

IMJFM

Interdisciplinary Management Journal

Faculty of Management Science, Buriram Rajabhat University

Vol.5 No.1 January - June 2021

วารสาร สหวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2564



ISSN 2651-124X



วารสารสหวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Interdisciplinary Management Journal, Faculty of Management
Science, Buriram Rajabhat University

ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2564 ISSN 2561 - 124X

Vol.5 No.1 January - June 2021

เจ้าของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
439 ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 31000
โทร 044-611221 ต่อ 5001,5002
โทรสาร 044-621204
เว็บไซต์ www.tci-thaijo.org

บทบรรณาธิการ

วารสารสหวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ฉบับนี้ เป็นปีที่ 5 ฉบับที่ 1 ซึ่งเป็นวารสารที่ทางคณะได้รวบรวมบทความที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ ที่ทางคณาจารย์หรือนักวิจัยจากหลากหลายมหาวิทยาลัยได้เขียนขึ้นมาเพื่อเผยแพร่ให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งวารสารฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและงานวิจัย เพื่อเป็นสื่อส่งเสริมการสร้างความรู้ใหม่ในสาขาสังคมศาสตร์ มนุษย์ศาสตร์หรือสหวิทยาการจัดการ และเพื่อใช้เป็นเวทีการนำเสนอผลงานวิชาการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาและบุคคลทั่วไปที่สนใจ วารสารฉบับนี้เปิดรับบทความวิจัยและบทความวิชาการจากผู้สนใจที่จะนำเสนอเพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานของตนเอง

ภายในวารสารฉบับนี้ ประกอบไปด้วยผลงานวิจัยของคณาจารย์ นักศึกษาและผู้สนใจเป็นจำนวนมาก การตีพิมพ์ผลงานนั้น ในแต่ละฉบับ จะมีการตีพิมพ์อย่างน้อยฉบับละ 8 - 10 บทความ และภายในฉบับนี้ มีบทความที่น่าสนใจอยู่หลายบทความ ทุกบทความนั้นมีความโดดเด่นในเรื่องที่จะนำไปใช้ประโยชน์แตกต่างกัน ซึ่งเนื้อหาภาพรวมของบทความวิจัยเริ่มตั้งแต่เรื่อง การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง รูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของอำเภอเมืองและอำเภอนางรอง การจัดการโรงแรมขนาดเล็กวิถีใหม่ เป็นต้น

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า วารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านทุกท่าน และขอขอบคุณคณาจารย์ นักศึกษาและผู้สนใจทุกท่านที่ได้จัดส่งผลงานวิชาการของท่านเพื่อมาตีพิมพ์ในวารสารสหวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

รองศาสตราจารย์ ดร. ปรีชา ปาโนรัมย์
บรรณาธิการวารสารสหวิทยาการจัดการ



วารสารสหวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Interdisciplinary Management Journal, Faculty of Management Science,
Buriram Rajabhat University

ขอบเขตงานวารสาร

นโยบาย

การจัดทำวารสารฯ ฉบับนี้ มีนโยบาย คือ

1. สนับสนุนผลงานทางวิชาการหรือผลงานวิจัยของคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง
2. เผยแพร่ผลงานทางวิชาการหรือผลงานวิจัยของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไป
3. สร้างความรู้และองค์ความรู้ใหม่หรือที่ถูกต้อง เพื่อการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นและนำไปสู่สากล

ขอบเขตผลงานที่ตีพิมพ์

วารสารสหวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เป็นวารสารวิชาการที่มีการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัยครอบคลุมศาสตร์ต่างๆ ทางสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ ได้แก่ โดย เศรษฐศาสตร์ บัญชี บริหารธุรกิจ การจัดการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ การเงินการธนาคาร การตลาด คอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม สื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ ภาษาอังกฤษ และสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสหวิทยาการจัดการ

โดยนำเสนอในรูปแบบ

1. บทความประสบการณ์ และบทความเรียบเรียง
2. บทความวิจัย เป็น Concept paper หรือ ผลงานวิจัยที่ทำเสร็จสมบูรณ์
3. ผู้นำเสนอบทความเป็นบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาและบุคคลทั่วไปที่สนใจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและงานวิจัย
2. เพื่อเป็นสื่อส่งเสริมการสร้างความรู้และองค์ความรู้ในสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
3. เพื่อเป็นเวทีการนำเสนอผลงานวิชาการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาและบุคคลทั่วไปที่สนใจ

กำหนดการตีพิมพ์เผยแพร่

การตีพิมพ์วารสารฯ จะมีการตีพิมพ์ปีละ 2 ฉบับ คือ

1. ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน
2. ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม

บรรณาธิการวารสาร

Executive Editor

รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ปาโนรัมย์

Associate Professor Dr. Preecha Panoram

กองบรรณาธิการวารสาร

Editorial Board

ศาสตราจารย์ ดร.ประยงค์ แสนบุราณ

Professor Dr. Prayong Sanburan

รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ โชควรรกุล

Associate Professor Dr. Kreingsak Chokvorakul

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุมพล รอดแจ่ม

Assistance Professor Dr.Chumpon Rodjam

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมพงษ์ มหิงสพันธุ์

Assistance Professor Sompong Mahingsapan

รองศาสตราจารย์ ดร.สายใจ ทันการ

Associate Professor Dr.Saijai Tankarn

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลกันยา ศรีสุข

Assistance Professor Dr. Kulkunya Srisuk

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิติโรจน์ ศุภกฤษสุวรรณกุล

Assistance Professor Nitiroj Suphakritsuwankul

อาจารย์อนงค์ ทองเรือง

Lecturer Anong Tongrieng

อาจารย์รุ่งรัตน์ หัตถกรรม

Lecturer Rungrat Hattakarm

อาจารย์ปิติวรรณ ฝ่ายโคกสูง

Lecturer Phitiwan Faikoksung

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Khonkaen University

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

Chaiyaphum Rajabhat University

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suansunandha Rajabhat University

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

University of the Thai Chamber
of Commerce

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Buriram Rajabhat University

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Buriram Rajabhat University

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Buriram Rajabhat University

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Buriram Rajabhat University

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Buriram Rajabhat University

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Buriram Rajabhat University

ที่ปรึกษาบรรณาธิการ

Advisor

รองศาสตราจารย์มาลิณี จุโฑปะมา

Associate Professor Malinee Jutopama

ผู้ออกแบบและประสานงาน

Cover Designed

นางสาวพรพรรณ แสงแก้ว

Miss Pornpan Sangkeaw

รายชื่อผู้ประเมินบทความ (Peer Reviewer)
วารสารสหวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Interdisciplinary Management Journal, Faculty of Management Science,
Buriram Rajabhat University

ผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความ
Peer Reviewers

ชื่อ-สกุล

สถาบัน

รองศาสตราจารย์ ดร.สุปรรณ เอี่ยมวิจารณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยา รักการศิลป์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นลินทิพย์ พิมพ์กลัด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ ทองศรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทราพร ศิรินนท์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ จีวัฒนา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลกันยา ศรีสุข
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัศรพนธ์ เนือไม้หอม
อาจารย์ ดร.ธีรวิทย์ ภิญญไณฐกานต์
รองศาสตราจารย์ ดร.ประดิษฐ์ นารีรักษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอมอร แสงวโรดม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัตรา รักการศิลป์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ ยุวดีนิเวศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลักษณา ศิริจำปา
รองศาสตราจารย์อรรถกร จิตกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.ภณิดา สุนทรไชย
รองศาสตราจารย์ ดร. สายใจ ทันการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสกสรร สายสีสด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน เนตรโพธิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณะ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงษ์
รองศาสตราจารย์ ดร.สมเดช มุงเมือง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์นพดล ธีระวงศ์ภิญญไณ
รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ โชควรรกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร นัตรวรกุล

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ข้าราชการบำนาญ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
ข้าราชการบำนาญ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ข้าราชการบำนาญ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

รายชื่อผู้ประเมินบทความ (Peer Reviewer)
วารสารสหวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Interdisciplinary Management Journal, Faculty of Management Science,
Buriram Rajabhat University

ผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความ
Peer Reviewers

ชื่อ-สกุล

สถาบัน

รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สถาพร วิชัยรัมย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สราวุฒิ ทศนาวิวัฒน์

ข้าราชการบำนาญ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สารบัญ

แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนตามอัตลักษณ์ท้องถิ่น เพื่อการแข่งขันของวิสาหกิจชุมชน ตำบลสวายจิก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์	13
Product Development Guideline Referring to Local Identity for Competitiveness in Sawai-Chek Community Enterprise,Muang Distirct, Buriram ปัทมาวดี วงษ์เกิด,นางภคณิศา อภิศุภกรกุล,นางสาวสายใจ ทั้นการนางจกกล ศิริประภา, นายวิวัฒน์ สหวงษ์	
แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนตามอัตลักษณ์ท้องถิ่น เพื่อการแข่งขันของวิสาหกิจชุมชน ตำบลสวายจิก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์	23
Product Development Guideline Referring to Local Identity for Competitiveness in Sawai-Chek Community Enterprise,Muang Distirct, Buriram อาทิตยา ลาวงศ์, อรรถกร จตุกุล, ชัดติยา ชัชวาลพาณิชย์, ปัญจมาพร ผลเกิด, วรินทร์พิพัชร วัชรพงษ์เกษม	
ปัจจัยการพัฒนานักศึกษา การส่งเสริมและเตรียมความพร้อมด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	35
Student development factors and preparation by the learning support of the Business Adminis- tration Program in Business Computer. วณิษา แผลงรักษา, นิธิโรจน์ ศุภกฤษสุวรรณกุล, กุลกันยา ศรีสุข, อนงค์ ทองเรือง, คชาวุฒิ จันบัวลา, ปิติวรรณ ฝ้ายโคกสูง, และชลิตา เจริญเนตร	
การพัฒนารูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพต่อการพัฒนางานในหมู่บ้าน โดยกระบวนการการมีส่วนร่วมของชุมชนอำเภอเมืองและอำเภอนางรองบุรีรัมย์	47
Development of an effective human resource management model for village development through participatory processes of community in Muang District, and Nangrong District, Buriram Province ชนินาถ ทิพย์อักษร	
การประกอบสร้างความหมายใหม่ในการอนุรักษ์ย่านเมืองเก่าเพื่อรองรับกับการท่องเที่ยว	59
Reconstruction to the conservation in the old town for tourism สกวรัตน์ บุญวรรณ	
การปรับตัวเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดอุบลราชธานี	69
Strategic adaptation of the hotel business in Ubonratchatani บุรินทร์ ศิริเนตร์ ¹ , กันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ ²	

สารบัญ

แนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการฝ่ายปฏิบัติการสำหรับโรงแรมขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร ภายใต้การท่องเที่ยววิถีใหม่	77
---	----

Guidelines for the development of operation management models for small hotels in Bangkok
under a new normal of tourism

ศักดิ์สิทธิ์ บัวทอง

อัตลักษณ์ ปัญหา และอุปสรรคการสื่อสารทางการตลาดของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา	89
---	----

Identities, Problem, and Obstacles in Marketing Communication of Ban Prasat Archaeological
Site, Non Sung District, Nakhon Ratchasima Province

รุ่งรัตน์ หัตถกรรม, กันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ, การุณย์ ประทุม

การสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก
อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
Communication for Promoting Cultural Tourism of Khok Muang
Community, Jorakhay Mak Sub-district, Prakhonchai District, Buriram Province

ปัทมาวดี วงษ์เกิด¹, ภัคณิษา อภิศุกรกุล², สายใจ ทั่นการ³, จงกล ศิริประภา⁴, วิทวัส สหวงศ์⁵
Patamawadee Wongkird¹, Phaknisa Apisupakronkun², Saijai Tangarn³,
Jongkon Siriprapa⁴, Wittawat Sahawong⁵

¹²⁴⁵อาจารย์สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

¹²⁴⁵Lecturer of Mass Communication Course Faculty of Management Science
Buriram Rajabhat University

³รศ.ดร.สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

³Assoc.Prof. Dr. of Mass Communication Course

Faculty of Management Science Buriram Rajabhat University

E-mail: patamawadee.wk@bru.ac.th

ได้รับบทความ : 3 กุมภาพันธ์ 2564 ;แก้ไขบทความ : 5 เมษายน 2564 ; ตอรับตีพิมพ์: 5 เมษายน 2564

Received: February 3, 2021; Revised: April 5, 2021; Accepted: April 5, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ และเพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ วิธีการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวทั้งเพศชายและเพศหญิง อายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน ที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชุมชนบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ ปัจจัยภายในชุมชนในด้านทรัพยากรทางวัฒนธรรมซึ่งมีศักยภาพดึงดูดนักท่องเที่ยวมากที่สุด ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์ ด้านวิถีชีวิต ภูมิปัญญา และองค์ความรู้ ความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี และการสืบสานวัฒนธรรมประเพณี โดยการสืบสานวัฒนธรรมประเพณีที่นักท่องเที่ยวที่สร้างแรงจูงใจให้เดินทางมาท่องเที่ยวมากที่สุดคือ ประวัติศาสตร์ของปราสาทเมืองต่ำ และปัจจัยภายนอกคือจากสื่อมวลชนในด้านการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชุมชนบ้านโคกเมืองมากที่สุด 2) รูปแบบการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ นั้น พบว่า สื่อบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจมาเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชุมชนบ้านโคกเมืองมากที่สุด และสื่อบุคคลก็เป็นสื่อที่นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมากที่สุด จะเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารที่พบเป็นรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และ ความต้องการเพิ่มเติมของนักท่องเที่ยวด้านการสื่อสาร พบว่านักท่องเที่ยวต้องการให้มีการอัพเดทเว็บไซต์/เฟสบุ๊ค ให้เป็นปัจจุบัน มากที่สุด เพราะสื่อใหม่ยังเป็นประเภทสื่อประชาสัมพันธ์ที่นักท่องเที่ยวนิยมเปิดรับข่าวสารด้านการท่องเที่ยวมากที่สุด และศักยภาพของสื่อประชาสัมพันธ์ในการสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเรื่องท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง พบว่า ศักยภาพของสื่อใหม่ ยังมีศักยภาพมากที่สุดเช่นเดียวกัน

คำสำคัญ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม วัฒนธรรม การสื่อสาร

ABSTRACT

The purpose of this research were to study the factors that Promoting Cultural Tourism of Khok Muang Community, Jorakhay Mak Sub-district, Prakhonchai District, Buriram Province; and to study communication for promoting cultural tourism of Khok Muang Community, Jorakhay Mak Sub-district, Prakhonchai District, Buriram Provinc. with respect to methodology, this qualitative research made use of the questionnaire was used to collect data from a sample of both male and female tourists. age 18 years and over, number of 400 people cultural Tourism of Khok Muang Community, Jorakhay Mak Sub-district, Prakhonchai District, Buriram Province.

Results of the study revealed that were: 1) Factors that Promoting Cultural Tourism of Khok Muang Community, Jorakhay Mak Sub-district, Prakhonchai District, Buriram Province includes factors within the community in terms of cultural resources that have the greatest potential to attract tourists, namely, identity. Lifestyle, wisdom and knowledge History, culture, traditions and the inheritance of culture and traditions. By continuing the culture and traditions that the tourists who motivate to travel the most is The history of Prasat Muang Tam, and factors were also promoted by the media in terms of public relations and cultural tourism in Ban Khok Muang community the most. 2) communication for promoting cultural tourism of Khok Muang Community, Jorakhay Mak Sub-district, Prakhonchai District, Buriram Provinc, it was found that human media had the greatest effect on the decision to visit cultural tourism in Ban Khok Muang community. And personal media is the medium that tourists receive the most information on cultural tourism as well. It can be seen that the communication style found is informal communication and the additional needs of communication tourists. Found that tourists want the website / Facebook to be updated. To be the most current because new media is still the type of public relations media that tourists are most popular to receive tourism news. and the potential of public relations media to create perception of information about cultural tourism at Ban Khok Muang, found that the potential of new media Also has the most potential as well.

Keywords cultural tourism, culture, communication

บทนำ

การท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่ได้นำเอาวัฒนธรรมมาเป็นจุดขายเพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและยุโรป ที่ต่างสนใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมมรดกทางประวัติศาสตร์ เยี่ยมชมงามสถาปัตยกรรมสัมผัสวิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของคนประเทศนั้น รวมถึงซื้อของที่ระลึกที่เป็นงานหัตถกรรมและงานฝีมือที่เกิดจากภูมิปัญญาของคนในประเทศนั้น การท่องเที่ยวในลักษณะดังกล่าวเราเรียกว่า การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยความหมายของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นการศึกษาหาความรู้ในพื้นที่หรือบริเวณที่มีคุณลักษณะที่สำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม มีการบอกเล่าเรื่องราวในการพัฒนาทางสังคมและมนุษย์ผ่านทางประวัติศาสตร์อันเป็นผลเกี่ยวเนื่องกับวัฒนธรรม องค์ความรู้ และการให้คุณค่าของสังคม โดยสถาปัตยกรรมที่มีคุณค่าหรือสภาพแวดล้อมอย่างธรรมชาติ ที่สามารถแสดงออกให้เห็นถึงความสวยงามและประโยชน์ที่ได้รับจากธรรมชาติ สามารถสะท้อนให้เห็นถึงสภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของคนในแต่ละยุคสมัยได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจ สังคม หรือขนบธรรมเนียมประเพณี (ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว) ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจึงมีบทบาทในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวในชุมชนแบ่งเป็น 2 ประเภท 1) แหล่งความเป็นอยู่และวิถีชีวิต 2) แหล่งวัฒนธรรมประเพณีและหัตถกรรมพื้นบ้าน ซึ่งงานวิจัยเล่มนี้ศึกษาชุมชนบ้านโคกเมือง อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เนื่องจากชุมชนมีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์และน่าสนใจ เป็นชุมชนหนึ่งที่มีความหลากหลายของทรัพยากรธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์ (อจรา ศรีลาชัย, 2559) และการสื่อสารนำมาสู่การพัฒนาการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชุมชน เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในชุมชนมากขึ้นและมีกลุ่มนักท่องเที่ยวหลากหลาย การสื่อสารถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเอื้อให้การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวประสบผลสำเร็จ ซึ่งงานวิจัยเล่มนี้เล็งเห็นความสำคัญของการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชุมชนบ้านโคกเมือง จึงต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง และศึกษาว่ามีรูปแบบการสื่อสารแบบใดบ้างโดยศึกษาว่ามีการใช้สื่อปัจจุบันในรูปแบบใดที่เพิ่มช่องทางการรับ

รู้กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชุมชนบ้านโคกเมือง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตการวิจัย

ศึกษาเรื่อง การสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแนวคิดเรื่องรูปแบบการสื่อสาร แนวคิดเรื่องสื่อประชาสัมพันธ์ แนวคิดเรื่องการรับรู้

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยนำเสนอแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ข้อมูลด้าน เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นคำถามปลายเปิด (Close-Ended question) มีคำตอบแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices) แต่ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ถามเป็นแบบมีคำตอบแบบหลาย

ตัวเลือก (Multiple choices) แต่ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ถามเป็นแบบมีคำตอบแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices) แต่ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์

งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชนบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างที่มีความเกี่ยวข้องทางด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชนบ้านโคกเมือง ระหว่างวันที่ 21 ตุลาคม 2563-30 เมษายน 2564

เมื่อเก็บข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความเรียบร้อย จากนั้นจึงประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อคำนวณค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ นำเสนอและสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อใช้แจกแจงความถี่ (Frequency distribution) การคิดอัตราร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการอธิบายข้อมูลทางประชากร ปัจจัยที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง และการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง

การนำเสนอข้อมูล

ผลการวิจัยครั้งนี้ได้มีการเรียงข้อมูลทั้งหมดและนำเสนอในลักษณะของการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยศึกษาปัจจัยและการเปิดรับสื่อที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผลการวิเคราะห์จะนำมาจากผลการวิเคราะห์จากเอกสารและผลจากการแจกแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ปัจจัยที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

จำนวนครั้งของการเดินทางมาท่องเที่ยวบ้าน

โคกเมือง ของกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาท่องเที่ยวบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 2 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.2 รองลงมา ได้แก่ 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.2 และ 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.8

ประเภทของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นนักท่องเที่ยวประเภทเชิงการศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.8 รองลงมาเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 22.0 และประเภทท่องเที่ยวเพื่อความสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ 20.5

สาเหตุที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชุมชนบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ นั้น กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจมาเที่ยวจากการเห็นการประชาสัมพันธ์และข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.5 รองลงมาคือสถานที่ท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง คิดเป็นร้อยละ 13.8 และกิจกรรมในชุมชนมีความน่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 11.8

ศักยภาพของชุมชนที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ คือมีความเป็นเอกลักษณ์ด้านวิถีชีวิต ภูมิปัญญา และองค์ความรู้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.5 รองลงมาคือความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี คิดเป็นร้อยละ 16.5 และความต่อเนื่องของการสืบสานวัฒนธรรมประเพณี คิดเป็นร้อยละ 15.8

แรงจูงใจที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ คือมีประวัติศาสตร์ของปราสาทเมืองต่ำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.0 รองลงมา คือ การแสดง แสง สี เสียง ละครเวที เรื่อง “ท้าวปาจิตกับนางอรพิม” บอกเล่าเรื่องราวตำนานพื้นบ้าน ซึ่งเป็นการแสดงแบบละครเวที มีฉากหลักเป็นปราสาทเมืองต่ำ คิดเป็นร้อยละ 12.5 และมีโบราณคดีและพิพิธภัณฑ์สถานต่าง ๆ เช่น ศูนย์ข้อมูลปราสาทเมืองต่ำ คิดเป็นร้อยละ 11.8

ประเภทการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสนใจเลือกมาเที่ยวบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ คือประเภทการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์เป็นประเภทที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือก

มาเที่ยวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาคือการท่องเที่ยวงานวัฒนธรรมและประเพณี คิดเป็นร้อยละ 24.0 และการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตชุมชนบ้านโคกเมือง คิดเป็นร้อยละ 22.2

รูปแบบการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

แหล่งข้อมูลที่นักท่องเที่ยวได้รับเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชุมชนบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นสื่อบุคคล (เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลฯ คนในชุมชน ญาติ เพื่อน คนรู้จัก) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาเป็น สื่อใหม่ (เว็บไซต์ เว็บบล็อก สังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter Instagram) คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมา และสื่อเฉพาะกิจ (กิจกรรมภายในชุมชน แผ่นพับ โปสเตอร์ จุลสาร วารสาร) คิดเป็นร้อยละ 13.2

สื่อประชาสัมพันธ์ที่ทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นสื่อบุคคล (เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลฯ คนในชุมชน ญาติ เพื่อน คนรู้จัก) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาเป็น สื่อใหม่ (เว็บไซต์ เว็บบล็อก สังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter Instagram) คิดเป็นร้อยละ 29.2 และสื่อมวลชน (หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร) คิดเป็นร้อยละ 19.2

ความต้องการเพิ่มเติมของนักท่องเที่ยวด้านการสื่อสารการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ นักท่องเที่ยวต้องการให้มีการอัปเดตเว็บไซต์/เฟสบุ๊ก ให้เป็นปัจจุบัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.2 รองลงมา คือต้องการให้มีการโฆษณาทางโทรทัศน์และวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 18.5 และต้องการให้มีไกด์/เจ้าหน้าที่คอยนำเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 15.8

ประเภทของสื่อประชาสัมพันธ์ที่นักท่องเที่ยวนิยมเปิดรับข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ประเภทของสื่อใหม่ (เว็บไซต์ เว็บบล็อก สังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter Instagram) นิยมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาเป็น สื่อบุคคล (เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลฯ คนในชุมชน ญาติ เพื่อน คนรู้จัก) คิดเป็นร้อยละ 28.8 และสื่อมวลชน

(หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร) คิดเป็นร้อยละ 21.5

ข้อมูลที่นักท่องเที่ยวได้รับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของปราสาทเมืองต่ำ ได้รับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.0 รองลงมาได้แก่ ประเพณีท่องเที่ยวปราสาทเมืองต่ำ ตามอารยธรรมขอม คิดเป็นร้อยละ 12.8 และ ข้อมูล ขบวนการทอผ้าไหมลายผกูดทอเสื้อ (ฐานการเรียนรู้ของชุมชน) คิดเป็นร้อยละ 11.8 ศักยภาพของสื่อประชาสัมพันธ์ในการสร้างการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารเรื่องท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ศักยภาพของสื่อใหม่ (เว็บไซต์ เว็บบล็อก สังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter Instagram) มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ สื่อบุคคล (เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลฯ คนในชุมชน ญาติ เพื่อน คนรู้จัก) คิดเป็นร้อยละ 30.2 และสื่อมวลชน (หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร) คิดเป็นร้อยละ 20.2

อภิปรายผล

จากการสำรวจการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถนำมาอภิปรายโดยแบ่งเป็น 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) ปัจจัยที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ (2) รูปแบบการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์จากผลการวิจัย ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ ปัจจัยภายในชุมชนในด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในชุมชนบ้านโคกเมือง โดย หัตถ์ พันธุ์จุล (เว็บไซต์) กล่าวว่า สิ่งดึงดูดใจที่ทำให้ผู้คนเดินทางมาเยือนท้องถิ่นนั้นๆ จะมีทั้งสิ่งที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ และสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยคือประเภทประวัติศาสตร์ ได้แก่ วัด โบราณสถาน

อุทยานประวัติศาสตร์ ชุมชนโบราณพิพิธภณัฐ ศาสนสถาน กำแพงเมือง คูเมือง อนุสาวรีย์ และประเพณีศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ งานประเพณี ความเป็นอยู่ วิถีชีวิต เช่น หมู่บ้านชาวนา สภาพชีวิตในชนบท โดยศักยภาพของชุมชนที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดในการเดินทางมาท่องเที่ยวคือ ความเป็นเอกลักษณ์ด้านวิถีชีวิต ภูมิปัญญา และองค์ความรู้ ความเป็นมาทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี และการสืบสานวัฒนธรรมประเพณี ทำให้เกิดการเดินทางมาท่องเที่ยวซ้ำ ทำให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสวัฒนธรรมของชุมชนบ้านโคกเมืองมากขึ้น และปัจจัยภายในชุมชนเป็นหนึ่งในแรงจูงใจที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์ของปราสาทเมืองต่ำมากที่สุด รองลงมาคือ การแสดง แสง สี เสียง ละครเวที เรื่อง “ท้าวปาดิตกับนางอรพิม” บอกเล่าเรื่องราวตำนานพื้นบ้าน ซึ่งเป็นการแสดงแบบละครเวที มีฉากหลักเป็นปราสาทเมืองต่ำ และมีโบราณคดีและพิพิธภณัฐสถานต่าง ๆ เช่น ศูนย์ข้อมูลปราสาทเมืองต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มลชลีณา กิตติขจร และคณะ (2552) ทำการศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์การสร้างแบรนด์กำแพงเพชรเพื่อพัฒนาศักยภาพ การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม” พบว่า จุดแข็งของจังหวัดกำแพงเพชรคือสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ที่ได้รับการรับรองเป็นมรดกโลกจากยูเนสโก และยังมีผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวที่ดี มีศักยภาพหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นประวัติศาสตร์ ธรรมชาติ ของกินของที่ระลึก ควรเปิดโอกาสให้มีกิจกรรมทางวัฒนธรรมและธรรมชาติด้วย และกิจกรรมดังกล่าว ควรสอดคล้องกับลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวและความสนใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวเป็นหลัก

นอกจากปัจจัยภายในชุมชนยังได้รับการส่งเสริมจากสื่อมวลชน ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในชุมชนบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยนักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชุมชนบ้านโคกเมืองจากการเห็นการประชาสัมพันธ์และข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ มากที่สุด และประเภทของนักท่องเที่ยวยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เห็นว่านักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมืองทำให้นักท่องเที่ยวประเภทการศึกษามากที่สุด

เนื่องจากการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นการท่องเที่ยวที่ให้ความรู้ทั้งทางด้านประวัติศาสตร์ วิถีชีวิต ดังที่ หลัทยพันธ์จุล ได้กล่าวไว้ว่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจะต้องเป็นการท่องเที่ยวในลักษณะที่ให้คงไว้ซึ่งวิถีชีวิตของท้องถิ่นในแง่สังคมและวัฒนธรรม โดยยึดหลักที่ว่าการให้เป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวที่ต้องการศึกษาความแตกต่างทางด้านสังคมและวัฒนธรรมอันหลากหลาย ทั้งนี้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวชุมชนบ้านโคกเมือง (สืบค้น 17 ตุลาคม 2563 จาก <https://sites.google.com/site/>) ยังเน้นการมาเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์มากที่สุด รองลงมาคือการท่องเที่ยวชมงานวัฒนธรรมและประเพณี และการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตชนบทชุมชนบ้านโคกเมือง ดังที่ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) กล่าวถึงหลักของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมว่าเป็นการท่องเที่ยวที่มีการศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญ คุณค่า ประวัติศาสตร์ ความเป็นมาของทรัพยากรวัฒนธรรมในแหล่งท่องเที่ยวขึ้น เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่นักท่องเที่ยวในการเพิ่มคุณค่าของประสบการณ์ในการเข้าชม ในขณะที่เดียวกันก็จะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในมรดกทางวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่น เป็นการท่องเที่ยวที่มีการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความเข้าใจในวัฒนธรรมและได้รับความเพลิดเพลิน พร้อมทั้งสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมเป็นต้น

จากแนวคิดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมคือการท่องเที่ยวชมโบราณสถาน ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีของท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินอีกทั้งศึกษาความเชื่อ พิธีกรรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันก็มีจิตสำนึกต่อการรักษาสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม โดยให้ชุมชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการการท่องเที่ยวด้วย โดยแบ่งการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นประเภทได้ 5 ประเภท คือ

1. การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณคดี และประวัติศาสตร์ เพื่อชื่นชมและเพลิดเพลินในสถานที่ท่องเที่ยว โดยได้รับความรู้และความเข้าใจต่อประวัติศาสตร์ และโบราณคดีในท้องถิ่นบนพื้นฐานของความรับผิดชอบและมีจำสำนึกต่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรม และคุณค่าของสภาพแวดล้อมโดยที่ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวซึ่งในการท่องเที่ยว

เชิงประวัติศาสตร์ในชุมชนบ้านโคกเมือง ได้แก่ ชุมชน มีประวัติศาสตร์ของปราสาทเมืองต่ำ มีโบราณคดีและพิพิธภัณฑสถานต่าง ๆ เช่น ศูนย์ข้อมูลปราสาทเมืองต่ำ โดยจากผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวนิยมมาเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ในชุมชนบ้านโคกเมืองมากที่สุด

2. การท่องเที่ยวงานวัฒนธรรมและประเพณี หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อชมงานศิลปวัฒนธรรม ประเพณีต่าง ๆ ที่ชาวบ้านในท้องถิ่นนั้น ๆ จัดขึ้น เพื่อให้ได้รับความเพลิดเพลินตื่นตาตื่นใจในสุนทรียศิลป์และศึกษาความเชื่อ การยอมรับนับถือ การเคารพพิธีกรรมต่าง ๆ อีกทั้งได้รับความรู้ความเข้าใจต่อสภาพสังคมและวัฒนธรรม มีประสบการณ์ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น บนพื้นฐานของความรับผิดชอบและมีจิตสำนึกต่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรมและคุณค่าของสภาพแวดล้อม โดยชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งการท่องเที่ยวงานวัฒนธรรมและประเพณีในชุมชนบ้านโคกเมือง ได้แก่ การละเล่นพื้นบ้านของอีสาน การรำอ้อปรา ราชบายศรีสู่ขวัญ มีประเพณี “ฮีดลีสอง คลองลีสี่” และประเพณีท่องเที่ยวปราสาทเมืองต่ำ ตามอารยธรรมขอม มีการแสดง แสง สี เสียง ละครเวที เรื่อง “ท้าวปาจิตกับนางอรพิม” บอกเล่าเรื่องราวตำนานพื้นบ้าน ซึ่งเป็นการแสดงแบบละครเวที มีฉากหลักเป็นปราสาทเมืองต่ำ โดยในผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ต่ำบลดจรมาก อำเภอบระโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ คือการท่องเที่ยวที่เน้นประวัติศาสตร์ของปราสาทเมืองต่ำมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การแสดง แสง สี เสียง ละครเวที เรื่อง “ท้าวปาจิตกับนางอรพิม” บอกเล่าเรื่องราวตำนานพื้นบ้าน ซึ่งเป็นการแสดงแบบละครเวที มีฉากหลักเป็นปราสาทเมืองต่ำ และมี โบราณคดีและพิพิธภัณฑสถานต่าง ๆ เช่น ศูนย์ข้อมูลปราสาทเมืองต่ำ

3. การท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตชนบท หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวในหมู่บ้านชนบทที่มีลักษณะวิถีชีวิตและผลงานสร้างสรรค์ที่มีเอกลักษณ์พิเศษโดดเด่น เพื่อให้ได้รับความเพลิดเพลิน ได้ความรู้ ดูผลงานสร้างสรรค์ และภูมิปัญญาพื้นบ้านอีกทั้งมีความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น บนพื้นฐานของความรับผิดชอบและมีจิตสำนึกต่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรมและคุณค่าของสภาพแวดล้อม โดยชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตชนบทในชุมชนบ้านโคกเมือง ได้แก่ เที่ยวชมหมู่บ้านเก่าแก่ที่อยู่ประมาณ

100 กว่าปี (บ้าน 2 ชั้น ไตลุนโลง) มีการแต่งกายด้วยผ้าไหม และมีวัฒนธรรมการกินและอาหารพื้นบ้าน เช่น ปูเสื่อนั่งกินข้าว (เสื่อที่ทอตนเอง) กินอาหารอีสาน เช่น ผัดกุ้งจ่อมทรงเครื่อง มีการใช้ภาษาที่ผสมผสาน 3 ภาษา คือภาษาอีสาน ภาษาเขมร และภาษาส่วย ในชุมชนยังมีการเรียนรู้ เช่น ชมการทอผ้าไหมลายผกูกูด ทอเสื่อ เป็นต้น

4. การท่องเที่ยวเชิงกีฬา หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาหรือแข่งขันการกีฬา โดยมีกิจกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบของการจัดรายการกีฬา โดยมีกิจกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบของการจัดรายการกีฬาตามเส้นทางที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมกีฬาได้สนุกสนานเพลิดเพลินกับการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาหรือการแข่งขันกีฬา ในขณะเดียวกันได้ไปยังแหล่งท่องเที่ยวตามเส้นทางรายการกีฬา ทำให้ได้รับความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น บนพื้นฐานของความรับผิดชอบและมีจิตสำนึกต่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรมและคุณค่า ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงกีฬาที่เน้นความรับผิดชอบต่อและสร้างจิตสำนึกต่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรมของชุมชนบ้านโคกเมืองก็คือ การปั่นจักรยาน และการวิ่งมาราธอน โดยปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวที่มาปั่นจักรยานเพื่อสุขภาพเน้นการชมวิถีชีวิตวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ในชุมชนบ้านโคกเมือง และยังมีการจัดการวิ่งมาราธอน ทำให้ดึงดูดนักท่องเที่ยวได้

5. การท่องเที่ยวสุขภาพทางวัฒนธรรม หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม โดยมีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพหรือฟื้นฟูสุขภาพทางวัฒนธรรม เช่น การนวดตัว นวดฝ่าเท้า การอบสมุนไพร การประคบสมุนไพร การฝึกกายบริหาร การฝึกสมาธิ เป็นต้น เพื่อเสริมสร้างสุขภาพและคุณภาพชีวิตของนักท่องเที่ยวบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อและมีจิตสำนึกต่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรมและคุณค่าของสภาพแวดล้อม โดยชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งการท่องเที่ยวสุขภาพวัฒนธรรมในชุมชนบ้านโคกเมืองคือการเน้นการฝึกสมาธิในการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาและพิธีกรรมต่าง ๆ ทางศาสนา

รูปแบบการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ต่ำบลดจรมาก อำเภอบระโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสาร

มีส่วนช่วยให้เกิดการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยนักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชุมชนบ้านโคกเมือง จากสื่อบุคคลมากที่สุด และสื่อประชาสัมพันธ์ที่ทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นสื่อบุคคล มากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยสื่อบุคคลมีอิทธิพลในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวมากที่สุด สอดคล้องกับ โรเจอร์ และเมย์แนน (1969) อังในวงศกร สิงหวรรณ (2561) ให้ความหมายของสื่อบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ โดยสื่อบุคคลมีลักษณะเอื้อต่อการชักจูงและโน้มน้าวใจ ดังนี้ 1) สื่อบุคคลทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น ดำเนินไปอย่างง่าย ๆ ไม่มีกฎเกณฑ์บังคับ คู่สื่อสารมีความใกล้ชิด ซึ่งกระบวนการสามารถมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมได้ 2) การสื่อสารแบบเห็นหน้าค่าตาหรือแบบเผชิญหน้าเป็นการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ซักถามได้ทันที ทั้งยังสามารถยืดหยุ่นการนำเสนอเนื้อหาได้ 3) ผู้รับสารบางคนมีแนวโน้มที่จะเชื่อถือและยอมรับความคิด หรือทรรศนะของสื่อบุคคลที่คุ้นเคยมากกว่าบุคคลที่ไม่เคยรู้จัก และจากรูปแบบการสื่อสารในงานวิจัยที่พบ จะเป็นรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) จากงานวิจัยของโปรดปราน รังสิมันตุชาติ (2557) กล่าวถึงรูปแบบการสื่อสารว่า การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเป็นการสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งหน้าที่ และมีได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ แต่เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้น จากความสนิทสนมคุ้นเคย และจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทางส่วนตัวมากกว่า การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารโดยใช้คำพูดได้แก่ การพบปะพูดคุยสนทนากัน จะเห็นได้ว่าการได้รับข้อมูลและสื่อที่ทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจมาเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมืองจะเป็น สื่อบุคคล แต่ความต้องการเพิ่มเติมของนักท่องเที่ยวด้านการสื่อสาร พบว่านักท่องเที่ยวต้องการให้มีการอัพเดทเว็บไซต์/เฟสบุ๊คให้เป็นปัจจุบัน มากที่สุด เพราะสื่อใหม่ยังเป็นประเภทสื่อประชาสัมพันธ์ที่นักท่องเที่ยวนิยมเปิดรับข่าวสารด้านการท่องเที่ยวมากที่สุด และในส่วนศักยภาพของสื่อประชาสัมพันธ์ในการสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเรื่องท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก

อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ศักยภาพของสื่อใหม่ ยังมีศักยภาพมากที่สุดเช่นเดียวกัน สื่อใหม่ เช่น เว็บไซต์ เว็บบล็อก สังคมออนไลน์ (Facebook Twitter Instagram) สอดคล้องกับงานวิจัยของ โปรดปราน รังสิมันตุชาติ (2557) “การสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง” พบว่าการเลือกใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นตัวผลักดันไปสู่การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยอย่างยั่งยืนต่อไป สอดคล้องกับ อรทัย กุลจิตติภักดี (2555) อังในวงศกร สิงหวรรณ (2561) เพราะสื่อใหม่ เป็นสื่อที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสามารถรวมสื่อดั้งเดิม เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับสารได้มากขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านข้อมูลได้มากขึ้น และ ธิดาพร ชนะชัย (2550) ได้กล่าวว่าสื่อใหม่ แยกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้ 1) Digital Media เป็นการสื่อสารไร้สายที่รวดเร็วด้วยระบบไฟเบอร์ออฟติก เชื่อมต่อข้อมูลผ่านดาวเทียม 2) สื่อซึ่งเป็นสื่อใหม่ที่นอกเหนือจากสื่อพื้นฐานเดิมที่มีอยู่ 3) สื่อสร้างสรรค์ขึ้นใหม่เพื่อ Support งานบางอย่าง โดยเน้น Creativity Innovation

ส่วนข้อมูลที่นักท่องเที่ยวได้รับจากสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ นั้นเป็นข้อมูลเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของปราสาทเมืองต่ำมากที่สุด เนื่องจากชุมชนมีสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นโบราณสถาน และมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ สอดคล้องกับ ชาญวิทย์ เกษตรศิริ (2540) ที่กล่าวว่า การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เป็นการเดินทางของผู้คนหรือกลุ่มคนออกจากสถานที่ซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยประจำไปยังท้องถิ่นอื่นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว การแสวงหาประสบการณ์ใหม่ๆ ประกอบการเรียนรู้ การสัมผัสการชื่นชมกับเอกลักษณ์ความงดงามทางวัฒนธรรม คุณค่าทางประวัติศาสตร์ วิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของกลุ่มชนอื่น ความแตกต่างทางวัฒนธรรมของชนต่างสังคมไม่ว่าจะเป็นในด้านของศิลปะสถาปัตยกรรม โบราณสถาน โบราณวัตถุ เรื่องราว และคุณค่าทางประวัติศาสตร์ รูปแบบวิถีชีวิต ภาษา การแต่งกาย การบริโภค ความเชื่อ ศาสนา จารีต ประเพณี ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจที่สำคัญ กระตุ้นให้เกิดเป็นการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 จึงทำให้การเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวจำนวน 400 คนใช้ระยะเวลาที่นาน (สามารถเก็บได้ช่วงที่เปิดแหล่งท่องเที่ยวเท่านั้น) และนักท่องเที่ยวเป็นบุคคลที่มาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นส่วนใหญ่ ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่กระจายตัวหลากหลายพื้นที่

2. ผลของการวิจัย ชุมชนสามารถนำไปต่อยอดการเลือกใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อผลักดันสู่การท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

3. การอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันผ่านสื่อประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งที่ยกท่องเที่ยวต้องการและคาดหวังจากชุมชน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ทางวัฒนธรรมของชุมชนบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

2. ศึกษาการสื่อสารอัตลักษณ์ของชุมชนบ้านโคกเมืองผ่านกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเพื่อรองรับการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

ไกรฤกษ์ ปินแก้ว.(2556). แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม. ภาควิชาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ. สืบค้น 15 ตุลาคม 2563, จาก <http://tourism-dan1.blogspot.com>

อัจฉรา ศรีลาชัย. (2559). แนวทางการจัดการรูปแบบการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนกรณีศึกษาชุมชนบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ

หฤทัย พันธุ์จุล. (ม.ป.ป.). โครงการพัฒนาเว็บไซต์ Google Site วิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สืบค้น 17 ตุลาคม 2563 จาก <https://sites.google.com/site/>

มลขลิมา กิตติขจร และคณะ. (2552). กลยุทธ์การสร้างแบรนด์กำแพงเพชรเพื่อพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขา

บริหารเชิงกลยุทธ์.มหาวิทยาลัยนเรศวร.

Tourism local life. (2561). บ้านโคกเมือง. สืบค้น 15 ตุลาคม 2563 จาก <https://www.tourismlocallife.com/218217>

วงศ์กร สิงหวรรณ. (2561). กระบวนการสื่อสารและปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเข้าร่วมกลุ่มนรณรงค์การใช้จักรยานของกลุ่มปั่นเดอะ.ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. นิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

โปรดปราน รังสิมันตุชาติ. (2557). การสื่อสารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง.นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ชาญวิทย์ เกษตรศิริ. (2540). การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม.กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนตามอัตลักษณ์ท้องถิ่น เพื่อการแข่งขันของวิสาหกิจชุมชน
ตำบลสวายจิก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
Product Development Guideline Referring to Local Identity for Competitiveness in
Sawai-Chek Community Enterprise, Muang District, Buriram

อาทิตยา ลาวงศ์¹, อรรถกร จัตกุล², ชัตติยา ชัชวาลพาณิชย์³, ปัญจมาพร ผลเกิด⁴,
วรินทิพย์พัชร วัชรพงษ์เกษม⁵

^{1,4}อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

²รองศาสตราจารย์ ประจำหลักสูตรสาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

³อาจารย์ ดร. ประจำหลักสูตรสาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

⁵อาจารย์ ประจำหลักสูตรสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Atitaya Lavong¹, Athakorn Chatukul², Kattiya Chajchawanpanich³,
Panjamaporn Pholkerd⁴, Varinpipat Watcharapongkasem⁵

^{1,3}Lecturer of Marketing Course Faculty of Management Science Buriram Rajabhat University

²Lecturer Dr. of the course in Marketing Faculty of Management Science Buriram Rajabhat University

⁴Associate Professor Marketing course Faculty of Management Science Buriram Rajabhat University

⁵Lecturer of the course in Information Technology Faculty of Science Buriram Rajabhat University

e-mail : poopae_peepo@hotmail.com

ได้รับบทความ: 15 กุมภาพันธ์ 2564; แก้ไขบทความ: 19 เมษายน 2564; ตอรับตีพิมพ์: 19 เมษายน 2564

Received: February 15, 2021; Revised: April 19, 2021; Accepted: April 19, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนและสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของวิสาหกิจชุมชน ตำบลสวายจิก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ในอนาคต นำไปสู่การเป็นผู้ประกอบการของหน่วยธุรกิจที่สูงขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ วิสาหกิจชุมชน ตำบลสวายจิก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 11 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทผลิตภัณฑ์ รูปแบบการดำเนินงาน ขนาดของธุรกิจ และรายได้ต่อเดือน จำนวนกลุ่มวิสาหกิจที่ตอบแบบสอบถาม 11 คน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ เพศชาย 2 คน เพศหญิง 9 คน มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 9 คน อายุ 51-60 ปี จำนวน 2 คน การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 8 คน มัธยมศึกษา จำนวน 3 คน ประกอบอาชีพเกษตรกรจำนวน 1 คน รับจ้างทั่วไป จำนวน 10 คน มีประเภทผลิตภัณฑ์ผลผลิตทางการเกษตร จำนวน 2 คน งานหัตถกรรม จำนวน 9 คนรูปแบบการดำเนินงานเป็นแบบวิสาหกิจรูปแบบเดี่ยว จำนวน 2 คน วิสาหกิจรูปแบบเครือข่าย จำนวน 9 คน ขนาดของธุรกิจเป็นขนาดเล็ก (ไม่เกิน 30 คน)และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 5,001-10,000 บาทจำนวน 1 คน 10,001-15,000 บาท จำนวน 9 คนและมากกว่า 15,001 บาทขึ้นไปจำนวน 1 คน

การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านรูปแบบ ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เหมาะสมที่จะนำไปเป็นของฝาก ของที่ระลึก 2) ด้านบรรจุภัณฑ์ ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคามีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณ 3) ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีหน้าร้านหรือฝากขายตามร้านขายของฝากของจังหวัด และ 4) ด้านภูมิปัญญา ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์มีลักษณะการแสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบรูปร่าง รูปทรง มี

อัตลักษณ์ลวดลายเฉพาะตน ไม่ซ้ำใคร

การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านความได้เปรียบเรื่องต้นทุน ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีพัฒนาพนักงานให้ใช้ความรู้ ทักษะด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน เช่น เข้าอบรม การมีส่วนร่วมจากหน่วยงานราชการ เป็นต้น 2) ด้านคุณภาพ ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้า 3) ด้านนวัตกรรม ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการแสวงหาวิธีการผลิตเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ 4) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถส่งมอบสินค้าได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย

คำสำคัญ : การพัฒนาผลิตภัณฑ์ อัตลักษณ์ท้องถิ่น และกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

Abstract

The objectives of this are to develop community products and create competitive advantages of community enterprises in Sawai Chek district, Muang district, Buriram province. Leading to higher entrepreneurship of business units. The samples used in the study were 11 people in Community Enterprise, Sawai Chek district, Muang district, Buriram province. The statistics used in the qualitative statistical analysis were mean and standard deviation. The analysis of the respondents were gender, age, education level, occupation, product type, Operating model, Business size and monthly income. The number of enterprises that answered the questionnaire : 11 people. Results of the data analysis as follows: 2 males, 9 females, 41-50 years old, 9 people aged 51-60 years, 2 people, 8 elementary education, Secondary 3 persons. Working as farmers : 1 person, general contractor. 10 people with product type, agricultural produce. 2 workers, handicraft 9 people, single enterprise 2 people, enterprise 9 people in small size businesses (up to 30 people) ; and monthly income of 5,001-10,000 baht for 1 person, 10,001-15,000 baht for 9 people and more than 15,001 baht or more 1 person. Study of product development in various areas as follows: 1) the overall opinion pattern was at a high level as it was appropriate to be used as souvenir ; 2) packaging as overall opinion is at a high level as the price is reasonable compared to the quantity ; 3) product quality overall opinion was at a high level, including having a storefront or consignment at a provincial souvenir shop and 4) wisdom overall opinion is at the highest level as the product expresses creativity in design, shape, identity and pattern.

Information on creating a competitive advantage in various fields as follows: 1) Cost advantage overall opinions were at a high level as employees had developed knowledge various skills to increase the potential of work such as training, participation from government agencies, etc ; 2) Quality of opinions in overall at a high level as able to create products or services that meet the needs of customers ; 3) Innovation overall opinion was at a high level as production methods were sought in order to obtain quality products and 4) Customer response overall opinion was at a high level such as ability to deliver goods quickly and safely.

Keywords : Product development, Local identity and Community Enterprise

บทนำ

เศรษฐกิจชุมชนถือได้ว่าเป็นพื้นฐานของการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของแต่ละประเทศ ซึ่งที่ผ่านมาด้วยความสำคัญในระบบเศรษฐกิจชุมชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจในประเทศนั้น รัฐบาลไทยในรอบ 10 ปีที่ผ่านมาจึงมีความพยายามในการสร้างความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นกับคนในชุมชนผ่านโครงการต่างๆ ที่รัฐบาล สนับสนุนทั้งในเชิงนโยบายและงบประมาณ เช่น โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ โครงการพักชำระหนี้ โครงการเงินกู้ด้วยอัตราดอกเบี้ยถูก แต่ละโครงการล้วนแล้วแต่เป็นแนวนโยบายในการสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่คนในชุมชน เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจจากระดับฐานรากสู่ระดับมหภาค สร้างความสามารถในการประกอบอาชีพและสร้างรายได้ให้แก่ตนเองและครอบครัว รวมทั้งนำมาซึ่งการรวมกลุ่มอาชีพเพื่อสร้างความเข้มแข็งและความสามารถในการดำเนินงาน จนขยายผลไปสู่การพัฒนาการในการจัดตั้งกลุ่มเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันทางการตลาด เช่น การก่อตั้งตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน 2548 ที่มุ่งสร้างความสามารถของกลุ่มให้ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน (พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, 2548, หน้า 7)

ในปัจจุบันผลิตภัณฑ์ตามท้องถิ่นที่มาจากภูมิปัญญาได้รับความสนใจจากผู้บริโภค จึงทำให้ผู้ประกอบการชุมชนหลายรายเข้ามาแข่งขันกันในตลาดมากขึ้น โดยจะมุ่งเน้นไปในทิศทางของการพัฒนาตัวผลิตภัณฑ์ของแต่ละท้องถิ่นให้มีคุณภาพและสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคในทิศทางที่ดีขึ้น อาจจะมีผู้ประกอบการบางรายที่ยังมองไม่เห็นถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพของตัวผลิตภัณฑ์ อีกทั้งยังไม่สามารถดึงดูดความสนใจจากผู้บริโภคได้เท่าที่ควร ดังนั้น ผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์จึงต้องหันมาให้ความสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถคุ้มครองป้องกันไม่ให้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์เสียหายและเพิ่มคุณค่าต่อผู้บริโภค (กรมวิทยาศาสตร์บริการ, 2555) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ การที่มีผลิตภัณฑ์ที่ดีและมีคุณภาพสามารถช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์รวมไปจนถึงท้องถิ่นด้วยในเรื่องของผลิตภัณฑ์สินค้าชุมชน ซึ่งปัญหาหนึ่งที่พบได้เกือบทุกชุมชน พบว่ายังมีปัญหาทางด้านของรูปแบบผลิตภัณฑ์ที่ยังไม่เป็น

ที่ต้องการของผู้บริโภค การออกแบบผลิตภัณฑ์จึงเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ชุมชน (ทวีศักดิ์ สาสงเคราะห์, 2551)

อัตลักษณ์ถูกสร้างขึ้นโดยกระบวนการทางสังคม ครั้นเมื่อตกผลึกแล้วอาจมีความคงที่ปรับเปลี่ยนหรือแม้กระทั่งเปลี่ยนแปลงรูปแบบไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นหลักกล่าว โดยอีกนัยหนึ่งอัตลักษณ์เป็นเรื่องของความเข้าใจและการรับรู้ว่าเป็นใครและคนอื่นเป็นใครนั้นคือเป็นการก่อกำเนิดและดำรงอยู่ว่าเรารับรู้เกี่ยวกับตัวเราเองอย่างไร และคนอื่นรับรู้เราอย่างไรโดยมีกระบวนการทางสังคมในการสร้างและสืบทอดอัตลักษณ์ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับบริบทของความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีต่อคนหรือกลุ่มอื่นๆ ด้วย ซึ่งตำบลสวายจิก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นตำบลที่มีอัตลักษณ์ทางด้านวัฒนธรรมเขมร เป็นชุมชนเขมรที่มีประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่ยาวนาน มีภาษาที่ใช้อยู่ 2 ภาษา คือ ภาษาเขมรและภาษาไทยสวายจิก ชาวบ้านคุ้มตะวันออกกับตะวันตกจะพูดภาษาเขมรส่วนชาวบ้านบริเวณสองฝั่งถนนกลางหมู่บ้านจะพูดภาษาไทยสวายจิก ซึ่งมีลักษณะคล้ายภาษาโคราชและภาษานางรอง การแต่งกายของผู้สูงอายุในหมู่บ้านนิยมใช้ผ้าพาดไหล่ ทอด้วยเส้นไหม มีทั้งแบบเรียบและยกดอกเป็นลาย เช่น ลายดอกพิกุล ลายก้านมะพร้าว การประยุกต์ใช้ ใช้พาดบ่าในงานบุญและงานมงคลต่างๆ เช่น ไปทำบุญที่วัดในวันสำคัญทางศาสนา งานบวชนาค งานแต่งงาน ฯลฯ มีวัฒนธรรมที่โดดเด่น เช่น ประเพณีแซนโดนตา ประเพณีรำ มะมั่วด ตลอดทั้งความเชื่อต่างๆ ของชาวเขมร และที่สำคัญหมู่บ้านสวายจิก เป็นหมู่บ้านที่เก่าแก่ถึง 236 ปี อัตลักษณ์ของชุมชนถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน เนื่องจากอัตลักษณ์จะสื่อความหมายที่เฉพาะเจาะจงความเป็นตัวตนของชุมชนนั้นๆ เมื่อผู้วิจัยและคนในชุมชนสามารถร่วมกันหาอัตลักษณ์นั้นได้ก็นำอัตลักษณ์มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนต่อไป ซึ่งการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนจะมุ่งเน้นส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของชุมชนในการบริหารจัดการทุนของชุมชน ทั้งที่เป็นเงิน ทรัพยากร ภูมิปัญญาและวัฒนธรรม เพื่อการพึ่งพาตนเองและเกื้อหนุนกิจการของชุมชนมากกว่าการสนับสนุนในรูปแบบของปัจจัยและเงินให้เปล่าแก่ชุมชน จึงทำให้ผู้วิจัยดึงเอาอัตลักษณ์ของชุมชนมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนขึ้นได้ดังนี้นั่นคือผู้วิจัยจึงมีแนวความคิดใน

การที่จะศึกษาถึงบริบทของพื้นที่ดังกล่าวเพื่อให้ทราบถึงศักยภาพของชุมชนในด้านของทรัพยากร บริบทของชุมชน รวมไปถึงสินค้าต่างๆที่ได้มาจากวิสาหกิจชุมชนเพื่อหาแนวทางการใช้อัตลักษณ์ชุมชนส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนต่อไป

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น คณะผู้วิจัยเล็งเห็นว่า ตำบลสวายจิก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ที่ใช้เป็นพื้นที่ดำเนินการวิจัยนั้นเป็นพื้นที่สำคัญทางประวัติศาสตร์และเป็นพื้นที่ใกล้เคียงกับแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งสามารถขับเคลื่อนการวิจัยให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์และสามารถนำผลการวิจัยที่ได้เป็นต้นแบบในการวิจัยเพื่อศึกษากลุ่มเป้าหมายอื่นๆ ได้ คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนตามอัตลักษณ์ท้องถิ่นเพื่อการแข่งขันของวิสาหกิจชุมชน ต.สวายจิก อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ อีกทั้งเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผนปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ให้มีความสอดคล้องกับศาสตร์ของสาขาวิชาการตลาดในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนของ ตำบลสวายจิก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของวิสาหกิจชุมชน ตำบลสวายจิก อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร
กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ต.สวายจิก อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ จำนวน 11 กลุ่ม
 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้ข้อมูลที่เป็นปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 20 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
- ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ราย

ได้ต่อเดือน ระยะเวลาการดำเนินงาน เงินลงทุนเริ่มแรก และจำนวนสมาชิกกลุ่ม

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาด้านรูปแบบ ด้านบรรจุภัณฑ์ ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ และด้านภูมิปัญญา

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุน คุณภาพ นวัตกรรม และความรวดเร็วในการบริการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสาร หลักทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือทางวิชาการ รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

2. จัดเตรียมแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล

3. ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล แจกแบบสอบถามโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการศึกษาแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนตามอัตลักษณ์ท้องถิ่นเพื่อการแข่งขันของวิสาหกิจชุมชน ต.สวายจิก อ.เมือง จ.บุรีรัมย์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ซึ่งมีความสมบูรณ์ของข้อมูลมาทำการลงรหัส เพื่อให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำมาประมวลผล ด้วยโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการแข่งขันของวิสาหกิจชุมชน ซึ่งในส่วนที่ 3 ของแบบสอบถามใช้ลักษณะของมาตรวัดตามแนวทางของ

ลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผลของค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

ระดับการตัดสินใจมากที่สุด

มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

ระดับการตัดสินใจคาดหวังมาก

มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน

ระดับการตัดสินใจคาดหวังปานกลาง

มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน

ระดับการตัดสินใจคาดหวังน้อย

มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน

ระดับการตัดสินใจคาดหวังน้อยที่สุด

มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00

หมายถึง มีระดับการตัดสินใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49

หมายถึง มีระดับการตัดสินใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49

หมายถึง มีระดับการตัดสินใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49

หมายถึง มีระดับการตัดสินใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49

หมายถึง มีระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนตามอัตลักษณ์ท้องถิ่นเพื่อการแข่งขันของวิสาหกิจชุมชน ต.สวายจิก อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ สรุปได้ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทผลิตภัณฑ์ รูปแบบการดำเนินงาน ขนาดของธุรกิจ และรายได้ต่อเดือน จำนวนกลุ่มวิสาหกิจที่ตอบแบบสอบถาม 11 คน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ เพศชาย 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 เพศหญิง 9 คน คิดเป็นร้อยละ 81.82 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 81.82 อายุ 51-60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73 มัธยมศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 ประกอบอาชีพเกษตรกร

จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 รับจ้างทั่วไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 90.91 มีประเภทผลิตภัณฑ์ผลผลิตทางการเกษตร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 งานหัตถกรรม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 81.82 รูปแบบการดำเนินงานเป็นแบบวิสาหกิจรูปแบบเดียว จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 วิสาหกิจรูปแบบเครือข่าย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 81.82 ขนาดของธุรกิจเป็นขนาดเล็ก (ไม่เกิน 30 คน) คิดเป็นร้อยละ 100 และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 5,001-10,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 10,001-15,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 81.82 และมากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ต.สวายจิก อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ สรุปได้ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ด้านรูปแบบ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เหมาะสมที่จะนำไปเป็นของฝาก ของที่ระลึก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.52) รูปแบบผลิตภัณฑ์มีความน่าสนใจและจดจำตราสินค้าได้ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.53) ผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.63) และผลิตภัณฑ์มีรูปแบบคุณลักษณะถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ขององค์ประกอบโดยรวม ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.53) ตามลำดับ

ด้านบรรจุภัณฑ์ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ราคามีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณ ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.46) บรรจุภัณฑ์มีความแข็งแรง เหมาะสม ปกป้องผลิตภัณฑ์ภายในได้ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.53) มีรูปแบบและขนาดอักษรมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.30) มีความสะดวกในการขนส่งและเคลื่อนย้าย ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.30) และสามารถเปิดและปิดบรรจุภัณฑ์ได้ง่าย ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.63) ตามลำดับ



ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีหน้าร้านหรือฝากขายตามร้านขายของฝากของจังหวัด ($\bar{X} = 4.82$, S.D. = 0.40) ออกร้านแสดงสินค้าตามงานต่างๆ เช่น ตลาดเซาะกราว งานแสดงสินค้า OTOP ฯลฯ ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.52) ผลิตภัณฑ์มีความปลอดภัยต่อร่างกายและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.52) มีเครื่องหมายรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ เช่น มผช. สินค้า OTOP ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.46) และฉลากสินค้าให้ข้อมูลครบถ้วน เช่น วัน เดือน ปี ที่ผลิต/หมดอายุ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.53) ตามลำดับ

ด้านภูมิปัญญา ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผลิตภัณฑ์มีลักษณะการแสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบรูปร่าง รูปทรง มีอัตลักษณ์ลวดลายเฉพาะตน ไม่ซ้ำใคร ($\bar{X} = 4.91$, S.D. = 0.30) ผลิตภัณฑ์มีการต่อยอดจากภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.52)

ผลิตภัณฑ์มีกระบวนการผลิตสืบทอดความรู้มาจากภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.52) และเพิ่มเรื่องราวด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ผลิตภัณฑ์มีความน่าสนใจและสร้างมูลค่าเพิ่มได้ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.40) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ต.สวายจิก อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ สรุปได้ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ด้านความได้เปรียบเรื่องต้นทุน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีพัฒนาพนักงานให้ใช้ความรู้ ทักษะด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน เช่น เข้าอบรม การมีส่วนร่วมจากหน่วยงานราชการ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.46) ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและลดการสูญเสีย ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.63) และเครื่องจักรในการผลิตมีคุณภาพและทันสมัยทำให้เกิดความเสียหายในการผลิตน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.30) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สามารถสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.64) มีระบบมาตรฐานหรือกระบวนการตรวจสอบคุณภาพเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.63) และมีศักยภาพในการผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงสามารถผลิตได้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.53) ตามลำดับ

ด้านนวัตกรรม ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการแสวงหาวิธีการผลิตเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.70) และมีความพร้อมในการลงทุน เครื่องมือเครื่องจักร หรืออุปกรณ์เพื่อ สร้างนวัตกรรมในการผลิต

สินค้า ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สามารถส่งมอบสินค้าได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.70) สามารถนำเสนอสินค้าออกสู่ตลาดได้เร็วกว่าคู่แข่งรายอื่นๆ ในตลาดเดียวกัน ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.53) และสามารถปรับเปลี่ยนคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของ ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.58) ตามลำดับ

2. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับ การศึกษาแนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนตามอัตลักษณ์ท้องถิ่นเพื่อการแข่งขันของวิสาหกิจชุมชน ต.สวายจิก อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ มีประเด็นการอภิปราย ดังนี้

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านรูปแบบ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสรวงพร กุศลสง (2553 : บทความ) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าทอมุกบ้านดิวเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชน ตำบลบ้านดิว อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อศึกษาบริบทและรูปแบบของการผลิตผลิตภัณฑ์ พัฒนาผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกและส่งเสริมการท่องเที่ยวและเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการถ่ายทอดความรู้ของกลุ่มแม่บ้านผ้าทอมุก อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ จากผลการวิจัยพบว่า แม่บ้านส่วนใหญ่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับความรู้การพัฒนาด้านอาชีพ คือ การตัดเย็บเสื้อผ้า การทำของชำร่วย และการเย็บกระเป๋า ตามลำดับ ด้านสภาพปัญหา พบว่า ในการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าทอมุกของกลุ่มแม่บ้านชุมชนบ้านดิวประสบปัญหาเกี่ยวกับการผลิตผ้าทอไม่ทันความต้องการ รองลงมาคือ บุคลากร กลุ่มแม่บ้านจะทอผ้าเมื่อว่างจากงานทำไรและขาดช่างเย็บผลิตภัณฑ์จากผ้าทอมุก การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกของชุมชนบ้านดิวที่กลุ่มแม่บ้านตั้งเป้าหมายไว้ คือต้องการให้คนรุ่นใหม่หันมาสนใจการทอผ้ามุกที่เป็นผลิตภัณฑ์และเอกลักษณ์ของจังหวัดเพิ่มขึ้นต้องการบุคคลที่รับตัดเย็บผลิตภัณฑ์ผ้าทอมุกในรูปแบบที่ได้พัฒนาแล้วเพิ่มมากขึ้น

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านบรรจุภัณฑ์ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงาน

วิจัยของอมรรัตน์ อนันต์วรพงษ์ (2557 : บทความ) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนบางหัวเสือ จังหวัดสมุทรปราการ ตามแนวคิดพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง ผลการประชุมวิพากษ์แนวทางการพัฒนาชุมชนบางหัวเสือ พบว่า ผู้เข้าร่วมการประชุมลงมติถึงความเป็นไปได้ในการนำไปผลิตต่อยอดพัฒนาบรรจุภัณฑ์ ได้แก่ บรรจุภัณฑ์ชาใบชู่ บรรจุภัณฑ์น้ำอัญชันพร้อมดื่มและบรรจุภัณฑ์ลูกประคบสมุนไพร และสมาชิกชุมชนมีความต้องการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ยาหม่องนวดสมุนไพร เพื่อนำไปใช้ในกลุ่มวิสาหกิจนวดสุขภาพบางหัวเสือ เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการซื้อยาหม่องนวด โดยใช้วัตถุดิบที่มีในท้องถิ่นและสามารถนำไปจำหน่ายให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ อีกทั้งยังสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปเป็นวิทยากรการศึกษานอกระบบ ถ่ายทอดให้กับชุมชนอื่นที่สนใจ เป็นการแบ่งปันระหว่างชุมชนและ สร้างเครือข่ายเพื่อการความยั่งยืนต่อไป

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสรวงพร กุศลส่ง (2553 : บทความ) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าทอมุกบ้านดิวเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชนตำบลบ้านดิว อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อศึกษาบริบทและรูปแบบของการผลิตผลิตภัณฑ์ พัฒนาผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกและส่งเสริมการท่องเที่ยวและเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการถ่ายทอดความรู้ของกลุ่มแม่บ้านผ้าทอมุก อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ จากผลการวิจัยพบว่า แม่บ้านส่วนใหญ่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับความรู้การพัฒนาด้านอาชีพ คือ การตัดเย็บเสื้อผ้า การทำของชำร่วย และการเย็บกระเป๋า ตามลำดับ ด้านสภาพปัญหา พบว่า ในการผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าทอมุกของกลุ่มแม่บ้านชุมชนบ้านดิวประสบปัญหาเกี่ยวกับการผลิตผ้าทอไม่ทันความต้องการ รองลงมาคือ บุคลากร กลุ่มแม่บ้านจะทอผ้าเมื่อว่างจากงานทำไร่และขาดช่างเย็บผลิตภัณฑ์จากผ้าทอมุก การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกของชุมชนบ้านดิวที่กลุ่มแม่บ้านตั้งเป้าหมายไว้ คือต้องการให้คนรุ่นใหม่หันมาสนใจการทอผ้ามุกที่เป็นผลิตภัณฑ์และเอกลักษณ์ของจังหวัดเพิ่มขึ้นต้องการบุคคลที่รับผิดชอบผลิตภัณฑ์ผ้าทอมุกในรูปแบบที่ได้พัฒนาแล้วเพิ่มมากขึ้น

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้านภูมิปัญญา ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์

อนันต์วรพงษ์ (2557 : บทความ) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนบางหัวเสือ จังหวัดสมุทรปราการ ตามแนวคิดพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง ผลการประชุมวิพากษ์แนวทางการพัฒนาชุมชนบางหัวเสือ พบว่า ผู้เข้าร่วมการประชุมลงมติถึงความเป็นไปได้ในการนำไปผลิตต่อยอดพัฒนาบรรจุภัณฑ์ ได้แก่ บรรจุภัณฑ์ชาใบชู่ บรรจุภัณฑ์น้ำอัญชันพร้อมดื่มและบรรจุภัณฑ์ลูกประคบสมุนไพร และสมาชิกชุมชนมีความต้องการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ยาหม่องนวดสมุนไพร เพื่อนำไปใช้ในกลุ่มวิสาหกิจนวดสุขภาพบางหัวเสือ เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการซื้อยาหม่องนวด โดยใช้วัตถุดิบที่มีในท้องถิ่นและสามารถนำไปจำหน่ายให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ อีกทั้งยังสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปเป็นวิทยากรการศึกษานอกระบบ ถ่ายทอดให้กับชุมชนอื่นที่สนใจ เป็นการแบ่งปันระหว่างชุมชนและ สร้างเครือข่ายเพื่อการความยั่งยืนต่อไป

การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันด้านความได้เปรียบเรื่องต้นทุน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของทวีศักดิ์ สาสงเคราะห์ ก้องเกียรติ มหาอินทร์ และพจนานู นุ่มหันต์ (2551 : บทความ) ได้ศึกษาการออกแบบและพัฒนาแบบบรรจุภัณฑ์จากผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ ผ้าผืน ผลิตภัณฑ์เคหะสิ่งทอเสื้อผ้าบุรุษ-สตรี และผลิตภัณฑ์กระเป๋า พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการกลุ่มผู้ทอผ้า มีปัญหาเรื่องเงินทุนหมุนเวียนและปัญหาทางด้านการตลาด อีกทั้งยังขาดความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาการออกแบบบรรจุภัณฑ์ การออกแบบบรรจุภัณฑ์ของกลุ่มผู้ทอผ้าไหมจังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลไปที่กลุ่มทอผ้าเป็นหลัก เนื่องจากกลุ่มทอผ้ามีต้นทุนการผลิตบรรจุภัณฑ์ที่ต่ำมาก ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมโดยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างกลุ่มทอผ้ากับผู้วิจัยเพื่อส่งผลให้เกิดการวิเคราะห์ปัญหาและแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ซึ่งพบว่า บรรจุภัณฑ์สำหรับบรรจุผลิตภัณฑ์สิ่งทอของผ้าไหมสุรินทร์ต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน มีรูปแบบที่ผลิตง่ายไม่ซับซ้อน มีต้นทุนการผลิตต่ำ

การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันผลิตภัณฑ์ด้านคุณภาพ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยรวมอยู่ใน

ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปลื้มใจ สีน อากูร บัณฑิต ฝัณรินทร์ และอรุณรุ่ง วงศ์กังวาน (2554 : บทความ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องบุพปัจจัยของความสำเร็จ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ไม้ ยางพาราในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล พบว่า ตัวแปร บุพปัจจัย ได้แก่ การบริหารโครงการ ผลการดำเนินงาน ทางการตลาด และนวัตกรรมขององค์กรส่งผลต่ออัตรา ความสำเร็จของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถร่วมกันทำนายอัตรา ความสำเร็จในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ได้ร้อยละ 52

การสร้างควมได้เปรียบทางการแข่งขัน ผลิตภัณฑ์ด้านนวัตกรรม ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการ สร้างควมได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา มลิวงศ์ และ ขจรศักดิ์ วงศ์วิราช (2554 : บทความ) ได้ทำศึกษาการ พัฒนาผลิตภัณฑ์สมุนไพร สู่มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนนวดแผนไทยบ้านแม่ทะ อำเภอ แม่ทะ จังหวัดลำปาง และพบว่า ต้องให้สมาชิกกลุ่มมี ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการพัฒนา ผลิตภัณฑ์เพื่อเข้าสู่การรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ชุมชน โดยได้รับคำแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดลำปางและให้เป็นหน่วย งานหนุนเสริม ผลักดันและสร้างองค์ความรู้ในการพัฒนา ผลิตภัณฑ์ ดังนั้น แนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ฯ คือ การสร้างองค์ความรู้ให้แก่สมาชิกและให้สมาชิกในกลุ่ม เลือกผลิตภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมที่สุดเพื่อพัฒนาไปสู่ มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน โดยมีสำนักงานอุตสาหกรรม จังหวัดลำปางเป็นหน่วยงานหนุนเสริม

การสร้างควมได้เปรียบทางการแข่งขัน ผลิตภัณฑ์ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ระดับความคิด เห็นเกี่ยวกับการสร้างควมได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรวพร กุศลส่ง (2553 : บทความ) ได้ศึกษาเรื่องการ พัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าทอมุกบ้านดัวเพื่อส่งเสริมการ ท่องเที่ยวของชุมชน ตำบลบ้านดัว อำเภอหล่มสัก จังหวัด เพชรบูรณ์ เพื่อศึกษาบริบทและรูปแบบของการผลิต ผลิตภัณฑ์ พัฒนาผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกและส่งเสริมการ ท่องเที่ยวและเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการถ่ายทอด ความรู้ของกลุ่มแม่บ้านผ้าทอมุก อำเภอหล่มสัก จังหวัด เพชรบูรณ์ จากผลการวิจัยพบว่า แม่บ้านส่วนใหญ่ได้รับ การอบรมเกี่ยวกับความรู้การพัฒนาด้านอาชีพ คือ การ

ตัดเย็บเสื้อผ้า การทำของชำร่วย และการเย็บกระเป๋า ตามลำดับ ด้านสภาพปัญหา พบว่า ในการผลิตผลิตภัณฑ์ ผ้าทอมุกของกลุ่มแม่บ้านชุมชนบ้านดัวประสบปัญหา เกี่ยวกับการผลิตผ้าทอมุกไม่ทันความต้องการ รองลงมา คือ บุคลากร กลุ่มแม่บ้านจะทอผ้าเมื่อว่างจากงานทำ ไร่และขาดช่างเย็บผลิตภัณฑ์จากผ้าทอมุก การพัฒนา ผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกของชุมชนบ้านดัวที่กลุ่มแม่บ้าน ตั้งเป้าหมายไว้ คือต้องการให้คนรุ่นใหม่หันมาสนใจการ ทอผ้ามุกที่เป็นผลิตภัณฑ์และเอกลักษณ์ของจังหวัดเพิ่ม ขึ้นต้องการบุคคลที่รับผิดชอบผลิตภัณฑ์ผ้าทอมุกในรูป แบบที่ได้พัฒนาแล้วเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. อยาให้หน่วยงานหรือฝ่ายราชการช่วย สนับสนุนผลิตภัณฑ์การเกษตรทั้งแปรรูปและไม่แปรรูป ให้มากขึ้น เช่น จัดงานของดีสี่ภาค หรือของดีเมืองสระ กราว ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ออกบูธตามห้างสรรพสินค้า หรือตามงานที่หน่วยงานราชการต่างๆ จัดขึ้น

2. อยาให้สอนเรื่องการทำตลาดออนไลน์ทาง เฟสบุ๊ก

บรรณานุกรม

- กรมวิทยาศาสตร์บริการ. (2555). ทำดีเพื่อเจ้าพ่อหลวง : เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสสมทวงฉลองเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554. กรุงเทพฯ: กรม วิทยาศาสตร์บริการ.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2551). ทฤษฎีการบริหารตาม แนวคิดของปราชญ์ตะวันตก. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- ทวีศักดิ์ สาสงเคราะห์ ก้องเกียรติ มหาอินทร์ และ พจนา นุ่มหนต์. (2551). การออกแบบและ พัฒนารูปแบบบรรจุภัณฑ์สำหรับผลิตภัณฑ์ จากผ้าไหมสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหา บัณฑิต คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและการ ออกแบบแฟชั่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราช มงคลพระนคร.
- ทวีศักดิ์ สาสงเคราะห์. (2551). รายงานวิจัย เรื่อง การ ออกแบบและพัฒนารูปแบบบรรจุภัณฑ์จากผ้า ไหมสุรินทร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

พระนคร.

- นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร. (2543). การจัดการส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นัทธชัย ประสานนาม. (2550). อ้างถึงใน <http://mad.cmu.multiply.com/journal/item/8> สืบค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2553
- ปิติ มณีเนตร. (2552). การใช้สีเพื่อสร้างความโดดเด่นให้เกิดเอกลักษณ์ใหม่สำหรับส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนที่การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ปลื้มใจ สีนอากร บัณฑิต ผังนิรันดร์ และอรุณรุ่ง วงศ์กังวาน. (2554). “บุพปัจจัยของความสำเร็จในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ไม้ยางพาราในเขตกรุงเทพและปริมณฑล.” จุลนิพนธ์ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรสนอง วงศ์สิงห์ทอง (2545). วิธีวิทยาการวิจัยการออกแบบผลิตภัณฑ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548. (2548). พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548. กรุงเทพฯ : วิทยุชุมชน.
- พัชสิริ ชมพูคา. (2553). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมคกรอฮิล.
- พัฒนา กิตติอาษา. (2546). ท้องถิ่นนิยม. กรุงเทพฯ: โอเอสพริ้นติ้งเฮาส์.
- วารุณี ดันติวงศ์วานิช และคณะ. (2546). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : เพียร์สันเอดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2556). “แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล”. www.trdm.co.th สืบค้นคืนเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2561.
- วิทวัส รุ่งเรืองผล (2545). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรีปริยญา ฐูประจ่าง. (2546). “การพัฒนาวิสาหกิจชุมชนในต่างประเทศและในบริบทของไทย” คำบรรยายในการอบรมเชิงปฏิบัติการการวิจัยเพื่อเพิ่มประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชน : ภาค

เหนือตอนบน ณ ศูนย์วิจัยเพื่อเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : ธีรณฟิล์มพัฒนา จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2547). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สมยศ นาวิการ. (2549). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ.
- สรวงพร กุศลสง. (2553). “การพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าทอมุกบ้านตัวเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชน ตำบลบ้านตัว อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์.” พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2538). นโยบายผลิตภัณฑ์และราคา. ปรเกษพริก.
- สุปัญญา ไชยชาญ. (2543). หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลิฟวิ่ง.
- อัฉรมา มลิวงศ์ และขจรศักดิ์ วงศ์วิราช. (2554). “รูปแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน นวดแผนไทยบ้านแม่ทะ ตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง.” เอกสารการประชุมวิชาการและการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ แม่โจ้-แพรว วิจัย ครั้งที่ 2, จัดโดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง, ณ ห้องประชุมมหาวิทยาลัยแม่โจ้ - แพรว เฉลิมพระเกียรติ อำเภอวังทอง จังหวัดแพร่, 1-2 กันยายน.
- อภิญา เพื่องฟูสกุล. (2546). อัตลักษณ์: การทบทวนทฤษฎีและกรอบแนวคิด. กรุงเทพฯ: ไทเกอร์พริ้นติ้ง.
- _____ (2546). อัตลักษณ์: ทบทวนทฤษฎีและกรอบแนวคิด. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ สาขาสังคมวิทยา สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ.
- อมรรัตน์ อนันต์วรพจน์. (2557). รายงานวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนบ้านบางหัวเสือตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

- Fuller, G.W. (1994). New Product Development from Concept to Marketplace. CRC Press, Inc. USA : Boca Raton, Florida.
- (1998). New Product Development from Concept to Marketplace. CRC Press, Inc. USA: Boca Raton, Florida.
- Hall S. & du Gay P.(eds) (1996). Questions of Cultural Identity, London, Sage Publications.
- Jenkins, R. (2008). Social identity. 3 rd ed. New York: Routledge.
- Kotler, Philip.: Armstrong. (2007). Marketing: an introduction. Saddle River, N.J.:Prentice-Hall, Inc.
- Littlejohn, Stephen W. & Foss, Karen A. (2008). Theories of Human Communication. 9th edition. Belmont, CA.: Thomson/Wadsworth.
- Porter, Michael E. (1980). Competitive Strategy. New York : The Free Press.

ปัจจัยการพัฒนานักศึกษา การส่งเสริมและเตรียมความพร้อมด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
Student development factors and preparation by the learning support of the Business
Administration Program in Business Computer.

วนิชา แผลงรักษา¹, นิธิโรจน์ ศุภกฤษสุวรรณกุล², กุลกันยา ศรีสุข³, อนงค์ ทองเรือง⁴,
ศราวุฒิ จันบัวลา⁵, ปิติวรรณ ฝ่ายโคกสูง⁶, และชลิตา เจริญเนตร⁷
สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Wanicha Plangruksa¹, Nitirot Supakitsuwannakun², Kunkanya Srisuk³, Anong Tongrueng⁴,
Katawut Chanbuala⁵, Pitiwan Faikhoksung⁶, Chalita Charoennet⁷
Business Computer, Faculty of Management Sciences Buriram Rajabhat University
E-mail : wanicha.pr@bru.ac.th

ได้รับบทความ : 3 กุมภาพันธ์ 2564 ;แก้ไขบทความ : 5 เมษายน 2564 ; ตอรับตีพิมพ์: 5 เมษายน 2564
Received: February 3, 2021; Revised: April 5, 2021; Accepted: April 5, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยในการพัฒนานักศึกษา การส่งเสริมและเตรียมความพร้อมด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อปัจจัยในการพัฒนานักศึกษา และการเตรียมความพร้อมด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับชั้นปีและเกรดเฉลี่ยสะสม ผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอันเกิดประโยชน์ต่อนักศึกษา สถานศึกษาและกลุ่มตัวอย่างเป็นจากนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำนวน 199 คน สถิติที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง (66.83%) ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ระดับชั้นปีที่ 1 มากที่สุด (29.65%) รองลงมาเป็นนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 3 และนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 2 (25.63%) ช่วงเกรดเฉลี่ยอยู่ในช่วง 2.99 – 2.50 มากที่สุด (35.68%) และรองลงมาคือเกรดเฉลี่ย 2.49 – 2.00 (27.14%) มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในการพัฒนานักศึกษา และการเตรียมความพร้อมด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ อยู่ในระดับที่แตกต่างกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย รายด้านของนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจโดยรวมเป็นรายด้านอยู่ในระดับอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.58, S.D.=0.67) เมื่อพิจารณารายได้ตามความพึงพอใจ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย โดย 3 ลำดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ลำดับที่ 1 ได้แก่ ด้านการรับและเตรียมพร้อมแก่นักศึกษา ($\bar{X}$ =4.68, S.D.=0.73) ลำดับที่ 2 ด้านปัจจัยเกื้อกูลในการเรียนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ($\bar{X}$ =4.61, S.D.=0.58) และลำดับที่ 3 ด้านการจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา ($\bar{X}$ =4.59, S.D.=0.72) รองลงมาคือระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านรับรู้ข่าวสาร ($\bar{X}$ =4.57, S.D.=0.74), ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ($\bar{X}$ =4.55, S.D.=0.64) และด้านการส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา ($\bar{X}$ =4.53, S.D.=0.64) ซึ่งมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในส่วนของการร้องเรียนของนักศึกษาและได้มีการจัดการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ โดยสรุปดังนี้ จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอสำหรับนักศึกษา

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การพัฒนานักศึกษา และการเตรียมความพร้อม ด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ นักศึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

ABSTRACT

There are two aspects in this study. The first aspect is studying the satisfaction with factors for student development and preparation by the learning support of the Business Administration Program in Business Computer, at Buriram Rajabhat University. The second aspect is to satisfaction level of factors for student development and preparation by the learning support of the students who study business computer. The students were separated by gender, college year and GPA. The result of the study could be used to develop a more effective that could be used by the students, the university and various other establishments. The sample of this study involved 245 students who study business computer. The research method used was a questionnaire. There are two parts in the questionnaire. The first part is general information of the respondents. The second part is the satisfaction with factors for student development and preparation by the learning support that includes; registration and preparation for the students, curriculum and suggestion, supporting and student development, given information, response to complaints and other aspects of learning support. Percentage, the samples mean and standard deviation were used in this study.

The result of the study in the first part of the questionnaire found that most of the respondents are woman (66.83%). Most of respondents are students who are the third year students (29.65%). The minority of the respondents are studying in third year and studying in two year (25.63%). The majority of respondents had a GPA between 2.99-2.50 (35.68%). The minority of respondents had a GPA between 2.49 – 2.00 (27.14%). The result of the second part of the questionnaire found that the students had different satisfaction. The satisfaction was arranged from the greatest to the least. The satisfaction of the student is generally high taken on a scale of 1-5 ($\bar{X}$ =4.58, S.D.=0.67). There are three parts of which the satisfaction is highest; preparation for the student ($\bar{X}$ =4.68, S.D.=0.73), Aspects of learning support and learning support ($\bar{X}$ =4.61, S.D.=0.58). and the last factor is Learning management and consulting ($\bar{X}$ =4.59, S.D.=0.72). There are 3 other factors in which the study found the students were well satisfied by they were arranged from the greatest to the least is given information ($\bar{X}$ =4.57, S.D.=0.74). and the last factor is the management and response of the student's complaints ($\bar{X}$ =4.55, S.D.=0.64). and the last factor is and the last factor is development for the student ($\bar{X}$ =4.53, S.D.=0.64). The student's complaints can be summarized as follows: The students want to upgrade the outdated computers to modern computers which are already set up and readily available for use. There is not enough computers for the students and some of the computer rooms are too narrow that the teacher cannot take care all of the students. There is no internet in some computer rooms in which is a great barrier to access of information for the students.

Keyword: The satisfaction; Student development; Preparation with learning support of the student in Business Computer.

บทนำ

ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ เป้าหมายการพัฒนา ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 คือ มุ่งให้คนไทยมีจิตสำนึกพลเมืองที่มีทัศนคติและพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อส่วนรวม มี คุณธรรม จริยธรรม และมีค่านิยมตามบรรทัดฐานที่ดีของสังคมไทย ดังนั้น เมื่อมาพิจารณาพลเมืองที่เป็นเยาวชนในสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ สถาบันการศึกษาควรมุ่งผลิตบัณฑิตให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาของประเทศ อีกทั้ง แผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2560-2574) ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2560: 3) จัดทำ ขึ้นโดยมีเป้าหมายในการยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนของท้องถิ่นไทย ส่วนหนึ่งของแผนฉบับนี้ได้ให้แนวทางการพัฒนาเยาวชนนักศึกษา และบัณฑิตในอนาคต โดยให้จัดการเรียนการสอนและกิจกรรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งพัฒนาการด้านการสื่อสาร การตัดสินใจ การพัฒนาความ เป็นผู้นำในการแก้ปัญหา การทำงานเป็นทีม ความอดทน และคุณธรรม ฯลฯ ซึ่งสถาบันการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ก็ได้รับเอาแนวทางการพัฒนานิสิตมาดำเนินการด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยระยะ 12 ปี (พ.ศ. 2560-2564) ในยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจด้านการเรียนการสอน เรื่องการพัฒนาคุณภาพนิสิตที่ให้ความสำคัญกับการ สนับสนุนกิจกรรม เพื่อพัฒนาทักษะวิชาชีพเพื่อเตรียมนิสิตให้มีวุฒิภาวะทางอาชีพ พร้อมสู่โลกการทำงานสอดคล้อง กับความต้องการของตลาดแรงงาน กิจกรรมที่จัดให้กับนักศึกษาในสถานศึกษา หรือกิจกรรมนักศึกษา จัดแบ่งตามลักษณะของกิจกรรมโดยทั่วไป ได้ 7 ประเภท ได้แก่ กิจกรรมส่วนกลาง กิจกรรมด้านวิชาการ กิจกรรมด้านกีฬา กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมด้านบำเพ็ญประโยชน์ กิจกรรมด้านนันทนาการ และกิจกรรมด้านการเมือง (สำเนา ขจรศิลป์, 2538: 127-128) โดยที่ ความสำคัญของกิจกรรมนักศึกษาต่อตัวนักศึกษาเอง ได้แก่ การช่วยพัฒนานักศึกษาในด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ช่วยให้มีโอกาสได้ใช้พลังงานทางด้านการร่างกาย ความคิด เพื่อทำสิ่งที่ตนเป็น ประโยชน์ต่อตนเอง สถาบันการศึกษา และต่อประเทศชาติ (สำเนา ขจรศิลป์, 2539:

113) จะเห็นได้ว่ากิจกรรม นักศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนานิสิตนักศึกษาให้มีทักษะในด้านต่างๆ รวมถึงสามารถนำความรู้และประสบการณ์ไปประยุกต์ใช้ในการเรียนและชีวิตประจำวัน เพื่อประโยชน์ต่อทั้งตนเองและประเทศชาติ การดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์นั้น มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงออก ซึ่งความคิด ความเชื่อ ความสามารถ ความถนัดของตนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งในด้านต่าง ๆ ได้แก่ กีฬา บำเพ็ญประโยชน์ ศิลปวัฒนธรรม จริยธรรม วิชาการ เป็นต้น กิจกรรมนิสิตจึงมีส่วนในการส่วนช่วยเสริมและเติมเต็มเพื่อให้ให้นิสิตของ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้เกิดการเรียนรู้ที่จะคิดสร้างสรรค์ กิจกรรมตามความชอบ ความสนใจและความถนัดของตนเอง ส่งผลให้นิสิตได้รับทักษะและพัฒนาการทางบุคลิกภาพในด้านต่าง ๆ โดยทำให้นิสิตเป็นผู้ที่มีวินัยในตนเอง มี ค่านิยมไทยและจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม สร้างความพร้อมที่จะเป็นพลเมืองที่ดีแก่ประเทศในอนาคต

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จึงได้พัฒนาระบบและกลไกการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน นำไปสู่การหาแนวทางการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการ บริหารจัดการ ของหลักสูตรก่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้เปิดสอนหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต(ศ.บ.) หลักสูตรบัญชีบัณฑิต(บ.ช.บ) หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต(นศ.บ) และหลักสูตรสาขาบริหารธุรกิจบัณฑิต(บธ.บ) สาขาวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตรดังกล่าว นักศึกษาจะต้องได้รับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในด้าน สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 ปี ไม่น้อยกว่า 450 ชั่วโมง เพื่อให้ครบตามหลักสูตร คณะและสาขาวิชาจึงต้องจัดโครงการส่งนักศึกษาออกไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามสถานประกอบการต่างๆ ทั้งภาครัฐและธุรกิจเอกชน ได้มีการพัฒนาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้โดยมีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ที่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ทันสมัย ความพร้อมด้านเทคโนโลยีต่างๆ หรือแม้กระทั่งอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก อีกทั้งอาจารย์ผู้สอนในรายวิชาระบบคอมพิวเตอร์นำนักศึกษาที่เรียนในรายวิชาระบบคอมพิวเตอร์ ทำการ

ซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ชำรุด โดยใช้ชิ้นส่วนของเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องเก่าที่สามารถใช้การได้ของเครื่องที่เสียแล้ว และใช้งบประมาณที่คงเหลืออยู่ของสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ในการจัดหาชิ้นส่วนใหม่มาทดแทนชิ้นส่วนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ชำรุด เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับการจัดการเรียนการสอนและการทำกิจกรรมของนักศึกษา ให้ประสบความสำเร็จต่อไป และเป็นการตอบกรอบแผนอุดมฯ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ของ สกอ. ด้วย ในการนี้ทางสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้ทำการสำรวจหาปัจจัยในการพัฒนานักศึกษา และการเตรียมความพร้อม แนวทางการจัดการและความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของคณาจารย์และนักศึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ โดยทำการสำรวจจากนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึง นักศึกษาชั้นปีที่ 4 เนื่องจากนักศึกษาได้ใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยแตกต่างกันโดยจะเห็นข้อเปรียบเทียบของแต่ละปี ได้เห็นการเปลี่ยนแปลง และได้ใช้บริการ ต่าง ๆ อย่างทั่วถึง และสามารถแสดงความคิดเห็นหลากหลายรวมไปถึงการเตรียมความพร้อม แนวทางการจัดการและความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ การที่ มหาวิทยาลัยจะใช้กลไกเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัยมาพัฒนา ศักยภาพของนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัยของนิสิตระดับปริญญาตรี เพื่อให้ ได้ข้อมูลมาเป็นแนวทางดำเนินการอย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยในการพัฒนานักศึกษา การส่งเสริมและเตรียมความพร้อม ด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาทราบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อปัจจัยในการพัฒนานักศึกษา การส่งเสริมและเตรียมความพร้อม ด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ในการดำเนินงานปรับปรุงและพัฒนาด้านแนวทางการจัดการ

สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี)

1. ได้รู้ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ ซึ่งจะได้นำมาพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม และก่อให้เกิดรูปแบบในการตอบสนองข้อร้องเรียนในรูปธรรมมากยิ่งขึ้น
2. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจได้เป็นอย่างดี

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อปัจจัยในการพัฒนานักศึกษา การส่งเสริมและเตรียมความพร้อม ด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

3. ขอบเขตด้านเวลา

วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 1 พฤษภาคม 2564

4. ขอบเขตด้านประชากร

- 4.1 ขอบเขตด้านประชากร: นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 199 คน สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

- 4.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง: ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

5. ขอบเขตด้านตัวแปรที่จะศึกษา ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

- 5.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับชั้น หมู่เรียน และเกรดเฉลี่ยสะสม

- 5.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อปัจจัยในการพัฒนานักศึกษา การส่งเสริมและเตรียมความพร้อม ด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยในการพัฒนานักศึกษา
2. ระดับความพึงพอใจ
 - ด้านการรับและเตรียมความพร้อมแก่นักศึกษา
 - ด้านการให้คำปรึกษา
 - ด้านการส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา

- ด้านรับรู้ข่าวสาร
 - ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา
 - ด้านปัจจัยเกื้อกูลในการเรียนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
3. ข้อมูลให้หน่วยงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อปัจจัยในการพัฒนานักศึกษา และการเตรียมความพร้อม ด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population) pที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ระดับชั้นปีที่ 1-4จำนวน 199 คน ปีการศึกษา 2563 (สำนักงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์) ผลจากแบบสอบถามเป็น จำนวน 199 คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับชั้นปี และเกรดเฉลี่ยสะสม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยในการพัฒนานักศึกษา และการเตรียมความพร้อม ด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ระดับชั้นปีที่ 1 - 4 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนการประมาณค่า (Rating Scale) โดยครอบคลุมเนื้อหาความพึงพอใจและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อปัจจัยในการพัฒนานักศึกษา และการเตรียมความพร้อม ด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ 6 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านการรับและเตรียมความพร้อมแก่นักศึกษา
2. ด้านการจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา

3. ด้านการส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร
5. ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา
6. ด้านปัจจัยเกื้อกูลในการเรียนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างพร้อมกับตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ระดับชั้นปีที่ 1-4 จำนวน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 199 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 199 คน คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยในการพัฒนานักศึกษา และการเตรียมความพร้อม ด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยายและสรุปผลการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (อัศเรศ เกตน์ และคณะ, 2559) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด กำหนดให้เป็น 5 คะแนน ระดับความพึงพอใจมาก กำหนดให้เป็น 4 คะแนน ระดับความพึงพอใจปานกลางกำหนดให้เป็น 3 คะแนน ระดับความพึงพอใจน้อย กำหนดให้เป็น 2 คะแนน ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดให้เป็น 1 คะแนน

แล้วนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.5-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติเบื้องต้นสำหรับการวัดและประเมินผล

การเรียนรู้ ผู้ประเมินต้องเข้าใจวิธีการและเลือกสถิติที่เหมาะสมใช้ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการประเมิน การวัดแนวโน้มสู่ส่วนกลางเป็นการหาค่าสถิติเพื่อบอกลักษณะที่เป็นตัวแทนของข้อมูล ค่าสถิติที่นิยมใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ยหรือมัธยฐานเลขคณิต (Mean : $\bar{X}$) มัธยฐาน (Median : Mdn.) และฐานนิยม (Mode : Mo.) คะแนนมาตรฐาน (Standard Score) หมายถึง คะแนนดิบที่แปลงรูปให้มีหน่วยวัดเท่ากันเพื่อให้สามารถนำเปรียบเทียบหรือรวมกันอย่างมีความหมาย ทั้งนี้เพราะคะแนนดิบหรือคะแนนสอบแต่ละวิชาไม่สามารถนำมารวมกันหรือเปรียบเทียบกันได้ เช่น คะแนนเต็มไม่เท่ากัน เป็นต้น การแปลงคะแนนดิบเป็นคะแนนมาตรฐาน ต้องอาศัยพื้นฐานที่สำคัญ คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s)

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการพัฒนานักศึกษา การส่งเสริมและเตรียมความพร้อม ด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ คณะผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์ แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และเกรดเฉลี่ยสะสม อยู่ในระดับ 2.99 – 2.50

2. สรุปผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยในการพัฒนานักศึกษา และการเตรียมความพร้อม ด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พบว่า ปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการคือ 1. ด้านการรับและเตรียมพร้อมแก่นักศึกษา ซึ่งประกอบด้วย การจัดกิจกรรมหรือกระบวนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก่อนเข้าศึกษา และการจัดกิจกรรมหรือกระบวนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก่อนเข้าศึกษา 2. ด้านปัจจัยเกื้อกูลในการเรียนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย สถานที่สำหรับให้นักศึกษาและอาจารย์ได้พบปะ แลกเปลี่ยนสนทนา และทำงานร่วมกัน พร้อมการเตรียมความพร้อมทางกายภาพ (ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ สภาพแวดล้อมด้านการเรียนรู้) และมีโปรแกรมประยุกต์ ทันสมัยและสอดคล้องกับรายวิชา 3. ด้านการจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตร, กระบวนการจัดการเรียนการสอนส่งเสริมให้มีคุณลักษณะตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษาของสาขาวิชา และบูรณาการการจัดการเรียนการสอน การวิจัย/การบริการทางวิชาการ/การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อศึกษาทราบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อปัจจัยในการพัฒนานักศึกษา และการเตรียมความพร้อม ด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ซึ่งสิ่งที่ค้นพบจากงานวิจัยแสดงให้เห็นว่า รายด้านของนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ โดยรวมเป็นรายด้านรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D.=0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 6 ลำดับ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการรับและเตรียมพร้อมแก่นักศึกษา ($\bar{X} = 4.63$, S.D.=0.73), ด้านปัจจัยเกื้อกูลในการเรียนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.61$, S.D.=0.58), ด้านการจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา ($\bar{X} = 4.59$, S.D.=0.72) ด้านด้านรับรู้ข่าวสาร ($\bar{X} = 4.57$, S.D.=0.74), ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา ($\bar{X} = 4.55$, S.D.=0.64) และด้าน

การส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา ($\bar{X} = 4.53$, $S.D. = 0.64$) ตามลำดับ และวัตถุประสงค์ข้อที่ 3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ในการดำเนินงานปรับปรุงและพัฒนาด้านแนวทางการจัดการ การจัดกิจกรรมเสริมทักษะทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเพื่อให้นักศึกษาได้เกิดการเรียนรู้เพื่อนำไปปฏิบัติและประยุกต์ในชีวิตประจำวันได้จริงตลอดจนการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งสนับสนุนทางการศึกษา เช่น ห้องสมุด ฐานข้อมูลทรัพยากรการเรียนรู้ วารสารวิชาการเพื่อการสืบค้นเพียงพอ และทันสมัย ในปีการศึกษาต่อไป

การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการพัฒนานักศึกษา และการเตรียมความพร้อมด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ คณะผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

นักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยการพัฒนานักศึกษา การส่งเสริมและเตรียมความพร้อม ด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการรับและเตรียมพร้อมแก่นักศึกษา ด้านรับรู้ข่าวสาร และด้านการจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา (กิจกรรม) ด้านปัจจัยเกื้อกูลในการเรียน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยการพัฒนานักศึกษา การส่งเสริมและเตรียมความพร้อม ด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่มีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน รวมทั้งมีความสอดคล้องกับตลาดแรงงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับคุณธรรม จริยธรรม และทักษะที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตในสังคม ให้ผู้เรียนสามารถนำไปปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะและเป็นประโยชน์ให้กับบัณฑิตเมื่อสำเร็จการศึกษาออกไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ จตุรวัฒน์ ฝนิกรรัมย์. (2557) พบว่า การกำหนด วัตถุประสงค์ของหลักสูตรต้องสนองความต้องการและความสนใจของผู้เรียน และต้องมีความ

สมดุลระหว่างความ ต้องการของผู้เรียนและสังคม และ นิภา ศรีโพธิ์โรจน์ และอำนาจ เงินงามมีสุข. (2557) พบว่า เพื่อศึกษาบทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญอีกทั้งเพื่อศึกษาปัญหาและศึกษาประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมและความเพียงพอของกิจกรรมนักศึกษา เพื่อให้การจัดการศึกษามุ่งสู่เป้าหมายในการผลิตบัณฑิตได้อย่างมีคุณภาพ โดยระบบการศึกษาจะพัฒนาไปตามนโยบาย และมีความจำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการ ความพึงพอใจของผู้ศึกษาหรือผู้ใช้หลักสูตรซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรง เป็นสำคัญและเพื่อให้เป็นไปตาม กรอบมาตรฐานตาม คุณวุฒิของระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualification Framework for Higher Education) (TQF : HEd) พ.ศ.2552 ได้กำหนดเป้าหมายของการจัดการศึกษาต้องเป็นไปตาม มาตรฐานการอุดมศึกษา และเพื่อเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตในระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา รวมทั้งเพื่อใช้เป็นหลักในการจัดทำมาตรฐานด้านต่าง ๆ เพื่อให้การจัดการศึกษามุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภา ศรีโพธิ์โรจน์, อำนาจ เงินงามมีสุข. (2557). พบว่า ทุกหลักสูตรจะมีลักษณะ สมบูรณ์ต้อง มีองค์ประกอบครบถ้วน และองค์ประกอบที่สำคัญของ หลักสูตรจะประกอบด้วย วัตถุประสงค์เนื้อหาวิชา วิธีการสอนและจัดดำเนินการ การประเมินผลตามหลักสูตร เมื่อนำหลักสูตรไปใช้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลวิทย์ เจริญจิตต์ และชัยวัชร พรหมจิตติพงศ์ (2558) กล่าวว่า การจัดการ เรียนการสอน ควรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอาจารย์ผู้สอนควรให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถของอาจารย์ผู้สอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ศึกษาการรับรู้ ความตระหนัก และการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนอย่างมีความสุข รวมทั้งการปรับปรุงด้านการประเมินผล โดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการประเมินผล อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนในที่สุด

เนื่องจากนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจที่มีเพศแตกต่างกัน แต่ย่อมต้องการศึกษาปัจจัยที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของของผู้เรียนและตลาดแรงงาน และทักษะที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตในสังคม ที่สามารถส่งเสริมให้ผู้เรียนมีการใช้ความคิด สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และหลักสูตรมีการส่งเสริมให้

ฝึกประสบการณ์จริงในสถานประกอบการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลวิทย์ เจริญจิตต์ และชัยวัชร พรหมจิตติพงศ์ (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การเตรียมความพร้อมของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อการเป็นประชาคมอาเซียน 2015” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ พบว่า บัณฑิตศึกษาการรับรู้ ความตระหนัก และการเตรียมความพร้อมของการรับและเตรียมพร้อมแก่นักศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด การวางแผนจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อเป็นแนวทางดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนแต่ละครั้งโดยกำหนดสาระสำคัญ จุดประสงค์ เนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอนสื่อ ตลอดจนการวัดผล และการประเมินผล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542: 54) กล่าวว่า “องค์ประกอบของการจัดการเรียนการสอน จะต้องประกอบด้วยเนื้อหาวิชา ทักษะกระบวนการและการประเมินผล ซึ่งมีองค์ประกอบย่อยๆ ได้แก่ การเตรียมการสอน วัตถุประสงค์ของวิชา เอกสารประกอบการสอนความสามารถในการสอน การจัดกิจกรรมการสอน การใช้สื่อการสอนและการประเมินผลการสอน” ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ทางมหาวิทยาลัยได้ให้อาจารย์จัดทำแผนการเรียนรู้ไว้ล่วงหน้าก่อนเปิดเรียนอยู่แล้วซึ่งได้มีการกำหนดแผนการเรียนในแต่ละหัวข้อ วัตถุประสงค์การเรียนรู้ และการวัดผล โดยผู้วิจัยได้อธิบายให้นักศึกษาทราบตั้งแต่คาบแรกของการเรียนการสอน ดังนั้นนักศึกษาก็จะได้สามารถตรวจสอบตัวเองได้ว่าเข้าใจเนื้อหาที่เรียนแค่ไหน และทั้งนี้เนื่องจากจุดประสงค์การเรียนรู้สามารถใช้เป็นเกณฑ์สำหรับวัดผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา และเป็นแนวทางสำหรับประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพทางการสอนได้

ซึ่งงานวิจัยของ นิภา ศรีโพธิ์โรจน์และอำนาจเงินงามมีสุข. (2557). เพื่อศึกษาบทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญเพื่อเปรียบเทียบบทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ พบว่า ความพึงพอใจเป็นความต้องการส่วนตัว แม้ว่าจะมีอายุหรือ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการ การศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นการศึกษาที่มีปัจจัยสนับสนุนการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาความรู้และทักษะในสาขาวิชาการ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในการเตรียมความพร้อมของนักศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ

โชติมา แก้วทอง (2561) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัยของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน และเพื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ชั้นปี และคณะ โดยศึกษาจากนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่าในปีการศึกษา 2560 สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนจำนวน 388 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีส่วนร่วมกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัยในภาพรวม ระดับปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศมีผลต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัย เพียงระดับปานกลาง แต่การที่กิจกรรมนักศึกษาเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการพัฒนานักศึกษา เป็นจุดเชื่อมระหว่างวิชาการที่เกิดขึ้นในห้องเรียนและสังคมรอบด้าน มีส่วนช่วยในการหล่อหลอมนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ ดังนั้น มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จึงควรเร่งยกระดับการมีส่วนร่วมกิจกรรม ภายในมหาวิทยาลัยในภาพรวมให้มากยิ่งขึ้น โดยจะทำให้ นิสิตเป็นผู้ที่มีวินัยในตนเอง มีค่านิยมไทย และจิตสำนึกเพื่อ ส่วนรวม สอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ที่มุ่งให้ความสำคัญ กับการที่ผู้เรียนจะมีเวลาพัฒนาทักษะการเรียนรู้ นอกห้องเรียนอย่างเหมาะสมกับผู้เรียนแต่ละระดับช่วงชั้น ส่งเสริมการ พัฒนาการดำเนินชีวิต และจิตอาสาต่อการพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศชาติ(กระทรวงศึกษาธิการ, 2559: 58) ผลการวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรชั้นปีและคณะ ไม่พบว่ามีความแตกต่างของการมีส่วนร่วมกิจกรรมในภาพรวม ของนิสิตที่ ศึกษาชั้นปีและคณะที่แตกต่างกัน

นักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในการพัฒนานักศึกษา และการเตรียมความพร้อม ด้วยสิ่งสนับสนุนการเรียนของนักศึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำแนกตามระดับชั้นปีนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ ที่อยู่ชั้นปีที่ 1-4 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ชั้นปี และผลการเรียนเฉลี่ย มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการจัดการเรียน

การสอนของโดยรวม รายด้านของนักศึกษาสาขาวิชา คอมพิวเตอร์ธุรกิจโดยรวม มากที่สุด คือ ด้านการรับและ เตรียมพร้อมแก่นักศึกษา ด้านปัจจัยเกื้อกูลในการเรียน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านการจัดการเรียน การสอน การให้คำปรึกษา ได้มุ่งมั่นพัฒนามุ่งมั่นในการ พัฒนาคุณภาพของปัจจัยการพัฒนาการศึกษา สอดคล้อง กับงานวิจัยของ ณัฐนันท์ พงษ์จิระวงศ์ (2557) พบว่า มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ และ การตอบสนอง การ ส่งเสริมและเตรียมความพร้อม ด้วยสิ่งสนับสนุนการ เรียนรู้ให้มีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของ การพัฒนาประเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพิ่ม ศักดิ์ บัวส่อง (2553) พบว่า มีความพึงพอใจต่อการจัด กิจกรรมการเรียนการสอนและสถานศึกษา 1) การใช้ เทคโนโลยีและการสื่อการเรียนการสอนและการสอน ของครูโดยรวมอยู่ในระดับมากและนักศึกษาดังกล่าวมี มนุษย์สัมพันธ์ คุณธรรมจริยธรรม และความรู้โดยรวมอยู่ ในระดับมากนอกจากนี้ครูผู้สอนเห็นว่านักศึกษาทั้งปวงหา มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สถานประกอบการ เห็นว่านักศึกษาที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติ หน้าที่อยู่ในระดับมาก 2) นักศึกษาก็มีบุคลิกภาพที่ศึกษาใน อาชีวศึกษาตรีษะเกษ เห็นว่าสถาบันอาชีวศึกษาตรีษะเกษ มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การเอาใจใส่ดูแลของ สถานศึกษา และครู-อาจารย์ โดยอยู่ในระดับที่เหมาะสมมาก 3) ความเห็นจากผู้บริหาร ครูที่ปรึกษา และ เจ้าหน้าที่ต่อนักศึกษาประเทศกัมพูชาที่นักศึกษาใน อาชีวศึกษาตรีษะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสม มาก 4) ความเห็นจากสถานประกอบการต่อนักศึกษา จากประเทศกัมพูชา โดยอยู่ในระดับเหมาะสมมาก 5) ความคิดเห็นจากเพื่อนนักศึกษาไทยต่อนักศึกษาประเทศ กัมพูชาที่ศึกษาในอาชีวศึกษาตรีษะเกษ โดยรวมอยู่ใน ระดับเหมาะสมมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติมา แก้วทอง (2561) พบว่า การวัดและการประเมินผลที่มี ประสิทธิภาพควรเลือกใช้เครื่องมือและวิธีการที่เหมาะสม เลือกเทคนิคการวัดให้เหมาะสมกับคุณลักษณะ หรือ สมรรถภาพของผู้เรียน โดยเครื่องมือนี้ต้องให้ผลที่ถูกต้อง มีความเป็นปรนัยและสะดวกต่อการนำไปใช้ ควร เลือกใช้วิธีการวัดหลายอย่างให้ครอบคลุมผลสัมฤทธิ์และ พัฒนาการด้านต่างๆของผู้เรียน รวมทั้งนำผลการประเมิน มาพิจารณาตัดสินใจในการจัดการศึกษา และพัฒนา ประสิทธิภาพของการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้น อาศัยผู้

สอนหรือครูหมายถึง บุคลากรวิชาชีพผู้ทำหน้าที่สอน และส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ เป็น องค์ประกอบสำคัญของการจัดการเรียนการสอนที่ขาดไม่ ได้ บุคลิกภาพและความสามารถของผู้สอนมีอิทธิพลต่อ การเรียนรู้ของผู้เรียน ผู้สอนควรมีบุคลิกภาพที่ดีควบคู่ไป กับการส่งเสริมและพัฒนานักศึกษาร่วมกันในทุกๆ ด้าน การรับรู้ข่าวสารเช่นกัน สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจได้ จัดทำเว็บไซต์, Facebook และ Line ของสาขาเพื่อแจ้ง ข่าวสารและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการประชาสัมพันธ์ทั้ง ภายในและภายนอก รวมไปถึงการจัดการข้อร้องเรียน ของนักศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ บงกช ต้นติวิชญ์ โสภิต (2557) การศึกษารูปแบบการร้องเรียนและการ ตอบสนองของธุรกิจบริการร้านอาหารบนโลกออนไลน์ พบแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของการ บริการ ได้จำแนกคุณภาพการบริการออกเป็นสองส่วน ได้แก่ คุณภาพเชิงหน้าที่ หมายถึงคุณภาพในระหว่าง กระบวนการให้บริการ และอีกส่วนหนึ่งคือ คุณภาพ เชิงเทคนิคหรือผลลัพธ์ของการบริการ และความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่นักศึกษาคาดหวังว่าจะได้รับการ บริการก่อนที่จะได้รับบริการจริง โดยเป็นผลมาจากการ บอกต่อแบบปากต่อปาก ความต้องการของนักศึกษา ประสบการณ์ในอดีต และการสื่อสารสุนักศึกษาของธุรกิจ หรือผู้ให้บริการการตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจที่เกิด ขึ้นของนักศึกษาหากนักศึกษาไม่พึงพอใจ นักศึกษาจะ ตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจนั้น เมื่อศึกษาถึงการตอบ สนองต่อความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นของนักศึกษาได้แบ่ง การตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นของนักศึกษา มีการเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถส่งข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้ เช่น จัดตู้รับคำร้องเรียน การประชุมเพื่อรับฟังคำร้อง เรียน มีการชี้แจงเกี่ยวกับคำร้องเรียนของนักศึกษาเพื่อให้ นักศึกษารับทราบ และมีการดำเนินงานตามคำร้องเรียน ของนักศึกษาที่ตรวจสอบได้ ในกรณีที่สามารถดำเนินการ ได้ ซึ่งเป็นแนวทางที่จะช่วยหรือฝึกให้ผู้เรียนได้เกิด การเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมที่ผู้เรียนต้องการ สังคม ต้องการและชาติต้องการ สอดคล้องกับวิจัยของรองศาส ตาจารย์จิตติมา อัครจิตพิงค์ (2552) พบว่า “ความพึง พอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจเป็นไปในเชิงการประเมินค่าว่าความ รู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวก หรือทางลบ” ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่ มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจ

จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง”

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1.1. ควรจัดกิจกรรมเสริมทักษะทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในแต่ละชั้นปีการศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาได้เกิดการเรียนรู้เพื่อนำไปปฏิบัติและประยุกต์ ในชีวิตประจำวันได้จริง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

2.1. การวิจัยครั้งต่อไป ควรเป็นการวิจัยเชิงลึกและดำเนินการวิจัยร่วมกับนักศึกษาอาจารย์ผู้สอน เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลในเชิงลึก สามารถนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรในเชิงลึกได้

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยในการพัฒนานักศึกษา การส่งเสริมและเตรียมความพร้อมด้วยสิ่งสนับสนุน การเรียนรู้ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ที่กำลังศึกษาอยู่ใน ปีการศึกษา 2563 นักศึกษาภาคปกติและคณาจารย์ ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สำเร็จลงได้ด้วย ความเรียบร้อยเนื่องจากคณาจารย์ในสาขาวิชาและนักศึกษา ทุกคนได้ให้ความอนุเคราะห์ ให้ข้อมูล ตรวจสอบข้อมูล และให้คำแนะนำอย่างต่อเนื่อง คณะวิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคณาบดีคณะวิทยาการจัดการ ผู้ช่วย ศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ปาโนรัมย์ และคณาจารย์ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและดำเนินการวิจัยตามกระบวนการ และคอยให้การสนับสนุนมาโดยตลอด และคณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ที่ให้การ สนับสนุนทุนวิจัย

คุณค่าและประโยชน์ จากวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอ ขอบพระคุณที่ให้ความช่วยเหลือและคอยเป็นกำลังใจ ในการทำวิจัย ทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งผู้วิจัยจะนำไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). ประการกระทรวง

ศึกษาธิการ.กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับ อุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2558). จำนวนนักเรียน นักศึกษา ในระบบ จำแนกรายสถานศึกษา รายจังหวัด ปีการศึกษา.ค้นเมื่อ 21 เมษายน 2564 จาก http://www.mis.moe.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=557&Itemid=113

จตุรวัฒน์ ผนึกรัมย์. (2557). การมีส่วนร่วมในกิจกรรม นักศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี.ปีการศึกษา 2556. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี สุรนารี

นิภา ศรีโพธิ์จรรย์, อำนาง เงินงามมีสุข. (2557). บทบาท ผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมการจัดการ เรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของ โรงเรียนใน สหวิทยาเขตสตัดบงกช สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 4.กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวัดและประเมินผล ทางการศึกษา : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ประภาพรรณ เสี่ยงวงศ์ (2551). การพัฒนานวัตกรรม การเรียนรู้ด้วยการวิจัยในชั้นเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อี.เค.บุ๊คส์.

ปราโมทย์ จันทร์เรือง. (2553). การพัฒนารูปแบบการ จัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการทักษะการ คิดและการสร้างสรรค์ความรู้สำหรับนักเรียน ช่วงชั้นที่ 2. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏเทพสตรี, 21(1), 29.

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภะ. (2542). จิตวิทยาทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.

พัชรินทร์ กันต์ไพเราะ. (2554). ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานและข้อร้องเรียนของบุคลากรโรง พยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. ปัญหาพิเศษรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบาย สาธารณะ. วิทยาลัยการบริหาร รัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์.(2553). กระบวนการออกแบบย้อน กลับ : การพัฒนาหลักสูตรและออกแบบ การ สอนอิงมาตรฐาน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์

- แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
เพิ่มศักดิ์ บัวล่อง. (2553). การประเมินความพึงพอใจ
ที่มีต่อการจัดการเรียนของนักศึกษาจาก
ประเทศกัมพูชาที่ศึกษาในอาชีวศึกษา
ศรีสะเกษ : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มาลินี วงษ์สิทธิ์, ศิริวรรณ ศิริบุญ และอัจฉรา เอ็นซ์.
(2541). รายงานเบื้องต้นการมีส่วนร่วมของ
ชุมชนในการให้การดูแลให้บริการและ
กิจกรรมต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุ. กรุงเทพมหานคร:
สถาบันประชากรศาสตร์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- รสริน เจริมโสง, และลำลี ทองธิว. (2556). การพัฒนารูป
แบบการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมความ
สามารถในการออกแบบการสอนอย่าง
ได้ตรงตรงเชิงวิพากษ์ของนักศึกษาครู. วารสาร
ศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร, 15(2), 26.
- ศักดิ์ดา ตั้งตระกูล วราพร บัวพรม และปรางทิพย์ เสย
กระโทก (2560). ทศนคติของนักศึกษาต่อการ
เข้าร่วมกิจกรรมนักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศ
มหาวิทยาลัยนครพนม. รายงานสืบเนื่องการ
ประชุมสัมมนาวิชาการ ในการนำเสนอผล
งานวิจัยระดับชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 17.
พิษณุโลก: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพิษ
สงคราม. 1184-1189
- อมรเทพ สีนวนสูง. 2559. “ความคิดเห็นต่อการเข้าร่วม
กิจกรรมนักศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.” Veridian
E-Journal สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์
และศิลปะ 9 (1): 1053-1065.
- อนิวัช แก้วจันทน์. (2552). การจัดการทรัพยากรมนุษย์
= Human resource management.
กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะ
เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
ทักษิณ
- อัครเดช เกตน้ำ และคณะ, (2559). การวัดและประเมิน
ผลการเรียนรู้ (Learning Measurement and
Evaluation). หนังสือประกอบการเรียนรู้
วิชาพื้นฐานของหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Heung Vincent, C. S., & Tianming, G. U. (2012).
Influence of restaurant atmospherics
on patron satisfaction and behavioral
intentions. International Journal of Hos
pitality Management, 31(4), 1167-1177.
- Internet World Stats. (2018). World Internet Users
and 2018 Population Stats. (Online).
from
: [http://www.internetworldstats.com/
stats.htm](http://www.internetworldstats.com/stats.htm)
- Jan, B., Marwan, K. & Gareth, G. (2010). E-busi
ness complaint management: percep
tions and perspectives of online credi
bility. Journal of Enterprise Information
Management, 23(5), 653- 660.

การพัฒนาแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพต่อการพัฒนางานในหมู่บ้านโดย
กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนอำเภอเมืองและอำเภอนางรองบุรีรัมย์
Development of an effective human resource management model for village develop-
ment through participatory processes of community in Muang District, and Nangrong
District, Buriram Province

ชนินาถ ทิพย์อักษร
สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Chaninart Thipaksorn
Human Resources Management Faculty of Management Science
Buriram Rajabhat University

ได้รับบทความ : 25 กุมภาพันธ์ 2564 ; แก้ไขบทความ : 30 เมษายน 2564 ; ตอรับตีพิมพ์: 30 เมษายน 2564
Received: February 25, 2021; Revised: April 30, 2021; Accepted: April 30, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และเพื่อศึกษารูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพต่อการพัฒนางานในหมู่บ้านโดยกระบวนการมีส่วนร่วมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองและนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน จำนวน 400 คนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองและนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ และ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 100 คน ในองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมืองและนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ และนักวิชาการด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ ใช้จำนวนประมาณ 5 คน เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถามเชิงสำรวจ แบบสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในทุกรายด้าน จัดอยู่ในระดับที่มีการบริหารงาน มาก ถึง ปานกลาง ส่วนรูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น ควรอยู่ในลักษณะ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมสร้าง โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน และเมื่อใช้รูปแบบนี้ผลความพึงพอใจพบว่า ชาวบ้านมีระดับความพึงพอใจจัดอยู่ในระดับ มากที่สุด

คำสำคัญ : การพัฒนาแบบ, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, การมีประสิทธิภาพ, การมีส่วนร่วม

BSTRACT

The purposes of this research were to study the operative situation of human resources management, the public satisfaction with human resource management, to study the model of effective human resource management for the development of work in the village by using the participatory process in Sub-district Administrative Organization District, Muang District and Nang Rong District, Buriram province. The samples consisted of 400 people living in Sub-district administrative organizations, Muang district and Nang Rong district of Buriram and 100 people involved

in human resource management in the Sub-district Administration Organization in Muang district and Nang Rong district of Buriram and 5 Academician of Human Resource management. The tools used in this research were a questionnaire survey, interview and group discussion. The statistics used in this research were percentage, mean and standard deviation. The research results were found that the problem of human resource management in all aspects was at the more mean level to middle. For the model of human resource management, It should be co-operative, co-built, using a community involvement process and when using this model, the satisfaction results were found that the villagers had the highest level of satisfaction.

Keywords: Model Development, human resources management, efficiency, Participation

บทนำ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลภายใต้บริบทของสังคม ชนบทไทยพบปัญหาหลายประการ ได้แก่ ประการที่ 1 บุคลากรในหน่วยงานบางส่วนยังขาดความรู้ความสามารถ ขาดประสบการณ์ เนื่องจากบุคลากรที่สอบแข่งขัน และบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานตำบลและลูกจ้างตามภารกิจได้นั้น ส่วนใหญ่ขาดประสบการณ์ และเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง เนื่องจากการดำเนินงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนี้มีลักษณะงานที่มีภารกิจมากมายหลายมิติ ดังนั้น จึงต้องการ บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความรอบรู้และมีความสามารถรอบด้าน ประการที่ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลมีลักษณะโครงสร้างเป็นองค์การทางการเมืองใน สภาพแวดล้อมของสังคมชนบทที่มีค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่หนีไม่พ้นในเรื่องระบบอุปถัมภ์ แบบญาติมิตร(Patrimonial Society) ในหน่วยงาน ประการที่ 3 ปัญหาคุณภาพของผู้นำของท้องถิ่นบางแห่งยังขาดความรู้หรือประสบการณ์ในระดับเหมาะสม ประการที่ 4 ผู้บริหารรวมไปถึงนักการเมืองท้องถิ่นบางแห่ง เข้ามาแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว และพวกพ้องประกอบกับแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ได้ถ่ายโอนภารกิจ งบประมาณ และบุคลากรไปสู่ท้องถิ่น เพิ่มขึ้นตามหัวเวลาที่กำหนด ส่งผลทำให้องค์การบริหาร ส่วนตำบลได้รับภารกิจใหม่ๆ หลากหลายเพิ่มมากยิ่งขึ้น ท้องถิ่นบางแห่งขาดทักษะและความ ชำนาญในการบริหารจัดการ ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงระดับความเหมาะสมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในพื้นที่ในอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ว่ามีผลลัพธ์ที่พึงประสงค์หรือไม่เพียงใด เพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วน ตำบลต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองและนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองและนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
3. เพื่อศึกษาและพัฒนารูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพต่อการพัฒนางานในหมู่บ้าน โดยกระบวนการมีส่วนร่วมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองและนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
 - 1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย

1.2 กำหนดกรอบเพื่อสร้างเครื่องมือ และปรับปรุงเครื่องมือในการวิจัยโดยกำหนดขอบข่ายของเครื่องมือในการวิจัย ภายใต้การแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

1.3 สร้างแบบสอบถามและปรับปรุงแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการวิจัย และในครอบคลุมขอบเขตการวิจัย

1.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้าง และด้านเทคนิค เนื้อหา และระเบียบวิธีวิจัย โดยกำหนดค่าดัชนีความ สอดคล้อง (index of Congruence : IOC)

1.5 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ

1.6 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้โดยให้คณะกรรมการบริหาร สมาชิกสภา และพนักงานส่วนตำบลในเขตอื่นก่อน จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างอื่นเป็นผู้ตอบแบบสอบถามและหาความเที่ยงโดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของ ครอนบาช (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.97

1.7 นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลในเขตพื้นที่ดำเนินการวิจัย สรุปวิเคราะห์ผล และดำเนินการจัดอบรมตามโครงการที่ได้จัดทำขึ้น พร้อมทั้งสรุปแนวทางในการแก้ปัญหา

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ กลุ่มประชาชนและผู้บริหารในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองและนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีทั้งสิ้น 282,525 คน

กลุ่มตัวอย่างนั้น ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองและนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างใช้จำนวนอำเภอละ 200 คน รวม 400 คน กลุ่มที่ 2 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในเทศบาลเมือง ในอำเภอเมืองและนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์จำนวนทั้งหมด 100 คน เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบุคคล และกลุ่มที่ 3 นักวิชาการด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ ใช้จำนวนประมาณ 5 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยขอนำเสนอรายละเอียดต่างๆ โดยขอตอบตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 41-45 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่รับราชการประเภทพนักงานเทศบาล ตำแหน่ง เป็นเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 40 เป็นผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ที่ 15,001 บาท ต่อเดือนขึ้นไป ระยะเวลาที่ทำงาน ส่วนใหญ่มากกว่า 10 ปี

2. สภาพปัญหาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการพัฒนาชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองและนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยผลการวิจัยนั้น พบดังต่อไปนี้

ด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยภาพรวมแล้ว มีการให้บริการจัดอยู่ในระดับ มาก (3.91) แต่เมื่อพิจารณาเข้าไปในรายละเอียดพบว่า ด้านที่พบในระดับ มากที่สุด ได้แก่ เรื่อง มีการทำงานเป็นสัดเป็นส่วนในแต่ละแผนก โดยไม่ก้าวร้าวหน้าที่ซึ่งกันและกัน (4.92) ด้านที่พบ ในระดับ มาก ได้แก่ เรื่อง มีการประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดบทบาทและหน้าที่ในการทำงาน (4.01) รองลงมาคือ เรื่อง มีการมอบอำนาจหน้าที่กันอย่างชัดเจน (4.38) และเรื่อง ระบบการทำงานแต่ละจุดมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันและสอดคล้องกันเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ (4.42) ด้านที่พบ ในระดับ น้อย ได้แก่ เรื่อง มีระบบการเรียนรู้ร่วมกันและกัน โดยสามารถทำงานแทนกันได้ในแต่ละแผนกเดียวกัน (1.81)

ด้านการพัฒนา โดยภาพรวมแล้ว มีการให้บริการจัดอยู่ในระดับ ปานกลาง (3.37) แต่เมื่อพิจารณาเข้าไปในรายละเอียดพบว่า ด้านที่พบในระดับ มากที่สุด ได้แก่ เรื่อง การส่งเสริมเพื่อให้พนักงานมีการไปฝึกอบรมด้านวิชาการ (4.57) ด้านที่พบในระดับ มาก ได้แก่ เรื่อง การส่งเสริมเพื่อให้มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น (3.51) รองลงมาคือ การส่งเสริมให้ไปศึกษาดูงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในพื้นที่อื่น (3.52) ด้านที่พบในระดับ ปานกลาง ได้แก่ เรื่อง มีนโยบายในการส่งเสริมให้มีการจัดระบบการบริหารทรัพยากรใหม่ (2.80) รองลงมาคือ การให้เขียนรายงานการดำเนินงานแต่ละแผนก (3.04) และการจัดระบบการทำงานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ (2.76)

ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวม

แล้ว มีการให้บริการจัดอยู่ในระดับ มาก (4.22) แต่เมื่อพิจารณาเข้าไปในรายละเอียดพบว่า ด้านที่พบในระดับมากที่สุด ได้แก่ เรื่อง การจัดระบบเงินเดือน ค่าตอบแทน เบี้ยเลี้ยงที่เป็นธรรม (4.88) รองลงมาคือ เรื่อง การวางแผนให้ตรงกับงาน (4.72) ด้านที่พบในระดับ มาก ได้แก่ เรื่อง การสร้างระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (4.34) รองลงมาคือ เรื่อง การจัดบุคลากรที่มีการศึกษาให้ทำงานตรงกับสายงาน (4.26) ด้านที่พบในระดับ ปานกลางได้แก่ เรื่อง การวางระบบงานตรงให้มีความเชื่อมสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ (2.94)

ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน โดยภาพรวมแล้ว มีการให้บริการจัดอยู่ในระดับ มากที่สุด (4.65) แต่เมื่อพิจารณาเข้าไปในรายละเอียดพบว่า ด้านที่พบในระดับมากที่สุด ได้แก่ เรื่อง การให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อด้วยความเป็นกัลยาณมิตร (4.96) รองลงมาคือ เรื่อง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ (4.80) และ การจัดบริเวณสำนักงานให้มีบรรยากาศของการให้บริการ (4.72) ด้านที่พบในระดับ มาก ได้แก่ เรื่อง การจัดบุคลากรเพื่อให้การต้อนรับและให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ (4.12)

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อันมีต่อการพัฒนาชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองและนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการจำนวนทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่เป็นประชาชน

สำหรับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ นั้น พบว่า

ด้านการใช้ระยะเวลาในการให้บริการ โดยภาพรวมแล้ว จัดอยู่ในระดับ มาก (4.30) แต่เมื่อพิจารณาเข้าไปในรายละเอียดแล้วพบดังนี้ ที่จัดอยู่ในระดับ มากที่สุด ได้แก่เรื่อง มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการภายในสำนักงานในแต่ละแผนก (4.55) ที่จัดอยู่ในระดับ มาก ได้แก่เรื่อง แต่ละแผนกมีการทำงานที่ตรงต่อเวลา (4.38) และที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ เรื่อง ในช่วงเที่ยงมีการจัดเจ้าหน้าที่สลับเพื่อมาให้บริการ (4.38) รองลงมาคือ เรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการ (4.14) และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (4.03)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมแล้ว จัดอยู่ในระดับ มาก (4.19) แต่เมื่อพิจารณาเข้าไปในรายละเอียดแล้วพบดังนี้ ที่จัดอยู่ในระดับ มาก ได้แก่เรื่อง การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (4.48) รองลงมาคือ การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว (4.34) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ (4.10) การให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ เกี่ยวกับงานงบประมาณ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ (4.10) และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน (3.39)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยภาพรวมแล้ว จัดอยู่ในระดับ มาก (4.30) แต่เมื่อพิจารณาเข้าไปในรายละเอียดแล้วพบดังนี้ ที่จัดอยู่ในระดับ มากที่สุด ได้แก่ เรื่อง ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ (4.52) ที่จัดอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ เรื่อง ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น (4.34) รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ (4.28) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ (4.24) และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (4.14)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมแล้ว จัดอยู่ในระดับ มาก (3.96) แต่เมื่อพิจารณาเข้าไปในรายละเอียดแล้วพบดังนี้ ที่จัดอยู่ในระดับ มาก ได้แก่เรื่อง จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก (4.31) รองลงมาคือเรื่อง ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (4.10) ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ (3.97) ขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทางระบบ อินเทอร์เน็ตไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัวในการทำงาน (3.86) เนื้อหาที่น่าสนใจใน Web Site มีเนื้อหา ที่น่าสนใจครอบคลุม/ครบถ้วน ตามความต้องการของหน่วยงาน (3.83) และเรื่อง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ (3.69)

4. รูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพต่อการพัฒนางานในหมู่บ้านโดยกระบวนการมีส่วนร่วมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองและนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

เมื่อวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาที่พบว่า เป็นปัญหาในระดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและจะต้องนำไปพัฒนา

โดยตัวนก็คือ ด้านการพัฒนา โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ (3.37) และภายในรายละเอียดปลีกย่อยที่ควรพัฒนาในด้านนี้มากที่สุดก็คือ เรื่อง การจัดระบบการทำงานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่จัดอยู่ในระดับที่เป็นปัญหาลำดับถัดไปได้แก่ ด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร (3.91) โดยสิ่งที่จะต้องนำไปพัฒนาที่คือเรื่อง การมีระบบการเรียนรู้กันและกันโดยสามารถทำงานแทนกันได้ในแผนกเดียวกัน

และลำดับที่เป็นปัญหาที่จะต้องนำมาพัฒนาอีกเรื่องก็คือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (4.22) โดยสิ่งที่จะต้องนำไปพัฒนาที่คือเรื่อง การวางระบบงานตรงให้มีความเชื่อมสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ

และเรื่องที่สุดท้าย ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่า ทั้ง 2 เทศบาลทำได้ดีแล้ว ปัญหาที่มีน้อยมาก เพราะในด้านความสัมพันธ์กับชุมชน นี้อธิบายได้ว่า ทำได้ในระดับ มาก ที่สุด (4.65) และถ้าพิจารณาในด้านนี้แล้วจะพบว่า เรื่อง ที่ควรนำมาพัฒนาและปรับปรุงก็คือเรื่อง การจัดบุคลากร เพื่อให้การต้อนรับและให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ

สำหรับสิ่งที่ชุมชนพอใจต่อการเข้ามารับบริการ จัดว่า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ก็คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3.96) โดยสิ่งที่ไม่พึงพอใจก็คือเรื่อง เนื้อหาที่น่าสนใจใน Web Site มีเนื้อหา ที่น่าสนใจครอบคลุม/ครบถ้วน ตามความต้องการของหน่วยงาน

สิ่งที่พึงพอใจน้อย ในลำดับถัดมาก็คือ เรื่อง ด้านขั้นตอนการให้บริการ (4.19) โดยสิ่งที่จะต้องนำมาพัฒนาปรับปรุงก็คือเรื่อง การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน

สิ่งที่พอใจ มาก ขึ้นมาอีกระดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันก็คือ ด้านการใช้ระยะเวลาในการให้บริการ และ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (4.30) โดยสิ่งที่จะต้องนำไปพัฒนาปรับปรุงก็คือเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และเรื่อง การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

อภิปรายผล

จากการดำเนินการวิจัยนั้น ผู้วิจัยขออภิปรายผลในข้อค้นพบ ดังต่อไปนี้

1. สภาพปัญหาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการพัฒนาชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองและนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยผลการวิจัยนั้น พบดังต่อไปนี้

ข้อค้นพบที่ 1 ด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยภาพรวมแล้ว มีการให้บริการจัดอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การบริหารภายในองค์กรยังต้องมีปรับรูปแบบบางประการ ซึ่งระบบบริหารในปัจจุบันขององค์การบริหารส่วนตำบลจะมีรูปแบบที่คล้ายๆ กัน อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเข้าไปในรายละเอียดพบว่า ด้านที่พบในระดับ มากที่สุด ได้แก่ เรื่อง มีการทำงานเป็นสัดเป็นส่วนในแต่ละแผนกโดยไม่ก้าวก่ายหน้าที่ซึ่งกันและกัน ซึ่งระบบการทำงานในแต่ละแผนกงานจะก้าวก่ายงานกันและกัน ส่วนใหญ่จะทำงานสัมพันธ์กัน และเป็นระบบที่ส่งต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อพิจารณาในระดับต่อมา คือในระดับ มาก ได้แก่ เรื่อง มีการประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดบทบาทและหน้าที่ในการทำงาน รองลงมาคือ เรื่อง มีการมอบอำนาจหน้าที่กันอย่างชัดเจน และเรื่อง ระบบการทำงานแต่ละจุดมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันและสอดคล้องกันเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ด้านที่พบ ในระดับ น้อย ได้แก่ เรื่อง มีระบบการเรียนรู้กันและกัน โดยสามารถทำงานแทนกันได้ในแผนกเดียวกัน ซึ่งในด้านที่พบน้อยนี้ เป็นเพราะระบบการทำงานไม่สอนงานกัน เมื่อหนึ่งคน ไม่อยู่ อีกคนก็ไม่สามารถทำงานทดแทนได้ ซึ่งในข้อนี้แต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลต้องพยายามพัฒนาในด้านนี้ สอดคล้องกับ กิตติกร ฮวดศรี และคณะ (2560) ซึ่งได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยด้านทุนมนุษย์ที่มีผลต่อการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน ซึ่งได้อธิบายไว้ว่า การส่งเสริมทุนมนุษย์ควรพัฒนาให้มีความสามารถที่จะทำงานได้หลายอย่างภายในหน่วยงาน เพราะจะช่วยให้สามารถทำงานทดแทนกันได้

ข้อค้นพบที่ 2 ด้านการพัฒนา โดยภาพรวมแล้ว มีการให้บริการจัดอยู่ในระดับ ปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเข้าไปในรายละเอียดพบว่า ด้านที่พบในระดับ มากที่สุด ได้แก่ เรื่อง การส่งเสริมเพื่อให้พนักงานมีการไปฝึกอบรมด้านวิชาการ ด้านที่พบในระดับ มาก ได้แก่ เรื่อง การส่งเสริมเพื่อให้มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น รองลงมาคือ การส่งเสริมให้ไปศึกษาดูงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในพื้นที่อื่น ด้านที่พบในระดับ ปานกลาง ได้แก่ เรื่อง มีนโยบายในการส่งเสริมให้มีการจัดระบบการบริหารทรัพยากรใหม่ๆ รองลงมาคือ การให้เขียนรายงานการดำเนินงานแต่ละแผนก และการ

จัดระบบการทำงานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการพัฒนาโดยภาพรวม นั้น จะพบว่า สภาพปัญหาจัดอยู่ในระดับ ปานกลาง ทั้งหมด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบการพัฒนาเชิงบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในสำนักงานมีความเป็นธรรม เพราะพนักงานทุกท่านได้รับการส่งเสริมในทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมในเรื่องการศึกษาเพื่อให้มีคุณวุฒิที่สูงขึ้น เรื่องการศึกษาดูงาน และเรื่องอื่นๆ องค์กรก็ตามการพัฒนาในด้านนี้ ควรอย่างต่อเนื่อง และควรมีการจัดทำเป็นแผนการพัฒนาส่วนบุคคล ว่าแต่ละคนนั้นควรที่จะมีการพัฒนาตนเองอย่างไร มีการวางแผนเป็นระยะ 5 ปี 10 ปี ว่า ภายในระยะเวลาเท่านี้ บุคลากรภายในสำนักงานจะต้องพัฒนาเรื่องอะไร ให้หน่วยงานจัดทำเป็นตารางการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวางแผนเป้าหมายของหน่วยงานว่า ต้องการให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเรื่องอะไร ตัวอย่าง เช่น ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งในปัจจุบันก้าวหน้าไปมาก จะต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการพัฒนาด้านนี้ในด้านนี้อย่างไร เพื่อที่จะนำความรู้มาใช้ในหน่วยงาน เป็นต้น สอดคล้องกับ เกรียงศักดิ์ เขียวอิง (2543) ซึ่งได้กล่าวไว้ในงานเขียนของตนว่า ทรัพยากรมนุษย์ควรพัฒนาในด้านรายละเอียดความรู้ที่จะนำไปพัฒนาในงานที่ตนรับผิดชอบจึงจะทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ข้อค้นพบที่ 3 ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมแล้ว มีการให้บริการจัดอยู่ในระดับ มาก แต่เมื่อพิจารณาเข้าไปในรายละเอียดพบว่า ด้านที่พบในระดับ มากที่สุด ได้แก่ เรื่อง การจัดระบบเงินเดือน ค่าตอบแทน เบี้ยเลี้ยงที่เป็นธรรม รองลงมาคือ เรื่อง การวางแผนคนให้ตรงกับงาน ด้านที่พบในระดับ มาก ได้แก่ เรื่อง การสร้างระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ เรื่อง การจัดบุคลากรที่มีการศึกษาให้ทำงานตรงกับสายงาน ด้านที่พบในระดับ ปานกลางได้แก่ เรื่อง การวางแผนงานตรงให้มีความเชื่อมสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น พบว่า มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับ มาก ซึ่งถือว่า ยังคงจะต้องมีการพัฒนาในหลายด้าน เพื่อให้อยู่ในระดับ มากที่สุด อย่างไรก็ตาม ในหน่วยงานนี้มีสิ่งทีบริหารและเกิดประโยชน์มากที่สุดก็คือ เรื่อง การจัดระบบเงินเดือน ค่าตอบแทน เบี้ยเลี้ยงที่เป็นธรรม ซึ่งเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนได้ประเมินมาและระบุว่า จัดอยู่ในระดับ มากที่สุด แสดงให้เห็นว่า

รูปแบบของการบริหารด้านนี้เป็นที่น่าพอใจเป็นอย่างยิ่ง โดยระบบการจัดสวัสดิการเหล่านี้ ทำให้เกิดความพึงพอใจและมีความพึงพอใจ การจัดระบบเงินเดือนเป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรภายในสังกัด ซึ่งการจัดระบบเงินเดือนและค่าตอบแทนนั้น ภายในหน่วยงานมีการสร้างระเบียบการจ่าย อย่างเป็นระบบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มีการอิงระบบการจ่ายเงินเดือนในรูปแบบกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ และมีการจ่ายอย่างเป็นธรรม บุคลากรภายในหน่วยงานทุกคนจะทราบ จึงทำให้มีความรู้สึกว่ามีความเป็นธรรมในเรื่องนี้ สอดคล้องกับ จีรภรณ์ ปฐมกุลนิธิ (2546) ซึ่งได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ในนิคมอุตสาหกรรมในกรุงเทพมหานคร ได้อธิบายไว้ว่า ระบบเงินเดือนจะต้องจัดอย่างเป็นระบบเพราะจะทำให้เกิดความยุติธรรมในการทำงาน

ข้อค้นพบที่ 4 ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน โดยภาพรวมแล้ว มีการให้บริการจัดอยู่ในระดับ มากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเข้าไปในรายละเอียดพบว่า ด้านที่พบในระดับ มากที่สุด ได้แก่ เรื่อง การให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อด้วยความเป็นกัลยาณมิตร รองลงมาคือ เรื่อง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำและการจัดบริเวณสำนักงานให้มีบรรยากาศของการให้บริการ ด้านที่พบในระดับ มาก ได้แก่ เรื่อง การจัดบุคลากรเพื่อให้การต้อนรับและให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ ซึ่งโดยภาพรวมแล้วปัญหาด้านการให้บริการแก่ชุมชนนั้น ไม่พบว่า มีลักษณะการให้บริการที่ไม่ดี ไม่เป็นที่พึงพอใจ แต่สิ่งที่พบก็คือ ชาวบ้านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 2 แห่งเป็นอย่างดีในทุกข้อคำถาม

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อันมีต่อการพัฒนาชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองและนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ข้อค้นพบที่ 1 ก็คือ ด้านการใช้ระยะเวลาในการให้บริการ โดยภาพรวมแล้ว จัดอยู่ในระดับ มาก แต่เมื่อพิจารณาเข้าไปในรายละเอียดแล้วพบดังนี้ ที่จัดอยู่ในระดับ มากที่สุด ได้แก่เรื่อง มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการภายในสำนักงานในแต่ละแผนก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ระบบการจัดการด้านเวลาได้มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการเพียงพอต่อการดำเนินงาน ซึ่งจาก

การสอบถามพบว่า ผู้บริหารของหน่วยงานจะพิจารณา ก่อนว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีปริมาณเท่าใด แล้ว จัดเจ้าหน้าที่มาให้บริการ เช่น 1 ต่อ 10 คน เป็นต้น ซึ่ง สอดคล้องกับ ธงชัย สันติวงษ์ (2546) ซึ่งได้อธิบายไว้ว่า การกำหนดระยะเวลาในการทำงานในแต่ละแผนกและ จัดทำเป็นป้ายแสดงใหม่ไลน์เอาไว้จะทำให้ผู้มารับบริการ มีความเชื่อมั่นและมีความพึงพอใจต่อการมารับบริการ มากยิ่งขึ้น

ข้อค้นพบที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดย ภาพรวมแล้ว จัดอยู่ในระดับ มาก แต่เมื่อพิจารณาเข้า ในรายละเอียดแล้วพบดังนี้ ที่จัดอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ เรื่อง การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ รองลงมาคือ การให้บริการ ตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว การจัดลำดับขั้นตอน การให้บริการตามที่ประกาศไว้ การให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ เกี่ยวกับงานงบประมาณ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้อง ได้รับบริการก่อน ซึ่งในข้อค้นพบประการที่ 2 นั้น อาจจะ ต้องมีการปรับปรุงในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการ ถึงแม้จะใช้ระยะเวลาไม่นานในการให้บริการ แต่มีหลาย ขั้นตอน มีการสับสนต่อการมารับบริการ เช่น การติด ป้ายระบุบอกขั้นตอน การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามที่ประกาศ การให้ข้อมูล เป็นต้น ซึ่งโดยรวมจัดอยู่ใน ระดับ มาก ดังนั้น จะต้องมีการปรับระบบขั้นตอนใหม่ เพื่อให้มีลักษณะการให้บริการที่สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ ณัฏฐพันธ์ เจริญนันท์. (2548). การจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งได้อธิบายไว้ว่า ในหน่วยงานการติด ป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนและระยะเวลาในการ ให้บริการ เป็นความชัดเจนในการให้บริการของหน่วย งานที่มีคุณภาพ

ข้อค้นพบที่ 3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยภาพ รวมแล้ว จัดอยู่ในระดับ มาก แต่เมื่อพิจารณาเข้าในราย ละเอียดแล้วพบดังนี้ ที่จัดอยู่ในระดับ มากที่สุด ได้แก่ เรื่อง ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ที่จัดอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ เรื่อง ความรู้ความสามารถใน การให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้ เป็นต้น รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการ แต่งกายของผู้ให้บริการ ความเต็มใจและความพร้อมใน การให้บริการอย่างสุภาพและการให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งในขั้นตอนแม้ว่าโดยภาพรวมจะ

จัดอยู่ในระดับ มาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละรายละเอียด พบว่า บุคลากรภายในหน่วยงานมีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ มากที่สุด ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่ภาคภูมิใจ ของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่งที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่ หวังสิ่งตอบแทนและมีความสุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามมีบางสิ่งที่จะต้องปรับปรุงและ แก้ไขเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น เช่นเรื่อง ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เป็นต้น

ข้อค้นพบที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดย ภาพรวมแล้ว จัดอยู่ในระดับ มาก แต่เมื่อพิจารณาเข้า ในรายละเอียดแล้วพบดังนี้ ที่จัดอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ เรื่อง จุด /ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก รองลงมาคือเรื่อง ความสะอาดของสถานที่ให้ บริการ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ขั้นตอนและวิธีการใช้บริการผ่านทาง ระบบ อินเทอร์เน็ตไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัวใน การทำงาน เนื้อหาที่น่าสนใจใน Web Site มีเนื้อหา ที่น่า สนใจครอบคลุม/ครบถ้วน ตามความต้องการของหน่วย งาน และเรื่อง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ซึ่งใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ถือว่า จัดอยู่ในระดับที่ดีพอ สมควร แต่ควรจะต้องมีการปรับปรุงในสิ่งเหล่านี้ เพื่อให้ เกิดการบริหารจัดการที่สนองต่อความต้องการของผู้มา รับบริการ โดยให้มีการพิจารณาและทบทวนในประเด็น ที่ได้มีการสอบถามมา

3. รูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่มีประสิทธิภาพต่อการพัฒนางานในหมู่บ้านโดย กระบวนการมีส่วนร่วมในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลอำเภอเมืองและนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

จากสิ่งที่ควรที่จะพัฒนาเมื่อเปรียบเทียบจาก ตารางการให้ข้อมูลของแต่ละกลุ่มตัวอย่างพบสิ่งที่ ควรที่จะพัฒนารูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มี ประสิทธิภาพ ได้แก่ ประเด็นที่จะต้องพัฒนาโดยด่วน ก็คือ ด้านการพัฒนา โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบ เทียบกับด้านอื่นๆ และภายในรายละเอียดปลีกย่อยที่ ควรพัฒนาด้านนี้มากที่สุดก็คือ เรื่อง การจัดระบบการ

ทำงานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยสิ่งที่จะต้องนำไปพัฒนาอีกคือเรื่อง การมีระบบการเรียนรู้กันและกัน โดยสามารถทำงานแทนกันได้ในแผนกเดียวกัน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยสิ่งที่จะต้องนำไปพัฒนาอีกคือเรื่อง การวางระบบงานตรงให้มีความเชื่อมสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ และเรื่องที่สุดท้าย ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่า ทั้ง 2 เทศบาลทำได้ดีแล้ว ปัญหาไม่น้อยมาก เพราะในด้านความสัมพันธ์กับชุมชน นี่ถือได้ว่า ทำได้ในระดับ มากที่สุด และถ้าพิจารณาในด้านนี้แล้วจะพบว่า เรื่องที่ควรนำมาพัฒนาและปรับปรุงก็คือเรื่อง การจัดบุคลากรเพื่อให้การต้อนรับและให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ สำหรับสิ่งที่ชุมชนพอใจต่อการเข้ามารับบริการ จัดว่า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ก็คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสิ่งที่ไม่พึงพอใจก็คือเรื่อง เนื้อหาที่น่าสนใจใน Web Site มีเนื้อหาที่น่าสนใจครอบคลุม/ครบถ้วน ตามความต้องการของหน่วยงาน สิ่งที่ไม่พึงพอใจน้อย ในลำดับถัดมาก็คือ เรื่อง ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยสิ่งที่จะต้องนำมาพัฒนาปรับปรุงก็คือเรื่อง การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อน สิ่งที่ไม่พอใจ มาก ขึ้นมาอีกระดับหนึ่ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันก็คือ ด้านการใช้ระยะเวลาในการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยสิ่งที่จะต้องนำไปพัฒนาปรับปรุงก็คือเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และเรื่อง การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับซึ่งในข้อค้นพบทั้ง 4 ประการนั้น มีความสอดคล้องกับพรรณนา การไสว (2548) ที่ได้ศึกษาและทำวิจัยในเรื่อง การปฏิบัติงานของคณะกรรมการพนักงานส่วน ตำบล ตามแนวความคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ศึกษากรณีคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษารูปแบบการปฏิบัติงาน ตามแนวความคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งพบว่า ด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล จังหวัด กาฬสินธุ์ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ปานกลาง แต่พนักงาน ส่วนตำบลมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 กลุ่มมีความ คิดเห็นเหมือนกันในเรื่องการมอบอำนาจให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลให้ความเห็นชอบ กรอบอัตรากำลังขององค์การบริหารส่วนตำบล การให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้

ดำเนินการ จัดสอบแข่งขันเอง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน หากแต่ทั้ง 2 กลุ่มมีข้อถ้อยแถลงแตกต่างกันเล็กน้อย ในเรื่องการกำหนดกรอบอัตรากำลังของพนักงานส่วนตำบลที่เป็นไปตาม ปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น กระบวนการในการสอบแข่งขันที่มีประสิทธิภาพ และการให้อำนาจ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานส่วนตำบล ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล จังหวัด กาฬสินธุ์ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และพนักงานส่วน ตำบลมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้ง 2 กลุ่มมอง เหมือนกันว่าการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์มีความเหมาะสม ซึ่งพิจารณาจากข้อถ้อยแถลงว่าทั้ง 2 กลุ่มเห็นด้วยมากทุกข้อยกเว้นหลักเกณฑ์ในการโอน รับโอน พนักงานส่วนตำบลที่มองแตกต่างกันเล็กน้อย ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัด กาฬสินธุ์ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ปานกลาง แต่พนักงาน ส่วนตำบลมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 กลุ่มมองข้อ ถ้อยเหมือนกันทุกข้อ ยกเว้นในเรื่องการเกิดความซ้ำซ้อนของการจัดเกอบรมที่มีหลายหน่วยงาน ดำเนินการจัด!เกอบรมมองแตกต่างกันเล็กน้อย ด้านการดำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ คณะกรรมการพนักงานส่วน ตำบลจังหวัดกาฬสินธุ์ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยกับการปฏิบัติงานระดับมาก และพนักงานส่วน ตำบล มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเช่นกัน นั่นก็แสดงว่า ทั้ง 2 กลุ่มมองการดำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์มีความเหมาะสมแล้ว เมื่อพิจารณาข้อข้อ ถ้อยทั้ง 2 กลุ่มก็มองไปในแนวทางเดียวกันทั้งหมดคือเห็นด้วยมาก ดังนั้น รูปแบบที่สามารถสร้างให้เป็นขั้นตอนการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเทศบาลทั้ง 2 แห่ง ซึ่งเกิดจากสภาพปัญหาที่พบ กล่าวคือ การมีการพัฒนาที่จัดอยู่ในระดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด มีดังต่อไปนี้

รูปแบบที่ 1 ที่ควรเน้นก็คือ การฝึกอบรม (training) ในการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงก็คือ การให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมในด้านที่เป็นส่วนงานที่ได้รับผิดชอบเพิ่มเติมเพื่อที่จะสนับสนุนและส่งเสริมให้ระบบการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะการมุ่งที่จะวิเคราะห์

ทำให้มั่นใจและช่วยพัฒนาการเรียนรู้ หัวใจสำคัญของการฝึกอบรมก็คือทำให้แต่ละบุคคลสามารถทำหน้าที่ในปัจจุบันให้ได้ การอบรมเริ่มแรกก็คือ การเรียนรู้ของแต่ละบุคคล เช่น เรื่องที่ 1 การฝึกอบรมทักษะเบื้องต้นเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพ เรื่องที่ 2 การฝึกอบรมปฐมนิเทศ ในส่วนนี้หากเป็นพนักงานใหม่ การจัดอบรมปฐมนิเทศก็เพื่อให้พนักงานใหม่ได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ขององค์การและทราบนโยบายโดยทั่วไปขององค์การ หรือการฝึกอบรมรูปแบบต่างๆล้วนมีจุดประสงค์เพื่อให้บุคลากรสามารถพัฒนาตนเองให้เกิดทักษะและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่ต้องการต้องการ เช่น การอบรมให้ได้ตามคุณสมบัติของงาน การฝึกอบรมเพื่อให้ได้ตามคุณสมบัติของงาน การอบรมข้ามหน้าที่การทำงาน การฝึกอบรมซ้ำ/ทบทวน การฝึกอบรมเพื่อเตรียมหางาน

รูปแบบที่ 2 การศึกษา (education) ในการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลทั้ง 2 แห่ง คือ การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรได้มีโอกาสในการที่จะเข้ารับการศึกษามีคุณค่าด้านการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองโดยเฉพาะ จากนั้นจะต้องทำการประเมินผลระบบการทำงานโดยอาจวัดจากประสิทธิภาพงาน ซึ่งอาจได้จาก รายได้ที่เทศบาลได้รับเพิ่มต่อไป ความพึงพอใจของประชาชน เพราะการเรียนรู้ที่มุ่งเพื่องานในอนาคต หรือการเปลี่ยนแปลงความรู้เป็นการช่วยแต่ละบุคคลให้มีคุณสมบัติที่จะเติบโตหรือประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของอาชีพในอนาคต การศึกษามักจะสัมพันธ์กับการพัฒนาอาชีพและเป็นการริเริ่มโดยบุคคลมากกว่าองค์การ ในองค์การมักจะเรียกว่าการศึกษาของพนักงาน เช่น การศึกษาเพื่อให้ได้พื้นฐานที่จะเป็นในงาน การศึกษาเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญ การศึกษาต่อเนื่อง เป็นต้น สอดคล้องกับ นาย เทียนพุมและคณะ (2541) ซึ่งได้เขียนไว้ในงานของตนว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องเน้นการวางแผนเพื่อนำไปสู่เป้าหมายคือการพัฒนาให้มีผลต่ออนาคต

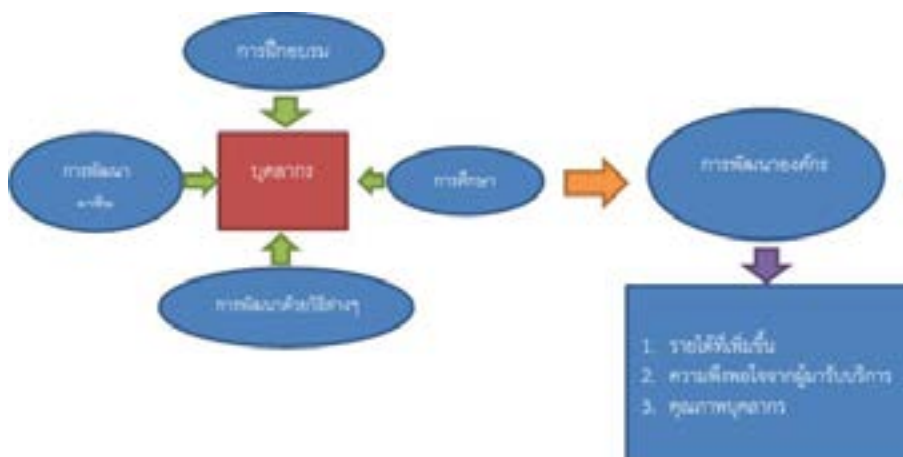
รูปแบบที่ 3 การพัฒนาพนักงานด้วยวิธีต่างๆ ตามที่องค์การกำหนด เช่น การสอนงานให้กับบุคลากรด้วยการฝึกปฏิบัติจริง โดยมอบหมายให้บุคคลที่มีประสบการณ์สอนงาน อาจเพื่อการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรืออาจเป็นการเตรียมพร้อมเพื่อการหมุนเวียนงานขององค์การ เป็นลักษณะที่องค์การเป็นผู้ดำเนินการเพื่อให้พนักงานที่มุ่งการวิเคราะห์ ทำให้มั่นใจและช่วย

ก่อให้เกิดสิ่งใหม่โดยผ่านการเรียนรู้ เป็นการเพิ่มโอกาสให้แต่ละบุคคลเติบโตทำให้คนทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น หรือการสัมมนาเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรในทักษะการปฏิบัติงานทั้งด้านอาชีพและการอยู่ร่วมกันในองค์การ ซึ่งการสัมมนาน่าจะออกมาในรูปของสัมมนาเชิงปฏิบัติซึ่งทำให้ผู้เข้าสัมมนาได้ปฏิบัติจริง แก้ปัญหาจริงร่วมกับการอภิปราย นอกจากนี้อาจมีรูปแบบของการทำกิจกรรมที่เรียกว่า walk rally เพิ่มเข้าไปเพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาได้เรียนรู้ถึงการทำงานเป็นทีม และการสร้างภาวะผู้นำให้กับผู้เข้าสัมมนา

รูปแบบที่ 4 การพัฒนาอาชีพ คือ การให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรในหน่วยงาน ได้มีวิธีการที่เป็นระบบซึ่งจัดทำโดยหน่วยงานเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าพนักงานที่พร้อมด้วยคุณสมบัติและประสบการณ์ จะมีให้เลือกใช้หรือสนองตอบความต้องการได้อย่างทันที ที่องค์การต้องการ จะอาจจะต้องมี 2 ส่วนหลัก ๆ คือ การวางแผนอาชีพ เป็นวิธีการที่แต่ละบุคคลกำหนดเป้าหมายอาชีพ และแยกแยะวิธีการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จกับการบริหารอาชีพ เป็นกิจกรรมและโอกาสต่างๆ ขององค์การที่จัดขึ้นเพื่อช่วยให้อย่างมั่นใจว่าองค์การจะสามารถมีกำลังคนเกินกว่าที่จำเป็นและต้องการใช้ในอนาคต

รูปแบบที่ 5 การพัฒนาองค์การ ซึ่งจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน 4 รูปแบบแล้ว สิ่งที่จะทำให้เกิดขึ้นภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรได้รับการพัฒนาแล้วก็คือ องค์การหรือหน่วยงานจะเกิดการพัฒนา โดยจะต้องมีการปรับเปลี่ยนองค์การไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ (learning organization) เพื่อชนะในการแข่งขัน ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ 2 แนวทางคือ การปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่อง เป็นการปรับเปลี่ยนองค์การค่อยเป็นค่อยไป เช่น การทำ tqm (total quality management) การนำระบบการควบคุมมาตรฐาน iso 9000 กับการปรับโครงสร้างองค์การ ในลักษณะที่รู้จักกันคือ การปรับเปลี่ยนแบบซุทธากลอนโคน ดังเช่น การรีเอนจิเนียริง (reengineering) หรือการปรับเปลี่ยนที่ไม่รุนแรงนักที่เรียกว่า กลยุทธ์การแข่งขันเวลา (time based strategy)

ซึ่งในรูปแบบการพัฒนานี้ สามารถเขียนรูปแบบเชื่อมโยงการพัฒนาได้ดังต่อไปนี้



ซึ่งจากรูปแบบดังกล่าว อาจมีความแตกต่างกันกับข้อเสนอของ พรพนธภา การไสว (2548) ที่ได้ให้ข้อเสนอว่า รูปแบบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดกาฬสินธุ์ คือ 1)การจัดหาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่จะได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก และการแต่งตั้ง 2) การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินการด้วยวิธีการต่าง ๆ ประกอบด้วย การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขึ้นเงินเดือน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน การย้ายและการจูงใจ 3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้ บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น มีทัศนคติที่ดีในการทำงานค้นเป็นผล ให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษา การวางแผน และ พัฒนาอาชีพ 4) การธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ เป็นการดำเนินการด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้นานที่สุด ประกอบด้วย พนักงานสัมพันธ์ สุขภาพความปลอดภัย การ ดำเนินการทางวินัย และการพ้นจากตำแหน่ง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลงานวิจัย

1. ควรมีการจัดระบบการทำงานที่สามารถทดแทนงานกันได้ในทุกแผนกของระบบการทำงาน
2. ควรมีการประเมินผลการทำงานเพื่อวัดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง เพราะจะทำให้แต่ละแผนกเกิดการ

พัฒนา

ข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการดำเนินการวิจัยเรื่อง “การบูรณาการถ่ายทอดลักษณะวิธีการทำงานจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่ประสบความสำเร็จ”

เอกสารอ้างอิง

- กิตติกร ฮวดศรี และคณะ. (2560). ปัจจัยด้านทุนมนุษย์
ที่มีผลต่อการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน
ตำบลสวายจิก อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์.
วารสารสหวิทยาการจัดการ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
บุรีรัมย์. 1(2) : 16-17.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2543). การบริหารทรัพยากรมนุษย์.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : คลังนานาวิทยา.
- จิรภรณ์ ปฐมกุลนิธิ. (2546). การบริหารทรัพยากรมนุษย์
ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมใน
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. นนทบุรี
: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรรณนภา ชารไสว. (2548). การปฏิบัติงานของคณะ
กรรมการพนักงานส่วนตำบล ตามแนวคิดการ
บริหารทรัพยากรมนุษย์ : ศึกษากรณีคณะ
กรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดกาฬสินธุ์.
การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชา นโยบายสาธารณะ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2548). การจัดการทรัพยากร
มนุษย์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- दनัย เทียนพุม และคณะ. (2541). การบริหารทรัพยากร
บุคคลในศตวรรษหน้า. กรุงเทพฯ :
ดี เอ็นที คอนเทชั่น จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). การบริหารทรัพยากรมนุษย์
ฉบับปรับปรุงใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 1.
กรุงเทพฯ : ประชุมช่าง.

การประกอบสร้างความหมายใหม่ในการอนุรักษ์ย่านเมืองเก่าเพื่อรองรับกับการท่องเที่ยว Reconstruction to the conservation in the old town for tourism

สการัตน์ บุญวรรณ Sakawrat Boonwanno

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Faculty of Arts Prince of Songkla University E-mail: Sakawteoy@hotmail.com

ได้รับบทความ : 25 กุมภาพันธ์ 2564 ;แก้ไขบทความ : 30 เมษายน 2564 ; ตอรับตีพิมพ์: 30 เมษายน 2564
Received: February 25, 2021; Revised: April 30, 2021; Accepted: April 30, 2021

บทคัดย่อ

บทความชิ้นนี้ศึกษาปรากฏการณ์อนุรักษ์ย่านเมืองเก่าผ่านการสร้างความหมายใหม่รองรับกับการท่องเที่ยวในมุมมองบริบททั้งในประเทศและต่างประเทศผ่านเอกสาร งานวิจัย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ บทความวิชาการและบทความวิจัย ผลแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นคือ 1) การอนุรักษ์ย่านเมืองเก่าซึ่งเชื่อมโยงกับวิถีประวัติศาสตร์ท้องถิ่นผ่านวิถีชีวิต อาคาร สถาปัตยกรรม ประเพณี เทศกาล อาหาร การแต่งกายพื้นถิ่น เป็นต้น ซึ่งถูกนำมาประกอบสร้างเรื่องราวจากอดีตผ่านภาพตัวแทน (Representation) ทั้งการจำลองขึ้นมาใหม่และรื้อฟื้นจากสิ่งเดิม และ 2) การสร้างความหมายใหม่เพื่อรองรับการท่องเที่ยว ทิศทางที่สัมพันธ์กับเชิงพาณิชย์โดยนำเมืองเก่ามาเป็นจุดขายทั้งการจัดทำเป็นร้านค้าแฟ การจัดทำที่พัก และการสร้างกิจกรรมผ่านความทรงจำร่วมเพื่อระลึกถึงนวัตกรรมการนำต้นทุนจากอดีตของย่านเมืองเก่าที่ถูกนำมาถ่ายทอดนั้น เป็นสิ่งที่พื้นที่มีการปรับประยุกต์เพื่อภายใต้รูปแบบ (Form) เดิมซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นของการอนุรักษ์ของความจริงแท้ (Authenticity) ผ่านการสร้างความหมายใหม่ย่อมมีการเปลี่ยนแปลงตามมิติของเวลาและยุคสมัยให้อยู่คงอยู่ของวิถีถิ่น ความเป็นย่านเก่าและความสัมพันธ์ของการพัฒนากิจกรรมในการปรับใช้พื้นที่เพื่อรองรับกับการท่องเที่ยวจึงเป็นประเด็นน่าสนใจผ่านมุมมองที่เปลี่ยนไปในงานศึกษาชิ้นนี้

คำสำคัญ ย่านเมืองเก่า, การสร้างความหมายใหม่, การท่องเที่ยว

Abstract

This article studies the phenomena of the old town conservation through creating new meanings for tourism. Given both domestic and international context through research papers, electronic media academic and research articles. The results are divided into 2 issues: 1) the preservation of the old town, which is linked to the local history through lifestyle, buildings, architecture, Traditional, festival food, local dress, etc., which are used to create stories from the past and Reconstruction both replicating and restoring from the old and 2) creating new meanings to support tourism. The direction about the commercial by bringing the old town as a selling point and setting up a café arrangement of accommodation and creating activities through collective memories to remember how the costs from the past of the old town. were conveyed It is the area that has been adapted for the original form, which is essential to the preservation of authenticity through the creation of new meanings that inevitably change with the dimensions of time and time to remain. The way of life and the relationship between the development of activities in the

application of the area to support tourism is an interesting issue through the changing perspectives in this study.

Keywords : Old town, Reconstruction, Tourism

บทนำ

กระแสการพึ่งพาฐานทางทรัพยากรหรือการรื้อฟื้นวัฒนธรรมท้องถิ่นเริ่มเข้ามามีความสำคัญนับตั้งแต่การสังสมทางวัฒนธรรม การสิ้นไหลทางวัฒนธรรมรวมทั้งกรณีบริบทพิเศษในการอนุรักษ์เมืองเก่า ดังคำกล่าวของ Zappino (2010) มองภายใต้กรอบข้อกำหนดของทิศทางในการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมต้องมีการครอบคลุมถึงการปรับปรุงภูมิทัศน์ทางสถาปัตยกรรมและต้องมีการกำกับดูแลภายใต้ฐานคิดที่เหมาะสมผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นร่วมด้วย กฎบัตรเบอร์ลินประเทศออสเตรเลีย (Australia ICOMOS, 1999) ที่ได้มีการกล่าวถึงความสำคัญทางวัฒนธรรมเรื่องความงดงามทางประวัติศาสตร์ทั้งการประยุกต์ความรู้ในเชิงคุณค่าของแหล่งมรดกในเรื่องประวัติศาสตร์ ซึ่ง Rossi (1960) มีการอธิบายถึงแนวคิดในการอนุรักษ์ย่านประวัติศาสตร์ไว้ 2 ส่วนคือองค์ประกอบทางด้านสถาปัตยกรรมที่แสดงออกถึงภูมิปัญญาของชุมชน เป็นที่ยอมรับโดยที่ไม่ต้องมีคำอธิบาย และองค์ประกอบในส่วนของการให้คุณค่าที่ไม่สามารถมองไม่เห็นด้วยตาต้องอาศัยอารมณ์ความรู้สึก ผ่านกาลเวลาของชุมชนตั้งแต่การก่อตั้งชุมชนในพื้นที่ที่ทับซ้อนกับความหมายของมิติต่าง ๆ ของชุมชนซึ่งเป็นภาพลักษณ์และผ่านการยอมรับความรู้สึกผูกพันกับคุณค่าและความหมายเป็นสำคัญ

ซึ่งปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการใช้มรดกทางวัฒนธรรมคือการรับรู้ถึงความสำคัญในการจดจำในหลากหลายรูปแบบ แต่ต้องมีการคำนึงและสำนึกถึงความสัมพันธ์ของทุกคนทั้งที่เป็นอดีตและปัจจุบัน (Filippucci, 2012) การมองมรดกเพื่อนำมาสู่การจัดการเป็นประเด็นความสัมพันธ์ที่กว้างที่ต้องมีแผนความพร้อมในการรับฟังความคิดเห็นที่มีลักษณะข้อแตกต่างกัน และการใช้การจัดการมรดกทางวัฒนธรรมอย่างไรให้เข้ากับท้องถิ่น และเป็นสิ่งเน้นย้ำที่ต้องคำนึงถึงในเรื่องทางประวัติศาสตร์ให้มีความรู้สึกต่อสภาพแวดล้อมและสังคมเป็นหลักในเชิงวิธีการ (Wollentz, 2020) บทความชิ้นนี้เป็นงานเขียนที่ตกผลึกจากการเก็บรวมข้อมูลเกี่ยวกับการอนุรักษ์ย่านเมืองเก่าซึ่งผ่านการรวบรวมตำรา หนังสือ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง บทความวิจัย บทความวิชาการ งานอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศที่ชี้ให้เห็นพลวัตความเป็นมาของพื้นที่เมืองทางกายภาพที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ทั้งในเชิงของพื้นที่และการอยู่อาศัย จึงมีข้อสังเกตของการปรับเปลี่ยนพื้นที่ให้มีความหลากหลายในบริบทที่แปลกใหม่การไหลของการให้คุณค่า และความหมายต่อมุมมองการอนุรักษ์ในเชิงพาณิชย์ที่แปรเปลี่ยนไป การปรับเมืองเก่าให้ยังมีชีวิตในการขับเคลื่อนและเป็นเมืองที่ยืดหยุ่น (Resilient City) ผู้การรับรู้สู่ขีดจำกัดของการพัฒนา ถูกยกระดับมูลค่าตามกระแสความทันสมัยภายใต้วิถีเดิม จึงเป็นงานศึกษาที่สนใจในเรื่องของการเน้นพัฒนาวิถีย่านเมืองเก่า ให้คงอยู่อย่างไรในมิติของเวลาและพลวัตของสังคมดั้งเดิมให้คงรูปแบบอยู่ได้โดยไม่ทำลายวัฒนธรรมท้องถิ่น

เนื้อหา

การจัดการท่องเที่ยวในบริบทย่านเมืองเก่ามีหลากหลายมิติและสิ่งที่ไม่อาจปฏิเสธได้คือความเกี่ยวเนื่องกับพื้นที่ และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ของวิถีจากอดีตที่ผ่านการรื้อฟื้น การอนุรักษ์หรือการประกอบสร้างขึ้นเสมือนจริงซึ่งผลการศึกษได้แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ประเด็นแรกคือการศึกษาก่อนอนุรักษ์และจัดการย่านเมืองเก่าเพื่อรองรับกับการท่องเที่ยวทั้งการศึกษาในต่างประเทศและในประเทศ และประเด็นที่สองคือการประกอบสร้างความหมายใหม่ต่อการรองรับการท่องเที่ยวของย่านเมืองเก่า ซึ่งนำเสนอผลการศึกษาดังนี้

ประเด็นแรก ในส่วนของการจัดการทรัพยากรทางวัฒนธรรมในบริบทย่านเมืองเก่าในต่างประเทศและในประเทศ

วิธีการอนุรักษ์ย่านเมืองเก่าในมุมมองต่างประเทศ

กรณีศึกษา สิงคโปร์แม้จะเป็นประเทศที่พัฒนาอย่างก้าวกระโดดทว่ายังมีการอนุรักษ์ลักษณะของอาคารตามที่ Widodo (2011) ในสิงคโปร์นโยบายและแนวทางการอนุรักษ์มีความโน้มเอียงไปทางด้านการอนุรักษ์ทางกายภาพของมรดกทางวัฒนธรรมหลายเชื้อชาติ อาณานิคมและของชาติในขณะที่มีการอนุรักษ์โครงสร้างทางสังคมของชุมชนด้วย ซึ่งเป็นการนำอัตลักษณ์ของแต่ะชนชั้นในเรื่องของประวัติศาสตร์ของประเทศทั้งตัวอาคารและองค์ประกอบจากวัฒนธรรมซึ่งเป็นแนวคิดของการรื้อถอนและพัฒนาขึ้นมาใหม่ ข้อจำกัดในสิงคโปร์

นับว่าทั้งที่ดินและการขับเคลื่อนกลยุทธ์เป็นสิ่งที่ยาก ดังนั้นการจะจัดการเมืองเก่าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ต้องทำควบคู่กันทั้งการสร้างประเทศและความรู้สึกเหมือนอยู่บ้านมีการสร้างสังคมของเครือข่ายชุมชนเพื่อรักษาความสมดุลทั้งการอนุรักษ์และการพัฒนาที่เป็นระเบียบของเมืองและการคำนึงถึงสุขภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ อีกทั้งญี่ปุ่นซึ่งเป็นอีกหนึ่งประเทศที่ให้ความสำคัญของการพัฒนาเมืองเก่าซึ่งมีการอนุรักษ์ในประเทศมากกว่า 80 แห่งที่ถูกปลูกฝังแนวคิดจากฐานสู่การเน้นระบบคิดของการปลูกฝังเมืองผ่านความตระหนักร่วมของท้องถิ่นซึ่งกลุ่มคนถูกมองว่าเป็นภารกิจ เป็นเสมือนจิตวิญญาณอีกทั้งมีกฎคอบควบคุมภายในเป็นเขตอนุรักษ์สถาปัตยกรรมร่วมด้วยในการบริหารจัดการหรือเรียกว่าระบบ Denken ซึ่งผ่านกระบวนการในการออกแบบพิจารณาร่วมกัน (สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2554; เทิดศักดิ์, 2559)

เมืองมรดกโลกฮอยอัน ประเทศเวียดนามซึ่งเหรียญ หล่อวิมจล (2554) ผ่านการวิเคราะห์ถึงการคำนึงของการอนุรักษ์ภายใต้อำนาจของรัฐบาล เริ่มจากมีโครงการรื้อฟื้นสิ่งก่อสร้างผ่านงานเชิงสถาปัตยกรรม และอาคารบ้านเรือนต่าง ๆ ในการเข้าสู่การเป็นมรดกโลกขององค์การยูเนสโกเพื่อการออกกฎหมายใหม่ในการอนุรักษ์ในการแบ่งเขตคือเขตที่ 1 เขตป้องกันไม่ให้มีการรบกวนและเขตที่ 2 เขตสิ่งแวดล้อมทางนิเวศ จึงมีการยกระดับทางเศรษฐกิจในการเติบโตมากขึ้นทั้งกลุ่มท้องถิ่นจนกระทั่งเมืองฮอยอันได้รับการประกาศให้เป็นมรดกโลกทางวัฒนธรรมในปี ค.ศ. 1991 ด้วยสถาปัตยกรรมอันโดดเด่นและมีการอนุรักษ์เป็นเมืองท่าทางการค้าและเป็นแหล่งสำคัญทางประวัติศาสตร์ ย่านเมืองเก่าลี่เจียง (Lijiang Ancient Town) ประเทศจีน เสมือนเป็นจุดแลกเปลี่ยนของการค้าขายสินค้ามีคูคลองและสะพานจนได้รับการขนานนามว่า “เวนิสแห่งตะวันออก” พร้อมทั้งในเรื่องสถาปัตยกรรมและวัฒนธรรมและเป็นที่ตั้งรกรากของชาวหน่าซีมาตั้งแต่สมัยโบราณ ในการขึ้นทะเบียนขององค์การยูเนสโกให้เป็นมรดกโลกรวมทั้งในปี พ.ศ. 2550 เมืองลี่เจียงของมณฑลยูนนานได้รับเลือกให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวดีเด่นทางวัฒนธรรมจีน (มาตามลอย, 2562) หรือจะเป็นเมืองป็นัง ประเทศมาเลเซีย ในบริเวณของถนนจอร์จทาวน์ซึ่งเป็นที่พักของกลุ่มชาวจีนเป็นส่วนใหญ่ ที่มีการผสมผสานและจุดเด่นในเรื่องของศิลปะถนน

(Street Arts) ที่โดดเด่นในการถ่ายทอดเรื่องราวนำเสนอภาพแทนของวิถีชีวิตผ่านปรากฏการณ์ในรูปแบบของที่อยู่อาศัยทั้งโรงแรม เกสต์เฮ้าส์ ร้านกาแฟที่ถูกนำเสนอแก่นักท่องเที่ยวภายใต้การนำอัตลักษณ์วัฒนธรรมของมาเลเซียเป็นกรอบสร้างผ่านกรอบประวัติศาสตร์บนถนนย่านเก่า (นพงค์ รักขพันธ์, 2561) ผลพวงการอนุรักษ์ย่านเก่าในต่างประเทศส่วนใหญ่จะมีการจัดการผ่านวิถีคิดที่ผูกพันกับระบบคิดของชุมชนเป็นหลัก โดยมีการรื้อฟื้นบริบทโดยที่ยังคงรูป (Form) ของอดีตอย่างชัดเจนในการผสมผสานเรื่องราวของประวัติศาสตร์ที่ยังคงยึดโยง การพิจารณาตัวอย่างของการจัดการเมืองเก่าในการศึกษาในต่างประเทศอาศัยการมีส่วนร่วมของบันทึกเรื่องราวทางประวัติศาสตร์กับกลุ่มคนของพื้นที่ใช้สอย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับการจัดการและไม่ทำลายวิถีถิ่น การถูกปรับเปลี่ยนในการรองรับการท่องเที่ยวจะให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเพื่อเสพบรรยากาศเอกลักษณ์ กลุ่มของผลประโยชน์ส่งผลในระบบเชิงเศรษฐกิจชุมชน การขยายความเป็นเมือง การรื้อฟื้นเมืองให้น่าอยู่สนับสนุนการพัฒนาที่ครอบคลุมภายใต้โครงสร้างชุมชนที่ยังคงอยู่

วิธีการอนุรักษ์ย่านเมืองเก่าในมุมมองประเทศไทย

สภาพการจัดการของย่านเมืองเก่าในประเทศจะมีความสัมพันธ์กับพื้นที่ทางกายภาพและบริบทแวดล้อม เป็นลักษณะของภูมิทัศน์ทางวัฒนธรรมที่มีจุดเด่นทั้งประวัติศาสตร์ท้องถิ่น และความโดดเด่นของระบบนิเวศชุมชนที่เป็นวิถีสัมพันธ์กับระบบโครงสร้างทางเศรษฐกิจจากอดีตผ่านการรื้อฟื้นความทรงจำร่วมทางสังคม ซึ่งในประเทศไทยในช่วงระยะของการพัฒนากระแสทางการท่องเที่ยวชุมชนที่ยกฐานรากพบว่ามีหลากหลายพื้นที่ในการขยายตัว เมืองเก่าเชียงคานในจังหวัดเลย เป็นเมืองเก่าตัวแถวเป็นอาคารพาณิชย์ เรือนแถวเรียงตามถนนอายุ 60-100 ปี เน้นประโยชน์การใช้สอยร่วมกับชุมชนผ่านวิถีค้าขายแลกเปลี่ยนสินค้ากระแสของเชียงคานมีจุดเด่นในเรื่องศิลปวัฒนธรรมและประเพณีทั้งการดำรงวิถีชีวิต ซึ่งเริ่มเป็นกระแสเนื่องจากแรงกระตุ้นในการที่ผู้คนที่เคยปิดเรือนแถวค้าขายในย่านการค้าเก่าที่ได้ซบเซารองรับกับนักท่องเที่ยว (เกียรติสุดา สระแก้ว, 2558) กรณีศึกษาเมืองเก่าจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เมืองคุณค่าทางประวัติศาสตร์อีกเมืองหนึ่งซึ่งเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและการปกครองที่แผ่ด้วย

มรดกทางวัฒนธรรม สถาปัตยกรรมและวิถีของชุมชน ทั้งสามเชื้อสายทั้ง ไทย จีนและญวนแต่ด้วยชุมชนมีการ รื้อฟื้นความเปลี่ยนแปลงการคมนาคมจากทางน้ำมาเป็น ทางบก และความคับแคบของพื้นที่เรื่องปัญหาน้ำท่วม ผู้คนจึงมีการขยับขยายถิ่นฐานและมีการสูญเสียความ เป็นศูนย์กลางส่งผลให้มีการรื้อฟื้นเมืองเพื่อก่อเป็นจุด ขาย (รัตนิน สุพถนิพานิชย์, 2556)

อีกทั้งย่านเมืองเก่าจังหวัดภูเก็ต เป็นการพัฒนา พื้นที่เขตเมืองเก่าที่มีชื่อเสียงด้วยเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นซึ่ง อรรถพร ศาสตนิยกุล (2559) มีอาคารตึกแถวหลักฐานใน การพัฒนาชุมชนเมืองจากการตั้งถิ่นฐานที่ใกล้กับท่าเรือ ของกลุ่มชาวจีนที่มีการอพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานซึ่งมีรูปแบบ เฉพาะตัวระหว่างเอเชียกับยุโรปในยุคนีโอคลาสสิก และโมเดิร์นซึ่งตึกแถวได้รับอิทธิพลมาจากป็นัง ความ เป็นเมืองเก่าผ่านการผสมผสานด้านวัฒนธรรมของชาติ ตะวันตกโดยเฉพาะกลุ่มชาวจีนผ่านวิถีชีวิต อาหาร การ แต่งงาน ประเพณี ลักษณะที่อยู่อาศัยผ่านความสัมพันธ์ ระหว่างอาคารตึกกับพื้นที่สาธารณะ อีกทั้งย่านเมือง เก่าที่ได้รับความนิยมและประวัติศาสตร์ที่ชัดเจนคือย่าน พระนคร กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาวิเคราะห์กรณี ศึกษาในการพัฒนาย่านเมืองเก่าทั้งในประเทศและใน ประเทศ เกิดจากกลุ่มตัวแทนเล็ก ๆ ในชุมชนไปสู่การก กระจายอำนาจจากหน่วยงานและกลับมาสู่ชุมชนอีกทอด การศึกษาการจัดการภูมิทัศน์ทางวัฒนธรรมซึ่งเป็นองค์ ประกอบสำคัญ ของบริบทท้องถิ่นที่ต้องคำนึงอีกทั้งการ รื้อฟื้นผ่านกิจกรรมของกลุ่มคนทั้งการศึกษา การรื้อฟื้น สภาพของพื้นที่และประโยชน์ของการใช้สอย (Using)

ประเด็นที่สอง การสร้างความหมายใหม่ในการ จัดการท่องเที่ยวในบริบทย่านเมืองเก่า

มิติของการผลิตสร้างเป็นร้านอาหารกาแฟ

กล่าวได้ว่าในยุคสมัยของการเปลี่ยนแปลง ผนวกกับวิธีการประกอบสร้างเรื่องราว (Content) และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อสังคม ปัจจุบัน การดื่มกาแฟและเสพตึกร้านกาแฟ (Café) กับ บรรยากาศได้รับความนิยมอย่างมาก มิติของการสร้าง ร้านกาแฟเป็นการสร้างมิติใหม่ของการยกระดับของการ พัฒนาย่านเมืองเก่าให้มีเอกลักษณ์โดดเด่นและเป็นจุดขาย เพิ่มขึ้น การผลิตสร้างร้านเป็นการผลิตซ้ำยุคสมัยทาง สังคมเพื่อให้ปรับกับบริบทเมืองเก่า อีกทั้งทำให้นักท่องเที่ยวได้เสพกลิ่นอายของความเป็นอดีตและตึกเก่าร่วม ด้วย ดังภาพ



ร้าน Torry Ice cream Phuket

ที่มา: ป. ขวนชิม, ค้นเมื่อ 31 มกราคม 2564



ร้าน Trok Café Takuapa Phangnga

ที่มา: Sanook, ค้นเมื่อ 31 มกราคม 2564



ร้าน HĒIJĪ Bangkok

ที่มา: A day Magazine, ค้นเมื่อ 31 มกราคม 2564



ร้าน heart made coffee and eatery Songkhla
ที่มา: True Id, ค้นเมื่อ 29 มกราคม 2564

ความทันสมัยในการปรับเปลี่ยนการมีร้านค้ากาแฟให้เข้ากับบริบทเมืองเก่าโดยการอ้างอิงเอกลักษณ์ของอาคารดั้งเดิมของผนังหินปูนแบบเก่าแก่ที่มีการประกอบสร้างขึ้นมา ผนวกกับความคิดสร้างสรรค์ของพื้นที่และเสน่ห์ความดึงดูดผ่านเมนูเครื่องดื่ม การปรับปรุงอาคารที่อยู่อาศัยแบบเก่าแก่มาเป็นร้านอาหารชูปเรื่องราวผ่านความทรงจำของภาพแสดงแทนที่ถูกกำหนดสร้างสรรค์ขึ้นมา พบว่ามีเรื่องเล่าสอดแทรกของการแสดงออกของการจัดร้านที่ซึมซับลงในวิถีเก่าแก่ภายในตัวอาคารที่ได้รังสรรค์ขึ้นมา

มิติของการสร้างที่พักอาศัยที่อิงกับบริบทในย่านเมืองเก่า

อีกหนึ่งกรณีคือการพิจารณาถึงภาพลักษณ์ของเมืองรวมทั้งวิเคราะห์ตามทัศนะของ Oshimi and Harada (2019) ผ่านการรับรู้เพื่อศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มคนที่อยู่อาศัยซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญเพื่อการปรับปรุงภาพลักษณ์ของเมืองเพื่อการจัดวาง การใช้ประโยชน์ตลอดจนการปรับปรุงแผนให้เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญของผู้อยู่อาศัยเพื่อเป็นการปรับปรุงยุคการใช้สอยของพื้นที่ด้วยความผสมกลมกลืน มีการสร้างในลักษณะที่มีชื่อเรียกที่แตกต่างกันออกไปทั้ง Hostel Hometel inn Guesthouse Poshtel ซึ่งส่วนใหญ่จะมีชื่อเรื่องที่เกี่ยวข้องความเป็นดั้งเดิมนำมาปรับความผสมผสาน (Renovate) และชื่อพื้นที่ถิ่นเป็นหลักสำคัญ การคงเหลือร่องรอยภายใต้โครงสร้าง



99 Oldtown Boutique Guesthouse Phuket
ที่มา: true id, ค้นเมื่อ 13 มกราคม 2564



1905 Heritage Corner Bangkok
ที่มา: The cloud , ค้นเมื่อ 13 มกราคม 2564



มัยฟิง เกสต์เฮาส์ (Muiphang Guesthouse)
Chiangkan
ที่มา: Check in chill, ค้นเมื่อ 13 มกราคม 2564



Lyn's Home Boutique Hostel Songkhla
ที่มา: Booking.com , ค้นเมื่อ 13 มกราคม 2564
การกระทำที่มีการจัดวางที่พิถีพิถันในการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นภายใต้บริบทย่านเมืองเก่าเป็นการคำนึงถึงระยะ

เวลาในการพักอาศัย ยี่ระยะเวลาของการท่องเที่ยวของกลุ่มท่องเที่ยวมากขึ้นแต่ละพื้นที่จะมีการนำเสนอขายความเป็นอัตลักษณ์ของย่านเมืองเก่าที่เป็นจุดตั้ง รวมทั้งมีการขายโปรแกรมทัวร์ อาหารท้องถิ่นรวมทั้งสามารถยกระดับการท่องเที่ยวทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งอื่นได้ผ่านผู้ประกอบการ

มิติการปรับเป็นพื้นที่สาธารณะเพื่อผ่านความทรงจำร่วมทางสังคม

การฟื้นฟูสภาพกายภาพแวดล้อมของชุมชนที่เน้นความเป็นเมืองเก่าเพื่อฉายภาพลักษณ์เป็นการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ เทคนิคและวิธีการที่เพิ่มพูนขึ้นเพื่อรองรับจุดขายการเพิ่มกำลังทางการท่องเที่ยว การศึกษาให้เข้ากับบริบทท้องถิ่นให้นักท่องเที่ยวได้มาสัมผัสความเก่าแก่ของพื้นที่ที่อดีตเคยรุ่งเรือง อีกทั้งการคำนึงถึงผู้คนในถิ่นฐานการเกิดเป็นภาพแทนที่แสดงถึงความผูกพันของเมืองเก่าผ่านการจัดงาน เทศกาล นิทรรศการและประเพณีการเฉลิมฉลองผ่านการระลึกถึงเสมือนการโยกย้ายเหตุการณ์และภาพวันวานผ่านการประกอบสร้างเป็นเรื่องราวจากอดีต ดังภาพ



เทศกาล 'ถอดรหัสปัตตานี' จังหวัดปัตตานี
ที่มา: Voice Tv , ค้นเมื่อ 13 มกราคม 2564



งานแฟร์เมืองเก่า 1191 ปี

ที่มา: ข่าวสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดแพร่, ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2564

จากภาพข้างต้นเป็นตัวอย่างของการจัดงานเทศกาลที่เป็นการรื้อฟื้นในย่านเมืองเก่าปัตตานี (กือดาจีนอ) และงานแฟร์เมืองเก่า 1191 ปี ซึ่งเป็นการศึกษาผ่านฉาก สถานที่และกิจกรรมที่ถูกสร้างขึ้นในบริบทเดิมเปลี่ยนแปลงแคลเวลาที่ซึ่งการรื้อฟื้นเทศกานั้นนับเป็นการสร้างความหมายที่สิ้นไหลผันเปลี่ยนทว่ายังคงนำเรื่องของอดีตมาประกอบสร้างผ่านอัตลักษณ์ถิ่นเดิมเพื่อระลึกถึง ซึ่งการกระทำเช่นนี้เป็นกิจกรรมที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองยืนยันความทรงจำร่วมของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง และเพื่อขยายโอกาสในการศึกษาเรียนรู้วิถีของอดีตของคนในพื้นที่ให้กับบุคคลภายนอกได้รับทราบ อีกทั้งการตอบโจทย์การท่องเที่ยวแบบทางเลือก (Alternative Tourism) เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากการขายแค่ฉากเมืองเก่านับเป็นการใช้สัญลักษณ์แห่งเอกลักษณ์ (Sign of Identity) ซึ่งในกรณีของการปรับพื้นที่เพื่อสนองความทรงจำร่วมกันพบได้หลากหลายสถานที่ทั้ง กาดกองต้า จังหวัดลำปาง ถนนช้างม่วย จังหวัดเชียงใหม่ ตลาดสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี

บทวิเคราะห์

การผันแปรช่วงเวลาส่งผลให้มิติทางสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัยสภาพบริบทย่านเมืองเก่าก็แตกต่างกัน คุณค่า ความงดงามและสุนทรียศาสตร์จากอดีตล้วนส่งผลต่อความสัมพันธ์กับปัจจุบันและอนาคตของผู้ที่อาศัยในย่านนั้นซึ่งการรื้อฟื้นการอนุรักษ์นั้นเป็นสิ่งที่การเน้นสำนึกรักบ้านเกิด (Sense of belonging) ซึ่งความเป็นส่วนร่วม (Collective) ตามทัศนาของธรรณดา บุญวรรโณ (2563) มินัยถึงเรื่องของภาพตัวแทนร่วม (collective representations) และสามัญสำนึกร่วม (collective consciousness) ซึ่งเกี่ยวข้องกับสถาบันทางสังคมซึ่งเหนือกว่าสำนึกของปัจเจกบุคคลร่วมด้วยการนำวัฒนธรรมพื้นถิ่นที่ถูกนำมาพิจารณาหยิบยกนั้นจะผ่านการผลิต (Product of mode) และการแลกเปลี่ยน (Exchange) ซึ่งตรงกับรุ่งนภา ยรรยงเกษมสุข (2559) ที่ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบในส่วนของกลุ่มสมาชิกระหว่างสมาชิกของสังคมและกลุ่มคนอื่นที่เป็นเจ้าของร่วมกันทิศทางต้องไปด้วยกันที่สามารถแสดงออกถึงตัวตน ความคิดและเข้าใจต่อกันของเป้าหมายของการแผนพัฒนาร่วมกัน รวมทั้งการอธิบายของสกวรัตน์ บุญวรรโณและคณะ (2560) ที่มองเรื่องความสัมพันธ์เชิงบวกกับช่วงช่วงเวลา

ที่ผ่านการกระตุ้นผ่านสิ่งเร้าและสถานที่ที่ก่อให้เกิดเป็นปรากฏการณ์โหยหาอดีต ผ่านวิธีการวิธีการมอย้อนอดีต (Retro mode) ซึ่งมีการผ่านการนำทุนจากอดีตผ่านการรังสรรค์กิจกรรม เทศกาล ประเพณีและการจำลองขึ้นมาใหม่หรือเป็นสิ่งที่มียุ่แล้วภายใต้บริบทของย่านเมืองเก่าหรือการประกอบสร้างขึ้นมาเพื่อการระลึกถึงในการฉายภาพเพื่อระลึกถึงแค่ช่วงเวลาเท่านั้นและตอบสนองตามสถานการณ์เท่านั้น

การปรับตัวท่ามกลางความหลากหลายทางวัฒนธรรมซึ่งต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด เศรษฐา มุหะหมัดและคณะ (2559) มีการอธิบายว่าระบบของความสัมพันธ์ระหว่างคนในชุมชนจะส่งผลที่ดีต่อระบบการเรียนรู้ในวงกว้างภายนอกและขยายไปถึงปฏิสัมพันธ์ทางการตลาดและกลยุทธ์ ซึ่งจิรัชยา เจริญก๊กและคณะ (2562) มองว่าผลลัพธ์ของพื้นที่ของคนในชุมชนต้องมีการต่อยอดไปถึง “นวัตกรรมทางสังคม” ซึ่งจะนำมาสู่ผลประโยชน์ของกลุ่มสมาชิกอย่างแท้จริง รวมทั้งเป็นสิ่งที่การประยุกต์เพื่อความยั่งยืนในอนาคตอย่างตรงจุดต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับปัญหาที่แท้จริงของคนในชุมชน การรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายใหม่นั้น จำเป็นต้องมีการสร้างและขคิดเห็นทางสังคมร่วมกันแม้จะถูกปรับไปสู่การท่องเที่ยวในเชิงพาณิชย์การรับผลประโยชน์ร่วมกันในทางเศรษฐกิจ (Economic gain) เป็นสิ่งที่งานศึกษาขึ้นนี้ต้องการเน้นถึงท้ายที่สุดของการพัฒนา แม้จะมีการปรับไปสู่ทิศทางที่ดีขึ้นของกรอบการพัฒนาแต่มีการนำเรื่องของความสัมพันธทางเศรษฐกิจมาเกี่ยวข้อง ที่คนในพื้นที่ถิ่นมุงรักษาและหาทางออกร่วมกันผ่านการรังสรรค์ทางจิตวิญญาณของเมืองประวัติศาสตร์ เพื่อนำวัฒนธรรมหรือย่านเก่ามาเป็นจุดขาย (Cultural for sale) หรือกระบวนการกลายเป็นสินค้า(Commoditization of Culture) ที่มากกว่าการเน้นในเรื่องของการอนุรักษ์พื้นที่ทางกายภาพ แต่หมายรวมถึงการประกอบสร้างพื้นที่ให้เป็นพื้นที่ทางเศรษฐกิจความหมายของพื้นที่ก่อให้เกิดความสลับซับซ้อนขึ้น และสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาย่านเมืองเก่าล้วนต้องคำนึงสิ่งที่ต้องรักษาแบบเฉพาะ (Identity and Character) และความเป็นของเดิมแท้ (Integrity and Authenticity) ในการขับเคลื่อนเป็นรูปธรรมทั้งการพิจารณาในส่วนจุดสำคัญทางประวัติศาสตร์ในเมืองเก่าทั้งที่เป็นรูปธรรม (Tangible heritage) และส่วนที่เป็นแบบนามธรรม (Intangible heritage) สำคัญร่วมด้วย

สรุป

บทความชิ้นนี้เป็นการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็งานตผลึกภาพของเมืองเก่าในมิติที่แตกต่างไปจากเดิม ที่ไม่ใช่แคในเรื่องของความสัมพันธ์ของกลุ่มคนที่ผูกพันกับวิถีทางประวัติศาสตร์ซึ่งนับว่าโครงสร้าง (Structure) ที่เกี่ยวพันกับชุมชนทั้งย่านเมืองเก่าในต่างประเทศและในประเทศ จะเห็นได้ว่าเป็นการรื้อฟื้นทางวัฒนธรรมที่เก่าแก่ผ่านการนำไปสู่การสร้างคุณค่าและการสร้างความหมายที่นำทุนประวัติศาสตร์มาฉายซ้ำหรือการจำลองขึ้นมาใหม่ (Replica) ซึ่งมีการสร้างภาพตัวแทน (Representation) เพื่อการระลึกถึงพลวัตของช่วงเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงถึงอิทธิพลและรูปแบบของวิธีการเพื่อเรียนรู้เป็นข้อดีของย่านเมืองเก่าเพื่อให้กลับมามีชีวิตอีกครั้ง ซึ่งมีหลากหลายการปรับเพื่อตอบสนองความทันสมัยของย่านเมืองเก่ารองรับกับการท่องเที่ยวทั้งการเป็นร้านกาแฟ การจัดทำที่พักหรือการจัดให้มีงานเทศกาลเพื่อระลึกถึงอดีต ซึ่งจะส่งผลกับกลุ่มคนที่หลากหลายเพื่อให้ซึมซับและรับรู้ผ่านการเข้ามาในย่านเมืองเก่าที่ถูกทำให้เป็นจุดขายทางสินค้า

ทว่ากระแสของการท่องเที่ยวที่เข้ามามีส่งผลต่อความเคลื่อนไหวทางสังคมในทิศทางเรื่องเศรษฐกิจเข้ามาเกี่ยวข้องอันจะนำมาสู่ปัญหาตามมา อาทิ การเมืองสิ่งแวดล้อม การรองรับนักท่องเที่ยว การจัดการพื้นที่ให้เหมาะสม การสูญเสียวิถีชีวิตทางอัตลักษณ์ เป็นต้น กล่าวได้ว่าการท่องเที่ยวจะต้องทำไปควบคู่กับการพัฒนาให้ตรงจุดและที่สำคัญจะต้องอยู่บนฐานของการมีส่วนร่วมของชุมชน ซึ่งผู้วิจัยแบ่งเป็น 2 ประเด็นในการอนุรักษ์เมืองเก่าภายใต้บริบทความหมายใหม่ที่ไม่ทำลายวิถีถิ่น ประเด็นแรก เรื่องการจัดการที่ดีของการท่องเที่ยวร่วมปัจจัยภายในผ่าน 3 กลุ่มในการอนุรักษ์ผ่านการพัฒนาทั้ง มิติการพัฒนาคน การกระตุ้นจิตสำนึกร่วมในการอนุรักษ์ (Spirit of the city) มิติการพัฒนาสังคม แผนของการท่องเที่ยวของการจัดการเมืองเก่าต้องนำไปสู่การจัดการและส่งผลต่อประสิทธิภาพของพื้นที่ และมิติของพัฒนาองค์กร การยกระดับท้องถิ่นจากจุดเล็ก ๆ ขยายเครือข่ายจุดเชื่อมโยง การท่องเที่ยวในวิถีเมืองเก่านั้นแม้จะมีการสร้างความหมายใหม่นั้นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจะต้องผ่านวิถีของการปฏิบัติร่วมด้วยไม่ใช่เพียงแค่การศึกษาหรือนำต้นแบบมาใช้เท่านั้น เชิงพาณิชย์จากการพัฒนาเมืองเก่าผู้ศึกษามองว่าจะต้องทำควบคู่กับความสัมพันธ์ของชุมชนเพื่อเป็นกรอบของความยั่งยืน

ในอนาคต

ในส่วนประเด็นที่สอง ปัจจัยภายนอกกรอบของการจัดการเมืองเก่าในการอนุรักษ์นั้นต้องครอบคลุมเป็น 3 ส่วนคือ มิติทางกายภาพ คือความสำคัญ คุณค่าของพื้นที่ตั้งแต่อดีตรวมทั้งความสนใจในส่วนของประวัติศาสตร์ที่ต้องคำนึงถึง มิติที่สอง ทรัพยากรทางวัฒนธรรม คือการจำแนกและค้นหาศักยภาพของมรดกทางวัฒนธรรมที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้เพื่อนำมาจุดขายทางการเรียนรู้ กระบวนการสร้างความหมายใหม่ในการยกระดับให้ถูกกล่าวถึงที่บางสิ่งได้เลือนหายไปตามกาลเวลา และในมิติที่สาม เรื่องการบริการหมายรวมถึงความพร้อมของพื้นที่ในการจัดการและรองรับจนนำไปสู่การขยายส่วนผสมทางการตลาดในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ท้ายที่สุดการยืดหยุ่นคุณค่าในวัฒนธรรมเก่าแก่ของตนเองเพื่อไม่ให้เป็นการสูญเสียความหมายท้องถิ่น แม้จะถูกจัดให้มีการสร้างความหมายในหลากหลายมิติ แต่สิ่งที่เป็นต้นทุนของอดีต คือการอนุรักษ์ย่านเก่าล้วนเป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในการจัดการอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

เกียรติสุดา สระแก้ว. (2558). การศึกษาการ

เปลี่ยนแปลงทางกายภาพของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย. การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อมมหาบัณฑิต สาขาการวางแผนชุมชนเมืองและสภาพแวดล้อม. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

เชษฐา มุทะหมัดและคณะ (2559). ปฏิบัติการใน ชีวิตประจำวันของชาวประมงชุมชนหัวเขา ตำบลหัวเขา อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา.วารสารมหาจุฬานาครทรรณ, 6, (2) 880-897.

เทิดศักดิ์ เตชะกิจขจร. (2559). เขตเพื่อการอนุรักษ์กลุ่มอาคาร สถาปัตยกรรม และสิ่งปลูกสร้างดั้งเดิมทรงคุณค่าในประเทศญี่ปุ่น. กรุงเทพมหานคร:สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

เหรียญ หล่อวิมจล. (2554). การศึกษาเมืองมรดกโลก: กรณีเมืองฮอยอัน. วารสารมนุษยศาสตร์, 12, (2) 1-15.

ข่าวสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดแพร่. (2562). งาน แพร่เมืองเก่า 1191 ปี, สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2564, <https://www.facebook.com/prdphrae/posts/1990791721067730>.

จิรัชยา เจียวกิกและคณะ (2560). การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการชุมชนชาวประมงชายฝั่งทะเลอันดามัน.วารสารพัฒนสังคม, 19, (2) 21-35.

ฐานิดา บุญวรรณ (2563). หมุนนาฬิกาสู่เวลาทางสังคม. กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์ จำกัด. ณิชฐา สงวนเกียรติชัย. HĒIJĪ Bangkok คาเฟ่ที่ชุบชีวิตตึกเก่าด้วยฉากเรื่องราวในความทรงจำ, สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2564, จาก <https://adaymagazine.com/author/yong1234/>.

นพงค์ รักขพันธุ์. (2561). ศิลปะถนน พหุวัฒนธรรมและการฟื้นฟูชุมชนเมืองจอร์จทาวน์ ประเทศ มาเลเซีย. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม.

ป.ชวนชม. (2563). Torry Ice cream:

ร้านเบเกอรี่พื้นเมืองที่ผสมผสานกับไอศกรีมโฮมเมดแสนอร่อยได้อย่างลงตัว, สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2564, จาก <https://porchuanchim.com/2020/09/27/torry-ice-cream-> มาตามลอย. (2562). ลิเจียง เมืองเก่าที่เต็มไปด้วยความงดงาม, สืบค้นเมื่อ 21 มกราคม 2564, <https://www.lifestyle224.com/content/19805>.

รัตนิน สุพฤตนิพนธ์. (2556). ความสำคัญของการกระบวนการเรียนรู้ต่อการฟื้นฟูชุมชน: กรณีศึกษาชุมชนริมน้ำจันทบูร.วารสารวิชาการคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สจล, 16, (1) 89-98.

รุ่งนภา ยรรยงเกษมสุข. (2559). วัฒนธรรม ความขัดแย้งและการเป็นตัวแทน. วารสารเศรษฐศาสตร์การเมืองบูรพา, 4, (2) 31-55.

สกวรัตน์ บุญวรรณและเกตุภา บุญปรการ (2560). พื้นที่ย่านเมืองเก่าตะกั่วป่า: การประกอบสร้างอัตลักษณ์เพื่อการถวิลหาอดีต. วารสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 12, (1)

- 61-77.
- สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2554). ชุดความรู้ด้านการอนุรักษ์ พัฒนาและบริหารจัดการเมืองเก่า. กรุงเทพมหานคร.
- อรรถวรรณ ศาสณียกุล. (2559). แนวทางการอนุรักษ์ตึกแถวเอกชนในพื้นที่เมืองเก่ากรณีศึกษาตึกแถวบนถนนกลางและถนนเยาวราช เมืองเก่าภูเก็ต. วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาสถาปัตยกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- Australia ICOMOS. (1999). The Burra Charter: The Australia ICOMOS Charter for Places of Cultural Significance. Burwood: Australia ICOMOS.
- Booking.com. (2562). Lyn's Home Boutique Hostel, สืบค้นเมื่อ 13 มกราคม 2564, จาก <https://www.booking.com/hotel/th/lyns-home-boutique-hostel.en-gb.html>.
- Check in chill. (2563). 25 ที่พัก เชียงคาน สไตล์เมืองเก่า บรรยากาศสุดฟิน ริมน้ำโขง, สืบค้นเมื่อ 13 มกราคม 2564, <https://www.checkinchill.com/content/2>
- Filippucci, P. Archaeology and the anthropology of memory: Takes on the recent past. In: Duncan, G. & Thomas, Y. (eds.) Archaeology and anthropology: understanding similarities, ploring differences. Oxford: Oxbow Books Ltd. Pp. 69-83. 2012.
- Oshimi, D. And Harada, M. (2019). Host residents' role in sporting events: The city image perspective. Sport Management Review. 22 (2019). 263-275.
- Rossi, A. (1982). The Architecture of the City. Massachusetts: The MIT Press.
- Sanook. (2562). Trok Cafe ร้านลับสุดคลาสสิกแห่งเมืองเก่าตะกั่วป่า, สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2564, จาก <https://www.sanook.com/travel/1415441>
- The cloud. (2562). Old Memories, New Hotels เยี่ยมเยือนอาคารโบราณที่กลายร่างเป็นที่พักเปี่ยมความทรงจำในเกาะรัตนโกสินทร์, สืบค้นเมื่อ 13 มกราคม 2564, จาก <https://readthecloud.co/hotel>
- True Id. (2561). 10 ที่พัก เมืองเก่าภูเก็ต ตื่นเช้ามาเห็นวิวตึกชิโนโปรตุกีสเลย ชิลล์ทริปซัมเมอร์, สืบค้นเมื่อ 13 มกราคม 2564, จาก <https://travel.trueid.net/detail/BPJPeXx0RoM>.
- True Id. (2563). Heart Made Coffee คาเฟ่หัวใจในเมืองเก่าสงขลา, สืบค้นเมื่อ 29 มกราคม 2564, <https://food.trueid.net/detail/j27N3Gm79B7R>.
- Voice TV. (2562). ถอดรหัสปัตตานี: มีอะไรอีกมากมาย ในพื้นที่ 'สีแดง', สืบค้นเมื่อ 31 มกราคม 2564, จาก <https://voicetv.co.th/read/V9cqj5p8t>.
- Widodo, J. (2011). Architectural Conservation in Singapore. Centre for Archaeology and Fine Arts. Vol. 21 No. 3 (September – December). P.1-16.
- Wollentz, G. (2020). The Cultural Heritage as a Resource in Conflict Resolution Possibilities and Challenges. Textos de Antropologia, Arqueologia e Patrimônio. Volume XVII, Número 34, Julho-Dezembro/2020.
- Zappino, V. (21010). The Sustainability of Urban Heritage Preservation The Case of Edinburgh, UK. DISCUSSION PAPER. Institutional Capacity and Finance Sector.

การปรับตัวเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดอุบลราชธานี Strategic adaptation of the hotel business in Ubonratchatani

บุรินทร์ ศิริเนตร์¹, กันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ²
Burin Sirinet¹, Kantimarn Jindaprasert²
burinsirinet@gmail.com

ได้รับบทความ : 3 กุมภาพันธ์ 2564 ;แก้ไขบทความ : 5 เมษายน 2564 ; ตอรับตีพิมพ์: 5 เมษายน 2564
Received: February 3, 2021; Revised: April 5, 2021; Accepted: April 5, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยเพื่อสร้างรูปแบบการบริหารธุรกิจโรงแรมในอนาคต การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม ตามแนวทาง BSC ที่ใช้เป็นกรอบแนวคิด 2. สร้างรูปแบบบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมในอนาคต ผ่านกระบวนการ TOWS Matrix ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลผ่านการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งนำไปต่อยอดในการกำหนดกลยุทธ์การปรับตัวเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดอุบลราชธานี ภายใต้วิกฤติการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 ผลการศึกษาพบว่า ตามแนวทาง BSC ด้านการเงิน ควรมีแหล่งเงินทุนจากภายนอก และจัดสรรเงินทุนสำรองในองค์กรให้เหมาะสม ด้านลูกค้า ควรเพิ่มความหลากหลายของกลุ่มลูกค้า ที่มาใช้บริการ และเน้นคุณภาพการบริการ ด้านกระบวนการภายใน ต้องมีการกำหนดหน้าที่ภาระอย่างชัดเจน และลดความซับซ้อนในสายการบริหาร ด้านการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร ต้องมีการฝึกอบรมตลอดเวลาเพื่อการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด และสามารถทำงานได้หลายหน้าที่

คำสำคัญ : การปรับตัว, กลยุทธ์, ธุรกิจโรงแรม

ABSTRACT

The research for creating a future hotel management model. The objectives of this research are: 1. Study problems and obstacles in hotel business management according to the BSC guidelines used as a conceptual framework. 2. Create a future hotel management model through the TOWS Matrix process, structured interviews are used. The data was analyzed through SWOT analysis, which was used to further determine the strategic adaptation strategy of the hotel business in Ubon Ratchathani under the coronavirus crisis. The research found that the budget fund's management should find external capital and appropriately allocate the reserve funds in the organization. Customers should increase the diversity of customers who use the service and focus on service quality. Internal processes must have clearly defined duties and responsibilities and growth and development training is required at all times for the development of maximum work efficiency and can work in many functions.

Keywords : Adaptation, Strategy, Hotel Business

บทนำ

อุตสาหกรรมบริการเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก โดยนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 เป็นต้นมา สามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวได้เกินกว่า 1 ล้านล้านบาท และในปี 2561 มีรายได้ 2.94 ล้านล้านบาท และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยว และได้สอดคล้องกับรายงานสรุปสถานการณ์การท่องเที่ยวโลกปี 2561 ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (United Nation of World Tourism Organization : UNWTO) ที่ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยวยังคงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโลก (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) ทำให้มีสถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ ในต้นปี พ.ศ. 2563 ได้เกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทั่วโลก จึงส่งผลกระทบต่อการเดินทางและการท่องเที่ยวเข้ามายังในประเทศไทย หรือแม้แต่ว่าการเดินทางและท่องเที่ยวในประเทศไทยด้วยกันเอง ทำให้ธุรกิจต่างๆ ที่อยู่ใ่อุตสาหกรรมบริการได้รับผลกระทบโดยตรง รวมถึงสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม

ประเทศไทยเริ่มมีการแพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างต่อเนื่อง ทำให้นักท่องเที่ยวเริ่มลดลงอย่างเห็นได้ชัด ส่งผลกระทบต่อรายได้การท่องเที่ยว และจากการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน จากสถานการณ์ดังกล่าว ส่งผลให้ธุรกิจขาดรายได้หมุนเวียน ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจึงต่างต้องแบกรับภาระอย่างหนักจากการถูกยกเลิกการจอง ธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการเพื่อลดค่าใช้จ่าย ธุรกิจโรงแรมจึงจำเป็นต้องมีมาตรการต่างๆ เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ และเพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนลูกค้าที่ลดลง และต้องปรับเปลี่ยนวิธีการนำเสนอสินค้าและบริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าภายใต้วิกฤตการณ์ที่ยังคงมีอยู่ และต้องอยู่ภายใต้ข้อจำกัดของมาตรการควบคุมโรค เพื่อสร้างความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น

ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดอุบลราชธานีก็ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ จากการสัมภาษณ์ของผู้วิจัยมีการเดินทางมายังจังหวัดอุบลราชธานีลดลงอย่างมาก ทั้งการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวและเพื่อการทำงาน ทั้งนี้ เมื่อสถานการณ์คลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น การเดินทางในจุดประสงค์ต่างๆ เริ่มมีมากขึ้น จังหวัดอุบลราชธานียังคงมีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ที่ยังคงสืบสานความงาม เป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นด้านวัฒนธรรม ศิลปะ ธรรมชาติ วิถีชีวิต ความโดดเด่นด้านอาหารพื้นถิ่น ถือเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีคุณค่าที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมา และมาใช้บริการธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมจึงต้องมีการวางแผนงานในการดำเนินงานกับความท้าทายของวิกฤตการณ์ ซึ่งธุรกิจโรงแรมต้องเผชิญและหาแนวทางในการรับมือในการรองรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในความปกติใหม่ (New Normal) ซึ่งจะให้ความสำคัญกับสุขภาพ ความสะอาด และความปลอดภัยมากขึ้น จึงควรมีการหาแนวทางรับมือและกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการก้าวผ่านการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายดังกล่าว เพื่อสร้างความสอดคล้องและช่วยให้ภาคการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมสามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งศึกษากลยุทธ์การปรับตัวของธุรกิจโรงแรม ภายใต้วิกฤตการณ์การระบาดของโควิด-19 เพื่อเสนอแนะกลยุทธ์การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมภายหลังวิกฤตการณ์การระบาดของโควิด-19 ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการให้เข้าใจถึงกลยุทธ์ด้านต่างๆ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และการปรับตัวในการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมตามแนวทาง BSC
2. เพื่อศึกษาและสร้างรูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมในอนาคตผ่านกระบวนการ TOWS Matrix

กรอบแนวคิด



แนวคิด ทฤษฎีในการศึกษา

Balanced Scorecard ได้ถูกพัฒนาขึ้นเมื่อปี 1990 โดย Drs. Robert Kaplan จาก Harvard Business School และ David Norton จาก Balanced Scorecard Collaborative โดยตั้งชื่อระบบนี้ว่า “Balanced Scorecard” เพื่อให้ผู้บริหารขององค์กรจะได้รับรู้ถึงจุดอ่อน และความไม่ชัดเจนของการบริหารงานที่ผ่านมา balanced scorecard จะช่วยในการกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการองค์กรได้ชัดเจน โดยดูจากผลของการวัดค่าได้จากทุกมุมมอง เพื่อให้เกิดดุลยภาพในทุก ๆ ด้าน มากกว่าที่จะใช้มุมมองด้านการเงินเพียงด้านเดียว อย่างที่องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่คำนึงถึง เช่น รายได้ กำไร ผลตอบแทนจากเงินปันผล และราคาหุ้นในตลาด เป็นต้น การนำ balanced scorecard มาใช้ จะทำให้ผู้บริหารมองเห็นภาพขององค์กรชัดเจนยิ่งขึ้น

Balanced Scorecard คือระบบการบริหารงานและประเมินผลทั่วทั้งองค์กร และไม่ใช่เฉพาะเป็นระบบการวัดผลเพียงอย่างเดียว แต่จะเป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ (vision) และแผนกลยุทธ์ (strategic plan) แล้วแปลงผลลงไปสู่ทุกจุดขององค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายงานและแต่ละคน โดยระบบของ Balanced Scorecard จะเป็นการจัดหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากผลที่เกิดขึ้นของกระบวนการทำงานภายในองค์กร และผลกระทบจากลูกค้าภายนอกองค์กร มานำมาปรับปรุงสร้างกลยุทธ์ให้มีประสิทธิภาพดีและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น เมื่อองค์กรได้ปรับเปลี่ยนเข้าสู่ระบบ Balanced Scorecard เต็มระบบแล้ว Balanced Scorecard จะช่วยปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ขององค์กรจากระบบ “การทำงานตามคำสั่งหรือสิ่งที่ได้เรียนรู้สืบทอดกันมา (academic exercise)” ไปสู่ระบบ “การร่วมใจเป็นหนึ่งเดียวขององค์กร (nerve center of an enterprise)

มุมมองทั้ง 4 ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Perspective)

SWOT Analysis และ TOWS Matrix

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ใช้กำหนดกลยุทธ์เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กรเพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสม ประกอบด้วย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ จุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่

โอกาสจากสภาพแวดล้อมภายนอก (Opportunity) และข้อจำกัดจากสภาพแวดล้อมภายนอก (Threat) และจากการวิเคราะห์ SWOT สามารถเชื่อมโยงสู่กระบวนการ TOWS Matrix ที่เป็นการชี้ให้เห็นกลยุทธ์ในแต่ละด้านได้แก่ กลยุทธ์เชิงรุก เป็นการนำข้อได้เปรียบที่เกิดจากปัจจัยด้านจุดแข็ง และปัจจัยที่เป็นโอกาสใหม่ๆ ในอนาคตขององค์กร มากำหนดเป็นกลยุทธ์เชิงรุก กลยุทธ์เชิงป้องกัน เป็นการนำข้อได้เปรียบที่เกิดจากปัจจัยด้านจุดแข็งมากำหนดเป็นกลยุทธ์เชิงป้องกัน เพื่อบริหารจัดการกับข้อจำกัดจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่องค์กรควบคุมไม่ได้ กลยุทธ์เชิงแก้ไข เป็นการนำโอกาสใหม่ๆ ในอนาคตขององค์กร มาช่วยกำหนดกลยุทธ์เพื่อแก้ไขจุดอ่อนภายในองค์กรที่มีอยู่ กลยุทธ์เชิงรับ เป็นการกำหนดกลยุทธ์เพื่อหาทางแก้ไขจุดอ่อนขององค์กรพร้อมๆ กันไปกับการหาทางในการรับมือกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่ควบคุมไม่ได้

วิธีการดำเนินการวิจัย

ขอบเขตทางด้านพื้นที่

ทำการศึกษาโรงแรมในพื้นที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ข้อมูลทางด้านปัญหาและอุปสรรคจากวิกฤติการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด19 ที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจโรงแรมในมุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และนำไปสู่การสร้างรูปแบบกลยุทธ์การบริหารจัดการ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ บุคลากรในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 5 แห่ง แห่งละ 1 ท่าน และบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐด้านการท่องเที่ยว จำนวน 1 ท่าน

เครื่องมือ วิธีการ

การเก็บข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured) Interview) มีการกำหนดโครงสร้างของข้อคำถามไว้ล่วงหน้า โดยใช้ข้อคำถามเดียวกัน แล้วจดบันทึกข้อมูล โดยแบบสัมภาษณ์มีข้อคำถามได้แก่ ปัญหาอุปสรรคในปัจจุบัน โดยยึดแนวทางของ Balance Scorecard ในการสร้างคำถาม และแนวทางกลยุทธ์ในการบริหารจัดการในอนาคต

การตรวจสอบเครื่องมือ

ตรวจสอบโดยผู้วิจัยนำแนวคำถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมให้ความเห็น ตรวจสอบแก้ไข และปรับปรุงแนวคำถามให้มีความสมบูรณ์ เพื่อให้คำถามสามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน และได้ข้อมูลที่ตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลโดยพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาแบ่งเป็นหมวดหมู่สำหรับตีความข้อมูล ดังนี้

1. สรุประเบียบจากการถอดเทปจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแต่ละครั้ง เริ่มต้นด้วยนำมาตีความเป็นบทสนทนาที่เป็นตัวอักษร และนำข้อมูลมาถอดแบบคำต่อคำ
2. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ SWOT
3. นำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการในอนาคต ผ่านกระบวนการ TOWS Matrix

ผลการวิจัย

ในผลการวิจัยที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษามาตามกระบวนการทั้งหมด ขอสรุปตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้
วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และการปรับตัวในการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมตามแนวทาง BSC ซึ่งปัญหาและอุปสรรคจากมุมมองทั้ง 4 ด้านตามหลัก BSC สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้
ด้านการเงิน ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพทางการเงินของโรงแรมขนาดเล็กมีความคล่องตัวไม่มากนัก ซึ่งบางโรงแรม

กู้ยืมเงินมาจากสถาบันทางการเงินและต้องยังคงชำระเงินตามระยะเวลาที่กำหนด และในช่วงวิกฤตการณ์นี้ ทำให้มีค่าใช้จ่ายด้านความสะดวกและความปลอดภัยที่เพิ่มขึ้น ทำให้มีความคล่องตัวไม่มากนัก รายได้ของธุรกิจโรงแรมจะมาจากการให้บริการห้องพักเป็นส่วนใหญ่

ด้านลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการพักในพื้นที่ค่อนข้างสั้นไม่กี่วัน และนักท่องเที่ยวขาดแรงจูงใจในการเดินทางทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวและนักเดินทางลดลงมาก

ด้านกระบวนการภายใน ผลการศึกษาพบว่า มีการวางแผนการปฏิบัติงาน และมีการกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานภายใน แต่เนื่องด้วยสถานการณ์จึงทำให้ขั้นตอนการดำเนินงานมีมากขึ้น ใช้เวลาในการดำเนินงานมากขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการแต่ละคนมีมาตรฐานการรับรู้ที่ไม่เท่ากัน

ด้านการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า โรงแรมขนาดเล็กบุคลากรจะมีโอกาสในการพัฒนาตนเองน้อย พนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติได้หลายหน้าที่ เช่น การเข้าไปทำงานในแผนกอื่น ซึ่งอาจจะไม่มีความถนัดในเนื้องาน อาจเนื่องมาจากการลดภาระค่าใช้จ่ายในการจ้างงาน อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โรงแรมไม่ได้รับการพัฒนาที่ดี คุณภาพที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

การประเมินผลกระทบการท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีผ่านการวิเคราะห์ SWOT

ผู้วิจัยใช้ข้อมูลสถิติภูมิและปฐมภูมิที่ดำเนินการเก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์ในหน่วยงานภาครัฐ โดยมีการประเมินผลกระทบเชิงคุณภาพในด้านกายภาพ เศรษฐกิจ และสังคมจากวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ผลการประเมินจุดแข็งและจุดอ่อน

	จุดแข็ง		จุดอ่อน
S1	อุบลราชธานีเป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว ทั้งวัฒนธรรม ธรรมชาติ วิถีชีวิต โบราณสถาน อาหาร	W1	สถานประกอบการได้รับผลกระทบจากการระบาดของไวรัสโควิด 19 ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลง จึงต้องหาแนวทางการลดต้นทุน จึงส่งผลต่อมาตรฐานการให้บริการที่ลดลง เช่น การพักงาน การลดค่าตอบแทน เป็นต้น
S2	ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในพื้นที่ไม่สูงมากนัก		
S3	การคมนาคมมีความสะดวกสบาย ทั้งทางอากาศและทางบก มีเส้นทางที่สามารถเดินทางเชื่อมโยงไปยังแหล่งท่องเที่ยวสถานที่สำคัญต่างๆ ได้สะดวก		
S4	พื้นที่ในเขตภาคอีสานตอนล่างมีเมืองท่องเที่ยวรองทำให้เกิดการเชื่อมการท่องเที่ยว แวะพักระหว่างจังหวัด		

ผลการประเมินโอกาสและภัยคุกคาม

	โอกาส		ภัยคุกคาม
O1	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านการท่องเที่ยวได้อย่างง่ายและรวดเร็ว	T1	ความท้าทายด้านการท่องเที่ยวภายใต้สภาวะวิถีปกติใหม่ (New Normal) ที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
O2	รัฐบาลมีมาตรการส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยวภายในประเทศ	T2	สภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวส่งผลกระทบต่อรายได้ของนักท่องเที่ยว
O3	มีการกำหนดตราสัญลักษณ์โครงการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) ให้แก่ผู้ประกอบการที่ผ่านการประเมิน เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยว	T3	การท่องเที่ยวภายใต้ข้อจำกัดของมาตรการควบคุมโรค เช่น การรวมตัวกันของกลุ่มคน การจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยว เป็นต้น
O4	พฤติกรรมนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในเรื่องความสะอาดและความปลอดภัยมากขึ้น	T4	อุบลราชธานีไม่ใช่เมืองผ่าน หรือเมืองท่องเที่ยวหลัก นักท่องเที่ยวต้องมีการวางแผนและตัดสินใจในการเดินทางมาก่อน
O5	พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเดินทางเป็นกลุ่มเล็กๆ		

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาและสร้างรูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมในอนาคตผ่านกระบวนการ TOWS Matrix ผลการวิจัยพบดังนี้

จากการวิเคราะห์ SWOT ด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานีในวิกฤตการณ์การระบาดของไวรัสโควิด 19 แล้วผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างกลยุทธ์การบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมในอนาคต ผ่านกระบวนการ TOWS Matrix โดยผู้วิจัยนำมาใช้ 2 ประการ ได้แก่ กลยุทธ์เชิงรุก และกลยุทธ์เชิงแก้ไข

กลยุทธ์เชิงรุก

- การส่งเสริมการท่องเที่ยวเน้นจุดแข็งของจังหวัดด้านศิลปวัฒนธรรม และธรรมชาติ
- การตลาด ประชาสัมพันธ์ ในการนำเสนอสินค้า และบริการของธุรกิจโรงแรม
- หน่วยงานภาครัฐต้องสนับสนุนการท่องเที่ยวในพื้นที่ โดยการจัดกิจกรรมท่องเที่ยว การจัดงาน Event หรือการจัดงานการประชุมระดับชาติให้มากขึ้น ดึงดูดชายหรือจุดที่น่าสนใจของจังหวัด หรือกิจกรรมที่อยู่ในความนิยมในช่วงนั้นๆ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ
- เน้นการบริการแก่ลูกค้าที่เหนือความคาดหวัง เพื่อสร้างความแตกต่างในการบริการ
- การวางแผนงบประมาณในระยะต่างๆ เพื่อควบคุมรายจ่ายในการดำเนินงานได้อย่างคุ้มค่า และบริหารความเสี่ยง
- การกำหนดราคาพิเศษรายวันสำหรับการพักยาว
- ส่งเสริมพนักงานในทุกระดับให้มีทักษะความรู้ สามารถปฏิบัติงานได้ทุกแผนก

กลยุทธ์เชิงแก้ไข

- การเพิ่มช่องทางการติดต่อระหว่างโรงแรมกับลูกค้าให้มากขึ้น โดยการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น พัฒนาระบบการจองห้องพักผ่านอินเทอร์เน็ต การจองห้องพักผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลของโรงแรมได้สะดวก

- การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนานวัตกรรมในโรงแรมในการสร้างความปลอดภัยและการสร้างความเชื่อมั่นในการบริการต่างๆ สร้างความรวดเร็วในการบริการ ลดการติดต่อกับพนักงาน การจัดการข้อมูลเพื่อให้การบริหารจัดการด้านการประสานงานในองค์กรมีความเชื่อมโยงระหว่างแผนกและดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพ

- การสร้างเครือข่ายและรวมกลุ่มความร่วมมือในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม และหน่วยงานองค์กรทางด้านการท่องเที่ยว ในการสร้างแพลตฟอร์ม ทำให้ลดค่าใช้จ่ายค่าcommission จาก OTA อื่นๆ

- การกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละตำแหน่งทั้งพนักงานเก่าและพนักงานใหม่ เพื่อลดปัญหาการลาออก ซึ่งอาจส่งผลต่อค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

- จัดทำแผนพัฒนาโรงแรมให้เป็นโรงแรมรักษ์สิ่งแวดล้อมหรือโรงแรมสีเขียวเพื่อกลุ่มลูกค้าเชิงอนุรักษ์ และสร้างภาพลักษณ์ให้โรงแรมขนาดเล็ก

- กำหนดและดำเนินการตามมาตรการในด้านความสะอาดและปลอดภัยอย่างเข้มงวด

- โครงสร้างองค์กรที่มีสายการบริหารไม่ซับซ้อน แต่อยู่ภายใต้มาตรฐานหรือเหนือกว่ามาตรฐานการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า เน้นการฝึกอบรม

การอภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาปัญหา อุปสรรค และการปรับตัวการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม จากมุมมองทั้ง 4 ด้านตามหลัก BSC สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ด้านการเงิน ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพทางการเงินของโรงแรมขนาดเล็กมีความคล่องตัวไม่มากนัก ซึ่งบางโรงแรมก็ยืมเงินมาจากสถาบันทางการเงินและต้องยังคงชำระเงินตามระยะเวลาที่กำหนด และในช่วงวิกฤตการณ์

นี้ ทำให้มีค่าใช้จ่ายด้านความสะอาดและความปลอดภัยที่เพิ่มขึ้น ทำให้มีความคล่องตัวไม่มากนัก รายได้ของธุรกิจโรงแรมจะมาจากการให้บริการห้องพักเป็นส่วนใหญ่ จึงมีการปรับตัวโดยการขายอาหารจากพนักงานโรงแรม บริเวณหน้าโรงแรมพร้อมทั้งมีบริการส่ง การลดจำนวนพนักงานลงในแต่ละวัน การให้พนักงานลาพักร้อนโดยไม่จ่ายค่าแรง การไม่รับพนักงานเพิ่มหลังจากพนักงานเก่าลาออก การลดราคาห้องพักลงเพื่อกระตุ้นความสนใจและเพิ่มปริมาณการเข้าพัก และการหาแหล่งเงินทุนจากภายนอก และจัดสรรเงินทุนสำรองในองค์กร 2. ศึกษาเส้นทางการท่องเที่ยวแบบเชื่อมโยงระหว่างจังหวัดกับจังหวัดเพื่อส่งเสริมอัตราการเข้าพักในธุรกิจโรงแรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2564
- ขวลิย์ ณ ถลาง วัฒนา ทนงค์แผง. (2560). รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เขตพื้นที่จังหวัดตราด. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี(3), 1-17.
- พรรณนิภา ชาวคำ. (2559). กลยุทธ์การบริหารจัดการภายในโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี(1), 89-104.
- นวิทย์ เอเมอ, สุทธิพร บุญมาก ปาริฉัตร ตู่ดำ. (2560). สถานการณ์ กลยุทธ์และการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้. มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ(3), 800-818.
- กรวรรณ สังขกร, นิเวศน์ พูนสุขเจริญ คันสนีย์ กระจำจ โฉม. (2554). กลยุทธ์การปรับตัวของภาคการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนภายใต้วิกฤตการณ์การระบาดโควิด19. วิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์(1), 1-20.
- ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา. (2560). การจัดการเชิงกลยุทธ์เทคโนโลยีและนวัตกรรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- พิบูล ทีปะปาล. (2559). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อมรรการพิมพ์.

แนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการฝ่ายปฏิบัติการสำหรับ
โรงแรมขนาดเล็กในกรุงเทพมหานครภายใต้การท่องเที่ยววิถีใหม่
Guidelines for the development of operation management models for small hotels in
Bangkok under a new normal of tourism

ศักดิ์สิทธิ์ บัวทอง

นิสิตปริญญาเอก, สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม
คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Saksit Buathong

PhD student, Department of Tourism and Hospitality Management

Faculty of Tourism and Hospitality Mahasarakham University

E-mail: 63011061001@msu.ac.th

ได้รับบทความ : 1 กุมภาพันธ์ 2564 ;แก้ไขบทความ : 21 เมษายน 2564 ; ตอรับตีพิมพ์: 21 เมษายน 2564

Received: February 1, 2021; Revised: April 21, 2021; Accepted: April 21, 2021

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมปัญหาและอุปสรรค ของมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย มาใช้ควบคุมมาตรฐานการจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาการบริหารจัดการโรงแรมขนาดเล็กภาคปฏิบัติการในยุคการท่องเที่ยววิถีใหม่ ควบคู่ไปกับแนวทางการบริหารจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐและ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยต่างๆที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และ เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการฝ่ายปฏิบัติการสำหรับโรงแรมขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร ภายใต้การท่องเที่ยววิถีใหม่ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative) ในด้านของการศึกษาวิจัยทางเอกสารร่วมกับ การบันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และ การบันทึกการสังเกตโดยตรง (Direct Observation) จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า แนวทางการดำเนินการและ การบริหารจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐกับ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยสามารถนำมาประยุกต์ใช้ควบคู่กับหลักการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการร่วมกันได้ โดยผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กจะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกิจการและ ทรัพยากรต่างๆของตนที่มีอยู่ ซึ่งจะต้องมีการฝึกอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจที่จะนำมาปฏิบัติและ ให้บริการได้ตามแนวทางและ มาตรฐานที่ถูกต้อง พร้อมทั้งมีการตรวจสอบและ ประเมินผลการดำเนินงานเป็นประจำ เพื่อที่สามารถจะปรับปรุงเพิ่มเติมและ เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการฝ่ายปฏิบัติการสำหรับโรงแรมขนาดเล็ก ที่จะสร้างความปลอดภัยทางด้านสุขอนามัยและ เพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้พักได้ในระยะยาว ภายใต้การท่องเที่ยววิถีใหม่ต่อไปนับจากนี้

คำสำคัญ : COVID-19, โรงแรมขนาดเล็ก

ABSTRACT

This research article has the objectives, to gather barriers of sanitary safety standards to control the management standards of small hotels in the Bangkok area, to study the management of small hotels, operating sector in the new era of tourism. Along with the state quarantine management guidelines and various sanitary safety standards currently in use and to propose guidelines for the development of operations management model for small hotels in Bangkok. Under the new way of tourism in which the researcher has conducted a qualitative research (Qualitative) in the field of research studies in documents together with in-depth Interview and direct observation from all samples. The results of the research can be concluded that guidelines and the management of the state quarantine area with sanitary safety standards can be applied in conjunction with the common hotel management principles. Which the small hotel operators have to choose to suit their business and their resources are available. This requires training of personnel to have knowledge and understanding to apply and provide services according to the guidelines and correct standard Along with regular audits and assessments of their operations. So that it can be further improved and it is a guideline for the development of operations management model for small hotels. To create hygiene safety and Increase the confidence of the guest in the long term. Under the new normal of tourism from now on.

Keywords: COVID-19, Small Hotels

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะการณ์ของการระบาด COVID-19 ที่เริ่มมีการระบาดตั้งแต่ปลายปี 2563 จนถึง ปัจจุบัน เมื่อเดือน มีนาคม 2564 มีผู้ติดเชื้อทั่วโลกกว่า 120 ล้านราย และ เสียชีวิตไปกว่า 2.65 ล้านราย โดยประเทศสหรัฐอเมริกา ครองอันดับ 1 จำนวนผู้ติดเชื้อและผู้เสียชีวิตสูงที่สุดในโลก สำหรับประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 117 ของโลก โดยมีจำนวนผู้ติดเชื้อแล้ว 27,005 ราย และ เสียชีวิตแล้ว 87 ราย (ไทยรัฐออนไลน์, 2564) โดยสถานการณ์ปัจจุบันหลักจากแต่ละประเทศได้รับวัคซีน จากทางผู้ผลิตในแต่ละบริษัท เพื่อแจกจ่ายและ ฉีดให้แก่ประชากรของแต่ละประเทศ ทำให้การระบาดของโรคนั้นค่อยๆคลี่คลายลงไป แต่ยังมีการระบาดซ้ำเป็นกลุ่มก้อนหลายแห่ง จึงทำให้สถานการณ์ปัจจุบันยังต้องเฝ้าระวังในของทุกประเทศทั่วโลก สำหรับประเทศไทยนั้น ถึงแม้ว่าจะอยู่ที่อันดับ 117 ของโลกก็ตาม แต่การระบาดระลอกใหม่ที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและ อุตสาหกรรมของประเทศเกือบทุกภาคส่วน โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งกำลังฟื้นตัวจากการระบาดในระลอกแรกและ ผ่านพ้นช่วงการปิดเมือง ในช่วงปลายปี 2563 เป็นช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวของประเทศไทยในทุกภาคของประเทศ แต่สุดท้ายในช่วงเดือน ธันวาคม 2563 เกิดการระบาดระลอกใหม่ขึ้นไปเกือบทุกจังหวัดของประเทศไทย ซึ่งส่งผลกระทบให้แก่ธุรกิจบริการหลายแขนงที่กำลังจะฟื้นตัวหลังเกิดวิกฤตในระลอกแรก โดยอุตสาหกรรมธุรกิจที่มีผลกระทบมากที่สุดจากวิกฤตนี้ คือ อุตสาหกรรมธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมธุรกิจที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศไทยอย่างยิ่งยังสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่เศรษฐกิจของประเทศและสามารถสร้างการหมุนเวียนของเงินตราและกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นต่างๆในประเทศได้อย่างกว้างขวางและ เศรษฐกิจของประเทศไทยเราต้องพึ่งพาอุตสาหกรรมธุรกิจการท่องเที่ยวและ บริการมากถึง 12% ของ GDP โดยวิกฤตโรคระบาด COVID-19 ที่เกิดขึ้นนี้ ทำให้ภาครัฐต้องออกมาตรการจำกัดการเดินทางเข้า-ออกระหว่างประเทศเพื่อยับยั้งการแพร่ระบาดของโรค โดยผลที่ตามมาคือ จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยลดลงเกือบ 100 % ซึ่งวิกฤตและ มาตรการที่กล่าวมานั้น ในช่วงไตรมาสที่สองของปี พ.ศ. 2563 ประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเหลือเพียง 9.8 ล้านคน จาก 40 ล้านคน

ในปี พ.ศ. 2562 (Marketeer, 2563)

อุตสาหกรรมธุรกิจท่องเที่ยวและ บริการมีความสำคัญต่อประเทศไทยอย่างยิ่ง โดยส่งผลต่อเนื่องให้แก่ อุตสาหกรรมธุรกิจภาคอื่น สามารถขยายตัวตามไปพร้อมกัน ซึ่งเป็นการสร้างอาชีพ และ ก่อให้เกิดรายได้ให้แก่ประชาชนภายในประเทศโดยถ้วนหน้า โดยธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่มีอยู่หลายแห่งในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นโรงแรมที่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือ ที่พักที่ไม่ใช่โรงแรมที่อยู่ในระบบ รวมทั้งโรงแรมและ ที่พักอื่นๆ ที่อยู่นอกระบบ ซึ่งจากวิกฤตการระบอบ COVID-19 ในขณะนี้ได้ส่งผลกระทบทางตรงให้แก่ อุตสาหกรรมธุรกิจโรงแรมหลายแห่งต้องปิดตัวลงโดยไม่มีกำหนด และ บางแห่งที่ยังดำเนินกิจการอยู่ แต่ไม่สามารถดำเนินการธุรกิจได้เต็มรูปแบบ ซึ่งโรงแรมที่สามารถดำเนินการได้อยู่ขณะนี้ จำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนตลาดลูกค้ากลุ่มเป้าหมายและ รูปแบบการให้บริการของโรงแรมที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ ยกตัวอย่างเช่น การปรับเปลี่ยนโรงแรมให้เป็นสถานที่กักกันโรคแบบ State Quarantine หรือ Alternative State Quarantine ซึ่งการปรับเปลี่ยนตลาดลูกค้ากลุ่มเป้าหมายและ รูปแบบการให้บริการของโรงแรมต่างๆ เหล่านี้จะต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการโรงแรมในภาคปฏิบัติการให้สอดคล้องกับข้อบังคับจากกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ที่ได้กำหนดคุณสมบัติและ มาตรฐานของโรงแรมที่จะรับเข้าเป็นกลุ่มที่พักในรูปแบบ State Quarantine และ Alternative State Quarantine ต่อไป ซึ่งโรงแรมที่อยู่ในกลุ่มของ โรงแรมกักตัวที่รัฐจัดให้ (State Quarantine) เช่น โรงแรมเซ็นจูรี่ พาร์ค กรุงเทพฯ ฯ, โรงแรมเดอะบาสาร์ กรุงเทพฯ, โรงแรมบางกอก พาเลซ กรุงเทพฯ เป็นต้น โรงแรมสถานที่กักตัวทางเลือก (Alternative State Quarantine) เช่น โรงแรมเมอเวนพิก บีดีเอ็ม เอส เวลเนส รีสอร์ท กรุงเทพฯ, โรงแรมอนันตรา สยาม กรุงเทพฯ, โรงแรมปาร์ค พลัสฯ สุขุมวิท 18 กรุงเทพฯ เป็นต้น ซึ่งมาตรการด้านทางสาธารณสุขที่เป็นตัวกำหนดมาตรฐานของโรงแรมกลุ่มที่พักในรูปแบบ State Quarantine และ Alternative State Quarantine นั้น ทางกรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข เป็นผู้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐไว้สำหรับโรงแรมอื่นๆ ทั่วไป ที่ไม่ได้ดำเนินการโรงแรมให้เป็นสถานที่กักกันโรค นั้น ทางการท่องเที่ยวแห่ง

ประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและ กีฬา ร่วมกับ กรมควบคุมโรค กรมอนามัย และ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เป็นผู้ออกมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยขึ้น นั่นคือ โครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย แบ่งเป็น 10 ประเภทกิจการ / กิจกรรม ซึ่ง 1 ใน 10 ประเภทกิจการ / กิจกรรม นั้นคือ กิจการประเภทโรงแรม / ที่พัก / สถานที่จัดการประชุม ซึ่งเป็นมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยที่มีการจัดการในรูปแบบใหม่ของการปฏิบัติการโรงแรม มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยนี้เป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการโรงแรมปฏิบัติตามในช่วงเวลาแห่งวิกฤตโรคระบาดนี้ในระยะยาว ถึงแม้ว่าประชาชนจะได้รับวัคซีนป้องกันโรคแล้วก็ตาม การปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยทางสุขอนามัยนี้ จะต้องดำเนินต่อไปจนกว่าโรคระบาดนี้จะหมดไป โดยจะต้องมีการปรับปรุงและ พัฒนารูปแบบการจัดการปฏิบัติการโรงแรมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้น ซึ่งมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ที่ใช้อยู่ในทางปฏิบัติการโรงแรมในสถานการณ์ปัจจุบันนั้น อาจมีปัญหาและ อุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า โรงแรมทั่วไปในกรุงเทพมหานครที่เปิดให้บริการผู้พักกักตัว ที่ไม่ใช่สถานที่กักกันโรค นั้น ปัจจุบันจะเป็นโรงแรมขนาดเล็ก ซึ่งหลายแห่งยังมิได้ปฏิบัติ หรือ เข้าร่วมมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ด้วยปัญหาบางประการที่ผู้ประกอบการโรงแรมเหล่านี้ ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยได้ เช่น ปัญหาการเข้าถึงนวัตกรรมและ เทคโนโลยีใหม่ ที่จะทำให้เกิดการสัมผัสวัสดุอุปกรณ์ส่วนกลางให้น้อยลง, ปัญหาจากการขาดความเข้าใจในโครงการของทางภาครัฐและ การขาดบุคลากรที่มีความสามารถที่จะปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยได้ และ ปัญหาทางด้านงบประมาณที่จะจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เป็นต้น ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาเพื่อหาแนวทางในการประยุกต์ใช้ระหว่าง มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA), การนำนวัตกรรมและ เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติการโรงแรมขนาดเล็ก กับทรัพยากรต่างๆ ของโรงแรมขนาดเล็กที่มีอยู่ ให้เกิดประโยชน์ในด้านความปลอดภัยจากโรคระบาดให้ได้ผล

สูงสุด เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เข้าพัก และ เกิดการประสัมพันธ์พร้อมทั้งผู้พักเดิมกลับมาพักซ้ำอีกในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

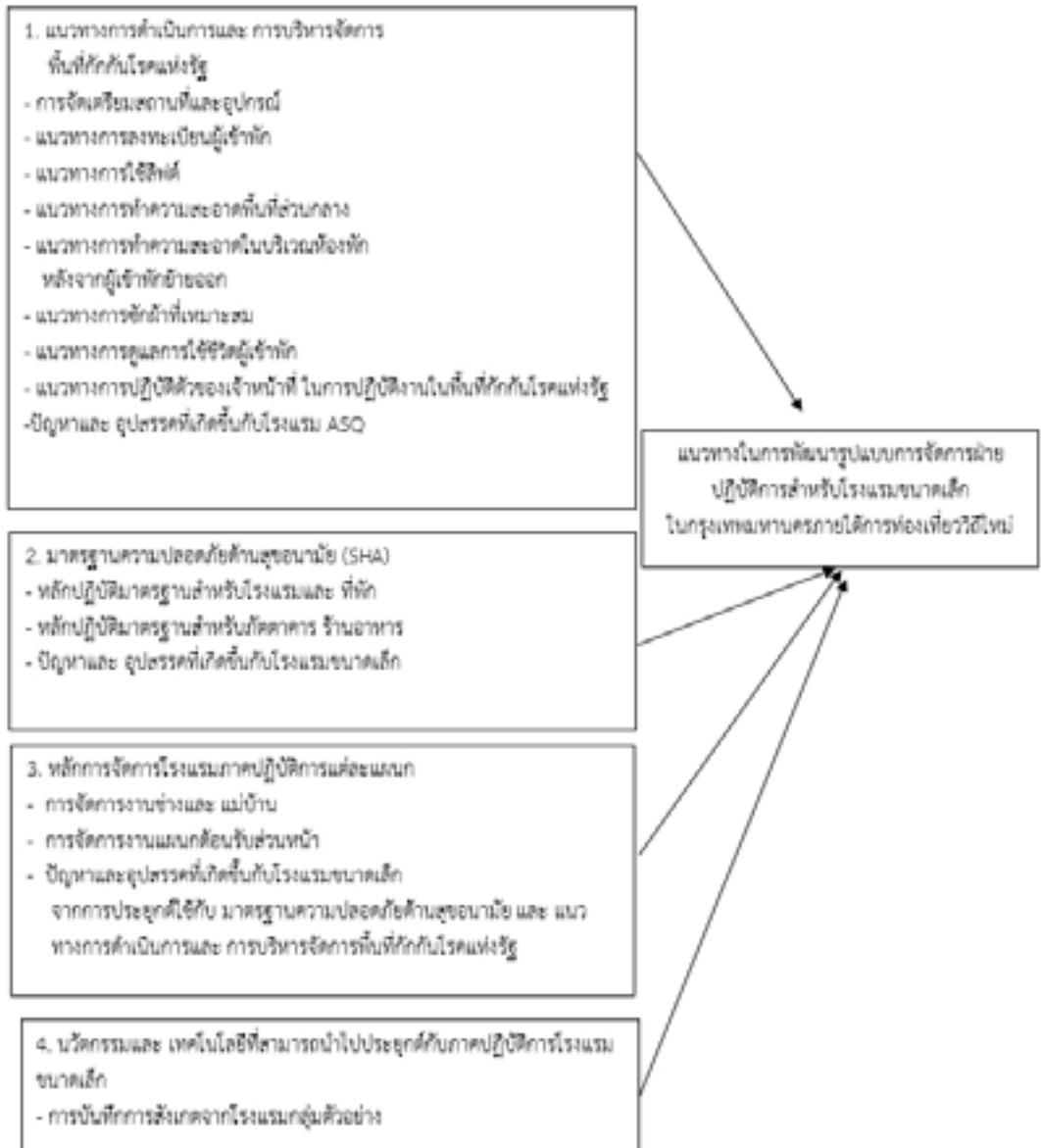
1. เพื่อรวบรวมปัญหาและ อุปสรรค ของมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยในปัจจุบันที่ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ใช้ควบคุมมาตรฐานการจัดการของโรงแรมขนาดเล็กในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในยุคการท่องเที่ยววิถีใหม่นี้
2. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการโรงแรมขนาดเล็กภาคปฏิบัติการในยุคการท่องเที่ยววิถีใหม่ ควบคู่ไปกับ แนวทางการบริหารการจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐและ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยต่างๆ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการฝ่ายปฏิบัติการสำหรับโรงแรมขนาดเล็กใน กรุงเทพมหานคร ภายใต้การท่องเที่ยววิถีใหม่

ความสำคัญของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงแนวทางการบริหารการจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐและ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) ที่ใช้ปฏิบัติได้ปัจจุบันและ แนวทางใหม่ที่จะเกิดขึ้น เมื่อสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลง
2. ได้ทราบหลักการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการใน แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกช่าง แผนกห้องอาหาร ทั้งรูปแบบทฤษฎีและ การปฏิบัติ ในอดีตถึงปัจจุบัน
3. ได้แนวทางที่ใช้เลือกรูปแบบนวัตกรรมใหม่เข้ามาใช้ผสมผสานกับการปฏิบัติการจากแรงงานมนุษย์ เพื่อลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากโรคระบาดต่างๆ
4. สามารถนำแนวทางการบริหารการจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐและ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) ไปประยุกต์กับหลักการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการในแผนกต่างๆ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยทางสุขอนามัยสูงสุดแก่ผู้พักปกติ ที่ไม่มีสถานะติดเชื้อโรค COVID-19 รวมทั้งโรคติดเชื้ออื่นๆ ในระยะยาวต่อไป
5. ผู้ประกอบการที่สนใจสามารถนำ แนวทางต่างๆที่มาประยุกต์ใช้ร่วมกันทั้งหมด ไปพัฒนาการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการได้ต่อไป ไม่ว่าจะอยู่ในช่วงเหตุการณ์ปกติ หรือ เกิดโรคระบาด

กรอบแนวคิดของการศึกษา

การศึกษาวิจัย แนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการฝ่ายปฏิบัติการสำหรับโรงแรมขนาดเล็กใน กรุงเทพมหานครภายใต้การท่องเที่ยววิถีใหม่ ได้กำหนดกรอบแนวคิดดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative) โดยแบ่งขอบเขต ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

ศึกษาวิจัยทางเอกสาร โดยการศึกษา แนวทางการดำเนินการและ การบริหารจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐ ควบคู่ไปกับ หลักมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) และ หลักการจัดการของแผนกต่างๆในฝ่ายปฏิบัติการโรงแรมทั้งหมด จากทฤษฎีหลักการจัดการของฝ่ายปฏิบัติการโรงแรม วารสาร เอกสาร และ บทความต่างๆ รวมถึงข้อมูลทางสารสนเทศ และ วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการวิเคราะห์ปัญหาและ อุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นจากการนำหลักและ แนวทางต่างๆมาประยุกต์ใช้กับโรงแรมขนาดเล็ก

2. ด้านกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้เครื่องมือในการศึกษา และ ดำเนินการวิจัย จากการบันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จาก ผู้บริหาร หรือ เจ้าของกิจการ ที่ปฏิบัติงานในโรงแรมในภาคปฏิบัติการตามกลุ่มโรงแรมเกี่ยวกับปัญหาและ อุปสรรคในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยต่างๆรวมทั้ง รูปแบบการจัดการฝ่ายปฏิบัติการโรงแรมในยุคการท่องเที่ยวใหม่ การสัมภาษณ์เชิงลึกจากแขกผู้เข้าพักตามโรงแรมทั่วไปในด้านปัญหาและ อุปสรรคในการรับบริการรวมทั้ง การมีมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) เป็นปัจจัยในการเลือกเข้าพักโรงแรมนั้นๆหรือไม่ และ บันทึกการสังเกตจากการเยี่ยมชมด้วยตนเองในฐานะลูกค้า โดยมีรายละเอียดกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

2.1 ผู้บริหาร หรือ เจ้าของกิจการ ในแผนกปฏิบัติการฝ่ายห้องพักที่เกี่ยวข้องกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้านและ ช่าง ของโรงแรมที่เปิดให้บริการในรูปแบบ Alternative State Quarantine

2.2 ผู้บริหาร หรือ เจ้าของกิจการ ในแผนกปฏิบัติการฝ่ายห้องพักที่เกี่ยวข้องกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้านและ ช่าง ของโรงแรมทั่วไปที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) โดยเปิดให้บริการผู้พักที่ไม่ได้กักกันโรค

2.3 ผู้เข้าพักโรงแรมทั่วไปที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) และ โรงแรมทั่วไปที่ไม่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยใดๆ

2.4 บันทึกการสังเกตโดยตรง (Direct Observation) จากการเข้าเยี่ยมชมห้องพักในโรงแรมที่มีการใช้นวัตกรรมและ เทคโนโลยีมาให้บริการผู้พัก เพื่อลดการสัมผัสและปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้พักกับผู้ให้บริการ รวมทั้งรูปแบบการปฏิบัติการในยุคการท่องเที่ยวใหม่ที่ให้บริการแก่ผู้พักในปัจจุบัน

3. พื้นที่ทำการวิจัย

โรงแรมที่เปิดให้บริการในรูปแบบ Alternative State Quarantine, โรงแรมทั่วไปที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย(SHA), โรงแรมที่เน้นนวัตกรรมและ เทคโนโลยี มาให้บริการผู้พักเพื่อลดการสัมผัส ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและ จังหวัดใกล้เคียง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

- ด้านเนื้อหา โดยวิเคราะห์จากแนวทางการดำเนินการและ การบริหารจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐ ควบคู่ไปกับ หลักมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) และ หลักการจัดการของแผนกต่างๆในฝ่ายปฏิบัติการโรงแรมทั้งหมดมาตั้งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง

- ด้านกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ทฤษฎีฐานราก (Ground theory) ในการวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและ การสังเกต โดยการเยี่ยมชมสถานที่ด้วยตนเองในฐานะลูกค้า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 10 ตัวอย่าง

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับโรงแรมขนาดเล็ก

1.1 แนวทางการดำเนินการและการบริหารจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐ ควบคู่กับหลักการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการปัญหาและอุปสรรคเมื่อวิเคราะห์ควบคู่กับหลักการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการกับโรงแรมขนาดเล็กนั้น แนวทางดังกล่าว เป็นแนวทางทางการดำเนินการในภาคปฏิบัติการโรงแรมที่เข้มข้นและ รัดกุม ซึ่งแนวทางต่างๆที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการ Alternative State Quarantine นั้นบางแนวทางมีความคล้ายคลึงกับ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) เช่น แนวทางการลงทะเบียนของ ผู้พัก, การใช้ลิฟท์โดยสาร, การทำความสะอาดห้องพัก และ พื้นที่ส่วนกลาง เป็นต้น แต่ความเข้มข้นและรัดกุมในด้านการแต่งกายของพนักงานที่ต้องใช้อุปกรณ์ในการ

ป้องกันโรคติดต่อชั้นกลาง-สูงสุด เช่น พนักงานต้องใส่ถุงมือ, หน้ากากและ ชุดพีพีอี เพื่อป้องกันเชื้อโรคในขณะที่ให้บริการผู้พักที่เข้าใช้บริการกักกันโรคนั้นและ ต้องใช้แม่บ้านจำนวน 2 คนในการทำทำความสะอาดห้องพักแต่ละห้อง เป็นต้น ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวอาจจะทำให้มีข้อจำกัดกับโรงแรมขนาดเล็กได้ในเรื่องข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากรที่อยู่อย่างจำกัด ซึ่งโรงแรมขนาดเล็กในสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดโรคระบาดนั้น จำนวนพนักงานมีอยู่อย่างจำกัดมาก โดยแต่ละจะมีพนักงานแม่บ้านปฏิบัติเพียง 1 คนต่อวัน ซึ่งไม่เพียงพอตามแนวทางที่กำหนด รวมทั้งอุปกรณ์ในการป้องกันโรคติดต่อ เช่น ชุดพีพีอี ซึ่งมีค่าใช้จ่ายเพิ่มอาจจะทำให้เป็นอุปสรรคต่อโรงแรมขนาดเล็กในด้านงบประมาณการจัดซื้อ เพื่อใช้งานกับพนักงานทุกคน ในทุกวันที่ปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.2 มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) ควบคู่กับหลักการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการปัญหาและอุปสรรคเมื่อวิเคราะห์ควบคู่กับหลักการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการกับโรงแรมขนาดเล็ก โดยรวมของมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ข้อปฏิบัติหลายประการเป็นข้อปฏิบัติเบื้องต้นที่เกี่ยวกับสุขอนามัยโดยตรงซึ่ง โรงแรมขนาดเล็กสามารถดำเนินการปฏิบัติได้ แต่จะมีในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในโรงแรม เพื่อลดการสัมผัสนั้น โรงแรมขนาดเล็กบางแห่ง อาจจะมีข้อจำกัดด้านงบประมาณที่จะพัฒนาในด้านนี้ อย่างเช่น ระบบประตูห้องพัก ตามที่มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ระบุตัวอย่างเช่น การสร้างQR Code แทนการใช้ Key Card นั้น โรงแรมขนาดเล็กหลายแห่ง ยังใช้ระบบประตูห้องพักแบบธรรมดาที่เป็นลูกบิดประตูกับลูกกุญแจโลหะให้บริการแก่ผู้พัก ซึ่งอุปกรณ์ลักษณะนี้ไม่ได้ช่วยเรื่องลดการสัมผัสอุปกรณ์ที่ได้ตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยกำหนดมา เป็นต้น

2. ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ผู้บริหารในแผนกปฏิบัติการฝ่ายห้องพักที่เกี่ยวข้องกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า, แผนกแม่บ้านและช่าง ของโรงแรมที่เปิดให้บริการในรูปแบบ Alternative State Quarantine โดยทางวิจัยขอสงวนในการอ้างอิงถึงชื่อสถานประกอบการในการวิเคราะห์ เพื่อเป็นการรักษาความลับด้านข้อมูลความเป็นส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งพบว่า จากการดำเนินงานของฝ่ายปฏิบัติการโรงแรมในรูปแบบดังกล่าวตาม แนวทางการดำเนินการและ การ

บริหารจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐนั้น พบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

2.1.1 ระยะเวลาในการรอคอยในการบริการ

- ผู้พักที่กักตัวจะต้องมีผลการตรวจเชื้อ COVID-19 ครั้งแรก และมีการยืนยันผลการตรวจครั้งแรกว่าไม่ติดเชื้อ จึงจะสามารถออกจากห้องพักไปยังพื้นที่ส่วนกลางที่ทางโรงแรมอนุญาตให้ผู้พักที่กักตัวนั้นใช้บริการได้เช่น บริเวณสระว่ายน้ำ และ สวนหย่อม เป็นต้น ซึ่งผู้พักที่กักตัวจะต้องแจ้งความจำนงค์เพื่อจองใช้บริการล่วงหน้ากับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าก่อนจึงจะสามารถใช้บริการได้ และมีการกำหนดเวลาการใช้บริการเป็นรอบ ซึ่งระยะเวลาการรอคอยของผู้พักที่จะได้รับการตรวจและทราบผลตรวจเชื้อ COVID-19 จะเข้าสู่วันที่ 5 ของการกักตัวและ สามารถออกไปใช้บริการพื้นที่ส่วนกลางที่ทางโรงแรมอนุญาตได้ในวันที่ 6 ของการกักตัว

- พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ในส่วนของแม่บ้านและช่าง ในกรณีที่ต้องเข้าไปให้บริการในห้องพักของผู้พักที่กักตัว จะต้องทิ้งระยะเวลาหลังจากที่ผู้พักที่กักตัวออกจากห้องพักไปแล้วอย่างน้อย 20 นาที จึงจะเข้าไปดำเนินการให้บริการได้ ตัวอย่างเช่น กรณีที่มีการแจ้งว่าเครื่องปรับอากาศเสียภายในห้องพักและทีมช่างจะต้องเข้าไปดำเนินการซ่อม หรือ แม่บ้านจะต้องเข้าไปให้บริการทำความสะอาดในห้องพักตามกำหนดวันที่ได้กำหนดไว้กับผู้พักที่กักตัว ผู้พักที่กักตัวจะต้องไปรอในพื้นที่ที่ทางโรงแรมจัดไว้เช่น บริเวณสวนหย่อม เป็นต้น เมื่อผู้พักที่กักตัวออกจากห้องพักไปแล้ว จะต้องแจ้งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าก่อนออกจากห้องพัก เมื่อพนักงานต้อนรับส่วนหน้ารับทราบแล้ว จะประสานงานกับแผนกรักษาความปลอดภัยเพื่อจับภาพและ บันทึกเวลาจากกล้องโทรทัศน์วงจรปิดแล้วเริ่มทำการจับเวลา 20 นาทีหลังจากผู้พักที่กักตัวออกจากห้องพักไป พร้อมทั้งประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้องให้เตรียมตัวขึ้นไปให้บริการตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย เมื่อดำเนินการปฏิบัติงานแล้วเสร็จพนักงานที่ขึ้นไปยังห้องพักจะแจ้งทางแผนกต้อนรับส่วนหน้าเพื่อรับทราบและ ดำเนินการออกบัตรเข้าห้องพักให้ผู้พักที่กักตัวไปใหม่เพื่อเปิดเข้าห้องพักหลังจากเสร็จสิ้นภาระกิจการให้บริการนั้นๆต่อไป ในกรณีที่ผู้พักที่กักตัวอยู่ครบกำหนดการกักตัวแล้วหลังจากที่ผู้พักที่กักตัวคืนห้องพักและ ย้ายออกไปจะต้องทิ้งระยะเวลาไว้ 24 ชั่วโมงหลังจากผู้พักย้ายออกไปแล้ว พนักงานแผนกแม่บ้านจึงจะสามารถเข้าไปทำความสะอาด

สะอาดห้องดังกล่าวได้

2.1.2 ข้อจำกัดในการให้บริการ

- การทำความสะอาดห้องพักรายวัน โดยปกติตามหลักการจัดการแม่บ้านโรงแรม จะให้บริการทำความสะอาดห้องพักรายวันให้แก่ผู้พักและ เปลี่ยนผ้าภายในห้องทุกวัน ซึ่งบางครั้งอาจจะมียางวันที่ผู้พักแขวนป้ายหน้าห้อง “โปรดอย่ารบกวน” เอาไว้ในวันนั้นๆ แม่บ้านจะไม่เข้าไปให้บริการในวันดังกล่าว สำหรับโรงแรมที่ให้บริการในรูปแบบ Alternative State Quarantine นั้น จะมีข้อจำกัดในการให้บริการคือ จะกำหนดการให้บริการเข้าทำความสะอาดและ เปลี่ยนผ้าภายในห้องพักทั้งหมด 3 ครั้ง ของรอบการกักตัวทั้งหมด โดยจะเข้าไปให้บริการในวันที่ 7, 10 และ 13 ของการกักตัว ซึ่งถ้าผู้พักที่กักตัวต้องการสิ่งใดเป็นพิเศษเช่น การขอเปลี่ยนผ้าภายในห้องพักนอกเหนือจากวันที่กำหนดการเข้าบริการ แม่บ้านจะนำผ้าที่ผู้พักที่กักตัวต้องการจะเปลี่ยนใส่ถุงหุ้มเป็นอย่างดีแล้วนำวางไว้ในภาชนะหน้าห้องและแจ้งแผนกต้อนรับส่วนหน้าให้ติดต่อไปยังผู้พักที่กักตัวเปิดประตูหยิบสิ่งของที่ต้องการจากหน้าห้องต่อไป

- อาหารแต่ละมื้อที่ได้รับไม่ร้อน ซึ่งในบางครั้งผู้พักที่กักตัวกลับจากต่างประเทศแล้วกำลังอยู่ในช่วงปรับเวลาจึงทำให้ผู้พักที่กักตัวตื่นไม่ทันเวลาอาหารที่ทางโรงแรมได้จัดไว้ให้หน้าห้อง เมื่อถึงเวลาที่ผู้พักตื่นนอนแล้วเปิดประตูออกมารับประทานอาหารแต่ละมื้อหน้าห้องพัก อาหารที่ได้รับจะไม่ร้อนและ มีผลกับรสชาติและหน้าตาของอาหารแต่ละมื้อดังกล่าว

- การให้บริการพนักงานยกกระเป๋า สืบเนื่องมาจากข้อปฏิบัติโรงแรมที่ให้บริการในรูปแบบ Alternative State Quarantine ที่กำหนดไว้ในกรณีที่พนักงานเข้าไปให้บริการในห้องพักรู้สึกที่กักตัวจะต้องมีการทิ้งระยะ 20 นาทีหลังจากที่ผู้พักที่กักตัวออกไปแล้ว ดังนั้นการให้บริการพนักงานยกกระเป๋า จึงสามารถให้บริการนำกระเป๋ามาส่งให้ผู้พักที่กักตัวได้เพียงแค่นำหน้าห้องพักเท่านั้น และไม่สามารถให้บริการยกเข้าไปในห้องพักได้ ดังนั้นผู้พักที่กักตัวจึงต้องบริการตนเองสำหรับการเข้าพักรูปแบบนี้

2.1.3 ขาดบุคลากรในฝ่ายปฏิบัติจากบางกรณี

สืบเนื่องมาจากสภาวะการณ์ของการระบาด COVID-19 ที่มีผลกระทบต่อยาได้ของกิจการโรงแรมจึงทำให้ต้องมีการลดจำนวนบุคลากรเพื่อลดค่าใช้จ่ายของกิจการโดยหลายแห่งได้มีการเลิกจ้างบุคลากรออกไปเป็น

จำนวนมาก จึงทำให้จำนวนบุคลากรที่ยังปฏิบัติงานอยู่นั้น มีจำนวนจำกัด ซึ่งในกรณีที่พนักงานมีอาการ ไข้ ไอ เจ็บคอ ในวันที่ปฏิบัติงาน โดยที่จุดคัดกรองก่อนเข้ามาปฏิบัติงานเมื่อคณะทีมพยาบาลประเมินอาการแล้วพบว่าไม่สามารถปฏิบัติงานได้ในวันดังกล่าว จะส่งผลทำให้จำนวนพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานต้องขาดบุคลากรไปและทำให้ปริมาณงานในวันนั้น จะต้องถูกโอนถ่ายงานไปยังพนักงานผู้ที่ปฏิบัติงานในวันดังกล่าวดำเนินการแทน ซึ่งอาจจะทำให้พนักงานที่ต้องปฏิบัติงานควหน้าดังกล่าว นั้นเกิดความเหนื่อยล้าและ อาจเกิดความผิดพลาดและติดเชื่อได้ เป็นต้น

2.2 ผู้บริหารในแผนกปฏิบัติการฝ่ายห้องพักที่เกี่ยวข้องกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้านและช่างของโรงแรมทั่วไปที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) โดยเปิดให้บริการผู้พักที่ไม่ได้กักกันโรคโดยทางวิจัยของสงวนในการอ้างอิงถึงชื่อสถานประกอบการในการวิเคราะห์ เพื่อเป็นการรักษาความลับด้านข้อมูลความเป็นส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง พบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

2.2.1 การได้มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA)

โรงแรมขนาดเล็กหลายแห่งยังอยู่นอกระบบ กล่าวคือโรงแรมขนาดเล็กหลายแห่งยังไม่ได้ใบอนุญาตประกอบกิจการโรงแรมหรือ บางแห่งกำลังอยู่ระหว่างการดำเนินการขอใบอนุญาตประกอบกิจการโรงแรม ซึ่งการดำเนินการเพื่อขอรับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ผู้ประกอบการจะต้องส่งเอกสารใบอนุญาตประกอบกิจการโรงแรมให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อประกอบการพิจารณา จึงเป็นข้อจำกัดอีกประการหนึ่งที่โรงแรมขนาดเล็กอาจจะไม่สามารถเข้าร่วมมาตรฐานดังกล่าวได้

2.2.2 ศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงแรมขนาดเล็ก

โรงแรมขนาดเล็กจะมีลักษณะองค์กรขนาดเล็กและใช้จำนวนบุคลากรอย่างจำกัดเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานในตำแหน่งพ่อบ้าน-แม่บ้านและพนักงานร้านอาหารในส่วนของโรงแรมและ บริการ ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กจะนิยมจ้างแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ลาว, พม่า และ กัมพูชา เป็นต้น เนื่องจากเป็นแรงงานที่มีค่าแรงต่อหัวไม่สูงโดยแรงงานกลุ่มดังกล่าวพอใจใน

ค่าแรงขั้นต่ำในประเทศไทย แต่จะมีปัญหาและอุปสรรคในทักษะการสื่อสารภาษาไทย เช่น ทักษะการอ่าน, เขียน เป็นต้น ซึ่งการปฏิบัติงานเพื่อให้อยู่ในมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยนั้นจะต้องมีการอบรมพนักงานให้ปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าว รวมทั้งจะต้องมีความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีควบคู่ไปกับการให้บริการ ทั้งยังจะต้องอธิบายผู้พักหรือลูกค้าในการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยในระหว่างเข้าพักให้เข้าใจและ สามารถปฏิบัติตามได้ด้วยเช่นกัน

2.2.3 งบประมาณในการจัดซื้อนวัตกรรมและ เทคโนโลยีมาให้บริการ

การปรับตัวให้เข้ากับยุคการท่องเที่ยววิถีใหม่นี้ สิ่งที่จะต้องปรับตัวตามคือ การใช้ นวัตกรรมและ เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้อำนวยความสะดวกพร้อมทั้งสร้างความปลอดภัยและ ความมั่นใจให้แก่ผู้พัก อย่างเช่น เทคโนโลยีการใช้เทคโนโลยี NFC ในโทรศัพท์เคลื่อนที่เชื่อมร่วมกับ Application และ Property Management System แทนการใช้ Key Card สำหรับใช้งานประตูตามห้องพัก, การใช้ระบบ Online Check in เพื่อลดระยะเวลาในการลงทะเบียน ณ จุด Front Desk และระบบ Online Payment สำหรับชำระค่าห้องพัก, สั่งอาหารและ บริการอื่นๆ หรือแม้กระทั่งการให้ทิปกับพนักงาน เพื่อลดการใช้เงินสดและลดการสัมผัสจากการทำธุรกรรมทางการเงิน เป็นต้น โดย นวัตกรรมและเทคโนโลยีเหล่านี้ จะต้องมีการลงทุนในการจัดซื้ออุปกรณ์และ ระบบเพื่อบริการ ซึ่งจากสถานการณ์ของการระบาด COVID-19 ที่มีผลกระทบ ต่อรายได้ของกิจการโรงแรม จึงทำให้ผู้ประกอบการยังไม่พร้อมที่จะลงทุนเพิ่มเติม จึงสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยได้แบบพื้นฐานจนกว่าจะมีการฟื้นตัวของธุรกิจและ รายได้ในอนาคต

2.3 ผู้พักโรงแรมที่เข้าร่วมและ ไม่ได้เข้าร่วมมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย พบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

2.3.1 ข้อจำกัดในการให้บริการสถานการณ์ของการระบาด COVID-19 ตั้งแต่ปี 2563 จนถึงปัจจุบัน โรงแรมและร้านอาหารในโรงแรมหลายแห่งได้ถูกจำกัดเวลาในการเปิดให้บริการและ การจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ซึ่งในช่วงที่เกิดการระบาดครั้งแรกจนมีการปิดเมือง แล้วผ่อนคลายเป็นมาตรการต่างๆในเวลาต่อมา จนกระทั่งเกิดการระบาดระลอกใหม่ในช่วงปลายปี

2563 หรือกรณีที่มีการระบาดเป็นกลุ่มก้อนที่มีผู้ติดเชื้อเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ในแต่ละพื้นที่ดำเนินการออกข้อบังคับขึ้นในการจำกัดกิจกรรมต่างๆในพื้นที่ของตนเอง โดยผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้พิจารณาและอนุมัติข้อ บังคับเหล่านั้น ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้พักและลูกค้าร้านอาหารในโรงแรมที่จะมาใช้บริการ เกิดการจำกัดกิจกรรมต่างๆที่จะจำกัดจำนวนผู้ใช้บริการและ รักษา ระยะห่างทางสังคมทั้งยังจำกัดเวลาให้บริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการของผู้พักและลูกค้า

2.3.2 การได้มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) ผู้พักชาวไทยโดยส่วนใหญ่ไม่ได้กังวลในมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของโรงแรมที่เข้าพัก ซึ่งสิ่งที่ผู้พักชาวไทยจะพิจารณาเรื่องการเข้าพักคือ ทำเลที่ตั้ง, ความสวยงาม, ราคา, ความสะอาดและความสะดวกสบาย แต่ไม่ได้ตัดสินใจเข้าพักจากสัญลักษณ์ SHA เป็นหลัก สำหรับผู้พักชาวต่างชาติมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยในสัญลักษณ์ SHA นั้น ผู้พักชาวต่างชาติมองว่าเป็นมาตรฐานด้านสุขอนามัยที่สร้างความมั่นใจในการเข้าพักว่ามีความปลอดภัยจากการติดเชื้อได้ โดยพิจารณาสัญลักษณ์ SHA ที่แสดงในหน้าเว็บไซต์การจอง หรือจากหน้าที่พัก ควบคู่ไปกับราคาห้องพักที่เหมาะสม

2.3.3 การเข้าพักในห้องพักแบบรวมในรูปแบบห้องพักแบบห้องรวม (Dormitory) นั้นผู้พักยังมีความกังวลการติดเชื้อจากผู้พักรายอื่นในระหว่างการเข้าพัก ถึงแม้ว่าจะมีการคัดกรองเบื้องต้นมาแล้วก็ตาม ซึ่งก่อนเกิดโรคระบาดห้องพักในรูปแบบดังกล่าว มีความนิยมสูง เนื่องจากมีราคาที่ไม่แพงและ ตอบโจทย์กับผู้พักที่มาทานเดียว ดังนั้นความเชื่อมั่นในการเข้าพักในห้องพักแบบนั้น อาจจะต้องใช้เวลาให้โรคระบาดคลี่คลาย จนกระทั่งผู้พักมีความมั่นใจในความปลอดภัยก่อน ห้องพักในรูปแบบนี้จึงจะถึงฟื้นตัวอีกครั้งในอนาคต

3. ผลการสังเกตจากกลุ่มตัวอย่าง

จากการการสังเกตโรงแรมในกลุ่มตัวอย่างพบว่าโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการประชาสัมพันธ์ว่าเป็นโรงแรมที่มีการใช้นวัตกรรมลดการสัมผัสให้บริการผู้พักนั้นมีเพียงโรงแรมเดียวคือ โรงแรมอลอฟ แบล็ค ออ สุภูมิวิท กรุงเทพฯ แต่ในปัจจุบันโรงแรมได้เข้าร่วมโครงการ Alternative State Quarantine ทั้งหมด จึงมีข้อจำกัดจาก กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ที่ห้ามมิให้บุคคลภายนอกที่มีผู้ใช้เข้ามาใช้บริการกักกันโรค หรือ ผู้ปฏิบัติงานในโรงแรม เข้ามาในพื้นที่โดยเด็ดขาด ทางผู้วิจัยจึงไม่สามารถเข้าไปใช้บริการหรือเยี่ยมชมได้ ผู้วิจัยจึงได้ไปสังเกต โดยไปเยี่ยมชม โรงแรมคลาวด์ไนน์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีการประชาสัมพันธ์ผ่านข้อมูลสารสนเทศว่า เป็นโรงแรมที่ใช้นวัตกรรมและ เทคโนโลยี ที่ยกระดับโรงแรมให้เป็นโรงแรมอัจฉริยะ (Smart Hotel) เพื่อรองรับการท่องเที่ยววิถีใหม่นั้น พบว่า โรงแรมมีระบบการคัดกรองและการรักษาความปลอดภัยของผู้เข้าพัก ด้วยเครื่องวัดอุณหภูมิอัจฉริยะ Thermal scan + Facial recognition ซึ่งเป็นกล้องสแกนหน้า พร้อมการวัดอุณหภูมิ ก่อนที่ผู้พักจะผ่านประตูเข้าสู่โซนห้องพัก โดยจะมีสัญญาณเตือนหากผู้ที่สแกนหน้านั้นมีอุณหภูมิสูงเกินกว่าปกติหรือพบว่าไม่ใช่หน้าของลูกค้าที่ใช้บริการภายในโรงแรม ประตูก็จะไม่เปิดออก เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้เข้าพัก ถึงความปลอดภัยภายในโรงแรม และมีการให้บริการ Application Cloud 9 เพื่อลงทะเบียนผู้เข้าพักจะเป็นลักษณะ Mobile Check in และ Check out และแจ้งรหัสประตู เพื่อเข้าห้องพัก ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาในการลงทะเบียนบริเวณแผนกต้อนรับส่วนหน้าและ ลดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ โดย Application Cloud 9 ยังสามารถใช้เรียกดูข้อมูลโรงแรมและ ยังมีการใช้เทคโนโลยี Block chain สร้าง Crypto currency ของโรงแรมเรียกว่า Cloud 9 Coins (C9C) สำหรับใช้ชำระค่าบริการภายในโรงแรม รวมไปถึงการให้ทิปกับพนักงานเพื่อลดการใช้เงินสดและ ตอบโจทย์กับกับสังคมการใช้จ่ายแบบ E-Payment ที่ทำธุรกรรมทางการเงินอย่างปลอดภัย ทางโรงแรมได้ติดตั้งอุปกรณ์ภายในห้องพักแบบส่วนตัวทุกห้อง โดยลูกค้าสามารถใช้คำสั่งเปิด-ปิดไฟ โทรทัศน์ เครื่องปรับอากาศ เครื่องเล่นดนตรี และ ตั้งเวลาปลุกด้วยเสียง (Voice Command) เพื่อลดการสัมผัสกับอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องพัก และสามารถรองรับทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เป็นต้น

สรุปและอภิปรายผล

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับโรงแรมขนาดเล็กเมื่อพิจารณาจาก แนวทางการดำเนินการและการบริหารจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐ กับ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ควบคู่กับหลักการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการ สามารถนำแนวทางและ มาตรฐานดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เป็นข้อปฏิบัติในโรงแรมขนาดเล็กได้

โดยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยนั้นสามารถปฏิบัติได้หลายประการเป็นข้อปฏิบัติเบื้องต้นที่เกี่ยวกับสุขอนามัยโดยตรง โดยนำมาใช้ร่วมกับ แนวทางการลงทะเบียนของผู้พัก, การใช้ลิฟท์โดยสาร, การทำความสะอาดห้องพักและ พื้นที่ส่วนกลางของ เพื่อเพิ่มความเข้มข้นและรัดกุมในเรื่องความสะอาดและ สุขอนามัยที่จะสามารถสร้างความปลอดภัยสูงสุดจากโรคระบาด

จากความคิดเห็นของผู้บริหารโรงแรมแบบ Alternative State Quarantine, ผู้บริหารและผู้ประกอบการรวมทั้งผู้พักของโรงแรมที่เข้าร่วมและไม่ได้เข้าร่วมมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) นั้น ปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานคือ การให้บริการของผู้ประกอบการ ในด้านข้อจำกัดและ ระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความไม่สะดวกสบายแก่ผู้พักได้เต็มที่ เนื่องด้วยสถานการณ์ของการระบาด COVID-19 นั้นสามารถทำให้เป็นที่เข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้พักได้ในประเด็นข้อจำกัดและ ระยะเวลาในการให้บริการ จึงทำการร้องเรียนจากผู้พักในเรื่องการบริการเกิดขึ้นไม่มาก ส่วนปัญหาของบุคลากร ในด้านจำนวนที่จำกัดและศักยภาพของบุคลากรแต่ละรายนั้น เป็นปัญหาที่มาจากการควบคุมค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการจึงทำให้เกิดการจำกัดจำนวนพนักงานขึ้น รวมทั้งศักยภาพของบุคลากรที่มาจากแรงงานประเทศเพื่อนบ้านเป็นการควบคุมค่าใช้จ่ายทางหนึ่งของผู้ประกอบการเช่นกัน ผู้บริหารและ ผู้ประกอบการประกอบการโรงแรมขนาดเล็กจะต้องฝึกอบรมพนักงานให้ปฏิบัติงานตามแนวทางและ มาตรฐานเกี่ยวกับความปลอดภัยในด้านสุขอนามัยในการปฏิบัติการและ ให้บริการแก่ผู้พักอย่างเคร่งครัด รวมทั้งจะต้องมีการจัดสรรทรัพยากรบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้ปฏิบัติงานบรรลุผลสูงสุด โดยการฝึกอบรมการปฏิบัติให้หลากหลายเพื่อให้สามารถในการจัดการและ ปฏิบัติงานในลักษณะงานที่ใกล้เคียงได้ ในยามที่เกิดการขาดแคลนบุคลากรในบางกรณี ซึ่งเป็นผลดีต่อตัวบุคลากรเองที่จะได้รับความรู้และ ได้ฝึกปฏิบัติงานของแผนกอื่น และผู้ประกอบการสามารถจำกัดจำนวนพนักงานได้โดยมีบุคลากรที่มีคุณภาพทั้งความรู้และความสามารถต่อไป ในด้านมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย(SHA) นั้นโรงแรมขนาดเล็กหลายแห่งที่ยังไม่ได้ใบอนุญาตประกอบกิจการโรงแรมอาจจะมีผลกระทบต่อการเข้าร่วมมาตรฐานดังกล่าวได้แต่ อย่างไรก็ตามสำหรับผู้พักชาวไทยส่วนใหญ่ไม่ได้กังวลและมองสัญญาณลึกลับ

มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของโรงแรมที่จะเข้าพักเป็นปัจจัยหลักมากก้นแต่ในทางกลับกันผู้พักชาวต่างชาติมองว่าเป็นมาตรฐานด้านสุขอนามัยที่สร้างความมั่นใจในการเข้าพักว่ามีความปลอดภัยจากการติดเชื้อได้ พิจารณาสัญลักษณ์ SHA ในการจองห้องพักโรงแรมต่างๆ สำหรับการเข้าพักในห้องพักรวม (Dormitory) อาจจะต้องใช้เวลาให้การระบาดของโรคคลี่คลายไปให้มากกว่านี้ ความเชื่อมั่นของผู้พักในห้องพักรูปแบบดังกล่าวนี้จะจึงกลับมาได้รับความนิยมอีกครั้ง สำหรับการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากการติดเชื้อนั้น สำหรับโรงแรมขนาดเล็กที่เปิดดำเนินการกิจการมาก่อนแล้ว อาจจะมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์และวางระบบสืบเนื่องมาจากผลกระทบการระบาด COVID-19 ที่ทำให้เกิดผลกระทบกับรายได้ที่ตามมาแต่สำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ที่กำลังอยู่ในระหว่างที่จะเปิดดำเนินการกิจการสามารถปรับแผนการดำเนินงานโดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี เข้ามาช่วยในการจัดการด้านการปฏิบัติการของโรงแรมขนาดเล็กได้ ซึ่งจะสามารถลดค่าใช้จ่ายในด้านบุคลากรบางแผนกและ มีความทันสมัยลดการสัมผัส และการติดเชื้อได้ระยะยาว

โดยสรุปแล้ว แนวทางการดำเนินการและ การบริหารจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐ กับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยสามารถนำมาประยุกต์ใช้ควบคู่กับหลักการจัดการโรงแรมภาคปฏิบัติการร่วมกันได้โดยผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กจะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกิจการและ ทรัพยากรต่างๆของตนที่มีอยู่ ซึ่งจะต้องมีการฝึกอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจที่จะนำมาปฏิบัติและ ให้บริการได้ตามแนวทางและ มาตรฐานที่ถูกต้อง พร้อมทั้งมีการตรวจสอบและ ประเมินผลการดำเนินงานเป็นประจำ เพื่อที่สามารถจะปรับปรุงเพิ่มเติมและ พัฒนารูปแบบการจัดการฝ่ายปฏิบัติการสำหรับโรงแรมขนาดเล็ก ที่จะสร้างความปลอดภัยทางด้านสุขอนามัยและ เพิ่มความมั่นใจให้แก่ผู้พักได้ในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. ภาครัฐควรออกนโยบายเงินกู้ให้แก่ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายและ เข้าถึงได้จริงมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจุบันภาครัฐมีการเสนอเงินกู้ให้แก่ธุรกิจขนาดเล็ก แต่การเข้าถึงนั้นมีข้อจำกัดหลากหลายและ เป็นอุปสรรคในการเข้าถึงเงินกู้ดังกล่าว จึงทำให้ผู้

ประกอบการโรงแรมไม่เสียโอกาสในการเข้าถึงเงินกู้ขึ้น ซึ่งเป็นผลให้ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กไม่สามารถที่จะพัฒนาธุรกิจของตนเองและ เปิดให้บริการต่อไปได้ในระยะยาว

2. การเข้าร่วมมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) นั้นควรมีการผ่อนผันให้กับโรงแรมขนาดเล็กที่กำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการขอใบอนุญาตประกอบกิจการโรงแรม สามารถเข้าร่วมมาตรฐานดังกล่าวได้ด้วยเช่นกัน

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและ กระทรวงสาธารณสุข.(2563).มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย Amazing Thailand Safety& Health Administration (SHA).สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2564 จาก https://thailandsha.tourismthailand.org/ebooks/Work_Manual_for_the_Sanitation_and_Safety_Standard_Project_th/mobile/index.html#p=1.
- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.(2563).แนวทางการบริหารจัดการพื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐ แบบบูรณาการ (State Quarantine). สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2564 จาก https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/g_quarantine/g_quarantine_state090763.pdf.
- ไทยรัฐออนไลน์.(2564, 15 มีนาคม 2564).รายงานสถานการณ์โควิด-19 (COVID-19) ล่าสุดอัปเดตทุกวัน. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2564 ค้นจาก https://www.thairath.co.th/event_corona.
- วีระพันธ์ อุทาวงศ์.(2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงเกษตรสวนบางรักน้อย อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. ปรียญณานิพนธ์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- Marketeeronline.(2564, 15 มีนาคม 2564).เศรษฐกิจปี 63 จะเป็นอย่างไรในภาคการท่องเที่ยว จ้างงาน คริวเรือนและ ส่งออก. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2564 ค้นจาก <https://marketeeronline.co/archives/169173>

อัตลักษณ์ ปัญหา และอุปสรรคการสื่อสารทางการตลาดของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท
อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

Identities, Problem, and Obstacles in Marketing Communication of Ban Prasat Archaeological Site, Non Sung District, Nakhon Ratchasima Province

รุ่งรัตน์ หัตถกรรม¹, กันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ², การุณย์ ประทุม³
Rungrat Handicraft¹, Kantimarn Jindaprasert², Karun Prathum³

¹นิสิตปริญญาเอก, สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม
คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

²ผศ.ดร.คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³รศ.ดร.คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹PhD student, Department of Tourism and Hospitality Management
Faculty of Tourism and Hospitality Mahasarakham University

²Assistant professor Dr. Faculty of Tourism and Hospitality Sarakham University

³Associate Professor Dr. Faculty of Accounting and Management Mahasarakham University

E-mail: rhatthakam@gmail.com¹, kantimarn.ch@msu.ac.th², karun.p@mbs.msu.ac.th

ได้รับบทความ : 12 กุมภาพันธ์ 2564 ; แก้ไขบทความ : 23 เมษายน 2564 ; ตอรับตีพิมพ์: 23 เมษายน 2564

Received: February 12, 2021; Revised: April 23, 2021; Accepted: April 23, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาอัตลักษณ์ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารทางการตลาดเกี่ยวกับอัตลักษณ์ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสนทนากลุ่มแบบกลุ่มขนาดเล็ก เครื่องมือในการวิจัยเป็นแนวคำถามในการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย คำถามนำ คำถามหลัก และคำถามสรุป ผลการวิจัยพบว่า แหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท มีอัตลักษณ์คือเป็นแหล่งโบราณคดียุคก่อนประวัติศาสตร์ 3,000 ปี (ที่ตั้งอยู่ใกล้ลำธารปราสาทซึ่งถือเป็นลำน้ำศักดิ์สิทธิ์ 1 ใน 9 ของแหล่งน้ำสำคัญที่ใช้ประกอบพิธีสำคัญของประเทศ) ที่มีขนาดใหญ่และมีอายุที่เก่าแก่ที่สุดของเขตภาคอีสานตอนล่างซึ่งจัดแสดงเป็นพิพิธภัณฑ์กลางแจ้งประกอบด้วยหลุมขุดค้น 3 หลุม ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารการตลาดของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท จากการให้ค่าถ่วงน้ำหนักพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่เป็นปัญหาสำคัญคือ งบประมาณในการสื่อสารการตลาดมากที่สุด ถึงร้อยละ 30 ลำดับต่อมาคือ ความหลากหลายของการสื่อสารการตลาด ร้อยละ 25 เนื้อหาของการสื่อสาร ร้อยละ 18.33 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการเผยแพร่สื่อสารการตลาด ร้อยละ 7.5 และลำดับสุดท้ายคือ ความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 5

คำสำคัญ: อัตลักษณ์, การสื่อสารทางการตลาด, แหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท

ABSTRACT

This research investigates the identity, problems, and obstacles in marketing communication toward the identity and stakeholders' opinions on Ban Prasat Archaeological Site, Non-Sung District, Nakhon Ratchasima Province. This research is a qualitative study using small group discussion. The research tool features group discussion questionnaires consisting of introduction questions, primary research questions, and summary questions. The results revealed the uniqueness and identity of the area being studied. It is discovered that the site is the largest and oldest 3,000-year prehistoric archaeological site (located nearby the Prasat Stream, which is one of the nine sacred streams of the vital water sources for the essential ceremonies of Thailand) of the Lower Isan area, which is on display as an open-air museum consisting of three excavation holes. The problems and obstacles in marketing communication of Ban Prasat Archaeological Site result calculated by the weight mean score approach consists of the Budget for marketing communication at the maximum up to 30%, the Variety of marketing communications 25%, the Content of communication 18.33%, the time to disseminate marketing communication 7.5%, and the Cooperation of related agencies 5%.

Keywords : Identities, Marketing Communication, Ban Prasat Archaeological Site

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เติบโตอย่างรวดเร็วที่สุดเมื่อเทียบกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในเวลา ทั้งนี้เพราะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ทำเงินตราต่างประเทศได้มากและเร็วกว่าอุตสาหกรรมอื่น ๆ ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินของประเทศ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560 : 1) ดังจะเห็นได้จากรายได้ของประเทศไทยในภาพรวมจากการท่องเที่ยวเมื่อปี 2562 ที่ผ่านมามีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย จำนวน 3.93 ล้านคน ขยายตัวร้อยละ 2.48 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปี 2561 ที่ผ่านมามีรายได้ 0.19 ล้านล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562 : 1) แต่จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาประเทศไทยในช่วงไตรมาสแรกของปี 2563 ลดลงจากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 ร้อยละ 38.01 สำหรับกรณี “ไทยเที่ยวไทย” จำนวนผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศลดลงร้อยละ 30.77 เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา ส่งผลให้มูลค่าการใช้จ่ายของผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศในไตรมาส 1 ของปี 2563 ลดลงร้อยละ 31.53 ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวจากการสำรวจของ UNWTO คาดการณ์ว่า ความต้องการท่องเที่ยวในประเทศจะฟื้นตัวได้เร็วกว่าการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ โดยมีสัญญาณการฟื้นตัวภายในไตรมาสที่สามของปี 2563 (ระหว่างเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2563) หรืออย่างน้อยในไตรมาสสุดท้ายของปี 2563 ในขณะที่การท่องเที่ยวระหว่างประเทศจะสามารถฟื้นตัวได้ในไตรมาสสุดท้ายของปี 2563 หรืออย่างน้อยในปี 2564 (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

ทั้งนี้ สถานการณ์เดินทางและท่องเที่ยวโลก (WTTC) ได้ออกมานำเสนอข้อเสนอแนะมาตรการรองรับกับการฟื้นตัวจากโควิด-19 ด้านการท่องเที่ยวโดยให้ความสำคัญกับแนวคิด New Normal ที่เน้น “การเดินทางที่ปลอดภัย” เป็นหัวใจหลักสำหรับ 11 ธุรกิจการท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจให้การต้อนรับ (Hospitality) แหล่งท่องเที่ยว การจำหน่ายสินค้ากลางแจ้ง ธุรกิจการบิน สนามบิน บริการให้เช่าระยะสั้น เรือสำราญ บริษัทนำเที่ยว MICE ธุรกิจให้เช่ารถ และธุรกิจประกันภัย รวมทั้งมองใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) การเตรียมความพร้อมสำหรับทีมงานและการดำเนินงาน (2) การจัดหาประสบการณ์ที่ปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว (3) การสร้างความเชื่อมั่นและความเชื่อถือให้กับนักท่องเที่ยว (4) การนำนโยบายที่เป็นจริงได้มาสู่การปฏิบัติ (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา)

เที่ยวและกีฬา, 2563) แนวโน้มใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างเห็นได้ชัดจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก คือ การท่องเที่ยวสร้างสรรค์ เป็นการท่องเที่ยวที่มีผลต่อพฤติกรรมของการเลือกเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีความโดดเด่นทางวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และความตั้งใจทางธรรมชาติ ของนักท่องเที่ยวทั้งในยุคนี้นและในอนาคตที่มีใช้เพียงแค่การเยี่ยมชมสถานที่และความสวยงามของสภาพภูมิทัศน์เท่านั้น แต่นักท่องเที่ยวต้องการมีประสบการณ์ร่วมกับนักท่องเที่ยวที่จะเข้าไปถึงวิถีชีวิต ความเป็นมา และวัฒนธรรมของแหล่งท่องเที่ยวด้วย ดังนั้น ธุรกิจท่องเที่ยวจำเป็นต้องพึ่งพานักท่องเที่ยวในประเทศเป็นหลัก และต้องดีใจที่ยุค New Normal ให้ได้ ซึ่งการท่องเที่ยวในยุค New Normal คือ “เที่ยวไทย เที่ยวใกล้ และเที่ยวปลอดภัย” โดยพฤติกรรมการท่องเที่ยวของคนไทยจะเปลี่ยนไปโดยคนไทยมีแนวโน้มที่จะ 1) เลือกเที่ยวในประเทศก่อนแม้ว่าจะสามารถเที่ยวต่างประเทศได้ก็ตาม จากความเสี่ยงต่อการติดเชื้อในประเทศที่สูงกว่าไทย 2) เที่ยวใกล้ ๆ สั้น ๆ ขับรถไป เนื่องจากการขับรถเป็นวิธีการเดินทางที่ปลอดภัยจากการติดเชื้อได้ดีกว่า 3) เที่ยวที่ Unseen คนไม่พลุกพล่าน เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมคนในประเทศอาจเคยไปกันแล้ว และสถานที่ Unseen มีคนไม่มากทำให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อมากกว่า (Krungthai Compass, 2020)

แหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านปราสาทใต้ ตำบลธราปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณคดีสมัยก่อนประวัติศาสตร์ที่ขนาดใหญ่และมีอายุที่เก่าที่สุดของเขตภาคอีสานตอนล่างโดยจัดแสดงในรูปของพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง ประกอบด้วยหลุมขุดค้น จำนวน 3 หลุม โครงกระดูกสมัยก่อนประวัติศาสตร์ราว 59 โครง รวมทั้งโบราณวัตถุอื่น ๆ อีกจำนวนมาก มีความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานโดยเฉพาะเส้นทางคมนาคมสะดวกในการเข้าถึง มีบริการพื้นฐานที่จำเป็น และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งความปลอดภัยในการเดินทาง การพำนักร และการท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวไม่สูงมากนัก มีความคุ้มค่าต่อการใช้จ่าย สะท้อนถึงคุณค่าและมูลค่าที่แท้จริงของสินค้าและบริการ มีระบบและกลไกการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ได้แก่ บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายใน

จังหวัด ซึ่งศักยภาพของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาทนี้สอดคล้องกับกระแสความต้องการของตลาดโลกโดยเฉพาะการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุที่กำลังซุ่มสูง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่ที่ต้องการแสวงหาประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับชีวิต แต่ทั้งนี้แหล่งโบราณคดีก็มีปัญหาในการดำเนินการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในด้านการจัดการด้านการบริการและสาธารณูปโภคแก่นักท่องเที่ยวยังไม่เพียงพอ ยังขาดความหลากหลายของสื่อที่ให้ความรู้และเผยแพร่แก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำให้ความรู้และเผยแพร่แก่นักท่องเที่ยว ส่งผลต่อการให้ความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวและการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวด้วย (จรัญจอมกลาง, 2563) โดยเฉพาะการขาดความหลากหลายของสื่อและขาดเจ้าหน้าที่ที่ให้ความรู้และเผยแพร่แก่นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นประเด็นปัญหาสำคัญสำหรับการท่องเที่ยวในยุค New Normal ที่แหล่งท่องเที่ยวจะใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารไปยังนักท่องเที่ยวซึ่งนักท่องเที่ยวคนไทยใช้ช่องทางในการค้นหาข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวโดยผ่านสื่อ Social มากที่สุด ได้แก่ Google Facebook และ Youtube (ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว ททท. (TATIC), 2563) ทั้งนี้การจะสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับความสวยงาม ความน่าสนใจ ความสะอาดของสภาพแวดล้อม ความเป็นมิตรไมตรีของคนในชุมชน กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวจะทำได้ในแหล่งท่องเที่ยวและมาตรการและความปลอดภัยจากโควิด-19 ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาทนั้น จึงเป็นประเด็นปัญหาสำคัญในการสื่อสารให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้เพื่อดึงให้นักท่องเที่ยวได้เดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะศึกษาเรื่องอัตลักษณ์ ปัญหา และอุปสรรคการสื่อสารทางการตลาดของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อที่จะค้นหาอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่ออัตลักษณ์และเอกลักษณ์นั้น พร้อมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารทางการตลาดเกี่ยวกับอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

อุปกรณ์และวิธีการ

การวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการการสนทนากลุ่มแบบกลุ่ม

ขนาดเล็ก (Mini focus group) โดยเป็นการประชุมกลุ่มเล็ก จำนวน 2 กลุ่ม คือ การประชุมกลุ่มนักวิจัยกับชาวบ้านปราสาท จำนวน 2-5 คน และการประชุมกลุ่มนักวิจัยกับตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2-5 คน ประกอบด้วยบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญหรือมีความรอบรู้ในเรื่องแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท แนวคำถามที่กำหนดจะมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วยคำถามใน 3 ลักษณะคือ คำถามนำ คำถามหลักและคำถามเพื่อสรุป

เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้เป็นแนวคำถามสำหรับการสนทนากลุ่มแบบกลุ่มขนาดเล็ก (Mini focus group) และแนวคำถามสำหรับการสนทนากลุ่มแบบกลุ่มขนาดเล็ก (Mini focus group) ดังนี้

1. แนวคำถามสำหรับการสนทนากลุ่มแบบกลุ่มขนาดเล็ก (Mini focus group) สำหรับชาวบ้านปราสาท ผู้วิจัยกำหนดแนวคำถามการสนทนากลุ่มกับชาวบ้านเกี่ยวกับ

- อัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา เกี่ยวกับ 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ประวัติความเป็นมา และ 3) หลักฐานที่พบ

- ความคิดเห็นของชาวบ้านบ้านปราสาทที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารทางการตลาดเกี่ยวกับอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านช่องทางการสื่อสารการตลาด ความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง งบประมาณ เนื้อหาของการสื่อสาร ระยะเวลาในการเผยแพร่สื่อสารการตลาด และความหลากหลายของการสื่อสารการตลาด

2. แนวคำถามสำหรับการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ (Online focus groups) สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับ

- อัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท อำเภอโนนสูง

จังหวัดนครราชสีมา ในด้าน 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ประวัติความเป็นมา และ 3) หลักฐานที่พบ ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารทางการตลาดเกี่ยวกับอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านช่องทางการสื่อสาร

การตลาด ความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง งบประมาณ เนื้อหาของการสื่อสาร ระยะเวลาในการเผยแพร่สื่อสารการตลาด และความหลากหลายของการสื่อสารการตลาด

การตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ

ตรวจสอบโดยผู้วิจัยนำแนวคำถามดังกล่าวให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญด้านกับอัตลักษณ์ ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารทางการตลาด ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมาร่วมให้ความเห็น ตรวจสอบแก้ไข และปรับปรุงแนวคำถามให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น เพื่อให้คำถามสามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน และได้ข้อมูลที่ตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

วิธีการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยเชิงคุณภาพนี้ ดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ การสื่อสารการตลาด ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) การรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการศึกษาเอกสาร (Documents) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการวิจัยและแนวคิดรวมทั้งทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่นำมากำหนดกรอบแนวคิดและกรอบในการวิเคราะห์เกี่ยวกับอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท การสื่อสารการตลาดจากเอกสารสิ่งพิมพ์ สถิติ รายงาน บันทึกการประชุมของภาคราชการและชุมชน รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท การสื่อสารการตลาด แล้วสอบถามความคิดเห็นของชาวบ้านและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่ออัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ในด้าน 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ประวัติความเป็นมา และ 3) หลักฐานที่พบ และปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารทางการตลาดเกี่ยวกับอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท อำเภอ

โนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ในประเด็นช่องทางการสื่อสารการตลาด ความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องงบประมาณ เนื้อหาของการสื่อสาร ระยะเวลาในการเผยแพร่สื่อสารการตลาด และความหลากหลายของการสื่อสารการตลาด

การเตรียมการจัดสนทนากลุ่มมีขั้นตอนดังนี้

- ระยะก่อนเริ่มการสนทนากลุ่ม

2.1 ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นที่ในการศึกษาโดยได้มาจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาสร้างแนวคำถามในการสนทนากลุ่ม โดยเรียบเรียงเป็นประเด็นย่อย ๆ มีทั้งคำถามนำ คำถามหลัก และคำถามสรุป มีจำนวน 6 ประเด็น คือ

คำถามนำ หากเอ่ยชื่อ แหล่งโบราณคดีบ้านปราสาทนึกถึงอะไรบ้าง ให้เรียงลำดับความสำคัญ

คำถามหลัก จุดเด่นเกี่ยวกับด้านอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ประวัติความเป็นมา และหลักฐานที่พบ

คืออะไร แตกต่างจากที่อื่น/ชุมชนอื่น อย่างไร

- (ชุมชน) ท่านจะนำเสนอข้อมูล เรื่องราว จุดเด่นๆ ของชุมชนและแหล่งโบราณคดีให้คนอื่นรับรู้ได้อย่างไร

- (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ปัจจุบันสื่อประเภทใดบ้างที่ใช้ นำเสนอแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท ไปสู่นักท่องเที่ยว

- ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการใช้สื่อ จากข้อที่แล้ว

- ท่านจะเสนอแนะให้ใช้สื่อประเภทใดเพิ่มเติมหรือทดแทนสื่อเดิมที่เคยใช้หรือใช้อยู่

คำถามเพื่อสรุป จากที่ได้พูดคุยกันมา มีท่านใดที่อยากเสนอประเด็นหรือมุมมองอื่นๆ อะไรอีกบ้างไหม

2.2 ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มเอง และผู้วิจัยจะมีข้อมูลพื้นฐานของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มไว้ เช่น อายุ อาชีพ ลักษณะงาน การศึกษา เป็นต้น

2.3 ผู้วิจัยกำหนดบุคลากรในการจัดการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย

2.3.1 ผู้ดำเนินการ (Moderator) คือผู้วิจัยเอง เป็นผู้ดำเนินการสนทนาให้เป็นไปตามแนวคำถามที่ได้ตั้งไว้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนลึกซึ้งและตรงประเด็น

2.3.2 ผู้จดบันทึกคำสนทนา (Note Taker) คือ นักวิจัยผู้ช่วย เป็นผู้จดบันทึกการสนทนา โดย

จดทุกคำพูดของผู้ร่วมสนทนา ให้ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม

2.3.3 เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป คือ นักวิจัยผู้ช่วย คอยดูแลอำนวยความสะดวก บริการน้ำดื่ม ขนม บันทึกรูป และดูแลไม่ให้เกิดการรบกวนสมาชิกในกลุ่ม

2.4 การจัดเตรียมอุปกรณ์ ในการบันทึกเสียง ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียง หรือ USB Voice Recorder ซึ่งผู้วิจัยเตรียมไว้ 2 ชุด เพื่อบันทึกเสียงตลอดการสนทนา เพื่อให้ได้รายละเอียดของการสนทนา คำตอบที่เกิดจากการถกเถียงและแลกเปลี่ยนประเด็นปัญหากัน

2.5 การกำหนดสถานที่จัดสนทนากลุ่ม คือ บ้านผู้ใหญ่เทียม ละอองกลาง ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 7 ตำบลธารปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อความเป็นส่วนตัวลดภัยการถูกรบกวนจากสิ่งต่าง ๆ โดยจะใช้เวลาการสนทนากลุ่มประมาณ 2 ชั่วโมง ช่วงเวลา 18.00 – 20.00 น. ของวันที่ 11 มีนาคม 2564 ซึ่งเป็นช่วงที่ชาวบ้านละแวกและเสร็จจากภารกิจประจำวันแล้ว (ชาวบ้าน) สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใช้การสอบถามทางโทรศัพท์ระหว่างวันที่

12 – 14 มีนาคม 2564

- ระหว่างการสนทนากลุ่ม

2.6 ผู้วิจัย เริ่มต้นการสนทนากลุ่มด้วยการแนะนำตนเอง และให้สมาชิกกลุ่มแนะนำตัวเองเพื่อสร้างบรรยากาศให้เป็นกันเอง จากนั้น ผู้วิจัยบอกและอธิบายถึงวัตถุประสงค์และขอบข่ายของการสนทนากลุ่ม ตลอดจนกระบวนการและวิธีที่จะดำเนินการสนทนากลุ่ม การรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล สิทธิของผู้ร่วมสนทนากลุ่ม และสอบถามความสนใจอีกครั้งในการร่วมสนทนา พร้อมทั้งกำหนดกติกาในการสนทนาร่วมกัน เช่น พูดทีละคน คนละกี่นาที ยกมือขออนุญาตแสดงความคิดเห็น ได้ทันทีถ้ามีความเห็นที่แตกต่างออกไปจากคนอื่น และแจ้งขออนุญาตบันทึกเทประหว่างการสนทนากลุ่ม

2.7 เริ่มต้นการสนทนาด้วยคำถามย่อยก่อนเข้าสู่การสนทนา (Small Talk) เป็นประเด็นการสนทนาในเรื่องทั่ว ๆ ไป เพื่อสร้างความคุ้นเคยเพื่อเชื่อมโยงไปประเด็นหลัก เช่น ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน หรือความประทับใจที่มีต่อแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท ประสพการณ์ที่เคยได้รับ เป็นต้น จากนั้นเข้าสู่ประเด็นหลักโดยใช้แนวคำถามในการสนทนากลุ่มในข้อ 2.1

- ระยะการจบการสนทนากลุ่ม

2.8 ผู้วิจัย (ผู้ดำเนินการ) ดำเนินการสนทนากลุ่มโดยใช้แนวคำถามเพื่อการสรุปการสนทนา จากข้อ 2.1 และกล่าวขอบคุณผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มทุกคน และไม่ได้มีการนัดหมายเพิ่มเติม

เทคนิคทางสถิติที่ใช้ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล และวิธีการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม การจดบันทึก ทอดเทป และสังเกตการณ์ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล
2. นำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงในรูปแบบของข้อความเพื่อง่ายต่อการแยกประเด็น
3. วิเคราะห์และจัดแยกแต่ละประเด็นเนื้อหาข้อมูลตามกลุ่มของข้อมูลที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย
4. วิเคราะห์ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับอัตลักษณ์ของชุมชนในประเด็นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ประวัติความเป็นมา และ 3) หลักฐานที่พบและปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารทางการตลาด ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา
5. ศึกษาข้อมูลที่ได้โดยเปรียบเทียบกับทฤษฎีหลักที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์
6. สรุปข้อมูลที่ได้และนำไปเปรียบเทียบที่ละประเด็น
7. อภิปรายผลข้อมูลตามทฤษฎีและปรากฏการณ์เพื่อสร้างข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท จากการสนทนากลุ่มชาวบ้านปราสาทพบอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท ดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ

แหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านปราสาทใต้ ตำบลธารปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา นับเป็นแหล่งโบราณคดีแห่งที่สองต่อจากบ้านเชียง ที่ได้จัดทำในลักษณะพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง จากหลักฐานที่ค้นพบสันนิษฐานว่า มีชุมชนอาศัยอยู่ในบริเวณนี้มา

ตั้งแต่สมัยก่อนประวัติศาสตร์จนถึงสมัยประวัติศาสตร์ มีหลักฐานของกลุ่มวัฒนธรรมแบบทวารวดีและแบบเขมรโบราณ ช่วงระหว่าง 1,500-3,000 ปีมาแล้ว ซึ่งนับได้ว่าบริเวณบ้านปราสาทแห่งนี้ในช่วงเวลาดังกล่าวน่าจะมีความอุดมสมบูรณ์จนทำให้เกิดการตั้งชุมชนต่อเนื่องกันมาโดยตลอด นอกจากจะเป็นแหล่งโบราณคดีที่น่าสนใจแล้ว ทางทิศเหนือของหมู่บ้านมีลำน้ำซึ่งเกิดจากต้นน้ำเขาใหญ่ไหลผ่านชื่อว่า “ลำธารปราสาท” ซึ่งถือเป็นลำน้ำศักดิ์สิทธิ์ 1 ใน 9 ของแหล่งน้ำสำคัญที่ใช้ประกอบพิธีสำคัญของประเทศ โดยครั้งแรกเมื่องานพิธีบรมราชาภิเษกพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ รัชกาลที่ 9 ในปี พ.ศ. 2493 ,ประกอบพิธีวันกาญจนาภิเษกและพิธีฉลอง 72 พรรษา 6 รอบพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ รัชกาลที่ 9 ในปี พ.ศ. 2539 และปี พ.ศ. 2542 ตามลำดับอีกด้วยหลุมชุดคันที่ตักแต่งและเปิดให้ชม มีทั้งหมด 3 แห่ง คือ (วังน้ำเขียวตอคอม “แหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท”, 2564 ; จรัญ จอมกลาง, 2564 ; เทียมละอองกลาง, 2564 และอุทัย ทักกลาง, 2564)

หลุมชุดคันที่ 1 มีโครงกระดูกฝังอยู่ในชั้นดินแต่ละสมัย แต่ละยุคมีลักษณะการฝังที่ต่างกันไป ยุค 3,000 ปี อยู่ในชั้นดินระดับล่างสุดลึก 5.5 เมตร โครงกระดูกจะหันหัวไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ยุค 2,500 ปี หันหัวไปทางทิศตะวันออก ยุค 2,000 ปี หันหัวไปทางทิศใต้ แต่คติในการฝังจะคล้ายกันคือจะนำเครื่องประดับ เช่น กำไลเปลือกหอย ลูกปัด แหวนสำริด กำไลสำริด เครื่องประดับศีรษะทำด้วยสำริดและภาชนะของผู้ตายฝังร่วมไปด้วยกับผู้ตาย ในช่วงสามระยะแรกนี้เป็นภาชนะดินเผาเคลือบน้ำตาลสีแดง แบบลายเชือกทาบ ลักษณะหลักของภาชนะเป็นแบบคอแคบปากบาน แต่บางใบมีทรงสูงเหมือนคนโท บางชิ้นมีลักษณะเป็นทรงกลมสั้น ต่อมาในยุค 1,500 ปี นั้นลักษณะภาชนะจะเปลี่ยนเป็นแบบพินายดำ คือ มีสีดำ ผิวขรุขระ เนื้อหยาบบาง

หลุมชุดคันที่ 2 ในดินชั้นบนพบร่องรอยของศาสนสถานในพุทธศตวรรษที่ 13-16 เรียกกันว่า “คูธารปราสาท” และพบเศียรพระพุทธรูปในสมัยเดียวกัน ศิลปะทวารวดีแบบทอ้งถิ่น นอกจากนี้ยังพบรูปปั้นดินเผาผู้หญิงครึ่งตัวเอามือกุมท้องลักษณะคล้ายตั้งครรภ์ และชิ้นส่วนลายปูนปั้นประดับปราสาท

หลุมชุดคันที่ 3 พบโครงกระดูกในชั้นดินที่ 5.5 เมตร เป็นผู้หญิงทั้งหมด เป็นที่น่าสังเกตว่ากระดูกทุกโครงในหลุมนี้ไม่มีศีรษะ และภาชนะนั้นถูกทุบให้แตกก่อนที่จะ

นำลงไปฝังด้วยกัน นักโบราณคดีสันนิษฐานว่าเป็นโครงกระดูกของผู้หญิงที่ถูกประหารชีวิตและนำศีรษะไปหาประธาน และได้พบส่วนกะโหลกอยู่รวมกันในอีกที่หนึ่ง ซึ่งห่างจากจุดเดิมเพียง 500 เมตร ชาวบ้านปราสาทจะร่วมกันทำบุญอุทิศส่วนกุศลในวันที่ 2 เมษายน ของทุกปี (เอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บ้านปราสาท, ม.ป.ป.)

2. ประวัติความเป็นมา

ความเป็นมาของแหล่งโบราณคดีแห่งนี้เริ่มจากนักค้าของเก่าลึกลับขุดหาของโบราณในบริเวณหมู่บ้านปราสาทไปขาย กรมศิลปากรจึงได้ดำเนินการจับกุมพร้อมกับส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปทำการศึกษาร่องรอยของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท ตั้งแต่ปี พ.ศ.2526, พ.ศ. 2527 และ

พ.ศ. 2534 ในระยะต่อมานับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528-2533 ชุมชนบ้านปราสาทด้วยการนำของผู้นำชุมชน ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน และคณะครูอาจารย์ ได้พยายามของงบประมาณในการพัฒนาแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาทให้เป็นแหล่งเรียนรู้และพิพิธภัณฑ์ จึงได้รับงบประมาณในการสนับสนุนการพัฒนาหมู่บ้านจากโครงการน้ำพระทัยจากในหลวง (อีสานเขียว) ด้วยงบประมาณจำนวนทั้งสิ้น 13 ล้านบาท ซึ่งจัดแบ่งเป็น 2 ส่วน โดยจัดมอบให้อุทยานประวัติศาสตร์ จำนวน 4 ล้านบาท และงบประมาณในการพัฒนาชุมชนบ้านปราสาทให้เป็นแหล่งโบราณคดีเพื่อการเรียนรู้จำนวน 9 ล้านบาท (เจริญ จอมกลาง, 2564) ชุมชนบ้านปราสาทได้นำงบประมาณดังกล่าวมาดำเนินการพัฒนาแหล่งโบราณคดีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534-2535 เพื่อทำการขุดค้นและพัฒนาให้เป็นแหล่งโบราณคดีรวมถึงการสร้างพิพิธภัณฑ์เป็นที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงทำการเปิดให้นักท่องเที่ยวได้เข้าเยี่ยมชมแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาทนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 เป็นต้นมา

สำหรับช่วงของการศึกษาแหล่งโบราณคดีได้เริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2534 โดยหน่วยศิลปากร 6 จังหวัดนครราชสีมา ได้เริ่มการขุดค้นทางวิชาการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคมจนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2534 จำนวนทั้งหมด 3 หลุม ได้แก่ หลุมขุดค้นที่ 1 บริเวณกลางเนินดินของหมู่บ้าน มีผังหลุมเป็นรูปตัวแอลในภาษาอังกฤษ ความยาวด้านละ 10 เมตร กว้าง 4 เมตร หลุมขุดค้นที่ 2 ขนาด 4 x 4 เมตร อยู่ด้านตะวันตกเฉียงเหนือของหมู่บ้าน และหลุมขุดค้นที่ 3 รูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ขนาด 4 x 6 เมตร อยู่ด้านตะวันตกเฉียงใต้ของหมู่บ้าน ทั้งนี้การ

ที่รูปแบบและขนาดของผังหลุมแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสภาพของพื้นที่ขุดค้นและหลักฐานที่ได้พบ โดยแต่ละหลุมขุดค้นมีความลึกประมาณ 5.50 เมตร ได้พบโครงกระดูกของคนก่อนประวัติศาสตร์ทั้งหมดจำนวน 60 โครง และโบราณวัตถุอีกมาก ผลจากการศึกษาพบว่า แหล่งโบราณคดีบ้านปราสาทมีลักษณะเป็นเนินดินขนาดใหญ่ มีคูน้ำคันดินล้อมรอบ 1 ชั้น มีถ้ำปราสาทไหลผ่านด้านเหนือได้มีมนุษย์เข้ามาอาศัยตั้งชุมชนครั้งแรกราว 3,000 ปีมาแล้ว มนุษย์กลุ่มนี้รู้จักการเพาะปลูกข้าวและเลี้ยงสัตว์แล้ว มีการใช้สำริดบ้างแต่ไม่แพร่หลาย มีการทำภาชนะดินเผาทรงปากแตรสีแดงขัดมันและมีการนำภาชนะดังกล่าวฝังร่วมกับศพด้วย ต่อมาในราว 2,200 ปีมาแล้ว ชุมชนแห่งนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างมาก มีการผลิตภาชนะแบบพิมายดำ ขึ้นใช้แทนภาชนะทรงปากแตรสีแดง มีการนำเหล็กสำริด หินสีต่าง ๆ เช่น หินคาร์เนเลียน หินอเกต มาผลิตทำเครื่องใช้ เครื่องประดับอย่างแพร่หลาย (กลุ่มโฮมสเตย์บ้านปราสาท, ม.ป.ป. และศรีศักดิ์ วัลลิโภดม, 2546) จนถึงราวพุทธศตวรรษที่ 16 หรือราว 1,000 ปีมาแล้ว ชุมชนแห่งนี้ก็รับเอาวัฒนธรรมทวารวดี และวัฒนธรรมเขมรด้วยเช่นกัน แต่คงเป็นช่วงระยะเวลาสั้น ๆ ก่อนที่ชุมชนแห่งนี้จะสิ้นสุดไป (เอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บ้านปราสาท, ม.ป.ป.)

3. หลักฐานที่พบ

3.1 โครงกระดูกมนุษย์ยุคก่อนประวัติศาสตร์อยู่ในระดับความลึกตั้งแต่ 1.50 – 5 เมตร แสดงถึงการอยู่อาศัยทับซ้อนกันยาวนาน ทั้งหมดจำนวน 60 โครง

3.2 ภาชนะดินเผา หม้อปากแตร และหม้อแบบพิมายดำ

3.3 เครื่องประดับและเครื่องมือสำริด เช่น กำไลเปลือกหอย ลูกปัด แหวนสำริด กำไลสำริด เครื่องประดับศีรษะ

3.4 กุฎีปราสาท ร่องรอยของศาสนสถานในพุทธศตวรรษที่ 13-16 และเศียรพระพุทธรูปศิลปะทวารวดีแบบท้องถิ่น

ผลการวิจัยปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารทางการตลาดเกี่ยวกับอัตลักษณ์ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท

1. การสื่อสารการตลาดของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาทแต่เดิมให้รูปแบบการสื่อสารโดยใช้สื่อ เช่น

แผ่นพับ จัดแสดงในรูปแบบพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง ประเพณีท้องถิ่นในปฏิทินประจำปี ใช้สื่อบุคคล เช่น มัคคุเทศก์ท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ นักท่องเที่ยว เป็นต้น การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานหลัก เช่น กรมศิลปากร เป็นต้น ปัจจุบัน (พ.ศ.2564) ได้มีการขยายรูปแบบการสื่อสารการตลาดออกไปเพิ่มเติมโดยมีรูปแบบการสื่อสารการตลาดดังตารางที่ 1

เดิม	ปัจจุบัน	
- แผ่นพับ - พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง - เว็บไซต์ - ประเพณีท้องถิ่น - บุคคล	- แผ่นพับ - พิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง - เว็บไซต์ - บุคคล	- ประเพณีท้องถิ่น 1. เว็บไซต์หน่วยงาน 1.1 หน่วยงานหลัก ได้แก่ กรมศิลปากร 1.2 หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น - หน่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติและศิลปกรรมท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา - มิวเซียมสยาม - ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร - องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น - เว็บไซต์ที่พัก ท่องเที่ยว ร้านอาหาร 2. Blogger และการ Review ของนักท่องเที่ยวผ่านสื่อ Social Media

ตารางที่ 1 รูปแบบการสื่อสารการตลาด

2. ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารการตลาดของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท จากผลการสัมภาษณ์นักสื่อสารการตลาด นักวิชาการ และตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง โดยให้การประเมินสภาพแวดล้อมโดยใช้เทคนิค CPM (Competitive Profile Matrix) เพื่อเปรียบเทียบคำตอบจากกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ และจากการใช้เทคนิคนี้จะทำให้ได้กลยุทธ์หรือแนวทางการสื่อสารการตลาดของแหล่งโบราณคดีไปด้วย ผลการประเมินการสัมภาษณ์พบว่า ปัญหาและอุปสรรคเรียงตามลำดับความสำคัญตามค่าน้ำหนักที่ได้ตามเกณฑ์การให้ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักคือ 4 หมายถึง Very Strength 3 หมายถึง Strength 2 หมายถึง Weakness และ 1 หมายถึง Very Weakness มีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าถ่วงน้ำหนักปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารการตลาด

Critical Success Factors	Weight	นักสื่อสารการตลาด		นักวิชาการ		ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง		คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ย (/3)	ร้อยละ
		ระดับ	คะแนนถ่วง <u>คูณ</u>	ระดับ	คะแนนถ่วง <u>คูณ</u>	ระดับ	คะแนนถ่วง <u>คูณ</u>			
1. ความหลากหลายของการสื่อสารการตลาด	30	4	120	3	90	3	90	300	100	25
2. งบประมาณ	30	4	120	4	120	4	120	360	120	30
3. เนื้อหาของการสื่อสาร	20	4	80	4	80	3	60	220	73.33	18.33
4. ระยะเวลาในการเผยแพร่สื่อสารการตลาด	10	4	40	3	30	2	20	90	30	7.5
5. ความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	10	1	10	3	30	2	20	60	20	5
กลยุทธ์ที่ได้จากการตอบทบทวน		1. การใช้สื่อที่หลากหลาย 2. การใช้งบประมาณในการเข้าถึง และจัดทำสื่อที่หลากหลายและต่อเนื่อง 3. เนื้อหาของสารที่สะท้อน <u>อัตลักษณ์</u> ของแหล่ง		1. การใช้งบประมาณในการเข้าถึง และจัดทำสื่อที่หลากหลายและต่อเนื่อง 2. การใช้สื่อที่หลากหลาย 3. เนื้อหาของสารที่สะท้อน <u>อัตลักษณ์</u> ของแหล่ง		1. การใช้งบประมาณในการเข้าถึง และจัดทำสื่อที่หลากหลายและต่อเนื่อง 2. การใช้สื่อที่หลากหลาย 3. เนื้อหาของสารที่สะท้อน <u>อัตลักษณ์</u> ของแหล่ง				

จากตารางที่ 2 ค่าถ่วงน้ำหนักปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารการตลาดของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาทจากการให้ค่าถ่วงน้ำหนักอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับงบประมาณในการสื่อสารการตลาดมากที่สุดถึงร้อยละ 30 ลำดับต่อมาคือ ความหลากหลายของการสื่อสารการตลาด ร้อยละ 25 เนื้อหาของการสื่อสาร ร้อยละ 18.33 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการเผยแพร่สื่อสารการตลาด ร้อยละ 7.5 และลำดับสุดท้ายคือ ความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 5 สรุปได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารการตลาดของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	ร้อยละ
1	งบประมาณ	30
2	ความหลากหลายของการสื่อสารการตลาด	25
3	เนื้อหาของการสื่อสาร	18.33
4	ระยะเวลาในการเผยแพร่สื่อสารการตลาด	7.5
5	ความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	5

สำหรับกลยุทธ์ที่ได้จากการถอดบทเรียน ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้เป็นแนวทางการสื่อสารการตลาดใช้สื่อที่หลากหลายของแหล่งโบราณสถานหลักคือ การใช้งบประมาณในการเข้าถึงและจัดทำสื่อที่หลากหลายโดยเน้นเนื้อหาของสารที่สะท้อนอัตลักษณ์ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาทด้วยการเผยแพร่อย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากอัตลักษณ์ของพื้นที่ จะได้ Strategic Advantage คือเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และโบราณคดีที่มีความโดดเด่นเฉพาะตัว โดยมี Strategic Opportunity หรือ Big Opportunity คือเป็นแหล่งโบราณคดีที่เป็นที่รู้จักและได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก มาเป็นเนื้อหาของการสื่อสารการตลาดแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง อัตลักษณ์ ปัญหา และอุปสรรคการสื่อสารทางการตลาดของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

แหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท เป็นแหล่งโบราณคดียุคก่อนประวัติศาสตร์ ยุค 3,000 ปี ที่มีขนาดใหญ่และมีอายุที่เก่าที่สุดของเขตภาคอีสานตอนล่างด้วยลักษณะทางกายภาพที่ตั้งอยู่ใกล้ลำธารปราสาทซึ่งถือเป็นลำน้ำศักดิ์สิทธิ์ 1 ใน 9 ของแหล่งน้ำสำคัญที่ใช้ประกอบพิธีสำคัญของประเทศ และยังมีหลุมขุดค้นโครงกระดูกมนุษย์ยุคก่อนประวัติศาสตร์อยู่ในระดับความลึกตั้งแต่ 1.50 – 5 เมตร ทั้งหมดจำนวน 60 โครง บ่งบอกว่าถึงความเป็นอัตลักษณ์และเอกลักษณ์เฉพาะตัว และจากหลักฐานที่พบ เช่น ภาชนะดินเผา หม้อปากแตรและหม้อแบบพินายดำ เครื่องประดับและเครื่องมือสำริด เช่น กำไลเปลือกหอย ลูกปัด แหวนสำริด กำไลสำริด เครื่องประดับศีรษะ นั้น แสดงถึงการอยู่อาศัยของผู้คนที่อยู่ร่วมกันมาอย่างยาวนานสะท้อนออกมาให้เห็นในรูปแบบของข้าวของเครื่องใช้ ในการดำเนินชีวิต ดังที่ Erving Goffman (1963) ได้แบ่งประเภทของแนวคิดเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ว่ามี 2 ประเภทคือ อัตลักษณ์ส่วนบุคคล (Personal Identity) คือ ภาพของปัจเจกในสายตาคนอื่นในฐานะที่เป็นบุคคลที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว โดยสังคมมีวิธีการระบุอัตลักษณ์ส่วนบุคคลแตกต่างกันไป เช่น สังคมสมัยใหม่ใช้บัตรประชาชน หรือการพิมพ์ลายนิ้วมือระบุอัตลักษณ์บุคคล เป็นต้น และอัตลักษณ์ทาง

สังคม (Social Identity) คือ สถานภาพทางสังคม เช่น อาชีพ ชนชั้น เพศ ขาดิพันธุ์ หรือศาสนาที่ปัจเจกบุคคลนั้นสังกัดอยู่ สังคมจะมีความคาดหวังหรือเรียกร้องว่าปัจเจกบุคคลในวัย เพศ ชนชั้นนั้น ๆ ว่าควรวางตนอย่างไร

แหล่งโบราณคดีบ้านปราสาทใช้การสื่อสารการตลาดไปยังกลุ่มเป้าหมายด้วยการจัดแสดงให้ประชาชนได้ชมในรูปของพิพิธภัณฑ์กลางแจ้ง ประกอบด้วยหลุมขุดค้น จำนวน 3 หลุม มีโครงกระดูกสมัยก่อนประวัติศาสตร์ รวมทั้งโบราณวัตถุอื่น ๆ อีกจำนวนมาก เป็นแหล่งศึกษาพัฒนาการของมนุษย์ ในอดีตของดินแดนภาคอีสานตอนล่างได้เป็นอย่างดี และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยังสามารถเห็นชีวิตความเป็นอยู่ของชาวบ้านปราสาทปัจจุบันได้เป็นอย่างดี รวมทั้งการสื่อสารผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน ทั้งหน่วยงานหลักและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว Blogger และการ Review ของนักท่องเที่ยวผ่านสื่อ Social Media ต่าง ๆ ดังที่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) (2562) ได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ “การสร้างอัตลักษณ์ท้องถิ่นและการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ” ณ จังหวัดสตูล ซึ่งเป็นการระดมสมองจากผู้แทนภาคส่วนต่าง ๆ ในจังหวัดสตูล ทั้งผู้แทนภาครัฐ เอกชน สมาคม องค์กร ชุมชน สถาบันการศึกษา และภาคประชาสังคม ร่วมกันสร้างอัตลักษณ์ท้องถิ่น เนื่องจากอัตลักษณ์ของจังหวัดเป็นสิ่งสำคัญที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวเพราะอัตลักษณ์คือเสน่ห์ของพื้นที่ที่ให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจผ่านการสัมผัสกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ ทั้งด้านธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมประเพณี วิถีชีวิต ภูมิสถาปัตยกรรม ตลอดจนอาหารท้องถิ่นที่มีการดำเนินมาอย่างยาวนาน เกิดการสานต่อจากรุ่นต่อรุ่น มาเป็นความเชื่อ แนวคิด ภูมิปัญญา เฉพาะตนที่สืบทอดกันมาทำให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์แปลกใหม่เกิดความประทับใจ ในความเป็นสตูลซึ่งมีความโดดเด่นเฉพาะตัวซึ่งชาวสตูลมีความภาคภูมิใจในประวัติศาสตร์ความเป็นมาของตนเองที่จะนำเสนอให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้และมาสัมผัสและสอดคล้องกับแนวคิด องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวของบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) เทิดชาย ช่วยบำรุง(2563) Buhalis (2000) and Dickman (1996) ที่ได้กล่าวว่า แหล่งท่องเที่ยวเป็นศูนย์รวมของสิ่งที่น่าสนใจท่องเที่ยวต้องการและมีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการในการดำรงชีวิตในแหล่งท่องเที่ยวอันจึงควรเข้าใจแหล่ง

ท่องเที่ยวโดยภาพรวมว่าแหล่งท่องเที่ยวประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกของนักท่องเที่ยวทุกประเภทตั้งนั้น ในแหล่งท่องเที่ยวจึงต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ ได้แก่ สิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว (Attraction) การเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวและการคมนาคมขนส่ง (Accessibility) สิ่งอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว (Amenities) กิจกรรม (Activities) บริการเกื้อหนุนที่นักท่องเที่ยวควรได้รับ (Ancillary Service) การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นชุด (Available Packages) และสุนทรียศาสตร์ทางการท่องเที่ยว (Aesthetics) เพื่อสร้างประสบการณ์และความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารการตลาดของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาทพบปัญหาเรื่องงบประมาณในการสื่อสารการตลาดมากที่สุด ปัญหาต่อมาคือ ความหลากหลายของการสื่อสารการตลาด เนื้อหาของการสื่อสาร ระยะเวลาในการเผยแพร่สื่อสารการตลาด และความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับการศึกษาของ ตีเกาหลิง สุขกุล (2556) ที่ได้ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเพื่อการท่องเที่ยวและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวต่อพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติบ้านเก่า จังหวัดกาญจนบุรีแล้วพบว่า งบประมาณ เป็นปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารการตลาดที่ทำให้ไม่สามารถเลือกใช้การสื่อสารการตลาดได้อย่างต่อเนื่อง

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพเรื่อง อัตลักษณ์ ปัญหา และอุปสรรคการสื่อสารทางการตลาดของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาอัตลักษณ์ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารทางการตลาดเกี่ยวกับอัตลักษณ์ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา สรุปได้ว่า

เอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาทคือ เป็นแหล่งโบราณคดียุคก่อนประวัติศาสตร์ 3,000 ปี ที่ตั้งอยู่ใกล้ลำธารปราสาทซึ่งถือเป็นลำนํ้าศักดิ์สิทธิ์ 1 ใน 9 ของแหล่งนํ้าสำคัญที่ใช้ประกอบพิธีสำคัญของประเทศ ที่มีขนาดใหญ่และมีอายุที่เก่าที่สุดของเขตภาคอีสานตอนล่างซึ่งจัดแสดงเป็นพิพิธภัณฑ์กลางแจ้งประกอบด้วยหลุมขุดค้น 3 หลุมที่เปิดให้นักท่องเที่ยวเข้าชม

ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารการตลาดของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท จากการให้ค่าถ่วงน้ำหนักพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่เป็นปัญหาสำคัญคือ งบประมาณในการสื่อสารการตลาดมากที่สุด ถึงร้อยละ 30 ลำดับต่อมาคือ ความหลากหลายของการสื่อสารการตลาด ร้อยละ 25 เนื้อหาของการสื่อสาร ร้อยละ 18.33 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการเผยแพร่สื่อสารการตลาด ร้อยละ 7.5 และลำดับสุดท้ายคือ ความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 5

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาถึงส่วนประสมทางการตลาดของแหล่งท่องเที่ยวทางโบราณคดีบ้านปราสาทเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และพัฒนาสื่อมัลติมีเดียในการนำเสนอข้อมูลเชิงประวัติศาสตร์และข้อมูลเชิงวัฒนธรรมของชุมชนบ้านปราสาทร่วมด้วยเพื่อให้การจัดแสดงต่างๆ ใน พิพิธภัณฑ์บ้านปราสาท มีชีวิต น่าสนใจและดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาเที่ยวชมและศึกษาหาความรู้
2. ศึกษาการเชื่อมโยงเส้นทางและการส่งเสริมการตลาดโปรแกรมการท่องเที่ยวแหล่งโบราณคดีของประเทศไทย
3. ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเพื่อการท่องเที่ยวและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์กลางแจ้งของแหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

บรรณานุกรม

- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). สถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวเดือนมกราคม 2563. ค้นเมื่อ 14 ตุลาคม 2563 จาก, https://www.mots.go.th/download/article/article_20200407103037.pdf กลุ่มโฮมสเตย์บ้านปราสาท. (ม.ป.ป.). อุดสำเนา. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.). (2562). การอบรมเชิงปฏิบัติการ “การสร้างอัตลักษณ์ท้องถิ่นและการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ” ณ จังหวัดสตูล. ค้นเมื่อ 10 เมษายน 2563 จาก, <https://www.tatacademy.com/th/news/312>.

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการพัฒนารูปแบบทางธุรกิจของการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของไทย (Sports Tourism) ประจำปี 2560. ค้นเมื่อ 10 เมษายน 2563 จาก, https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/policy/article_attach/FinalReport_SportsTourism2560.pdf.
- จรัญ จอมกลาง. (30 สิงหาคม 2563). สัมภาษณ์. ผู้ประสานงาน. บ้านปราสาทใต้ ตำบลธารปราสาท อำเภอนาสาย จังหวัดนครราชสีมา.(2564). (11 มีนาคม 2564). สัมภาษณ์.
- เทียม ละอองกลาง. (2564). (11 มีนาคม 2564). สัมภาษณ์.
- วังน้ำเขียวดอทคอม “แหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท. (2564). “ แหล่งโบราณคดีบ้านปราสาท”. ค้นเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2553. จาก <http://www.wangnamkheo.com/banprasat.htm>.
- ติกาหลัง สุขกุล. (2556). กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเพื่อการท่องเที่ยวและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติบ้านเก่า จ.กาญจนบุรี. วารสารเกษมบัณฑิต, ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน 2556). หน้า 55-74.
- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2563). สัมภาษณ์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวธุรกิจที่ไม่มีวันตายของประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ซี.พี.บุ๊ค สแตนดาร์ด.
- ศรีศักร วัลลิโภดม. (2546). แฉหลักฐานโบราณคดีหลักโฉมหน้าประวัติศาสตร์ไทยแอ่งอารยธรรมอีสาน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : พิมพ์ศรี พรินท์ติ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด.
- ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว ททท. (TATIC). (2563). การสำรวจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวภายในประเทศของชาวไทย เดือนธันวาคม 2563. ค้นเมื่อ 28 มกราคม 2564 จาก, https://web.facebook.com/IntelligenceTAT/posts/3538141242898071?_rdc=1&_rd
- อุทัย ทักกลาง. (2564). (11 มีนาคม 2564). สัมภาษณ์. เอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บ้านปราสาท. (ม.ป.ป.). อัดสำเนา.
- Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination in the future. Tourism Management. Vol. 21 No.1. pp. 97-116.
- Dickman, S. (1996). Tourism: An Introductory Text. Sydney: Hodder Education.
- Erving Goffman. (1963). Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity. Englewood Cliffs NJ: Prentice Hall.
- Krungthai Compass. (2020). เจาะพฤติกรรมท่องเที่ยวใน New Normal: เมื่อโควิดทำชีวิตเปลี่ยน. วารสารอิเล็กทรอนิกส์, ค้นเมื่อ 14 ตุลาคม 2563 จาก, https://krungthai.com/Download/economyresources/EconomyResourcesDownload_เจาะพฤติกรรมท่องเที่ยวใน_New_Normal_เมื่อโควิดทำชีวิตเปลี่ยน_31_08_63.pdf

ข้อเสนอแนะในการเตรียมต้นฉบับ
วารสารสหวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
(Interdisciplinary Management Journal, Faculty of Management Science, Buriram Rajabhat University)

วารสารสหวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เป็นวารสารวิชาการที่มีการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัยครอบคลุมศาสตร์ต่างๆ ทางสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ ได้แก่ โดยเศรษฐศาสตร์ บัญชี บริหารธุรกิจ การจัดการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ การเงินการธนาคาร การตลาด คอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม สื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ ภาษาอังกฤษ และสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสหวิทยาการจัดการ

มีกำหนดออกปีละ 2 ฉบับ คือ มกราคม – มิถุนายน และ กรกฎาคม – ธันวาคม โดยสามารถที่จะตีพิมพ์ฉบับพิเศษได้อีกเพิ่มเติม ผู้เขียนทุกท่านสามารถส่งบทความวิจัยหรือบทความวิจัยมาเพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ได้ ผลงานที่จะได้รับการพิจารณาลงตีพิมพ์ในวารสาร ต้องไม่เคยถูกนำไปตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารฉบับอื่นๆ มาก่อน และบทความจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้ประเมินอิสระจากภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัยในสาขาวิชานั้นๆ อย่างน้อย 2 ท่าน และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการ บทความอาจถูกตัดแปลง แก้ไขคำ สำนวน และรูปแบบการนำเสนอตามที่ กองบรรณาธิการเห็นสมควร

วิธีการเตรียมต้นฉบับ

1. การพิมพ์ต้น

การพิมพ์ต้นฉบับนั้นสามารถพิมพ์เป็นภาษาไทยหรือ ภาษาอังกฤษโดยที่องค์ประกอบต่างๆ ของ บทความวิจัยหรือบทความวิชาการให้จัดทำตามคำแนะนำการเตรียมต้นฉบับตามวารสารนี้ การใช้ภาษาไทยให้ยึดหลักการใช้คำศัพท์และข้อบัญญัติตามหลักของราชบัณฑิตยสถาน โดยให้หลีกเลี่ยงการเขียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยโดยไม่จำเป็น อย่างไรก็ตามหากมีความจำเป็นที่จะเขียนเป็นภาษาอังกฤษก็ให้เขียนคำศัพท์ภาษาไทยตามด้วยวงเล็บภาษาอังกฤษโดยคำแรกให้ขึ้นต้นด้วยตัวพิมพ์ใหญ่ ส่วนอักษรและคำที่เหลือทั้งหมดให้พิมพ์ด้วยตัวพิมพ์เล็ก ยกเว้นชื่อเฉพาะทุกคำให้ขึ้นต้นด้วย ตัวพิมพ์ใหญ่ และให้ใช้คำศัพท์ภาษาไทยตามด้วยภาษาอังกฤษเฉพาะคำแรก คำต่อไปใช้เฉพาะคำศัพท์ภาษาไทยเท่านั้น ส่วนบทความที่เป็นภาษาอังกฤษควรให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ ตรวจสอบความถูกต้องด้านการใช้ภาษาก่อนที่จะนำเสนอเพื่อตีพิมพ์ในวารสารสหวิทยาการจัดการ

2. การพิมพ์

ให้จัดพิมพ์ด้วยโปรแกรม Mi-crosoft Word โดยจัดหน้ากระดาษ ขนาด A 4 (8.5 X 11 นิ้ว) ตั้งค่าหน้ากระดาษสำหรับการพิมพ์ ห่างจากขอบกระดาษทุกด้าน ด้านละ 1 นิ้ว (2.5 เซนติเมตร) จัดสองคอลัมน์ ใส่เลขหน้ากำกับ ทุกหน้า

3. รูปแบบตัวอักษร

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษใช้แบบ TH SarabunPSKขนาดตัวอักษรทั้งภาษาไทยและภาษา อังกฤษใช้ขนาดตัวอักษรอย่างเดียวกัน ดังนี้

- 3.2 ชื่อ เรื่อง ขนาด 18pt
- 3.3 ชื่อผู้เขียนบทความ 16pt
- 3.3 รายละเอียดสาขาวิชา คณะ สถาบัน 12pt
- 3.4 หัวข้อหลักใช้ตัวอักษรขนาด16ptตัวหนา
- 3.5 หัวข้อรองใช้ตัวอักษรขนาด 14ptตัวหนา
- 3.6 เนื้อความทุกส่วนใช้ตัวอักษรขนาด 14pt. ตัวปกติ

4. จำนวนหน้า

ความยาวของบทความ ไม่ควรเกิน 11 หน้า รวมตาราง รูปภาพ และ เอกสารอ้างอิง

5. การส่งต้นฉบับ

ให้ผู้เขียนบทความ สามารถส่งต้นฉบับได้ทาง website <http://fms.bru.ac.th>

ประเภทของบทความ

1. บทความวิจัย

เป็นการเสนอผลการวิจัย อาจเป็นผลงานวิจัย บางส่วนหรือผลงานวิจัยที่สำเร็จสมบูรณ์แล้ว ซึ่ง ผู้เขียนได้ดำเนินการด้วยตนเอง โดยมีส่วนประกอบดังนี้

1.1 ชื่อเรื่อง (Title)

ควรเขียนให้สั้น กระชับ เข้าใจง่าย โดยให้แสดงเป้าหมายหลักของการวิจัย ทั้งนี้ให้มีความยาวไม่เกิน 100 ตัวอักษร ให้เขียนชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยก่อน แล้วบรรทัดล่างให้เขียนเป็นภาษาอังกฤษ โดยภาษาอังกฤษใช้ ตัวพิมพ์ใหญ่เฉพาะตัวแรก ยกเว้น Article และ Preposition ใช้ตัวพิมพ์เล็ก ส่วนชื่อวิทยาศาสตร์ (Scientific name) ให้พิมพ์ด้วยตัวเอนไม่ต้องขีดเส้นใต้ กรณีระบุชื่อสามัญของสิ่งมีชีวิตให้เขียนเป็น ภาษาไทยให้ใส่ชื่อวิทยาศาสตร์ด้วย

1.2 ชื่อผู้แต่งบทความ (Authors and Co-authors)

ให้ระบุเฉพาะชื่อและนามสกุลเต็มทั้งชื่อที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษสำหรับภาษาอังกฤษนั้นให้ใช้ตัวอักษรตัวพิมพ์ใหญ่เฉพาะอักษรตัวแรกของชื่อตัว และนามสกุล และหากมีผู้แต่งหลายคนให้ใช้หมายเลขกำกับตามลำดับและลงเครื่องหมายดอกจัน (*) พร้อมระบุชื่อหน่วยงาน สาขาวิชา คณะสาขาวิชาที่สังกัด รวมทั้ง e-mail address

1.3 บทคัดย่อ

ให้มีความยาวไม่เกิน 300 คำ เป็นการย่อเนื้อความงานวิจัยทั้งเรื่องให้สั้นลง โดยให้มีเนื้อหาสาระครบถ้วนตามเรื่องเต็ม ควรเขียนแบบสั้น ๆ และตรงประเด็น ระบุเฉพาะสาระสำคัญเท่านั้น บทคัดย่อภาษาไทยให้พิมพ์เต็มบรรทัดไม่เกินครึ่ง หน้ากระดาษ ใช้รูปแบบตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 ตัวปกติ

1.4 คำสำคัญ

ให้ระบุคำสำคัญ 1-3 คำสำคัญเป็นคำที่เด่นที่สุดของงานวิจัยของผู้เขียน ซึ่งใช้เป็นคำหลัก

1.5 ABSTRACT

ให้พิมพ์ ABSTRACT เป็นภาษาอังกฤษเต็มบรรทัด ใช้รูปแบบตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 point ปกติ ให้มีความยาวของ ABSTRACT โดยรวมทั้งหมดไม่เกินครึ่งหน้ากระดาษ

1.6 Keywords

คำภาษาอังกฤษที่ผู้แต่งกำหนดให้เป็น Keyword ให้ผู้เขียนเลือกใช้คำที่มีความหมายสอดคล้อง เหมาะสม และตรงที่สุดกับ คำสำคัญภาษาไทยคำนั้นๆ โดย Keyword ทุกคำให้ขึ้นต้นด้วยอักษร ตัวพิมพ์ใหญ่ และหากมีการแยก Key-word แต่ละคำให้ขึ้นด้วยเครื่องหมาย ; เสมอ

1.7 บทนำ

ในบทนำนี้ให้อธิบายถึง ภูมิหลัง ความสำคัญของปัญหาการทำวิจัย และสาเหตุการทำวิจัย

1.8 วัตถุประสงค์การวิจัย

เป็นประเด็นสำคัญโดยจะต้องให้ครอบคลุมแนวทางการทำวิจัยทั้งหมด

1.9 สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี)

ให้เขียนเป็นความเรียง หรือระบุเป็นข้อก็ได้

1.10 ขอบเขตการวิจัย

ในขอบเขตการวิจัยให้ผู้แต่งบทความระบุขอบเขตการวิจัยเฉพาะที่เป็นกรอบความคิดการวิจัยนี้กรณีจัดทำกรอบความคิดการวิจัยเป็นแผนภาพให้ผู้แต่งจัดพิมพ์ขึ้นใหม่เป็นการเฉพาะ

1.11 วิธีดำเนินการวิจัย

1) กรณีเป็นการวิจัยที่มีกรอบเดียวในย่อหน้าแรกให้ระบุชื่อและประเภทวิธีดำเนินการ วิจัย (Research

methodology)

2) กรณีมีการดำเนินการวิจัยมากกว่า 1 วงรอบ ให้ผู้แต่งระบุวิธีดำเนินการวิจัยแต่ละ วงรอบให้ชัดเจนและครบทุกองค์ประกอบ คือประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือการวิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลพิมพ์วิธีการดำเนินการวิจัยให้มีความยาว โดยรวม 2-3 Column

1.12 เครื่องมือการวิจัย

ให้ระบุ ชื่อ ชนิด ประเภทเครื่องมือการสร้าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการหาคุณภาพเครื่อง มือการวิจัย

1.13 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ให้อธิบายถึงวิธีการและระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลถ้ามีหลายวิธีการให้ระบุแต่ละวิธีอย่างชัดเจน

1.14 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) กรณีข้อมูลเชิงปริมาณให้ระบุวิเคราะห์ด้วย สถิติอะไร อย่างไร เป็นความเรียงไม่ต้องระบุสูตร ทางสถิติ
2) กรณีข้อมูลเชิงคุณภาพ ให้ระบุ วิเคราะห์ แยกรายละเอียดของแต่ละกลุ่มข้อมูลอย่างไร ใช้ หลักการอะไร มีเกณฑ์การประเมินผลอย่างไร

1.15 ผลการวิจัย

ให้อธิบายรายละเอียดของผลการวิจัยที่พบอย่างชัดเจนสมบูรณ์ และมีรายละเอียดครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ หรือ คำถามวิจัยที่ค้นพบ

1.16 การอภิปรายผลการวิจัย

ให้นำเฉพาะผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์หรือสมมติฐานหลักของการวิจัย (ถ้ามี) มาอภิปราย ผลการวิจัย และให้อภิปรายเพื่อมองเห็นภาพความเป็นเหตุเป็นผลกันและกัน โดยอ้างอิงหลักฐานทางทฤษฎีที่ใช้แพร่หลายโดยทั่วไป หรืออาจมีการเทียบเคียงหรือ เปรียบเทียบได้กับรายงานผลการวิจัยที่มีวิธีการดำเนินการวิจัยรูปแบบเดียวกัน หรือคล้ายคลึงกัน ไม่น้อยกว่า 2 ใน 3 กับงานวิจัย และให้มีความยาว ของการอภิปรายผลการวิจัย โดยรวม 2-3 คอลัมน์ โดยการอ้างอิงข้อมูลให้ใช้การอ้างอิงแบบตัวเลข

1.17 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1) ให้ระบุเฉพาะผลการวิจัยที่เป็นความรู้ องค์ความรู้ หรือวิธีการ ที่ผู้วิจัยได้ค้นพบ โดยข้อเสนอแนะนั้น สามารถที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างไร ด้วยเงื่อนไขอะไร มีข้อระวังความเสี่ยงอย่างไร โดย อาจเขียนเป็นรายข้อหรือเป็นความเรียงก็ได้
2) ให้มีความยาวของข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้โดยรวมไม่เกินครึ่ง Column

1.18 กิตติกรรมประกาศ

ให้อธิบายเฉพาะคำขอบคุณของผู้ที่มีความสำคัญในการจัดทำงานวิจัย การเรียบเรียงรายงาน การวิจัย และการให้ทุนสนับสนุนการวิจัย จนทำให้ งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

1.19 เอกสารอ้างอิง

ในการอ้างอิงบทความวิทยะนั้น ให้ใช้การอ้างอิงเฉพาะที่มีการเขียนในบทความวิจัยฉบับนี้เท่านั้น และให้เขียนอ้างอิงแบบตัวเลข เอกสารอ้างอิงท้ายบทความทุกฉบับจะต้องมีการอ้างอิงในบทความ มีการอ้างอิงที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยที่รายละเอียดการอ้างอิงนั้นจะประกอบไปด้วย ชื่อผู้เขียน ชื่อหนังสือ หรือชื่อบทความ ชื่อของเอกสารที่พิมพ์ สำนักหรือสถานที่พิมพ์ ปีที่ (ฉบับที่) พิมพ์และเลขหน้าที่ย่ออ้างอิง ทั้งนี้การเขียนให้เป็นไปตามรูปแบบของชนิดเอกสารที่อ้างอิง

2. บทความวิชาการ

บทความวิชาการนี้เป็นบทความที่ผู้แต่งได้แต่ง และเรียบเรียงขึ้นใหม่จากการสังเคราะห์ประสบการณ์ ทางวิชาการ และการสังเคราะห์องค์ความรู้ที่ได้ เรียบเรียงขึ้นใหม่จากแหล่งข้อมูลเพื่อตีพิมพ์ใน วารสารสหวิทยาการ จัดการ(มนุษย์ ศาสตร์และสังคมศาสตร์) ประกอบด้วย

2.1 ชื่อเรื่อง (Title)

ผู้เขียนควรเขียนให้สั้น กระชับ และแสดงให้เห็นถึงเป้าหมายหลักของบทความ ความยาวไม่ควรเกิน 100 ตัวอักษร ให้เขียนชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยก่อน ได้ลงมาเป็นภาษาอังกฤษ โดยภาษาอังกฤษใช้ ตัวพิมพ์ใหญ่เฉพาะตัวแรก ยกเว้น Article และ Preposition ให้ใช้ตัวพิมพ์เล็ก ส่วนชื่อวิทยาศาสตร์ (Scientific name) ให้พิมพ์ด้วยตัวเอนไม่ต้องขีดเส้นใต้ กรณีระบุชื่อสามัญของสิ่งมีชีวิตเป็น ภาษาไทยให้ใส่ชื่อวิทยาศาสตร์

2.2 ชื่อผู้แต่งบทความ (Authors and Coauthors)

ให้ระบุเฉพาะชื่อและนามสกุลเต็มทั้งชื่อ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษสำหรับภาษาอังกฤษใช้ อักษรตัวพิมพ์ใหญ่เฉพาะอักษรตัวแรกของชื่อตัว และนามสกุล ถ้ามีผู้แต่งหลายคนให้ใช้หมายเลข กำกับตามลำดับและลงเครื่องหมายดอกจัน (*) พร้อมระบุชื่อหน่วยงาน สาขาวิชา คณะที่สาขาวิชา สังกัด รวมทั้งให้มี e-mail address

2.3 สารสังเขป

ในสารสังเขปนั้น ให้มีความยาวไม่เกินอย่างละ 300 คำ เป็นการย่อเนื้อความงานวิจัยทั้งเรื่องให้สั้นได้ เนื้อหาสารครบถ้วนตามเรื่องเต็ม ควรเขียนแบบสั้น และตรงประเด็น ระบุเฉพาะสาระสำคัญเท่านั้น บทความย่อภาษาไทยให้พิมพ์เต็มบรรทัดไม่เกินครึ่ง หน้ากระดาษใช้รูปแบบตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 ตัวปกติ

2.4 คำสำคัญ

ให้ผู้เขียนระบุคำสำคัญเพียง 1-3 คำ คำสำคัญเป็นคำที่เด่นที่สุดของการวิจัยนี้ เพื่อใช้ เป็นคำหลักสำหรับการสืบค้นบทความนี้

2.5 SUMMARY

ให้พิมพ์เป็นภาษาอังกฤษเต็ม บรรทัด ใช้รูปแบบตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 14 point ปกติ ให้มีความยาวโดยรวมทั้งหมด ไม่เกินครึ่งหน้ากระดาษ

2.6 Keywords

คำภาษาอังกฤษที่ผู้แต่งระบุให้เป็น Keyword นั้นให้ผู้แต่งเลือกใช้คำที่มีความหมายสอดคล้องเหมาะสม และตรงที่สุดกับ คำสำคัญภาษาไทยคำนั้นๆ โดย Keyword ทุกคำ ให้ขึ้นต้นด้วยอักษรตัวพิมพ์ใหญ่การแยก Keyword แต่ละคำให้ขึ้นด้วยเครื่องหมาย ;

2.7 บทนำ

1) การจัดพิมพ์บทนำให้มีความยาว 1-2 Column

2) ในบทนำนี้ให้ระบุภูมิหลัง ความสำคัญ ของปัญหาการทำวิจัย เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสาเหตุการทำวิจัย

2.8 สรุป

1) เป็นการเรียบเรียง โดยที่ผู้เขียนอาจเรียบเรียง เป็นหัวข้อหลัก และมีข้อย่อยเรียงลำดับด้วยเลขข้อ ก็ได้ การเรียงลำดับเลขข้อย่อยให้เรียงลำดับ

2) ให้มีความยาวของการสรุปโดยรวม 2-3 Column

3) การอ้างอิงข้อมูลให้ใช้การอ้างอิง APA

2.9 เอกสารอ้างอิง

การอ้างอิงในบทความใช้การอ้างอิงแบบ ตัวเลข เอกสารอ้างอิงท้ายบทความทุกฉบับจะต้อง มีการอ้างอิง ในบทความ มีการอ้างอิงที่ถูกต้องตาม หลักวิชาการ รายละเอียดการอ้างอิงประกอบด้วย ชื่อผู้เขียน ชื่อหนังสือ หรือ ชื่อบทความ ชื่อของ เอกสารที่พิมพ์ สำนักหรือสถานที่พิมพ์ ปีที่ (ฉบับที่) พิมพ์และเลขหน้าที่อ้างอิง ทั้งนี้การเขียน ให้ เป็นไปตามรูปแบบของชนิดเอกสารที่อ้างอิง

3. ตัวอย่างการอ้างอิง

• หนังสือ

ผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. (ครั้งที่พิมพ์). สถานที่พิมพ์. สำนักพิมพ์. :

ตัวอย่าง

วรวรรณ ศรียาภัย. (2554). การจัดประชุมและฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 3).
สมุทรปราการ : เดอะ บุ๊ค พลัส พับลิชชิง.

• วารสาร

ผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์, เดือน). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร. ปีที่หรือเล่มที่ (ฉบับที่).
หน้าที่ตีพิมพ์บทความ.

ตัวอย่าง

กุลกันยา ศรีสุข. (2557, เมษายน-พฤษภาคม). การศึกษาเชิงบูรณาการเพื่อพัฒนาสมรรถนะและเพิ่มขีด
ความสามารถในการแข่งขันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรภาครัฐและเอกชนในจังหวัด
บุรีรัมย์. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา. 1 (11) : 93-101.

• หนังสือพิมพ์

ผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์, เดือน, วันที่). ชื่อบทความ. ชื่อหนังสือพิมพ์. หน้าที่ตีพิมพ์บทความ.

ตัวอย่าง

ปรีชา ปาโนรัมย์. (2556, กุมภาพันธ์ 11). อาจารย์ราชภัฏ

• หนังสือที่มีผู้รับผิดชอบแต่ละบทแต่ละตอน

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่องหรือชื่อตอน. ใน ชื่อผู้แต่งหรือหน่วยงานที่จัดทำ,
ชื่อหนังสือ. (หน้า). สถานที่พิมพ์. สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

ศิริพร ลิ้มตระกูล. (2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการอ่านในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
เอกสารการสอนชุดวิชาการอ่านภาษาไทย (หน้า 1-36). นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช

• บทความในหนังสือรวมเรื่อง

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ใน ชื่อผู้รวบรวมหรือบรรณาธิการ. (บก.). ชื่อเรื่อง.
(หน้า). สถานที่พิมพ์. สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

ครรชิต มาลัยวงศ์. (2536ก). การประมวลผลคำคืออะไร. ใน อนุชิต บุญธรรม (บก) คอมพิวเตอร์น่ารู้
(หน้า 77). กรุงเทพฯ : สถาบันประมวลข้อมูลเพื่อการศึกษาและพัฒนา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

• วิทยานิพนธ์

ผู้เขียนวิทยานิพนธ์. (ปีที่พิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์. ระดับวิทยานิพนธ์. สาขาวิชาคณะ.
มหาวิทยาลัยหรือสถาบัน.

ตัวอย่าง

ชาติชาย พานิชชอบ. (2544). แนวโน้มบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอนาคต.

วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.

• รายงานการวิจัย

ชื่อผู้วิจัย ทุ(ปีที่พิมพ์). ทุชื่องานวิจัย. ทุ(ครั้งที่พิมพ์). ทุสถานที่พิมพ์. ทุสำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

ปรีชา ปาโนรัมย์. (2555). รายงานการวิจัยเรื่อง การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มมูลค่าด้านเศรษฐกิจให้แก่ผู้ผลิตสินค้าชุมชนประเภทขนมจีนภายใต้การประยุกต์ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดบุรีรัมย์. บุรีรัมย์ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

• สื่อโสตทัศน

ชื่อผู้ผลิต. ทุ(ตำแหน่งในการผลิต). ทุ(ปีที่ผลิต). ทุชื่อเรื่อง. ทุประเภทสื่อ. ทุสถานที่ผลิต. ทุหน่วยงานผู้ผลิต.

ตัวอย่าง

ศิริณี อินทรหนองไผ่. (2546). วิดีทัศน์ประกอบการเรียนการสอนเรื่องแผนและการพันผ้าพันแผล. [วีดิทัศน์]. มหาสารคาม : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

• การสัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์. ทุ(ปี, ทุเดือนวันที่ให้สัมภาษณ์). ทุตำแหน่งหรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้. ทุสัมภาษณ์.

ตัวอย่าง

แมนมาศ ขวลิท, คุณหญิง. (2542, สิงหาคม 26). นายยกสมคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. สัมภาษณ์

• ฐานข้อมูลออนไลน์

* หนังสือออนไลน์จากเว็บไซต์

ชื่อผู้แต่ง. ทุ(ปีที่พิมพ์). ทุชื่อหนังสือ. ทุค้นเมื่อ. ทุวันเดือน, ทุปีจากแหล่งสารสนเทศ

ตัวอย่าง

มนู อรรถดิษฐ์. (2557.). ความจำเป็นต้องมี พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล. ค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2557 จาก <http://2ebook.com/stou/readind/index.php>

• สารสนเทศอื่นๆ จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ชื่อผู้เขียน. ทุ(ปีที่แก้ไขหรือปรับปรุงข้อมูล). ทุชื่อเรื่อง. ทุค้นเมื่อ. ทุวันเดือน, ทุปีจากแหล่งสารสนเทศ.

ตัวอย่าง

มหาวิทยาลัยนเรศวร. พิพิธภัณฑสถาน. (2551). ผ้าแพรวา. ค้นเมื่อ 6 มิถุนายน 2552 จาก <http://2ebook.com/stou/readind/index.ph>