผู้เขียนจะต้องคำนึงถึงจริยธรรมการวิจัย คือต้องไม่ละเมิดหรือคัดลอกผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง ทางซึ่งวารสารได้กำหนดความซ้ำของผลงาน ด้วยโปรแกรม CopyCat เว็บ Thaijo โดยทางวารสารได้กำหนดค่าไว้ในระดับ ไม่เกิน 20% โดยมีผลตั้งแต่ วันที่ 30 เดือนมิถุนายน 2562 เป็นต้นไป

5. ผู้เขียนซึ่งมีชื่อปรากฏอยู่ในบทความจะต้องเป็นผู้มีส่วนในการจัดทำบทความหรือมีส่วนในการดำเนินการวิจัย ซึ่งข้อนี้ ขอสงวนสำหรับบุคคลที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการจัดทำบทความจะไม่อนุญาตให้ใส่ชื่อลงไปเด็ดขาด หากมีการตรวจสอบพบว่า มีบุคคลที่ไม่มีส่วนร่วมในการจัดทำบทความปรากฏอยู่ ทางวารสาร จะถอนบทความนั้นออกทันที

6. ผู้เขียนจะต้องมีความรับผิดชอบในการอ้างอิงเนื้อหาใน ผลงาน ภาพ หรือตาราง หากมีการนำมาใช้ในบทความของตนเอง โดยให้ระบุ “ที่มา” เพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ (หากมีการฟ้องร้องจะเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนแต่เพียงผู้เดียว ทางวารสารจะไม่รับผิดชอบใด ๆ ทั้งสิ้น) และจะดำเนินการถอนบทความออกจากการเผยแพร่ของวารสารทันที

7. ผู้เขียนจะต้องตรวจสอบความถูกต้องของรายการเอกสารอ้างอิง ทั้งในแง่ของรูปแบบและเนื้อหา และไม่ควรนำเอกสารวิชาการที่ไม่ได้อ่านมาอ้างอิง หรือใส่ไว้ในเอกสารอ้างอิง และควรอ้างอิงเอกสารเท่าที่จำเป็นอย่างเหมาะสม ไม่ควรอ้างอิงเอกสารที่มากจนเกินไป รวมทั้งต้องอ้างอิงจากรูปแบบการอ้างอิงของบทความ โดยจะต้องมีการอ้างอิงตรงตามรูปแบบที่วารสารกำหนดไว้

8. ผู้เขียนจะต้องปรับปรุงแก้ไขบทความตามผลประเมินจากผู้ประเมินบทความและกองบรรณาธิการ ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด หากไม่ปรับปรุงตามที่กำหนดจะต้องเลื่อนการตีพิมพ์เผยแพร่ออกไป หรือ อาจถูกปฏิเสธการเผยแพร่บทความ

9. ผู้เขียนควรระบุชื่อแหล่งทุนที่ให้การสนับสนุนในการทำวิจัย (ถ้ามี) และควรระบุผลประโยชน์ทับซ้อน (ถ้ามี)

10. ผู้เขียนจะต้องไม่รายงานข้อมูลที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ไม่ว่าจะเป็นการสร้างข้อมูลเท็จ หรือการปลอมแปลง บิดเบือน รวมไปถึงการตกแต่ง หรือ เลือกแสดงข้อมูลเฉพาะที่สอดคล้องกับข้อสรุป

11. ผู้เขียนไม่ควรอ้างอิงเอกสารที่ถูกถอดถอนออกไปแล้ว เว้นแต่ข้อความที่ต้องการสนับสนุนนั้นเป็นข้อความที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการถอดถอน และจะต้องระบุไว้ใน เอกสารอ้างอิงด้วยว่าเป็นเอกสารที่ได้ถูกถอดถอนออกไปแล้ว

มาตรฐานทางจริยธรรมของบรรณาธิการ

1. บรรณาธิการจะต้องกำกับติดตามดูแลให้การดำเนินงานของวารสาร เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ให้ถูกต้องตามจริยธรรม/จรรยายบรรณ ตามประกาศของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) เรื่องการประเมินด้านจริยธรรม/จรรยาบรรณวารสารวิชาการไทยในฐานข้อมูล TCI วันที่ 24 มิถุนายน 2562

2. บรรณาธิการจะต้องกำกับติดตามดูแล และดำเนินการอย่างเหมาะสมกับผู้นิพนธ์หรือบทความที่ตรวจพบว่ามีการกระทำผิดด้านจริยธรรม/จรรยาบรรณ เช่น การละเมิดหรือคัดลอกผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง ทางซึ่งวารสารได้กำหนดความซ้ำของผลงาน ด้วยโปรแกรม CopyCat เว็บ Thaijo โดยทางวารสารได้กำหนดค่าไว้ในระดับ ไม่เกิน 20% เป็นต้น

3. บรรณาธิการต้องกำกับติดตามดูแล การตีพิมพ์เผยแพร่บทความที่มี conflict fo interest เช่น การตีพิมพ์เผยแพร่บทความของตนเอง(บรรณาธิการหรือหัวหน้ากองบรรณาธิการ) อย่างมีนัยสำคัญ หรือ ไม่มีการตรวจสอบคุณภาพบทความก่อนการตีพิมพ์โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับบทความ เป็นต้น

4. บรรณาธิการมีหน้าที่ควบคุมดูแลและพิจารณาคุณภาพของบทความ เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร และต้องคัดเลือกบทความมาตีพิมพ์หลังจากผ่านกระบวนการประเมินบทความแล้ว โดยพิจารณาจากความชัดเจน และความสอดคล้องของเนื้อหากับนโยบายของวารสารเป็นสำคัญ และจะต้องมีข้อความรู้ที่สะท้อนมุมมอง แนวคิดเชิงทฤษฎีที่ได้จากประสบการณ์ การสังเคราะห์เอกสาร หรืองานวิจัย มุ่งเน้นการนำเสนอแนวคิดทฤษฎีใหม่รวมถึงแบบจำลองเชิงแนวคิด (Conceptual Model) ที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันจะนำไปสู่การวิจัยในหัวข้อวิชาการที่สำคัญ

5. บรรณาธิการต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้เขียน และผู้ประเมินบทความแก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องในช่วงเวลาของการประเมินบทความ ซึ่งวารสารได้กำหนดในลักษณะปกปิดรายชื่อ (Double blind peer-reviewed)

6. บรรณาธิการต้องไม่ตีพิมพ์บทความที่เคยตีพิมพ์ที่อื่นมาแล้ว โดยต้องมีการตรวจสอบการคัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) อย่างจริงจัง และใช้โปรแกรมที่เชื่อถือได้เช่น โปรแกรม CopyCat เว็บ Thaijo ในระดับ ไม่เกิน 20% เพื่อให้แน่ใจว่า บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารไม่มีการคัดลอกผลงานของผู้อื่น และหากตรวจพบ การคัดลอกผลงานของผู้อื่น เกินตามที่กำหนดไว้ จะต้องหยุดกระบวนการประเมิน และติดต่อผู้เขียนบทความหลักทันที เพื่อขอคำชี้แจง เพื่อประกอบการ “ตอบรับ” หรือ “ปฏิเสธ” การตีพิมพ์บทความนั้น ๆ

7. บรรณาธิการจะต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้เขียน และผู้ประเมิน โดยเด็ดขาด เพื่อรักษาไว้ซึ่งธรรมาภิบาลในการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด

8. บรรณาธิการต้องไม่นำข้อมูลบางส่วนหรือทุกส่วนของบทความไปเป็นผลงานของตนเอง

9. บรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยที่มีระเบียบวิธีวิจัยที่ถูกต้อง และให้ผลที่น่าเชื่อถือ โดยนำผลของการวิจัยมาเป็นตัวชี้นำว่า สมควรตีพิมพ์เผยแพร่หรือไม่

10. หากบรรณาธิการตรวจพบว่า บทความมีการลอกเลียนบทความอื่นโดยมิชอบ หรือมีการปลอมแปลงข้อมูล ซึ่งสมควรถูกถอดถอน แต่ผู้เขียนปฏิเสธที่จะถอนบทความ บรรณาธิการสามารถดำเนินการถอนบทความได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากผู้เขียนซึ่งถือเป็นสิทธิและความรับผิดชอบต่อบทความของบรรณาธิการ

11. บรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาความสามารถของกองบรรณาธิการ และควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของแต่ละท่าน

12. บรรณาธิการต้องกำกับติดตามดูแล ทั้งด้วยตนเองและคณะทำงานในเรื่องจำนวนและคุณภาพการอ้างอิงของวารสารที่ผิดไปจากสภาพความเป็นจริง เช่น มีการกำกับและร้องขอให้มีการอ้างอิงบทความในวารสารทั้งในลักษณะลับหรือเปิดเผย และมีการใช้อ้างอิงที่ไม่ถูกต้องและสอดคล้องกับเนื้อหา

13. บรรณาธิการต้องกำกับติดตามดูแล การเก็บค่า Page charge หรือ processing fee คือ ต้องมีการดำเนินการอย่างโปร่งใส เช่น กำหนดให้มีการประกาศกระบวนการเรียกเก็บอย่างชัดเจน หรือ ระบุราคาหรือเงื่อนไขของการเรียกเก็บค่า Page charge ตามที่ระบุได้ประกาศไว้อย่างเคร่งครัด

มาตรฐานทางจริยธรรมของผู้ประเมินบทความ

1. ผู้ประเมินบทความควรมีจรรยาบรรณคือ ต้องรับประเมินบทความที่ตนเองนั้นมีความถนัดหรือมีคุณวุฒิหรือมีความเชี่ยวชาญกับเรื่องหรือบทความที่ได้รับการประเมินนั้น ๆ ผู้ประเมินบทความควรประเมินบทความในสาขาวิชาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ โดยพิจารณาความสำคัญของเนื้อหาในบทความที่มีต่อสาขาวิชานั้น ๆ คุณภาพของการวิเคราะห์ และความเข้มข้นของผลงานหรือระบุผลงานวิจัยที่สำคัญ ๆ และสอดคล้องกับบทความที่กำลังประเมิน แต่ผู้เขียนบทความไม่ได้อ้างถึง เข้า

ไปในการประเมินบทความด้วยผู้ประเมินไม่ควรใช้ความคิดเห็นส่วนตัวที่ไม่มีข้อมูลรองรับมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินบทความ และควรปฏิเสธในบทความที่ตนเองนั้นไม่ถนัด

2. ผู้ประเมินบทความควรมีจรรยาบรรณคือ แนะนำความคิดเห็นทางวิชาการของตนเอง ลงในแบบฟอร์มการประเมินหรือเนื้อหาในบทความ ด้วยความยุติธรรม ไม่อคติ ตรงไปตรงมา ไม่ลำเอียง รวมทั้งตรงต่อเวลาตามที่วารสารกำหนดในการประเมิน

3. ผู้ประเมินบทความควรมีจรรยาบรรณคือต้องรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลของบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาให้แก่บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ รวมถึงหลังจากที่พิจารณาประเมินบทความเสร็จแล้ว

4. หลังจากได้รับบทความจากบรรณาธิการวารสาร และผู้ประเมินบทความ ตระหนักว่าตนเองอาจมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้นิพนธ์ที่ทำให้ไม่สามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างอิสระได้ ผู้ประเมินบทความควรแจ้งให้บรรณาธิการวารสารทราบและปฏิเสธการประเมินบทความนั้น ๆ

5. ผู้ประเมินบทความ ควรคำนึงถึงการพิจารณาในหัวข้อ ชื่อเรื่อง หากเป็นบทความวิชาการสามารถพิจารณาให้แก้ไขชื่อเรื่องได้ แต่หากเป็นบทความวิจัย ควรพิจารณาเฉพาะความผิดพลาดด้านตัวสะกด และไม่ความพิจารณาให้เปลี่ยนชื่อเรื่องบทความวิจัย

6. ผู้ประเมินบทความต้องไม่นำข้อมูลบางส่วนหรือทุกส่วนของบทความไปเป็นผลงานของตนเอง

7. เมื่อผู้ประเมินบทความพบว่า มีส่วนใดของบทความ ที่มีความเหมือนกัน หรือซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่น ๆ ผู้ประเมินบทความต้องแจ้งให้บรรณาธิการทราบ พร้อมแสดงหลักฐานให้เห็นเป็นประจักษ์

คำแนะนำสำหรับผู้แต่ง

บทความที่ส่งมาขอรับการตีพิมพ์จะต้องไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตีพิมพ์ในวารสารอื่น ผู้เขียนบทความจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การเสนอบทความวิชาการหรือบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์ในวารสาร อย่างเคร่งครัด รวมทั้งระบบการอ้างอิงต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของวารสาร

ทัศนะและความคิดเห็นที่ปรากฏในบทความในวารสาร ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนบทความนั้น และไม่ถือเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการวารสาร รวมทั้งผู้เขียนจะต้องคำนึงถึงจริยธรรมการวิจัย ไม่ละเมิดหรือคัดลอกผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง ซึ่งทางวารสารได้กำหนดความซ้ำของผลงาน ด้วยโปรแกรม CopyCat เว็บ Thaijo ในระดับ ไม่เกิน 20% โดยมีผลตั้งแต่ เดือน มิถุนายน 2564 เป็นต้นไป

การจัดเตรียมต้นฉบับ

1) ต้นฉบับบทความต้องมีความยาว 10 – 15 หน้ากระดาษ A4 (รวมเอกสารอ้างอิง) พิมพ์บนกระดาษหน้าเดียว ภาษาไทยใช้ตัวอักษรแบบ TH Niramit AS ตั้งค่าหน้ากระดาษโดยเว้นขอบบน ขอบซ้าย 1 นิ้ว และขอบขวา ขอบล่าง 1 นิ้ว กำหนดระยะห่างระหว่างบรรทัดเท่ากับ 1 และเว้นบรรทัดระหว่างแต่ละย่อหน้า การนำเสนอรูปภาพและตาราง ต้องนำเสนอรูปภาพและตารางที่มีความคมชัด พร้อมระบุหมายเลขกำกับรูปภาพไว้ด้านล่าง พิมพ์เป็นตัวหนาเช่นตาราง 1 หรือ Table 1 และ รูป 1 หรือ Figure 1 รูปภาพที่นำเสนอต้องมีรายละเอียดของข้อมูลครบถ้วนและเข้าใจได้โดยไม่จำเป็นต้องกลับไปอ่านที่เนื้อความอีก ระบุลำดับของรูปภาพทุกรูปให้สอดคล้องกับเนื้อหาที่อยู่ในต้นฉบับ โดยคำอธิบายต้องกระชับและสอดคล้องกับรูปภาพที่นำเสนอ

2) ชื่อเรื่องต้องมีภาษาไทยและภาษาอังกฤษ พิมพ์ไว้หน้าแรกตรงกลาง

3) ชื่อผู้เขียน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ระบุชื่อต้นสังกัด หรือชื่อหน่วยงาน

4) มีบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่เกิน 300 คำต่อบทคัดย่อ

5) กำหนดคำสำคัญ (Keywords) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (3 – 5 คำ)

6) การเรียงหัวข้อ หัวข้อใหญ่สุด ให้พิมพ์ชิดขอบด้านซ้าย หัวข้อย่อยเว้นห่างจาก หัวข้อใหญ่ 3–5 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 6 และหัวข้อย่อยขนาดเดียวกัน ต้องพิมพ์ให้ตรงกัน เมื่อขึ้นหัวข้อใหญ่ ควรเว้นระยะพิมพ์ เพิ่มอีก 0.5 ช่วงบรรทัด

7) การใช้ตัวเลขคำย่อ และวงเล็บ ควรใช้ตัวเลขอารบิกทั้งหมด ใช้คำย่อที่เป็น สากลเท่านั้น (ระบุคำเต็มไว้ในครั้งแรก) การวงเล็บภาษาอังกฤษ ควรใช้ดังนี้ (Student centred learning)

การอ้างอิงเอกสารในบทความ

เอกสารที่นำมาอ้างอิงควรได้มาจากแหล่งที่มีการตีพิมพ์ชัดเจน อาจเป็นวารสาร หนังสือหรือข้อมูลทางอินเตอร์เน็ตก็ได้ ทั้งนี้ผู้เขียนบทความต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อความถูกต้องของเอกสารอ้างอิงทั้งหมด ก่อนส่งต้นฉบับผู้เขียนบทความควรตรวจสอบถึงความถูกต้องของการอ้างอิงเอกสาร เพื่อป้องกันความล่าช้าในการตีพิมพ์บทความ เนื่องจากบทความที่การอ้างอิงไม่ถูกต้องจะไม่ได้รับการส่งต่อเพื่อพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจนกว่าการอ้างอิงเอกสารจะได้รับการแก้ไขให้ถูกต้อง สำหรับการอ้างอิงเอกสารในบทความนั้น ใช้ระบบ APA (7th Edition).ให้ใช้ระบบตัวอักษรโดยใช้วงเล็บ เปิด-ปิด แล้วระบุชื่อ-นามสกุล ของผู้เขียนและเลขหน้าของเอกสารที่นำมาอ้างอิง กำกับท้ายเนื้อความที่ได้อ้างอิง เอกสารที่อ้างอิงในบทความจะต้องปรากฏในเอกสารอ้างอิงท้ายบทความทุกรายการ และเจ้าของบทความต้องรับผิดชอบถึงความถูกต้องของเอกสารที่นำมาอ้างอิงทั้งหมด โดยรูปแบบของการอ้างอิงเอกสาร มีดังนี้

รูปแบบการอ้างอิง

1) หนังสือ

รูปแบบ ผู้แต่ง./(ปีที่พิมพ์)./ชื่อเรื่อง/(ครั้งที่พิมพ์ พิมพ์ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป)./สำนักพิมพ์

1.1 ผู้แต่ง 1 คน

เช่น พรศิริ พันธสี. (2563). *กระบวนการพยาบาล & แบบแผนสุขภาพ: การประยุกต์ใช้ทางคลินิก* (พิมพ์ครั้งที่ 23). พิมพ์อักษร.

Waldman, S. D. (2021). *Atlas of interventional pain managemen*t (5th ed.).Elsevier

1.2 ผู้แต่ง 2 คน

เช่น สุภาภรณ์ เต็งไตรสรณ์, และนริสำ รัตนเลิศ. (2563). *การตรวจคัดกรองสุขภาพตาเด็ก.* โรงพยาบาลสงขลานครินทร์

Stein, L. N. M., & Hollen, C. J. (2021). *Concept-based clinical nursing skills:Fundamental to advanced.* Elsevier

1.3 ผู้แต่งเป็นสถาบัน

เช่น สภาการพยาบาล. (2553). *สมรรถนะผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์*

1.4 บรรณาธิการ

เช่น วีณา เจี๊ยบนำ (บ.ก.). (2556). *การพยาบาลจิตเวช.* ภาควิชาการพยาบาลอนามัยชุมชนและจิตเวช วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย.

McKinney, E. S., James, S. R., Murray, S. S., Nelson, K. A., & Ashwill, J. W. (Eds.).(2018). *Maternal-child nursing* (5th ed.). Elsevier.

2) บทความในหนังสือ

รูปแบบ : ชื่อ นามสกุลผู้แต่ง./(ปีพิมพ์)./ชื่อบทหรือชื่อบทความ./ใน/ชื่อบรรณาธิการ/(บ.ก.), *ชื่อหนังสือ*/(น./xx–xxx)./////////สำนักพิมพ์.

เช่น วัลลภัช สุขสวัสดิ์. (2561). แนวความคิดเรื่องชนชั้นนำทางการเมืองของกีตาโน มอสกา กับชนชั้นนำทางการเมืองไทยในยุคมาลานำไทย. ใน วัชรพล ศุภจักรวัฒนา และวัชรพล พุทธรักษา (บ.ก.), *ว่าด้วยทฤษฎี รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ร่วมสมัย (พิมพ์ครั้งที่ 2). (น. 47–68). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยนเรศวร.*

3) E–book

เช่น Anderson, Y. S. C., & Poulsen, K. B. (2020). *Anderson's atlas of hematology*.ProQuest Ebook Central. https://ebookcentral.proquest.com

4) วารสาร

รูปแบบ : ชื่อผู้แต่ง./(ปีพิมพ์)./*/ชื่อบทความ.//ชื่อวารสาร,/เลขของปีที่*/(เลขของฉบับที่),/เลขหน้า

เช่น วิชัย พานิชย์สวย, สุมน ไวยบุญญา, พัชรพร ศุภกิจ, และรัตนากร หลวงแก้ว. (2562). ผลของการใช้บทเรียน PISA ที่มีต่อความสามารถด้านทักษะกระบวนการทางคณิตศาสตร์ ของนักเรียนระดับประถมศึกษา.*วารสารการวิจัยพัฒนาชุมชน (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 12*(3), 133–160.

5.) วิทยานิพนธ์

รูปแบบ : ชื่อผู้แต่งวิทยำนิพนธ์./(ปีพิมพ์)./ชื่อวิทยานิพนธ์/[ระดับวิทยำนิพนธ์]. ชื่อมหาวิทยาลัย.

เช่น วันชนะ จูบรรจง. (2560). *ระบบสนับสนุนการประมาณการสัมผัสแคดเมียมผ่านการบริโภคอาหาร* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร].

6.) เอกสารการประชุมทางวิชาการ / การสัมมนา / การอภิปราย รายงานการประชุม

รูปแบบ : ชื่อผู้แต่ง./(ปีพิมพ์,/วันที่/เดือน)./ชื่อบทความหรือชื่อเรื่องของบท/[การนำเสนอ]./ชื่อการประชุม ,เมืองที่ประชุม

Cochrane, T. & Narayan, V. (2019, February 14–15). Evaluation the CMALT cMOOC: An agile and scalable professional development framework. In R. Shekhawat(Chairs). *Breakout session* [Symposium].Scholarship of Technology Enhanced Learning Symposium, Auckland, New Zealand.

ดรุณี รุจกรกานต์. (2555, 12–17 กุมภาพันธ์). *ประเด็นปัญหาการจัดการศึกษาพยาบาลเพื่อ คุณภาพและการเข้าถึงบริการสุขภาพ* [เอกสำรนำเสนอ]. การประชุมพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 14: เรื่อง คุณภาพ และการ เข้าถึงบริการสุขภาพ: ภารกิจของพยาบาล,กรุงเทพฯ, ประเทศไทย.

7) เว็บไซต์

รูปแบบ : ชื่อ นามสกุลผู้เขียน./(วัน/เดือน/ปีที่เผยแพร่)./*ชื่อบทความ*./ชื่อเว็บไซต์./UR

สรญา แสงเย็นพันธ์. (2566). *10 เว็บไซต์จับคู่สีออกแบบงานได้สวยทันตา*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยนเรศวร. https://www.nupress.grad.nu.ac.th/จับคู่สี/

Sparks, D. (2019). *Women's wellness: Lifestyle strategies ease some bladder control problems*.Mayo Clinic. https://newsnetwork.mayoclinic.org/discussion/womens-wellness-lifestyle-strategies-ease-some-bladder-control-problems

ตัวอย่างเอกสารอ้างอิง

กวิน มุสิกา สุชนนี เมธิโยธิน และบรรพต วิรุณราช. (2562). แนวทางการบริหารหนี้สินเกษตรกรไทย. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร.*, 7(1), 111–125.

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2560). *รายงานการประชุมคณะกรรมการช่วยเหลือเกษตรกร.* สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์.

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2564). *ยุทธศาสตร์ การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยด้วยเศรษฐกิจ BCG พ.ศ. 2564 – 2569*. https://waa.inter.nstda.or.th

กันย์กัญญา ใจการวงค์สกุล และเทพ วงศ์สุภา. (2560). สถานการณ์ปัญหาทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับปัญหา หนี้สินครัวเรือนของประชาชน ตำบลบ้านมาง อำเภอเชียงม่วน จังหวัดพะเยา. *วารสารรามคำแหง ฉบับนิติศาสตร์*, 6(1), 21–52.

หลักเกณฑ์การเขียนบทความวิจัย

การเขียนบทความวิจัย ให้เรียงลำดับสาระ ดังนี้

1) **บทคัดย่อ**

2) **บทนำ**

3) **วัตถุประสงค์การวิจัย**

4) **สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี)**

5) **การทบทวนวรรณกรรม** เขียนควรอธิบายถึงผลการสืบค้นเอกสาร บทความ การวิจัย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงให้เห็นถึง “ช่องว่างของความรู้” (knowledge gap) ที่ยังไม่ถูกพิจารณา

6) **กรอบแนวคิดการวิจัย**

5) **ระเบียบวิธีวิจัย** ระบุแบบแผนการวิจัย การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

6) **ผลการวิจัย/ผลการทดลอง** เสนอผลที่พบตามวัตถุประสงค์การวิจัยตามลำดับอย่างชัดเจน ควรเสนอในรูปตารางหรือแผนภูมิ

7) **อภิปรายผล/วิจารณ์** เสนอเป็นความเรียง ชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของผลการวิจัยกับกรอบแนวคิด และงานวิจัยที่ผ่านมา ไม่ควรอภิปรายเป็นข้อ ๆ แต่ชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด

8) **องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย** ระบุองค์ความรู้ที่ได้อันเป็นผลมาจากการวิจัย ผ่านการสังเคราะห์ ออกมาในรูปแบบของ แผนภูมิ แผนภาพ หรือ ผังมโนทัศน์ พร้อมทั้งการอธิบายที่รัดกุมเข้าใจได้ง่าย

9) **สรุป** ระบุข้อสรุปที่สำคัญ

10) **ข้อเสนอแนะ**

(1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

(2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

11) **เอกสารอ้างอิง** ต้องเป็นรายการที่มีการอ้างอิงไว้ ทั้งในเนื้อเรื่องและเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

ตัวอย่างการเขียนบทความวิจัย

เพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน

1 นิ้ว

1 นิ้ว

0.79 นิ้ว

TH Niramit AS
18 Point Bold

ชื่อเรื่อง

Title

16 Point Bold

ผู้เขียน[1], ผู้เขียน[2] และ ผู้เขียน[3]

Author[1], Author[2] and Author[3]

14 Point

สังกัด[1]

สังกัด[2]

สังกัด[3]

Affiliation[1]

Affiliation[2]

Affiliation[3]

14 Point

E-mail: [1].....; [2].....; [3].....

Tel.....

บทคัดย่อ — 18 Point Bold

16 Point

.....

.....

.....

.....

16 Point Bold **คำสำคัญ:** 1.....; 2.....; 3..... — 16 Point

0.79 นิ้ว

Abstract 18 Point Bold

16 Point

.....

.....

.....

.....

16 Point Bold **Keywords:** 1.....; 2.....; 3..... 16 Point

บทนำ 18 Point Bold

16 Point

ย่อหน้าแรก เขียนอธิบายประเด็นวิจัย ปรากฏการณ์ ความน่าสนใจ ความสำคัญ โดยนำข้อมูลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เพื่อที่จะบ่งชี้สถานการณ์ปัจจุบันขององค์ความรู้ (knowledge) หรือการทำงานของนักปฏิบัติ (practice) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมาพอสังเขปเพื่อชี้ให้เห็นว่าที่ผ่านมามีการค้นพบอะไรบ้าง และค้นพบโดยใครบ้างเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการนำเสนอให้เห็นว่ายังมีช่องว่าง (gap) ของงานวิจัย

(อ้างข้อมูลตัวเลขจากหน่วยงานราชการ/บทความวิจัยที่ตีพิมพ์ 1–2 ปี/เจ้าของทฤษฎี)

ย่อหน้าที่สอง พื้นที่วิจัย ปัญหา ความต้องการ หรือลักษณะกลุ่มที่เป็นเป้าหมายของการวิจัยเป็นอย่างไร นักวิจัยได้มีประสบการณ์หรือมีส่วนร่วมในพื้นที่นั้นอย่างไรบ้าง มีงานวิจัยที่เกี่ยวกับพื้นที่กลุ่มเป้าหมายอย่างไร

ย่อหน้าที่สาม เขียนแนะนำวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของงานวิจัยซึ่งจะเป็นเหมือนเข็มทิศบอกแนวทางการทำวิจัย [how?, where?, when?] นักวิจัยชี้ให้เห็นระเบียบวิธีวิจัยที่จะใช้เพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์การวิจัยที่วางไว้พอสังเขป

บทความวิจัยนี้นำเสนอ ..... (โครงสร้าง และเนื้อหาของบทความที่จะนำเสนอ โดยปกติจะเขียนตามวัตถุประสงค์ หรือประเด็นตามหัวข้อบทความ และประโยชน์ที่จะเกิดแก่วงวิชาการหรือสังคม)

วัตถุประสงค์การวิจัย 18 Point Bold

16 Point

1. เพื่อศึกษา.....
2. เพื่อศึกษา .....
3. เพื่อศึกษา .....

สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี) 18 Point Bold

การทบทวนวรรณกรรม 18 Point Bold

16 Point

เขียนควรอธิบายถึงผลการสืบค้นเอกสาร บทความ การวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงให้เห็นถึง “ช่องว่างของความรู้” (knowledge gap) ที่ยังไม่ถูกพิจารณา ซึ่งการวิจัยครั้งนี้สามารถเติมเต็มช่องว่างของความรู้นั้นได้ การทบทวนวรรณกรรมต้องมีการอ้างอิงอย่างครบถ้วน รวมทั้งควรมีการวิเคราะห์และจัดระบบความสัมพันธ์ของวรรณกรรมเหล่านั้นด้วย

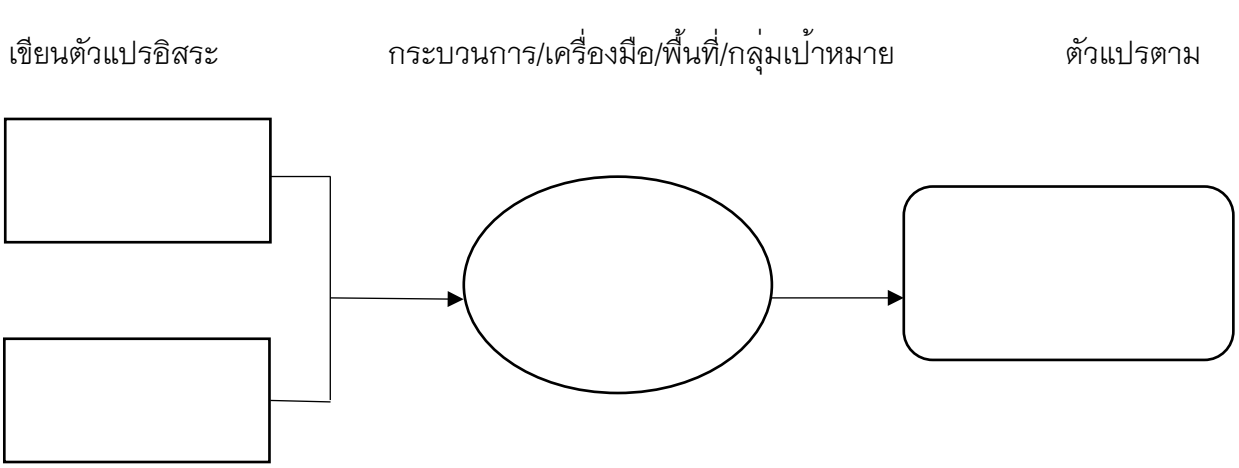
1. .....
2. .....

สรุปผลการทบทวนวรรณกรรม เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้เขียนนำเอาทฤษฎี /แนวคิดที่ทบทวนมาใช้ในการวิจัยอย่างไร ในประเด็นไหน

กรอบแนวคิดการวิจัย 18 Point Bold

16 Point

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิง ..... ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎีของ ... ประกอบด้วย ..... โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย 18 Point Bold

16 Point

.....

.....

.....

.....

ผลการวิจัย 18 Point Bold

16 Point

วัตถุประสงค์ที่ 1. ผลการวิจัยพบว่า.....
.....
.....
วัตถุประสงค์ที่ 2. ผลการวิจัยพบว่า.....
.....
.....
วัตถุประสงค์ที่ 3. ผลการวิจัยพบว่า.....
.....
.....

อภิปรายผลการวิจัย 18 Point Bold

16 Point

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า .....
.....ทั้งนี้อาจเป็น
เพราะ.....
.....(เอกสารสนับสนุน).....
.....
ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า .....
.....ทั้งนี้อาจเป็น
เพราะ.....
.....(เอกสารสนับสนุน).....
.....
ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า .....
.....ทั้งนี้อาจเป็น
เพราะ.....
.....(เอกสารสนับสนุน).....
.....

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย 18 Point Bold

ระบุองค์ความรู้อันเป็นผลมาจากการนำเสนอ การสังเคราะห์ออกมาในลักษณะ แผนภาพ แผนภูมิ หรือผังมโนทัศน์ พร้อมคำอธิบายรูปแบบ/โครงสร้างอย่างกระชับ เข้าใจง่าย 16 Point

.....

.....

.....

สรุป 18 Point Bold

สรุปในภาพรวมของบทความ .....

16 Point .....

.....

ข้อเสนอแนะ 18 Point Bold

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ..... ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้.....

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ..... ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้.....

16 Point ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ..... ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้.....

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ (องค์ความรู้) ..... ที่สำคัญ คือ ..... สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับ ..... โดยควรให้ความสำคัญกับ ..... สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ .....

เอกสารอ้างอิง 18 Point Bold

ตัวอย่าง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2564). *โครงการศึกษาพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวเมืองรองของนักท่องเที่ยวชาวไทย.* http://tourismlibrary.tat.or.th/medias/T26966. pdf.

กัญจน์ มั่นจีระ, ฐิติมนต์ พรนิธิกุลพงศ์, มนรดา ถาวร, ศิรวีร์ เลิศรัตติพงศ์, กฤตเมธ รอดผล, ณัฐฑริกา ป้องกัน และ ภริตา บุญนำ (2564). *รายงานการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในรูปแบบแคมป์ปิ้ง จังหวัดนครนายก* [รายงานการวิจัย]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ฉันทนา หาญมณฑา และ สุเมธ ธุวดาราตระกูล. (2565).ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มาท่องเที่ยวภาคใต้ตอนบนของประเทศไทย.*วารสารรัชต์ภาคย์,* 16(48),321 – 330.

ชนิภรณ์ แก้วเนิน, ณัฐนรี สมิตร, และอรรถเวทย์ พฤกษ์สถาพร. (2563). พฤติกรรม การรับรู้ และทัศนคติของผู้บริโภคต่อสินค้าและการใช้บริการตามกระแสเกาหลีนิยม. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี.* 14 (3), 277–294.

ณัฐธิดา แสงงาม. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคใต้ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยตนเอง กลุ่มเจเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล].

ธนรัช เสมอภาค. (2564). การรับรู้สื่อโฆษณาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 7(1), 73–83.

ตากะยายพากันเที่ยว. (2566). *ธุรกิจท่องเที่ยวสไตล์แคมป์ปิ้งทั่วโลกจะเติบโตเป็น 1 แสนล้านดอลลาร์ในปี 2569*. https://camping.moresmartshop.com.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 10).*สุวีริยาสาส์น.

ปรีดี นุกุลสมปรารถนา (2564). *กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคผู้บริโภค. Popticles. http://www.popticles.com/marketing/consumerbuyingprocess*http://www.popticles.com/marketing/consumer–buyingprocess.

พศวีร์ โกตาเมย์. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร.* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]

Bag, S., & Pretorius, J. H. C. (2020). Relationships between industries 4.0, sustainable manufacturing and circular economy: proposal of a research framework. *International Journal of Organizational Analysis.*

Modigliani, F., & Brumberg, R. (1954). Utility analysis and the consumption function: An interpretation of the cross–section data. In K. Kuhihara (Ed.), *Post–Keynesian Economics.* Rutgers University Press. http://www.mfcwebactivity1.activity1.com/pegasus/saving3.html

หลักเกณฑ์การเขียนบทความวิชาการ

หลักเกณฑ์การเขียนบทความวิชาการ บทความปริทรรศน์ ปกิณกะ ให้เรียงลำดับสาระ ดังนี้

1) **บทคัดย่อ**

2) **บทนำ**

3) **เนื้อเรื่อง** แสดงสาระสำคัญที่ต้องการนำเสนอตามลำดับ

4) **องค์ความรู้จากการศึกษา** ระบุองค์ความรู้อันเป็นผลมาจากการนำเสนอ การสังเคราะห์ออกมาในลักษณะ แผนภาพ แผนภูมิ หรือผังมโนทัศน์ พร้อมคำอธิบายรูปแบบ/โครงสร้างอย่างกระชับเข้าใจง่าย

5) **บทสรุป**

6) **เอกสารอ้างอิง**

ตัวอย่างการเขียนบทความวิชาการ

เพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน

1 นิ้ว

1 นิ้ว

0.79 นิ้ว

TH Niramit AS
18 Point Bold

ชื่อเรื่อง

Title

16 Point Bold

ผู้เขียน[1], ผู้เขียน[2] และ ผู้เขียน[3]

Author[1], Author[2] and Author[3]

14 Point

สังกัด[1]

สังกัด[2]

สังกัด[3]

Affiliation[1]

Affiliation[2]

Affiliation[3]

14 Point

E-mail: [1].....; [2].....; [3].....

Tel.....

บทคัดย่อ 18 Point Bold

16 Point

.....

.....

.....

.....

16 Point Bold **คำสำคัญ:** 1.....; 2.....; 3..... 16 Point

Abstract 18 Point Bold

16 Point

.....

.....

.....

.....

16 Point Bold

Keywords: 1.....; 2.....; 3..... 16 Point

บทนำ 18 Point Bold

0.79 นิ้ว

16 Point

กล่าวถึงความเป็นหาและความสำคัญของปัญหา โดยกว้างๆ (อ้างกฎหมาย นโยบาย หรือทฤษฎีมารองรับ).....

.....

ปัญหาเชิงพื้นที่หรือเชิงปัญหาเชิงสถานการณ์ (Main Idea).....

.....

สรุปหลักการและเหตุผล (Main Idea).....

.....

.....บทความนี้จะนำเสนอในประเด็นดังต่อไปนี้ (ปรับตามบริบท).....

.....

เนื้อหา 1 18 Point Bold

16 Point

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เนื้อหา 2 18 Point Bold

16 Point

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ฯลฯ

องค์ความรู้จากการศึกษา 18 Point Bold

ระบุองค์ความรู้อันเป็นผลมาจากการนำเสนอ การสังเคราะห์ออกมาในลักษณะ แผนภาพ แผนภูมิ หรือผังมโนทัศน์ พร้อมคำอธิบายรูปแบบ/โครงสร้างอย่างกระชับ เข้าใจง่าย..... 16 Point

.....

.....

สรุป 18 Point Bold

สรุปในภาพรวมของบทความ ..... 16 Point

.....

.....

เอกสารอ้างอิง 18 Point Bold

ตัวอย่าง

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2551). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์.* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.

พยอม วงศ์สารศรี. (2530). *การบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พระนครพาณิชย์.

พลศักดิ์ จิรไกรศิริ. (2556). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: เทคนิคแผนที่นำทางการวิจัย.* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ฉัตรชัย นาถ่ำพลอย. (2562). การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในสังคมปัจจุบัน. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย, 3*(3), 171–178

สุนันทา ภักดีไทย. (2561). *องค์ประกอบ ตัวชี้วัด และปัจจัยเชิงสาเหตุของความเป็นพลเมืองของนักเรียนอาชีวศึกษา ในโรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*(ดุษฎีนิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

อาภรณ์ รัตน์มณี. (9 มิถุนายน 2559). *ทำไมระบบการศึกษาไทยจึงพัฒนาช้า.* สืบค้นเมื่อ 4 กันยายน 2561, จาก https://www.mcu.ac.th/article/detail/448

Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of Psychological Testing.* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

Kittichayathorn, P. (2012). *Styles and Steps of Community Management Movement for Drug Problem Prevention Learning Center: A Case of Thorraneekum, KhokFaet, Nong Chok, Bangkok*(Doctoral Dissertation). National Institute of Development Administration.

Nanposri, N. (2020). Factors Affecting Employee Savings Decision in Central Bangna Department Store, Bangkok. *Journal of Educational Innovation and Research, 3*(2), 131–140.

Schermerhorn, J., Hunt, J., and Osborn, R. (2000). *Organizational Behavior*. (7th ed.). New York: John Wiley & Sons.

Wathanapradith, K., & Soma, P. (2016). *Peace Village in the 26th Buddhist Century: Knowledge Learned from Ta Koy Nang Village Sisaket Province*(Research Report). Ayuthaya: Buddhist Research Institute of MCU.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis.* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

การส่งบทความเข้าระบบออนไลน์ของวารสาร เพื่อได้รับการตีพิมพ์

การส่งในระบบ (Online Submission) สามารถส่งเข้าระบบออนไลน์ได้เว็บไซต์ ของวารสาร ได้ที่ https://so02.tci-thaijo.org/index.php/appm

ค่าธรรมเนียมการส่งบทความ

ชำระค่าธรรมเนียมบทความละ 5,500 บาท (ห้าพันห้าร้อยบาทถ้วน) ต่อ 1 บทความ โดยชำระพร้อมกับการส่งบทความเข้าระบบ ผู้เขียนจะต้องตรวจสอบความสมบูรณ์ของบทความตามคำแนะนำสำหรับผู้เขียน หากไม่ปฏิบัติตามกติกา กองบรรณาธิการวารสารขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธการตีพิมพ์และไม่คืนเงินค่าธรรมเนียมดังต่อไปนี้ 1. หากบทความมีความซ้ำซ้อนมากกว่า 20% 2. ผู้เขียนไม่ปฏิบัติตามรูปแบบของวารสาร 3. บทความไม่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ หรือ 4. ไม่แก้ไขบทความตามข้อเสนอแนะตามระยะเวลาที่กำหนด (1 เดือน หลังการแจ้งของบรรณาธิการ) ผู้เขียนสามารถชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัญชี "นางสาวธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ นางสาวดารารัตน์ สุขแก้ว นายนฤพนธ์ โกวิทพรพิเชฏฐ์ และนางสาวสุกัญญา อินทนชิตจุ้ย เพื่อวารสารวิชาการ การจัดการภาครัฐและเอกชน" เลขที่บัญชี 459-0-80420-4 ประเภทบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกรุงไทย สาขาศาลายา เมื่อชำระแล้วให้ส่งหลักฐานเข้าระบบวารสารพร้อมบทความ และให้ส่งหลักฐานไปที่ paewphan.rcim@gmail.com

ผู้จัดพิมพ์ : ชมรมวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

www.rcim.in.the.com @rcim.rmutr rcim@rmutr.ac.th