



วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCE SAKON NAKHON RAJABHAT UNIVERSITY

e-ISSN: 2774-0390

ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม-กันยายน 2567 Vol. 4 No. 3 July-September 2024

J
M
S
S
N
R
U



www.so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU



jmssnru@gmail.com



<https://www.snru.ac.th/>

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCE SAKON NAKHON
RAJABHAT UNIVERSITY

ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม - กันยายน 2567
Volume 4 No. 3 July - September 2024

e-ISSN: 2774-0390

ผู้ผลิตและเผยแพร่: งานวารสารคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
เลขที่ 680 ถนนนิตโย ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร 47000
โทร. 081-741 6565, 081-596 5492
เว็บไซต์: [www. so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU](http://www.so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU)
E-mail: jmssnru@gmail.com

ข้อมูลเกี่ยวกับวารสาร

ชื่อภาษาไทย

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ชื่อภาษาอังกฤษ

JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCE SAKON NAKHON RAJABHAT UNIVERSITY: JMSSNRU

เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN)

2774-0390 (Online)

นโยบายการพิจารณาค้นกรองบทความ

- บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ ต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อน และต้องไม่อยู่ในกระบวนการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด
- ผู้พิมพ์ต้องจัดทำต้นฉบับตามข้อกำหนดของกองบรรณาธิการวารสาร
- บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ ต้องเป็นบทความที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพทางวิชาการ และมีประโยชน์ในเชิงทฤษฎีหรือเชิงปฏิบัติ สารบทความและแนวการเขียนต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของวารสาร โดยผ่านการพิจารณาและให้ความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer review) ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้น ๆ จำนวน 3 ท่าน ต่อ 1 บทความ และเป็นผู้มีผลงานทางวิจัยอย่างต่อเนื่อง โดยใช้การประเมินแบบไม่เห็นกันทั้งสองฝ่ายระหว่างผู้พิมพ์และผู้ประเมิน (Double-blinded review)
- กองบรรณาธิการอาจส่งผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิให้ผู้พิมพ์แก้ไขเพิ่มเติม ผู้พิมพ์จะต้องแก้ไขความถูกต้องของบทความตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ
- กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการตรวจแก้ไขรูปแบบบทความที่ส่งมาตีพิมพ์ โดยผู้พิมพ์ยินยอมให้กองบรรณาธิการแก้ไขความสมบูรณ์ของบทความและยินยอมปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กองบรรณาธิการกำหนด
- ในกรณีที่ผู้ประเมินอิสระ (Peer review) ได้มีมติให้ผู้พิมพ์ปรับปรุงแก้ไขผลงาน ขอให้ผู้พิมพ์ปรับปรุงแก้ไขแล้วส่งผลงานที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้กองบรรณาธิการวารสาร ภายใน 7 วันนับจากวันที่ได้รับผลข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ถ้าไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขจะเลื่อนบทความของท่านไปตีพิมพ์ในฉบับอื่นซึ่งจะล่าช้ากว่ากำหนดการเดิม
- ในกรณีที่ผู้ประเมินอิสระ (Peer review) พิจารณาแล้วมีการลงความเห็นที่ไม่สามารถให้ตีพิมพ์ได้วารสารจะทำหนังสือแจ้งให้ผู้พิมพ์บทความทราบอย่างชัดเจน
- บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารเป็นทัศนะ ลิขสิทธิ์ และความรับผิดชอบของผู้พิมพ์เจ้าของผลงาน กองบรรณาธิการจะไม่รับผิดชอบในเนื้อหาหรือความถูกต้องของเรื่องที่ส่งมาตีพิมพ์ทุกเรื่อง

สาขา อนุสาขาที่รับ

การบริหารธุรกิจ การจัดการ การบัญชี การตลาด การจัดการทรัพยากรมนุษย์ นิเทศศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ การเงินการธนาคาร คอมพิวเตอร์ธุรกิจ จิตวิทยาประยุกต์ รัฐประศาสนศาสตร์ รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ การบริหาร การพัฒนา การศึกษา

วัตถุประสงค์

เพื่อตีพิมพ์บทความวิจัยและบทความวิชาการในกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย การบริหารธุรกิจ การจัดการ การบัญชี การตลาด การจัดการทรัพยากรมนุษย์ นิเทศศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ การเงินการธนาคาร คอมพิวเตอร์ธุรกิจ จิตวิทยาประยุกต์ รัฐประศาสนศาสตร์ รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ การบริหาร การพัฒนา การศึกษา

ประเภทเรื่องที่รับ

บทความวิจัย และบทความวิชาการ

กระบวนการพิจารณา

วารสารกำหนดผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อทำหน้าที่กลั่นกรองและตรวจประเมินบทความ จำนวน 3 ท่าน โดยใช้การประเมินแบบไม่เห็นกันทั้งสองฝ่ายระหว่างผู้พิมพ์และผู้ประเมิน (Double-blinded review)

ภาษาที่รับ

ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

กำหนดออก

ปีละ 4 ฉบับ* ดังนี้

- ฉบับที่ 1 (มกราคม-มีนาคม)
- ฉบับที่ 2 (เมษายน-มิถุนายน)
- ฉบับที่ 3 (กรกฎาคม-กันยายน)
- ฉบับที่ 4 (ตุลาคม-ธันวาคม)*

*หมายเหตุ: เริ่มมีผลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2567 เป็นต้นไป

ค่าธรรมเนียมการตีพิมพ์เผยแพร่

ผู้ประสงค์ตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิชาการหรือบทความวิจัย ในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ต้องชำระค่าธรรมเนียมในอัตราที่กำหนด ดังต่อไปนี้

ประเภท	อัตราค่าธรรมเนียมการตีพิมพ์
1. บุคลากรภายใน (อาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษ รวมถึงบุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร)	2,500 บาท

2. นักศึกษาระดับปริญญาตรี (นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และยังไม่สำเร็จการศึกษา)	3,000 บาท
3. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (นักศึกษาระดับปริญญาโท ระดับปริญญาเอก หรือระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และยังไม่สำเร็จการศึกษา)	3,000 บาท
4. บุคคลภายนอก (นักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท ระดับปริญญาเอก ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต บุคลากรสายสนับสนุน อาจารย์ นักวิชาการ หรือบุคคลทั่วไปที่ไม่ได้สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร)	4,000 บาท

โอนเงินค่าธรรมเนียมเข้าบัญชีธนาคารกรุงศรีอยุธยา เลขที่บัญชี 421-1-17857-8 สาขา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และแจ้งหลักฐานการชำระเงินมาระบบที่ท่านส่งบทความมาตีพิมพ์ (Submission) ในช่อง Add Discussions หรือช่องทาง E-mail: jmsnru@gmail.com / หรือชำระเป็นเงินสดด้วยตนเอง อาคาร 10 ชั้น 1 งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โทร. 061-741 6565

การชำระค่าธรรมเนียม จะดำเนินการหลังจากบทความ “ผ่าน” ขั้นตอนการกลั่นกรองเบื้องต้น ก่อนส่งไปให้ผู้ประเมิน โดยจะมีเจ้าหน้าที่ประจำวารสาร (คุณสิริกร กุ่มภักดี) ประสานงานติดต่อไป

บทความที่วารสารส่งให้ผู้ประเมินอิสระ (Peer review) ประเมินแล้ว และมีการชำระค่าธรรมเนียมการตีพิมพ์แล้ว หากผู้ประเมินอิสระมีมติร่วมกันให้ “ไม่ผ่าน” ผู้ชำระค่าธรรมเนียมไม่สามารถขอคืนค่าธรรมเนียมที่ชำระแล้วในภายหลังได้

Line QR code สำหรับติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของวารสาร



ผู้ผลิตและเผยแพร่

งานวารสารคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เลขที่ 680 ถนนนิตโย ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร 47000

โทร.: 061-741 6565, 081-596 5492

เว็บไซต์: <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU>

E-mail: jmsnru@gmail.com

คณะกรรมการ

ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคริต ชาญชิตปรีชา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยการ

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จินตนา จันทนนท์
อาจารย์ ดร.นิรมล เนื่องสิทธิ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กองบรรณาธิการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมย์ไธสง	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
รองศาสตราจารย์ ดร.สืบชาติ อันทะไชย	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
รองศาสตราจารย์ ดร.กตัญญู แก้วหานาม	มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
รองศาสตราจารย์ ดร.ประสาธน์ เนื่องเฉลิม	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สถาพร วิชัยรัมย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยะ หาญพิชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรุฒิ อินทนนท์	มหาวิทยาลัยนครพนม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติยา เนตรวงษ์	นักวิชาการอิสระ

กองบรรณาธิการผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรภัทร เริ่มศรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วดีน เพชรพงศ์พันธุ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวดี ยอดนา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ว่าที่ร้อยตรี ดร.พิศดาร แสนชาติ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
อาจารย์สุพิชญา นิลจินดา	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เลขานุการวารสาร

นางสาวสิริกร กุ่มภักดี
นางสาวพองมณี ชีแก้ว
นายชัชณัฐณ์ พิทยประภาพัฒน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ผู้จัดรูปแบบบทความ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จินตนา จันทนนท์
อาจารย์ ดร.นิรมล เนื่องสิทธิ์
นายปัญญากร เชื้อสาวถี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ผู้พิสูจน์อักษรภาษาไทย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติยา เนตรวงษ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ผู้พิสูจน์อักษรภาษาอังกฤษ

อาจารย์ ดร.พิศณี พรหมเทพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ผู้ดูแลระบบข้อมูลวารสารออนไลน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติยา เนตรวงษ์

บทบรรณาธิการ

ยินดีต้อนรับทุกท่านเข้าสู่วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีที่ 4 ฉบับที่ 3 (กรกฎาคม-กันยายน 2567) (Volume 4 No. 3 July-September 2024) วารสารของเรามุ่งมั่นนำเสนอบทความทางวิชาการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความรู้และขยายขอบเขตในด้านการจัดการทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ สำหรับฉบับนี้ เราภูมิใจเสนอผลงานวิจัยที่ครอบคลุมหลายมิติ ทั้งด้านการศึกษา การบริหารจัดการภาครัฐและภาคเอกชน การตลาด เทคโนโลยี รวมถึงนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน

บทความในฉบับนี้มีทั้งบทความวิจัยและบทความวิชาการที่หลากหลาย เช่น การศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์และเทคโนโลยี การพัฒนาคุณภาพบริการ การควบคุมและการตรวจสอบภายใน การจัดการเรียนรู้โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนการบริหารการเงินและการใช้เทคโนโลยีในธุรกิจแร่อุตสาหกรรม ซึ่งสะท้อนถึงความก้าวหน้าในด้านการจัดการที่สามารถนำไปปรับใช้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ยังมีบทความที่เกี่ยวกับการรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้าและการสื่อสารการตลาด การเสริมสร้างศักยภาพประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงการประเมินผลนโยบายสาธารณสุขท้องถิ่น ที่จะช่วยให้ผู้อ่านได้เห็นภาพรวมของการจัดการในภาคสังคมและเศรษฐกิจ ที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมและพัฒนาสวัสดิการชุมชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความสนใจติดตามวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และหวังว่าบทความในฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาวิชาการและวิชาชีพของท่านต่อไป

บรรณาธิการ

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ

	หน้า
ข้อมูลเกี่ยวกับวารสาร	ก
คณะทำงาน	จ
บทบรรณาธิการ	ช
สารบัญ	ซ
รูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอย่างรู้เท่าทันของผู้บริโภคไทย	
<i>ปวรพล สอนระเบียบ, สุทธนิภา ศรีไสย์</i>	755-768
การศึกษาขององค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา	
<i>วิทวัส เจริญรัตน์, เอกลักษณ์ เพียสา, วันเพ็ญ นันทะศรี</i>	769-785
แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4	
<i>วันวิสา ชนุมนันท์, สืบชาติ อันทะไชย</i>	786-802
การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากระทรวงศึกษาธิการ	
<i>วัฒนะ อินโซ, มัตติมา กรงเต็น</i>	803-818
การจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์เพื่อส่งเสริมทักษะการให้เหตุผล และการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์	
<i>พงศกร พุ่มพัก, จักรกฤษ กลิ่นเอี่ยม</i>	819-835
การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4	
<i>อัษฎรศาสตร์ ทองคำบุตร</i>	836-852
การถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลสำหรับกลุ่มวิสาหกิจชุมชน อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ	
<i>ณัฐชนันท์ เสริมศรี, ทรงรัฐ ชุ่มดวง</i>	853-868
การบริหารการเงินและการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร ฝ่ายการเงินและบัญชี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทย	
<i>กาญจนา พันเทียน, พรทิพา แสงเขียว, ธีรวิมล ยิ่งสุข</i>	869-884
การบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม	
<i>เด่นศักดิ์ ยะไชยศรี, กชกร เดชะคำภู, จารุกัญญา อุดานนท์</i>	885-900

การประเมินผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่น
ภายหลังการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด
สกลนคร

พิศดาร แสนชาติ, ดวงละพา กุดนอก, อรุณธร ลาสุด, ชิตามาศ ยะภักดิ์,

ฤทัยรัตน์ อุปพงษ์ 901-914

การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวระหว่างการสื่อสารการตลาด
ออนไลน์และออฟไลน์ในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

สุมลลาลย์ อรรถวุฒิชัย, สมใจ วงศ์เทียนชัย, เพ็ญจ ทุกข์บุญ, สุวजनกานดา พูลเอียด 915-929

การรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้า คุณค่าตราสินค้า และการตัดสินใจใช้บริการ
สถานบริการออกกำลังกาย

สุศิษฎา อินทรา, โสภาค พาณิชพาพิบูล 930-946

การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา

พิชยันต์ นันทะศรี, เอกลักษณ์ เพียสา, อภิสิทธิ์ สมศรีสุข 947-963

การเสริมสร้างศักยภาพแกนนำภาคประชาชนในการแก้ไขความเหลื่อมล้ำทางสังคม
ด้านสวัสดิการสังคม จังหวัดสระบุรี

อำนาจ บินพิลา, พรรณรักษ์ ชันทะลีมา 964-972

ความต้องการศึกษาต่อและปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ลภัสรดา พิษญาธีรนาถ, สาธิตา กลิ่นสุคนธ์, กานต์ธีรา นามวงศ์ 973-991

คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม

ศิริกัญญา แก่นพันธ์, ชาดิชัย อุดมกิจมงคล, สามารถ อัยกร 992-1009

คุณลักษณะและทักษะนักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย

สุทธินันท์ ทองเที่ยง, กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ 1010-1023

ทักษะและจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี
ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

บุญยานุช อินตะสาร, พรรณทิพย์ อย่างกลิ่น 1024-1039

แนวทางการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ
ซื้อสินค้าของผู้บริโภคเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

มยุราพร สุทธิประภา, สืบชาติ อันทะไชย 1040-1054

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online และคุณลักษณะของนักบัญชี
ยุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ของสำนักงานอัยการสูงสุด

กรหยก บุญสม, พรทิพา แสงเขียว 1055-1069

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในจังหวัดนครพนม

วีรศักดิ์ หะดีง, จารุกัญญา อุดานนท์, กชกร เดชะคำภู 1070-1082

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

สายใจ วานิชสุจิต, สำราญ วิเศษ, จารุกัญญา อุดานนท์ 1083-1099

อิทธิพลของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของคณะกิตินิรภัยทางชนแห่งท่าแร่

ปราณี แสงต่างนา, ชชาติชัย อุดมกิจมงคล, สามารถ อัยกร..... 1100-1114

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อ
การตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ

พฤษชัย เชิงเจีย, ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์ 1115-1127

ปัญหาทางกฎหมายในการนำข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวจำเลยมาประกอบการใช้ดุลพินิจ
ของศาลในการลดโทษ ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 78

จักรกฤษ หลักหาญ, ลาวัญญ์ ฤกษ์ศิลป์กุล, ปวีณี ไพธอง 1128-1141

ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาอำเภอนาแกเจริญ

ปรัชญ์ทวีพร พันธุ์วงศ์ 1142-1156

ระบบและกลไกการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของชุมชน
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

พัชรินทร์ พันธุ์แน่น, สุวิมล วงศ์สิงห์ทอง, ดวงทิพย์ จันทอ่วม,
ดาวพระศุกรี ทองกลิ่น 1157-1174

การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเครือ อำเภอเมือง
จังหวัดสกลนคร

นิรมล เมืองสิทธิ์, จินตนา จันทนนท์, นันทกาญจน์ เกิดมาลัย, นวรัตน์ สุรติวรพัทธ์,
เจตน์มรรคา พรหมทะสาร, กฤตกร มั่นสุวรรณ, วาทีนี ศรีมหา..... 1175-1187

สภาพแวดล้อมขององค์กร การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลในสังกัดกองทัพบก

พัชรินทร์ ฝันโพธิ์, ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล 1188-1203

สมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร
สำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4

อัจฉรา รูปเรียม, กชกร เดชะคำภู, สำราญ วิเศษ 1204-1218

ภาคผนวก 1219

คำแนะนำในการเตรียมต้นฉบับบทความเพื่อส่งตีพิมพ์ในวารสารวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร 1220-1224

รูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอย่างรู้เท่าทันของผู้บริโภคไทย PURCHASING PATTERNS WITH SELF-LITERACY FOR DIETARY SUPPLEMENT OF THAI CONSUMER

ปาวรพล สอนระเบียบ*¹, สุทธนิภา ศรีไสย์²

Pawonpol Sornrabeab*¹, Suttanipa Srisai²

¹หลักสูตรนิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศการตลาด มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

²บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

¹Doctor of Communication Arts Program in Marketing Communication University of the Thai Chamber of Commerce

²Graduate School, University of the Thai Chamber of Commerce

Corresponding author's e-mail: pawonpol.dmc1.utcc@gmail.com*¹

Received: November 9, 2023

Revised: December 14, 2023

Accepted: January 4, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอย่างรู้เท่าทันของผู้บริโภคไทย ด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากประชากรไทยจำนวน 1,175 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ วิธีการสกัดองค์ประกอบและการหมุนแกนองค์ประกอบแบบอวกอนดอล ด้วยวิธีวารีแมกซ์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริโภคไทยมีรูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอย่างรู้เท่าทัน 6 รูปแบบ ได้แก่ 1) ผู้บริโภคที่กระตือรือร้น 2) ผู้บริโภคที่เน้นการประเมินข้อมูล 3) ผู้บริโภคที่เปิดรับข้อมูลทุกช่องทาง 4) ผู้บริโภคที่พิจารณาใคร่ครวญอย่างละเอียดรอบคอบก่อนตัดสินใจ 5) ผู้บริโภคที่เน้นความสะดวกสบาย และ 6) ผู้บริโภคที่พิจารณาแค่ฉลากผลิตภัณฑ์ องค์ความรู้ที่ได้รับจากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอย่างรู้เท่าทันของผู้บริโภคไทยมีด้วยกัน 6 รูปแบบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างการรู้เท่าทันการสื่อสารการตลาดผลิตภัณฑ์เสริมอาหารได้อย่างเหมาะสมต่อไป

คำสำคัญ: รูปแบบการซื้อ; ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร; การรู้เท่าทัน; ผู้บริโภคไทย

Abstract

The purpose of this study was to investigate Thai consumers' purchasing patterns for dietary supplements. A survey method using questionnaires to collect data from 1,175 Thai people. The data were analyzed by statistical analysis and exploratory factor analysis. Element extraction method and orthogonal elemental rotation by the

Varimax method. The research findings revealed that Thai consumers have six patterns of self-literacy purchasing: 1) active consumer; 2) information evaluator; 3) information collector; 4) introspective consumer; 5) convenience-oriented consumer; and 6) label-checking consumer. The body of knowledge gained from the research results found that the purchasing patterns with self-literacy for dietary supplements of Thai consumers are categorized into six patterns to be used as a guideline to create appropriate marketing communication literacy for dietary supplements.

Keyword: purchasing patterns; diet supplementary; self-literacy; Thai consumer

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (Dietary supplement) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่ประกอบด้วยส่วนประกอบอาหารตั้งแต่หนึ่งชนิดขึ้นไปโดยมุ่งหมายให้ใช้บริโภคเสริมอาหารเมื่อปกติ โดยมีประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 283 พ.ศ. 2548 ให้ความหมายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้กินนอกเหนือจากการกินอาหารตามปกติซึ่งมีสารอาหารหรือสารอื่นเป็นองค์ประกอบอยู่ในรูปเม็ด แคปซูล ผง เกล็ด ของเหลว หรือลักษณะอื่นซึ่งไม่ใช่รูปแบบอาหารตามปกติใช้กับผู้บริโภคสุขภาพปกติที่คาดหวังประโยชน์ด้านส่งเสริมสุขภาพ (ประกาศกระทรวงสาธารณสุข, 2548) โดยตลาดของผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทยเติบโตอย่างยิ่งด้วยปัจจัยสนับสนุนจากความกระแสความนิยมและความต้องการดูแลสุขภาพของผู้บริโภค จากรายงานพบว่า มูลค่าตลาดของผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทยมีประมาณ 7.42 หมื่นล้านบาท โดยผู้บริโภคเห็นว่า ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารมีความจำเป็น และตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเดือนละกว่า 1,000 บาท ทั้งนี้ การบริโภคมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน เช่น การบริโภคเพื่อป้องกันโรค เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์รูปร่างและหน้าตา (บางกอก มีเดีย แอนด์ บรอดคาสติ้ง, 2566)

นอกจากนี้ ในปัจจุบัน ผู้บริโภคได้รับรู้และเข้าถึงข้อมูลการดูแลสุขภาพและความงามได้อย่างรวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้นผ่านทางสื่อสังคม (Social media) ทำให้ธุรกิจต้องหากลยุทธ์การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจผู้บริโภคตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารมากยิ่งขึ้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) อย่างไรก็ตามพบว่า มีการสื่อสารโฆษณาสรรพคุณของผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเกินจริง ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจว่าผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสามารถเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบการทำงานของร่างกาย ช่วยเสริมสมรรถภาพทางเพศ ทำให้ผิวสวยงาม สามารถลดน้ำหนักและความอ้วนได้ เป็นต้น จึงเป็นผลให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิดต่อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเป็นอย่างมาก โดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ได้ตรวจพบว่า คำที่ใช้ในการโฆษณาผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเป็นการชักจูงเพื่อให้หลงเชื่อและเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร แต่เมื่อได้บริโภคเข้าไปจริงกลับไม่ได้ผลตามคำโฆษณาหรืออาจเรียกได้ว่าผู้บริโภคตกเป็นเหยื่อของการโฆษณา (ศูนย์ข้อมูลและข่าวสืบสวนเพื่อสิทธิพลเมือง, 2566)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวส่งผลอันตรายต่อชีวิตของผู้บริโภคและกลายเป็นปัญหาของสังคมในวงกว้าง จึงมีความพยายามหาทางป้องกันและแก้ไขในหลายมิติ โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาไปยังมิติของผู้บริโภคในฐานะเป็นผู้รับคำโฆษณาของผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร และเป็นผู้ที่บริโภคเข้าไปโดยตรง จึงต้องทำการสื่อสารและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ผู้บริโภคโดยในเบื้องต้นก่อนที่จะทำการสื่อสารจะต้องทำความเข้าใจกับผู้บริโภคที่ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารก่อน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษารูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของผู้บริโภคไทยโดยการ

วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ เพื่อสามารถระบุกลุ่มผู้บริโภคตามรูปแบบการซื้อ โดยจากการทบทวนวรรณกรรม พบแต่การศึกษารูปแบบการซื้อ แต่ยังไม่พบการศึกษารูปแบบการซื้ออย่างรู้เท่าทัน การนำองค์ความรู้ด้านเส้นทางการตัดสินใจซื้อและองค์ความรู้ด้านการรู้เท่าทันสื่อมาผสมผสานกัน เพื่อศึกษาหารูปแบบการซื้ออย่างรู้เท่าทัน ซึ่งเป็นองค์ความรู้ใหม่ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจผู้บริโภคไทย และต่อการสื่อสารให้ผู้บริโภคมีความรู้เท่าทัน การสื่อสารการตลาดผลิตภัณฑ์เสริมอาหารต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอย่างรู้เท่าทันของผู้บริโภคไทย

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เส้นทางการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

แนวคิดเรื่องเส้นทางการตัดสินใจซื้อ มีจุดเริ่มต้นมาจากแนวคิดแบบจำลอง AIDA model ของ เอลโม ลูอิส (Elmo Lewis) ที่คิดค้นขึ้นในปี 1898 ซึ่งเป็นกระบวนการขั้นตอนหรือเส้นทางการซื้อของผู้บริโภค เอลโม ลูอิส กล่าวว่า ผู้บริโภคจำเป็นต้องได้รับข้อความเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละช่วงเวลาบนเส้นทางการซื้อ ซึ่งทำให้เกิดการรับรู้ เกิดความสนใจ เกิดความต้องการ และนำไปสู่การลงมือปฏิบัติ (Vollrath & Villeges, 2020) เส้นทางการตัดสินใจซื้อถือเป็นกระบวนการตัดสินใจอย่างหนึ่งที่ผู้บริโภคใช้เพื่อการรับรู้และการประเมินสินค้าหรือบริการ โดยพิจารณาจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการจากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ โดยผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจเลือกเมื่อมีทางเลือกของสินค้าหรือบริการมากกว่าหนึ่งทางเลือก (Assael, 2004) และขั้นตอนการเลือกซื้อไปจนถึงขั้นตอนการตัดสินใจซื้อนั้นมีผลมาจากความรู้สึกนึกคิดภายในและปัจจัยภายนอกประกอบกันอีกด้วย (Schiffman, Kanuk, & Kumer, 2010) และยังเกิดจากการถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า (Stimuli) ทางการตลาด ที่กระตุ้นให้ผู้บริโภคตอบสนอง (Response) ด้วยการประเมินทางเลือกที่นำไปสู่การตัดสินใจซื้อ ซึ่งก็มีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล (Kotler & Armstrong, 2008) โดยผู้บริโภคมักจะมีการตัดสินใจซื้ออยู่ตลอดเวลา ในบางครั้งก็เป็นการตัดสินใจแบบอัตโนมัติ แต่ในบางครั้งก็มีความสำคัญและมีความสลับซับซ้อน ดังนั้นกระบวนการตัดสินใจซื้อจึงเป็นกระบวนการที่มีหลายขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การพิจารณาถึงปัญหา ความสนใจ ความต้องการ การรวบรวมข้อมูล การพิจารณา การตัดสินใจซื้อ และการวัดผลความพึงพอใจหลังการซื้อ (Kardes, Cline & Cronley, 2011)

กระบวนการตัดสินใจซื้อนั้นสามารถแสดงออกมาในรูปแบบกรวยกรองหรือที่เรียกว่า Sale funnel ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ได้แก่

1. การรับรู้ (Awareness) คือ ช่วงที่ผู้บริโภครับรู้และสนใจแต่ยังขาดข้อมูล
2. ความคุ้นเคย (Familiarity) คือ ช่วงที่ผู้บริโภคได้รับรู้ข้อมูลแล้ว เช่น ชื่อผลิตภัณฑ์ ลักษณะ สี รูปทรง หรือความมีชื่อเสียงของผลิตภัณฑ์
3. การพิจารณา (Consideration) คือ ช่วงที่ผู้บริโภครวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เพื่อใช้ในการพิจารณาตัดสินใจในการเลือกซื้อ
4. การซื้อ (Purchase) คือ ช่วงที่ผู้บริโภคเกิดการซื้อผลิตภัณฑ์จริง ซึ่งช่วงนี้ถือเป็นความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ที่เปลี่ยนจากความต้องการมาเป็นการซื้อได้

5. ความภักดีต่อผลิตภัณฑ์ (Loyalty) คือ ช่วงผลสรุปของกิจกรรมทั้งหมดที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการตัดสินใจซื้อที่ก่อให้เกิดความภักดีต่อผลิตภัณฑ์ ซึ่งอาจเกิดจากการได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์ ความง่ายของการเข้าถึงข้อมูล คุณภาพของผลิตภัณฑ์ รวมถึงกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างนั้น

การรู้เท่าทัน

ในปี ค.ศ. 1982 องค์การยูเนสโก (UNESCO) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการศึกษาการรู้เท่าทันสื่อ (Media literacy) ไว้ว่า “เราต้องเตรียมเยาวชนสำหรับการอยู่ในโลกของอิทธิพลจากภาพ คำและเสียง” แสดงให้เห็นถึงความสำคัญความจำเป็นของการศึกษาการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน องค์การยูเนสโกได้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษาการรู้เท่าทันสื่ออย่างกว้างขวาง การระบุสื่อ ความสำคัญและมีพลังในการขับเคลื่อนสังคมในปัจจุบันเพิ่มมากขึ้น ระบบการสอนเกี่ยวกับสื่อจะต้องถือว่าเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ของพลเมืองยุคใหม่ และในปี ค.ศ. 2001 องค์การยูเนสโก ได้กำหนดนิยามอย่างย่อของการศึกษาการรู้เท่าทันสื่อและแนวทางสำหรับการพัฒนาการรู้เท่าทันสื่อให้เป็นพื้นฐานของสิทธิมนุษยชน

การรู้เท่าทันสื่อ หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลในการเข้าถึง (Access) เข้าใจ (Understand) ตีความ (Interpret) วิเคราะห์ (Analysis) วิวิจารณ์ (Critical) ประเมินค่าสื่อได้ (Evaluate) และสามารถสร้างสรรค์/ผลิต (Create/Produce) สื่อในรูปแบบต่าง ๆ ภายใต้บริบทที่หลากหลาย ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ วิดีทัศน์และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น สามารถอ่านสื่อออก สามารถตีความนัยยะแฝงในสื่อและสามารถสรุปเป็นแนวคิดของตนเองได้ ไม่ตกเป็นเหยื่อของสิ่งที่สื่อนำเสนอ มีภูมิคุ้มกันทางปัญญาที่สามารถแยกแยะและสังเคราะห์โลกความเป็นจริงและโลกที่สื่อสร้างขึ้นได้ และสามารถใช้สื่อเพื่อการสื่อสารเพื่อจุดประสงค์ของตนเองได้ (บุพผา เมษศรีทองคำ, 2554; รติ ธนารักษ์, 2558; Center for Media Literacy, 2011; Potter, 2001 อ้างถึงใน พรทิพย์ เย็นจะบก, 2546)

หน่วยงานด้านการรู้เท่าทันสื่อ กล่าวถึงทักษะการรู้เท่าทันสื่อแห่งศตวรรษที่ 21 ผู้บริโภคจะต้องตระหนักถึงการรู้เท่าทันสื่อในยุคปัจจุบัน ซึ่งทักษะการรู้เท่าทันสื่อแห่งศตวรรษที่ 21 ที่จำเป็น (Center for Media Literacy, 2008 อ้างถึงใน บุพผา เมษศรีทองคำ, 2554) มีดังต่อไปนี้ 1) ทักษะในการเข้าถึง (Access skill) คือ การใช้ความสามารถในการเลือกแหล่งข้อมูล เป็นทักษะที่ช่วยให้บุคคลสามารถรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม มีประโยชน์ และสามารถทำความเข้าใจความหมายของเนื้อหาสาระได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ทักษะการวิเคราะห์ (Analyze skill) เป็นทักษะที่ช่วยให้บุคคลสามารถตรวจสอบการออกแบบ โครงสร้างและรูปแบบของเนื้อหาสาระ รวมถึงการลำดับเหตุการณ์ของเนื้อหาสาระ โดยสามารถทำความเข้าใจบริบทของเนื้อหาสาระที่นำเสนอด้วยการใช้แนวคิดต่าง ๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง 3) ทักษะการประเมินเนื้อหาสาระ (Evaluate skill) เป็นทักษะที่ช่วยให้บุคคลสามารถเชื่อมโยงเนื้อหาสาระไปสู่ประสบการณ์ส่วนบุคคล และสามารถตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความถูกต้อง คุณภาพและความเกี่ยวข้องของเนื้อหาสาระ 4) ทักษะการสร้างสรรค์ (Create skill) คือ ทักษะที่จะช่วยให้บุคคลสามารถนำเสนอความคิดของตนโดยใช้ข้อความ เสียง และ/หรือภาพ เพื่อสื่อสารสร้างความแตกต่างในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังรวมถึงการนำเทคโนโลยีมาผสมผสานการสื่อสารเพื่อสร้างสรรค์เนื้อหาในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร 5) ทักษะการมีส่วนร่วม (Participate skill) ทักษะนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมหรือปฏิสัมพันธ์ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research methodology) ด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey method) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป และมีประสบการณ์ในการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ตามแนวคิดของ Comrey & Lee (1992) ที่แนะนำให้ใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 1,000 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,175 คน ซึ่งเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างเหมาะสมระดับดีเลิศต่อการนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ

2. เครื่องมือการวิจัย การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมเรื่องเส้นทางการตัดสินใจซื้อ การรู้เท่าทัน รวมถึงเนื้อหาจากการสนทนากลุ่มที่ได้จากผู้วิจัยจัดขึ้น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน เพื่อค้นหาการตัดสินใจซื้ออย่างรู้เท่าทัน แล้วนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์หรือการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง มีจำนวน 1 ข้อ คือ เคยซื้อ/ไม่เคยซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 12 ข้อ เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 3 ระดับการมีประสบการณ์ในการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร มีจำนวน 99 ข้อ โดยกำหนดระดับคะแนน 5 ระดับ เรียงลำดับจากน้อยที่สุด คือ คะแนน 1 ไปหามากที่สุด คือ คะแนน 5

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ดำเนินการนำร่างแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อกลั่นกรองในขั้นต้น หลังจากนั้นจึงนำไปหาความตรงเชิงเนื้อหาเพื่อให้ประเด็นคำถามแต่ละข้อมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาการศึกษาในครั้งนี้โดยใช้เกณฑ์การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน โดยค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้อมีค่าอยู่ระหว่าง .60-.80 แล้วจึงนำไปตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ให้ผู้มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เป็นผู้ประเมินแบบสอบถาม ซึ่งผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยทั้งฉบับในส่วนข้อคำถามที่เป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าเท่ากับ .98 ซึ่งมีค่ามากกว่า .70 แสดงว่าเครื่องมือการวิจัยนี้มีความน่าเชื่อถือ จึงนำไปเก็บข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ บนสื่อสังคม ได้แก่ เฟซบุ๊ก ไลน์ อีเมล เป็นต้น และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นและเลือกเจาะจงโดยมีเกณฑ์การคัดเลือก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปและต้องมีประสบการณ์ในการซื้อและบริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร โดยมีข้อคำถามสำหรับคัดกรองเพื่อเป็นการทำให้มั่นใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอย่างแน่นอน

5. การวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบ (Factor analysis) จากข้อมูลของ Pallant (2013) การวิเคราะห์ปัจจัยเป็นวิธีการลดและวิเคราะห์จำนวนข้อมูล นอกจากนี้ Tabachnick & Fidell (2007) ได้เสนอว่าการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบเชิงสำรวจเป็นการวิเคราะห์ใช้เพื่อดึงข้อมูลที่มีความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรที่ทำการศึกษา ด้วยวิธีสกัดตัวประกอบหลัก (Principal component factor analysis) หมุนแกนตัวประกอบออร์ทogonal (Orthogonal rotation) ด้วยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax) โดยใช้เกณฑ์ตัดสินใจคัดเลือกตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบต้องมี

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .50 ขึ้นไป และองค์ประกอบนั้นควรมีค่าไอเกนเท่ากับหรือมากกว่า 1.00 ค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ต้องมีค่ามากกว่า .50 ข้อมูลจึงจะมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบและทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์นี้เป็นเมทริกซ์เอกภาพ (Identity matrix) หรือไม่ (Hair et al., 2006)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของรูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอย่างรู้เท่าทัน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบความเหมาะสมของเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรองค์ประกอบรูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอย่างรู้เท่าทัน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเหมาะสมของเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อดูความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ว่าสมควรนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบได้หรือไม่ ซึ่งผลการตรวจสอบความเหมาะสมของเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรองค์ประกอบรูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอย่างรู้เท่าทันของผู้บริโภคปรากฏผลดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรองค์ประกอบรูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอย่างรู้เท่าทัน

ตัวบ่งชี้	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO)		Bartlett's Test of Sphericity		ค่า Chi-Square
	ค่าที่เหมาะสม	ค่าที่ได้จากการวัด	ค่าที่เหมาะสม	ค่าที่ได้จากการวัด	
99 ตัวบ่งชี้	> .50	.98	P<.05	P<.00	87871.275

จากตาราง 1 พบว่าค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) มีค่าเท่ากับ .98 ซึ่งมากกว่า .50 แสดงว่าตัวบ่งชี้รูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอย่างรู้เท่าทัน ทั้ง 99 ตัวบ่งชี้ มีความเหมาะสมสำหรับการนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ ส่วนการทดสอบด้วย Bartlett's Test of Sphericity เป็นการทดสอบสมมติฐานว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์นี้เป็นเมทริกซ์เอกภาพ (Identity matrix) หรือไม่ ผลการทดสอบพบว่าค่า Chi-Square เท่ากับ 87871.275 และมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ เมทริกซ์สหสัมพันธ์ที่ได้ไม่เป็นเมทริกซ์เอกภาพ แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 99 ตัวบ่งชี้มีความสัมพันธ์กันและมีความเหมาะสมสำหรับการนำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ

2. การสกัดองค์ประกอบ (Factor extraction) และการหมุนแกน (Rotation) ผู้วิจัยได้สกัดองค์ประกอบ โดยใช้วิธีองค์ประกอบหลัก (Principle Component Analysis: PCA) และหมุนแกนด้วยวิธี Varimax โดยพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดว่าองค์ประกอบต้องมีค่าไอเกน (Eigen value) มากกว่าหรือเท่ากับ 1.0 ถือว่าเป็นไปตามหลักการวิเคราะห์

องค์ประกอบ มีพิสัยค่าของไอเกน (Eigenvalue) อยู่ระหว่าง 1.451 – 44.092 ค่าร้อยละของความแปรปรวน (% of Variance) อยู่ระหว่าง 1.466 – 44.537 และร้อยละของค่าแปรปรวนสะสม (Cumulative % of variance) 56.129 ดังปรากฏผลในตาราง 2

ตาราง 2 การสกัดองค์ประกอบรูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร

องค์ประกอบ	ความแปรปรวน	ร้อยละความแปรปรวน	ร้อยละความแปรปรวนสะสม
1	44.092	44.537	44.537
2	3.489	3.524	48.061
3	2.939	2.968	51.029
4	2.106	2.128	53.157
5	1.490	1.505	54.662
6	1.451	1.466	56.129

3. การหมุนแกนองค์ประกอบ ใช้การหมุนองค์ประกอบแบบมุมฉาก (Orthogonal rotation) ด้วยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax with Kaiser Normalization) เพื่อให้ตัวแปรที่มีลักษณะชัดเจนมากขึ้น ซึ่งตามเกณฑ์การพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่เหมาะสมต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .5 ขึ้นไป (Hair et al., 2006) และถ้าตัวแปรสังเกตได้ (Observe variable) หรือตัวแปรชี้ มีน้ำหนักในองค์ประกอบใดมากควรจัดตัวแปรนั้นเข้าองค์ประกอบนั้น (Tabachnick & Fidell, 2007)

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ในภาพรวมของผลการวิเคราะห์ตัวแปรซึ่งรูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอย่างรู้เท่าทันของผู้บริโภคไทย ทั้ง 99 ข้อ ผู้วิจัยสกัดองค์ประกอบได้ 6 องค์ประกอบ เหลือจำนวนตัวแปร 61 ตัวแปร และได้ทำการตั้งชื่อองค์ประกอบทั้ง 6 องค์ประกอบตามลักษณะรูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอย่างรู้เท่าทันตามแนวคิด ทฤษฎี และตามความหมายที่ปรากฏในองค์ประกอบ ดังนี้ 1) กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบกระตือรือร้น (Active consumer) 2) กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบเน้นการประเมินข้อมูล (Information evaluator) 3) กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบเปิดรับข้อมูลทุกช่องทาง (Information collector) 4) กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบพิจารณาไตร่ตรองอย่างละเอียดรอบคอบก่อนตัดสินใจ (Introspective consumer) 5) กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบเน้นความสะดวกสบาย (Convenience-oriented consumer) และ 6) กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบพิจารณาแค่ฉลากผลิตภัณฑ์ (Label-checking consumer) สำหรับรายละเอียดมีดังนี้

1) **กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบกระตือรือร้น (Active consumer)** เป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อด้วยความกระตือรือร้นต่อการตอบสนองต่อสื่อแบบปากต่อปากและการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร มีลักษณะรูปแบบ ดังต่อไปนี้

การตอบสนองต่อสื่อแบบปากต่อปาก เช่น การบอกต่อ การเผยแพร่ การให้ข้อมูล การนำเสนอ การผลิตสื่อและออกแบบเนื้อหาข้อมูล การแสดงความคิดเห็น การวิพากษ์วิจารณ์ข้อเท็จจริง แล้วนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ตนมีประสบการณ์หรือข้อมูลที่ตนรับทราบมา โดยนำเสนอผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของตน เพื่อนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์เสริมอาหารทั้งข้อความและรูปภาพแก่บุคคลรอบข้างหรือบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพ หรืออาจเลือกนำเสนอ

ข้อมูลเฉพาะเวลาที่มีคนถาม และยังเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้เข้ามามีส่วนร่วมกับเนื้อหาข้อมูลที่ตนสร้างขึ้น และยังเปิดรับข้อมูลผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอื่น ๆ หรือข้อมูลผลิตภัณฑ์เสริมอาหารใหม่ ๆ รวมถึงค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมของผลิตภัณฑ์เสริมอาหารหลังได้รับประทานไปแล้ว และค้นหาผลิตภัณฑ์เสริมอาหารยี่ห้อ/ตราสินค้าใหม่ ๆ อยู่เรื่อย ๆ หากยี่ห้อ/ตราสินค้าที่ตนซื้อมารับประทานยังไม่ตอบโจทย์ตามที่ต้องการ

การซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ผู้บริโภคกลุ่มนี้มักซื้อกับตัวแทนจำหน่าย โดยมีการสมัครสมาชิกเพื่อรับสิทธิในการซื้อสินค้าในราคาสมาชิกหรือการสะสมคะแนน เช่น ซื้อจากระบบขายตรง หรือซื้อกับบุคคลรอบข้างที่ตนรู้จัก ที่มาแนะนำเสนอขายผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร หรือซื้อผ่านช่องทางโทรศัพท์สนทนาซื้อป๊อปปี้ โดยจะซื้อซ้ำยี่ห้อ/ตราสินค้าเดิม เพราะโปรโมชัน ลด แลก แจก แถม

ผู้บริโภคกลุ่มที่มีรูปแบบการซื้อแบบกระตือรือร้น (Active consumer) นี้ พบว่ามีลักษณะดังต่อไปนี้ ชอบบอกต่อ เผยแพร่ นำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เสริมอาหารให้กับบุคคลอื่น สามารถออกแบบเนื้อหาและผลผลิตสื่อของตนได้ ชอบแสดงความคิดเห็น วิพากษ์วิจารณ์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามประสบการณ์ของตนหรือตามข้อมูลที่ได้รับมา ชอบเผยแพร่ข้อมูลทั้งแบบข้อความและรูปภาพ มักเปิดรับและค้นหาข้อมูลใหม่ ๆ อยู่เสมอ เปลี่ยนยี่ห้อ เปลี่ยนตราสินค้าที่รับประทานไปเรื่อย ๆ มักซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารกับตัวแทนจำหน่าย หรือคนรู้จัก ชอบสะสมคะแนน และเคยซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารผ่านโซเชียลมีเดีย และมักซื้อซ้ำเพราะโปรโมชัน ทักษะที่ปรากฏของผู้บริโภคกลุ่มนี้ ได้แก่ ทักษะการเข้าถึง ทักษะการสร้างสรรค์ (ออกแบบเนื้อหา) ทักษะการมีส่วนร่วม แต่ทักษะที่ไม่ปรากฏในผู้บริโภคกลุ่มนี้ ได้แก่ ทักษะการวิเคราะห์ และทักษะการประเมิน

2) กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบเน้นการประเมินข้อมูล (Information evaluator) เป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อที่เน้นการประเมินข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร โดยการประเมินเลือกผลิตภัณฑ์เสริมอาหารนั้น ผู้บริโภคกลุ่มนี้จะประเมินเลือกจากคุณสมบัติ สรรพคุณ สารสำคัญหรือส่วนประกอบที่ออกฤทธิ์ของผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร นอกจากนั้นผู้บริโภคยังมักประเมินเลือกผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ยี่ห้อ/ตราสินค้าที่มีหลักฐานงานวิจัยรองรับ นอกจากนั้นยังมีการวิเคราะห์ข้อมูลผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร เพื่อจำแนกว่าข้อมูลนั้นกำลังสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจให้ซื้อ หรือสื่อสารเพื่อตอกย้ำให้เกิดการจดจำ หรือสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร และสามารถแยกแยะเนื้อหาข้อมูลได้ว่าข้อมูลไหนมีประโยชน์และข้อมูลไหนไม่มีประโยชน์ และตัดสินใจได้ด้วยตัวเองว่าจะเชื่อหรือไม่เชื่อข้อมูลที่ได้รับมา

การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ผู้บริโภคกลุ่มนี้จะตัดสินใจซื้อจาก ยี่ห้อ/ตราสินค้าที่มีมาตรฐานในการผลิต หรือยี่ห้อที่ตนได้ศึกษาข้อมูลมาเท่านั้น และยังตัดสินใจซื้อจากคุณสมบัติหรือสรรพคุณของผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร

ผู้บริโภคกลุ่มที่มีรูปแบบการซื้อแบบเน้นการประเมินข้อมูล (Information evaluator) นี้ พบว่ามีลักษณะดังต่อไปนี้ เป็นผู้บริโภคที่จะประเมินเลือกผลิตภัณฑ์เสริมอาหารจากคุณสมบัติ สรรพคุณ สารประกอบที่อยู่ในผลิตภัณฑ์ และงานวิจัย และจะวิเคราะห์ถึงข้อมูลของผลิตภัณฑ์ว่าข้อมูลไหนมีประโยชน์ ข้อมูลไหนไม่มีประโยชน์ สามารถประเมินตัดสินใจเชื่อหรือไม่เชื่อข้อมูลได้ด้วยตนเอง และสามารถแยกแยะได้ว่าสื่อกำลังโน้มน้าวใจ หรือให้ข้อมูล และมักตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารจากยี่ห้อที่มีมาตรฐาน ยี่ห้อที่ตนศึกษามา และคุณสมบัติหรือสรรพคุณ ทักษะที่ปรากฏของผู้บริโภคกลุ่มนี้ ได้แก่ ทักษะการเข้าถึง ทักษะการวิเคราะห์ ทักษะการประเมิน แต่ทักษะที่ไม่ปรากฏในผู้บริโภคกลุ่มนี้ ได้แก่ ทักษะการสร้างสรรค์ (ออกแบบเนื้อหา) และทักษะการมีส่วนร่วม

3) กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบเปิดรับข้อมูลทุกช่องทาง (Information collector) เป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบเปิดรับข้อมูลทุกช่องทางเพื่อประเมินทางเลือก โดยการเปิดรับหรือการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ผู้บริโภคกลุ่มนี้มักจะสนใจข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เสริมอาหารจากอาการป่วยหรือปัญหาสุขภาพของตน โดยเปิดรับจากสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น โบรชัวร์ ใบปลิว และยังเปิดรับข้อมูลจากทุกช่องทางทั้งออฟไลน์และออนไลน์ และสามารถอธิบายถึงวัตถุประสงค์แฝงของเนื้อหาข้อมูลที่ได้รับว่าเนื้อหาข้อมูลนั้นนำไปสู่การโฆษณาและยังเข้าใจว่าการใช้ฟรีเซ็นเซอร์นั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อการโน้มน้าวใจให้ซื้อ

การประเมินทางเลือก ผู้บริโภคกลุ่มนี้จะประเมินทางเลือกผลิตภัณฑ์เสริมอาหารจากข้อมูลที่ได้รับมาโดยแหล่งข้อมูลที่ได้รับมาจากบุคคลรอบข้าง เช่น คนในครอบครัว ญาติ เพื่อน เพื่อนร่วมงาน หรือจากบุคคลที่ไม่รู้จักที่รีวิวในอินเทอร์เน็ต และจากผู้เชี่ยวชาญ เช่น หมอ เภสัชกร บุคลากรทางการแพทย์ นักโภชนาการ พนักงานขายหน้าร้าน โดยผู้บริโภคนั้นสามารถเลือกรับหรือปฏิเสธข้อมูลต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง

ผู้บริโภคกลุ่มที่มีรูปแบบการซื้อแบบเปิดรับข้อมูลทุกช่องทาง (Information collector) นี้ พบว่ามีลักษณะดังต่อไปนี้ เป็นผู้บริโภคที่สนใจผลิตภัณฑ์เสริมอาหารจากสุขภาพของตนเอง เปิดรับข้อมูลทุกช่องทางทั้งออฟไลน์และออนไลน์ สื่อสิ่งพิมพ์ โบรชัวร์ ใบปลิว มีความเข้าใจเนื้อหาในระดับหนึ่ง เช่น ทราบว่าเนื้อหานี้คือโฆษณา การใช้ฟรีเซ็นเซอร์มีวัตถุประสงค์เพื่อโน้มน้าวใจ เป็นต้น ผู้บริโภคกลุ่มนี้จะเลือกผลิตภัณฑ์เสริมอาหารจากคำแนะนำของบุคคลรอบข้าง จากการรีวิวของคนบนอินเทอร์เน็ต จากผู้เชี่ยวชาญ เช่น หมอ เภสัช ฯลฯ หรือจากพนักงานขายหน้าร้าน และยังสามารถเลือกรับหรือปฏิเสธข้อมูลได้ด้วยตนเอง ทักษะที่ปรากฏของผู้บริโภคกลุ่มนี้ ได้แก่ ทักษะการเข้าถึง แต่ทักษะที่ไม่ปรากฏในผู้บริโภคกลุ่มนี้ ได้แก่ ทักษะการวิเคราะห์ ทักษะการประเมิน ทักษะการสร้างสรรค์ (ออกแบบเนื้อหา) และทักษะการมีส่วนร่วม

4) กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบพิจารณาใคร่ครวญอย่างละเอียดรอบคอบก่อนตัดสินใจ (Introspective consumer) เป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบเปิดรับข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนสามารถเปิดรับข้อมูลและวิเคราะห์แยกแยะข้อมูลต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยการเปิดรับหรือการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เสริมอาหารจากสื่อ ผู้บริโภคกลุ่มนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลและคัดกรองข้อมูลที่หามาได้เป็นอย่างดี โดยข้อมูลที่หาได้จะมาจากสื่อหลายประเภท ไม่ได้มาจากสื่อประเภทใดประเภทหนึ่ง รวมถึงข้อมูลที่ได้อาจมาจากสถานที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารและพนักงานขายหน้าร้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลของสื่อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ผู้บริโภคกลุ่มนี้จะสามารถทบทวน ผลดี ผลเสียหรือผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับตนได้จากการเลือกรับข้อมูลจากสื่อที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร สามารถแยกแยะข้อมูลจากสื่อได้ว่า ข้อมูลส่วนไหนเป็นข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็น และสามารถแยกแยะได้ว่าสื่อที่ได้รับมานั้นมีวัตถุประสงค์ของการสื่อสารเพื่ออะไร เช่น เพื่อสร้างความแตกต่าง เพื่อการย้าเตือน เพื่อการให้ข้อมูล หรือสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ และนอกจากนั้นยังสามารถเข้าใจเนื้อหาข้อมูลผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร รวมถึงจดจำและเข้าใจความหมายของคำศัพท์ สัญลักษณ์หรือเทคนิคที่ใช้ในการสื่อสารผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร

ผู้บริโภคกลุ่มที่มีรูปแบบการซื้อแบบพิจารณาใคร่ครวญอย่างละเอียดรอบคอบก่อนตัดสินใจ (Introspective consumer) นี้ พบว่ามีลักษณะดังต่อไปนี้ เป็นผู้บริโภคที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่หาได้เป็นอย่างดี มีการค้นหาข้อมูลจากหลายสื่อหลายประเภท รวมถึงข้อมูลจากพนักงานขายหน้าร้าน สามารถวิเคราะห์ผลดีผลเสียของข้อมูลได้ แยกแยะข้อเท็จจริงและความคิดเห็นได้ สามารถแยกแยะวัตถุประสงค์ของการสื่อสารการตลาดได้ เช่น การโฆษณา

การประชาสัมพันธ์ การตอกย้ำ หรือการโน้มน้าวใจ มีความเข้าใจในเนื้อหาข้อมูลดี สามารถจดจำความหมายของคำศัพท์และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ได้ ทักษะที่ปรากฏของผู้บริโภคกลุ่มนี้ได้แก่ ทักษะการเข้าถึง ทักษะการวิเคราะห์ แต่ทักษะที่ไม่ปรากฏในผู้บริโภคกลุ่มนี้ได้แก่ ทักษะการวิเคราะห์ ทักษะการประเมิน ทักษะการสร้างสรรค์ (ออกแบบเนื้อหา) และทักษะการมีส่วนร่วม

5) กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบเน้นความสะดวกสบาย (Convenience-oriented consumer)

เป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบเน้นความสะดวกสบายในการซื้อและมักไม่ค่อยพิจารณาเนื้อหาข้อมูลเหมือนผู้บริโภคกลุ่มอื่น ๆ โดยการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ผู้บริโภคกลุ่มนี้มักจะซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ โดยซื้อจากร้านค้าทั่วไปที่ไม่ใช่ร้านค้าทางการของตราสินค้า นอกจากนั้นยังมีการซื้อผ่านช่องทางโทรทัศน์ เช่น โฮมช้อปปิ้ง ด้วย

การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ผู้บริโภคกลุ่มนี้จะตัดสินใจซื้อจากรูปแบบของบรรจุภัณฑ์ เช่น การออกแบบบรรจุภัณฑ์ หรือความสวยงามของบรรจุภัณฑ์ และตัดสินใจเลือกซื้อเพราะสามารถผ่อนชำระได้

ผู้บริโภคกลุ่มที่มีรูปแบบการซื้อแบบเน้นความสะดวกสบาย (Convenience-oriented consumer) นี้ พบว่ามีลักษณะดังต่อไปนี้ เป็นผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารผ่านช่องทางออนไลน์ ซื้อจากร้านค้าออนไลน์ทั่วไป ซื้อผ่านโฮมช้อปปิ้ง มักตัดสินใจซื้อจากรูปแบบของบรรจุภัณฑ์ เช่น การออกแบบ ความสวยงาม และมักจะซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารกับช่องทางที่สามารถผ่อนชำระได้ ไม่พบทักษะการรู้เท่าทันในผู้บริโภคกลุ่มนี้

6) กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบพิจารณาแคฉลากผลิตภัณฑ์ (Label-checking consumer)

เป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบตรวจสอบฉลากเกี่ยวกับเรื่องมาตรฐานของผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ผู้บริโภคกลุ่มนี้จะทราบว่ารายละเอียดที่ต้องแสดงบนฉลากของผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร จะต้องประกอบด้วย ชื่อผู้ผลิต สถานที่ตั้งของผู้ผลิตหรือผู้นำเข้า เครื่องหมาย อย. ชื่อสารและปริมาณของสารที่กล่าวอ้างสรรพคุณ ปริมาณและขนาดของผลิตภัณฑ์ เช่น จำนวนเม็ด เป็นต้น และเรื่องของคุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคกลุ่มนี้ทราบว่า ผลิตภัณฑ์ต้องผลิตภายใต้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดและทราบว่าผลิตภัณฑ์เสริมอาหารนั้น ไม่มีผลในการป้องกันหรือรักษาโรค

ผู้บริโภคกลุ่มที่มีรูปแบบการซื้อแบบพิจารณาแคฉลากผลิตภัณฑ์ (Label-checking consumer) นี้ พบว่ามีลักษณะดังต่อไปนี้ เป็นผู้บริโภคที่พิจารณาแคฉลากฉลากผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อสารประกอบและปริมาณ เครื่องหมาย อย. ชื่อผลิตภัณฑ์ ชื่อผู้ผลิต ผู้นำเข้า ขนาดบรรจุ โดยผู้บริโภคกลุ่มนี้ทราบว่า ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารนี้ ไม่มีผลในการป้องกันหรือรักษาโรค ไม่พบทักษะการรู้เท่าทันในผู้บริโภคกลุ่มนี้

การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์รูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอย่างรู้เท่าทันของผู้บริโภคไทยพบว่า มีทั้งหมด 6 รูปแบบ ซึ่งแต่ละรูปแบบก็มีวิธีการและลักษณะการซื้อที่แตกต่างกันออกไป การวิเคราะห์รูปแบบการซื้ออย่างรู้เท่าทันนี้ ผู้วิจัยได้ยึดตามกรอบแนวคิดของการรู้เท่าทันสื่อ ที่ประกอบด้วย 5 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการเข้าถึง ทักษะการวิเคราะห์ ทักษะการประเมิน ทักษะการสร้างสรรค์ (ออกแบบเนื้อหา) และทักษะการมีส่วนร่วม ซึ่งจากผลการวิจัยไม่มีผู้บริโภคกลุ่มใดที่มีทักษะครบทั้ง 5 ทักษะ และมี 1 กลุ่ม ที่ไม่พบทักษะใดเลย

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบกระตือรือร้น ซึ่งมีลักษณะชอบอัปเดตข้อมูล ตราสินค้าใหม่ ๆ มีส่วนร่วมกับตราสินค้า ชอบแชร์ ให้ข้อมูล บอกต่อ เล่าประสบการณ์ ชอบแนะนำ ซึ่งผู้วิจัยมองว่าผู้บริโภคกลุ่มนี้

ค่อนข้างมีอิทธิพลต่อคนรอบข้างในเรื่องของการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล สัมพัทธ์พงศ์ (2562) ที่พบว่า ความคิดเห็นของพ่อแม่ ญาติพี่น้อง และเพื่อน มีอิทธิพลต่อการซื้อโดยมีส่วนช่วยในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร เช่นเดียวกับงานวิจัยของฐิติกาญจน์ พลัฒาสา และพรชัยพร เครือวงษ์ (2559) ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อมากที่สุด ได้แก่ เพื่อน คนใกล้ชิด

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบเน้นการประเมินข้อมูล (Information evaluator) ผู้บริโภคกลุ่มนี้ มักให้ความสำคัญกับข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ที่มีหลักฐานอ้างอิง และมีการศึกษารับรอง ผู้บริโภคกลุ่มนี้จะสืบค้นข้อมูลจนแน่ใจแล้วจึงจะตัดสินใจเลือกรับประทานผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร แต่ข้อเสียของผู้บริโภคกลุ่มนี้ คือ ไม่พบว่ามีทักษะในการบอกต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่ตนศึกษามา และไม่มีทักษะในการออกแบบข้อมูลเพื่อส่งต่อให้ผู้อื่น ซึ่งหากสามารถเพิ่มทักษะให้ผู้บริโภคกลุ่มนี้ได้ ก็น่าจะเป็นผลต่อผู้บริโภคกลุ่มอื่น ๆ

กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบเปิดรับข้อมูลทุกช่องทาง (Information collector) ผู้บริโภคกลุ่มนี้มีทักษะในการเข้าถึงข้อมูลได้ดี รับรู้ข้อมูลทุกช่องทาง แต่ยังไม่พบทักษะด้านการวิเคราะห์และการประเมิน มักรับรู้ข้อมูลมาแล้วตัดสินใจเชื่อเลย ผู้บริโภคกลุ่มนี้มีความเสี่ยง ถ้าหากได้รับข้อมูลที่เป็นเท็จหรือข่าวปลอมแล้วตัดสินใจเลย อาจจะเป็นผลเสียต่อผู้บริโภคกลุ่มนี้ได้

กลุ่มที่ 4 กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบพิจารณาใคร่ครวญอย่างละเอียดรอบคอบก่อนตัดสินใจ (Introspective consumer) ผู้บริโภคกลุ่มนี้มีทักษะการเข้าถึงช่องทางหลากหลายไม่ได้มาจากช่องทางใดช่องทางหนึ่ง มีการเก็บรวบรวมและคัดกรองข้อมูลได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นหากข้อมูลที่ตนหามาได้ยังไม่เพียงพอ ผู้บริโภคกลุ่มนี้ก็จะสอบถามกับสถานที่จำหน่ายหรือพนักงานหน้าร้านด้วย และยังสามารถวิเคราะห์แยกแยะเนื้อหาได้ดี ว่าข้อมูลไหน ข้อมูลส่วนไหนเป็นข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็น และสามารถแยกแยะได้ว่าสื่อที่ได้รับมานั้นมีวัตถุประสงค์ของการสื่อสารเพื่ออะไร แต่ทักษะที่ยังไม่พบของผู้บริโภคกลุ่มนี้ คือ ทักษะการประเมิน ทักษะการสร้างสรรค์ (ออกแบบเนื้อหา) และทักษะการมีส่วนร่วม ทักษะที่ควรเพิ่มเติม คือ ทักษะด้านการประเมิน เนื่องจากผู้บริโภคกลุ่มนี้มีทักษะการเข้า และทักษะการวิเคราะห์ที่ดีอยู่แล้ว ซึ่งถ้าหากเพิ่มทักษะการประเมิน ก็จะทำให้ทักษะก่อนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคกลุ่มนี้แข็งแรงขึ้น

กลุ่มที่ 5 กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบเน้นความสะดวกสบาย (Convenience-oriented consumer) ผู้บริโภคกลุ่มนี้เป็นกลุ่มเดียวที่ไม่พบทักษะใด ๆ ผู้บริโภคกลุ่มนี้มักจะซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารผ่านช่องทางออนไลน์ และปัจจัยหนึ่งที่พบ คือ การพิจารณาซื้อจากการออกแบบบรรจุภัณฑ์ (ความสวยงาม) ผู้วิจัยมองว่าปัจจุบันเรื่องการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์เป็นสิ่งที่ยอมรับได้และสะดวกรวดเร็ว แต่หากพิสูจน์แล้วว่าผู้บริโภคกลุ่มนี้ไม่ได้ใช้ทักษะใด ๆ เลยก่อนการตัดสินใจซื้อ จากการวิจัยเป็นกลุ่มที่น่ากังวลมากที่สุด ดังนั้นอาจจะต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงเหตุผล แรงจูงใจในการซื้อของผู้บริโภคกลุ่มนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐนรี ดิษฐาน (2565) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์อาหารผ่านช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ของผู้บริโภค

กลุ่มที่ 6 กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบพิจารณาฉลากผลิตภัณฑ์ (Label-checking consumer) ผู้บริโภคกลุ่มนี้เป็นผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อจากการพิจารณาฉลากผลิตภัณฑ์เท่านั้น ซึ่งในความเป็นจริงผู้บริโภคกลุ่มนี้อาจจะมีหรือไม่มีความรู้หรือการวิเคราะห์การประเมินใด ๆ มาก่อนหรือไม่ ก็ไม่สามารถทราบได้ ผู้วิจัยจึงมองว่าผู้บริโภคกลุ่มนี้น่าจะมีทักษะการเข้าถึงอยู่บ้างในระดับหนึ่ง (เข้าถึงฉลากผลิตภัณฑ์) แต่ทักษะด้านอื่น ๆ ยังไม่พบ

ซึ่งผู้บริโภคกลุ่มนี้อาจมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอยู่แล้ว อาจจะต้องมาพิจารณาว่าองค์ความรู้ที่ผู้บริโภคกลุ่มนี้มี เป็นองค์ความรู้เชิงอัตนัย หรือความรู้เชิงปรนัย ถึงจะสามารถวิเคราะห์ได้ว่าผู้บริโภคกลุ่มนี้มีการรู้เท่าทันผลิตภัณฑ์เสริมอาหารมากน้อยเพียงใด ซึ่งจากงานวิจัยของ Tobias von Schaewen (2014) อ้างถึงใน หิรัญญา นาคานาคา, ประพิมพรรณ สัมสุวรรณ และทรงพร หาญสันติ (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความรู้เชิงอัตนัยและความรู้เชิงปรนัย พบว่า ผลลัพธ์ที่ได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความรู้ในเชิงอัตนัยและความรู้เชิงปรนัย ความรู้ เชิงอัตนัยพิสูจน์ได้ว่าเป็นตัวทำนายที่ดี ทั้งทัศนคติและการบริโภคต่อฉลาก ในขณะที่ความรู้เชิงปรนัยไม่ได้แสดงอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ นั่นหมายความว่าถ้าผู้บริโภคกลุ่มนี้ใช้ความรู้เชิงอัตนัยของตนในการเลือกซื้อหรือตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ก็อาจจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ หากความรู้เชิงอัตนัยของผู้บริโภคนั้น เป็นความรู้ที่ไม่ถูกต้อง

ดังนั้น การทำความเข้าใจถึงรูปแบบการซื้อของผู้บริโภคที่แตกต่างกันเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารและการสร้างความรู้เท่าทันข้อมูลที่ถูกต้อง ป้องกันการถูกหลอกหรือโฆษณาชวนเชื่อข้อมูลผลิตภัณฑ์เกินความจริง ซึ่งจะส่งผลเสียต่อชีวิตของผู้บริโภคและเป็นภัยต่อสังคมในอนาคต

องค์ความรู้ใหม่

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ เพื่อหารูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอย่างรู้เท่าทันของผู้บริโภคไทย พบว่า สามารถจัดแบ่งกลุ่มผู้บริโภคไทยออกเป็น 6 กลุ่ม ตามรูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารอย่างรู้เท่าทัน ดังนี้ กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบกระตือรือร้น (Active consumer) กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบเน้นการประเมินข้อมูล (Information evaluator) กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบเปิดรับข้อมูลทุกช่องทาง (Information collector) กลุ่มที่ 4 กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบพิจารณาใคร่ครวญอย่างละเอียดรอบคอบก่อนตัดสินใจ (Introspective consumer) กลุ่มที่ 5 กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบเน้นความสะดวกสบาย (Convenience-oriented consumer) กลุ่มที่ 6 กลุ่มผู้บริโภคที่มีรูปแบบการซื้อแบบพิจารณาฉลากผลิตภัณฑ์ (Label-checking consumer)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการ เจ้าของตราสินค้า นักการตลาด หรือนักสื่อสารการตลาดผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร สามารถนำความรู้จากผลการวิจัยครั้งนี้เพื่อไปศึกษาและทำความเข้าใจผู้บริโภคแต่ละกลุ่ม และเพื่อนำผลการวิจัยไปประกอบการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดหรือกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายต่อไป

1.2 ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่ดูแลเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร สามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้จากผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดช่องทางการสื่อสารกับผู้บริโภคให้รับรู้และเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่ถูกต้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานด้านการส่งเสริมการรู้เท่าทันการโฆษณาผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร สามารถนำผลการจัดลักษณะรูปแบบการซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของผู้บริโภคไทยไปประยุกต์ใช้ในการสื่อสารข้อมูลที่ต้องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และเพื่อส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันให้กับผู้บริโภคแต่ละกลุ่ม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาต่อไปควรต่อยอดองค์ความรู้เพื่อยืนยันองค์ประกอบคุณลักษณะของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างของตัวแปรองค์ประกอบและตรวจสอบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่วิเคราะห์ขึ้นว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และสัมพันธ์กันอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- ฐิติกาญจน์ พลัฒพลาลี และพรชพร เครือวงษ์. (2559). พฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์อาหารเสริมของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ นเรศวรวิจัย ครั้งที่ 12 วิจัยและนวัตกรรมกับการพัฒนาประเทศ (หน้า 1439-1451). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ณัฐนรี ดิษฐาน. (2565). แรงจูงใจที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์เสริมอาหารผ่านช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บางกอก มีเดีย แอนด์ บรอดคาสติ้ง. (2566). ตลาดอาหารเสริมโตเกือบ 8 หมื่นล้าน คนไทยยอมจ่ายเดือนละพันกว่าบาท. สืบค้น 28 สิงหาคม 2565 จาก <https://www.pptvhd36.com/news>.
- บุบผา เมฆศรีทองคำ. (2554). การรู้เท่าทันสื่อ: การก้าวทันบนโลกข่าวสาร (Media literacy: Keeping pace with information age). วารสารนักบริหาร, 31(1), 117-123.
- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร 2548. (2548, 28 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 122 ตอนพิเศษ 150 ง.
- พรทิพย์ เย็นจะบก. (2546). การรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy). วารสารมนุษยศาสตร์, 11, 111-121.
- พรพิมล สัมพัทธ์พงศ์. (2562). พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 5(2), 67-79.
- รติ ธนารักษ์. (2558). รายงานการวิจัย เรื่อง การรู้เท่าทันสื่อ: ประโยชน์และการนำไปใช้ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. อุดรดิตถ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ศูนย์ข้อมูลและข่าวสืบสวนเพื่อสิทธิพลเมือง. (2566). จับตา: คำโฆษณาเกินจริงที่ “ห้ามใช้” กับผลิตภัณฑ์อาหาร. สืบค้น 15 มกราคม 2566 จาก <https://www.tcijthai.com/news/2023/1/watch/12692>.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2560). เกาะกระแสสินค้าสุขภาพสร้างโอกาสธุรกิจ. สืบค้น 28 สิงหาคม 2565 จาก <https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/ksmeknowledge/article/ksmeanalysis/documents/healthyp roduct.pdf>.

- หิรัญญา นาคนาคา, ประพิมพรรณ สีมสุวรรณ, และทรงพร หาญสันติ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารประเภทวิตามินของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 8(2), 105-113.
- Asseal, H. (2004). *Consumer Behavior: A Strategic Approach*. Boston: Houghton Mifflin.
- Center for Media Literacy. (2011). *Media literacy: A definition and more*. Retrieved 11 May 2022, from <http://www.medialit.org/media-literacy-definition-and-more>.
- Comrey, L. A. & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis* (2nd ed). Hillside, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson University Pree.
- Kardes, F. R., Cline, T. W., & Cronley, M. L. (2011). *Consumer Behavior: Science and Practice*. South-Western Cengage Learning.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2008). *Kotler and Armstrong Marketing Communication*. Retrieved March 3, 2020, from <https://www.ukessays.com/essays/marketing/kotler-and-armstrongs-marketing-communication-marketing-essay.php>.
- Pallant, J. (2013). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS* (4th ed). Maidenhead: McGraw-Hill Publishers.
- Schiffman, L. G., Kanuk, L. L., & Kumar, S. R. (2010). *Consumer Behavior* (10th ed). New Delhi: Pearson Prentice Hall.
- Tabachnick, B. G. & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics* (5th ed). Boston, (MA): Pearson Education. Inc./Allyn and Bacon.
- Vollrath, M. D. & Villegas, S. D. (2020). Avoiding Digital Marketing Analytics Myopia: Revisiting the Customer Decision Journey as a Strategic Marketing Framework. *Journal of Marketing Analytics*, 10(2), 106-113. Dol: 10.1057/s41270-020-00098-0.

การศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา THE STUDY OF STRATEGIC LEADERSHIP'S FACTORS OF SCHOOL ADMINISTRATORS

วิทวัส เจริญรัตน์^{*1}, เอกลักษณ์ เพียสา², วันเพ็ญ นันทะศรี³
Witthawat Charoenrat^{*1}, Akkaluck Pheasa², Wanphen Nanthasri³

^{1,2,3}หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Faculty of Education Sakon Nakhon Rajabhat University, Thailand

*Corresponding author's e-mail: witthawat.ch65@snru.ac.th^{*1} akkaluckpheasa@gmail.com²
wanphen48@gmail.com³

Received: February 1, 2024

Revised: February 19, 2024

Accepted: February 27, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณด้วยการส่งกระจายเอกสารและสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งการดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 แหล่ง ขั้นตอนที่ 2 การประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบส่งกระจายเอกสารและแบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการส่งกระจายเชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การกำหนดทิศทางขององค์การ 2) การกำหนดกลยุทธ์ 3) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 4) การสร้างวัฒนธรรมองค์การ 5) การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ และ 6) กระบวนการคิดในระดับสูง 2. การประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน พบว่า ทั้ง 6 องค์ประกอบ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ; ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์; ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

The purposes of this research was to study the components of school administrators' strategic leadership using quantitative research by synthesizing documents and interviewing experts and the research was divided into two steps: Step 1: 10 related researches were synthesized the concepts and theories Step 2: the appropriateness of the strategic leadership elements of the school's administrators were assessed by five experts, by using purposive sampling. This research instrument was both document synthesis and questionnaire. The data were analyzed frequency, percentage, mean, standard deviation, and by content analysis. The results of the study were as follows: 1. Educational institution administrators' strategic leadership consisted of six elements: 1) setting the direction the direction of the organization; 2) setting strategies; and 3) formulating strategies for implementation. 4) organizational culture; 5) controlling and evaluating strategies; and 6) high-level thinking processes moreover. 2. Five experts evaluated the appropriate strategic leadership components and determined that all six components were at the most appropriate level.

Keyword: leadership; strategic leadership; school administrators

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างคน และสร้างชาติ เป็นกลไกหลักในการพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพ สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างเป็นสุขในกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในศตวรรษที่ 21 เนื่องจากการศึกษามีบทบาทสำคัญในการสร้างความได้เปรียบของประเทศเพื่อการแข่งขันและยืนหยัดในเวทีโลกภายใต้ระบบเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นพลวัตประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก จึงให้ความสำคัญและทุ่มเทกับการพัฒนาการศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ของตนให้สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ภูมิภาค และของโลกควบคู่กับธำรงรักษาสถิติของประเทศไทยได้ให้ ความสำคัญกับการจัดการศึกษาให้คนไทยมีทักษะ ความรู้ความสามารถ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและการพัฒนาประเทศ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560, หน้า 1)

ภาวะผู้นำกลยุทธ์มีความสำคัญมากต่อความสำเร็จของกิจการขององค์การ ช่วยให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นภาพรวมและขอบเขตได้กว้างขวางและชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น เพราะการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์จะมีความลึกซึ้งในการวิเคราะห์ปัญหาในระดับที่มีนัยสำคัญต่ออนาคตขององค์การซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าภาวะผู้นำกลยุทธ์จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการกำหนดและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์การตามทิศทางที่ชัดเจน และเป็นเครื่องนำทางที่เป็นรูปธรรมสำหรับสมาชิก โดยช่วยให้สมาชิกเข้าใจในวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และทิศทางที่แน่นอนขององค์การ ไม่ก่อให้เกิดความสับสนหรือความขัดแย้งในการทำงาน ทำให้องค์การสามารถบรรลุ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ต่อองค์การในการสร้างความเข้าใจ ระหว่างการทำงาน และบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น บุคลากร ชุมชน กลุ่มผลประโยชน์ และหน่วยงานราชการที่สามารถติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงาน และความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ช่วยให้

องค์การสามารถดำเนินงานและใช้ทรัพยากรในการแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลสำเร็จดีกว่าการบริหารงานตามปกติ เนื่องจากการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์จะมีการศึกษา วิเคราะห์ และจัดระบบความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ขององค์การอย่างรัดกุมและชัดเจน ทำให้การดำเนินงานและการจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ สามารถวางแผนการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับบริบทของ สังคม มีเทคนิคหรือกลยุทธ์การดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะการแก้ปัญหา การตัดสินใจ และดูแลผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด (นันทกร อาจริชัย และมาริสา ไกรฤกษ์, 2554, หน้า 112-118) ดังนั้น ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้นำต้องมีการโน้มน้าวใจบุคคลให้ปฏิบัติงานและช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ณิรดา เวชญาลักษณ์, 2560, หน้า 169)

ผู้บริหารโรงเรียนจึงสมควรต้องมีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์เพื่อกำหนดทิศทางของสถานศึกษาผ่านทางวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ต้องมีความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของโรงเรียน พิจารณาถึงความอยู่รอดของโรงเรียนต่อไปในอนาคตท่ามกลางกระแสของการเปลี่ยนแปลงเพื่อบริหารและพัฒนาโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (กล้าศักดิ์ จิตต์สงวน, ปิยพงษ์ สมุดติกุล และไพฑูรย์ สีนลารัตน์, 2557, หน้า 201)

จากความสำคัญข้างต้นจะเห็นได้ว่า ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญต่อผู้บริหารสถานศึกษาที่ต้องพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นและประสบความสำเร็จไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย สรุปดังนี้

การกำหนดทิศทางขององค์การ กมลชนก สุกแสง (2559, หน้า 22) กล่าวว่า การกำหนดทิศทางขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีความสามารถในการมองไปอนาคตและกำหนดวิสัยทัศน์ได้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน เพื่อให้องค์การมีทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน

การกำหนดกลยุทธ์ นันทิยา คงเมือง (2565, หน้า 53) กล่าวว่า การนำปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ มากำหนดกลยุทธ์หมายถึง สามารถวางแผนกำหนดอนาคตได้ โดยอาศัยการนำฐานสารสนเทศ วิเคราะห์ จุดเด่น จุดด้อย ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงบริบทขององค์กร ผสมรวมกับแนวคิดนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อพัฒนางาน กำหนดนโยบาย เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ เกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงานต้นสังกัด มาใช้ในการดำเนินงานของโรงเรียน บรรลุเป้าหมาย และในการวางแผนดำเนินงานตามกลยุทธ์

การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ พิชิต โกพล (2559, หน้า 55-56) กล่าวว่า การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการนำกลยุทธ์ที่ได้กำหนดขึ้นไปดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่ได้

กำหนดไว้ ภายใต้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม สามารถกำหนดกลยุทธ์ที่สนับสนุน มีระบบการให้รางวัลเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สร้างวัฒนธรรมและโครงสร้างองค์การที่เหมาะสม การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน และมีการวางแผนปฏิบัติ ประกอบด้วย การสร้างกลยุทธ์ สนับสนุน การสร้างระบบการให้รางวัล การใช้ภาวะผู้นำ การจัดองค์การที่เหมาะสม และการวางแผนปฏิบัติการ

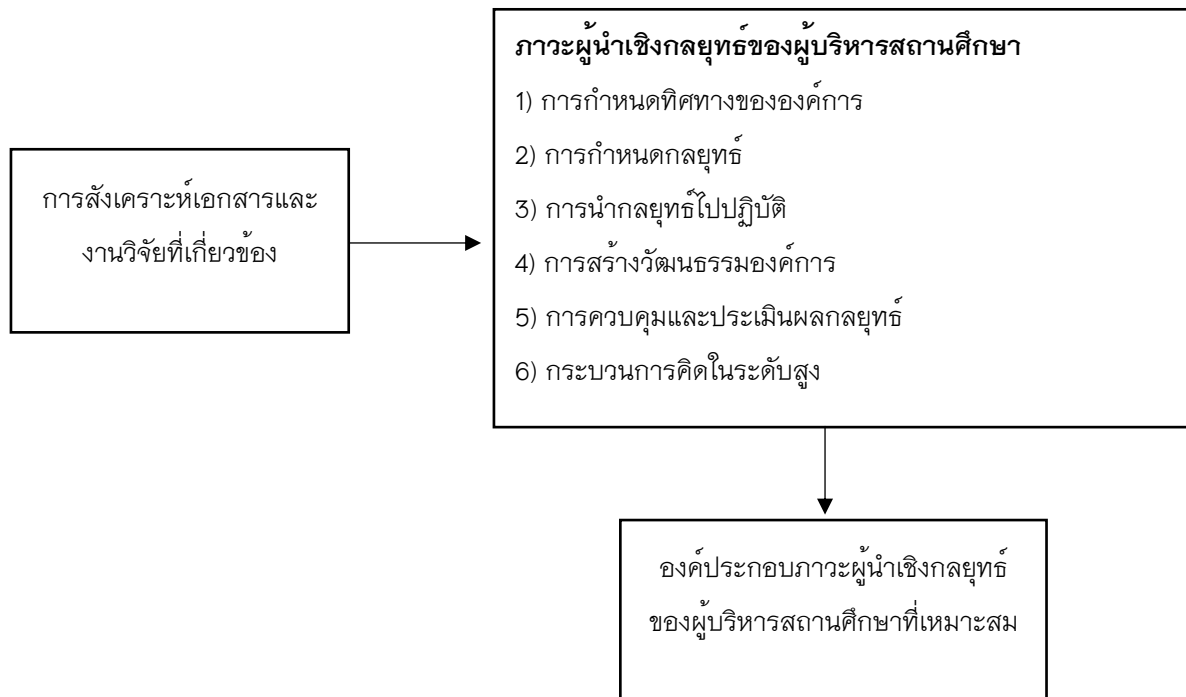
การสร้างวัฒนธรรมองค์การ นันทัดนุชชา ฌักพงศ์ชัย (2564, หน้า 36-37) กล่าวว่า การสนับสนุนวัฒนธรรมองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการสร้างค่านิยม ความเชื่อ และความเข้าใจในรูปแบบพฤติกรรม การปฏิบัติร่วมกันที่เป็นที่ยอมรับและยึดถือปฏิบัติ ตลอดจนยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรมของการเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศ มีหลักการดำเนินชีวิตทั้งการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าประโยชน์ส่วนตน มีความซื่อสัตย์โปร่งใสถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบ ในหน้าที่ของตนแสดงออกซึ่งความมีน้ำใจ มีทักษะการสื่อสารในการเปลี่ยนแปลง และแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เตรียมความพร้อมในการปรับตัว สามารถยืดหยุ่นในการดำเนินการ ทั้งการยอมรับความเสี่ยง รวมถึงมีทักษะการทำงานร่วมกัน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทุกคน เข้าใจการดำเนินการตั้งแต่ต้นจนจบ

การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ อังศุมาลิน กุลฉะวะ (2561, หน้า 33) กล่าวว่า การควบคุมและประเมินกลยุทธ์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความสามารถเกี่ยวกับกระบวนการวัด และการประเมินผล การปฏิบัติงานที่ได้มีการวางแผนไว้ให้มีการประเมินกลยุทธ์และการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า การปฏิบัติงานสามารถบรรลุตามเป้าหมายของสถานศึกษา มีการควบคุมกลยุทธ์ โดยการวัดผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง และประเมินเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด มีการปรับปรุงแก้ไขกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายและมาตรฐานที่กำหนด

กระบวนการคิดในระดับสูง Dubrin (2004, pp.339 - 342) กล่าวว่า ผู้นำที่มีความเข้าใจในระดับสูง คือ การคิดเชิงกลยุทธ์ต้องอาศัยทักษะด้านความเข้าใจที่เกิดขึ้นในระดับสูง มีความสามารถในการสรุปข้อมูล และประมวลข้อมูลมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และปรับประยุกต์ทักษะด้านต่าง ๆ เพื่อนำไปกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการตามสภาพแวดล้อม เรียกว่าการคิดเชิงระบบ ซึ่งทำให้การบริหารงานในแต่ละฝ่ายได้ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามแนวคิดและงานวิจัยของนักวิชาการและนักวิจัย 10 แหล่ง ดังนี้ กมลชนก สุกแสง (2559) พิชิต โกพล (2559) รุ่งนภา นิธิบุตร (2561) อังศุมาลิน กุลฉะวะ (2561) เจษฎา อินทา (2564) นันทัดนุชชา ฌักพงศ์ชัย (2564) นันทิยา คงเมือง (2565) สุพรรณิ ศรีโท และกฤษณก ดวงชาตม (2566) Dess & Miller (1993) และ Dubrin (2004) สรุปและกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยจำแนกการดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบ

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา ตามแนวคิดและงานวิจัยของนักวิชาการและนักวิจัย ดังนี้ กมลชนก สุกแสง (2559) พิชิต โกพล (2559) รุ่งนภา นิธิบุตร (2561) อังศุมาลิน กุลฉะวะ (2561) เจษฎา อินทา (2564) นันทัดณูชยา ฌักคพงศ์ชัย (2564) นันทิยา คงเมือง (2565) สุพรรณิ ศรีโท และกฤษณก ดวงชาตม (2566) Dess & Miller (1993) และ DuBrin (2004)

1.2 การสังเคราะห์ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา โดยการแจกแจงความถี่จากแหล่งข้อมูลและสรุปผลโดยใช้เกณฑ์ค่าความถี่ตั้งแต่ 4 ขึ้นไปหรือตั้งแต่ร้อยละ 40 ของความถี่ทั้งหมด และนำผลที่ได้จากการสังเคราะห์ในขั้นที่ 1 ไปเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบในขั้นต่อไป

2. ขั้นตอนที่ 2 การประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบ

ในขั้นตอนนี้เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน โดยเลือกมาแบบเจาะจงได้แก่

2.1 อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกทางการศึกษา มีประสบการณ์สอนในสถาบันอุดมศึกษาไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 1 คน

2.2 ผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ และมีคุณวุฒิระดับปริญญาโท ด้านการบริหารการศึกษา และมีประสบการณ์บริหารไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน

2.3 ครู ที่มีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ และมีคุณวุฒิระดับปริญญาโททางการศึกษาและมีประสบการณ์การสอนไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีวิธีการสร้างดังต่อไปนี้

1. การสร้างเครื่องมือ

1.1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสังเกตและแบบสอบถาม

1.2 ศึกษาวิธีการสร้างและสร้างเครื่องมือจากทฤษฎี หลักการ แนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.3 นำแบบสังเกตและแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย

1.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสังเกตและแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

2. ลักษณะเครื่องมือ

2.1 แบบสังเกตและแบบสอบถามสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิเคราะห์สังเกตและแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่โดยใช้เกณฑ์ร้อยละ 40 ในการคัดเลือกองค์ประกอบ ได้แก่ 1) การกำหนดทิศทางขององค์การ 2) กำหนดกลยุทธ์ 3) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 4) การสร้างวัฒนธรรมองค์การ 5) การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ และ 6) กระบวนการคิดในระดับสูง

2.2 แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สร้างขึ้นเพื่อใช้สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนครเขต 3 โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนประยุกต์ตามแนวทางของ Likert (Likert five's rating scale) ซึ่งได้กำหนดค่าคะแนนของคะแนนช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ตามความเหมาะสมขององค์ประกอบ ดังนี้ 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. แบบสังเกตและแบบสอบถามใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. แบบสอบถาม ใช้เพื่อประเมินองค์ประกอบ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง องค์ประกอบมีความเหมาะสมมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง องค์ประกอบมีความเหมาะสมมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง องค์ประกอบมีความเหมาะสมปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง องค์ประกอบมีความเหมาะสมน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง องค์ประกอบมีความเหมาะสมน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไปถือว่าเป็นองค์ประกอบที่มีความเหมาะสม

ผลการวิจัย

การสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ซึ่งได้จากการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังตาราง 1

ตาราง 1 การสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร

ชื่อองค์ประกอบ	กมลชนก สุกแสง (2559)	พิชิต โกพล (2559)	รุ่งนภา นีระบุตร (2561)	อังศุลิน กุลละวะ (2561)	เจษฎา อินท (2564)	นันทิตตชญา ณภัตพงศ์ชัย (2564)	นันทิยา คงเมือง (2565)	สุพรรณิ ศรีโท และกฤษณก ดวงชาต (2566)	Dess and Miller (1993)	Dubrin (2004)	ความถี่	ร้อยละ	องค์ประกอบที่คัดสรร
1. การกำหนดทิศทางขององค์กร											10	100	✓
- การกำหนดทิศทางขององค์กร	✓	✓	✓		✓				✓				
- การกำหนดทิศทางขององค์กร				✓		✓							
- การกำหนดวิสัยทัศน์							✓	✓		✓			
2. กระบวนการคิดในระดับสูง											4	40	✓
- กระบวนการคิดในระดับสูง		✓											
- ผู้นำที่มีความคิดความเข้าใจระดับสูง								✓		✓			
- ความคิดความเข้าใจระดับสูง							✓						
3. การวางแผนความคาดหวัง											3	30	
การสร้างโอกาส สร้างอนาคต													
- การวางแผนความคาดหวัง การสร้างโอกาส สร้างอนาคต							✓	✓		✓			
4. การกำหนดกลยุทธ์											6	60	✓
- การกำหนดกลยุทธ์		✓		✓	✓								
- ความสามารถในการนำปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ มากำหนดกลยุทธ์							✓	✓		✓			

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่อ นักการศึกษา	องค์ประกอบ	กมลชนก สุกแสง (2559)	พิชิต โกพล (2559)	รุ่งนภา นรินทร์ (2561)	อังศุลิน กุลฉะ (2561)	เจษฎา อินทา (2564)	นันทดัญญา วัฒนพงศ์ชัย (2564)	นันทยา คงเมือง (2565)	สุพรรณิ ศรีโท และเกษกนก ดงขางหม (2566)	Dess and Miller (1993)	Dubrin (2004)	ความถี่	ร้อยละ	องค์ประกอบที่ตัดสิน
5. การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ												5	50	✓
	- การกำหนดกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	✓	✓		✓									
	- การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ			✓										
	- การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ					✓								
6. การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์												5	50	✓
	- การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์		✓	✓	✓	✓								
	- การจัดตั้งควบคุมองค์กรให้สมดุล						✓							
7. การสร้างวัฒนธรรมองค์กร												5	50	✓
	- การสร้างวัฒนธรรมองค์กร	✓		✓										
	- การสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่มีประสิทธิภาพ						✓							
	- วัฒนธรรมขององค์กร					✓								
	- การปลูกฝังวัฒนธรรมขององค์กร								✓					
8. การมีวิสัยทัศน์เชิงปฏิบัติ												3	30	
	- การคิดเชิงปฏิบัติ						✓	✓		✓				
9. การออกแบบองค์กร												2	20	
	- การออกแบบองค์กร					✓			✓					
10. การบริหารทรัพยากรในองค์กร							✓					2	20	
	- การบริหารทรัพยากรในองค์กร					✓								
	- การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์			✓										
รวม		3	5	5	4	5	5	5	5	3	5			

ผลจากการสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร จากตาราง 1 พบว่า มีนักวิชาการจำนวน 10 แหล่งได้กล่าวถึงองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์องค์ประกอบดังกล่าว พบว่า มีองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร จำนวน 10 องค์ประกอบ ผู้วิจัยจึงใช้เกณฑ์การคัดเลือกองค์ประกอบความถี่ที่ร้อยละ 40 ขึ้นไป ได้องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ทั้งหมดจำนวน 6 องค์ประกอบ โดยผู้วิจัยได้ลำดับความถี่ขององค์ประกอบจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) การกำหนดทิศทางขององค์กร 2) การกำหนดกลยุทธ์ 3) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 4) การสร้างวัฒนธรรมองค์กร 5) การควบคุมและ

ประเมินผลกลยุทธ์ และ 6) กระบวนการคิดในระดับสูง

ตาราง 2 การแสดงผลประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา

องค์ประกอบ	พฤติกรรมบ่งชี้	ความเหมาะสม		
		$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. การกำหนดทิศทางการองค์กร	1. ผู้บริหารสถานศึกษามีการนำข้อมูลของโรงเรียนมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสถานศึกษาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.40	.55	มาก
	2. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำข้อมูลไปวางแผนได้สอดคล้องกับการบริหารงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.80	.45	มากที่สุด
	3. ผู้บริหารสถานศึกษามีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของโรงเรียน ทั้งในปัจจุบันและอนาคตเป้าหมายอย่างชัดเจน	4.40	.55	มาก
	รวม	4.53	.23	มากที่สุด
2. กำหนดกลยุทธ์	1. ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการวางแผนงานล่วงหน้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.60	.55	มากที่สุด
	2. ผู้บริหารสถานศึกษามีกำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยของขอบข่ายงานในปีที่ผ่านมาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.60	.55	มากที่สุด
	3. ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ที่ดีที่สุดเพื่อนำไปใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.80	.45	มากที่สุด
	4. ผู้บริหารสถานศึกษามีการปฏิบัติงานเป็นไปตามการวางแผนงานตามกลยุทธ์ของโรงเรียน	4.20	.84	มาก
	รวม	4.55	.25	มากที่สุด
3.การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	1. ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการนำกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของโรงเรียน	5.00	.00	มากที่สุด
	2. ผู้บริหารสถานศึกษามีการวางแผนจัดบุคคลให้เหมาะสมกับงาน	4.60	.55	มากที่สุด
	3. ผู้บริหารสถานศึกษามีระบบการให้รางวัลเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	4.40	.55	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

องค์ประกอบ	พฤติกรรมบ่งชี้	ความเหมาะสม		
		$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
	4. ผู้บริหารสถานศึกษามีกระบวนการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบในการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานตามกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.20	.84	มาก
	5. ผู้บริหารสถานศึกษามีการให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติในการนำกลยุทธ์ไปใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.80	.45	มากที่สุด
	รวม	4.60	.32	มากที่สุด
	1. ผู้บริหารสถานศึกษามีการศึกษาวิธีการปฏิบัติ ค่านิยม ความเชื่อ และความเข้าใจของโรงเรียนตามบริบทของโรงเรียน	4.20	.45	มาก
	2. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสร้างความเข้าใจของโรงเรียน และบุคลากร โดยวางแผนในการปฏิบัติงานร่วมกัน	5.00	.00	มากที่สุด
	3. ผู้บริหารสถานศึกษาจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจในพฤติกรรม ซึ่งจะมุ่งให้เกิดความรับผิดชอบ ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.60	.55	มากที่สุด
	4. ผู้บริหารสถานศึกษามีการวัดผลที่ได้มาตรฐานเพื่อให้ได้ผลย้อนกลับแก่ครูเพื่อที่จะได้หาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอน	4.40	.55	มาก
	รวม	4.55	.34	มากที่สุด
5. การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์	1. ผู้บริหารสถานศึกษามีการใช้กระบวนการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงที่ได้มีการวางแผนไว้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.20	.45	มาก
	2. ผู้บริหารสถานศึกษามีกระบวนการวัดและการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่ากระบวนการวัดและประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายของโรงเรียน	5.00	.00	มากที่สุด

ตาราง 2 (ต่อ)

องค์ประกอบ	พฤติกรรมบ่งชี้	ความเหมาะสม		
		$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
	3. ผู้บริหารสถานศึกษามีการปรับปรุงแก้ไขกลยุทธ์ ผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายและ มาตรฐานที่กำหนดได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.40	.55	มาก
	รวม	4.53	.42	มากที่สุด
6. กระบวนการคิด ในระดับสูง	1. ผู้บริหารสถานศึกษามีความเข้าใจแนวคิดต่างๆ อย่างมีเหตุผลในระดับสูงอย่างถูกต้องและ เหมาะสม	4.80	.45	มากที่สุด
	2. ผู้บริหารสถานศึกษามีความคิดอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เห็นวิธีการและปัญหาโครงสร้างสัมพันธ์ คิด อย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดกระบวนการใหม่ๆ ใน การบริหารโรงเรียน	4.40	.55	มาก
	3. ผู้บริหารสถานศึกษามีการคิดพิจารณาไตร่ตรอง กลยุทธ์และข้อมูลต่างๆ เพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขอบข่าย งานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.80	.45	มากที่สุด
	รวม	4.67	.23	มากที่สุด
	รวมทั้งองค์ประกอบ	4.67	.30	มากที่สุด

จากตาราง 2 ผลประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน พบว่า

1. ผลการประเมินองค์ประกอบหลักภาพรวม พบว่าทั้ง 6 องค์ประกอบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = .30) การกำหนดทิศทางขององค์การ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = .23) กำหนดกลยุทธ์ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = .25) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = .32) การสร้างวัฒนธรรมองค์การ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = .34) การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = .42) และกระบวนการคิดในระดับสูง มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = .23)

2. ผลการประเมินองค์ประกอบรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้ 2.1 การกำหนดทิศทางขององค์การ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = .23) ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ผู้บริหารสถานศึกษามีการนำข้อมูลของโรงเรียนมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสถานศึกษาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .55) 2) ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำข้อมูลไปวางแผนได้สอดคล้องกับการบริหารงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .45)

.45) 3) ผู้บริหารสถานศึกษามีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของโรงเรียน ทั้งในปัจจุบันและอนาคต เป้าหมายอย่างชัดเจน มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .55)

2.2 การกำหนดกลยุทธ์ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = .25) ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการวางแผนงานล่วงหน้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = .55) 2) ผู้บริหารสถานศึกษามีการกำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยของขอบข่ายงานในปีที่ผ่านมาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = .55) 3) ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ ที่ดีที่สุดเพื่อนำไปใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .45) 4) ผู้บริหารสถานศึกษามีการปฏิบัติงานเป็นไปตามการวางแผนงานตามกลยุทธ์ของโรงเรียน มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .84)

2.3 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = .32) ประกอบด้วย 5 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการนำกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ของโรงเรียน มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00) 2) ผู้บริหารสถานศึกษามีการวางแผนจัดบุคคลให้เหมาะสมกับงาน มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = .55) 3) ผู้บริหารสถานศึกษามีระบบการให้รางวัลเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .55) 4) ผู้บริหารสถานศึกษามีกระบวนการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบในการกำหนดขั้นตอน การดำเนินงานตามกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .84) 5) ผู้บริหารสถานศึกษามีการให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติในการนำกลยุทธ์ไปใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .45)

2.4 การสร้างวัฒนธรรมองค์การ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = .34) ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ผู้บริหารสถานศึกษามีการศึกษาวิธีการปฏิบัติ ค่านิยม ความเชื่อ และความเข้าใจของโรงเรียนตาม บริบทของโรงเรียน มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .45) 2) ผู้บริหารสถานศึกษามีการสร้าง ความเข้าใจของโรงเรียน และบุคลากร โดยวางแผนในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00) 3) ผู้บริหารสถานศึกษาจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจในพฤติกรรม ซึ่งจะมุ่งให้เกิด ความรับผิดชอบ ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาโรงเรียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = .55) 4) ผู้บริหารสถานศึกษามีการวัดผลที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้ได้ผลย้อนกลับแก่ครูเพื่อที่จะได้หา แนวทางปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอน มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .55)

2.5 การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = .42) ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ผู้บริหารสถานศึกษามีการใช้กระบวนการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงที่ได้มีการวางแผนไว้อย่างถูกต้องและเหมาะสม มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .45) 2) ผู้บริหารสถานศึกษามีกระบวนการวัดและการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่ากระบวนการวัดและ ประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายของโรงเรียน มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00) 3) ผู้บริหารสถานศึกษามีการปรับปรุงแก้ไขกลยุทธ์ผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายและมาตรฐานที่กำหนด ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .55)

2.6 กระบวนการคิดในระดับสูง มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = .23) ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ผู้บริหารสถานศึกษามีความเข้าใจแนวคิดต่าง ๆ อย่างมีเหตุผลในระดับสูงอย่างถูกต้องและเหมาะสม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .45) 2) ผู้บริหารสถานศึกษามีความคิดอย่างเป็นระบบเพื่อให้เห็นวิธีการและปัญหาโครงสร้างสัมพันธ์ คิดอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดกระบวนการใหม่ ๆ ในการบริหารโรงเรียน มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .55) 3) ผู้บริหารสถานศึกษามีการคิดพิจารณาไตร่ตรองกลยุทธ์และข้อมูลต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขอบข่ายงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .45)

การอภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์การวิจัย การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่าภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) การกำหนดทิศทางขององค์การ 2) การกำหนดกลยุทธ์ 3) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 4) การสร้างวัฒนธรรมองค์การ 5) การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ และ 6) กระบวนการคิดในระดับสูง ซึ่งได้จากการสังเคราะห์เอกสารและผู้ทรงคุณวุฒิประเมินองค์ประกอบได้มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด อีกทั้งองค์ประกอบทั้ง 6 เป็นองค์ประกอบที่มีความถี่ร้อยละ 40 ขึ้นไป ทั้งนี้เพราะภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานศึกษาประสบความสำเร็จทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานควบคุมหรือพัฒนาสถานศึกษาได้เป็นอย่างดี แสดงว่าทั้ง 6 องค์ประกอบ เป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริหารและพัฒนาสถานศึกษาให้สำเร็จ

1. การกำหนดทิศทางขององค์การ คือ ความสามารถของผู้บริหารในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์การเพื่อนำข้อมูลไปวางแผนให้สอดคล้องกับการบริหารงาน โดยจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบตามกรอบวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของโรงเรียน ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับพิชิต โกพล (2559, หน้า 36) พบว่าองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ออกเป็น 5 องค์ประกอบหลัก ดังนี้ 1) การกำหนดทิศทางขององค์การ 2) กระบวนการคิดในระดับสูง 3) การกำหนดกลยุทธ์ 4) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 5) การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์

2. การกำหนดกลยุทธ์ คือ ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการวางแผนงานล่วงหน้า โดยกำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด การวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยของขอบข่ายงานในปีที่ผ่านมา และสามารถตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ที่ดีที่สุดเพื่อนำไปใช้ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามการวางแผนงานตามกลยุทธ์ ซึ่งสอดคล้องกับอังศุมาลิน กุลฉะวะ (2561, หน้า 24) พบว่าองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) การกำหนดทิศทางขององค์การ 2) การกำหนดกลยุทธ์ 3) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 4) การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์

3. การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ คือ ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการนำกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของโรงเรียน มีการวางแผนจัดบุคคลให้เหมาะสมกับงาน มีระบบการให้รางวัลเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีกระบวนการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบในการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานตามกลยุทธ์ และให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติในการนำกลยุทธ์ไปใช้ ซึ่งสอดคล้องกับเจษฎา อินทา (2564, หน้า 6) พบว่า

องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาออกเป็น 5 องค์ประกอบดังนี้ 1) การกำหนดทิศทางขององค์การ 2) การกำหนดกลยุทธ์ 3) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 4) การควบคุมและประเมินกลยุทธ์ 5) วัฒนธรรมขององค์การ

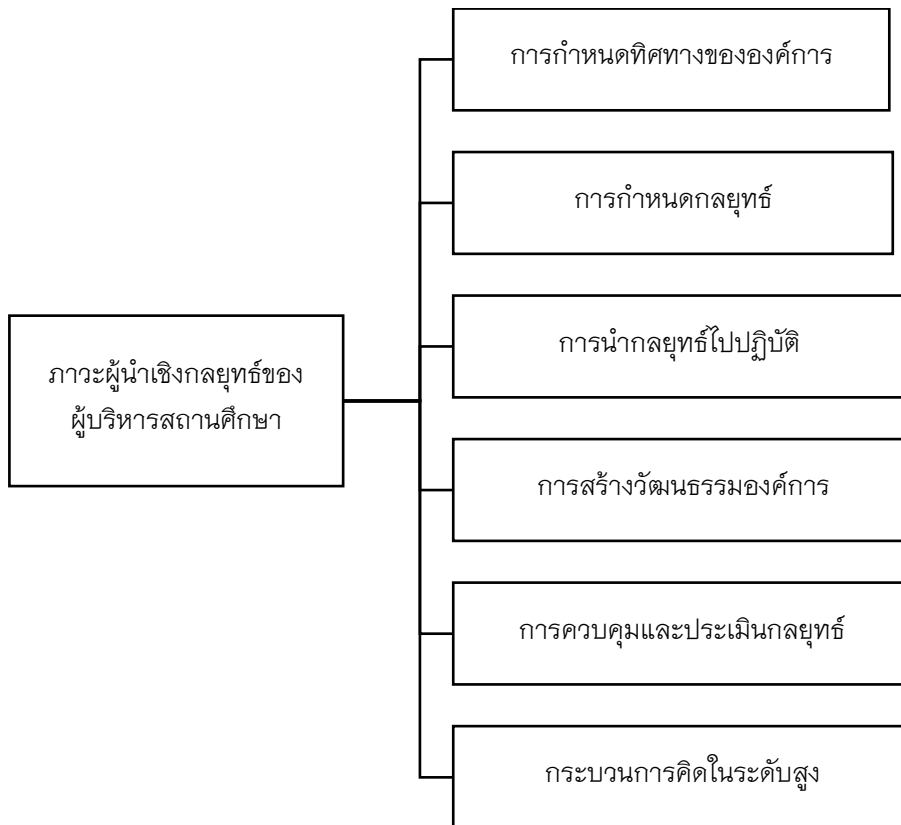
4. การสร้างวัฒนธรรมองค์การ คือ ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการศึกษาวิธีการปฏิบัติ ค่านิยม ความเชื่อ และความเข้าใจของโรงเรียน และบุคลากร โดยวางแผนในการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจในพฤติกรรม ซึ่งจะมุ่งให้เกิดความรับผิดชอบ ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาโรงเรียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพวัดผลที่ได้มาตามฐานการให้ผลย้อนกลับแก่ครู เพื่อที่จะได้หาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับกมลชนก สุกแสง (2559, หน้า 27) ได้แบ่งภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาออกเป็น 3 องค์ประกอบดังนี้ 1) การกำหนดทิศทางขององค์การ 2) การกำหนดกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 3) การสร้างวัฒนธรรมองค์การ

5. การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ คือ ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงที่ได้มีการวางแผนไว้ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่ากระบวนการวัดและประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายของโรงเรียน และมีการปรับปรุงแก้ไขกลยุทธ์ผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายและมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับพิชิต โกพล (2559, หน้า 36) ได้แบ่งองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ออกเป็น 5 องค์ประกอบหลักดังนี้ 1) การกำหนดทิศทางขององค์การ 2) กระบวนการคิดในระดับสูง 3) การกำหนดกลยุทธ์ 4) การกำหนดกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 5) การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์

6. กระบวนการคิดในระดับสูง คือ ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการเข้าใจแนวคิดต่าง ๆ อย่างมีเหตุผลในระดับสูง โดยมีความคิดอย่างเป็นระบบเพื่อให้เห็นวิธีการและปัญหาโครงสร้างสัมพันธ์ คิดอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดกระบวนการใหม่ ๆ ในการบริหารโรงเรียน การคิดพิจารณาไตร่ตรองกลยุทธ์และข้อมูลต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขอบข่ายงาน ซึ่งสอดคล้องกับนันทิยา คงเมือง (2565, หน้า 64)

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยทำให้ได้ทราบองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา โดยมีขั้นตอนในการวิจัย ได้แก่ การศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยใช้วิธีการสังเคราะห์ เชิงเนื้อหา ทำให้ได้องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นเบื้องต้น จากนั้นประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาทั้ง 6 องค์ประกอบสามารถอธิบายได้ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา

จากภาพที่ 2 ทำให้เห็นว่าภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบไปด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ การกำหนดทิศทางขององค์กร กำหนดกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ การสร้างวัฒนธรรมองค์กร การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ และกระบวนการคิดในระดับสูง ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบจะมีรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไป โดยมีผลโดยตรงกับประสิทธิภาพการบริหารงานของสถานศึกษา ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาที่ดีควรยึดความสำคัญขององค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาดังกล่าวทั้งหมดด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลจากการศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา มี 6 องค์ประกอบ ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบหลักของภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการนำองค์ประกอบข้างต้นไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการบริหารเพื่อพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาให้มีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาด้านกระบวนการคิดในระดับสูงเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรคำนึงถึงการบริหารจัดการด้านนี้มากที่สุด

1.3 ผู้บริหารสถานศึกษาควรพิจารณาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา

องค์ประกอบอื่น ๆ ในการวิจัยในครั้งนี้ด้วย เนื่องจากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบใกล้เคียงกัน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนากองประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารเพื่อเสริมสร้างคุณภาพของการบริหารจัดการสถานศึกษาต่อไป

2.2 ควรศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร เพื่อจะได้ทราบว่างานประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ด้านใดที่มีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน

2.3 ควรศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีค่าน้ำหนักใกล้เคียงกันได้แก่ การกำหนดทิศทางขององค์การ การกำหนดกลยุทธ์ การกำหนดกลยุทธ์ไปปฏิบัติ การสร้างวัฒนธรรมองค์การ การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ และกระบวนการคิดในระดับสูง

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก สุกแสง. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- กล้าศักดิ์ จิตต์สงวน, ปิยพงษ์ สุเมตติกุล, และไพฑูรย์ ลินลารัตน์. (2557). *รูปแบบการพัฒนากภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*, 4(1), 201-211.
- เจษฎา อินทา. (2564). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- ณิรดา เวชญาลักษณ์. (2560). *ภาวะผู้นำทางการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทัดนุชชา ฌณักพงศ์ชัย. (2564). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา อำเภอสอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต 1*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา.
- นันทิยา คงเมือง. (2565). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุงเขต 1*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- นนทกร อาจวิชัย และมาริสรา ไกรฤกษ์. (2554). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์: รูปแบบของผู้นำยุคใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พิชิต โกพล. (2559). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- รุ่งนภา นิรบุตร. (2561). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

- สุพรรณิ ศรีโท และกฤษณก ดวงชาทม. (2566). แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2. *วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ*, 3(3), 813-834.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579*. กรุงเทพฯ: พรินทวณกราฟฟิค.
- อังศุมาลิน กุลฉะวะ. (2561). ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3. *วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*.
- Dess, G. G. & Miller, A. (1993). *Strategic Management*. Singapore: McGraw-Hill.
- Dubrin, A. J. (2004). *Leadership: Research finding, Practice, and skills* (4th ed). Boston Houghton: Mifflin Company.

แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4

GUIDELINE FOR DEVELOPMENT SERVICE QUALITY INFLUENCING WORD OF MOUTH OF USERS AGENCIES UNDER REGIONAL EXCISE OFFICE 4

วันวิสา ชนุณนัท^{*1}, สืบชาติ อันทะไชย²

Wanwisa Chanoonan^{*1}, Suebchart Unthachai²

^{1,2}สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัราชภัฏอุดรธานี

^{1,2}Master of Business Administration Program, Faculty of Management, Udon Thani Rajabhat University

*Corresponding author's e-mail: 64130702106@udru.ac.th^{*1}

Received: April 22, 2024

Revised: June 14, 2024

Accepted: June 21, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานยังไม่มีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการตามแนวคิดของ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) ที่ได้กำหนดมิติการประเมินคุณภาพบริการ 5 มิติ ซึ่งประกอบไปด้วย ความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความเชื่อมั่น และการรู้จักและเข้าใจ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการ และระดับการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพบริการต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 การวิจัยนี้เป็นรูปแบบผสมผสานวิธีระหว่างเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มาใช้บริการขออนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเชื่อถือ รองลงมาคือ การตอบสนอง ความเป็นรูปธรรม การให้ความเชื่อมั่น และการรู้จักและเข้าใจ ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบอกต่อ อยู่ในระดับมาก การวิเคราะห์ความสัมพันธ์คุณภาพบริการกับการบอกต่อ พบว่า คุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อการบอกต่อนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทิศทางบวก อยู่ในระดับสูง เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แนวทางการพัฒนา คือ สำนักงานควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

การให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก และเมื่อเกิดข้อผิดพลาดให้รีบดำเนินการแก้ไขโดยทันที จึงจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการ และเกิดการบอกต่อจากประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้รับบริการรายอื่น ๆ ต่อไป

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ; การบอกต่อ; สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4

Abstract

The researcher has seen guidelines for the development service quality of agencies under Region Excise Office 4. At present, the agency does not have guidelines for developing service quality according to the concept of Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988), which has defined five dimensions for evaluating service quality, which consist of concreteness, trustworthiness, responsiveness, assurance, and knowing and understanding. The objectives of this research were 1) to study the level of service quality and the level of word of mouth of user agencies under Region Excise Office 4, 2) to study the influence of service quality on the word of mouth of user agencies under Region Excise Office 4, and 3) to study development guidelines. Service quality was affected the word of mouth of user agencies under Region Excise Office 4. This research was a mixed-methods research, both quantitative and qualitative study. The sample group were 400 people who came to use the service by requesting the permission to sell liquor, tobacco, and playing cards from the agencies under Region Excise Office 4. The research findings revealed that the majority of respondents had the highest level of opinion on the service's quality. The aspect with the highest average value was trust, following by responsiveness concreteness, assurance, knowing, and understanding, respectively. The most respondents had opinions on word of mouth at a high level. An analysis of the relationship between service quality and word of mouth found that service quality has a high influence on word of mouth at the 0.05 level in the positive direction. According to the assumptions the development guidelines state that the office should have facilities for service recipients. Providing services must consider the service recipient. When an error occurs, the agency should take action in mediathy. This will make the service recipient impressed by the service. and spread the word of the good experience to other service recipients.

Keyword: service quality; word of mouth; region excise office 4

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

หน่วยงานราชการที่เป็นหน่วยงานให้บริการประชาชน ในแต่ละวันมีประชาชนเข้าไปติดต่อหน่วยงานราชการเป็นจำนวนมาก และเพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบาย มีความพึงพอใจหลังจากเข้ารับบริการ หน่วยงานจะต้องปรับการบริการให้มีความทันสมัย ย่นระยะเวลาและลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของคน

ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยทุกวันนี้คนมักใช้ชีวิตอย่างเร่งรีบ ต้องการความรวดเร็วทันใจ อีกทั้งยังช่วยให้การทำงานคล่องตัว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยยังคงรักษาคุณภาพไว้ได้อย่างเหนียวแน่น ทั้งนี้จึงเป็นหัวใจสำคัญที่สร้างความประทับใจแก่ประชาชนได้อย่างยั่งยืน พร้อมทั้งช่วยยกระดับหน่วยงานตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

Kotler (2000, p. 428) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือความสามารถที่บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งสนองต่ออีกบุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้และไม่เกิดการเป็นเจ้าของ ผลผลิตของการบริการอาจจะเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่ง เช่นเดียวกับ ไพโรพนา ศรีเสน (2544, หน้า 41) กล่าวว่า การบริการ คือกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล ให้ได้รับความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยหน่วยงานราชการจะต้องอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน จนเกิดความประทับใจตามแนวคิดของ ชีรจิต นวรัตน์ ณ อุทยาน (2549, หน้า 117) การสื่อสารแบบปากต่อปากทางด้านบวก เมื่อประชาชนพอใจในการบริการก็จะถ่ายทอดให้ผู้อื่น และการสื่อสารแบบปากต่อปากทางด้านลบ หากประชาชนไม่พอใจงานบริการที่ได้รับ ก็อาจถ่ายทอดความรู้สึกไม่พอใจไปยังคนอื่นด้วย

จากการศึกษาพบว่า หน่วยงานราชการต้องมีการติดตามและประเมินคุณภาพบริการอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากประชาชนต่างมีความต้องการและความคาดหวังต่อการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ จึงเป็นเหตุผลให้หน่วยงานราชการต้องกำหนดแนวทางในการดำเนินการติดตามถึงประเด็นและระดับของการบริการที่ประชาชนต้องการและคาดหวัง เพื่อให้หน่วยงานปรับเปลี่ยนการให้บริการให้ตรงกับความต้องการและคาดหวังของประชาชน ในระดับที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดจนนำไปสู่การบอกต่อ โดยในปัจจุบันหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 ยังไม่มีแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วยมิติคุณภาพบริการ 5 มิติ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การเอาใจใส่ ความไว้วางใจ และความเป็นรูปธรรม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อใช้ทราบถึงระดับการบริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 และแนวทางการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลในการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้มารับบริการ เพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานการให้บริการในระดับที่เป็นเลิศต่อไป และใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาคุณภาพหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการ และระดับการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพบริการต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

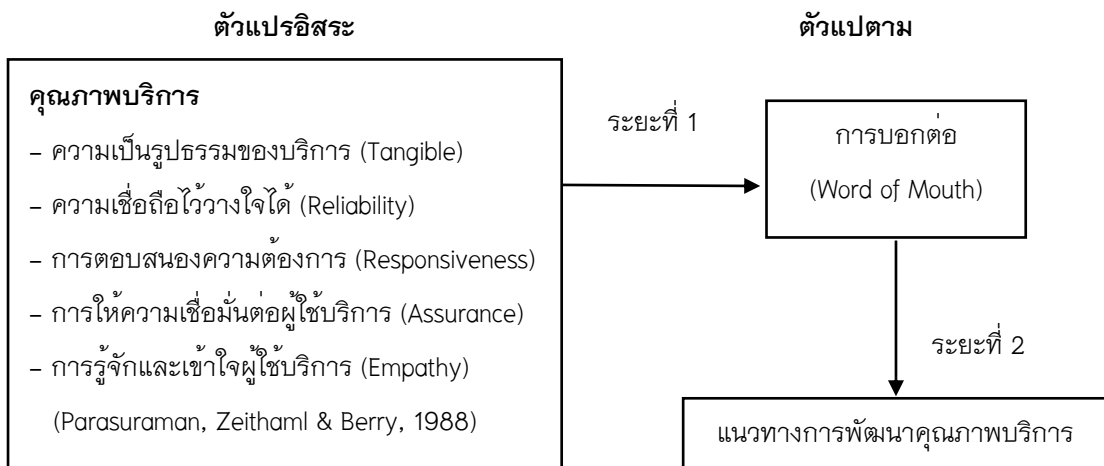
ทฤษฎีคุณภาพบริการ SERVQUAL 5 ด้าน

ทฤษฎีและแนวคิดคุณภาพบริการ SERVQUAL 5 มิติ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) เป็นเครื่องมือสำหรับการประเมินคุณภาพบริการ ประกอบไปด้วย ความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความเชื่อมั่น และการรู้จักและเข้าใจ ซึ่งหน่วยงานราชการต้องมีการติดตามและประเมินคุณภาพบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้หน่วยงานปรับเปลี่ยนการให้บริการให้ตรงกับความต้องการและคาดหวังของประชาชน ในระดับที่สร้างความพึงพอใจสูงสุด เช่นเดียวกับ กุลธน ธนาพงศธร (2528, หน้า 303-304) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่ามีหลักการดังต่อไปนี้ การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่ การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด และการให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด โดยแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ เป็นการวัดคุณภาพหน่วยงานให้บริการว่ามีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด

ทฤษฎีการบอกต่อ

การสื่อสารแบบบอกต่อ (Word of mouth communication) หมายถึงข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการจากผู้ให้บริการคนอื่น ๆ ทั้งที่เคยหรือไม่เคยได้รับการบริการจากองค์กรผู้ให้บริการมาแล้ว อาจจะเป็นคำแนะนำให้มาใช้บริการ ข้อตำหนิหรือคำบอกเล่าต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ Rosen (2000, p. 9) ได้จำกัดความการบอกต่อ คือ เรื่องราวทั้งหมดที่เป็นคำพูดปากต่อปากเกี่ยวข้องกับสินค้า หรือบริการ ซึ่งเป็นการรวบรวมการติดต่อสื่อสารระหว่างคน ๆ หนึ่งกับคนอื่นคนหนึ่ง ซึ่งเป็นการพูดที่เจาะจงไปถึงสินค้า หรือบริการ ไม่ว่าจะเป็นช่วงเวลาใดก็ตาม เช่นเดียวกับ ชิริกิติ นวรัตน์ ณ อุทยาน (2549, หน้า 117) ให้แนวคิดว่าการสื่อสารแบบปากต่อปากนี้เป็นแหล่งอ้างอิงที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจหรือด้านการบริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับการเผยแพร่ออกไปด้วยวิธีการนี้อาจเป็นได้ทั้งในแง่บวกและในแง่ลบ

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed method) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เป็นผู้ประกอบการจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่มาใช้บริการขออนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 จำนวน 171,473 คน ข้อมูลเชิงปริมาณ ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย กำหนดตามสูตรของ ทาโรยามาเน (Yamane, 1973, p. 1088) โดยกำหนดให้มีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของขนาดตัวอย่างที่ใช้ได้จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน 400 คน ข้อมูลเชิงคุณภาพได้มาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษีสรรพสามิต จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 2 คน และผู้ประกอบการร้านค้า จำนวน 2 คน รวมเป็น 6 คน เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยโดยนำผลมาประมวลรวมกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ การให้ความเชื่อมั่น และการรู้จักและเข้าใจ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามพบที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ 2) นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาพิจารณาความถูกต้องชัดเจนเพื่อหาค่า IOC ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .5 ขึ้นไป ส่วนข้อที่มีค่าน้อยกว่าได้นำไปปรับปรุงให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ 3) การทดลองใช้เครื่องมือกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ซึ่งผลของการวัดค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .67-1.00 ซึ่งถือว่ามีความเที่ยงตรงใช้ได้ และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีของ Cronbach ผลการประเมินค่าความเชื่อมั่นมีค่า .904

2. แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งทำการออกแบบคำถามสัมภาษณ์ จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณในระยะที่ 1 โดยกำหนดประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ที่แสดงถึงแนวทางในการพัฒนาคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อ

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

- 1.1 จัดทำเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำเครื่องมือไปที่สำนักงานวิจัยตรวจสอบความถูกต้อง
- 1.2 เข้ารับการอบรมขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เพื่อขอหนังสือรับรองการอบรม
- 1.3 ทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
- 1.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน
- 1.5 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องให้สมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

- 2.1 ขอหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
- 2.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปที่พบ และการวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) เป็นการบรรยายข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) พิจารณาและใช้หลักเกณฑ์ของช่วงระดับคะแนน (Class interval) ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1997 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2553, หน้า 121) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า พิจารณาและใช้หลักเกณฑ์ของช่วงระดับคะแนน ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1997 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2553, หน้า 121) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Multicollinearity test) โดยใช้สถิติ Variance inflation factors (VIFs) และ Tolerance และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 โดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Content analysis) จากเครื่องมือแบบสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) ใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า มาวิเคราะห์เนื้อหาตามหัวข้อที่กำหนด โดยใช้โปรแกรม NVIVO 14 ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

ระยะที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.50	.27	มาก
- ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.53	.23	มากที่สุด
- การตอบสนองความต้องการ	4.51	.31	มากที่สุด
- การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	4.50	.27	มาก
- การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	4.49	.35	มาก
ภาพรวม	4.52	.23	มากที่สุด

จากตาราง 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานในภาพรวมพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = .23) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = .23) รองลงมาคือ การตอบสนองความต้องการ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = .31) ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = .27) และการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = .35) ตามลำดับ

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการบอกต่อ

การบอกต่อ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงาน และการบริการกับบุคคลอื่น ๆ เสมอ	4.52	.50	มากที่สุด
- หากมีโอกาสจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ	4.47	.50	มาก
- มักจะเล่าประสบการณ์ที่ดี เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ใช้บริการ	4.49	.50	มาก
- หากมีผู้สนใจซักถามข้อมูลจะแบ่งปันข้อมูล และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการ ในเชิงบวก	4.46	.49	มาก
- แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารการใช้บริการกับบุคคลอื่น	4.49	.50	มาก
รวม	4.48	.30	มาก

จากตาราง 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อระดับการบอกต่อในภาพรวมพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = .30) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงาน และการบริการกับบุคคลอื่น ๆ เสมอ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = .50) รองลงมาคือ มักจะเล่าประสบการณ์ที่ดี เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ใช้บริการรายใหม่ และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารการใช้บริการกับบุคคลอื่น ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = .50) หากมีโอกาสจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = .50) หากมีผู้สนใจซักถามข้อมูลจะแบ่งปันข้อมูล และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการ ในเชิงบวก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = .49) ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงผลการศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ

ตัวแปร คุณภาพบริการ	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
- ความเป็นรูปธรรมของบริการ	.73	3.65
- ความเชื่อถือไว้วางใจได้	.75	4.01
- การตอบสนองความต้องการ	.51	2.36
- การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	.80	3.09
- การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	.66	4.54

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัว (คุณภาพบริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ) ค่า Tolerance มีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า VIF ไม่เกิน 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัว มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ ในระดับต่ำ สรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระจากกัน

ตาราง 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการกับการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4

(n=400)

คุณภาพบริการ	การบอกต่อ		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	.43	.00	ปานกลาง
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	.56	.00	ปานกลาง
3. การตอบสนองความต้องการ	.66	.00	สูง
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ	.68	.00	สูง
5. การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ	.72	.00	สูง
รวม	.70	.00	สูง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .05 ($\alpha = .05$) ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ทั้ง 5

ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับที่สูง ($r = .70$) กับการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ กับการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4

คุณภาพบริการ	B	Std. Error	β	t	Sig.
ค่าคงที่	.51	.19		2.58	.00
-ความเป็นรูปธรรม (X_1)	.21	.42	.18	5.00	.00
-ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (X_2)	.27	.70	.23	4.98	.00
-การตอบสนองความต้องการ (X_3)	.24	.73	.25	3.41	.00
-การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (X_4)	.22	.68	.20	3.26	.00
-การรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ (X_5)	.31	.59	.36	5.40	.00

R = .78 $R^2 = .62$ Adjusted $R^2 = .61$ SEE = .19 F = 126.50 Sig = .00

จากตาราง 5 พบว่า ค่า R เท่ากับ .78 ซึ่งค่าดังกล่าวเข้าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวแปรต้นซึ่งประกอบไปด้วยคุณภาพบริการ 5 ด้านได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 ซึ่งมีค่าขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ .78

ค่า $R^2(2)$ เท่ากับ .62 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวแปรต้นสามารถอธิบายการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 ได้ร้อยละ 62

ค่า Adjusted $R^2(2)$ เท่ากับ .61 แสดงให้เห็น อำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 61

ค่า SEE เท่ากับ .19 แสดงให้เห็น ความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ .20

ค่า F เท่ากับ 126.50 ซึ่งให้เห็นว่าการถดถอยพหุคูณมีสัดส่วนที่อธิบายการเปลี่ยนแปลงของการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 ได้มากกว่าสัดส่วนที่อธิบายไม่ได้ถึง 126.50

ค่า Sig เท่ากับ .00 ซึ่งให้เห็นว่าคุณภาพบริการ 5 ด้านอย่างน้อย 1 ด้าน มีความสัมพันธ์กับการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4

ค่า B แสดงถึงค่าคงที่และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของกลุ่มตัวแปรต้นที่ใช้อธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม ซึ่งค่าคงที่เท่ากับ .51 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยด้านความเป็นรูปธรรมเท่ากับ .21 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้เท่ากับ .27 ด้านการตอบสนองความต้องการเท่ากับ .24 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการเท่ากับ .22 และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการเท่ากับ 0.31 ตามลำดับ

ค่า t ที่ให้ถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างค่าคงที่และกลุ่มตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม ซึ่งพบว่าค่า t ของค่าคงที่เท่ากับ 2.58 (Sig < .05) ด้านความเป็นรูปธรรมเท่ากับ 5.00 (Sig < .05) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้เท่ากับ 4.98 (Sig < .05) ด้านการตอบสนองความต้องการเท่ากับ 3.41 (Sig < .05) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการเท่ากับ 3.26 (Sig < .05) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการเท่ากับ 5.40 (Sig < .05) ตามลำดับ ซึ่งสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{y} = 0.51 + 0.21(x_1) + 0.27(x_2) + 0.24(x_3) + 0.22(x_4) + 0.31(x_5)$$

แทนค่า

$\hat{y}$ = การบอกต่อของผู้ให้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4

x_1 = ความเป็นรูปธรรม

x_2 = ความเชื่อถือไว้วางใจได้

x_3 = การตอบสนองความต้องการ

x_4 = การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ

x_5 = การรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ

ระยะที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหาหาสรุปความตามประเด็นสำคัญในการสัมภาษณ์ ดังนี้

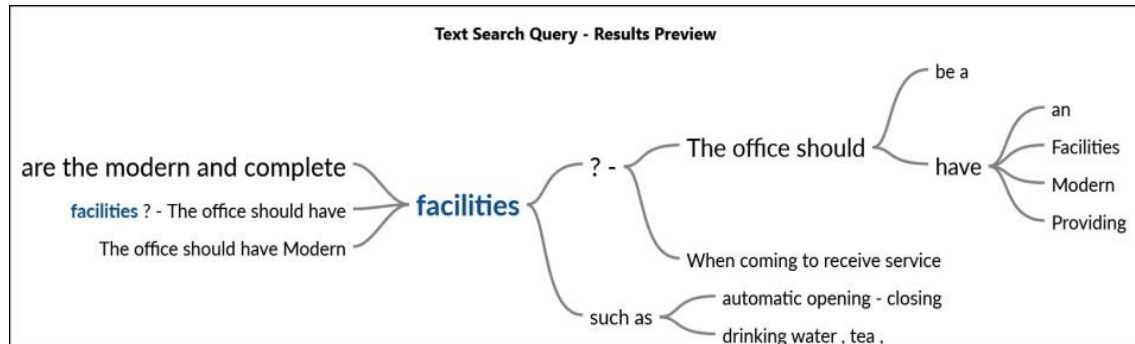


ภาพที่ 2 การตรวจสอบคำซ้ำ (Word frequency Query)

จากแบบสัมภาษณ์ ด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า

จากภาพที่ 2 อธิบายได้ว่า หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามแล้ว ส่งผลให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเพื่อนำมาเป็นประเด็นในการสัมภาษณ์ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของผู้ให้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 สำหรับในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพจำนวน 6 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหาหาสรุปความตามประเด็นสำคัญในการสัมภาษณ์ โดยใช้โปรแกรม NVIVO 14 ในการประมวลผลเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของแบบสัมภาษณ์ 6 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษีสรรพสามิต 2 คน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2 คน ผู้ประกอบการร้านค้า 2 คน เพื่อทราบถึง

ความสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่เป็นลักษณะที่เหมือนกันโดยการตรวจสอบคำซ้ำ (Word frequency Query) ในแต่ละด้านที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยประเด็นการสัมภาษณ์คุณภาพบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ การให้ความเชื่อมั่น และการรู้จักและเข้าใจ

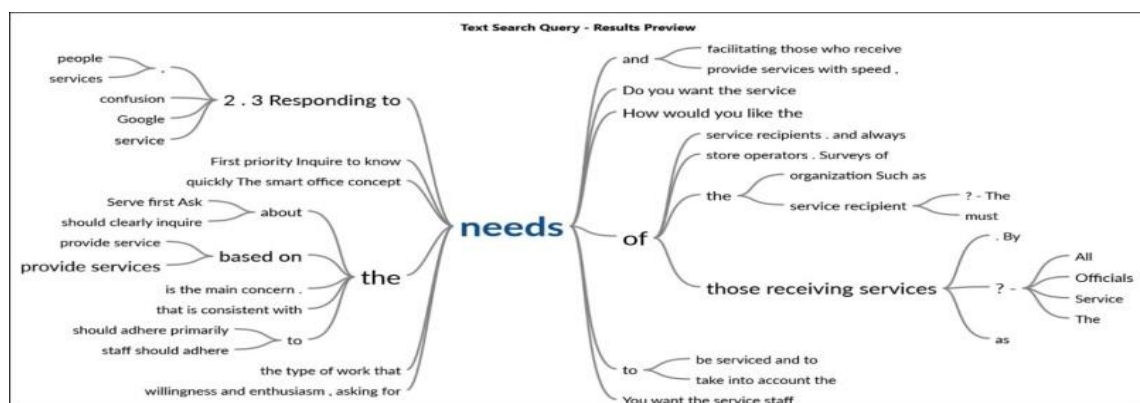


ภาพที่ 3 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ความเป็นรูปธรรมของบริการมีอิทธิพลต่อการบอกต่อ

(Word tree facilities)

จากแบบสัมภาษณ์ ด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า

จากภาพที่ 3 แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ทันสมัย มีอิทธิพลต่อการบอกต่อ เช่น สำนักงานควรมีประตูเปิด - ปิด อัตโนมัติ บริการน้ำดื่ม ชา กาแฟ เป็นต้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก สบาย และรู้สึกประทับใจในการเข้ารับบริการในแต่ละครั้ง



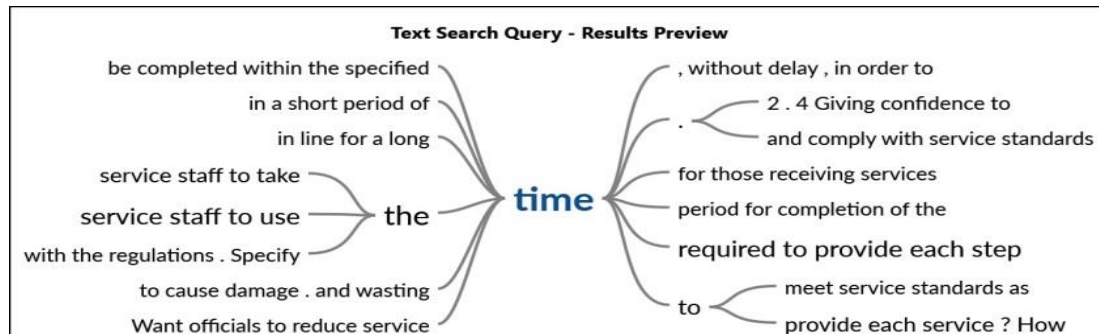
ภาพที่ 4 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ความเชื่อถือไว้วางใจได้มีอิทธิพลต่อการบอกต่อ

(Word tree need)

จากแบบสัมภาษณ์ ด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า

จากภาพที่ 4 แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของผู้เข้ารับบริการ มีอิทธิพลต่อการบอกต่อ โดยผู้ให้บริการจะต้องยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เจ้าหน้าที่ควรสอบถามผู้มารับบริการอย่างละเอียด

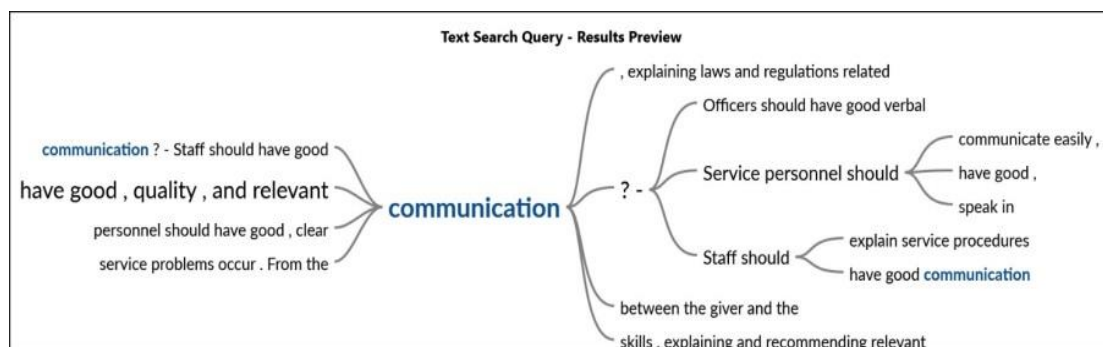
เพื่อให้ทราบถึงประเภทงานที่ต้องการมาใช้บริการ และชี้แจงให้ผู้มารับบริการเข้าใจในขั้นตอน กระบวนการทำงาน อย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น สอบถามความต้องการ อำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ และปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ



ภาพที่ 5 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง การตอบสนองความต้องการมีอิทธิพลต่อการบอกต่อ
(Word tree time)

จากแบบสัมภาษณ์ ด้วยวิธีการตรวจสอบสัมภาษณ์แบบสามเส้า

จากภาพที่ 5 แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างเวลาในการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการบอกต่อโดยเจ้าหน้าที่ควรลดระยะเวลาในการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็วให้กับประชาชนผู้มารับบริการ การให้บริการด้วยความรวดเร็ว และให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ การให้บริการในแต่ละประเภทงาน ควรทำให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดไม่ล่าช้า ไม่ให้รอคิวนาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

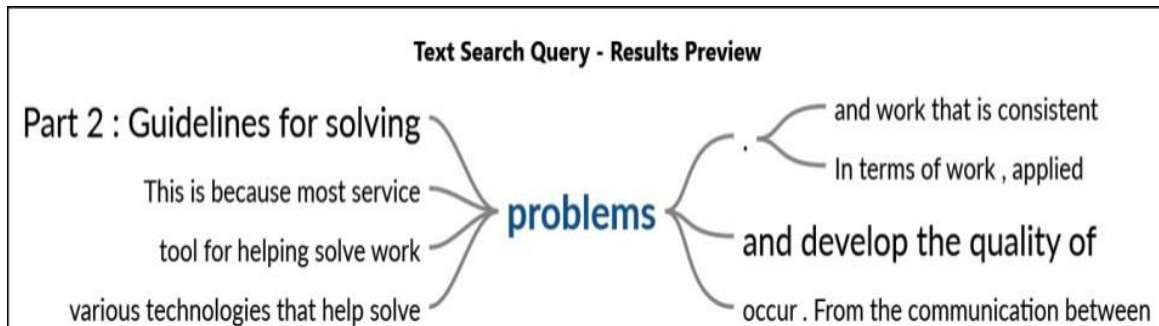


ภาพที่ 6 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อการบอกต่อ
(Word tree communication)

จากแบบสัมภาษณ์ ด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า

จากภาพที่ 6 แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสาร มีอิทธิพลต่อการบอกต่อ โดยเจ้าหน้าที่ควรมีคุณลักษณะทางวาจาที่ดีเช่น พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์

มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างถูกต้อง กระชับ โดยใช้ภาษาที่ผู้มารับบริการเข้าใจง่าย หรือพูดคุยกับผู้รับบริการอย่างไม่เป็นทางการก็ได้ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวาทะที่ตีมาให้ได้มาก ปัญหาการบริการก็จะลดลงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้อง มีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ตรงประเด็น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและการบอกต่อบริการให้กับบุคคลอื่น



ภาพที่ 7 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการมีอิทธิพลต่อการบอกต่อ

(Word tree problems)

จากแบบสัมภาษณ์ ด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า

จากภาพที่ 7 แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการแก้ไขปัญหาที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อ เมื่อเกิดข้อผิดพลาด ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรแสดงความรับผิดชอบ และหาวิธีแก้ไขข้อผิดพลาดให้กับผู้รับบริการโดยทันที เพื่อไม่ให้เกิดข้อพิพาทกัน และระมัดระวังในการปฏิบัติงานทุกครั้งเพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

การอภิปรายผล

จากการวิจัย แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

คุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 โดยบริเวณภายในสำนักงานมีป้ายแนะนำขั้นตอน และจุดให้บริการ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนทั้งภายนอก และภายในสำนักงาน ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิด ไพโรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการ ในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิตนันท์ รอดไพร และรัฐชาติ ทศนัย (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพบริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป๋าดัง” ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป๋าดัง” ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการ ส่งผลต่อด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และจำนวนเงินที่ใช้ในการทำ

ธุรกรรม ส่งผลต่อด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย และไม่เกิดความสับสน สอดคล้องกับงานวิจัยของมณฑกานต์ นิมเกิด และสุธรรม พงศ์สำราญ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลจากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของฝ่ายวิชาการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองทันที และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ สาขาวิชาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพบริการของฝ่ายวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน (Responsiveness) มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจในงานบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ สอดคล้องกับแนวคิดของไพโรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของพิลินันท์ สุสวัสดิ์ทองคำ และวิจิตรา ศรีสอน (2565) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาวิจัยพบว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งลักษณะด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น ตามลำดับ

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 โดยสำนักงานมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่าย สะดวก และเจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในแต่ละครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัตน์ ชนะลิมา และทตมัล แสงสว่าง (2564) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น พบว่า คุณภาพบริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่และด้านสิ่งที่จับต้องได้ ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านโครงสร้างภาษี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพบว่าคุณภาพบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่น กับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรคุณภาพบริการทั้ง 5 ตัว สามารถร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ได้ร้อยละ 36.40

การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ (Empathy) อิทธิพลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 โดยได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของวรกุลวรรณ รักษา (2565) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ และการรับคุณค่าของผู้บริโภค ในการเลือกใช้บริการสระว่ายน้ำน้ำสุนัขน้ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยนี้เป็นการศึกษาคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการรับคุณค่าของผู้บริโภค ในการเลือกใช้บริการ สระว่ายน้ำน้ำสุนัขน้ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้คุณภาพบริการ (Service Quality) ทั้ง 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วยสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง ความต้องการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) เข้าร่วมจากงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเอาใจใส่ (Empathy) มีผลต่อการรับคุณค่าของผู้บริโภค และรับคุณค่าของผู้บริโภคมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการจนนำไปสู่ความความภักดีของผู้บริโภค ในการเลือกใช้บริการสระว่ายน้ำน้ำสุนัขน้ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 โดยผู้ใช้บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงาน และการบริการกับบุคคลอื่นเสมอ ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยสำนักงานมีป้ายแนะนำขั้นตอน และจุดบริการ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนทั้งภายนอกและภายในสำนักงาน ทำให้การเข้ารับบริการเกิดความรวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในการเข้ารับบริการทุกครั้ง จึงทำให้เกิดการบอกต่อ สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะวัลย์ โยบัว และวสุธิดา นูริตมนต์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์พลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือฮั่วเหิงหลี กรุ๊ป) พบว่า ผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์พลังงานไฟฟ้า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์พลังงานไฟฟ้า ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์พลังงานไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการสัมภาษณ์สามารถนำมาสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของผู้ใช้บริการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 ดังนี้

1. ปรับปรุงหน่วยงานให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ลดความซ้ำซ้อน มีความยืดหยุ่น คล่องตัวสูง สามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง ตอบสนองต่อบทบาทภารกิจหรือบริบทในสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
2. นำเทคโนโลยีมาใช้อย่างในหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ทำให้การบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ยกย่องคุณภาพการให้บริการประชาชน สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน และให้บริการ
3. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันที่ทั้งที่ สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูล และระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ ผลจากการศึกษาได้ผลลัพธ์ว่า ผู้ใช้บริการให้ระดับความสำคัญมากที่สุด กับการให้บริการเป็นไปตามระบบ ตามขั้นตอน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรยิ่งพัฒนาคุณภาพบริการด้านนี้ โดยให้ความสนใจอย่างจริงจังในการให้บริการผู้ให้บริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมากยิ่งขึ้น การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติผู้ให้บริการตลอดเวลา

1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ผลจากการศึกษาได้ผลลัพธ์ว่า ผู้ใช้บริการให้ระดับความสำคัญมากที่สุด กับเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ และตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงควรมีความรู้ในการให้บริการอย่างแท้จริง มุ่งถึงบริการที่มีคุณภาพสูง และต้องให้บริการอย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องหมั่นพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

1.3 การตอบสนองความต้องการ ผลจากการศึกษาได้ผลลัพธ์ว่า ผู้ใช้บริการให้ระดับความสำคัญมากที่สุด กับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องรู้จักวางตัวให้เหมาะสม ถูกกาลเทศะ มีการแสดงออกที่เป็นมิตรเปิดเผยและจริงใจ ปฏิบัติอย่างกระตือรือร้น สนองความต้องการของผู้รับบริการรู้จักหักทลายให้เหมาะสมแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

1.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ ผลจากการศึกษาได้ผลลัพธ์ว่า ผู้ใช้บริการให้ระดับความสำคัญมากที่สุด กับการมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ง่าย สะดวก และเจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ ดังนั้น สำนักงานควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารออนไลน์ที่สะดวก ทันสมัย และเข้าถึงง่ายมากยิ่งขึ้น โดยให้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการพัฒนาช่องทางการติดต่อให้ง่าย

1.5 การรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ ผลจากการศึกษาได้ผลลัพธ์ว่า ผู้ใช้บริการให้ระดับความสำคัญมากที่สุด กับการรู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีการต้อนรับอย่างอบอุ่น การให้เกียรติผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมีความสำคัญ และพึงผู้ให้บริการพูดและสบตาด้วยความเอาใจใส่ ให้บริการด้วยความเท่าเทียม

1.6 การบอกต่อ ผลจากการศึกษา ได้ผลลัพธ์ว่า ผู้ใช้บริการให้ระดับความสำคัญมากที่สุดกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงาน และการบริการกับบุคคลอื่น ๆ เสมอ ดังนั้น องค์กรควรมีส่วนร่วมที่จะช่วยพัฒนางานด้านการบริการเป็นอย่างมาก เพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ และบอกต่อคุณภาพบริการแบบปากต่อปากทางด้านบวก

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4 ซึ่งหากทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเสนอให้ศึกษาหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคอื่น ๆ หรือระดับสำนัก หรือระดับกรม เพื่อที่จะนำผลการศึกษามาทำการเปรียบเทียบปรับปรุง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษานำแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการในระดับที่เป็นเลิศต่อไป

2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเลือกศึกษาในปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานทางอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารอ้างอิง

- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). *การบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ฐิตินันท์ รอดไพร และรัฐชาติ ทศนัย. (2565). การศึกษาคุณภาพบริการผ่านระบบแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ของประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 14(2), 109–127.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปิยะวัลย์ ไยบัว และวสุธิตา นุริตมนต์. (2564). อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการบอกต่อแบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์รถพลังงานไฟฟ้า บริษัท เอช เซม มอเตอร์ จำกัด (เครือข่ายเฮงหลี กรุ๊ป). *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*, 3(3), 51–65.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (Service Marketing: Concepts and Strategies)*. กรุงเทพฯ: แอคทีฟพรีน.
- ฟิลินันท์ สุสวัสดิ์ทองคำ และวิจิตรดา ศรีสอน. (2565). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม. *วารสารการบริหารนิเทศบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 8(4), 159–170.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาลังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*.
- มณฑกานต์ ฉิมเกิด และสุธรรม พงศ์สำราญ. (2560). แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 18(1), 36–51.
- วิรัตน์ ชนะลิมา และทตมัล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ข้าราชการท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(2), 15–18.
- วรกมลวรรณ รักษา. (2565). *คุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการรับรู้คุณค่าของผู้บริโภค ในการเลือกใช้บริการสระว่ายน้ำสุนัข ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล*.
- สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4. *หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 4*. สืบค้น 20 มกราคม 2566 จาก https://www.excise.go.th/region4/ABOUT_US/index.htm.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: The millennium edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Rosen, E. (2000). *The Anatomy of Buzz: Creating word of mouth marketing*. London: Harper Collins.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Spring 1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.

การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหาร
งบประมาณของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากระทรวงศึกษาธิการ
INTERNAL CONTROL AND INTERNAL AUDIT AFFECTING THE EFFICIENCY OF
EDUCATION INSTITUTION BUDGET MANAGEMENT UNDER THE JURISDICTION OF
THE EDUCATION OF THE EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE MINISTRY OF EDUCATION

วัฒนะ อินไช้^{*1}, มัตติมา กรงเต็น²

Wattana Ainkhai^{*1}, Mattima Krongten²

^{1,2}หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

^{1,2}Master of Accountancy, School of Accountancy, Sripatum University

*Corresponding author's e-mail: Wattana.a@sueksa.go.th^{*1} matthima.kr@spu.ac.th²

Received: February 1, 2024

Revised: February 19, 2024

Accepted: February 27, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ 2) เพื่อศึกษาการตรวจสอบภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถามใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 220 ตัวอย่าง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศ และการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการทั้งด้านการเบิกจ่าย ด้านการใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ และด้านการปฏิบัติตามที่ระเบียบกำหนด ยกเว้นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ ทั้ง 3 ด้าน รวมถึงปัจจัยด้านการประเมินความเสี่ยงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในด้านการเบิกจ่าย และด้านการปฏิบัติตามที่ระเบียบกำหนด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 2) ปัจจัยด้านการตรวจสอบภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในทุกด้าน ได้แก่ คือ ด้านการวางแผนงานตรวจสอบ

ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ และด้านการรายงานและการติดตามผลการตรวจสอบ ส่งผลเชิงบวก ต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: การควบคุมภายใน; การตรวจสอบภายใน; การบริหารงบประมาณ

Abstract

This research aims were to: 1) study the internal control that affects the efficiency of budget management at educational institutions and educational district offices under the Ministry of Education; and 2) study the internal audit that influences the efficiency of budget management at educational institutions and educational district offices under the Ministry of Education. The research methodology used is survey research, with a sample size of 220 collected through questionnaires. Data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The research showed that things related to internal control, such as control activities, information and communication, and monitoring and evaluation, had a positive effect on how well educational institutions and educational district offices under the Ministry of Education manage their budgets. This was seen how well they managed spending, stuck to their spending goals, and followed the rules. Factors such as the control environment, which included risk assessment factors, did not significantly affect budget management efficiency in all aspects, nor did they affect spending or compliance with regulations at the 0.05 and 0.01 levels. When it came to internal audit factors, planning, carrying out, reporting, and monitoring, all have a positive effect on how well educational institutions and educational district offices under the Ministry of Education manage their budgets, and this effect was statistically significant at the .01 level.

Keyword: internal control; internal auditing; budget management

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 3 มาตรา 49 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 หมวด 2 มาตรา 10 และหมวด 8 มาตรา 60 (1) เน้นถึงความสำคัญของการให้สิทธิในการศึกษาที่เท่าเทียมและโอกาสเสมอกันแก่ทุกคนในสังคม โดยไม่มีการเก็บค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะการให้การศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปี ที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพเพื่อส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ โดยได้กำหนดนโยบายให้มีการจัดสรรเงินงบประมาณเพื่อการศึกษาที่มีความสำคัญสูงสุดต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ ดังนั้น รัฐจึงจัดสรรเป็นเงินอุดหนุนทั่วไปเพื่อการศึกษาที่เหมาะสมแก่ผู้เรียน การศึกษาภาคบังคับ ซึ่งรัฐบาลได้จัดสรรเงินงบประมาณเพื่อเป็นเงินอุดหนุนให้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อเป็นการสร้างโอกาสในการศึกษาที่เท่าเทียมและคุณภาพสูงสุดสำหรับทุกคนและเป็นการสนับสนุนแนวคิดของการศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มสมรรถนะเพื่อสร้างโอกาสในชีวิตของประชาชนทั้งหมด

ในสังคมไทย (สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2567) ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 โดยเงินงบประมาณ งบเงินอุดหนุน ประเภทเงินอุดหนุนทั่วไป รายการที่สำคัญต่อการจัดการศึกษาของนักเรียน ในการนี้การบริหารเงินงบประมาณประเภทเงินอุดหนุนทั่วไปจะต้องมีกระบวนการบริหารเงินงบประมาณดังกล่าว ให้เกิดควมมีประสิทธิภาพภายใต้ควมมีประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในฐานะที่เป็นหน่วยงานต้นสังกัด ที่มีหน้าที่กำกับติดตาม ให้สถานศึกษามีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียนสูงสุด นอกจากนี้พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องปฏิบัติตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนดเรื่องการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน และการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยจะช่วยให้หน่วยงานของรัฐบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้การตรวจสอบภายในยังเป็นการให้บริการข้อมูลแก่ ฝ่ายบริหารและเป็นหลักประกันขององค์กร ในด้านการประเมินประสิทธิผล โดยการเสนอรายงานเกี่ยวกับกิจกรรมการเพิ่มมูลค่าขององค์กร รวมทั้งการเป็นผู้ให้คำปรึกษากับฝ่ายบริหารในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และภายใต้การจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิผลและดูแลให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า (กรมบัญชีกลาง, 2561) ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า วราพร คำเดชศักดิ์ (2564) ได้ระบุว่า การควบคุมภายในมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรม ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการควบคุมภายในและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหลายด้าน เช่น การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน นอกจากนี้ การบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพเกิดจากระบบการควบคุมภายในที่ดีและการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกันกับ พชร โคตรบุตดี (2565) ได้ระบุว่า การประเมินควบคุมองค์กรและการรายงานผล มีผลบวกต่อการตรวจสอบภายใน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพของหน่วยงาน ซึ่งรวมถึงผลการศึกษาของ ภัทร ศิริรินทร์ (2564) ที่พบว่า การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารเงินงบประมาณของหน่วยงานได้ ด้วยการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารงบประมาณและการดำเนินงานในหน่วยงานทุกประเภท

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เนื่องด้วยสถานศึกษาที่อยู่ในการกำกับดูแลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 29,251 แห่ง รวมถึงผู้เรียนที่อยู่ในสถานศึกษาที่จะได้รับประโยชน์จากการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพถึง 6,519,797 ราย (สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2566) โดยแต่ละสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรทางการศึกษาที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการประสานงาน กำกับติดตาม และประเมินผลกระบวนการดำเนินงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา ได้แก่ กลุ่มนักวิชาการการเงินและบัญชี กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์ กลุ่มนักวิชาการตรวจสอบภายใน หน่วยตรวจสอบภายใน

ที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานของสถานศึกษารวมไปถึงการประสานงานแล้วได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาด้านการบริหารงบประมาณจากสถานศึกษา เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพของการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา ที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการกำหนดระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาซึ่งเป็นผู้กำหนดให้สถานศึกษาเป็นผู้ปฏิบัติว่ามีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารทุกระดับในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาว่าการบริหารงบประมาณของสถานศึกษาในสังกัด เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนดขึ้น นอกจากนั้นแล้วเป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุงแก้ไข หรือหากกลยุทธ์เพื่อให้การจัดการระบบการควบคุมภายในและการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมีความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษาแต่ละแห่ง โดยจะส่งผลให้การบริหารงบประมาณของสถานศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
2. เพื่อศึกษาการตรวจสอบภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน

การควบคุมภายใน (Internal control) หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานที่บุคลากรในองค์กร โดยคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารทุกระดับ และพนักงานทุกคนมีบทบาทร่วมกันในการจัดให้มีขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยในกำกับ ของรัฐประกอบด้วย 1) สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control environment) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยในการเสริมสร้างควมมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อการควบคุมภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ มาตรฐานกระบวนการหรือโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นหลักในการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัย 2) การประเมินความเสี่ยง (Risk assessment) หมายถึง กระบวนการที่สำคัญที่ใช้ในการระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย และนำเอาวิธีการควบคุมเพื่อป้องกัน รวมทั้งลดความเสี่ยงมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ 3) กิจกรรมการควบคุม (Control activities) หมายถึง นโยบายและระเบียบ รวมถึงวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหาร กำหนดขึ้นมาเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติตาม เพื่อลดหรือควบคุมความเสี่ยงและได้รับการตอบสนอง รวมถึงการสอบทานงาน การดูแลป้องกันทรัพย์สิน และการแบ่งแยกหน้าที่ ฯลฯ 4) สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and communication) หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลและจัดให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายและมีประโยชน์ในการใช้งาน 5) การติดตามและประเมินผล (Monitoring) หมายถึง กระบวนการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานและประเมินประสิทธิผลของการควบคุมภายในจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าระบบการควบคุมภายในที่กำหนดไว้มีความเพียงพอและเหมาะสมต่อสถานการณ์ (น้ำผึ้ง เรืองสุวรรณ, 2562)

แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายใน หมายถึง กิจกรรมการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาต้องเป็นอย่างเที่ยงธรรม และเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและส่งเสริมการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้ดียิ่งขึ้น การตรวจสอบภายในถือเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้ส่วนราชการสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลเป็นส่วนสำคัญในการทำให้เกิดประสิทธิผลอย่างเป็นระบบ ซึ่งกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเป็นกระบวนการที่มีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการอย่างเป็นขั้นเป็นตอนของหน่วยงานในการปฏิบัติงานตรวจสอบ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถมั่นใจได้ว่าปฏิบัติงานตรวจสอบได้อย่างมีคุณภาพ เน้นความถูกต้อง และเป็นไปตามมาตรฐานประกอบด้วย 1) การวางแผนตรวจสอบ 2) การปฏิบัติงานตรวจสอบ และ 3) การจัดทำรายงานและติดตามผล (กรมบัญชีกลาง, 2561)

การดำเนินงานตามโครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้บัญญัติสาระสำคัญ ในหมวด 5 หน้าที่ของรัฐ ด้านการศึกษาโดยมาตรา 54 รัฐต้องดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลา 12 ปี ตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนจบการศึกษาภาคบังคับอย่างมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย และบัญญัติเกี่ยวกับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้เด็กเล็กได้รับการดูแลและพัฒนาหรือให้ประชาชนได้รับการศึกษา รัฐต้องดำเนินการให้ผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการศึกษาตามความถนัดของตนในส่วนขอบบทบัญญัติของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ทางการศึกษาในลักษณะเช่นเดียวกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 โดยมาตรา 10 วรรคหนึ่ง ได้บัญญัติไว้ว่าการจัดการศึกษา ต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไม่น้อยกว่าสิบสองปี ที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย ประกอบกับ มาตรา 14 บัญญัติว่า บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันสังคมอื่น ซึ่งสนับสนุนหรือจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีสิทธิได้รับสิทธิประโยชน์ตามควรแก่กรณี โดยรัฐจัดสรรงบประมาณตามแผนงานยุทธศาสตร์สร้างความเสมอภาคทางการศึกษา โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน กิจกรรมการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน งบเงินอุดหนุนจำนวน 5 รายการ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ สถานศึกษาที่ได้รับเงินอุดหนุนจะต้องดำเนินการเบิกจ่ายภายในระยะเวลาที่กำหนดและใช้จ่ายเงินตามวัตถุประสงค์ของเงินอุดหนุนแต่ละรายการให้ครบถ้วน นอกจากนี้ในการดำเนินการจะต้องปฏิบัติตามได้กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่ทางราชการกำหนดอย่างเคร่งครัด (สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2567)

สมมติฐานของการวิจัย

ข้อที่ 1 การควบคุมภายในส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ ด้านการเบิกจ่ายของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

ข้อที่ 2 การตรวจสอบภายในส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ ด้านการเบิกจ่ายของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

ข้อที่ 3 การควบคุมภายในส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ ด้านการใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

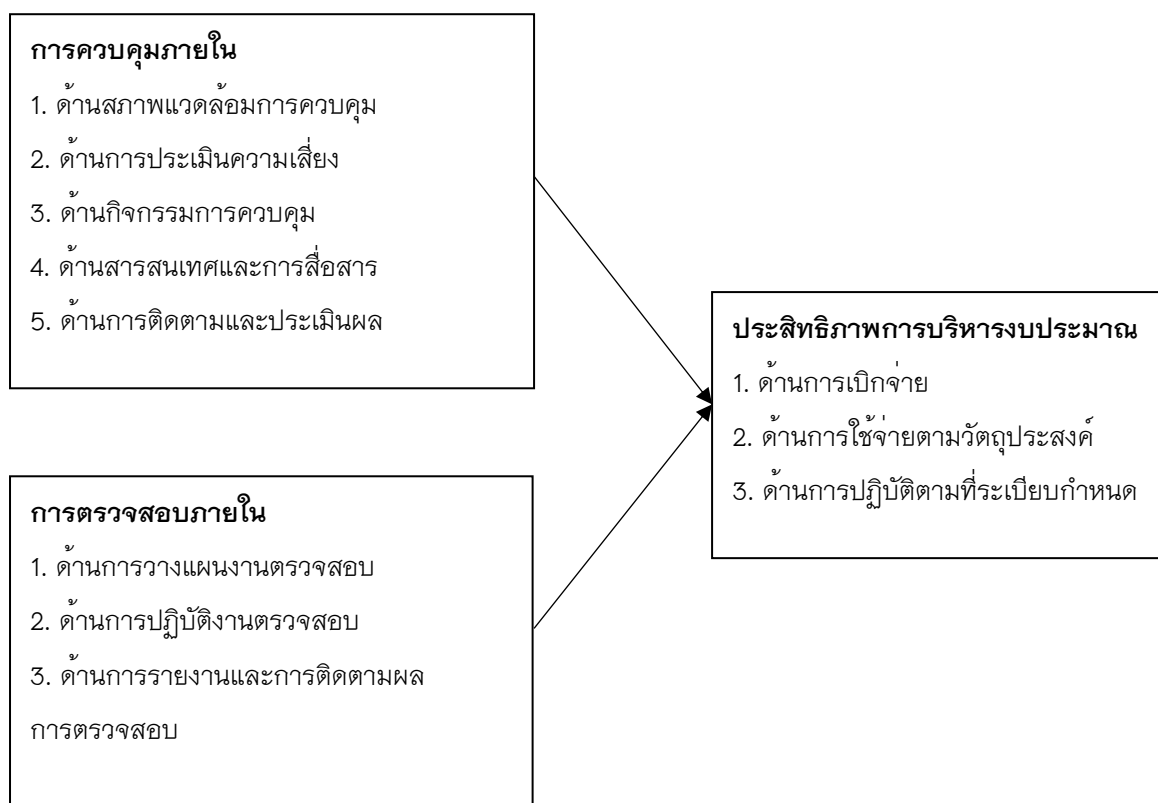
ข้อที่ 4 การตรวจสอบภายในส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ ด้านการใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

ข้อที่ 5 การควบคุมภายในส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ ด้านการปฏิบัติตามที่ระเบียบกำหนดของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

ข้อที่ 6 การตรวจสอบภายในส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ ด้านการปฏิบัติตามที่ระเบียบกำหนดของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักวิชาการการเงินและบัญชี และนักวิชาการตรวจสอบภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 245 แห่ง แห่งละ 2 คน รวมจำนวน 490 คน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2566) กลุ่มตัวอย่าง คือ นักวิชาการการเงินและบัญชี และนักวิชาการตรวจสอบภายใน ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 220 คน โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane โดยมีการกำหนดให้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และกำหนดให้ระดับความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 5% หรือ .05 (Yamane, 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อศึกษาถึงการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended question) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended question) ประกอบด้วยเนื้อหา 5 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนราชการที่สังกัด หน่วยงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และประสบการณ์ในสายงานการเงินและบัญชี หรือสายงานตรวจสอบภายใน โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบตัวเลือกเพียงคำตอบเดียว ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมภายในเป็นมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน เป็นมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณเป็นมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ โดยตอนที่ 2 – 4 มีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อคำถามตามระดับ ดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด ค่าระดับคะแนน 5 คะแนน เห็นด้วยมาก ค่าระดับคะแนน 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง ค่าระดับคะแนน 3 คะแนน เห็นด้วยน้อย ค่าระดับคะแนน 2 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด ค่าระดับคะแนน 1 คะแนน ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามลักษณะปลายเปิด ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ไปทำการทดสอบใช้ (Try out) จำนวน 30 ชุด ทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้วัดค่าความเที่ยงมากที่สุดวิธีหนึ่ง ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงแต่ละตัวแปรได้ค่าเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด คือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค มีค่ามากกว่า .700 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่ามากกว่า .300 ทั้งนี้ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค มีค่าเท่ากับ .774 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าอยู่ระหว่าง .761 ถึง .777 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ ผู้ศึกษาจึงไม่ได้นำการตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้ 1) จัดทำหนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามจากคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม 2) ขออนุญาตแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด ได้แก่ นักวิชาการการเงินและบัญชี และนักวิชาการตรวจสอบภายใน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดระยะเวลาในการขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถามกลับภายใน 15 วัน นับจากวันที่ส่งแบบสอบถาม 3) เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับได้ประเมินจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

กลับมา ว่ามีความสมบูรณ์และครบถ้วนตามที่กำหนดไว้หรือไม่ แล้วบันทึกข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามลงในโปรแกรมสำเร็จรูป และวิเคราะห์ เพื่ออภิปรายผลการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลในส่วนของการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยดำเนินการดังนี้ 1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ตารางค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น แบบสอบถามตอนที่ 1 ประกอบด้วยข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนราชการที่สังกัด หน่วยงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่ และประสบการณ์ในสายงานการเงินและบัญชี โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แบบสอบถามตอนที่ 2 ถึงตอนที่ 4 โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการควบคุมภายใน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวัดการกระจายของคะแนน และแปลผลตามระดับความสำคัญ 2) การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) เป็นการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่ส่งผลต่อตัวแปรอิสระ คือ ประสิทธิภาพการบริหาร จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเบิกจ่าย ด้านการใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ และด้านการปฏิบัติตามที่ระเบียบกำหนด โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามจากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ ความมีประสิทธิภาพงานตรวจสอบภายใน (R^2)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากนักวิชาการการเงินและบัญชี และนักวิชาการตรวจสอบภายใน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.10 ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 31-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.50 มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นอัตราร้อยละ 75.5 โดยส่วนใหญ่สังกัดส่วนราชการอยู่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 58.2 และ เป็นนักวิชาการการเงินและบัญชี ในกลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์คิดเป็นร้อยละ 52.7 และ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในสายงานตั้งแต่ 6 - 10 ปี ร้อยละ 36.4

ตาราง 1 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1

ตัวแปรพยากรณ์	β	t-value	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	.118	1.625	.106
ด้านการประเมินความเสี่ยง	.118	1.473	.142
ด้านกิจกรรมการควบคุม	.200	2.565	.011*
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	.174	2.199	.029*
ด้านการติดตามและประเมินผล	.319	4.035	.000**

หมายเหตุ N = 220, R = .751, R^2 = .745, SEE = .362, F = 129.252, Sig. = .000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 1 พบว่าผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านการควบคุมภายใน ได้แก่ ด้านการติดตามและประเมินผล ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณด้านการเบิกจ่ายของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ยกเว้น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม และด้านการประเมินความเสี่ยง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณด้านการเบิกจ่ายของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

ตาราง 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบทดสอบสมมติฐานที่ 2

ตัวแปรพยากรณ์	β	t-value	Sig.
ด้านการวางแผนงานตรวจสอบ	.322	4.913	.000 **
ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ	.310	4.422	.000 **
ด้านการรายงานและการติดตามผลการตรวจสอบ	.299	4.187	.000 **

หมายเหตุ N = 220, R = .781, R² = .778, SEE = .338, F = 256.276, Sig. = .000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 2 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการตรวจสอบภายใน ทุกด้านได้แก่ ด้านการวางแผนงานตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ และ ด้านการรายงานและการติดตามผลการตรวจสอบ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ ด้านการเบิกจ่ายของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 3 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบทดสอบสมมติฐานที่ 3

ตัวแปรพยากรณ์	β	t-value	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	-.024	-.315	.753
ด้านการประเมินความเสี่ยง	.193	2.293	.023*
ด้านกิจกรรมการควบคุม	.262	3.203	.002**
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	.180	2.171	.031*
ด้านการติดตามและประเมินผล	.293	3.523	.001**

หมายเหตุ N = 220, R = .725, R² = .719, SEE = .365, F = 112.859, Sig. = .000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านการควบคุมภายใน ได้แก่ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณด้านการเบิกจ่ายของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ยกเว้น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหาร

งบประมาณด้านการใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

ตาราง 4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบทดสอบสมมติฐานที่ 4

ตัวแปรพยากรณ์	β	t-value	Sig.
ด้านการวางแผนงานตรวจสอบ	.202	2.986	.003 **
ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ	.316	4.353	.000 **
ด้านการรายงานและการติดตามผลการตรวจสอบ	.400	5.430	.000 **

หมายเหตุ N = 220, R = .765, R² = .762, SEE = .336, F = 234.949, Sig. = .000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านการตรวจสอบภายใน ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนงานตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ และ ด้านการรายงานและการติดตามผลการตรวจสอบ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ ด้านการใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 5 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบทดสอบสมมติฐานที่ 5

ตัวแปรพยากรณ์	β	t-value	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	.072	1.017	.310
ด้านการประเมินความเสี่ยง	.003	.038	.970
ด้านกิจกรรมการควบคุม	.256	3.369	.001**
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	.232	3.009	.003 **
ด้านการติดตามและประเมินผล	.365	4.737	.000 **

หมายเหตุ N = 220, R = .764, R² = .758, SEE = .345, F = 138.514, Sig. = .000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยด้านการควบคุมภายใน ได้แก่ ด้านการติดตามและประเมินผล ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ ด้านการปฏิบัติตามที่ระเบียบกำหนดของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ยกเว้นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม และด้านการประเมินความเสี่ยง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ ด้านการปฏิบัติตามที่ระเบียบกำหนดของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 6 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบทดสอบสมมติฐานที่ 6

ตัวแปรพยากรณ์	β	t-value	Sig.
ด้านการวางแผนงานตรวจสอบ	.203	3.300	.001 **
ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ	.260	3.942	.000 **
ด้านการรายงานและการติดตามผลการตรวจสอบ	.477	7.111	.000 **

หมายเหตุ N = 220, R = .806, R² = 0.803, SEE = .311, F = 298.865, Sig. = .000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยด้านการตรวจสอบภายในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนงานตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ และ ด้านการรายงานและการติดตามผลการตรวจสอบ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ ด้านการปฏิบัติตามที่ระเบียบกำหนดของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การอภิปรายผล

ผลการศึกษางานวิจัยเรื่อง การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการศึกษาได้ ดังนี้

ปัจจัยด้านการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ได้แก่ ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมิน ผลส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ทั้งด้านการเบิกจ่าย ด้านการใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ และด้านการปฏิบัติตามที่ระเบียบกำหนด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 และพบว่าปัจจัยด้านการประเมินความเสี่ยง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ด้านการใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุริดา เจริญผล (2562) ได้ศึกษา ผลกระทบของระบบการควบคุมภายใน ด้านบัญชีการเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อระบบควบคุมภายในด้านบัญชีการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ กิจกรรมการควบคุม รองลงมาการติดตามและประเมินผล รองลงมา การประเมินความเสี่ยง รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมของการควบคุม น้อยที่สุด คือ สารสนเทศและการสื่อสาร และความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณารายด้านมากที่สุด คือ คุณภาพของงบการเงิน รองลงมา ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน รองลงมา ความคุ้มค่า น้อยที่สุด คือ ความทันต่อเวลา เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามและประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และสอดคล้องกับการศึกษาของวันเพ็ญ แดงแสน (2560) ที่ศึกษาเรื่อง การควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหาร

งบประมาณของสถานศึกษาที่สอนเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ พบว่า 1. การควบคุมภายในของสถานศึกษาที่สอนเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาอยู่ในระดับมาก ทั้งภาพรวมและรายด้าน เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก ดังนี้ สภาพแวดล้อมของการควบคุม กิจกรรมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง การติดตามและประเมินผล และสารสนเทศและการสื่อสาร 2. การบริหารงบประมาณของสถานศึกษาที่สอนเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา อยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก ได้ดังนี้ การบริหารการเงิน การบริหารบัญชี การจัดสรรงบประมาณ การตรวจสอบติดตามและประเมินผล และรายงานผลการใช้เงินและผลการดำเนินงานเพื่อการศึกษา การควบคุมภายในประกอบด้วยด้านสภาพแวดล้อม การควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการประเมินความเสี่ยง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงบประมาณของสถานศึกษาโดยทำนายร่วมกันได้ร้อยละ 55.20 นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับทฤษฎี จีระถาวรฤกษ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ประสิทธิภาพด้านการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านติดตามประเมินผล ส่งผลในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านการเงินและส่งผลในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับการศึกษาของ Omwono & Nduruchi (2017) ได้ศึกษาอิทธิพลของระบบการควบคุมภายในด้านการเงินที่มีผลต่อรายงานทางการเงินของโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐในภาคตะวันตก เมืองปอดคอต ประเทศเคนย่า พบว่า การตรวจสอบเป็นหนึ่งในระบบที่นิยมมากสำหรับโรงเรียน แต่อย่างไรก็ตาม ระบบตรวจจับการรั่วไหลเพื่อตรวจจับการทุจริตในโรงเรียน มักจะเป็นระบบการควบคุมภายใน ดังนั้น Omwono & Nduruchi ได้ตั้งข้อสังเกตระบบการควบคุมภายในที่มีความเพียงพอในการบริหารจัดการโรงเรียน ซึ่งจะส่งผลให้ระบบการใช้ทรัพยากรด้านการเงินในโรงเรียนและด้านรายงานทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ ยกเว้นปัจจัยเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ทั้งด้านการเบิกจ่าย ด้านการใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ และด้านการปฏิบัติตามที่ระเบียบกำหนด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมถึงปัจจัยด้านการประเมินความเสี่ยงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ทั้งด้านการเบิกจ่าย และด้านการปฏิบัติตามที่ระเบียบกำหนด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพงษ์ แสงพงษ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การควบคุมภายในที่ส่งผลต่อการบริหารงบประมาณในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 3 พบว่า การควบคุมภายใน ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมไม่ส่งผลต่อการบริหารงบประมาณในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 3 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกิจกรรมการควบคุมด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับการศึกษาของสุจิตา เจริญผล (2562) วันเพ็ญ แดงแสน (2560) ทฤษฎี จีระถาวรฤกษ์ (2562) และ Omwono & Nduruchi (2017) ทั้งนี้เป็นเพราะบริบทในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณของสถานศึกษานั้นเป็นหน่วยงานของทางราชการ ซึ่งดำเนินการต่าง ๆ ต้องเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ทางราชการกำหนดไว้แล้ว รวมถึง

ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม เช่น ผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตามการคัดเลือกผู้บริหารสถานศึกษานั้น เป็นการคัดเลือกหรือมาแต่งตั้งจากหน่วยงานต้นสังกัดทำให้ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา นอกจากนี้ปัจจัยด้านการประเมินความเสี่ยง ก็ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา ด้านการเบิกจ่ายและด้านการปฏิบัติตามที่ระเบียบกำหนด เนื่องด้วยการดำเนินการด้านการบริหารงบประมาณของสถานศึกษาจะต้องปฏิบัติตามที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หากมีการฝ่าฝืนหรือละเลยก็จะถูกลงโทษ และการเบิกจ่ายจะต้องเป็นไปตามแนวทางที่ทางราชการกำหนดเสมอ หากละเลยหรือเบิกจ่ายไม่ไปเป็นไปตามที่กำหนดก็จำเป็นต้องส่งคืนเป็นรายได้แผ่นดินต่อไป

ปัจจัยด้านการตรวจสอบภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนงานตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ ด้านการรายงานและการติดตามผลการตรวจสอบ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการทั้งด้านการเบิกจ่าย ด้านการใช้จ่ายตามวัตถุประสงค์ และด้านการปฏิบัติตามที่ระเบียบกำหนด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรธิดา สิดำ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยง มีผลบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สรุปได้ว่าการมีกระบวนการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยง มีผลกระทบบวกต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ อุบลกาญจน์ อมรสิน (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงบประมาณขององค์การปกครองท้องถิ่น จังหวัดอุบลราชธานี การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดอุบลราชธานี และการพัฒนาการบริหารงบประมาณขององค์การบริหารงบประมาณขององค์การปกครองท้องถิ่น จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อให้เป็นไปตามแผนและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การบริหารงานงบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมุ่งเน้นการวางแผนและการจัดเตรียมให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความคล่องตัวและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน องค์การควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้การบริหารจัดการงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ เทคนิคการบริหารงานงบประมาณที่เสนอ รวมถึงการวางแผน การควบคุมการใช้งบประมาณการตรวจสอบภายในและประเมินผลการใช้งบประมาณ ช่วยให้องค์กรสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพและขับเคลื่อนสู่วัตถุประสงค์ได้เร็วยิ่งขึ้น และมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Gebreyesus (2022) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดการงบประมาณรายจ่ายภาครัฐในกรณีของกระทรวงการคลังของประเทศเอธิโอเปีย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ทั่วไป เพื่อประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดการงบประมาณรายจ่าย ในการดำเนินการตามความรับผิดชอบในการบริหารงบประมาณการออกแบบการวิจัยใช้วิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ใช้แบบสอบถามปลายปิดและการสัมภาษณ์เก็บรวบรวมจากเจ้าหน้าที่กระทรวงการคลัง ผลวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกที่สำคัญระหว่างกฎหมายและข้อบังคับ การตรวจสอบภายในด้านงบประมาณ และระบบข้อมูล

การจัดการทางการเงินแบบบูรณาการกับการจัดการค่าใช้จ่ายด้านงบประมาณ โดยมีปัญหากับระดับเงินเดือนของกระทรวงการคลังที่ดึงดูดและรักษาผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณสมบัติและมีประสบการณ์ กฎหมายและระเบียบงบประมาณของรัฐบาลมีผลอย่างมากต่อการบริหารงบประมาณของรัฐบาล กระทรวงการคลัง มีจุดอ่อนในการปรับปรุงและปรับปรุงกฎหมายและระเบียบงบประมาณ ในแง่ของการสมัคร IFMIS กระทรวงใช้ IFMIS ในการเตรียมและดำเนินการงบประมาณ อย่างไรก็ตาม ยังมีพื้นที่สำหรับการปรับปรุงความรู้และความเชี่ยวชาญของบุคลากรเพื่อนำไปปฏิบัติ การดำเนินงาน และการบำรุงรักษา IFMIS อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนงานตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ และด้านการรายงานและการติดตามผลการตรวจสอบ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในฐานะที่เป็นหน่วยงานต้นสังกัด ที่มีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของสถานศึกษา ควรจัดให้มีการตรวจสอบภายในอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การดำเนินงานของสถานศึกษาที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารสถานศึกษาควรจัดให้มีสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในที่ดี มีความเหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษาแต่ละแห่ง เพื่อให้การบริหารงบประมาณของสถานศึกษามีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัด ควรส่งเสริมให้สถานศึกษามีระบบการควบคุมภายในที่ดี เพื่อให้การบริหารงบประมาณของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 ผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างระบบการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยการสร้างบรรยากาศการทำงาน หรือการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ ให้มีความเหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษานั้น ๆ

1.3 หน่วยงานต้นสังกัดควรมีการส่งเสริม สนับสนุนกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานงบประมาณ เช่น การจัดอบรม สัมมนา หรือการให้คำปรึกษา รวมถึงจัดให้มีการประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยหน่วยตรวจสอบภายในอย่างต่อเนื่อง และให้ได้ผลการตรวจสอบอย่างเป็นรูปธรรม

1.4 ผู้ตรวจสอบภายในควรมุ่งเน้นถึงผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่เป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา เพื่อส่งเสริมให้หน่วยรับตรวจเห็นความสำคัญของการตรวจสอบภายในและส่งผลให้สถานศึกษาอยากให้ความร่วมมือในการรับตรวจ และปฏิบัติตามข้อเสนอแนะต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ (องค์ความรู้) ที่สำคัญ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณสำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นดังต่อไปนี้

2.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา ควรเพิ่มจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น เช่น สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลในวงกว้างที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนที่ชัดเจนในภาพรวมของกระทรวงศึกษาธิการทั้งหมด

2.2 ควรศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรด้านอื่น ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษา เช่น การบริหารความเสี่ยง เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษา เนื่องจากสถานศึกษาแต่ละแห่งมีบริบทที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณะ จิระธารฤกษ์. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- กรมบัญชีกลาง. (2561). *มาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ*. สืบค้น 3 มีนาคม 2567 จาก <https://www.cgd.go.th/cs>.
- กิตติพงษ์ แสนพงษ์. (2552). *การควบคุมภายในที่ส่งผลต่อการบริหารงบประมาณในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน* สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 3. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้น 3 มีนาคม 2567 จาก https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/SU.the.2009.7.
- น้ำผึ้ง เรืองสุวรรณ. (2562). *ผลของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการใช้จ่ายด้านระบบสารสนเทศทางการบัญชีของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ*. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พชร โคตรบุตดี. (2565). *การตรวจสอบภายในกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ จังหวัดขอนแก่น*. วารสารโครงการทวีปัญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ, 1-11.
- พรธิดา สีคำ. (2560). *อิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ภัทร ศิรินิรันดร์. (2564). *ประสิทธิภาพระบบการศึกษาและการดำเนินงานโครงการเรียนฟรี 15 ปี*. สืบค้น 10 มีนาคม 2567 จาก <https://library.parliament.go.th/th/node/3830>.
- วราพร คำเดชศักดิ์. (2564). *ผลกระทบของการควบคุมภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสำนักงานศาลยุติธรรม*. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วันเพ็ญ แดงแสน. (2560). *การควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของสถานศึกษาที่สอนเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา* สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, 9(1), 344-357

- สุธิดา เจริญผล. (2562). ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2566). สำนักงานเขตพื้นที่ในสังกัด. สืบค้น 25 มกราคม 2567 จาก <https://www.obec.go.th>.
- สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2567). แนวทางการดำเนินงานตามโครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: อักษรไทย.
- สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2566). ข้อมูลทางการศึกษา ประจำปี 2566/2 . สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2567 จาก http://www.bopp.go.th/?page_id=878.
- อุบลกาญจน์ อมรสิน. (2565). การบริหารงบประมาณขององค์การปกครองท้องถิ่น จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์, 5(2), 92-103
- Gebreyesus, S. A. (2022). Factors Affecting the Effectiveness of Budget Management In a Case of The Ministry of Financial and Economic Cooperation of Ethiopia. *Pearson journal of social sciences & Humanities*, 7(17), 251-263.
- Omwono, A. G. & Nduruchi, M. G. (2017). Influence of Internal Control Systems on Financial Reporting of Public Secondary School in West Pokot County Kenya. *International Journal of Engineering and Management Invention (IJEMI)*, 1(4), 135-142.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (2nd ed). Tokyo: John Weatherherhill.

การจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์เพื่อส่งเสริมทักษะการให้ เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6

เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์

LEARNING IMPLEMENTATION THROUGH MATHEMATISING PROCESS TO ENHANCE OF GRADE 12 STUDENTS' MATHEMATICAL REASONING AND MATHEMATICAL ARGUMENT SKILLS ON APPLICATION OF DERIVATIVE

พงศกร พุดมพัก^{*1}, จักรกฤษ กลิ่นเอี่ยม²

Pongsakon Putfak^{*1}, Chakkrid Klin-eam²

¹สาขาวิชาคณิตศาสตร์ศึกษา สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

²สาขาวิชาคณิตศาสตร์ สังกัดภาควิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

¹Mathematics Education, Faculty of Education, Naresuan University

²Department of Mathematics, Faculty of Science, Naresuan University

*Corresponding author's e-mail: pongsakonpu65@nu.ac.th^{*1}, chakkridk@nu.ac.th²

Received: May 3, 2024

Revised: May 13, 2024

Accepted: May 20, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางและศึกษาผลการส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนโดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เรื่องการประยุกต์ของอนุพันธ์ กลุ่มเป้าหมาย คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 33 คน โรงเรียนมัธยมศึกษาแห่งหนึ่งในจังหวัดพิจิตร ปีการศึกษา 2566 ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการในชั้นเรียน จำนวน 3 วงจร ระยะเวลาทั้งหมด 8 ชั่วโมง และใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้ แบบสะท้อนผลการจัดการเรียนรู้ ใบกิจกรรม แบบสังเกตพฤติกรรม และแบบทดสอบผลการวิจัย พบว่า 1. แนวทางการส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนในแต่ละขั้นตอนกระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ สิ่งที่ครูควรเน้น ได้แก่ ก่อนการจัดการเรียนรู้ควรเตรียมสถานการณ์ปัญหาที่มีความชัดเจนทางภาษาและใกล้เคียงกับบริบทชีวิตจริงของนักเรียน ขั้นตอนที่ 1 แนะนำให้นักเรียนระบุนำคำตอบแยกเป็นรายข้อ ขั้นตอนที่ 2 ซึ่งแนะนำให้ให้นักเรียนทดลองสร้างข้อคาดการณ์และให้เหตุผลและใช้คำถามให้นักเรียนเกิดความสงสัยในข้อคาดการณ์ แล้วชี้แนะให้สร้างข้อคาดการณ์ที่แตกต่างออกไปและให้เหตุผล

ขั้นตอนที่ 3 แนะนำให้นักเรียนปรับข้อคาดการณ์ของตนเองให้มีความน่าเชื่อถือ ขั้นตอนที่ 4 สนับสนุนให้นักเรียนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในขั้นตอนวิธีทำ และขั้นตอนที่ 5 การใช้คำถามให้นักเรียนสรุปว่าข้อคาดการณ์ควรเป็นอย่างไรจึงเหมาะสมกับการหาข้อสรุป 2. ผลการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ของนักเรียนพบว่าทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนมีพัฒนาการดีขึ้นทุก ๆ กิจกรรมและการทดสอบ ตามลำดับ

คำสำคัญ: กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์; ทักษะการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์; ทักษะการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์; การประยุกต์ของอนุพันธ์

Abstract

The purposes of this research were to study the methods and results of promoting students' mathematical reasoning and argumentation skills by using the mathematizing process of grade 12 students on the topic of applications of derivatives. The research participants were 33 grade 12 students in Phichit province, academic year 2023. The researcher used a classroom action research model with 3 cycles and a total duration of 8 hours, used content analysis, and examined the data using the triangulation method. Research tools include learning plans, learning reflection forms, activity sheets, behavior observation forms, and tests. The research results found that: 1. Guidelines for promoting students' mathematical reasoning and argumentation skills. In each step of the mathematizing process, teachers should emphasize the following: before organizing learning, they should prepare problem situations that are clear in language and close to the real-life context of students. Step 1: Instruct students to specify their answers individually. Step 2: Instruct students to create predictions and reasons, and use questions to make pupils doubt their predictions. Then guide them to create different predictions and give reasons. Step 3: Instruct students to adjust their predictions to make them reliable. Step 4: Encourage students to exchange opinions on how to make them. Step 5: Use questions to ask students to conclude what the predictions should be. This is appropriate for concluding. 2. Learning results: by using the mathematizing process of students, it was found that students' mathematical reasoning and argumentation skills improved with every activity and test, respectively.

Keywords: mathematising process; mathematical reasoning skill; mathematical argument skill;
application of derivative

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาสภาพปัญหาของนักเรียนจากการสังเกตและสัมภาษณ์นักเรียนพบว่า นักเรียนไม่สามารถ

เชื่อมโยงสถานการณ์ปัญหาในชีวิตจริงกับมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ที่ใช้ในการแก้ปัญหาได้ โดยนักเรียนจะตัดสินใจใช้วิธีการแก้ปัญหด้วยความรู้สึกส่วนตัวมากกว่าการใช้เหตุผล แสดงให้เห็นถึงการขาดความสามารถในการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์ของนักเรียน ซึ่งการพัฒนาการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์ สามารถทำได้จากการใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ที่อาศัยการจัดระบบโครงสร้างของสถานการณ์ปัญหาในชีวิตจริง เพื่อนำมาใช้อธิบายสถานการณ์ปัญหา โดยคำนึงถึงความถูกต้องตามหลักโครงสร้างทางคณิตศาสตร์ และความสมเหตุสมผลบนพื้นฐานความเป็นจริง (กิติโรจน์ ปันทรนนทกะ, วิชัย เสวกงาม, และอัมพร ม้าคนอง, 2563) และผู้วิจัยสังเกตเพิ่มเติม พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เลือกถามเพื่อนร่วมชั้นเรียนมากกว่าถามครูผู้สอน เมื่อนักเรียนเกิดข้อสงสัยในการแก้ปัญหาจากสถานการณ์ปัญหา แต่นักเรียนไม่สามารถหาข้อสรุปจากของสถานการณ์ปัญหาได้อย่างถูกต้อง แสดงให้เห็นว่านักเรียนขาดความสามารถในการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ที่จะนำนักเรียนไปสู่การหาข้อสรุปที่ถูกต้องจากการอภิปรายโต้แย้งร่วมกันในชั้นเรียน ความสามารถที่นักเรียนควรได้รับการส่งเสริม ได้แก่ การให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์

Hermawan, Lestari, Rahmawati, & Suwarno (2019) กล่าวว่า การให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์เป็นหนึ่งในความสามารถพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ที่ใช้ในความฉลาดรู้ด้านคณิตศาสตร์ ความสามารถนี้สามารถสอนให้กับนักเรียนผ่านการสอนคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการคิดเชิงตรรกะและลึกซึ้งผ่านกระบวนการที่เชื่อมโยงองค์ประกอบของปัญหาเพื่อลงข้อสรุป ซึ่งการถ่ายทอดมโนทัศน์ของตนเองให้คนอื่นรับรู้ได้อย่างถูกต้องมีความสัมพันธ์กับการให้เหตุผล การรวบรวมข้อเท็จจริงของปัญหาแล้วเชื่อมโยงความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดข้อคาดการณ์ใหม่ด้วยการให้เหตุผลหรือการโต้แย้ง โดยการโต้แย้งจะช่วยให้เห็นนักเรียนแสดงมโนทัศน์ ให้เหตุผลประกอบข้อโต้แย้งต่อข้อคาดการณ์ของคนอื่น ทำให้การแก้ปัญหามีความชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนั้นการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์จึงมีความเกี่ยวข้องกัน (กาญจนา อรอินทร์, ทรงชัย อักษรคิด, ชนิศรดา เลิศอมรพงษ์, และสกล ตั้งเกาสกุล, 2566) การให้เหตุผลและการโต้แย้งเป็นแง่มุมหนึ่งในหัวข้อความสัมพันธ์และฟังก์ชัน ซึ่งเป็นการกำหนดเบื้องต้นสำหรับความเชี่ยวชาญในมโนทัศน์ของแคลคูลัส ดังนั้นการวิจัยนี้จึงเลือกส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนในมโนทัศน์ของแคลคูลัส เนื่องจากแคลคูลัสเป็นพื้นฐานของสูตรการคำนวณมากมาย เช่น สูตรการหาความเร็ว ความเร่ง หรือแม้แต่ทฤษฎีการบริโภคของลูกค้า ก็มีการประยุกต์ใช้การอนุพันธ์ในแคลคูลัสเพื่ออธิบายเช่นกัน แคลคูลัสจึงเป็นวิชาที่มีความสำคัญในการประกอบอาชีพหรือการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น แต่นักเรียนส่วนใหญ่เข้าใจมโนทัศน์ของการหาอนุพันธ์ของฟังก์ชันไม่ลึกซึ้งและมีทักษะกระบวนการทางคณิตศาสตร์ไม่ดีพอ ส่งผลให้ไม่สามารถนำความรู้เกี่ยวกับการหาอนุพันธ์ไปประยุกต์ใช้ในแก้ปัญหาในชีวิตจริงได้ (สาธินี วารังศรี, 2564)

เพื่อให้ นักเรียนสามารถทำความเข้าใจมโนทัศน์การประยุกต์ของอนุพันธ์ของฟังก์ชันได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงเลือกส่งเสริมการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญต่อการทำความเข้าใจมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ แตกต่างจากงานวิจัยอื่นที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหา ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนที่ได้รับการเรียนรู้นั้น โดยการส่งเสริมการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์จะทำให้ นักเรียนมีโอกาสตรวจสอบมโนทัศน์ของตัวเองผ่านการโต้แย้งและการให้เหตุผลของเพื่อนร่วมชั้นเรียน ที่จะทำให้นักเรียนได้สังเกตเห็นมโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนของตัวเอง จากนั้นจึงปรับปรุงแก้ไขมโนทัศน์เดิมให้ตรงตามมโนทัศน์

ที่ถูกต้องทางคณิตศาสตร์ หรือนักเรียนที่ไม่มีminatนั้นจะเรียนรู้จากการอภิปรายของเพื่อนร่วมชั้นเรียนได้ จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์เพื่อส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์

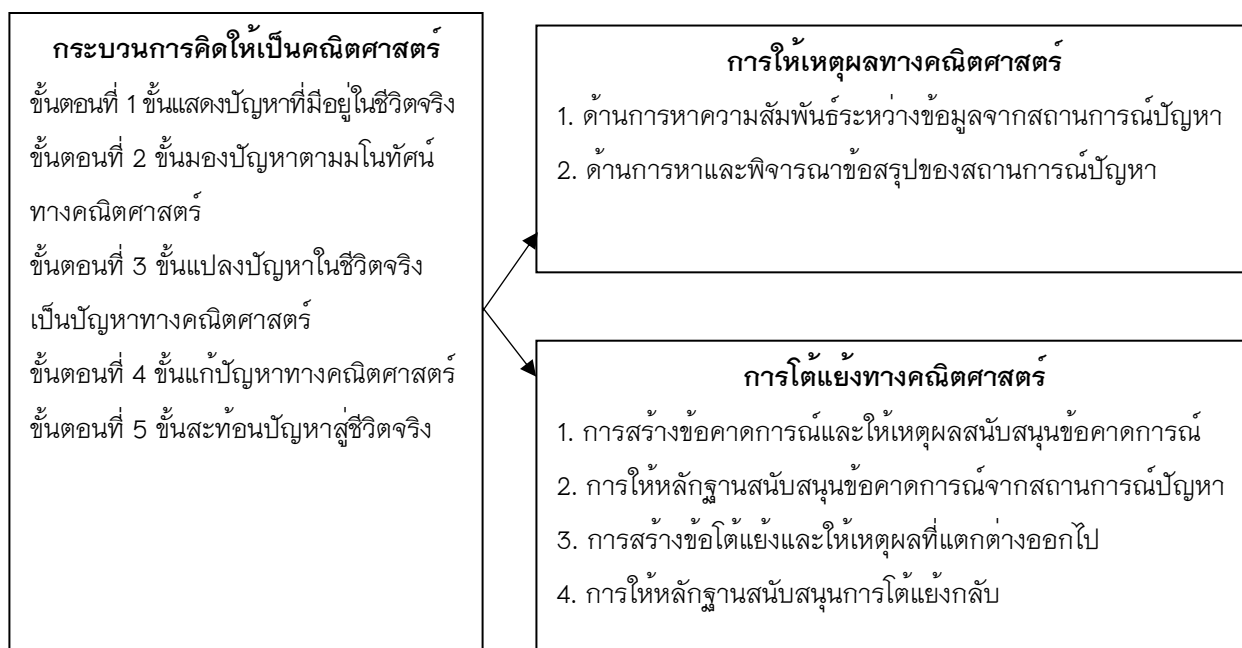
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนโดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์
2. เพื่อศึกษาผลการส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนโดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายซึ่งสรุปได้ว่า กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ หมายถึง วิธีการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นให้นักเรียนแก้ปัญหาผ่านกระบวนการคิด โดยเริ่มต้นจากสถานการณ์ปัญหาในชีวิตจริงไปสู่ปัญหาทางคณิตศาสตร์ แก่ปัญหานั้นด้วยวิธีการทางคณิตศาสตร์ และใช้ความรู้เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบ แล้วย้อนกลับไปตอบปัญหาในชีวิตจริง (ชรินทร์ ดั่งธรรม, 2564; สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2555) จากการศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ ซึ่งสรุปได้ว่า การให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์ หมายถึง ความสามารถในการแสดงมโนทัศน์ วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ปัญหา เพื่อนำมาหาข้อสรุปของสถานการณ์ปัญหาและยืนยันข้อสรุปอย่างมีเหตุผล (วรุตม์ หล้าปือ, 2565; วารินทร์ จันทวงษ์, 2564) และสรุปได้ว่า การโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ หมายถึง ความสามารถในการสนับสนุน คัดค้าน หรือปรับปรุงข้อคาดการณ์ของข้อมูลเพื่อนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ทางคณิตศาสตร์ที่ถูกต้อง โดยอาศัยหลักฐาน ได้แก่ ทฤษฎี นิยาม หรือข้อเท็จจริงทางคณิตศาสตร์ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า ร่วมกับการให้เหตุผล เพื่อเชื่อมข้อคาดการณ์ของข้อมูลและหลักฐานเข้าด้วยกัน (นิรุญชลา ทับพุ่ม, 2564)

จากการศึกษาค้นคว้งานวิจัยต่าง ๆ ที่นำมาศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยการศึกษาครั้งนี้ มีกรอบแนวคิดของการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ และตัวแปรตาม ได้แก่ การให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์และการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียน (Classroom Action Research) ตามแนวคิดของ Kemmis & McTaggart (2000 อ้างอิงใน สิริธนา กิจเกื้อกูล, 2557, หน้า 149-151) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ใน 1 วงจร ได้แก่ ขั้นวางแผน (Plan) ขั้นปฏิบัติการ (Act) ขั้นสังเกตการณ์ (Observe) และขั้นสะท้อนผลการปฏิบัติ (Reflect) โดยมีลักษณะทำซ้ำเป็นวงจรปฏิบัติการทั้งหมด 3 วงจร ตามแผนการจัดการเรียนรู้ โดยผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากการจัดการเรียนรู้ในแต่ละวงจรปฏิบัติการมาสะท้อนผล เพื่อวางแผนการจัดการเรียนรู้ในวงจรปฏิบัติการถัดไป จนครบ 3 วงจร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 แผนการเรียนวิทยาศาสตร์ - คณิตศาสตร์ โรงเรียนมัธยมศึกษาแห่งหนึ่งในจังหวัดพิจิตร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 จำนวน 33 คน ซึ่งเป็นนักเรียนที่เรียนรายวิชาคณิตศาสตร์เพิ่มเติม (ค30206) เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำแนกตามวัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย เครื่องมือสำหรับวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้ที่ใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์และแบบสะท้อนผลการจัดการเรียนรู้ เครื่องมือสำหรับวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ได้แก่ ใบกิจกรรมประกอบการเรียนรู้ แบบสังเกตพฤติกรรมกรรมการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ และแบบทดสอบทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์ จำนวน 3 แผนการจัดการเรียนรู้ ใช้เวลาทั้งหมด 8 ชั่วโมง และมีการพัฒนาแผนการจัดการ

เรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ โดยใช้แบบประเมินความเหมาะสมของแผนการจัดการเรียนรู้แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ให้ผู้เชี่ยวชาญลงความเห็นในแบบประเมิน เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละรายการ แล้วนำไปเทียบเกณฑ์การตัดสินผลการประเมิน คือ ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.50 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานไม่เกิน 1.00 ถือว่าแผนการจัดการเรียนรู้มีความเหมาะสมตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) โดยผลการประเมินความเหมาะสมของแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์ ผลการประเมิน พบว่า ความเหมาะสมของแผนการจัดการเรียนรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .36

แบบทดสอบทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ เป็นข้อสอบแบบอัตนัยที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับการหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลจากสถานการณ์ปัญหา การหาและพิจารณาข้อสรุปของสถานการณ์ปัญหา ซึ่งเป็นองค์ประกอบของการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์ รวมถึงข้อคำถามเกี่ยวกับการสร้างข้อคาดการณ์และให้เหตุผลสนับสนุนข้อคาดการณ์ การให้หลักฐานสนับสนุนข้อคาดการณ์จากสถานการณ์ปัญหา การสร้างข้อโต้แย้งและให้เหตุผลที่แตกต่างออกไป และการให้หลักฐานสนับสนุนการโต้แย้งกลับ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ ที่มีแนวคำถามให้นักเรียนได้เขียนแสดงปัญหาที่มีอยู่ในชีวิตจริงที่สถานการณ์ปัญหากำหนดมาให้ เขียนอธิบายปัญหาตามมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ แปลงเป็นปัญหาทางคณิตศาสตร์ เขียนแสดงวิธีการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ พร้อมตอบสถานการณ์ปัญหาในบริบทของชีวิตจริง พิจารณาและประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence: IOC) ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่พิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อควรมีค่า IOC ตั้งแต่ .6 ขึ้นไป มาสร้างแบบทดสอบทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ 3 ข้อ ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหาของแบบทดสอบ พบว่า มีค่า IOC เท่ากับ 1 ทุกข้อ ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ โดยมีตัวอย่างเกณฑ์ทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้ง ดังตาราง 1 และตาราง 2

ตาราง 1 แสดงเกณฑ์ทักษะการให้เหตุผลด้านการหาและพิจารณาข้อสรุปของสถานการณ์ปัญหา

ทักษะการให้เหตุผล	ระดับ	พฤติกรรมที่แสดงออก
ด้านการหาและพิจารณาข้อสรุปของสถานการณ์ปัญหา	3	สามารถหาข้อสรุปได้อย่างถูกต้องโดยมีการอ้างอิงข้อมูลจากสถานการณ์ปัญหา และอธิบายเพื่อสนับสนุนข้อสรุปอย่างสมเหตุสมผล
	2	สามารถหาข้อสรุปได้อย่างถูกต้องและอธิบายเพื่อสนับสนุนข้อสรุปอย่างสมเหตุสมผล แต่ไม่มีการอ้างอิงข้อมูลจากสถานการณ์ปัญหา
	1	สามารถหาข้อสรุปได้อย่างถูกต้อง แต่ไม่มีการอ้างอิงข้อมูลจากสถานการณ์ปัญหา และอธิบายเพื่อสนับสนุนข้อสรุป
	0	ไม่สามารถหาข้อสรุปได้อย่างถูกต้อง

ตาราง 2 แสดงเกณฑ์ทักษะการโต้แย้งด้านการสร้างข้อโต้แย้งและให้เหตุผลที่แตกต่างออกไป

ทักษะการโต้แย้ง	ระดับ	พฤติกรรมที่แสดงออก
ด้านการสร้างข้อโต้แย้งและให้เหตุผลที่แตกต่างออกไป	3	สามารถสร้างข้อคาดการณ์ที่แตกต่างจากของอีกฝ่าย และให้เหตุผลสนับสนุนข้อคาดการณ์อย่างน้อย 2 เหตุผล
	2	สามารถสร้างข้อคาดการณ์ที่แตกต่างจากของอีกฝ่าย และให้เหตุผลสนับสนุนข้อคาดการณ์เพียง 1 เหตุผล
	1	สามารถสร้างข้อคาดการณ์ที่แตกต่างจากของอีกฝ่าย แต่ไม่สามารถให้เหตุผลสนับสนุนข้อคาดการณ์จากสถานการณ์ปัญหา
	0	ไม่สามารถสร้างข้อคาดการณ์ที่แตกต่างจากของอีกฝ่ายได้

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรูปแบบการวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียน (Classroom Action Research) โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย 5 เครื่องมือ ซึ่งดำเนินการตามแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์ จำนวน 3 แผน 3 วงจรปฏิบัติการใช้เวลาทั้งหมด 8 ชั่วโมง ระหว่างทำการจัดการเรียนรู้ ผู้วิจัยสังเกตการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ บันทึกวีดิทัศน์ระหว่างการจัดการเรียนรู้ และนักเรียนเขียนบันทึกงานใบกิจกรรมประกอบการเรียนรู้ เมื่อจบการจัดการเรียนรู้ในแต่ละแผนการจัดการเรียนรู้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมใบกิจกรรมประกอบการเรียนรู้ ดัชนีชี้วัดและบันทึกผลการจัดการเรียนรู้ ลงแบบสังเกตพฤติกรรมการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์และแบบสะท้อนผลการจัดการเรียนรู้ แล้วเมื่อดำเนินการจัดการเรียนรู้ครบ 3 แผน ผู้วิจัยให้นักเรียนทำแบบทดสอบทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ ใช้เวลาทั้งหมด 2 ชั่วโมง และนำผลที่ได้จากเครื่องมือทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ทั้ง 2 ข้อ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนโดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์ โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อสิ้นสุดในแต่ละวงจรปฏิบัติการและจะวิเคราะห์ภาพรวมทั้งหมดเมื่อดำเนินการจัดการเรียนรู้ครบ 3 วงจรปฏิบัติการ โดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสะท้อนผลการจัดการเรียนรู้มาจัดระเบียบเนื้อหาของข้อมูลตามประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการวิเคราะห์ โดยรายงานผลในลักษณะการเขียนบรรยายผลการจัดการเรียนรู้ในแต่ละขั้นถึงข้อดี สภาพปัญหา และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข เพื่อทำการปรับปรุงและพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ โดยทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการตรวจสอบสามเส้า โดยนำแบบสะท้อนการจัดการเรียนรู้ที่ได้มาจากผู้วิจัยและผู้ร่วมสังเกตการจัดการเรียนรู้มาวิเคราะห์และสรุปการจัดการเรียนรู้ว่าให้ข้อมูลในประเด็นที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาผลการส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนโดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์ โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการเปรียบเทียบคะแนนทักษะการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์ของนักเรียน ที่ได้จากใบกิจกรรมประกอบการเรียนรู้ที่ 1 ถึง 8 และวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสังเกตพฤติกรรมการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ ซึ่งได้มาจากการถอดบทสนทนาจากวีดิทัศน์ที่บันทึกขณะการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยเทียบกับเกณฑ์การจัดระดับที่ผู้วิจัยกำหนดและคำนวณร้อยละของนักเรียนแต่ละระดับ ซึ่งถ้าหากผลคะแนนของนักเรียนสูงขึ้นตามลำดับของวงจรปฏิบัติการ แสดงว่านักเรียนมีการพัฒนาทักษะดีขึ้นทุก ๆ กิจกรรมและการทดสอบ แล้ววิเคราะห์ข้อมูลจากแบบทดสอบทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ เพื่อจัดระดับทักษะการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์และการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์หลังจัดกิจกรรมการเรียนรู้

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย แบ่งเป็น 2 ตอนตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวทางการส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนโดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์ พบว่าประเด็นที่ครูผู้สอนควรให้ความสำคัญเมื่อนำแนวทางดังกล่าวไปใช้ในการจัดการเรียนรู้ ได้แก่ ก่อนการจัดการเรียนรู้ ครูควรสร้างสถานการณ์ปัญหาที่มีความชัดเจนทางภาษาและใกล้เคียงกับบริบทชีวิตจริงของนักเรียน ในขั้นตอนของกระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ ขั้นตอนที่ 1 ครูควรแนะนำให้นักเรียนระบุคำตอบเป็นประเด็น แยกเป็นรายข้อ ขั้นตอนที่ 2 ครูควรชี้แนะให้นักเรียนทดลองสร้างข้อคาดการณ์พร้อมให้เหตุผลประกอบและใช้คำถามให้นักเรียนเกิดความสงสัยในข้อคาดการณ์ที่เห็น แล้วชี้แนะให้สร้างข้อคาดการณ์ที่แตกต่างออกไปเพื่อแสดงการโต้แย้งและให้เหตุผลประกอบ ขั้นตอนที่ 3 ครูควรแนะนำให้นักเรียนเลือกข้อคาดการณ์ที่ตัวเองเชื่อถือมากที่สุดหรือปรับข้อคาดการณ์ของตนเองให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ขั้นตอนที่ 4 ครูควรสนับสนุนให้นักเรียนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในกลุ่มเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีทำ และขั้นตอนที่ 5 ครูควรใช้คำถามให้นักเรียนอภิปรายร่วมกัน เพื่อสรุปว่าข้อคาดการณ์ว่าควรเป็นอย่างไรจึงเหมาะสมกับการหาข้อสรุป

ตอนที่ 2 ผลการส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนโดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. ผลการส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลของนักเรียน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ระหว่างการจัดการเรียนรู้และหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงองค์ประกอบและระดับของทักษะการให้เหตุผลระหว่างและหลังการจัดการเรียนรู้

องค์ประกอบของการให้เหตุผล	ระดับการให้เหตุผล	จำนวนนักเรียน (ร้อยละ) ระหว่างการจัดการเรียนรู้		
		วงจรที่ 1	วงจรที่ 2	วงจรที่ 3
ด้านการหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลจากสถานการณ์ปัญหา	3	14 (42.43)	7 (21.21)	26 (78.79)
	2	13 (39.39)	26 (78.79)	7 (21.21)
	1	6 (18.18)	0	0
	0	0	0	0
ด้านการหาและพิจารณาข้อสรุปของสถานการณ์ปัญหา	3	0	20 (60.61)	19 (57.57)
	2	20 (60.61)	13 (39.39)	14 (42.43)
	1	13 (39.39)	0	0
	0	0	0	0

องค์ประกอบของการให้เหตุผล	ระดับการให้เหตุผล	จำนวนนักเรียน (ร้อยละ) หลังการจัดการเรียนรู้	
		สถานการณ์ที่ 2	
ด้านการหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลจากสถานการณ์ปัญหา	3	20 (60.61)	
	2	11 (33.33)	
	1	1 (3.03)	
	0	1 (3.03)	
ด้านการหาและพิจารณาข้อสรุปของสถานการณ์ปัญหา	3	16 (48.49)	
	2	13 (39.39)	
	1	1 (3.03)	
	0	3 (9.09)	

2. ผลการส่งเสริมทักษะการโต้แย้งของนักเรียน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ระหว่างการจัดการเรียนรู้และหลังจากการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ ดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงองค์ประกอบและระดับของทักษะการโต้แย้งระหว่างและหลังการจัดการเรียนรู้

องค์ประกอบของการโต้แย้ง	ระดับการโต้แย้ง	จำนวนนักเรียน (ร้อยละ) ระหว่างการจัดการเรียนรู้		
		วงจรที่ 1	วงจรที่ 2	วงจรที่ 3
ด้านการสร้างข้อคาดการณ์ และให้เหตุผลสนับสนุนข้อ คาดการณ์	3	0	13 (39.39)	6 (18.18)
	2	6 (18.18)	0	20 (60.61)
	1	27 (81.82)	20 (60.61)	7 (21.21)
	0	0	0	0
ด้านการให้หลักฐานสนับสนุน ข้อคาดการณ์จาก สถานการณ์ปัญหา	3	0	6 (18.18)	6 (18.18)
	2	6 (18.18)	14 (42.43)	27 (81.82)
	1	0	6 (18.18)	0
	0	27 (81.82)	7 (21.21)	0
ด้านการสร้างข้อโต้แย้งและ ให้เหตุผลที่แตกต่างออกไป	3	0	0	20 (60.61)
	2	0	19 (57.58)	13 (39.39)
	1	6 (18.18)	7 (21.21)	0
	0	27 (81.82)	7 (21.21)	0
ด้านการให้หลักฐานสนับสนุน การโต้แย้งกลับ	3	0	0	6 (18.18)
	2	0	12 (36.36)	20 (60.61)
	1	0	7 (21.21)	7 (21.21)
	0	33 (100)	14 (42.43)	0
องค์ประกอบของการโต้แย้ง	ระดับการโต้แย้ง	จำนวนนักเรียน (ร้อยละ) หลังการจัดการเรียนรู้		
		สถานการณ์ที่ 2		
การสร้างข้อคาดการณ์และให้ เหตุผลสนับสนุนข้อคาดการณ์	3	27 (81.82)		
	2	6 (18.18)		
	1	0		
	0	0		
การให้หลักฐานสนับสนุนข้อ คาดการณ์จากสถานการณ์ ปัญหา	3	27 (81.82)		
	2	5 (15.15)		
	1	1 (3.03)		
	0	0		

ตาราง 4 (ต่อ)

องค์ประกอบของการโต้แย้ง	ระดับการโต้แย้ง	จำนวนนักเรียน (ร้อยละ) หลังการจัดการเรียนรู้	
		สถานการณ์ที่ 1	สถานการณ์ที่ 3
การสร้างข้อโต้แย้งและให้เหตุผล ที่แตกต่างออกไป	3	16 (48.49)	25 (75.76)
	2	15 (45.45)	6 (18.18)
	1	1 (3.03)	2 (6.06)
	0	1 (3.03)	0
การให้หลักฐานสนับสนุนการ โต้แย้งกลับ	3	20 (60.61)	22 (66.67)
	2	8 (24.24)	9 (27.27)
	1	5 (15.15)	2 (6.06)
	0	0	0

จากผลการส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนโดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์ แสดงให้เห็นว่า ทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนส่วนใหญ่มีพัฒนาการดีขึ้นทุก ๆ กิจกรรมและการทดสอบตามลำดับ นักเรียนบางส่วนมีระดับการให้เหตุผลอยู่ระดับ 0 แสดงให้เห็นว่านักเรียนไม่สามารถระบุปัญหาและไม่สามารถเขียนความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลจากสถานการณ์ปัญหาได้ถูกต้อง เนื่องจากนักเรียนขาดพื้นฐานการแก้สมการที่นำไปสู่การสร้างสมการแทนความสัมพันธ์ของสถานการณ์ปัญหาและการระบุช่วงของค่าของตัวแปรที่เป็นไปได้ นักเรียนจึงไม่สามารถระบุโมเดลทางคณิตศาสตร์ที่ใช้ในการแก้ปัญหาได้ถูกต้อง ทำให้ไม่สามารถหาข้อสรุปที่ถูกต้องได้

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า แนวทางที่เหมาะสมในการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์เพื่อส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์ ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 ชื่นชมแสดงปัญหาที่มีอยู่ในชีวิตจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของวรณัฐ หลวงจันทร์ (2564) ที่ระบุว่า เมื่อนักเรียนสามารถระบุประเด็นปัญหาที่สำคัญของสถานการณ์ปัญหาได้ จะสามารถนำไปใช้กำหนดตัวแปรได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างข้อคาดการณ์ที่มีความสัมพันธ์กับสถานการณ์ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ขั้นตอนที่ 2 ชื่นชมปัญหาตามมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของสกล ตั้งเกาสกุล (2560) ที่ระบุว่า การร่วมกันพิจารณาความเชื่อมโยงกันระหว่างมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์และสถานการณ์ปัญหาด้วยการให้เหตุผล จะช่วยให้นักเรียนได้ฝึกระบุและอธิบายมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ปัญหาอย่างเต็มที่ นอกจากนี้จะทำให้ให้นักเรียนได้อธิบายมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาแล้วยังทำให้นักเรียนสร้างข้อคาดการณ์โดยมีการวางแผนถึงการเชื่อมโยงมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ในการแก้ปัญหาด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญารัตน์ สุวรรณไตรย์ (2565) ระบุว่า การให้นักเรียนอภิปราย

ร่วมกัน โดยใช้ข้อมูลมาสร้างข้อคาดการณ์แล้วเลือกเหตุผลสนับสนุนและหลักฐานที่มีความเชื่อมโยงกัน ทำให้นักเรียนได้ประเมินความน่าเชื่อถือของหลักฐานได้ ครูผู้สอนต้องมีคำถามที่ช่วยให้นักเรียนเกิดการโต้แย้งและสืบเสาะหาหลักฐาน เพื่อนำไปสู่การสรุปที่ถูกต้องและเหมาะสม ขั้นตอนที่ 3 ขึ้นแปลงปัญหาในชีวิตจริงเป็นปัญหาทางคณิตศาสตร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของกันตภณ สอนชีว (2563) ที่ระบุว่า เมื่อนักเรียนเห็นโครงสร้างที่คล้ายคลึงกับสถานการณ์ปัญหาที่ผ่านมา จะสามารถระลึกและประมาณการหรือทดลองซ้ำ เพื่อให้สามารถอธิบายได้ว่าข้อคาดการณ์ที่ได้มีความสมเหตุสมผลหรือไม่ นำไปสู่การปรับปรุงข้อคาดการณ์ให้มีความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ขั้นตอนที่ 4 ขึ้นแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของรศกมลรัตน์ ศรีภิรมย์ และสิทธิพล อากินทร์ (2563) ที่ระบุว่า การแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของนักเรียน จะทำให้นักเรียนค้นพบวิธีการแก้ปัญหาในรูปแบบอื่นที่สามารถแก้ปัญหาเพื่อตอบในสิ่งที่โจทย์ถามได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่สามารถแก้ปัญหาจากสถานการณ์ปัญหาที่มีลักษณะใกล้เคียงกับปัญหาที่พบได้ และขั้นตอนที่ 5 ขึ้นสะท้อนปัญหาสู่ชีวิตจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของธชินี ไสยรส, สมควร สีชมพู, และไมตรี อินทร์ประสิทธิ์ (2562) ที่ระบุว่า การอภิปรายและเปรียบเทียบร่วมกันทั้งชั้นเรียน เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญซึ่งจะทำให้ให้นักเรียนเกิดความเข้าใจร่วมกันจากแนวคิดที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาหลักเกณฑ์ทั่วไปทางคณิตศาสตร์ได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mun Yee, Kinneer, & Chun (2019) ที่ระบุว่า การให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการคิดค้นแนวคิดใหม่ ครูต้องให้ความสำคัญกับรายละเอียดของกระบวนการเรียนรู้และงานที่กระตุ้นให้นักเรียนคิดค้นแนวคิดใหม่ที่มีความสัมพันธ์กับชีวิตจริงและสะท้อนการพัฒนาทักษะทางคณิตศาสตร์ ซึ่งการพัฒนาโมทัศน์ทางคณิตศาสตร์อย่างลึกซึ้งจะต้องมีการให้เหตุผลประกอบกระบวนการแก้ปัญหา เพื่อให้การเรียนรู้เหล่านี้เกิดขึ้นจึงต้องมีการส่งเสริมการพัฒนาการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ ทั้งนี้เพราะการพัฒนาการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ด้วยวิธีการเพื่อส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ ทำให้นักเรียนได้รับการเรียนรู้โมทัศน์ทางคณิตศาสตร์อย่างลึกซึ้งและพัฒนาทักษะทางคณิตศาสตร์ผ่านกระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์แต่ละขั้นตอน

ผลการส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลคณิตศาสตร์ของนักเรียนโดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของทรงยศ สกุลยา (2562) ที่ระบุว่า นักเรียนที่มีพื้นฐานการแก้สมการ จะสามารถตัดสินใจเลือกใช้สมการเพื่อหาคำตอบได้ถูกต้อง ทั้งนี้เพราะการสร้างสมการแทนความสัมพันธ์จะต้องรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลในสถานการณ์ปัญหาเพื่อแปลงให้เป็นตัวแปรและทำอยู่ในรูปสมการและการระบุช่วงของค่าของตัวแปรที่เป็นไปได้จำเป็นต้องมีพื้นฐานการแก้สมการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัชพล เผ่าทิพย์จันทร์ (2560) ที่ระบุว่า นักเรียนที่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับเหตุผลที่นำมายืนยันข้อสรุป ทำให้นักเรียนเขียนยืนยันข้อสรุปโดยอาศัยหลักการทางคณิตศาสตร์มาประกอบการอธิบายไม่ชัดเจน เพราะนักเรียนไม่คุ้นเคยกับการตั้งความรู้และหลักการทางคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้กับสถานการณ์ใหม่ ๆ ได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้เพราะการอธิบายเหตุผลเพื่อสนับสนุนข้อสรุปจะเกิดขึ้นได้เมื่อนักเรียนเห็นความสำคัญของการยืนยันข้อสรุปด้วยเหตุผล ซึ่งจะต้องอาศัยการตั้งความรู้และหลักการทางคณิตศาสตร์มาประกอบการอธิบายโดยคำนึงถึงความเกี่ยวข้องกับการปรับใช้ในสถานการณ์ปัญหา

ผลการส่งเสริมทักษะการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนโดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญชลิตา เจริญผล (2566) ที่ระบุว่า การแสดงข้อคาดการณ์ของตนเอง และแลกเปลี่ยนข้อคาดการณ์กับเพื่อนร่วมชั้นเรียน เพื่อให้นักเรียนได้พิจารณาถึงความสมเหตุสมผลของข้อคาดการณ์ที่หลากหลาย นักเรียนจะสามารถแสดงเหตุผลของตนเองเพื่อโน้มน้าวให้เพื่อนร่วมชั้นเรียนเชื่อในข้อคาดการณ์ของตนเองและในขณะเดียวกันก็สามารถแสดงเหตุผลโต้แย้งเพื่อคัดค้านข้อคาดการณ์ของเพื่อนร่วมชั้นเรียน ทั้งนี้เพราะการให้เหตุผลประกอบการสร้างข้อคาดการณ์ที่แตกต่างจากของอีกฝ่าย จะแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือของข้อคาดการณ์ที่แตกต่างที่สามารถโน้มน้าวให้เพื่อนร่วมชั้นเรียนเชื่อในข้อคาดการณ์ของนักเรียนและอาจทำให้ข้อคาดการณ์ของอีกฝ่ายมีความน่าเชื่อถือลดลงด้วย ซึ่งการมีเหตุผลรองรับข้อคาดการณ์ จะทำให้ข้อคาดการณ์มีความน่าเชื่อถือมากกว่าข้อคาดการณ์ที่ไม่มีเหตุผลใด ๆ รองรับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธนวิทย์ วรโพธิ์ และนิศากร บุญเสนา (2566) ที่ระบุว่า นักเรียนหนึ่งคนสามารถทำได้หลากหลายหน้าที่ในการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ ซึ่งองค์ประกอบที่มักขาดหายไป คือ การให้หลักฐานเพื่อสนับสนุนเหตุผลยืนยันให้น่าเชื่อถือยิ่งขึ้น ซึ่งหลักฐานสนับสนุนจะถูกนำมาใช้เมื่อเหตุผลนั้นไม่น่าเชื่อถือเพียงพอสำหรับผู้อ่านหรือผู้ฟัง และนักเรียนมักให้เหตุผลเพียงอย่างเดียวในแต่ละประเด็นการโต้แย้ง เพื่อนำไปสู่ข้อสรุปในแต่ละประเด็นการโต้แย้ง ทั้งนี้เพราะการให้เหตุผลประกอบการสร้างข้อคาดการณ์ที่แตกต่างจากของอีกฝ่ายเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้ข้อคาดการณ์มีความน่าเชื่อถือเพียงพอต่อการเป็นที่ยอมรับ ดังนั้นจึงต้องมีการให้หลักฐานสนับสนุนเพื่อยืนยันการให้เหตุผลประกอบข้อคาดการณ์ให้มีความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สามารถโต้แย้งกับข้อคาดการณ์ของอีกฝ่ายได้

สรุป การจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์โดยส่วนใหญ่ถูกใช้เพื่อส่งเสริมทักษะการแก้ปัญหาของนักเรียนซึ่งไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนที่ได้รับการเรียนรู้ ผู้วิจัยจึงเลือกส่งเสริมการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญต่อการทำความเข้าใจมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ ในเนื้อหาคณิตศาสตร์ เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์ ซึ่งเป็นเนื้อหาที่นักเรียนไม่สามารถนำความรู้เกี่ยวกับการหาอนุพันธ์ไปประยุกต์ใช้ในแก้ปัญหาในชีวิตจริงได้ โดยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางและศึกษาผลการส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนโดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์ โดยผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการในชั้นเรียน จำนวน 3 วงจร ระยะเวลา 8 ชั่วโมง กลุ่มเป้าหมาย คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 33 คน โรงเรียนมัธยมศึกษาแห่งหนึ่งในจังหวัดพิจิตร ปีการศึกษา 2566 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ แบบสะท้อนผลการจัดการเรียนรู้ ใบกิจกรรมประกอบการเรียนรู้ แบบสังเกตพฤติกรรมการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ และแบบทดสอบทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ และใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ผลการวิจัย พบว่า 1. แนวทางการส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนโดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ของนักเรียน ในแต่ละขั้นตอนกระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ที่ครูควรให้ความสำคัญ ได้แก่ ก่อนการจัดการเรียนรู้ควรเตรียมสถานการณ์ปัญหาที่มี

ความชัดเจนทางภาษาและใกล้เคียงกับบริบทชีวิตจริงของนักเรียน และดำเนินการขั้นตอนที่ 1 แนะนำให้นักเรียนระบุคำตอบแยกเป็นรายข้อ ขั้นตอนที่ 2 ชี้แนะให้นักเรียนทดลองสร้างข้อคาดการณ์และให้เหตุผลและใช้คำถามให้นักเรียนเกิดความสงสัยในข้อคาดการณ์ แล้วชี้แนะให้สร้างข้อคาดการณ์ที่แตกต่างออกไปและให้เหตุผล ขั้นตอนที่ 3 แนะนำให้นักเรียนปรับข้อคาดการณ์ของตัวเองให้มีความน่าเชื่อถือ ขั้นตอนที่ 4 สนับสนุนให้นักเรียนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในขั้นตอนวิธีทำ และขั้นตอนที่ 5 การใช้คำถามให้นักเรียนสรุปว่าข้อคาดการณ์ควรเป็นอย่างไรจึงเหมาะสมกับการหาข้อสรุป 2. ผลการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ของนักเรียน พบว่าทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนมีพัฒนาการดีขึ้นทุก ๆ กิจกรรมและการทดสอบ ตามลำดับ

องค์ความรู้ใหม่

แนวทางที่เหมาะสมในการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์เพื่อส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เรื่อง การประยุกต์ของอนุพันธ์ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนของกระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ พบว่า ขั้นตอนสำคัญที่นักเรียนแสดงทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ได้อย่างเป็นที่ ได้แก่ ขั้นตอนที่ 2 ขึ้นมองปัญหาตามมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่ให้นักเรียนระดมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาในชีวิตจริงในรูปข้อคาดการณ์พร้อมให้เหตุผลประกอบ ซึ่งข้อคาดการณ์ในที่นี้จะเป็นส่วนที่ทำให้นักเรียนคนอื่นสามารถสร้างข้อคาดการณ์ที่แตกต่างออกไปหรือข้อโต้แย้งพร้อมให้เหตุผลประกอบเพื่อทำให้ข้อคาดการณ์ของนักเรียนคนอื่นมีความน่าเชื่อถือลดลงและทำให้ข้อคาดการณ์ของตัวเองมีความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น และถ้ามีการให้หลักฐานที่เป็นมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์เพิ่มเติมจะยิ่งทำให้ข้อคาดการณ์มีความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น ซึ่งบทบาทของครูผู้สอน คือ ชี้แนะให้นักเรียนทดลองสร้างข้อคาดการณ์และให้เหตุผลประกอบและใช้คำถามให้นักเรียนเกิดความสงสัยในข้อคาดการณ์ของนักเรียนคนอื่นพร้อมชี้แนะให้สร้างข้อคาดการณ์ที่แตกต่างออกไปเพื่อแสดงการโต้แย้งและให้เหตุผลประกอบ ทำให้สามารถพัฒนาทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียน ครูมีบทบาทสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการให้เหตุผลและการโต้แย้ง ครูควรเลือกใช้คำถามที่กระตุ้นให้นักเรียนเกิดความสงสัยในข้อคาดการณ์ของตัวเองหรือข้อคาดการณ์ของเพื่อนร่วมชั้นเรียน ให้นักเรียนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และอภิปรายร่วมกันโดยใช้เหตุผลและหลักฐานสนับสนุน

1.2 การจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์สามารถใช้เพื่อส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ในเนื้อหาคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการนำความรู้จำนวนและพีชคณิตไปใช้แก้โจทย์ปัญหาในสถานการณ์

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาโดยมีการเชื่อมโยงกับสถานการณ์ปัญหาในชีวิตจริงและได้ใช้โปรแกรม Desmos ช่วยในการจำลองสถานการณ์ปัญหาให้มีความเหมาะสมกับนักเรียน ดังนั้นจึงควรศึกษาการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ร่วมกับกระบวนการศึกษาคณิตศาสตร์ที่เชื่อมโยงกับชีวิตจริงหรือชุดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยโปรแกรม Desmos เพื่อส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนในเนื้อหาอื่นที่เกี่ยวข้องกับแคลคูลัสเบื้องต้น

2.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์เพื่อส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ในขั้นตอนที่ 2 ยังมีข้อจำกัดซึ่งผู้วิจัยไม่ได้ศึกษาการส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ในขั้นตอนอื่น ดังนั้นจึงควรส่งเสริมทักษะการให้เหตุผลและการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ในขั้นตอนอื่นเพิ่มเติม ได้แก่ ขั้นตอนที่ 4 และขั้นตอนที่ 5 เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่มีการอภิปรายร่วมกันของนักเรียน

เอกสารอ้างอิง

- กิติโรจน์ ปันทรนทกะ, วิชัย เสวกงาม, และอัมพร ม้าคนอง. (2563). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนตามแนวคิดกระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์และการศึกษาคณิตศาสตร์ที่เชื่อมโยงกับชีวิตจริงเพื่อส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ และความสามารถในการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น. *วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 48(3), 21-40.
- กัญชลิตา เจริญผล. (2566). การส่งเสริมความสามารถในการให้เหตุผลและการสื่อสาร สื่อความหมายทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 เรื่อง รูปสามเหลี่ยม โดยการจัดการเรียนรู้แบบการโต้แย้งทางคณิตศาสตร์. *วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนครสวรรค์*.
- กันตภณ สอนชีว. (2563). การพัฒนาความสามารถการคิดคำนวณทางคณิตศาสตร์ โดยวิธีธรรมชาติแห่งการคิดเชิงคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3. *วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย ราชภัฏบึงฉลือ*.
- กาญจนา อรอินทร์, ทรงชัย อักษรคิด, ชนิศวรา เลิศอมรพงษ์, และสกล ตั้งเป้าสกุล. (2566). การพัฒนาความสามารถในการอภิปรายโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ลำดับและอนุกรมเรขาคณิตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ด้วยการจัดการเรียนรู้โดยวิธีการแบบเปิด. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 9(7), 215-231.
- ชรินทร์ ด่วงธรรม. (2564). การพัฒนาความฉลาดรู้ด้านคณิตศาสตร์ ด้วยการจัดการเรียนรู้ออนไลน์ตามกระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. *วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนครสวรรค์*.

- ณัชพล เภาทิพย์จันทร์. (2560). ผลของการสอนการแก้ปัญหาคณิตศาสตร์โดยใช้วิธีการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ จากความไม่สมบูรณ์ที่มีต่อความสามารถในการให้เหตุผลและการสื่อสารทางคณิตศาสตร์ของนักเรียน มัธยมศึกษาปีที่ 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทรงยศ สกุลยา. (2562). การวิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การประยุกต์สมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวด้วยกระบวนการคิดให้เป็นคณิตศาสตร์ที่ส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ธนิ โสयरส, สมควร สีชมภู, และไมตรี อินทร์ประสิทธิ์. (2562). การอภิปรายโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ในชั้นเรียนที่ใช้ การศึกษาชั้นเรียนและวิธีการแบบเปิด. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 20 วันที่ 15 มีนาคม 2562 (หน้า 1873-1883). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธนวิทย์ วรโพธิ์ และนิศากร บุญเสนา. (2566). การโต้แย้งของนักเรียนในชั้นเรียนคณิตศาสตร์ที่มีการใช้การศึกษา ชั้นเรียนและวิธีการแบบเปิด. วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 8(4), 218-228.
- ธัญญารัตน์ สุวรรณไตรย์. (2565). การพัฒนาทักษะการโต้แย้งทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะที่ขับเคลื่อนด้วยกลวิธีการโต้แย้งร่วมกับการใช้คำถามระดับสูง เรื่อง ทรัพยากรพลังงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิรัญชลา ทับพุ่ม. (2564). การส่งเสริมทักษะการอภิปรายโต้แย้งทางคณิตศาสตร์ โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้ ด้วยวิธีการแบบเปิด เรื่อง ความคล้ายของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- รศกมลรัตน์ ศรีภิรมย์ และสิทธิพล อาจอินทร์. (2563). การพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ และการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ด้วยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับแนวคิด DAPIC. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติครั้งที่ 21 วันที่ 27 มีนาคม 2563 (หน้า 739-750). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรุตม์ หล้าป้อ. (2565). ผลการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้ 5 แนวปฏิบัติการสอนร่วมกับกลวิธีเชิงอภิปรายที่มี ต่อสมรรถนะการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. วิทยานิพนธ์ปริญญา การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วารินทร์ จันทวงษ์. (2564). การจัดการเรียนรู้เชิงรุกร่วมกับงานทางคณิตศาสตร์ เพื่อส่งเสริมความสามารถในการให้ เหตุผล เรื่อง การสร้างทางเรขาคณิต ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วรณัฐ หลวงจันทร์. (2564). การพัฒนาความสามารถในการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์ด้วยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ที่เน้นการสร้างตัวแบบเชิงคณิตศาสตร์ เรื่อง ร้อยละและอัตราส่วน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- สกล ตั้งเภาสกุล. (2560). การพัฒนาชุดกิจกรรมทางคณิตศาสตร์ตามแนวคิดการใช้บริบทเป็นฐานร่วมกับการสร้างแบบจำลองทางคณิตศาสตร์ เพื่อส่งเสริมความสามารถในการเชื่อมโยงความรู้คณิตศาสตร์ และเจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2555). ตัวอย่างข้อสอบการประเมินผลนานาชาติ PISA: คณิตศาสตร์. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด อรุณการพิมพ์.
- สาธิตี วาริศรี. (2564). การจัดการเรียนรู้วิชาแคลคูลัสของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้วยรูปแบบการเรียนรู้แบบย้อนกลับร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค STAD. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, 16(1), 120-128.
- สิรินภา กิจเกื้อกูล. (2557). การจัดการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ทิศทางการสำหรับครูศตวรรษที่ 21. เพชรบูรณ์: จุลติสการพิมพ์.
- Hermawan, L. I., Lestari, N. D. S., Rahmawati, A. F., & Suwarno. (2019). Supporting Students' Reasoning and Argumentation Skills Through Mathematical Literacy Problem on Relation and Function topic. *Earth and Environmental Science*, 243, 1-8.
- Mun Yee, L., Virginia, K., & Chun Ip, F. (2019). Teaching mathematics for understanding in primary schools: could teaching for mathematising be a solution?. *International journal for mathematics teaching and learning*, 20(1), 1-17.

การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาส
ทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4
USING LOCAL WISDOM IN THE LEARNING MANAGEMENT OF TEACHERS IN
SCHOOLS TO EXPAND OPPORTUNITIES UNDER THE OFFICE OF UBON
RATCHATHANI PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE AREA 4

อักษรสาสตร์ ทองคำบุตร^{*1}

Aksornsart Thongcomeboot^{*1}

¹หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

¹Master of Education program, Department of Educational Administration Ubon Ratchathani Rajabhat University

^{*}Corresponding author's e-mail: asksornn@gmail.com^{*1}

Received: January 6, 2024

Revised: February 4, 2024

Accepted: February 7, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา 2) เปรียบเทียบสภาพการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน และ 3) ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูผู้สอนในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 จำนวน 225 คน ได้มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายและกำหนดสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น .91 และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) การเปรียบเทียบการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาส จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 3) การส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา มี 5 แนวทาง คือ 1) ด้านเกษตรกรรม ควรจัดการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับบริบทของชุมชน เพื่อนำไปต่อยอดใช้ในชีวิตจริงได้ 2) ด้านอุตสาหกรรมและหัตถกรรม ควรเชิญปราชญ์ชาวบ้านที่มี

ความรู้ความสามารถเฉพาะด้านมาให้ความรู้และแนะแนวเส้นทางการประกอบอาชีพให้กับนักเรียน 3) ด้านการแพทย์แผนไทย ควรใช้สิ่งใกล้ตัวของนักเรียนและเชิญปราชญ์ชาวบ้านด้านการแพทย์แผนไทยมาให้ความรู้เพิ่มเติม 4) ด้านศิลปกรรม ควรจัดการเรียนรู้โดยศึกษาจากวัฒนธรรมความเป็นมาของชุมชน 5) ด้านภาษาและวรรณกรรม ควรจัดการเรียนรู้โดยอาศัยจุดเด่นของแต่ละชุมชนหรือเชิญปราชญ์ชาวบ้านที่มีความเชี่ยวชาญด้านนี้มาให้ความรู้

คำสำคัญ: ภูมิปัญญาท้องถิ่น; การจัดการเรียนรู้; โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา

Abstract

The purposes of this research were to: 1) study using local wisdom in the teaching of teachers; 2) compare using local wisdom in the teaching of teachers as classified by sex, education, and working experience; and 3) study guidelines for using local wisdom in the teaching of teachers in schools to expand opportunities under the office of Ubon Ratchathani primary educational service area. 4. The sample in the research were teachers in schools to expand opportunities, 225 people under the office of Ubon Ratchathani Primary Educational Service Area 4, selected by simple random sampling and proportional method. The research instruments consisted of a five-rating scale questionnaire with a confidence value of .91 and an interview form. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, and content analysis. The research findings were as follows: 1) The overall use of local wisdom in the teaching of teachers in schools to expand opportunities was at a medium level. 2) A comparison of using local wisdom in the teaching of teachers in schools to expand opportunities as classified by sex, education, and working experience showed that there were overall no differences of opinion. 3) Promoting the use of local wisdom in learning by teachers in expanding educational opportunities were five approaches: for example 1) In agriculture, learning management should be appropriate to the community environment; 2) Industry and handicrafts should invite local sages with specific knowledge to impart knowledge and guide career paths for students; 3) Thai traditional medicine should use things close to students and invite local scholars on Thai traditional medicine to give additional knowledge; 4) Arts and learning management should be provided by the study culture of the community and 5) In language and literature, learning management should be organized using the strengths of each community or by inviting local sages with expertise in this area to share their knowledge.

Keywords: local wisdom; learning management; school expands educational opportunity

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของโลกที่รวดเร็วได้ส่งผลกระทบต่อทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์ การเมือง และการศึกษาของทุกประเทศ การทำให้บุคคลมีคุณภาพและมีศักยภาพเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต้องอาศัยกระบวนการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการศึกษาจะช่วยสร้างความรู้ ความคิด ทักษะ และเจตคติให้ได้รับรู้จักตนเอง รู้จักชีวิต เข้าใจสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ตนอาศัยอยู่ เพื่อนำความรู้และความเข้าใจมาใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อม และท้องถิ่นของตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 เป็นแผนการพัฒนาประเทศที่กำหนดกรอบและแนวทางการพัฒนาให้หน่วยงานของรัฐทุกภาคส่วนต้องทำตาม เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ประเทศไทยที่ว่า “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 65 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกัน และเพื่อให้เกิดพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560, หน้า 1-4)

การดำเนินชีวิตของคนจำเป็นต้องเรียนรู้เพื่อให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การเรียนรู้จึงเกิดขึ้นได้ตลอดทุกที่ ทุกเวลา และต่อเนื่องยาวนานตลอดชีวิตตั้งแต่ปฐมวัยจนกระทั่งตาย เริ่มจากการเรียนรู้จากครอบครัว ชุมชน ศูนย์การเรียนรู้ โรงเรียน สถาบันการศึกษา แหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ กว้างไกล ครอบคลุมสถานศึกษาในสังคมไทยและสังคมโลก สอดคล้องกับอานันท์ ปันยารชุน (2541, หน้า 14) ที่กล่าวว่า ปัจจุบันโลกกำลังอยู่ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งโยงใยมนุษย์ให้มีความใกล้ชิดสนิทสนมกับเทคโนโลยี ขณะเดียวกันก็มีอันตรายต่าง ๆ มากมาย ที่สำคัญผลกระทบต่อภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมประเพณีของมนุษย์ที่เป็นทรัพย์สินทางปัญญาสูญหายไปด้วย ภูมิปัญญาท้องถิ่นมิใช่เฉพาะงานศิลปหัตถกรรมโบราณเท่านั้น แต่ยังหมายถึงวัฒนธรรมประเพณีที่มีค่าอันสูงสุด ตลอดจนประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตสืบเนื่องมาตั้งแต่บรรพบุรุษ อีกทั้งหมายรวมถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่ชาวบ้านคิดค้นขึ้นแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขพัฒนา แก้ปัญหาเป็นทั้งสติปัญญาและองค์ความรู้ทั้งหมดของชาวบ้าน ซึ่งกระบวนการกลั่นกรองทางปัญญาเพื่อให้เกิดภูมิปัญญาที่มั่นคงควรส่งเสริมศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์โดยนำเอาภูมิปัญญาแต่ละท้องถิ่นมาประยุกต์ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการศึกษาของนักเรียนในสถานศึกษาของไทย ลักษณะภูมิปัญญาท้องถิ่นเข้าสู่ระบบโรงเรียน มี 3 ลักษณะ คือ 1) คน 2) แนวคิดชาวบ้าน และ 3) ผลงานชาวบ้าน การนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนสามารถดำเนินการได้ 2 วิธี คือ 1) การเชิญภูมิปัญญาท้องถิ่นมาร่วมการจัดการเรียนรู้ในโรงเรียน และ 2) การนำนักเรียนไปยังแหล่งเรียนรู้หรือสถานประกอบการของภูมิปัญญาท้องถิ่น (นิชานันท์ ตันสุริยา, 2558, หน้า 64) ดังนั้น ถ้าหากโรงเรียนมีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการเรียนรู้อาจมีผลดีต่อนักเรียน ซึ่งผู้เรียนจะได้เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง เกิดประสบการณ์ตรง ความสนุกสนาน และมีเจตคติที่ดีต่อชุมชนและกระบวนการเรียนรู้ เห็นคุณค่าของแหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น และเกิดความรักในท้องถิ่นและความรู้ในการอนุรักษ์สิ่งที่มีคุณค่าในท้องถิ่นตนเอง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 มีพื้นที่ความรับผิดชอบ ประกอบไปด้วย 4 อำเภอ คือ อำเภวารินชำราบ อำเภอสำโรง อำเภอสว่างวีระวงศ์ และอำเภอนาเยีย คนส่วนใหญ่มีความเชื่อว่ายังได้รับการศึกษาสูงมากขึ้นบุตรหลานของตนก็ยิ่งมีความก้าวหน้าในชีวิต ประสบความสำเร็จในการทำงานที่ดี แต่ปัจจุบันผู้ที่สำเร็จการศึกษาจำนวนมากยังไม่มีความก้าวหน้าและยังเพิ่มจำนวนมากขึ้น ปัญหาทางการศึกษาที่เป็นอยู่ในขณะนี้เนื่องมาจากความคลาดเคลื่อนของกระบวนการถ่ายทอดการเรียนรู้ที่คนส่วนใหญ่คาดหวังให้การศึกษาช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ดีขึ้น ดังนั้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานีเขต 4 จึงผลักดันการใช้นวัตกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนมีความรู้และทักษะที่สามารถนำไปประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ เช่น การนำภูมิปัญญาท้องถิ่นเข้ามาบรรจุในหลักสูตรสถานศึกษา เป็นต้น เพื่อให้ผู้เรียนรู้จักท้องถิ่นและเพื่อปลูกฝังให้มีความรักและผูกพันกับท้องถิ่นของตนเอง และมีประสบการณ์ตรงกับชีวิต สภาพท้องถิ่น สังคม และสิ่งแวดล้อมที่แท้จริง เนื่องจากกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่มีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น ส่งผลให้นักเรียนเข้าสู่กระแสสังคมที่ทันสมัยมากขึ้นและให้ความสนใจในภูมิปัญญาท้องถิ่นลดน้อยลง จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 เพื่อเป็นแนวทางการกำหนดนโยบายในการส่งเสริมให้ผู้เรียนได้รู้จักท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับตนเองและปลูกฝังให้มีความรักและผูกพันกับท้องถิ่นของตนเอง อีกทั้งมุ่งให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับชีวิต อาชีพ เศรษฐกิจ และสังคมท้องถิ่น รู้จักใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างรู้คุณค่า และเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ที่เข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน
3. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4

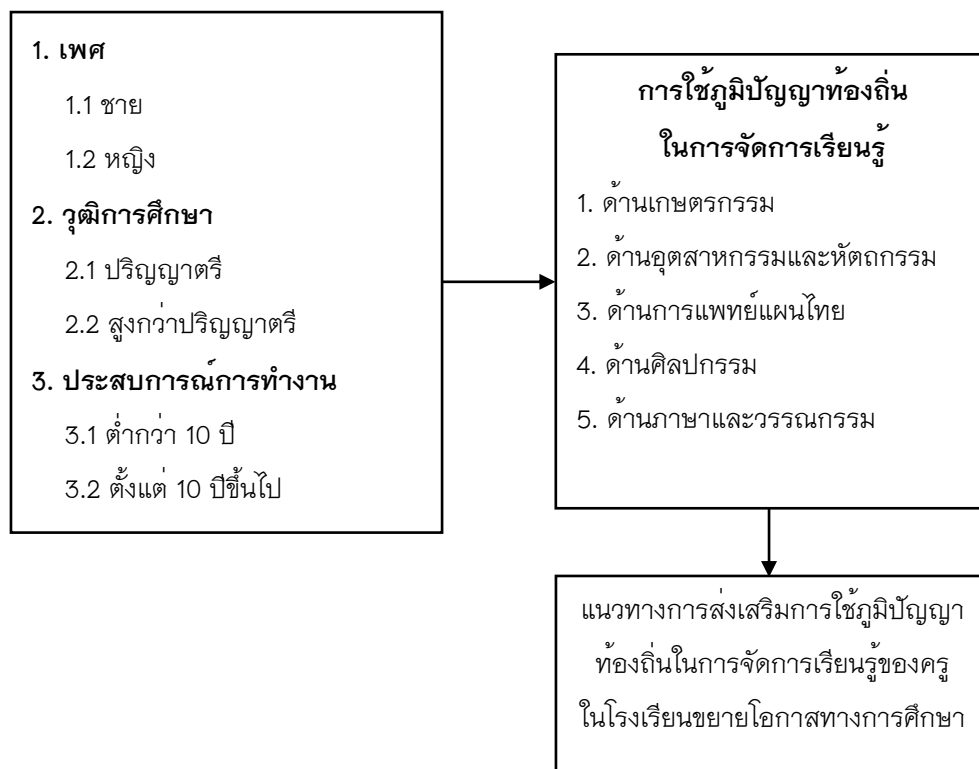
การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สังคมไทยมีความเชื่อว่ายังได้รับการศึกษาสูงมากขึ้นบุตรหลานของตนก็ยิ่งมีความก้าวหน้าในชีวิตและประสบความสำเร็จในการทำงานที่ดี แต่ปัญหาทางการศึกษาที่เป็นอยู่ในขณะนี้เนื่องมาจากความคลาดเคลื่อนของกระบวนการถ่ายทอดการเรียนรู้ที่คนส่วนใหญ่คาดหวังให้การศึกษาช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทยให้ดีขึ้น ครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาจึงควรผลักดันการใช้นวัตกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนมีความรู้และ

ทักษะที่สามารถนำไปประกอบอาชีพเพื่อดูแลตนเองได้ ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีมีผลต่อการใช้ชีวิตของมนุษย์ ดังที่ อานันท์ ปันยารชุน (2541, หน้า 14) กล่าวว่าปัจจุบันโลกกำลังอยู่ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มนุษย์จึงมีความใกล้ชิดสนิทสนมกับเทคโนโลยีมากขึ้น ส่งผลกระทบให้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมประเพณีของมนุษย์ที่เป็นทรัพย์สินทางปัญญาสูญหายไป แนวทางการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ เป็นการมุ่งเน้นให้มีการนำแหล่งความรู้ที่เรียนจากแหล่งวิทยาการท้องถิ่นมาใช้ในการเรียนรู้และสามารถจัดการศึกษาได้สอดคล้องกับสภาพการดำเนินชีวิตภายในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการวัฒนธรรมแห่งชาติ, 2534, หน้า 52) ซึ่งต้องคำนึงถึงสภาพท้องถิ่นเป็นหลัก เพื่อปรับหลักสูตรให้สอดคล้องกับสภาพท้องถิ่น ความต้องการของผู้เรียน และจัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับวัยและระดับความสามารถของผู้เรียนท้องถิ่น ผู้วิจัยได้สำรวจการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา พบว่า ภูมิปัญญาท้องถิ่นของแต่ละพื้นที่เริ่มเลือนหายไป อีกทั้งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 มีการผลักดันการใช้นวัตกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนมีความรู้และทักษะที่สามารถนำไปประกอบอาชีพเพื่อดูแลตนเองได้ จึงได้ศึกษาประเภทของภูมิปัญญาท้องถิ่นและแนวทางการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับสภาพท้องถิ่นและผู้เรียน จากแนวคิดทฤษฎี และทัศนะของนักวิชาการหลายท่าน และนำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบที่เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ และเป็นแนวทางการส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาอย่างเหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ 5 ด้าน คือ ด้านเกษตรกรรม ด้านอุตสาหกรรมและหัตถกรรม ด้านการแพทย์แผนไทย ด้านศิลปกรรม และด้านภาษาและวรรณกรรม

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดจากนักวิชาการและนักการศึกษาที่เกี่ยวกับการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของสำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ (2535) มาลินี สวยคำขาว (2538), อังกุล สมคะเนย์ (2535) ทรงจิต พูลลาภ (2544) สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2547) กระทรวงศึกษาธิการ (2551) สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน (2551) หนึ่งฤทัย ไชยเดช (2554) และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2557) โดยผู้วิจัยนำมาบูรณาการกำหนดเป็นกรอบแนวคิดสำหรับวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 5 ด้าน ซึ่งมีรายละเอียดปรากฏดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูผู้สอนในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 32 โรงเรียน รวมทั้งสิ้น 544 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูผู้สอนในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 จำนวน 225 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่ายและกำหนดสัดส่วนโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 โดยมีข้อคำถามครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นใน

การจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านเกษตรกรรม ด้านอุตสาหกรรมและ
หัตถกรรม ด้านการแพทย์แผนไทย ด้านศิลปกรรม และด้านภาษาและวรรณกรรม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ
มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (Likert' Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, หน้า 120-
121) มีจำนวน 36 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นใน
การจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
อุบลราชธานี เขต 4

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

2.1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการส่งเสริมการใช้
ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 เพื่อนำมาวิเคราะห์และใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถามและ
แบบสัมภาษณ์

2.2 สร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ตามกรอบแนวคิดให้ครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วเสนอ
ต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและแนะนำปรับปรุงแก้ไข

2.3 สร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ฉบับร่างเพื่อศึกษาการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น
ในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา และคำถามเชิงลึกสำหรับทรงคะแนของครูผู้สอนที่มี
ต่อการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา

2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

2.5 นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ที่แก้ไขปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ
ของเครื่องมือ ความถูกต้อง การใช้ถ้อยคำและความเหมาะสมของภาษา ด้วยเทคนิคการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง
IOC โดยคณะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณา

2.6 นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขและจัดพิมพ์
เป็นแบบสอบถามและนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยหา
ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (α) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .91

2.7 จัดพิมพ์เอกสารฉบับจริงเพื่อนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือส่งจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี
เขต 4

2. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองไปยังสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและนัดหมายเพื่อขอรับแบบสอบถามคืนภายในเวลาที่กำหนด

3. การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยการนัดหมายกับผู้บริหาร สถานศึกษาและครูผู้สอนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และดำเนินการสัมภาษณ์ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบ สัมภาษณ์เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล คำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจง ความถี่และหาค่าร้อยละ จากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

2) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยาย โอกาสทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 ที่เป็นมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามรายชื่อในแต่ละด้านและรวมทุกด้าน แล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อใช้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, หน้า 121) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาส ทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน โดยใช้การทดสอบที (t-test) และทดสอบเอฟ (F-test)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุบลราชธานี เขต 4

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางการส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียน ขยายโอกาสทางการศึกษา จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) ส่วนวิเคราะห์บรรยายข้อมูล ปัญหา และแนวทางการพัฒนาในแต่ละด้านใช้ การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 ตามวัตถุประสงค์สรุปได้ดังนี้

ตามวัตถุประสงค์ 1 การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีผลการวิเคราะห์และสรุปได้ดังนี้

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

ที่	การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครู ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านเกษตรกรรม	3.88	.22	มาก
2	ด้านอุตสาหกรรมและหัตถกรรม	3.48	.26	ปานกลาง
3	ด้านการแพทย์แผนไทย	2.71	.33	ปานกลาง
4	ด้านศิลปกรรม	3.32	.25	ปานกลาง
5	ด้านภาษาและวรรณกรรม	3.04	.29	ปานกลาง
	ภาพรวม	3.31	.13	ปานกลาง

จากตาราง 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเกษตรกรรม ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมา คือ ด้านอุตสาหกรรมและหัตถกรรม ($\bar{X} = 3.48$) ด้านศิลปกรรม ($\bar{X} = 3.32$) และด้านภาษาและวรรณกรรม ($\bar{X} = 3.04$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการแพทย์แผนไทย ($\bar{X} = 2.71$)

ตามวัตถุประสงค์ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตามวัตถุประสงค์ 3 แนวทางการส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 สรุปได้ดังนี้

1. ด้านเกษตรกรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นและเกษตรกรรมถูกหลอมรวมเป็นวิถีชีวิตปัจจุบันของคนในชุมชนอยู่แล้ว เกษตรกรรมจึงควรถูกบรรจุอยู่ในวิชาเรียน โดยมีการยึดโยงเข้ากับวิถีชีวิตของคนในชุมชน ดังนั้น ภูมิปัญญาท้องถิ่นจึงถูกสอดแทรกเข้าในการเรียนการสอนไปโดยปริยาย
2. ด้านอุตสาหกรรมและหัตถกรรม โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาคควรจัดการเรียนรู้เกี่ยวกับการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านอุตสาหกรรมและหัตถกรรมเข้ามาโดยอาศัยปราชญ์ชาวบ้าน ซึ่งเป็นจุดเด่นของแต่ละโรงเรียนที่ตั้งอยู่บนพื้นที่ที่เป็นจุดศูนย์กลางของชุมชน มีผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านอุตสาหกรรมและหัตถกรรมอยู่เป็นจำนวนมาก
3. ด้านการแพทย์แผนไทย ครูส่วนใหญ่มองว่าการแพทย์แผนไทยเป็นทักษะความรู้เฉพาะทาง จึงไม่ได้จัดการเรียนรู้ลงลึกในทางเนื้อหา มาก ซึ่งโรงเรียนส่วนใหญ่จะไม่นำเรื่องนี้มาจัดการเรียนรู้ โรงเรียนควรนำเรื่องการแพทย์แผนไทยใกล้ตัวเข้ามาจัดเรียนรู้ในบางแขนง เช่น สมุนไพรใกล้ตัว การปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น
4. ด้านศิลปกรรม ครูส่วนใหญ่จัดการเรียนรู้ผ่านงานศิลปะในชุมชน บางชุมชนในวัดเป็นสถานที่ให้ความรู้ บางชุมชนใช้ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่น โรงเรียนจึงควรจัดการเรียนรู้ให้นักเรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงและยังต่อยอดสู่การเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์อีกด้วย
5. ด้านภาษาและวรรณกรรม โรงเรียนควรใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านภาษาและวรรณกรรมมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ด้วยกิจกรรมนันทนาการเป็นส่วนใหญ่ มีบางโรงเรียนที่มีการฝึกฝนอย่างจริงจัง โดยการทำวงดนตรีโปงลาง เพื่อสร้างอาชีพ และอนุรักษ์วัฒนธรรมภูมิปัญญาของท้องถิ่น

การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเกษตรกรรม รองลงมา คือ ด้านอุตสาหกรรมและหัตถกรรม ด้านศิลปกรรม และด้านภาษาและวรรณกรรม ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการแพทย์แผนไทย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากครูเข้าใจถึงความแตกต่างของพื้นที่ตั้งของโรงเรียนและบริบทของชุมชน ซึ่งคนส่วนใหญ่ในชุมชนมีอาชีพเกษตรกร ครูจึงจัดการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับอาชีพของคนในชุมชน อีกทั้งคนในพื้นที่ดังกล่าวยังมีความสามารถด้านศิลปหัตถกรรมและการถนอมอาหารต่าง ๆ เพื่อเพิ่มรายได้ของครอบครัวด้วย และความสามารถด้านศิลปกรรมยังเชื่อมโยงถึงความเป็นมาของชุมชนในอดีตชุมชน มีอิทธิพลต่อรูปแบบของศิลปกรรมในวัด สามารถสะท้อนภาพของชุมชนได้ บ่งบอกถึงช่วงเวลาที่มีการตั้งถิ่นฐาน คติความเชื่อ ตลอดจนเชื้อสายและภูมิสำเนาเดิมของชุมชนนั้น ปัจจุบันนี้สภาพสังคมและการคมนาคมทำให้การเคลื่อนย้ายผู้คนและศิลปกรรมระหว่างท้องถิ่นเป็นไปอย่างคล่องตัว จึงทำให้ชุมชนจากภายนอกเข้ามามีบทบาทในการสร้างศิลปกรรมภายในวัดมากขึ้น และรูปแบบของศิลปกรรม

มีความคล้ายคลึงกันทุกท้องถิ่น นอกเหนือจากชุมชนใกล้เคียงแล้วยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการกำหนดรูปแบบงานศิลปกรรมที่สำคัญ เช่น ผู้สร้างวัด พระสงฆ์ ช่างเส้นทางคมนาคม เป็นต้น ส่วนด้านภาษาและวรรณกรรม ผู้คนในท้องถิ่นส่วนใหญ่ใช้เพื่อความบันเทิง แต่จะชุมชนจะแสดงออกมาในรูปแบบของวงดนตรีพื้นบ้าน หรือนิทานปรัมปรา หากจะจัดการเรียนรู้นั้นครูในโรงเรียนมักจะอาศัยความร่วมมือจากปราชญ์ชาวบ้านที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับพื้นที่นั้น ๆ เพราะบางโรงเรียนมีครูเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่เป็นเวลายังไม่นาน จึงไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญมากพอ ส่วนลำดับสุดท้าย คือด้านการแพทย์แผนไทย ครูในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 มองว่าเป็นความรู้เฉพาะทาง จึงไม่ได้จัดการเรียนรู้อย่างจริงจังถึงเนื้อหาเชิงลึก ส่วนใหญ่จะกล่าวถึงการใช้สมุนไพรในชุมชนเบื้องต้นประกอบกับวิชาสุขศึกษา เพื่อให้นักเรียนสามารถนำสมุนไพรในท้องถิ่นมาใช้ประโยชน์ได้ สอดคล้องกับรินทร์ ลิกะโทก (2557, หน้า 81) ศึกษาเรื่องแนวโน้มการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นการศึกษานอกโรงเรียนสายอาชีพจากภูมิปัญญาชาวบ้านในศตวรรษที่ 21 ผลการวิจัยพบว่า หลักสูตรท้องถิ่น การศึกษานอกโรงเรียนสายอาชีพจากภูมิปัญญาชาวบ้านในศตวรรษที่ 21 มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะในการจัดการต่อชีวิตและทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่น เกิดความตระหนักและเห็นคุณค่าของภูมิปัญญาไทย สอดคล้องกับดวงจันทร์ แก้วกพาน และคณะ (2562, หน้า 406-409) ศึกษาเรื่องการออกแบบการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นได้ลงมือปฏิบัติจริง เกิดการเรียนรู้จากการนำภูมิปัญญาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เปิดโอกาสให้ผู้เรียนระดมสมองเชื่อมโยงความรู้วิทยาศาสตร์กับภูมิปัญญาท้องถิ่นและสามารถอธิบายหลักการทางวิทยาศาสตร์และสามารถวางแผน ออกแบบ และดำเนินการตามกระบวนการที่วางแผนไว้ มีทักษะการแก้ปัญหาอยู่ในระดับดีและมีความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับดีมาก

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

2.1 การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามมีการปฏิบัติหน้าที่หลักที่เหมือนกันจึงอาจมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน แต่การปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และเจตนารมณ์ของการศึกษาแห่งชาติ สอดคล้องกับสกุลพร หศิภาพร (2559, หน้า 104) ศึกษาเรื่อง สภาพและแนวทางการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการเรียนรู้วิชาสังคมศึกษาในโรงเรียนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าสถานศึกษา ครูวิชาการ และครูผู้สอนวิชาสังคม เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าการสนับสนุนการนำเนื้อหาการนำแหล่งความรู้ หรือภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการเรียนรู้วิชาสังคมศึกษาในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยวัดและพระสงฆ์ถือเป็นปราชญ์ที่ใกล้ชิดกับชุมชน และโรงเรียนมากที่สุด ปัญหาที่พบ คือ เจ้าของภูมิปัญญาบางคนขาดทักษะในการถ่ายทอด คนในท้องถิ่นไม่ให้ความร่วมมือ โรงเรียนขาดการสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณในการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการเรียนการสอน

2.2 การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในรูปแบบที่ใกล้เคียงกัน หรือปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนเหมือนกัน สอดคล้องกับอัมพร จันทรวงศ์ (2555, หน้า 542-544) ศึกษาเรื่องสภาพปัญหาและความต้องการการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการสอนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ครูผู้สอนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-41 ปี ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการเรียนการสอนด้านคติ ความเชื่อ ด้านศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี ด้านการประกอบอาชีพในท้องถิ่น และด้านแนวทางปฏิบัติหรือเทคโนโลยีชาวบ้าน ครูส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกภูมิปัญญาท้องถิ่นในการเรียนการสอน เพราะภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นเอกลักษณ์ที่ควรอนุรักษ์และถ่ายทอดให้คนรุ่นหลัง ด้านเตรียมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นของครูผู้สอน ซึ่งเตรียมโดยการสำรวจแหล่งภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นส่วนมาก ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนใช้การบรรยายการศึกษาออกสถานที่ การฝึกปฏิบัติ และการเชิญวิทยากรท้องถิ่นตามความเหมาะสม ด้านการประเมินการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นครูส่วนมากประเมินความสนใจของผู้เรียนเป็นหลัก ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการเรียนการสอน คือ การขาดการวางแผนในการเรียนการสอน และขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณ ด้านความต้องการสนับสนุนใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ประสบผลสำเร็จ ครูผู้สอนมีความต้องการส่งเสริมให้บุคลากรทางการศึกษาเรียนรู้จากแหล่งภูมิปัญญาท้องถิ่น และหลังจากที่ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านต่าง ๆ แล้วผู้เรียนได้นำความรู้ที่ได้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน

2.3 การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความแตกต่างของประสบการณ์การทำงานของแต่ละบุคคล บางคนมีประสบการณ์การทำงานมาก แต่ประสบการณ์การทำงานในพื้นที่นั้น ๆ อาจจะน้อย หรือบางคนมีประสบการณ์การทำงานน้อยแต่เป็นคนในพื้นที่จึงมีความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นมากกว่าคนที่มีความประสบการณ์การทำงานมาก แต่ไม่ใช่คนในพื้นที่ สอดคล้องกับศุทธา จักคาม (2555, หน้า 280-284) ศึกษาเรื่องความต้องการและสภาพปัญหาการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าสถานการศึกษาให้ครูผู้สอนนำความรู้และประสบการณ์จากบ้านมาสอดแทรกในการสอน และมีการเชิญวิทยากรในท้องถิ่นมาร่วมวางแผนกับครูผู้สอนเพื่อสร้างหลักสูตรที่เกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น พร้อมกับเข้าอบรมและส่งเสริมให้จัดสื่อการเรียนการสอน ความต้องการของครูผู้สอนในการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในโรงเรียนมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งครูผู้สอนต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนท้องถิ่นและเชิญเจ้าของภูมิปัญญาเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ สภาพปัญหาของครูผู้สอนในการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้จัดการเรียนรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งครูผู้สอนยังขาดเนื้อหาเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นที่จะนำมาใช้ในการจัดการเรียนรู้และหน่วยงานที่รับผิดชอบไม่ให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่

3. ผลการศึกษาแนวทางการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 สรุปได้ 5 แนวทางที่สำคัญ คือ

- 1) ด้านเกษตรกรรม ครูควรจัดการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของชุมชน โดยเริ่มต้นจากการเรียนรู้พื้นที่ที่ตนอาศัยอยู่ เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมแล้วนำมาประยุกต์กับการจัดการเรียนรู้ให้นักเรียนสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้ การจัดการเรียนรู้นั้นควรจัดการเรียนรู้แบบให้นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติจริงเพื่อฝึกกล้ามเนื้อ และทักษะทางด้านเกษตรกรรม จะได้นำไปต่อยอดในการสร้างอาชีพหรือลดรายจ่ายในครัวเรือนได้
- 2) ด้านอุตสาหกรรมและหัตถกรรม ครูบางคนไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในศาสตร์นี้ แต่เนื่องจากโรงเรียนตั้งอยู่ในพื้นที่ชุมชน ซึ่งแต่ละชุมชนมีความโดดเด่นของการประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน ดังนั้นครูจึงควรใช้ประโยชน์จากส่วนนี้ คือ การเชิญปราชญ์ชาวบ้านที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเข้ามาให้ความรู้แก่นักเรียน อีกทั้งยังเป็นการแนะแนวเส้นทางประกอบอาชีพให้กับนักเรียนไปในตัวด้วย
- 3) ด้านการแพทย์แผนไทย ถือเป็นศาสตร์เฉพาะทาง ดังนั้นจึงไม่แปลกที่ครูในโรงเรียนจะไม่มีความรู้ความเข้าใจในศาสตร์นี้มากนัก จึงควรหาเรื่องใกล้ตัวของนักเรียนมาจัดการเรียนรู้ เช่น การใช้สมุนไพรในชุมชน การปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีในชุมชนให้เกิดมูลค่าและสร้างรายได้ในอนาคต หากครูไม่สามารถจัดการเรียนรู้ได้ สามารถขอความร่วมมือจากปราชญ์ชาวบ้านด้านการแพทย์แผนไทยเข้ามาให้ช่วยให้ความรู้แก่นักเรียนได้อีกทางหนึ่ง
- 4) ด้านศิลปกรรม ครูควรจัดการเรียนรู้โดยศึกษาจากวัฒนธรรมความเป็นมาของชุมชนนั้น ๆ เพื่ออนุรักษ์และสืบสานไว้เป็นมรดกจากรุ่นสู่รุ่นต่อไป ซึ่งศิลปกรรมของแต่ละชุมชนจะมีความโดดเด่นที่แตกต่างกัน เนื่องจากได้รับอิทธิพลมาจากคนละพื้นที่ ดังนั้นครูจึงควรที่จะให้ความรู้เรื่องประวัติศาสตร์ของชุมชนแก่นักเรียนก่อน จากนั้นจึงจัดการเรียนรู้โดยอาศัยผลงานศิลปกรรมภายในชุมชน เช่น กำแพงวัด ภาพวาด หรือลวดลายต่าง ๆ บนผลิตภัณฑ์ขึ้นชื่อของชุมชน เป็นต้น
- 5) ด้านภาษาและวรรณกรรม ชุมชนส่วนใหญ่ใช้ภูมิปัญญาด้านนี้ในการสร้างความบันเทิง แต่ละชุมชนจึงมีการแสดงออกที่แตกต่างกัน บางชุมชนมีวงดนตรีพื้นบ้าน บางชุมชนมีเรื่องเล่าของชุมชนในรูปแบบของนิทานปรัมปรา ครูจึงควรจัดการเรียนรู้โดยอาศัยจุดเด่นของแต่ละชุมชนเข้ามาช่วยในการให้ความรู้แก่นักเรียนหรือมีการเชิญปราชญ์ชาวบ้านที่มีความเชี่ยวชาญด้านนี้เข้ามาช่วยจัดการเรียนรู้ด้วย จะทำให้นักเรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง และเป็นการต่อยอดทักษะวิชาชีพในอนาคตต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับดารุณี เดชยศดี (2562, หน้า 221) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมทักษะชีวิต และอาชีพของผู้เรียนในสถานศึกษา สังกัดกลุ่มการศึกษาท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การส่งเสริมการเรียนรู้ทักษะอาชีพให้สอดคล้องกับความถนัด ความสนใจของผู้เรียน และบริบทของท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมของภูมิปัญญาท้องถิ่นจะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ด้านทักษะชีวิตและอาชีพได้เหมาะสมกับบริบทของผู้เรียนและท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับนุรไอนี ดือรามะ และณัฐณี โมพันธ์ (2560, หน้า 88-89) ศึกษาวิจัยเรื่องผลของการจัดการเรียนรู้แบบโครงงานร่วมกับภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ ทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน และผู้บริหารให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ในทุกด้าน โดยกำหนดเนื้อหาเพิ่มเติมในหลักสูตรสถานศึกษาและเชิญวิทยากรที่มีความถนัดเฉพาะด้านมา

ให้ความรู้ และสอดคล้องกับสำเนา หมีนแจ่ม (2558, หน้า 129-133) ศึกษาเรื่องการพัฒนาครูในการสร้างฐานข้อมูล แหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อยกระดับคุณภาพการเรียนการสอน ผลการวิจัยพบว่า ครูทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจในการสร้างฐานข้อมูลแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นและมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้ ฐานข้อมูลแหล่งเรียนรู้ และนักเรียนมีร้อยละคะแนนความก้าวหน้าของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้นทุกชั้นเรียน สำหรับความคิดเห็นของนักเรียน พบว่า นักเรียนมีความสุข สนุกสนานที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงจนเกิดความรู้ ความเข้าใจ ความภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าในวัฒนธรรม ประเพณี แหล่งเรียนรู้ และภูมิปัญญาท้องถิ่นในชุมชน

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาทางการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 ผู้วิจัยเกิดองค์ความรู้ใหม่ในการส่งเสริมการใช้ ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ดังนี้

1. ด้านเกษตรกรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นและเกษตรกรรมถูกหลอมรวมเป็นวิถีชีวิตปัจจุบันของคนในชุมชน อยู่แล้ว เกษตรกรรมจึงควรถูกบรรจุอยู่ในวิชาเรียน โดยมีการยึดโยงเข้ากับวิถีชีวิตของคนในชุมชน ดังนั้นภูมิปัญญา ท้องถิ่นจึงถูกสอดแทรกเข้าในการเรียนการสอนไปโดยปริยาย

2. ด้านอุตสาหกรรมและหัตถกรรม โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาควรจัดการเรียนรู้เกี่ยวกับการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านอุตสาหกรรมและหัตถกรรมเข้ามาโดยอาศัยปราชญ์ชาวบ้าน ซึ่งเป็นจุดเด่นของแต่ละ โรงเรียนที่ตั้งอยู่บนพื้นที่ที่เป็นจุดศูนย์กลางของชุมชน มีผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านอุตสาหกรรมและหัตถกรรม อยู่เป็นจำนวนมาก

3. ด้านการแพทย์แผนไทย ครูส่วนใหญ่มองว่าการแพทย์แผนไทยเป็นทักษะความรู้เฉพาะทาง จึงไม่ได้จัดการเรียนรู้ลงลึกในทางเนื้อหา มาก ซึ่งโรงเรียนส่วนใหญ่จะไม่นำเรื่องนี้มาจัดการเรียนรู้ โรงเรียนควรนำ เรื่องการแพทย์แผนไทยใกล้ตัวเข้ามาจัดเรียนรู้ในบางแขนง เช่น สมุนไพรใกล้ตัว การปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น

4. ด้านศิลปกรรม ครูส่วนใหญ่จัดการเรียนรู้ผ่านงานศิลปะในชุมชน บางชุมชนในวัดเป็นสถานที่ ให้ความรู้ บางชุมชนใช้ศิลปะเพื่อเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่น โรงเรียนจึงควรจัดการเรียนรู้ให้นักเรียนได้เรียนรู้ จากประสบการณ์จริงและยังต่อยอดสู่การเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์อีกด้วย

5. ด้านภาษาและวรรณกรรม โรงเรียนควรใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านภาษาและวรรณกรรมมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ด้วยกิจกรรมนันทนาการ เป็นส่วนใหญ่ มีบางโรงเรียนที่มีการฝึกฝนอย่างจริงจัง โดยการทำ วงดนตรีโปงลาง เพื่อสร้างอาชีพ และอนุรักษ์วัฒนธรรมภูมิปัญญาของท้องถิ่น

โดยสรุป แนวทางการส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาส ทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 มี 5 ด้านที่สำคัญ คือ ด้านเกษตรกรรม ด้านอุตสาหกรรมและหัตถกรรม ด้านการแพทย์แผนไทย ด้านศิลปกรรม และด้านภาษาและ วรรณกรรม ซึ่งโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ จึงทำให้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในแต่ละท้องถิ่นเลือนหายไป ผู้เรียนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับท้องถิ่นของตนเอง

ซึ่งภูมิปัญญาท้องถิ่นบางประเภทสามารถนำไปต่อยอดประกอบอาชีพได้ ดังนั้นจึงควรนำภูมิปัญญาท้องถิ่นทุกด้านเข้าไปใช้ในการจัดการเรียนรู้เพื่อเพิ่มโอกาสในการสร้างอาชีพให้กับผู้เรียนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปและอภิปรายผลการวิจัยการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 โรงเรียนควรสนับสนุนการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ โดยเฉพาะด้านการแพทย์แผนไทย ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าการนำมาใช้จัดการเรียนรู้น้อยที่สุด ครูผู้สอนหรือผู้ที่รับผิดชอบควรศึกษาและจัดทำรายละเอียดข้อมูลในการจัดทำ โดยมีขั้นตอนที่สำคัญ คือ ศึกษาหลักสูตรแม่บทหรือหลักสูตรแกนกลาง จัดทำข้อมูลสารสนเทศภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของชุมชนนั้น ๆ และสอดคล้องกับเนื้อหาสาระมาให้นักเรียนได้เรียนรู้ตามขั้นตอนกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่กำหนดไว้

1.2 โรงเรียนควรเชิญปราชญ์ชาวบ้านที่มีความรู้เฉพาะทางด้านภูมิปัญญาต่าง ๆ มาร่วมจัดการเรียนรู้เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น เช่น ด้านการแพทย์แผนไทย และด้านภาษาและวรรณกรรม เนื่องจากครูผู้สอนหรือผู้ที่รับผิดชอบยังมีความรู้ไม่เพียงพอในการถ่ายทอดสู่นักเรียนในแต่ละโรงเรียน

1.3 โรงเรียนควรส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการเกษตรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป เนื่องจากการเกษตรเป็นพื้นฐานสำคัญในการดำรงชีวิตและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย และเป็นกลุ่มอาชีพที่สอดคล้องกับบริบทในชุมชนของผู้เรียน เพื่อสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพของผู้เรียนในอนาคต

1.4 โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาควรส่งเสริมให้ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นที่หลากหลายพื้นที่ เพื่อนำมาพัฒนาต่อยอดให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เรียนและชุมชนให้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทางการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการเรียนรู้อย่างสอดคล้องกับบริบทของชุมชน

2.2 ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาทางการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้ของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 ที่หลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อเป็นนวัตกรรมในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). ภูมิปัญญาท้องถิ่นกับการพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพฯ: ศรีเมืองการพิมพ์.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2557). แผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ. 2557-2560) กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. สืบค้น 29 สิงหาคม 2565 จาก https://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2013/10/2089_5390.pdf
- ดารุณี เดชยศดี. (2562). การพัฒนารูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมของภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมทักษะชีวิตและอาชีพของผู้เรียนในสถานศึกษา สังกัดกลุ่มการศึกษาท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ดวงจันทร์ แก้วกพาน, จันทรจิรา ไพบูลย์นารถพย, รุ่งไพลิน ฤทธิ์นา และชิลพัชร์ ชูทอง. (2562). การออกแบบการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 12(3), 397-413.
- ทรงจิต พูลลาภ. (2544). รายงานการศึกษาสำรวจศักยภาพและสถานภาพของภูมิปัญญาไทยเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งและยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏพระนคร.
- นรินทร์ ลีกระโทก. (2557). รูปแบบการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานแบบมีส่วนร่วมกับองค์กรในชุมชน เพื่อการอนุรักษ์และสืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- นิชานนท์ ดันสุริยา. (2558). การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการเรียนการสอนของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3. การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- นุรไอนี ดือรามะ และณัฐินี โมพันธ์. (2560). ผลของการจัดการเรียนรู้แบบโครงงานร่วมกับภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ ทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. *วารสาร AL-NUR บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยฟาฏอนี*, 12(22), 77-91.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- มาลินี สวดยคำขาว. (2538). การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการเรียนการสอนสังคมศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุทธา จักคาม. (2555). บทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารภูมิปัญญาท้องถิ่นตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต.

- สกุลพร หศิภาพร. (2559). การสร้างรูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน. (2551). สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน เล่มที่ 21 เรื่องที่ 1 ภูมิปัญญาไทย. กรุงเทพฯ: รุ่งศิลป์การพิมพ์.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4. (2565). ข้อมูลพื้นฐานโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4. สืบค้น 21 มีนาคม 2565 จาก <https://drive.google.com/file/d/1Vn2ZaeMMHcA02mv4ig4bzJIU73yjpQJe/view>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12. สืบค้น 25 ตุลาคม 2565 จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422.
- สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ. (2535). ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนเชิงประเด็นงานวิจัยสำรวจสมรรถภาพทางวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2547). รายงานการประชุมความคิด เรื่อง รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และวิถีชีวิตภูมิปัญญาไทยด้านต่าง ๆ. กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สำเนา หมิ่นแจ่ม. (2558). รายงานการวิจัย เรื่องการพัฒนาครูในการสร้างฐานข้อมูลแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อยกระดับคุณภาพการเรียนการสอน. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- หนึ่งฤทัย ไชยเดช. (2554). การถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่เยาวชนด้วยกระบวนการสิ่งแวดล้อมศึกษาของกลุ่มสตรีผู้นำชุมชนกรณีศึกษา หมู่บ้านหัวทุ่ง ตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อังกูล สมคะเนย์. (2535). สภาพและปัญหาการนำภูมิปัญญาชาวบ้านมาใช้พัฒนาหลักสูตรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัมพร จันทรางกูร. (2555). บทบาทของผู้บริหารในการส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการจัดการเรียนการสอน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต.
- อานันท์ ปันยารชุน. (2541). “ผู้นำ” คือผู้ที่คนอื่นอยากตาม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มติชน.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.

การถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลสำหรับกลุ่มวิสาหกิจชุมชน
อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
TRANSFERRING THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGY IN DIGITAL MARKETING
FOR THE COMMUNITY ENTERPRISE GROUP, BANG PHLI DISTRICT, SAMUT
PRAKAN PROVINCE

ณัฐชนันท์ เสริมศรี¹, ทรงรัฐ ชุ่มดวง^{*2}
Natchanun Sermsri¹, Songrath Chaoumduang^{*2}

^{1,2}หลักสูตรคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

^{1,2}Bachelor of Education Program in Computer Education Thonburi Rajabhat University

*Corresponding author's e-mail: natchanun.s@dru.ac.th¹, songrath.c@dru.ac.th^{*2}

Received: November 22, 2023

Revised: December 7, 2023

Accepted: January 4, 2024

บทคัดย่อ

การพัฒนาการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลได้สอบถามความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนทั้งหมด 195 คน โดยได้นำองค์ประกอบของความต้องการมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลมาพัฒนาเป็นเนื้อหาการเรียนรู้ภายใต้การถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลตามแนวทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) 7 ขั้นตอน ในรูปแบบบทเรียนออนไลน์ และได้นำไปให้กลุ่มตัวอย่างสำหรับการทดลองเรียนจำนวน 79 คน พร้อมกับศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการตลาดดิจิทัลหลังเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการเข้าถึงลูกค้า 2) การสร้างสรรค์เนื้อหาที่มีความน่าสนใจ 3) การวิเคราะห์และเลือกกลุ่มผู้ซื้อเฉพาะเจาะจง และ 4) การนำเสนอรายละเอียดความเป็นเจ้าของ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด
2. การถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลตามแนวทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) 7 ขั้นตอน ในรูปแบบบทเรียนออนไลน์ ได้ค่าเฉลี่ยความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด
3. ผลสัมฤทธิ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลหลังเรียนรู้อผ่านการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีด้านการตลาดดิจิทัลของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ได้ค่าเฉลี่ยสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ (70%) เท่ากับร้อยละ 82.15 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.56 ค่าความต่าง (t) เท่ากับ 11.29 สูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

คำสำคัญ: การถ่ายทอดเทคโนโลยีสารสนเทศ; การตลาดดิจิทัล; วิสาหกิจชุมชน

Abstract

The development of digital marketing Information technology transfer has surveyed the need for digital marketing information technology skills among a group of 195 community enterprises. This sampling technique consisted of simple random sampling. The study utilized the components of digital marketing information technology skills to develop learning content under the guidance of the Digital Development Framework (DGA) 7 steps as online lesson was applied with 79 students together with the use of information on technology digital market achievement as follows 1. The digital marketing Information technology skill needed of the community enterprise members consisting of four aspects: 1) the use of modern technology to access customers; 2) the creation of interesting content; 3) the analysis and selection of specific target buyer groups; and 4) the presentation of ownership details. The average score was at the highest level 2. The transfer of digital marketing information technology usage, following the DGA 7-step framework in an online lesson format, had an average appropriateness score was highest level 3. The effectiveness of using digital marketing information technology after learning through the transfer of digital marketing technology skill among the community enterprise group in Bang-Puli District, Samut Prakan Province, had an average score higher than the set standard (70 %), at 81.89%, with a standard deviation of 9.48. The t-value is 1.78, which is significantly higher than the set standard at the .05 level.

Keyword: transferring the use of information technology; digital marketing; community enterprise

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ยุทธศาสตร์การสร้างเสริมความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืนให้ความสำคัญกับการบริหารเศรษฐกิจมหภาคให้มีเสถียรภาพ เพิ่มประสิทธิภาพภาคการเงิน และดูแลวินัยทางการเงินการคลังควบคู่กับการดำเนินยุทธศาสตร์สร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจรายสาขาทั้งภาคเกษตร อุตสาหกรรม และบริการที่เป็นฐานรายได้เดิมและขยายสาขาการผลิตและบริการใหม่ ๆ สำหรับอนาคต ซึ่งจะเน้นการพัฒนาและใช้วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมขับเคลื่อนก้าวหน้าที่เข้มข้นมากขึ้น การพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล การพัฒนาและยกระดับคุณภาพของกำลังคน และความคิดสร้างสรรค์ในการขยายฐานเศรษฐกิจและฐานรายได้ใหม่ควบคู่กับการเพิ่มผลิตภาพของฐานการผลิตและบริการเดิม รวมทั้งการต่อยอดการผลิตและบริการเดิมโดยใช้ดิจิทัลและเทคโนโลยีอัจฉริยะ การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจใหม่และการพัฒนาตามแนวระเบียงเศรษฐกิจ การผสมผสานภาคบริการเข้ากับการค้าและการเตรียมความพร้อมของภาคบริการให้สามารถรองรับการแข่งขันที่เสรีขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559, หน้า 21) ซึ่งสื่อดิจิทัล (Chaffey, 2013, p.133) เป็นสื่อที่มีการนำเสนอเนื้อหาและบริการที่สามารถสื่อสารกันได้ในรูปแบบทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่แตกต่างกัน เช่น อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ มือถือ ทีวีดิจิทัล IPTV และอุปกรณ์ดิจิทัลอื่น ๆ ซึ่งในปัจจุบันมีผู้ใช้จำนวนมาก ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต่างปรับตัวนำเอาเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้เพื่อให้การดำเนินงานดียิ่งขึ้น และในขณะเดียวกันพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงจากการได้ใช้เทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองการสื่อสารและประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว มีการเรียนรู้การใช้และการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีได้ไม่ยาก ซึ่งเทคโนโลยีและความทันสมัยต่าง ๆ กลายเป็นพื้นฐานในการใช้

ชีวิตประจำวัน เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ อาทิ สมาร์ทโฟน ที่กลายมาเป็นเครื่องมือสื่อสารที่จำเป็น

ปัจจุบันนักการตลาดต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวและเปลี่ยนมุมมองจากจุดศูนย์กลางในธุรกิจ คือผู้ขายมาสู่แนวคิดที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้บริโภคที่นอกจากจะเป็นผู้ซื้อและยังเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ใช้ หรือความรู้สึกที่มีต่อกิจการผ่านการแบ่งปันข่าวสาร (Share) ทำให้ผู้บริโภคกลายเป็นผู้มีอิทธิพลทางสื่อ (Influence) ที่มีความน่าเชื่อถือกว่าการโฆษณาหรือการบอกต่อจากแบรนด์ในอดีต และเข้ามามีส่วนร่วม (Collaborate) ในการทำกิจกรรมในแบรนด์หรือกิจการที่ตนเองชื่นชอบ เช่น การสร้างชุมชนออนไลน์ที่เกี่ยวกับแบรนด์นั้นโดยเจ้าของแบรนด์ไม่ได้เป็นผู้สร้างหรือลงทุนใด ๆ เลย แต่ผู้มีส่วนร่วกลับเป็นผู้ส่งเสริมให้แบรนด์นั้นเป็นที่รู้จักและโด่งดังมากขึ้นไปอีก ซึ่งผลจากการสำรวจในประเทศไทย (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2557, หน้า 1) พบว่า กลุ่มผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตนั้น มักใช้เพื่อการพูดคุยผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยคิดเป็นร้อยละ 78.2 ของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ และคิดเป็นร้อยละ 59.6 ของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านคอมพิวเตอร์ ช่องทางเหล่านี้ทำให้เกิดโอกาสกับนักการตลาดและนักสื่อสารการตลาดได้ทำการสื่อสารกับผู้บริโภคเป้าหมายด้วยกลยุทธ์การสื่อสารการตลาดผ่านสื่อสังคม (Social media marketing) ได้ประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งสื่อสังคมนั้นช่วยให้เจ้าของสินค้าขายสินค้าได้อย่างรวดเร็ว สามารถให้ข้อมูลเจาะลึกความต้องการของผู้บริโภค ช่วยเพิ่มยอดขาย ช่วยเพิ่มการจัดลำดับของ โปรแกรมค้นหา (Search engine) ให้สูงขึ้น และช่วยสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับกลุ่มผู้ที่คาดว่าจะเป็ลูกค้าและกลุ่มลูกค้า (บุหงา ชัยสุวรรณ, 2558, หน้า 174-175) ซึ่งจะสามารถช่วยการลดปัญหาการว่างงานในสภาวะเศรษฐกิจที่มีการชะลอตัวและมีการหลังไหลของแรงงานต่างด้าวเข้ามาในพื้นที่จำนวนมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการลดปริมาณการผลิตในภาคอุตสาหกรรมนำไปสู่การเกิดปัญหาการว่างงานมากขึ้น ซึ่งได้ทำการสำรวจความต้องการของประชาชนและแนวทางการแก้ไข โดยการลดอัตราการว่างงานของประชาชนในพื้นที่ 6 อำเภอ จังหวัดสมุทรปราการ รวมถึงเร่งพัฒนาอาชีพแก่ประชาชน โดยใช้ทรัพยากรในพื้นที่ให้เป็นประโยชน์ให้มากที่สุด โดยการฝึกอบรมอาชีพ การจัดหาตลาด ฯลฯ (สำนักงานจังหวัดสมุทรปราการ, 2562, หน้า 18)

การตลาดดิจิทัลจึงจัดเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนกลุ่มอาชีพในวิสาหกิจชุมชนอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นพื้นที่ที่เป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จังหวัดสมุทรปราการ โดยเริ่มจากการส่งเสริมการตลาดดิจิทัลให้กับสินค้าทางการเกษตรที่มีการผลิตและจัดจำหน่ายในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย เป็นต้น ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเน้นที่เนื้อหา 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการเข้าถึงลูกค้า 2) การสร้างสรรค์เนื้อหาที่มีความน่าสนใจ 3) การวิเคราะห์และเลือกกลุ่มผู้ซื้อเฉพาะเจาะจง และ 4) การนำเสนอรายละเอียดความเป็นเจ้าของที่อยู่ภายใต้การถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัล ตามแนวทางการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) 7 ขั้นตอน ในรูปแบบบทเรียนออนไลน์ ซึ่งได้นำไปใช้กับการพัฒนาความรู้เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์สมุนไพรอบโรตารี กรณีศึกษา บ้านผาสุก ตำบลดอนตาล อำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร (พิริยาพร สุวรรณไตรย์ และชัยวัฒน์ วงศ์สวัสดิ์, 2564, หน้า 9) และบทเรียนรูปแบบออนไลน์ยังสามารถทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา เรียนได้ทุกที่ ทำให้มีความสะดวกสบายในการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับสังคมยุคดิจิทัล (Yesilyurt, Dogan & Acar, 2019, p. 59) โดยจะทำให้ประชาชนในกลุ่มอาชีพวิสาหกิจชุมชน

อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีผลสัมฤทธิ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลมากขึ้น ทำให้สร้างความเข้มแข็งกับท้องถิ่นและชุมชน และยังสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มอาชีพให้มีรายได้ โดยส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนมีการพัฒนาตนเองให้มีการใช้ Social media marketing ในการสร้างข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เจาะลึกความต้องการของผู้บริโภคได้ ช่วยเพิ่มยอดขาย ช่วยเพิ่มการจัดลำดับของโปรแกรมค้นหา ให้สูงขึ้น และช่วยสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับกลุ่มผู้ที่คาดว่าจะเป็ลูกค้าและกลุ่มลูกค้าในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและพัฒนารูปแบบการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. การใช้เทคโนโลยีด้านการตลาดดิจิทัล
การตลาดดิจิทัล เป็นการดำเนินธุรกิจที่ใช้เครื่องมือทางการตลาดด้วยเทคโนโลยีมาช่วยให้เกิดกิจกรรมกระบวนการแลกเปลี่ยน (จุฬารัตน์ ชันแก้ว, 2562, หน้า 1-2) และนำไปสู่การสร้างผลกำไรหรือผลตอบแทน จากการลงทุน (ปราโมทย์ ยอดแก้ว, 2564, หน้า 14) ที่ต้องมีการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยให้เข้าถึงลูกค้าได้ง่ายขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้ (อนันตพร พุทธิสละ, 2563, หน้า 15; Choffey, 2013, p.3) และเป็นกลยุทธ์ให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศตลอดเวลา เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารสินค้าและบริการกับผู้บริโภคบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม การสื่อสารการตลาดให้โต้ตอบกันแบบสองทาง เพิ่มระบบการสั่งซื้อทางออนไลน์สร้างระบบโลจิสติกส์เพื่อรองรับการสั่งซื้อบนออนไลน์ สร้างระบบการสนับสนุนการขายและการติดตามสินค้าด้วยระบบออนไลน์ ซึ่งทั้งหมดนี้คือความสามารถทางการตลาดดิจิทัล (Winter, 2002, p.991)
2. การถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัล
 - 1) พัฒนารูปแบบการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลตามแนวทางสำนักงาน ก.พ.ร. ประกอบด้วย กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน



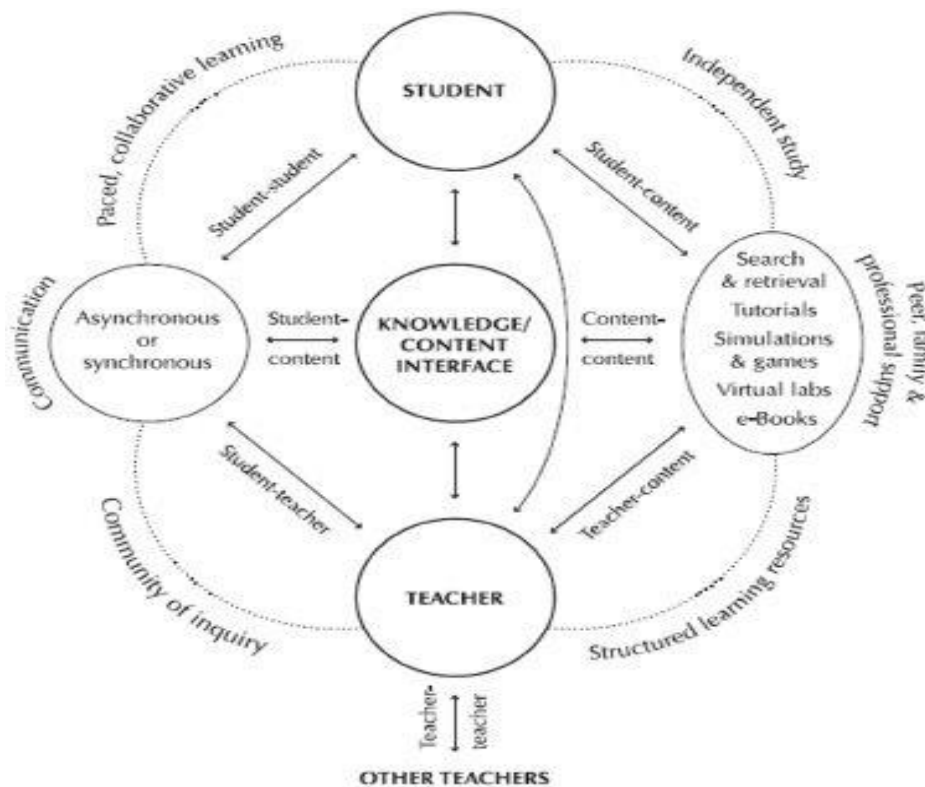
ภาพที่ 1 กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ตามแนวทางสำนักงาน ก.พ.ร.
ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (2563)

จากภาพที่ 1 กระบวนการจัดการความรู้ตามแนวทางสำนักงาน ก.พ.ร. ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 7) การเรียนรู้ มาใช้กับกระบวนการพัฒนารูปแบบการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัล เพื่อให้ได้มาตรฐานในการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับประชาชนทั่วไป เพราะเป็นกระบวนการที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน

2) บทเรียนออนไลน์ บทเรียนแบบออนไลน์เป็นการเรียนการสอนผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นวิทยุกระจายเสียง (Radio broadcast) โทรทัศน์ (Television) ซีดีรอม/ดีวีดีรอม (CD-ROM/DVD-ROM) เครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet) เครือข่ายเอ็กซ์ทราเน็ต (Extranet) เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ดาวเทียม (Satellite broadcast) โทรศัพท์มือถือ (Mobile phone) เครื่องพีดีเอ (PDA) หรืออุปกรณ์ไร้สายต่าง ๆ โดยที่ผู้เรียนสามารถเข้าเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองได้ตามอัธยาศัย ได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่านทางเว็บไซต์ในรูปแบบมัลติมีเดีย (อาณัติ รัตนธิกุล,

2553, หน้า 16) หรืออาจเป็นบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนที่นำเสนอผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยใช้เว็บเบราว์เซอร์เป็นตัวจัดการโดยผ่านเครื่องมือต่าง ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มาผนวกรวมกัน (ปรัชญนันท์ นิลสุข, 2556, หน้า 26; Portillo et al., 2020, p. 2)

ส่วนประกอบของบทเรียนออนไลน์มีส่วนของผู้ใช้ที่เป็นผู้สอน และผู้เรียนแยกการใช้งานกันอย่างชัดเจน แต่สามารถแบ่งปันความคิดเห็นซึ่งกันและกันได้ตลอดเวลาโดยผ่านกระดานสนทนา หรือบล็อก หรือการประชุมทางวิดีโอ และในบทเรียนควรมีการนำเสนอเนื้อหาหลากหลายรูปแบบ เช่น วิดีโอ เกม หรือสื่อเสมือนจริง เป็นต้น (Garrison, 2017, p. 117)

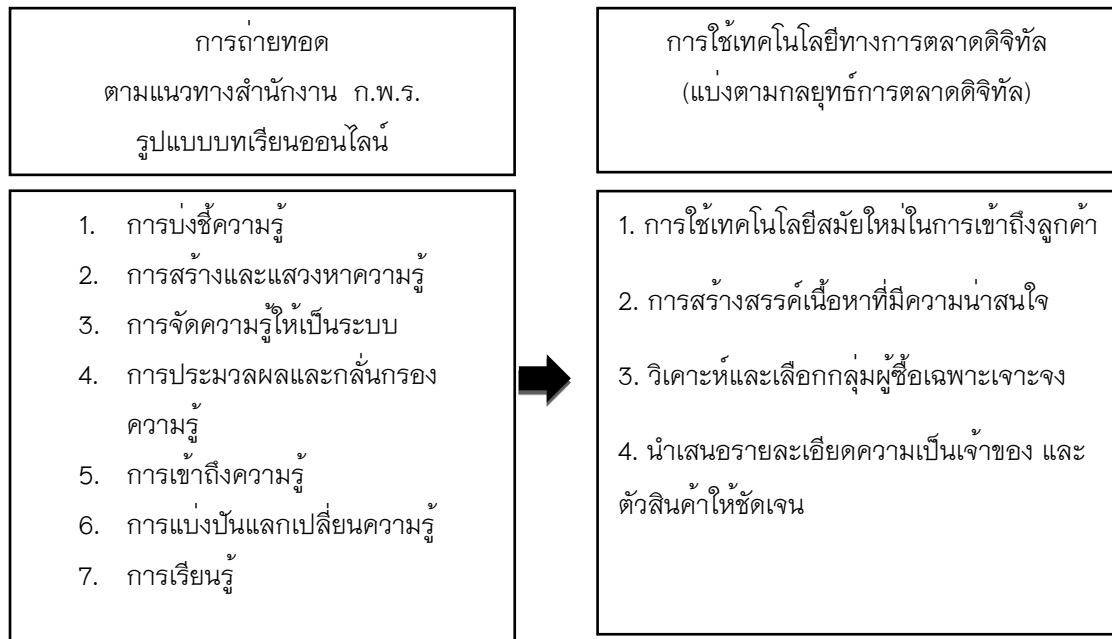


ภาพที่ 2 ส่วนประกอบของบทเรียนออนไลน์

ที่มา: Garrison (2017, p.117)

กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดของการวิจัยเป็นการพัฒนารูปแบบการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลผ่านบทเรียนออนไลน์ ได้นารูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ตามแนวทางสำนักงาน ก.พ.ร. ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 7) การเรียนรู้ได้ทุกคนตลอดเวลา โดยได้ออกแบบขั้นตอนทั้งหมดนี้บนบทเรียนออนไลน์



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาและพัฒนาการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัล

1. กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนจำนวน 195 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการกำหนดเกณฑ์ร้อยละ 25 ของประชากรในการพิจารณา (ธีรภูมิ เอกะกุล, 2558, หน้า 62) และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการจับฉลาก

2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถามความต้องการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัล

2.2 การถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัล

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 แบบสอบถามความต้องการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัล

3.1.1 ได้ออกแบบแบบสอบถามสำหรับสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มวิสาหกิจชุมชน ตำบล ตำแหน่งของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความต้องการรูปแบบ และเนื้อหาในการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัล โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบตามระดับความคิดเห็นของตนเอง มี 2 ส่วน ได้แก่

1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาด้านการตลาดดิจิทัล ควรมียอดประกอบต่อไปนี้ในระดับใด (ด้านการใช้

เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการเข้าถึงลูกค้า การสร้างสรรค์เนื้อหาที่มีความน่าสนใจบ่งบอกความตัวตนของผู้ขาย และสินค้า วิเคราะห์พร้อมกับการเลือกกลุ่มเฉพาะเจาะจงสำหรับผู้ซื้อ และนำเสนอรายละเอียดความเป็นเจ้าของ และตัวสินค้าให้ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา) และ 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลภายใต้บทเรียนออนไลน์ ควรอยู่ในระดับใด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับรูปแบบการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัล เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างอิสระ

3.1.2 ทดสอบความถูกต้องของเนื้อหาในแบบสอบถาม (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องกัน (Index of Item objective congruence: IOC) ซึ่งตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมีค่าที่เป็นไปได้ 3 ค่า (พรณี สิกิวัฒน์, 2558, หน้า 195-196) ทั้งหมด 14 ข้อ ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยมากกว่า .50 ทุกข้อ และได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94

3.2 การถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัล

3.2.1 ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสังคมศาสตร์ หรือการตลาด เพื่อพิจารณารูปแบบการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัล

3.2.2 ได้ออกแบบการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลผ่านบทเรียนออนไลน์ตามแนวทางการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร. 7 ขั้นตอน (สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ, 2563, หน้า 1-2) ดังนี้

1) ระบุความรู้ที่จำเป็นต้องมี เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ซึ่งได้จากการศึกษา ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัล โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการเข้าถึงลูกค้า 2) การสร้างสรรค์เนื้อหาที่มีความน่าสนใจ 3) การวิเคราะห์และเลือกกลุ่ม ผู้ซื้อเฉพาะเจาะจง และ 4) นำเสนอรายละเอียดความเป็นเจ้าของ และตัวสินค้าให้ชัดเจน

2) สร้างและแสวงหาความรู้จากเนื้อหาเกี่ยวกับการตลาดดิจิทัลที่ได้มาจากการสำรวจความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

3) วางโครงสร้างการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัล จากแพลตฟอร์มยอดนิยมในประเทศไทย ได้แก่ Facebook, Line, Tiktok, YouTube เป็นต้น โดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ และต้องมีความตรง (Validity) ตามวัตถุประสงค์และมีนัยสำคัญ (Significance) ต่อสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

4) ตรวจสอบความสอดคล้องของวัตถุประสงค์มีระดับความสอดคล้องเฉลี่ยทุกข้อเท่ากับ .70 และความเหมาะสมของเนื้อหาในรูปแบบการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลผ่านบทเรียนออนไลน์กับผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีด้านการตลาดดิจิทัลอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = .11)

5) ทำการวิเคราะห์และออกแบบการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลออนไลน์ 4 ด้าน ควบคู่กับกระบวนการพัฒนาระบบ (SDLC) เพื่อให้การเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก

6) สร้างระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้ตลอดเวลาผ่านส่วนสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านรูปแบบการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลออนไลน์

7) สร้างระบบการเรียนรู้ที่สามารถเรียนรู้ได้ทุกคน ได้ทุกที่ และได้ทุกเวลา

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 4.1 ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล ถึงผู้นำกลุ่มวิสาหกิจชุมชนทั้งหมด 79 แห่ง
- 4.2 นัดหมายกับผู้นำวิสาหกิจชุมชนในอำเภอบางพลี ทั้งหมด 79 แห่ง
- 4.3 ลงพื้นที่ตามวิสาหกิจชุมชนในอำเภอบางพลี ทั้งหมด 79 แห่ง เพื่อแจกแบบสอบถาม และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยให้ทราบและทำความเข้าใจก่อนทำการตอบแบบสอบถาม

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์ประกอบ 4 ด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ระยะที่ 2 ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัล

1. กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนจำนวน 79 คน จากการจับฉลากภายในกลุ่ม (Simple random sampling) ทั้งหมด 79 กลุ่ม ๆ ละ 1 คน

2. เครื่องมือ และการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

2.1 ออกแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

2.2 นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลไปตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความสอดคล้องของเนื้อหา (Content validity) และหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item Objective Congruence: IOC) (พรณี สิกิวัฒน์, 2558, หน้า 195-196) จำนวน 14 ข้อ ซึ่งทุกข้อได้ค่าเฉลี่ยมากกว่า .50 ทุกข้อ ค่าความยากง่ายได้ค่าระหว่าง .40-1.00 ค่าอำนาจจำแนกได้ค่าระหว่าง .20-.80 และค่าความเชื่อมั่นได้ค่าเท่ากับ .91

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ขอความอนุเคราะห์ และนัดหมายกับสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนเพื่อทำการอบรมการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศผ่านการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลผ่านบทเรียนออนไลน์ และทำการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัล

3.2 แจกวัตถุประสงค์ของการอบรมการเรียนรู้ผ่านการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลรูปแบบบทเรียนออนไลน์ให้ทราบและทำความเข้าใจก่อนรับการอบรม

3.3 หลังการอบรมครบตามกำหนดเวลาที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้แล้ว ให้ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลผ่านบทเรียนออนไลน์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์คะแนนสอบวัดผลสัมฤทธิ์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในองค์ประกอบ 4 ด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 วิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์จากค่าเฉลี่ยของคะแนนสอบโดยใช้สถิติ t-test for one sample กับเกณฑ์ร้อยละ 70

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาและพัฒนารูปแบบการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการเข้าถึงลูกค้า	4.35	.76	มากที่สุด
การสร้างสรรค์เนื้อหาที่มีความน่าสนใจ	4.31	.77	มากที่สุด
การวิเคราะห์และเลือกกลุ่มผู้ซื้อเฉพาะเจาะจง	4.34	.76	มากที่สุด
นำเสนอรายละเอียดความเป็นเจ้าของ และตัวสินค้าให้ชัดเจน	4.40	.75	มากที่สุด
เฉลี่ยรวมทั้งหมด	4.35	.76	มากที่สุด

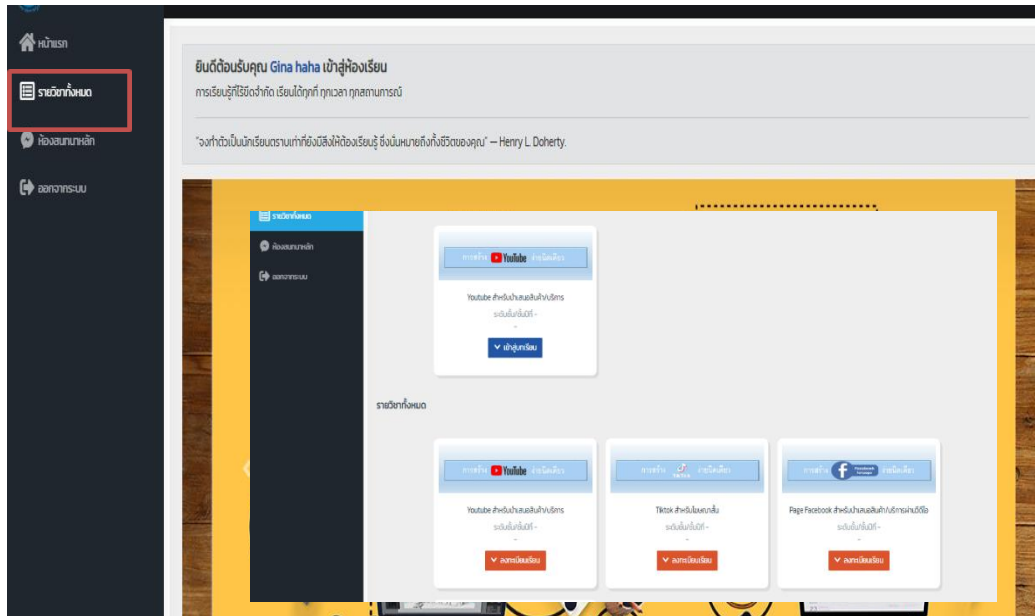
จากตาราง 1 พบว่า ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .76 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ นำเสนอรายละเอียดความเป็นเจ้าของ และตัวสินค้าให้ชัดเจน มีค่าเท่ากับ 4.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .75 รองลงมา คือ การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .76 ถัดมา คือ การวิเคราะห์และเลือกกลุ่มผู้ซื้อเฉพาะเจาะจง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .76 และน้อยที่สุด คือ การสร้างสรรค์เนื้อหาที่มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .77

ผลการพัฒนารูปแบบการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลผ่านบทเรียนออนไลน์



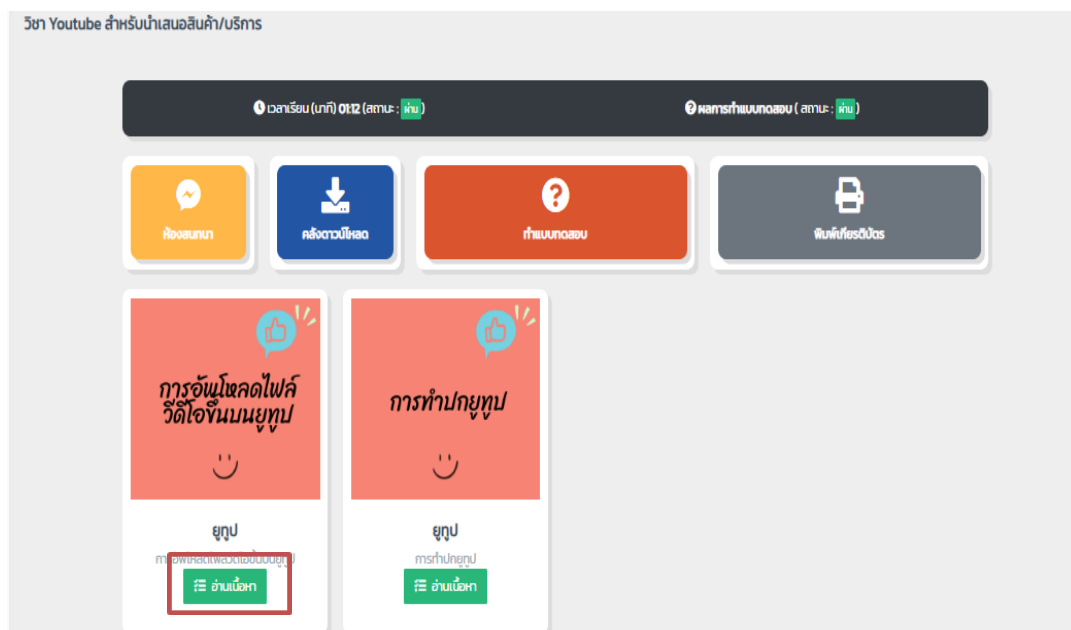
ภาพที่ 4 หน้าจอเข้าสู่ระบบ

ภาพที่ 4 เป็นการเข้าสู่ระบบของผู้เรียนทุกคนที่สมัครสมาชิกเรียบร้อยแล้ว ถ้ายังไม่ได้สมัครสมาชิกต้องกดปุ่มสมัครสมาชิก เพื่อทำสมัครสมาชิกให้เรียบร้อย



ภาพที่ 5 หน้าจอการเลือกบทเรียน

ภาพที่ 5 ผู้เรียนสามารถเลือกบทเรียนได้ โดยการคลิกที่ปุ่มรายวิชาทั้งหมด และหน้าจอจะแสดงรายวิชาทั้งหมดที่อยู่ในระบบ จากนั้นให้ผู้เรียนเลือกเรียนได้ตามความต้องการ



ภาพที่ 6 หน้าจอเลือกเนื้อหาภายในบทเรียน

ภาพที่ 6 ให้ผู้เรียน เรียนเนื้อหาให้ได้ตามเวลาที่กำหนดทั้งหมด แล้วจึงจะสามารถทำแบบทดสอบได้

ภาพที่ 7 หน้าจอทำแบบทดสอบ

ภาพที่ 7 ผู้เรียนสามารถเข้ามาสู่หน้าจอการทำแบบทดสอบได้ เมื่อผู้เรียนเรียนครบทุกเนื้อหาแล้วตามเวลาที่กำหนด และหลังจากทำแบบทดสอบผ่านแล้วจึงจะสามารถดาวน์โหลดใบประกาศนียบัตรได้

2. ผลการศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัล หลังจากการเรียนรู้ผ่านรูปแบบการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ตาราง 2 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้กับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (ค่าคะแนนทดสอบ 70%)

ด้านที่	ผลสัมฤทธิ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการตลาดดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	t	p
1	การเข้าถึงลูกค้า	81.01	14.29	6.85	*.00
2	การสร้างสรรคเนื้อหาที่น่าสนใจ	90.13	14.98	11.94	*.00
3	การวิเคราะห์กลุ่มผู้ซื้อ	80.76	15.17	6.30	*.00
4	การสร้างอัตลักษณ์ให้สินค้า	76.71	13.37	4.46	*.00
ค่าเฉลี่ยรวม		82.15	9.56	11.29	*.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 2 แสดงผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้กับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ พบว่า ค่าเฉลี่ยรายด้าน และค่าเฉลี่ยรวมของคะแนนทั้งหมดอยู่ในเกณฑ์ที่ตั้งไว้ (ร้อยละ 70 ขึ้นไป) มีค่าเท่ากับ 82.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.56 ค่าความต่าง (ค่า t) เท่ากับ 11.29 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การอภิปรายผล

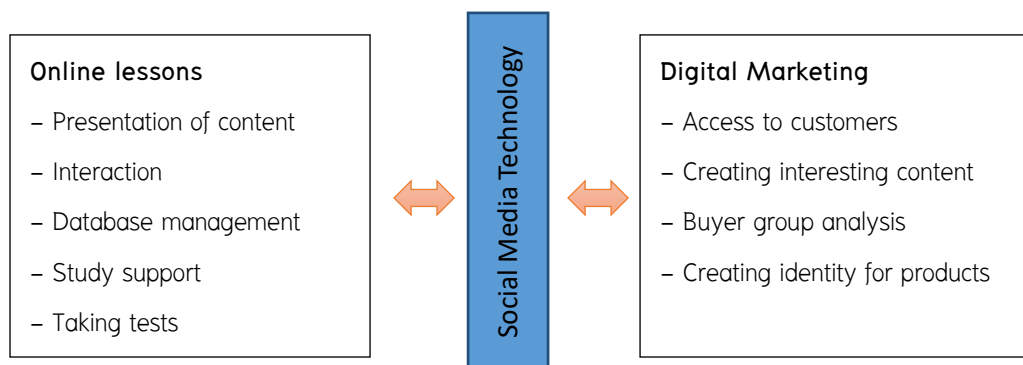
1. การศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .76 และเมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า แต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ นำเสนอรายละเอียดความเป็นเจ้าของ และตัวสินค้าให้ชัดเจน มีค่าเท่ากับ 4.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .75 รองลงมา คือ การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .76 ถัดมา คือ การวิเคราะห์และเลือก กลุ่มผู้ซื้อเฉพาะเจาะจง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .76 และน้อยที่สุด คือ การสร้างสรรค์เนื้อหาที่มีความน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .77 ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับ ทฤษฎีกลยุทธ์ทางการตลาดของธัญญ์วี ธรศิริปัญโรจน์, ฤทธยา ตันเปาว์, และกัญญามณ กาญจนหาวิกุล (2562, หน้า 75) ที่กล่าวถึงการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้า และการสร้างสรรค์เนื้อหาที่น่าสนใจ ส่วน Kaur (2017, p.70) ได้ให้ความสำคัญกับการเข้าถึงลูกค้า และการนำเสนอสินค้าให้ชัดเจน ซึ่งผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบจากความต้องการดังกล่าวไปสร้างเนื้อหาในรูปแบบการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศผ่านบทเรียนออนไลน์ตามแนวทางการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร. 7 ขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์สมุนไพรพร้อมบริโภค:กรณีศึกษา บ้านผาสุก ตำบลคอนตาล อำเภอคอนตาล จังหวัดมุกดาหาร (พิริยาพร สุวรรณไตรย์ และชัยวิวัฒน์ วงศ์สวัสดิ์, 2564, หน้า 9) ที่ได้นำแนวทางการจัดการองค์ความรู้ ของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ได้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนคิดเป็นร้อยละ 45.27

2. ผลการศึกษาลักษณะผลสัมฤทธิ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า คะแนนสอบหลังเรียนของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ทำคะแนนได้เกินร้อยละ 50 ของคะแนนเต็มทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยของคะแนนเมื่อคิดเป็นร้อยละ

เท่ากับ 82.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.56 ค่าความต่าง (ค่า t) เท่ากับ 11.29 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง Does online learning work better than offline learning in undergraduate medical education? A systematic review and meta-analysis. (Pei & Wu, 2019, Abstract) เพื่อประเมินผลการเรียนรู้ออนไลน์กับออฟไลน์ในกระบวนการค้นหาฐานข้อมูลและวารสารการศึกษาทางการแพทย์ที่สำคัญโดยใช้คำศัพท์ 10 คำและชุดคำบวกลบระหว่างปี 2543–2560 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ และไม่มีหลักฐานว่าการเรียนรู้แบบออฟไลน์ทำงานได้ดีขึ้น และเมื่อเทียบกับการเรียนแบบออนไลน์แล้ว การเรียนออนไลน์มีข้อดีในการเพิ่มพูนความรู้และทักษะของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จึงถือได้ว่าเป็นวิธีการที่มีศักยภาพในการสอนแพทย์ระดับปริญญาตรี

องค์ความรู้ใหม่

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับติดต่อสื่อสารผ่านระบบดิจิทัลออนไลน์ทุกแพลตฟอร์มสามารถทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารแบบไร้พรมแดน และยังสามารถทำให้เกิดการลงทุน การซื้อขายแลกเปลี่ยน การทำอาชีพต่าง ๆ ผ่านโลกออนไลน์ได้ทุกที่ ทุกเวลา ดังนั้นการเรียนรู้ในการใช้แพลตฟอร์มเพื่อสร้างงาน สร้างรายได้สำหรับกลุ่มคนบางกลุ่มที่มีโอกาสในการเข้าถึง และเข้าใจการใช้แพลตฟอร์มที่อยู่ใกล้ตัวมาใช้ประโยชน์มากกว่าการติดต่อสื่อสาร ซึ่งต้องศึกษาเรื่อง การตลาดดิจิทัล (Digital marketing) ควบคู่กันไป ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 กรอบแนวคิดองค์ความรู้ใหม่

ข้อเสนอแนะ

1. การถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลรูปแบบบทเรียนออนไลน์ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ สามารถนำไปปรับใช้ได้กับการเรียนรู้ได้หลากหลายศาสตร์ โดยนำมัลติมีเดียเกี่ยวกับการเรียนรู้ต่าง ๆ ไปเพิ่ม หรือเปลี่ยนแปลงในบทเรียนนี้ได้ทุกที่ ทุกเวลา
2. สามารถนำการถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการตลาดดิจิทัลรูปแบบบทเรียนออนไลน์ของงานวิจัยนี้ไปเปรียบเทียบประสิทธิภาพการใช้งานกับแพลตฟอร์มรูปแบบบทเรียนออนไลน์อื่น ๆ เพื่อให้มีการปรับปรุงพัฒนาให้มีแพลตฟอร์มรูปแบบการเรียนออนไลน์ที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มคนได้

เอกสารอ้างอิง

- จุฬารัตน์ ชันแก้ว. (2562). กลยุทธ์การตลาดดิจิทัลและผลการดำเนินงานทางการตลาดหลักฐานเชิงประจักษ์จากธุรกิจบริการในประเทศไทย. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 41(159), 1-32.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2558). *การวิจัยปฏิบัติการ (Action Research)*. อุบลราชธานี: บริษัทยงสวัสดิ์อินเตอร์ กรุ๊ป.
- ธัญญ์วี ธรศิริปทุมโรจน์, กฤษฎา ต้นเปาว์, และกัญญาณน กาญจนาทวีกุล. (2562). กลยุทธ์การตลาดสู่ความสำเร็จของการประกอบธุรกิจผลิตภัณฑ์สปาผ่านช่องทางดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 24(1), 72-84.
- บุหงา ชัยสุวรรณ. (2558). การสื่อสารการตลาดผ่านสื่อสังคม: ภาพรวมและกรอบแนวความคิด. *วารสารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการนิเทศ*, 2(1), 173-197.
- ปราโมทย์ ยอดแก้ว. (2564). การตลาดดิจิทัลกับการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตใหม่ในสังคมไทย. *วารสารสังคมวิจัยและพัฒนา*, 3(1), 11-22.
- ปรัชญนันท์ นิลสุข. (2556). *การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา*. ศูนย์ผลิตตำราเรียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- พรณี ลีกิจวัฒนะ. (2558). *วิธีการวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ปรียาพร สุวรรณไตรย์ และชัยวัฒน์ วงศ์สวัสดิ์. (2564). การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์สมุนไพรอบบริโภค: กรณีศึกษา บ้านผาสุก ตำบลดอนตาล อำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร. *วารสารการพัฒนารวมชนและคุณภาพชีวิต*, 9(2), 213-222.
- สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. (2563). *เอกสารความรู้ เรื่องการจัดการความรู้*.
จาก <http://www.dla.go.th/work/km/home/kmstory/kmstory4.htm>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานจังหวัดสมุทรปราการ. (2562). *แผนพัฒนาจังหวัดสมุทรปราการ 4 ปี (พ.ศ. 2561-2564)*. กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2557). *ผลการสำรวจ Internet User Profile ปี 2557*. จาก [https://www.etda.or.th/th/Our-Service/Standard-\(1\)/Certifications-\(1\)/Example-1/Electronic-certificate.aspx](https://www.etda.or.th/th/Our-Service/Standard-(1)/Certifications-(1)/Example-1/Electronic-certificate.aspx).
- อาณัติ รัตนธิกุล. (2553). *สร้างระบบ E-learning Moodle ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- อนันตพร พุทธิสสะ. (2563). การพัฒนากลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดดิจิทัล เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์*, 1(2), 12-21.
- Chaffey, D. (2013). *Definitions of E-marketing vs Internet vs Digital marketing*, Smart InsightBlog, Retrieved February 16, 2020 from <https://www.smartinsights.com/digital-marketing-strategy/online-marketing-mix/definitions-of-emarketing-vs-internet-vs-digital-marketing>.

- Garrison, D. R. (2017). *E-Learning in the 21st Century: A Community of Inquiry Framework for Research and Practice* (3rd ed). London: Routledge/Taylor and Francis.
- Kaur, G. (2017). The Importance of digital marketing in tourism industry. *International Journal of Research-Granthaalayah*, 5(6), 72–77.
- Pei, L., & Wu, H. (2019). Does online learning work better than offline learning in undergraduate medical education? A systematic review and meta-analysis. *Medical Education Online*, 24(1), 1666538. doi: 10.1080/10872981.
- Portillo, E., Look, K., Mott, D., Breslow, R., Kieser, M., & Gallimore, C. (2020). Intentional Application of the Tabá Curriculum Model to Develop a Rural Pharmacy Practice Course. *INNOVATIONS in pharmacy*, 11(1), 1–7. doi:10.24926/iip.v11i1.2089.
- Winter, S. G. (2002). *Understanding dynamic capabilities*. *Strategic Management Journal*, 24(10), 991–995.
- Yesilyurt, M., Dogan, M., & Acar Ilhan, S. (2019). The Meta-Analysis of the Effect of Computer Aided Instruction on Student Attitudes in Science and Mathematics. *Journal of Primary Education*, 1(2), 57–69.

การบริหารการเงินและการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทย FINANCIAL MANAGEMENT AND USE OF TECHNOLOGY AFFECTING THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF FINANCE AND ACCOUNTING OFFICER UNDER THE THAI MINING SECTOR

กาญจนา พันเทียน^{*1}, พรทิwa แสงเขียว², ทิรวุฒิ ยังสุข³
Ganjana Pantean^{*1}, Porntiwa Saengkhiew², Tirawut Youngsook³

^{1,2,3}หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

^{1,2,3}Master of Accountancy Program, Faculty of Accountancy, Sripatum University

*Corresponding author's e-mail: ganjana.pan2405@gmail.com^{*1}, academicporntiwa@gmail.com²,

Tirawut.yo@spu.ac.th³

Received: February 1, 2024

Revised: February 19, 2024

Accepted: February 27, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการเงินและการใช้เทคโนโลยี และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชีของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 273 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าสูงสุดและค่าต่ำสุด และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก การบริหารการเงินและการใช้เทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) การบริหารการเงิน ด้านการตรวจสอบเอกสารทางการเงินและด้านทักษะความรู้ของบุคลากรมีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความละเอียดรอบคอบ 2) การบริหารการเงิน ด้านการรับ-จ่ายเงิน และด้านระเบียบบังคับใช้ มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเสร็จตรงตามระยะเวลา 3) การบริหารการเงิน ด้านการตรวจสอบเอกสารทางการเงินและด้านทักษะความรู้ของบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้อง 4) การใช้เทคโนโลยี ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ และด้าน Artificial Intelligence มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความละเอียดรอบคอบ 5) การใช้เทคโนโลยี ด้านกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเสร็จตรงตามระยะเวลา 6) การใช้เทคโนโลยีด้านการเก็บข้อมูลบน คลาวด์ และการใช้ Software as a Service และด้าน Artificial Intelligence มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้อง ประโยชน์ของผลการวิจัย เพื่อให้บุคลากรฝ่ายการเงิน ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรม ในเขต

ประเทศไทยและหน่วยงานอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและงานบัญชี ซึ่งเป็นส่วนช่วยให้ทราบถึงการบริหารการเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และนำไปปรับปรุง แก้ไขเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การบริหารการเงิน; การใช้เทคโนโลยี; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

This study aimed to investigate the relationship between financial management, technology use, and operational efficiency of finance and accounting personnel of the industrial mineral business in Thailand. A sample group of 273 samples were tested by analyzed descriptive analysis: using percentage and frequencies. Maximum and minimum values, and the hypotheses using multiple regression analysis. The research results found that operational efficiency overall was at a high level. Financial management and overall use of technology were at a high level. The results of the hypothesis testing found that 1) financial management, the examination of financial documents, as well as the skills and knowledge of personnel, had an effect on efficiency in working in detail and thoroughness. 2) Financial management in terms of receiving and paying money, regulations and enforcement had an effect on operational efficiency. The side was finished according to the time period. 3) Financial management in terms of checking financial documents and the personnel skills and knowledge affected the efficiency of work in terms of being able to verify accuracy. 4) Using technology Data analysis In terms of thoroughness, automated work processes and artificial intelligence had an impact on work efficiency. 5) Use of technology: The automatic work process had an effect on the efficiency of work completion on time. 6) The use of cloud-based data collection technology and the use of software as a service and artificial intelligence affected the efficiency of operations in terms of being able to verify accuracy. Benefits of the research resulted for financial personnel of industrial mineral businesses in Thailand and other agencies that practiced finance and accounting, which helped to understand financial management that affected operational efficiency and improve and modify it to make it more efficient in working.

Keyword: financial management; use of technology; operational efficiency

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปฐมบทเหมือนแร่ไทยในอดีตพบแร่ธาตุที่มีความสำคัญทางการค้าอย่างดีบุก ทองคำ และพลวง โดยเฉพาะดีบุกเป็นแร่ที่สยามค้าขายกับยุโรปมาตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยา โดยมีเกาะภูเก็ตเป็นแหล่งแร่ดีบุกที่ดีและสมบูรณ์ที่สุด หลังสนธิสัญญาเบาว์ริง ปี พ.ศ. 2398 กลุ่มชาวตะวันตกที่พร้อมด้วยเงินทุนและความชำนาญเข้ามาทำกิจการเหมืองแร่ในสยาม เปลี่ยนการผลิตแบบร่อนแร่ของคนพื้นถิ่น หรือเหมืองของชาวจีนแต่เดิม เป็นการทำเหมืองที่ทันสมัย แต่กิจการเหมืองแร่ซึ่งควรนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจกลับไม่เป็นเช่นนั้น เพราะเป้าหมายการผลิตเป็นไปเพื่อการส่งออกแร่ดิบ ปัจจัยการผลิตทั้งทุนและเทคโนโลยีถูกควบคุม รายได้กระจุกในหมู่นักลงทุนต่างชาติ ขณะที่เศรษฐกิจ

ในประเทศยังล้าหลังและขาดความสมดุล จนนำมาซึ่งความขัดแย้งมากมายในภายหลัง “เก็บหาป่าตองเอาไว้ให้ฝรั่งมานอนแก้ม้าเล่น จะมีประโยชน์สักแค่ไหนกัน” ข้อโต้แย้งของฝ่ายธุรกิจเมืองตึก เมื่อสมาคมการท่องเที่ยวและสภาจังหวัดภูเก็ต มีมติเป็นเอกฉันท์เสนอให้รัฐบาลในยุคหนึ่งระงับการขุดแร่ในทะเลรอบเกาะภูเก็ตทุกแปลง ช่วงนั้นความขัดแย้งเรื่องเหมืองแร่ทวีขึ้น เกิดเหตุการณ์ชุมนุมประท้วงคัดค้านเหมืองหลายครั้ง กระทั่งในที่สุดก็มีการชุมนุมของมวลชนนับแสนซึ่งนับเป็นการชุมนุมทางสิ่งแวดล้อมที่มีผู้เข้าร่วมมากที่สุดในประวัติศาสตร์ประเทศไทย เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2529 เหตุการณ์บ้านปลายกลายเป็นเหตุจลาจลเผาโรงงานถลุงแร่แทนทาลัม หรือแร่พลอยได้จากการถลุงดีบุก ด้วยเหตุผลว่าโรงถลุงแร่กลางเมืองจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพ สิ่งแวดล้อม และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่กำลังเฟื่องฟู เหตุการณ์นั้นนับเป็นหมุดหมายสำคัญทางประวัติศาสตร์ที่แสดงว่า ชาวภูเก็ตได้หันหลังให้กิจการเหมืองแร่โดยเด็ดขาด แม้ว่าที่ผ่านมาผู้คนต่างจดจำว่าอุตสาหกรรมเหมืองแร่มีส่วนสร้างเศรษฐกิจอันรุ่งโรจน์ให้ภูเก็ต แต่พวกเขากลับเลิอกจะเก็บภูเก็ตไว้เป็นไข่มุกแห่งอันดามัน อำเภอรอนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช แหล่งผลิตแร่ดีบุกขนาดใหญ่ที่พัฒนาขึ้นมายุคเดียวกับภูเก็ต โดยมีบริษัททุ่งคาร์ สาร์เบอร์ ทิน เดรดยিং จำกัด ซึ่งเคยทำเหมืองที่ภูเก็ตขยายกิจการเหมืองเรือขุด (Dredging) มาขุดแร่ที่รอนพิบูลย์ เรือขุดที่ว่านั้นล่องขุดแร่บนบกแทบทุกตารางนิ้วทั่วทั้งเมือง เวลาล่วงไป บริษัทเหมืองแร่แห่งนั้นกลายเป็นบริษัทเหมืองแร่ยักษ์ใหญ่ของโลก และมีบริษัทลูกที่ดำเนินกิจการเหมืองแร่ในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก รวมทั้งเหมืองทองคำในจังหวัดเลยของไทย ในปัจจุบัน ปี พ.ศ. 2530 ที่อำเภอรอนพิบูลย์พบผู้ป่วยมีอาการทางผิวหนังมากกว่า 1,500 ราย ซึ่งเป็นอาการของโรคไข้ดำ หรือโรคพิษสารหนู กรมควบคุมมลพิษเข้าไปศึกษาพบการปนเปื้อนของสารหนูเกินค่ามาตรฐานสูงมาก และกระจายอย่างรวดเร็ว โดยทำแบบจำลองทางคณิตศาสตร์แสดงการปนเปื้อนแล้วระบุว่า หากไม่มีการแก้ไขการปนเปื้อนอีก 50 ปีข้างหน้า สารหนูจะกระจายทั่วทั้งอำเภอ กระทั่งบัดนี้ ดินและน้ำที่รอนพิบูลย์ยังคงปนเปื้อนสารหนู เนื่องจากไม่มีมาตรการฟื้นฟูที่เพียงพอ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการที่มีหน้าที่กำกับดูแลกิจการเหมืองแร่ของประเทศไทย คือ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม โดยการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็น เศรษฐกิจ สังคมการเมือง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อม ทำให้มีการแข่งขันทางธุรกิจมากขึ้นส่งผลให้หลาย ๆ องค์กรมีการปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ การปรับโครงสร้างองค์กร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าจ้างคนขององค์กรที่ลดน้อยลง ซึ่งส่งผลมาจากภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ พนักงานบัญชีจึงเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่จะทำให้ผู้บริหารทราบถึงผลการดำเนินงาน และฐานะการเงินของกิจการ เพื่อนำข้อมูลทางการเงินไปวางแผนในการดำเนินงานและจัดทำงบประมาณ ต่าง ๆ ในอนาคตได้ ซึ่งข้อมูลทางบัญชีที่นำเสนอต่อผู้บริหารต้องมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ สามารถใช้ในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ทันต่อเวลา หากการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีไม่เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามที่องค์กรต้องการอาจจะก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ และแก้ไขได้ไม่ทันเวลา พนักงานบัญชีถือเป็นอาชีพหนึ่งที่ต้องอาศัย ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเฉพาะทาง ในวิชาชีพบัญชีที่ได้ศึกษามาโดยตรงหรือเฉพาะด้าน และยังต้องอาศัยประสบการณ์โดยตรงจากการทำงานบัญชีจริง ๆ ถ้ามีประสบการณ์ในการทำงานมาก ความรู้ ความเชี่ยวชาญทางทักษะในวิชาชีพบัญชีจะสามารถช่วยให้พนักงานวิเคราะห์พิจารณาแยกแยะรายการและการบันทึกบัญชีที่จะมีความชำนาญ ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้มากกว่าผู้ที่ไม่มีประสบการณ์น้อย ส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุวัตถุประสงค์ ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

งานด้านบัญชีถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ของการดำเนินธุรกิจและเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึง ความสามารถในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารงานของผู้บริหาร และเป็นตัวสะท้อนให้เห็นสถานะทางเศรษฐกิจของประเทศ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องจัดหาผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีที่มีความรู้ความสามารถ มีความรอบรู้ มีความเชี่ยวชาญด้านบัญชีเข้ามาช่วยเหลือ (อาภาวรรณ สงวนหงษ์, 2563) การปฏิบัติงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการเงิน และบัญชีต้องยึดถือกฎเกณฑ์และระเบียบต่าง ๆ ของพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 โดยในหมวด 7 จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี มีสาระสำคัญดังนี้มาตรา 46 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีหรือผู้ซึ่งขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพบัญชีมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี และต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนตามมาตรฐานบัญชี มาตรฐานการสอบบัญชี หรือมาตรฐานอื่นใดที่เกี่ยวข้องที่กำหนดตามพระราชบัญญัตินี้ บุคคลตามวรรคหนึ่ง ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณหรือมาตรฐานที่กำหนดตามพระราชบัญญัตินี้ให้ถือว่าผู้นั้นประพฤติผิดจรรยาบรรณ มาตรา 47 ให้สภาวิชาชีพจัดทำจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีขึ้นเป็นภาษาไทย และอย่างน้อยต้องประกอบด้วยข้อกำหนดในเรื่องดังต่อไปนี้ ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน หรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้ มาตรา 49 โทษการประพฤติผิดจรรยาบรรณ มีดังต่อไปนี้ ตักเตือนเป็นหนังสือ ภาคทัณฑ์ พักใช้ใบอนุญาต พักการขึ้นทะเบียน หรือห้ามการประกอบวิชาชีพบัญชี เพิกถอนใบอนุญาต เพิกถอนการขึ้นทะเบียนหรือสั่งให้พ้นจากการเป็นสมาชิกสภาวิชาชีพบัญชี

นอกจากนี้ สมาคมผู้ตรวจสอบภายใน (The Institute of Internal Auditors: IIA) ได้กำหนดประมวลจรรยาบรรณ (Code of ethics) เพื่อส่งเสริมจรรยาบรรณในวิชาชีพการตรวจสอบภายใน ประกอบด้วยสาระสำคัญ 2 ประการ คือ หลักการ (Principles) หลักปฏิบัติ (Rules of conduct) โดยหลักการเกี่ยวกับวิชาชีพและการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในนั้น ผู้ที่ตรวจสอบภายในพึงยึดถือและดำรงไว้ คือ ความซื่อสัตย์ (Integrity) ซึ่งความซื่อสัตย์ของผู้ตรวจสอบภายในนั้นจะสร้างความไว้วางใจและทำให้วิจารณ์ญาณของผู้ตรวจสอบภายในเป็นที่น่าเชื่อถือ ความเที่ยงธรรม (Objectivity) โดยผู้ตรวจสอบภายในจะแสดงความเที่ยงธรรมเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ ในการรวบรวม ประเมิน และสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม หรือกระบวนการที่ตรวจสอบ

การศึกษาครั้งนี้จะช่วยให้ทราบถึงระดับปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรงานการเงินและบัญชี จากการตอบแบบสอบถามของผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี และข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง การปฏิบัติงานการบริหารการเงินและบัญชี รวมถึงการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ โดยหากมีการนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน แล้วยังช่วยให้การบริหารการเงิน และบัญชีมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากเกิดข้อผิดพลาดของการทำงานน้อยลง มีความครบถ้วน สมบูรณ์มากขึ้น และเป็นข้อมูลที่ถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ โดยจะบ่งบอกถึงการมีประสิทธิภาพของ การบริหารการเงินและบัญชีในภาพรวมของหน่วยงานราชการในประเทศไทย หลาย ๆ แห่ง ที่ได้นำผลการวิจัยนี้ ไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาเพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการบริหารการเงินและการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการบริหารการเงิน

ความหมายของการบริหารการเงิน (Administration) ใช้ในความหมายกว้าง ๆ นิยมใช้กับกระบวนการบริหารงานใด ๆ ขององค์การที่ไม่ต้องการผลกำไรหรือผลประโยชน์ขององค์การ เช่น การบริหารราชการ มีหลายท่านได้ระบุดังนี้ Peter F. Drucker คือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น (ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ, 2542) ให้ความหมาย การบริหาร หมายถึง การทำงานของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ร่วมกัน

2. แนวคิดการใช้เทคโนโลยี

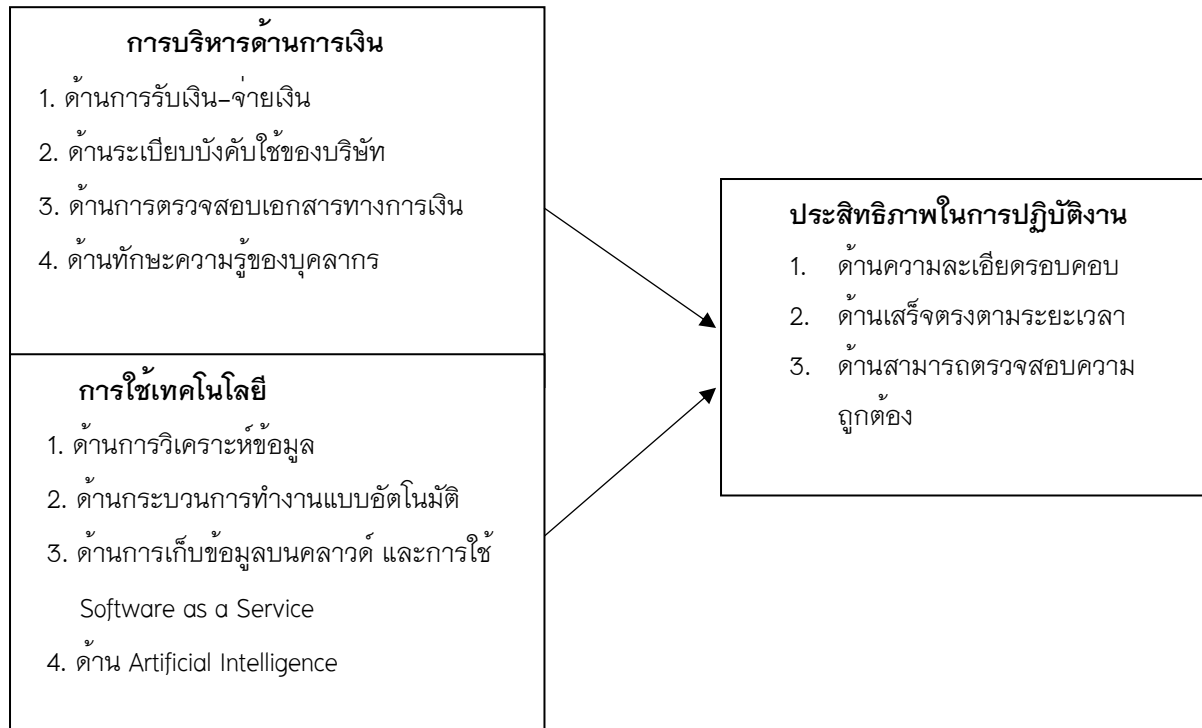
เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลัก และยังรวมถึงเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เป็นประโยชน์ โดยคอมพิวเตอร์จะเป็นเครื่องมือในการจัดการและเก็บข้อมูล ส่วนการสื่อสารโทรคมนาคมใช้เป็นตัวในการจัดส่งข้อมูลเผยแพร่ภาพและเสียงออกไปเพื่อการสื่อสารระหว่างกัน (ฤทัยชนนี สิทธิชัย, 2540)

3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึง ภาวะที่ทำให้เกิดความสำเร็จ หรือความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน เมื่อใช้กับบุคคล หมายถึง ความสามารถในการทำงานได้ดี รวดเร็ว และเสร็จตรงเวลา เช่น บุคลากรที่มีประสิทธิภาพย่อมทำให้หน่วยงานพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็ว เมื่อใช้กับองค์กรหรือหน่วยงาน ประสิทธิภาพ หมายถึง ระบบการดำเนินงานที่ทำให้เกิดความสำเร็จได้ดี เช่น หน่วยงานที่มีประสิทธิภาพมีระเบียบขั้นตอนในการทำงาน พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีระบบการตรวจสอบ และผลิตผลงานคุณภาพได้ตรงเวลา (สุวิทย์ เลิศสหพันธ์, 2563)

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System: AIS) จะให้ความสำคัญกับการรวบรวมข้อมูลและการติดต่อสื่อสารทางการเงิน ซึ่งเป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารมากกว่าการวัดมูลค่า โดยที่ AIS จะแสดงภาพรวม จัดเก็บ จัดโครงสร้าง ประมวลข้อมูล ควบคุมความปลอดภัย และการรายงานสารสนเทศทางการบัญชี ปัจจุบันการดำเนินงานและการไหลเวียนของข้อมูลทางการบัญชีมีความซับซ้อนมากขึ้นทำให้นักบัญชีกำหนดคุณสมบัติของสารสนเทศด้านการบัญชีให้สัมพันธ์กับการดำเนินงานขององค์การ ประการสำคัญ AIS และระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจะมีทั้งส่วนที่แยกออกจากกันและเกี่ยวเนื่อง

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การบริหารการเงินมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความละเอียดรอบคอบของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 การบริหารการเงินมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเสร็จตรงตามระยะเวลาของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 การบริหารการเงินมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 4 การใช้เทคโนโลยีมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความละเอียดรอบคอบของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 5 การใช้เทคโนโลยีมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเสร็จตรงตามระยะเวลาของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 6 การใช้เทคโนโลยีมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรงานการเงินและบัญชี ธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทย จำนวน 857 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรงานการเงินและบัญชี ธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในเขตประเทศไทย โดยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ยอมรับ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้คือร้อยละ 5 มีค่าเท่ากับ .05 ค่าความเชื่อมั่น 95 % ผลการคำนวณ ต้องให้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาอย่างน้อย 273 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกแบบ เจาะจง (Purposive selection)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการจำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการบริหารด้านการเงิน จำนวน 12 ข้อ ประกอบไปด้วย ด้านการรับเงิน-จ่ายเงิน ด้านระเบียบบังคับใช้ของบริษัท ด้านการตรวจสอบเอกสารทางการเงิน และด้านทักษะความรู้ของบุคลากร

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี จำนวน 12 ข้อ ประกอบไปด้วย ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ ด้านการเก็บข้อมูลบนคลาวด์ และการใช้ Software as a Service ด้าน Artificial Intelligence

ตอนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำนวน 9 ข้อ ประกอบไปด้วย ด้านความละเอียดรอบคอบด้านเสร็จตรงตามระยะเวลา และด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้อง

ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญด้านบัญชีและการเงิน จำนวน 3 ท่าน อ่านเพื่อตรวจสอบว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ ซึ่งค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญมีค่ามากกว่า .50 ทุกข้อ จากนั้นจึงนำไปทดสอบความเชื่อมั่นและทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของเครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า คำถามในเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือเชิงสถิติ โดยวิธีการนำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่เป้าหมาย โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Analysis Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (ลวิตรา ไชยเดช, 2564) ซึ่งผลที่ได้มีค่าเท่ากับ .979 ซึ่งเป็นค่าความน่าเชื่อถือที่เพียงพอที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความเป็นเส้นตรงร่วมอย่างมาก (Multicollinearity) โดยพิจารณาจากค่า VIF (Variance inflation factors) และค่าความทนทาน (Tolerance) สำหรับตัวแปรอิสระในแต่ละตัวนั้น ไม่มีปัญหาความเป็นเส้นตรงร่วมอย่างมากหรือตัวแปรอิสระไม่มีความซ้ำซ้อนในการวัดค่า Variance inflation factors (VIF) และค่าความทนทาน Tolerance มีค่ามากกว่า .1 และค่า VIF ไม่เกิน 10 ซึ่งค่าความทนทาน ต่ำสุดเท่ากับ 1.106 ซึ่งค่าต่ำสุดสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ คือ Tolerance >.1 และค่า VIF สูงสุด 2.873 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ 10 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรแต่ละตัวไม่มีความเป็นเส้นตรงร่วมกันอย่างมาก (Multicollinearity) หรือไม่มีความซ้ำซ้อนกันในการวัด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้ 1) จัดทำหนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามจากคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม 2) ขออนุญาตแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ได้แก่ พนักงานการเงินและบัญชี ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดระยะเวลาในการขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถามกลับภายใน 15 วัน นับจากวันที่ส่งแบบสอบถาม 3) เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับได้ประเมินจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา ว่ามีความสมบูรณ์และครบถ้วนตามที่กำหนดไว้หรือไม่ แล้วบันทึกข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามลงในโปรแกรมสำเร็จรูป และวิเคราะห์ เพื่ออภิปรายผลการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แบ่งเป็นการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ใช้สถิติ Multiple regression analysis

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 81 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการเงินน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารการเงิน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารการเงิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าการรับ-จ่ายเงิน มีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือในด้านการตรวจสอบเอกสารทางการเงิน และน้อยที่สุดคือในด้านทักษะความรู้ของบุคลากร ดังตาราง 1

ตาราง 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารการเงิน โดยภาพรวม

การบริหารการเงิน	ระดับความคิดเห็น		แปลความ	อันดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการรับ-จ่ายเงิน	4.52	.42	มากที่สุด	1
2. ด้านระเบียบบังคับใช้ของบริษัท	4.35	.55	มาก	3
3. ด้านการตรวจสอบเอกสารทางการเงิน	4.39	.62	มาก	2
4. ด้านทักษะความรู้ของบุคลากร	4.31	.67	มาก	4
รวม	4.42	.58	มาก	

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านการเก็บข้อมูลบนคลาวด์ และการใช้

Software มีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือในด้านการวิเคราะห์ข้อมูล และน้อยที่สุดคือในด้าน Artificial Intelligence ดังตาราง 2

ตาราง 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีโดยภาพรวม

การใช้เทคโนโลยี โดยภาพรวม	ระดับความคิดเห็น		แปลความ	อันดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล	4.49	.58	มาก	2
2. ด้านกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ	4.42	.44	มาก	3
3. ด้านการเก็บข้อมูลบนคลาวด์ และการใช้ Software	4.53	.59	มากที่สุด	1
4. ด้าน Artificial Intelligence	4.07	.82	มาก	4
รวม	4.38	.61	มาก	

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้องมีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือในด้านความละเอียดรอบคอบ และน้อยที่สุดคือด้านเสร็จตรงตามระยะเวลา ดังตาราง 3

ตาราง 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม	ระดับความคิดเห็น		แปลความ	อันดับ
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความละเอียดรอบคอบ	4.28	.66	มาก	2
2. ด้านเสร็จตรงตามระยะเวลา	4.27	.50	มาก	3
3. ด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้อง	4.37	.61	มาก	1
รวม	4.31	.59	มาก	

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 การบริหารการเงินมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความละเอียดรอบคอบของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความละเอียดรอบคอบ ($R^2 = .586$) แสดงว่า การบริหารการเงินสามารถอธิบายความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความละเอียดรอบคอบของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ได้ร้อยละ 58.60

ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ว่า ด้านการตรวจสอบเอกสารทางการเงิน ($p < .01$) และด้านทักษะความรู้ของบุคลากร ($p < .05$) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความละเอียดรอบคอบ ทั้งนี้ด้านการรับเงิน-จ่ายเงินและด้านระเบียบบังคับใช้ของบริษัทไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความละเอียดรอบคอบ ดังตาราง 4

ตาราง 4 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 การบริหารการเงินมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความละเอียดรอบคอบของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี

การบริหารการเงิน	ด้านความละเอียดรอบคอบ					VIF
	B	Std. Beta	t	Sig.	Tolerance	
(Constant)	1.533	.447	3.431	.001		
1. ด้านการรับเงิน-จ่ายเงิน	.056	.042	.399	.690	.250	2.873
2. ด้านระเบียบบังคับใช้ของบริษัท	.092	.088	.564	.573	.269	1.868
3. ด้านการตรวจสอบเอกสารทางการเงิน	.533	.075	.142	.000**	.578	1.730
4. ด้านทักษะความรู้ของบุคลากร	.053	.063	2.107	.037*	.487	2.052
R = .766, R ² = .586, Sig. = .000						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การบริหารการเงินมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเสร็จตรงตามระยะเวลาของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเสร็จตรงตามระยะเวลาของบุคลากร ($R^2 = .448$) แสดงว่า การบริหารการเงินสามารถอธิบายความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความละเอียดรอบคอบของบุคลากรงานการเงินและบัญชีได้ร้อยละ 44.80

ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ว่า ด้านการรับเงิน-จ่ายเงิน ($p < .05$) และด้านระเบียบบังคับใช้ของบริษัท ($p < .05$) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเสร็จตรงตามระยะเวลา ด้านการตรวจสอบเอกสารทางการเงิน ด้านทักษะความรู้ของบุคลากรไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเสร็จตรงตามระยะเวลาดังตาราง 5

ตาราง 5 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 การบริหารการเงินมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเสร็จตรงตามระยะเวลาของบุคลากรงาน การเงินและบัญชี

การบริหารการเงิน	ด้านเสร็จตรงตามระยะเวลา					VIF
	B	Std. Beta	t	Sig.	Tolerance	
(Constant)	2.640	.620	4.225	.000		
1. ด้านการรับเงิน-จ่ายเงิน	.196	.076	2.569	.011*	.535	1.868
2. ด้านระเบียบบังคับใช้ของบริษัท	.162	.070	2.321	.022*	.499	2.005
3. ด้านการตรวจสอบเอกสารทางการเงิน	.39	.046	.209	.834	.265	1.637
4. ด้านทักษะความรู้ของบุคลากร	.069	.077	.431	.066	.298	2.086
R = .473 R ² = .448 Sig. = .000						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 การบริหารการเงินมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทย พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้อง ($R^2 = .410$) แสดงว่าการบริหารการเงินสามารถอธิบายความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชีได้ร้อยละ 41

ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ว่า ด้านการตรวจสอบเอกสารทางการเงิน ($p < .01$) และด้านทักษะความรู้ของบุคลากร ($p < .05$) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้อง ทั้งนี้ด้านการรับเงิน-จ่ายเงิน ด้านระเบียบบังคับใช้ของบริษัท ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้อง ดังตาราง 6

ตาราง 6 การทดสอบสมมติฐานที่ 3 การบริหารการเงินมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทย

การบริหารการเงิน	ด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้อง					
	B	Std. Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	1.725	.529	3.258	.001		
1. ด้านการรับเงิน-จ่ายเงิน	.197	.149	1.184	.238	.250	1.658
2. ด้านระเบียบบังคับใช้ของบริษัท	.132	.125	.977	.330	.246	1.925
3. ด้านการตรวจสอบเอกสารทางการเงิน	.335	.309	4.656	.000**	.240	1.686
4. ด้านทักษะความรู้ของบุคลากร	.158	.174	2.347	.020*	.348	2.112
R = .640 R ² = .410 Sig. = .000						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 การใช้เทคโนโลยีมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความละเอียดรอบคอบ ของบุคลากรงาน การเงินและบัญชี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทย พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความละเอียดรอบคอบ ($R^2 = .525$) แสดงว่า การใช้เทคโนโลยีสามารถอธิบายความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความละเอียดรอบคอบของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ได้ร้อยละ 52.50

ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ว่า ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ($p < .05$) ด้านกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ ($p < .01$) และด้าน Artificial Intelligence ($p < .01$) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้อง ทั้งนี้ ด้านการเก็บข้อมูลบนคลาวด์และการใช้ Software as a Service ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความละเอียดรอบคอบ ดังตาราง 7

ตาราง 7 การทดสอบสมมติฐานการใช้เทคโนโลยีมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความละเอียดรอบคอบของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทย

การใช้เทคโนโลยี	ด้านความละเอียดรอบคอบ					
	B	Std .Beta	t	Sig.	Toler ance	VIF
(Constant)	1.492	.522	2.856	.001		
1. ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล	.188	.076	2.457	.015*	.473	2.116
2. ด้านกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ	.531	.083	6.383	.000**	.487	2.054
3. ด้านการเก็บข้อมูลบนคลาวด์ และ การใช้ Software as a Service	.065	.056	.504	.614	.255	1.106
4. ด้าน Artificial Intelligence	.486	.555	2.664	.008*	.244	2.272
R = .725 R ² = .525 Sig. = .000						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 การใช้เทคโนโลยีมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเสร็จตรงตามระยะเวลาของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเสร็จตรงตามระยะเวลา ($R^2 = .540$) แสดงว่า การใช้เทคโนโลยีสามารถอธิบายความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเสร็จตรงตามระยะเวลา ของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ได้ร้อยละ 54

ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ว่า ด้านกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ ($p < .01$) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเสร็จตรงตามระยะเวลาทั้งนี้ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการเก็บข้อมูลบนคลาวด์ และการใช้ Software as a Service และ ด้าน Artificial Intelligence ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเสร็จตรงตามระยะเวลา ดังตาราง 8

ตาราง 8 การทดสอบสมมติฐานที่ 5 การใช้เทคโนโลยีมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเสร็จตรงตามระยะเวลาของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทย

การใช้เทคโนโลยี	ด้านเสร็จตรงตามระยะเวลา					
	B	Std .Beta	t	Sig.	Toler ance	VIF
(Constant)	2.963	.569	5.209	.000		
1. ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล	-.061	-.063	-.361	.0719	.211	1.294
2. ด้านกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ	.205	.077	2.676	.008*	.473	2.116
3. ด้านการเก็บข้อมูลบนคลาวด์ และ การใช้ Software as a Service	.099	.105	.752	.453	.277	1.883

ตาราง 8 (ต่อ)

การใช้เทคโนโลยี	ด้านเสร็จตรงตามระยะเวลา					
	B	Std .Beta	t	Sig.	Toler ance	VIF
4. ด้าน Artificial Intelligence	.200	.213	.963	.0337	.270	2.120
R = .392 R ² = .540 Sig. = .000						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 การใช้เทคโนโลยีมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของบุคลากรงาน ของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทย การพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้อง (R² = .485) แสดงว่า การใช้เทคโนโลยีเงินสามารถอธิบายความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ได้ร้อยละ 48.50

ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ว่า ด้านการเก็บข้อมูลบนคลาวด์และการใช้ Software as a Service (p<.01) และด้าน Artificial Intelligence มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้อง ทั้งนี้ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล และด้านกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้องตาราง 9

ตาราง 9 การทดสอบสมมติฐานที่ 6 การใช้เทคโนโลยีมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทย

การใช้เทคโนโลยี	ด้านสามารถตรวจสอบความถูกต้อง					VIF
	B	Std .Beta	t	Sig.	Toler ance	
(Constant)	.991	.286	3.460	.001		
1. ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล	.096	.071	1.352	.179	.499	2.005
2. ด้านกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ	.082	.078	1.059	.292	.535	1.868
3. ด้านการเก็บข้อมูลบนคลาวด์ และ การใช้ Software as a Service	.305	.078	3.921	.000**	.578	1.730
4. ด้าน Artificial Intelligence	.280	.080	3.523	.001**	.487	2.052
R = .696 R ² = .485 Sig. = .000						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า การบริหารการเงิน ประกอบด้วย ด้านการรับ-จ่ายเงิน ด้านระเบียบบังคับใช้ของบริษัท ด้านการตรวจสอบเอกสารทางการเงิน และด้านทักษะความรู้ของบุคลากรส่งผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจวิเคราะห์ได้ว่า พนักงานการเงินและบัญชีให้ความสำคัญกับการบริหารการเงินในทุกด้านเป็นอย่างมาก จึงส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงพร เจริญวรระ (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องสภาพปัญหาเกี่ยวกับการ เบิกจ่ายเงินงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมและ รายด้านอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านระเบียบการบริหารเงินงบประมาณ ด้านการวางแผนการเบิกจ่ายเงิน งบประมาณ ด้านขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และ ด้านอุปกรณ์ใช้สำหรับ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ มัทรียา เอี่ยมพินิจ (2555) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแพรเทศ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแพรเทศ อยู่ในระดับดี ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เกิดจากการขาดความรู้เกี่ยวกับ กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความเข้าใจและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านระเบียบที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากการศึกษาพบว่า การใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติ ด้านการเก็บข้อมูลบนคลาวด์และการใช้ Software as a Service และด้าน Artificial Intelligence ส่งผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจวิเคราะห์ได้ว่า พนักงานการเงินและบัญชีให้ความสำคัญและยอมรับการใช้เทคโนโลยีเป็นอย่างมาก เนื่องจากในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับงานบัญชีและการเงินมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการบูรณาการปัญญาประดิษฐ์กับระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ และพบว่าหากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กรเข้าใจถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้ระบบ (เชื่อมโยงกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง) พวกเขามีแนวโน้มที่จะยอมรับการใช้งานมากขึ้น ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน (Perceived Usefulness) ส่งผลเชิงบวกต่อปัจจัย ความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Behavioral Intention) เกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จ ที่สำคัญสำหรับการนำปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ ในหน่วยงานด้านสุขภาพของรัฐบาลดูไบ โดยผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลอย่างมาก ต่อทัศนคติและความตั้งใจด้านพฤติกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการเงินในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการรับเงิน-จ่ายเงิน ด้านระเบียบบังคับใช้ของบริษัท ด้านการตรวจสอบเอกสารทางการเงินและด้านทักษะความรู้ของบุคลากร ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้ได้ข้อค้นพบ (องค์ความรู้) การสร้างประสบการณ์ที่มีคุณภาพของการบริหารการเงินและการใช้เทคโนโลยี ของธุรกิจแร่อุตสาหกรรม และที่สำคัญคือนำไปใช้กับการบริหารการเงินและการใช้เทคโนโลยีของธุรกิจอื่น ๆ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานราชการ โดยให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การบริหารการเงินและบัญชีมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติ สนับสนุนหลักประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นทฤษฎีการบริหารเชิงพฤติกรรมโดย Harrington ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ คือ 1) การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline) กำหนด ระเบียบวินัย เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามกฎและวินัยต่าง ๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 2) มีข้อมูลในการทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable information) การทำงานต้องมีสมรรถภาพ และมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐาน เพื่อให้ผู้บริหารมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้สำหรับการตัดสินใจ 3) มีการวางแผน และรายงานผลการดำเนินงานเป็นระยะ (Dispatching) เพื่อช่วยให้ทราบระดับความสำเร็จของงานในแต่ละหน้าที่ทำให้งานนั้นสามารถบรรลุจุดมุ่งหมาย 4. มีมาตรฐานและมีการกำหนดเวลา

1.2 ผลการศึกษาวิจัยสนับสนุนให้บุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชีของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมและหน่วยงานอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานลักษณะเดียวกัน ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริหารการเงินและบัญชีที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดน้อยลง

1.3 ผลการศึกษาวิจัยสนับสนุนให้กระทรวงพาณิชย์และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ นำผลการวิจัยไปปรับใช้ ในหน่วยงานได้และประโยชน์ด้านอื่น ๆ เพื่อนำผลจากการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เพราะงานวิจัยนี้การสำรวจเฉพาะบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชีของธุรกิจแร่อุตสาหกรรมในประเทศไทยเท่านั้น ในการวิจัยสำรวจครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในองค์กรอื่น ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับในระดับหน่วยงาน เพื่อให้เห็นว่าการบริหารจัดการที่แตกต่างกันไปของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้เห็นมุมมองที่ชัดเจน และตรงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น และผู้บริหารยังสามารถนำไปพัฒนาเพื่อยกระดับประสิทธิภาพของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพใกล้เคียงกัน

2.2 ควรทำการศึกษาการบริหารการเงินและการใช้เทคโนโลยีกับหน่วยงานราชการบ้าง โดยอาจจะเปรียบเทียบธุรกิจคนละประเภท นำมาเปรียบเทียบกับ ว่าแต่ละประเภทเน้นการบริหารด้านใดเป็นหลัก เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ทราบว่าธุรกิจประเภทอื่น มีการบริหารแตกต่างกันอย่างไร เพื่อให้เห็นกระบวนการทำงานที่หลากหลายมากขึ้น

2.3 แนะนำให้มีการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพราะในงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะเชิงปริมาณ ในการวิจัยเชิงสำรวจครั้งต่อไป ควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสอบถามข้อมูลเชิงลึกที่แบบสอบถามทั่วไปไม่สามารถเก็บข้อมูลได้

เอกสารอ้างอิง

- ดวงพร เจริญวรรณะ. (2550). *สภาพปัญหาเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา*. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่นวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภาวิดา ธาราศิริสุทธิ. (2542). *หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- มัทรียา เอี่ยมพินิจ. (2555). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแพรกษา อำเภอมือทอง จังหวัดสมุทรปราการ. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ลวิตรา ไชยเดช. (2564). *มาตรฐานการตรวจสอบภายในด้านการเงินที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือรายงานทางการเงินของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.*
- ฤทัยชนนี ลิทธิชัย. (2540). *เทคโนโลยีสารสนเทศ. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.*
- สุวิทย์ เลิศสหพันธ์. (2563). *การศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อในสถาบันอาชีวศึกษาเอกชนของนักเรียนจังหวัดอุดรธานี. การศึกษาอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยสันตพล.*
- อาภาวรรณ สงวนหงส์. (2563). *การบริหารการเงินและบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายการเงินและบัญชี. การศึกษาอิสระบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.*

การบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม
MANAGEMENT ACCORDING TO THE NEW PUBLIC SERVICE FRAMEWORK OF
NA HUA BO SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATIONS IN PHON
SAWAN DISTRICT, NAKHON PHANOM PROVINCE

เด็นศักดิ์ ยะไชยศรี^{*1}, กชกร เดชะคำภู², จารุกัญญา อุदानนท์³

Densak Yachaisri^{*1}, Kotchakorn Dechakhamphu², Jarukanya Udanont³

^{1,2,3}หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

^{1,2,3}The Master of Public Administration Program in Public Administration, Nakhon Phnom University

*Corresponding author's e-mail: llnwden@gmail.com^{*1}, Monydecha@gmail.com², jimlim66@hotmail.com³

Received: April 11, 2024

Revised: April 24, 2024

Accepted: May 20, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่เป็นการศึกษาแบบผสมวิธีโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 40 คน และกลุ่มเป้าหมาย การสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ข้าราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 19 คน และสถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .05$ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ระดับสูง และมีความสัมพันธ์ในทางบวก 2) แนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ควรมีการลงพื้นที่สำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนก่อนจัดบริการสาธารณะโดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลและการเดินทางไม่สะดวก ด้านการให้คุณค่า

ความเป็นพลเมือง เจ้าหน้าที่ควรมีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ควรมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนตามกฎหมายระเบียบ สามารถนำพาองค์กรไปสู่ผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ด้านมุ่งให้คุณค่ากับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ ควรมีการจัดทำการประเมินความเสี่ยงของการดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตหรือก่อให้เกิดการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวกับผลประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงาน

คำสำคัญ : การบริหาร; การบริการสาธารณะแนวใหม่

Abstract

The purposes of this study included the following: 1) to study the relationship of transformational leadership to administration according to the new public service framework of the Na Hua Bo Subdistrict Administrative Organization. Phon Sawan District, Nakhon Phanom Province and 2) to suggest guidelines for the development of administration according to the new public service framework. This is a mixed-methods study using an approximation study method. Questionnaires are were tool for collecting data. for qualitative research methods. data were collected through in-depth interviews. The target group consisted of personnel from the Na Hua Bo Subdistrict Administrative Organization, Phon Sawan District, Nakhon Phanom Province, 40 people, The target group of In-depth interviews was conducted with civil servants of the Na Hua Bo Subdistrict Administrative Organization. Phon Sawan District, Nakhon Phanom Province Number of people: 19 people, The tool used to collect the data was a set of questionnaires, and the statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean (m), standard deviation (s), and Pearson's Product Correlation Coefficient. The study revealed these results: 1) The transformational leadership factor was related to administration according to the new public service framework of the Na Hua Bo Subdistrict Administrative Organization, Phon Sawan District, Nakhon Phanom Province Statistically significant at the level $< .05$, with a low level of relationship, a high level of relationship, and a positive relationship. According to 2) Guidelines for developing administration in accordance with the Na Hua Bo Subdistrict Administrative Organization's new public service framework, strategic planning Before providing public services, there should be a field trip to survey the people's problems and needs, especially in remote areas the officials should be honest. Be honest in performing duties and providing the same service to everyone without discrimination. responsibility in work, clear policies and operational guidelines should be established. According to laws and regulations, the media must be able to lead an organization to success and achieve its goals. In terms of gourmet officer values there should be a risk assessment of operations or the performance of duties that may cause corruption or cause conflicts between personal interests and the collective interests of the agency.

Keyword: administration; new public services

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

บริบทของสังคมไทยตามระบอบประชาธิปไตยในปัจจุบันได้มีการแบ่งการปกครอง ออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นในการพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคงในทุก ๆ ด้าน อาทิ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียม ประเพณีท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีมีสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นการกิจหลักของรัฐ เพื่อวางรากฐานในการพัฒนาประเทศให้สามารถพึ่งตนเองได้ในระยะยาวและมุ่งสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาในทุก ๆ ด้านอย่างยั่งยืน ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันแบ่งออกเป็นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (กทม.) และเมืองพัทยา สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนท้องถิ่นที่มีสภาพปัญหาสังคม วัฒนธรรมความเป็นอยู่ และทรัพยากรธรรมชาติที่แตกต่างกัน หากมีการหวังพึ่งรัฐบาลกลางในฐานะที่ต้องดูแลประชาชนโดยรวมทั่วประเทศย่อมไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทั่วถึง และตรงตามความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาและเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่น (โกวิทย์ พวงงาม, 2550)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมทฤษฎี และเทคนิควิทยาการทางการจัดการอย่างกว้างขวางและหลากหลาย จนนำไปสู่ความสับสนในการให้ความหมายและขอบข่ายเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามการจัดการภาครัฐแนวใหม่มีลักษณะรวมที่สำคัญ คือ การสะท้อนถึงการมุ่งเน้นการปฏิรูปการบริหารงานในภาครัฐเพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาทางการบริหาร ที่ตัวแบบดั้งเดิมหรือระบบการบริหารแบบเดิมมีอาจจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเช่นเดียวกับในอดีต โดยมีจุดเน้นที่สำคัญ คือ การเน้นความสำคัญไปที่ระบบการจัดการมากกว่านโยบายการมุ่งเน้นผลงานและประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การมุ่งปรับโครงสร้างในแบบระบบราชการที่มีความเทอะทะใหญ่โตไปสู่องค์กรที่มีขนาดเล็ก และการปรับระบบการบริหารจัดการโดยใช้กลไกทางการตลาดมากขึ้น เป็นการกระตุ้นการแข่งขัน การตัดทอนและลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ รวมทั้งการปรับรูปแบบการจัดการที่เน้นเป้าหมายการใช้ระบบสัญญาว่าจ้างระยะสั้น และการให้แรงจูงใจทางการเงินและความเป็นอิสระทางการจัดการ (ชิษณารินทร์ เหลืองจิรโชติกาล, 2564)

การบริหารสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) คือ ชุดของแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของการบริหารรัฐกิจภายใต้ระบบการบริหารปกครองที่ให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะ การบริหารปกครองแบบประชาธิปไตย และการสร้างความผูกพันของพลเมือง ซึ่งปฏิเสธตรรกะที่เน้นตลาดของกลุ่มการจัดการนิยมหรือกลุ่มการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) แนวคิดการบริหารสาธารณะแนวใหม่ “ภาครัฐไม่ได้ส่งมอบบริการสู่ลูกค้า แต่เราส่งมอบบริการแก่ประชาชน” เป็นสิ่งที่ Robert B. Denhardt และ Janet Vinzant Denhardt ให้เหตุผลโต้แย้งแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ว่าภาครัฐไม่ควรมองประชาชนในฐานะลูกค้า (Customer) เนื่องจากเป็นการจำกัดสิทธิของประชาชน แต่ควรมองประชาชนผ่านค่านิยมของความเป็นประชาธิปไตยว่าประชาชน

เป็นพลเมือง (Citizen) ซึ่งแนวคิดที่เป็นรากฐานของการบริการสาธารณะแนวใหม่ของ Robert B. Denhardt และ Janet Vinzant Denhardt (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2559)

การจัดบริการสาธารณะ (Public services management) เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความรับผิดชอบของภาครัฐ และถือเป็นภาระหน้าที่ของภาครัฐที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม (Public interest) โดยจัดระเบียบสังคม รักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยให้ประชาชนและสังคม การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตเพื่อให้ประชาชนมีมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดี หรือการให้บริการประชาชนโดยรัฐ ที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรองรับ มีความต่อเนื่องไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล Campbell (1979 อ้างถึงใน สมชัย นันทาภิรัตน์, 2564) การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินการจัดทำและบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมาย แบ่งแยกหน้าที่และประเภทของการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 6 ประเภท คือ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ในขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานในท้องถิ่นได้ให้ความสนใจต่อการจัดบริการสาธารณะ โดยฝ่ายบริหารที่มาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนย่อมพยายามหามาตรการและวิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้ท้องถิ่นของตน สามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างราบรื่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่เป็นฐานเสียงสำหรับการเลือกตั้งของผู้บริหารท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กและมีความใกล้ชิดกับประชาชนทั้งด้านกายภาพ ความสัมพันธ์ทางสังคม และการมีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่ การตัดสินใจเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำงบประมาณและการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ภายในพื้นที่ ความเอาใจใส่ของฝ่ายบริหารในท้องถิ่นย่อมส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะอีกด้วย (สมชัย นันทาภิรัตน์, 2564, หน้า 2)

ความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นหน้าที่หนึ่งของผู้บริหาร เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์และขึ้นอยู่กับทักษะการบริหารงาน ข้อดีของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) คือ ผู้นำและผู้ตามมีปฏิสัมพันธ์กันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพทั้งสองฝ่าย เปลี่ยนผู้ตามไปเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและเปลี่ยนผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นผู้นำแบบจริยธรรม กล่าวคือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะตระหนักถึงความต้องการของผู้ตามและจะกระตุ้นตามให้เกิดความสำนึกและยกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นตามลำดับขั้นความต้องการของ Maslow และทำให้ผู้ตามเกิดจิตสำนึกของอุดมการณ์ ยึดถือค่านิยม เชิงจริยธรรม เช่น อิสรภาพ ความยุติธรรม ความเสมอภาค สันติภาพและสิทธิมนุษยชน (Burns, 1978)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ซึ่งมีภารกิจในการจัดระบบบริการสาธารณะตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้น จึงจำเป็นที่

จะต้องมีมาตรฐานให้บริการประชาชน ตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทยที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี (Good governance) ซึ่งประกอบไปด้วยหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อก่อให้เกิดการปฏิรูปธรรมาภิบาลขององค์กรบริหารส่วนตำบลเกิดประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นตนเอง (ธีรยุทธ ชะนิล, 2562)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จึงสนใจที่จะศึกษาการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดนครพนม ซึ่งจะเป็นการสะท้อนภาพการบริหารงานให้กับผู้บริหารท้องถิ่นได้นำไปปรับปรุงพัฒนากิจการบริการให้สามารถบริหารจัดการองค์การภายใต้การเปลี่ยนแปลงตามยุคและสมัยของโลกาภิวัตน์ได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดนครพนม
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดนครพนม

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่

ศิริพร เพียรพิทักษ์ (2559) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการจัดบริการสาธารณะแนวใหม่ ดังนี้

1. ภาครัฐต้องมีการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
 - 1.1 มีการสำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนก่อนจัดบริการสาธารณะ
 - 1.2 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในการจัดทำบริการสาธารณะ
 - 1.3 มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ
2. ด้านการมุ่งผลประโยชน์สาธารณะ
 - 2.1 มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยรวม
 - 2.2 มุ่งรักษาผลประโยชน์ของประชาชนโดยรวม
3. ภาครัฐให้คุณค่าความเป็นพลเมือง
 - 3.1 บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม
 - 3.2 บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว
 - 3.3 บริการด้วยความเป็นกันเอง
4. ภาครัฐต้องพร้อมถูกตรวจสอบ

- 4.1 ต้องเปิดเผยข้อมูลในการทำงาน
5. ภาครัฐต้องมีความรับผิดชอบในการทำงาน
 - 5.1 มีความรับผิดชอบต่อสังคม
 - 5.2 มีมาตรฐานในการทำงาน ตรงตามที่กฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับที่ได้ กำหนดไว้
6. ภาครัฐต้องมุ่งให้คุณค่ากับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ
 - 6.1 คำนึงถึงการมีส่วนร่วมในการทำงาน
 - 6.2 คำนึงถึงผลประโยชน์และผลกระทบจากการทำงาน
 - 6.3 คำนึงถึงแรงจูงใจในการทำงาน

สัญญา เคนาภูมิ (2561) กล่าวว่า แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) เป็นแนวคิดเชิงปทัสสถาน เน้นการวิพากษ์และมีลักษณะเป็นวาทกรรมที่มีเป้าหมายของการนำเสนอเพื่อการวิพากษ์วิจารณ์แนวคิด รัฐประศาสนศาสตร์อื่น ๆ โดยเฉพาะแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ซึ่งเป็นแนวคิดที่อาศัยรูปแบบ การบริหารจากภาคเอกชนมาใช้ ประเด็นการวิพากษ์ที่สำคัญคือการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ได้ทำให้เกิด ช่องว่างในการบริหารภาครัฐ เช่น เรื่องของความชอบธรรม ความสามารถรับผิดชอบ การตรวจสอบได้ ภาวะผู้นำและ จริยธรรมในทางการบริหารพบว่าหลายกรณีได้เบี่ยงเบนไปจากวิถีทางประชาธิปไตย โดยเฉพาะเรื่องการอยู่นอกเหนือ ขอบเขตของหลักกฎหมายมหาชน การทุจริตเชิงนโยบาย และความขัดแย้งต่อหลักผลประโยชน์สาธารณะ การที่สวม วิญญาณผู้ประกอบการมาทำหน้าที่บริหารภาครัฐนั้นทำให้เกิดการมองประชาชนเป็นเพียงลูกค้า ให้ความสำคัญ เฉพาะการสร้างภาพพจน์หรือผลประโยชน์เฉพาะหน้าในระยะสั้นเท่านั้น ดังนั้นแนวคิดการบริการสาธารณะ แนวใหม่ (NPS) จึงได้เสนอสาระสำคัญ 7 ประการ ได้แก่ 1. บริการรับใช้พลเมืองไม่ใช่ลูกค้า 2. การค้นหาผลประโยชน์ สาธารณะ 3. เน้นคุณค่าความเป็นพลเมืองมากกว่าการเป็นผู้ประกอบการ 4. คิดวางแผนเชิงกลยุทธ์ปฏิบัติแบบ ประชาธิปไตย 5. การตระหนักในความสามารถรับผิดชอบ 6. การให้บริการมากกว่าการกำกับทิศทาง 7. ให้คุณค่ากับคน ไม่ใช่แค่ผลผลิตภาพ

สรุป การจัดบริการสาธารณะแนวใหม่ คือ ด้านผลประโยชน์สาธารณะ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการคิด เชิงยุทธศาสตร์และปฏิบัติตามประชาธิปไตย ด้านความรับผิดชอบ ด้านการบริการประชาชนในฐานะพลเมือง ด้าน การให้คุณค่าความเป็นพลเมือง และด้านการให้คุณค่าความเป็นคน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

วีระยุทธ สายบุญ (2563) ได้สรุปไว้ว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีคุณลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง จะเป็นดังนี้

1. เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) จะเปลี่ยนแปลงองค์กร ที่ตนเองรับผิดชอบไปสู่เป้าหมาย ที่ดีกว่า คล้ายกับผู้ฝึกสอนหรือโค้ชนักกีฬาที่ต้องรับผิดชอบต่อทีมที่ไม่เคยชนะเลย ต้องมีการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายเพื่อ ความเป็นผู้ชนะ และต้องสร้างแรงบันดาลใจให้ลูกทีมเล่นให้ได้ดีที่สุดเพื่อชัยชนะ
2. เป็นคนกล้าและเปิดเผย เป็นคนที่กล้าเสี่ยงแต่มีความสุขุมและมีจุดยืนของตัวเอง กล้าเผชิญกับ ความจริง กล้าเปิดเผยความจริง

3. เชื่อมมั่นในผู้อื่น ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงไม่ใช่เผด็จการแต่มีอำนาจและสนใจคนอื่น ๆ มีการทำงานโดยมอบอำนาจให้ผู้อื่นนำ โดยเชื่อมั่นว่าผู้อื่นมีความสามารถ

4. ใช้คุณค่าเป็นแรงผลักดัน ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะชี้นำให้ผู้ตามตระหนักถึงคุณค่าของเป้าหมายและสร้างแรงผลักดันในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่มีคุณค่า

5. เป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะนึกถึงสิ่งที่ตนเอง เคยทำผิดพลาดในฐานะที่เป็นบทเรียนและพยายามเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา

6. มีความสามารถที่จะเผชิญกับความสลับซับซ้อน ความคลุมเครือและความไม่แน่นอนตลอดเวลาจนมีความสามารถในการเผชิญปัญหาที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

7. เป็นผู้มองการณ์ไกล โดยมีความสามารถในการคาดการณ์ไปข้างหน้าทั้งในด้าน โอกาสและอุปสรรคที่เกิดขึ้น สามารถที่จะทำให้เกิดความหวังและความฝันของทีมงานกลายเป็นจริง

Bass & Avolio (1994 อ้างถึงใน ธรรมนูญมาศ แดงสีดา, 2565, หน้า 37) กล่าวถึง โมเดลภาวะผู้นำเต็มรูปแบบโดยใช้เครื่องมือวัดภาวะผู้นำพหุองค์ประกอบ และใช้ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำตามรูปแบบ (Model of the full range of leadership) 4 ประการหรือที่เรียกว่า “4 I’s” ดังนี้

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์หรือภาวะผู้นำเชิงบารมี (Idealized in Influence of Charisma Leadership: II or CL) หมายถึง การมีวิสัยทัศน์ของผู้นำที่มีเป้าหมายที่เป็นอุดมการณ์มีความชัดเจนในการปฏิบัติงานกล้าที่จะทำในสิ่งใหม่ ๆ โดยมีความเป็นมิตร จริงใจ มีคุณธรรมนำทีมงานไปสู่ความสำเร็จที่ตั้งไว้ ผู้ตามมีความศรัทธาเลื่อมใส รักดี เป็นผู้ตามที่ผู้นำตั้งความคาดหวังไว้

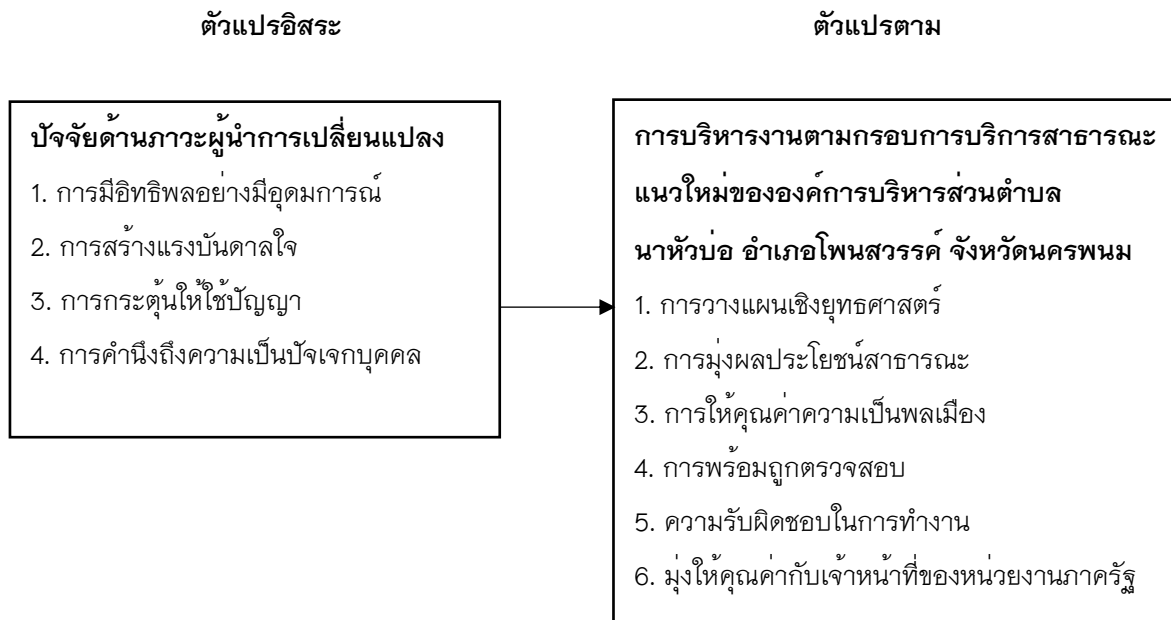
2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation: IM) หมายถึง ผู้นำประพฤติในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตามโดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การให้ความหมายและท้าทายในเรื่องงานของผู้ตาม ผู้นำจะกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม (Team spirit) ให้มีชีวิตชีวา มีการแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้น โดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดแง่บวก ผู้นำจะทำให้ผู้ตามสัมผัสกับภาพทั้งดงามของอนาคต ผู้นำจะสร้างและสื่อความหวังที่ผู้นำต้องการอย่างชัดเจน ผู้นำจะแสดงการอุทิศตัวหรือความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ผู้นำจะแสดงความเชื่อมั่นและแสดง ให้เห็นความตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามมองข้ามผลประโยชน์ของตน เพื่อวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กร ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามพัฒนาความผูกพันของตนต่อเป้าหมายระยะยาว

3. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation: IS) หมายถึง ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ตามให้เกิดความตระหนักรู้ถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ ๆ มาแก้ปัญหาในหน่วยงานเพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม และทำให้เกิดสิ่งใหม่ที่สร้างสรรค์

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC) หมายถึง ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำ ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล และทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ช (Coach) และเป็นทีปปรึกษา (Advisor) ของผู้ตามแต่ละคนเพื่อการพัฒนาผู้ตาม ผู้นำจะเอาใจใส่เป็นพิเศษในความต้องการของปัจเจกบุคคล เพื่อความสัมฤทธิ์ผลและเติบโตของแต่ละคน ผู้นำจะพัฒนาศักยภาพของผู้ตามและเพื่อนร่วมงานให้สูงขึ้น

กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง ของ Bass & Avolio (1994) และตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของพยุงค์ดี ทราบรัมย์ (2557) ศิริพร เพียรพิทักษ์ (2559) มาประยุกต์ใช้แบบบูรณาการและกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาได้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed method research) โดยใช้วิธีศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เป็นการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ศึกษากำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรในการศึกษาเชิงปริมาณประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 40 คน สำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ข้าราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 19 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวข้องข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยแบบสอบถามได้ค่า IOC ระหว่าง .80-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .727

สำหรับแบบสอบถามในตอนที่ 2 และ 3 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ชนิด 5 ระดับ ตามวิธีของเรนซีสไลเคอร์ท (Rensis Likert Method) มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด การแปลความหมายของคะแนน ผู้ศึกษาได้กำหนดการวัดระดับความคิดเห็น โดยใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัด ซึ่งกำหนดเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

2. ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ โดยเป็นเครื่องมือการศึกษาที่ใช้สนับสนุนข้อมูลเชิงลึกในแนวทางการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม เพื่อเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมสมบูรณ์ แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1) ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

2) ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จยิ่งขึ้น

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การสัมภาษณ์เป็นแบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ รวมทั้งจะมีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การตรวจสอบสามเส้า วิธีรวบรวมข้อมูล

(Methodological triangulation) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่ต่างกัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน ใช้การสัมภาษณ์ การสังเกต และการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากเอกสาร รวมทั้งมีการซักถามผู้ให้ข้อมูลหลังจากสรุปผล การศึกษาควบคู่กันไปด้วย เพื่อทำให้เกิดความแน่นอนของเนื้อหาที่ได้สรุปเอาไว้ และได้ข้อสรุปที่มีความเที่ยงตรงตามความเป็นจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. มหาวิทยาลัยนครพนมทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามกับบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน 2. ขั้นตอนการทำงานภาคสนาม เป็นการลงไปเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจริงจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ศึกษาแจก แบบสอบถามจำนวน 40 ชุด เก็บข้อมูลด้วยตนเองได้ และจะติดตามเพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วนตาม ที่ต้องการ 3. มหาวิทยาลัยนครพนมทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอ โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ให้ออกหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 19 ท่าน เพื่อขอความร่วมมือ ในการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ผู้ศึกษาได้ ดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการจดบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และการบันทึกเสียง และผู้ศึกษา ได้รวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แล้วนำมาวิเคราะห์ พร้อมทั้งแยกแยะจับประเด็นอีกทั้งตัดคำพูดบางคำ ที่ไม่เหมาะสม และไม่เกี่ยวข้องกับการวิจัยออกไป เพื่อให้ข้อมูลนั้นเป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามจัดระเบียบข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) แล้วแปลความหมายโดยเทียบกับเกณฑ์ (Criteria) การทดสอบ โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อ การบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม สรุปผลดังนี้

1. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 40 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.5 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.5 และเป็นพนักงานจ้างตามภารกิจ คิดเป็นร้อยละ 47.5

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	การบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่	ระดับความคิดเห็น		
		μ	σ	แปลความหมาย
1	การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	4.53	.224	มากที่สุด
2	การมุ่งผลประโยชน์สาธารณะ	4.72	.281	มากที่สุด
3	การให้คุณค่าความเป็นพลเมือง	4.46	.312	มาก
4	การพร้อมถูกตรวจสอบ	4.37	.365	มาก
5	ความรับผิดชอบในการทำงาน	4.66	.282	มากที่สุด
6	มุ่งให้คุณค่ากับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ	4.67	.197	มากที่สุด
รวม		4.57	.165	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า การบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การมุ่งผลประโยชน์สาธารณะ ($\mu = 4.72$) มุ่งให้คุณค่ากับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ ($\mu = 4.67$) ความรับผิดชอบในการทำงาน ($\mu = 4.66$) และการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ($\mu = 4.53$) และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ การให้คุณค่าความเป็นพลเมือง ($\mu = 4.46$) และการพร้อมถูกตรวจสอบ ($\mu = 4.37$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Correlation Coefficient)

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) โดยวิธี Pearson correlation ระหว่างปัจจัยด้านภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	การบริหารงานตามกรอบการบริการ สาธารณะแนวใหม่ โดยรวม			
	Pearson	Sig.	ระดับ	ทิศทาง
	Correlation (r)	(2-tailed)	ความสัมพันธ์	
1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	.623*	.04	ปานกลาง	เดียวกัน
2. การสร้างแรงบันดาลใจ	.282**	.01	ต่ำ	เดียวกัน
3. การกระตุ้นให้ใช้ปัญญา	.718**	.01	สูง	เดียวกัน
4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	.749**	.01	สูง	เดียวกัน
รวม	.516**	.01	ปานกลาง	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) โดยวิธี Pearson correlation ตัวแปรอิสระ 3 ตัว มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .282-.794 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง และมีความสัมพันธ์ในทางบวก ไม่มีตัวแปรใดเกิน .80 ที่ก่อให้เกิดปัญหา มีความสัมพันธ์กันเอง (Multi collinearity) และปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. สรุปจากผลการสัมภาษณ์ข้าราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 19 คน เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ควรมีการลงพื้นที่สำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนก่อนจัดบริการสาธารณะ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลและการเดินทางไม่สะดวก ก่อนจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณเกี่ยวกับจัดบริการสาธารณะต่าง ๆ เป็นแผนระยะยาวในของรูปโครงการจัดหางบประมาณและสิ่งอุปกรณ์ในการจัดบริการสาธารณะ และการจัดทำแผนประจำปี ทั้งบกปกติและงบฉุกเฉินให้ครอบคลุมการใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป

2) การมุ่งผลประโยชน์สาธารณะ ผู้บริหารควรมีความเสียสละ และมีจิตสาธารณะ เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกสาธารณะการบริหารงานควรคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญ มีความเสียสละและรับผิดชอบในหน้าที่ การจัดบริการสาธารณะควรมีเป้าหมายและทิศทางที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและบริบททางสังคมเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นด้วย จะเห็นว่าการจัดบริการสาธารณะโดยวางเป้าหมายให้สอดคล้องกับแนวคิดการจัดบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองต่อความเท่าเทียม และมุ่งสร้างการหลอมรวมคนทุกคน

และทุกกลุ่มในสังคม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เป็นเรื่องสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันสำหรับการพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวม

3) การให้คุณค่าความเป็นพลเมือง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ ควรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีการให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการประชาชน เช่น การให้บริการประชาชนตามลำดับ ก่อน – หลัง การนัดหมายให้มาติดต่ออีกครั้งกรณีดำเนินการไม่แล้วเสร็จ

4) การพร้อมถูกตรวจสอบ องค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ ควรมีกระบวนการสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และตรวจสอบการทำงาน มีแนวทางการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

5) ความรับผิดชอบในการทำงาน องค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ ควรมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตามกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ สามารถนำพาองค์กรไปสู่ผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อให้องค์กรหรือผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามระเบียบที่วางไว้

6) มุ่งให้คุณค่ากับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ มีการจัดทำ การประเมินความเสี่ยงของการดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตหรือก่อให้เกิดการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวกับผลประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงาน องค์กรควรให้ความสำคัญและส่งเสริมในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การจัดกิจกรรม สัมมนา เพื่อกระชับความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้เกิดความสามัคคีมากขึ้น เกิดการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล ยอมรับฟังความคิดเห็นและมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันมากขึ้น ทำให้เพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข ส่งผลให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และควรมีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงาน อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอให้กับเจ้าหน้าที่ และควรเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ และน้ำดื่ม เพียงพอต่อประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

การอภิปรายผล

การบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม สามารถอภิปรายดังนี้

1. การบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้าบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ที่เป็นเช่นนี้เพราะระบบราชการได้หันมาให้ความสนใจแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) มุ่งให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิม ที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (Inputs) และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณดำเนินงานแผ่นดินมีความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการทั้งในแง่ของผลผลิต (Outputs) ผลลัพธ์ (Outcomes) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจ

แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยได้นำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้มากขึ้น อาทิเช่น การสำรวจความต้องการของประชาชน การวางแผนกลยุทธ์ การจ้างเหมางาน การวัดและประเมินผลงาน การประกันคุณภาพ การรื้อปรับระบบ เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร เพียรพิทักษ์ (2559, หน้า 1) ทำการศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่ในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลดอนไก่ดี อำเภอกระทุ่มแบน และองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัย พบว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ แบ่งเป็น 6 หลักการ ดังนี้ 1) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 2) ด้านมุ่งผลประโยชน์สาธารณะ 3) ให้คุณค่าความเป็นพลเมือง 4) มีความพร้อมถูกตรวจสอบ 5) มีความรับผิดชอบในการทำงาน 6) มุ่งให้คุณค่ากับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 2 แห่ง มีการดำเนินการตามหลักการการบริการสาธารณะแนวใหม่

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธาราม จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .001$ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวุฒิ วรพินธุ์ และคณะ (2557, หน้า 86) ทำการศึกษา เรื่อง คุณลักษณะภาวะผู้นำยุคใหม่กับสมรรถนะการบริหารงานแบบมืออาชีพของปลัดเทศบาลในภาคกลาง ผลการศึกษา พบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะภาวะผู้นำยุคใหม่กับสมรรถนะการบริหารงานแบบมืออาชีพของปลัดเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยคุณลักษณะภาวะผู้นำด้านความรับผิดชอบต่อความฉลาดทางอารมณ์ การสร้างเครือข่าย การจัดการความสัมพันธ์ และทักษะการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการบริหารงานแบบมืออาชีพของปลัดเทศบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

องค์ความรู้ใหม่

แนวทางการพัฒนาการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธาราม จังหวัดนครปฐม ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มีการลงพื้นที่สำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนก่อนจัดบริการสาธารณะ ด้านการมุ่งผลประโยชน์สาธารณะ ผู้บริหารควรมีความเสียสละและมีจิตสาธารณะ เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกสาธารณะการบริหารงานควรคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นเป้าหมายสำคัญ ด้านการให้คุณค่าความเป็นพลเมือง เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านการพร้อมถูกตรวจสอบ มีการระดมการสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และตรวจสอบการทำงาน มีแนวทางการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ด้านความรับผิดชอบต่อการทำงาน มีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตามกฎหมาย ระเบียบหนังสือสั่งการ ด้านมุ่งให้คุณค่ากับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ มีการจัดทำการประเมินความเสี่ยงของการดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริตหรือก่อให้เกิดการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวกับผลประโยชน์ส่วนรวมของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ ควรให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพราะมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ ควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ โดยมีนำการปัญหาความต้องการของประชาชนมาวิเคราะห์จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ด้านการมุ่งผลประโยชน์สาธารณะ โดยการจัดบริการสาธารณะจ้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวม ด้านการให้คุณค่าความเป็นพลเมือง โดยมีการให้บริการประชาชนด้วยมาตรฐานเดียวกัน ด้านการพร้อมถูกตรวจสอบ โดยมีการบริหารจัดการอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน โดยมีมาตรการในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานในการทำงานตามที่กฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับได้กำหนดไว้ ด้านมุ่งให้คุณค่ากับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงาน อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาการบริหารงานตามกรอบการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้การศึกษาเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อยระดมความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อเสริมสร้างการรับรู้ และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- โกวิท พวงงาม. (2550). การสังเคราะห์และถอดบทเรียนนวัตกรรมท้องถิ่นและการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต้นแบบการบริหารจัดการภารกิจถ่ายโอน). สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดอกเบญจ.
- ชัยวุฒิ วรพินธุ์, เพ็ญพิสุทธิ์ ไชยกาญจน์, อาด บรรเจิดฤทธิ์, และวิมล หอมอึ้ง. (2557). คุณลักษณะภาวะผู้นำยุคใหม่กับสมรรถนะการบริหารงานแบบมืออาชีพของปลัดเทศบาลในภาคกลาง. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 19(1), 86-96.
- ธินารินทร์ เหลืองจิรัชิตกาล. (2564). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดชุมพร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 16(1), 145-146.
- ธีรยุทธ ชะนิล. (2562). รายงานการวิจัย เรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลอินศิรี อำเภอพรมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- ธัญญามาต แดงสีดา. (2565). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกริก.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พยุงค์ดี ทราบรัมย์. (2557). *การนำแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ไปใช้ในการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลในจังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระยุทธ สายบุญ. (2563). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ศิริพร เพียรพิทักษ์. (2559). *การบริการสาธารณะแนวใหม่ในการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลดอนไถ่ อำเภอกระทุ่มแบน และองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบ่อ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2559). *การบริหารงานภาครัฐ: จากคำประกาศแห่งเมืองแบล็คเบิร์ก(Blacksburg Manifesto) สู่การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS)*. จาก https://reru.ac.th/articles/images/vijai_13_09_59_2.pdf.
- สัญญา เคนภูมิ. (2561). *กระบวนการพัฒนาระบบการจัดการบริการสาธารณะแนวใหม่*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 9(1), 181-197.
- สมชัย นันทาภิรัตน์. (2565). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ*. *วารสาร มจร บาลีศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์*, 8(1), 11-127.
- Bass, B. M. & Avlio, B. J. (1984). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. California: SAGE.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper and Row.

การประเมินผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงานสาธารณสุข
ท้องถิ่นภายหลังการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

AN EVALUATION OF COMPLIANCE WITH POLICY RECOMMENDATIONS LOCAL
HEALTH ADMINISTRATION AFTER THE TRANSFER OF MISSION SUB-DISTRICT
HEALTH PROMOTING HOSPITAL TO SAKON NAKHON PROVINCIAL
ADMINISTRATION ORGANIZATION

พิศดาร แสนชาติ¹, ดวงละพา กุดนork², อรุณธร ลาสุต³, ธิดามาศ ยะภักดี⁴, ฤทัยรัตน์ อูปพงษ์⁵

Pissadarn Saenchat¹, Duanglapa Kudnork², Arunthorn Lasud³, Thidamas Yapakdee⁴, Ruthairat Aupapong⁵

¹สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

^{2,3,4,5}สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

¹Department of Public Administration, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University

^{2,3,4,5}Sakon Nakhon Provincial Public Health Office

*Corresponding author's e-mail: pissadarn@snru.ac.th¹, tocktack3717@gmail.com², runthorn6570@gmail.com³,

Thidamard631@gmail.com⁴, ruthai13tuk@gmail.com⁵

Received: May 6, 2024

Revised: May 30, 2024

Accepted: June 5, 2024

บทคัดย่อ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครได้ดำเนินการรับถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 144 แห่ง จากกระทรวงสาธารณสุข และได้มีการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นภายหลังการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะเชิงนโยบายดังกล่าว โดยศึกษาแบบเจาะจงจากประชากรในการวิจัยคือ ตัวแทนเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครในปี 2566 จำนวน 144 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของการบริหารสาธารณสุขท้องถิ่นของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีผลการปฏิบัติในระดับดี เมื่อพิจารณาการบริหารงานรายด้าน พบว่า มีการบริหารงาน

ในระดับดีมากจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ การบริหารงานข้อมูลบริการสุขภาพ การบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานและการจัดการบริการปฐมภูมิ และการบริหารงบประมาณ การเงิน บัญชี และการพัสดุ ตามลำดับ ส่วนการบริหารงานอีก 4 ด้านจัดอยู่ในระดับดี ได้แก่ การบริหารงานบุคคล การบริหารยา เวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์ การบริหารโครงสร้างองค์กร และการกำกับ ติดตาม และประเมินผล

คำสำคัญ: ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย; การบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่น; การประเมินผล

Abstract

In fiscal year 2023, the Sakon Nakhon Provincial Administration has undertaken the transfer of 144 sub-district health promotion hospitals from the Ministry of Public Health, and the policy proposals of the local public health administration have been prepared after the transfer of the sub-district health promotion hospital mission to Sakon Nakhon Provincial Administration. This survey research aims to evaluate the implementation of these policy proposals. It was a purposeful study of the population of 144 representatives of officers in sub-district health promotion hospitals under the Sakon Nakhon Provincial Administration Organization in 2023. Questionnaires were used as a data collection tool, and the data were analyzed by using descriptive statistics, including the mean and standard deviation. The research results found that the overview of local public health administration of sub-district health promotion hospitals under the Sakon Nakhon Provincial Administration Organization had good performance. When considering each aspect of administration, it was found that there were 3 areas of very good management: health service information management, primary health care management and primary care, and budget, finance, accounting, and procurement management, respectively. The other 4 areas of management are classified as good: personnel management, management of medicines, medical supplies, and devices organizational structure management, and supervision, monitoring, and evaluation.

Keyword: policy proposals; local public health administration; evaluation

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการถ่ายโอนภารกิจสถานีนอมาภัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดในวันที่ 19 ตุลาคม 2564 โดยให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าว มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับการป้องกันและบำบัดโรค การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน การรักษาพยาบาลอย่างง่าย การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์ และการคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐอย่างเหมาะสมและไม่ก่อให้เกิดภาระทางการเงินการคลัง (คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2564, หน้า 14-15)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครได้ดำเนินการรับถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 144 แห่ง (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร, 2566) ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) ด้านการถ่ายโอนภารกิจ ที่ออกตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 รวมทั้งหลักเกณฑ์และขั้นตอนการถ่ายโอนภารกิจสถานีนอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2551; สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2553; องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร, 2564; กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2566; ศีรเดช นริตถรักษา และคณะ, 2566) โดยภายหลังการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวแล้ว องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดจะต้องดำเนินการบริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในด้านโครงสร้างองค์กร การบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ การเงิน การบัญชี และการพัสดุ การบริหารยา เวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์ การบริหารงาน สาธารณสุขมูลฐานและการจัดบริการปฐมภูมิ การบริหารข้อมูลบริการสุขภาพ และการกำกับ ติดตาม และ ประเมินผล ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น, 2564; สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร, 2565)

ทั้งนี้ได้มีการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นภายหลังการถ่ายโอนภารกิจ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร แล้วได้มีการนำไปทดลองปฏิบัติระหว่าง เดือนสิงหาคมถึงเดือนตุลาคม 2566 จากนั้นจึงได้มีการประเมินผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย การบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นภายหลังการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การ บริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ซึ่งผลการประเมินจะเป็นการยืนยันว่าข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงาน สาธารณสุขท้องถิ่นดังกล่าวมีความเหมาะสมที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครจะนำไปพิจารณาดำเนินการให้ เกิดประโยชน์ในการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นภายหลัง การถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. หลักเกณฑ์การบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นภายหลังการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด (คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2564)

1.1 ให้้องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจสถานีนอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับการป้องกันและบำบัดโรค การส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน การรักษาพยาบาลอย่างง่าย การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านการแพทย์ และ การคุ้มครองผู้บริโภค

1.2 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจสถานีนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวมินทรราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐอย่างเหมาะสมและไม่ก่อให้เกิดภาระทางการเงินการคลังแก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งนั้น ตามแนวทางที่คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

1.3 ให้โครงสร้างและอัตรากำลังของสถานีนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวมินทรราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอนให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอย่างน้อยเป็นไปตามโครงสร้างและอัตรากำลังในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขตามแนวทางการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจที่คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างและอัตรากำลังตามความจำเป็นและเหมาะสมกับปริมาณงาน ทั้งนี้ให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

1.4 ให้การถ่ายโอนบุคลากรของสถานีนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวมินทรราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นไปตามความสมัครใจ ตามแนวทางการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจที่คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

2. องค์ประกอบของการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นภายหลังการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย การบริหารโครงสร้างองค์กร การบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ การเงิน การบัญชี และการพัสดุ การบริหารยา เวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์ การบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานและการจัดบริการปฐมภูมิ การบริหารข้อมูลบริการสุขภาพ และการกำกับ ติดตาม และประเมินผล (คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2564; สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร, 2565)

3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นภายหลังการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีดังนี้ (พิศดาร แสนชาติ, 2566)

3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารโครงสร้างองค์กร ได้แก่ (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ควรสำรวจตำแหน่งว่าง ประกาศคัดเลือกและบรรจุแต่งตั้งตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้ชัดเจน (2) ควรกำหนดกลุ่มงานในโครงสร้างองค์กรและอัตรากำลังของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และ (3) ควรกำหนดโครงสร้างอัตรากำลังของกองสาธารณสุขให้เพียงพอต่อการดูแลกำกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

3.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงานบุคคล ได้แก่ (1) ควรจัดให้มีผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลครบจำนวนและตรงตามตำแหน่งในกลุ่มงาน (2) ควรกำหนดและประกาศหลักเกณฑ์การเลื่อนระดับตำแหน่งของแต่ละสายงานอย่างชัดเจน (3) ควรทำการวางแผนอัตรากำลังทุก 5 ปี ปรับปรุงระเบียบให้เอื้อต่อการปฏิบัติ จัดสอบปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้ชัดเจน และเปิดสอบคัดเลือกทุกปี (4) ควรแนะนำและช่วยเหลือบุคลากรในการตรวจสอบอัตราบัญชีเงินเดือนและปรับแก้ให้มีอัตราที่ตรงอัตราเดิมหรือสูงกว่าเดิม (5) ควรจัดทำประกาศหลักเกณฑ์การนำระยะเวลาการดำรงตำแหน่งเดิมมานับรวมเป็นระยะเวลาในเลื่อนตำแหน่ง การคัดเลือกหรือสอบคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น (6) ควรกำหนดระเบียบมาตรฐานการบริหารงานบุคคล รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนระดับ รวมทั้งจัดการประชุมชี้แจง และจัดให้มีช่องทางสืบค้นระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน มีมาตรฐานชัดเจน โปร่งใส และเน้นที่สมรรถนะของบุคลากร

เป็นหลัก (7) ควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรสาธารณสุขให้มีความชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม (8) ควรจัดประชุมชี้แจงระเบียบการปฏิบัติในการรับสิทธิและสวัสดิการ และ (9) ควรจัดประชุมชี้แจงระเบียบ การปฏิบัติเกี่ยวกับการโยกย้าย และการเปลี่ยนแปลงสายงาน และแนะนำช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส ตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

3.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงบประมาณ การเงิน บัญชี และการพัสดุ ได้แก่ (1) ควรมอบอำนาจให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดำเนินการเกี่ยวกับเงินค่าบำรุงรักษาพยาบาลที่จัดเก็บเองตามที่ระเบียบกระทรวงมหาดไทยกำหนด (2) โรงพยาบาลหน่วยบริการประจำแม่ข่ายต้องทำการจัดสรรเงินสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติให้แก่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามหลักเกณฑ์ที่ได้ทำข้อตกลงกำหนดไว้ และมอบอำนาจให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลปฏิบัติหน้าที่ในการเบิกจ่ายงบประมาณดังกล่าว (3) ควรมอบอำนาจให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในการอนุมัติการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนเฉพาะกิจสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขเป็นงบประมาณอุดหนุนค่าครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้าง (4) ควรมอบอำนาจให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในการอนุมัติการเบิกจ่ายงบประมาณบอุดหนุนทั่วไปสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณสุข เป็นงบดำเนินงาน (เงินบำรุง) และแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามตรวจสอบประเมินผลการเบิกจ่ายให้ถูกต้อง (5) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรขอรับงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตั้งอยู่ (6) ควรจัดสรรบุคลากรตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินให้แก่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (7) ควรมอบอำนาจให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสามารถอนุมัติใช้เงินบำรุงก่อสร้างที่พัก และอนุมัติโครงการที่ต้องใช้เงินบำรุงได้ ยกเว้นกรณีเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล (8) ควรเร่งรัด ติดตามงบประมาณจากหน่วยงานส่วนกลางให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้รับการจัดสรรงบประมาณตามขนาด (9) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต้องจัดทำแผนการจัดซื้อ/จัดจ้างประจำปี แล้วดำเนินการด้วยความโปร่งใสตามแผนและระเบียบกระทรวงการคลัง และทำการตรวจสอบภายในการเงิน การพัสดุประจำปี (10) ควรจัดการอบรมการจัดทำทะเบียน รายงานพัสดุให้แก่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้จัดทำได้อย่างครบถ้วน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน (11) ควรอบรมแนวทางการขออนุมัติจำหน่ายพัสดุประจำปีเพื่อให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้มีการขออนุมัติจำหน่ายพัสดุประจำปีอย่างถูกต้องตามระเบียบ

3.4 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารยา เวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์ ได้แก่ (1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต้องสำรวจและรายงานปริมาณการใช้ยา เวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์ให้คณะกรรมการบริหารยา เวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์ระดับอำเภอและระดับจังหวัดทราบ เพื่อการจัดสรรให้ได้อย่างพอเพียง (2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต้องสำรวจและจัดทำฐานข้อมูลผู้ป่วยที่มีภาวะพึ่งพิงในเขตรับผิดชอบและปริมาณเวชภัณฑ์อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นต้องใช้ ให้ได้รับงบประมาณจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติอย่างเพียงพอ (3) คณะกรรมการบริหารยาและเวชภัณฑ์ระดับจังหวัดจะต้องจัดทำบัญชีรายการยาและเวชภัณฑ์ให้ชัดเจน และให้โรงพยาบาลแม่ข่ายจัดสรรยาและเวชภัณฑ์ให้แก่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลภายใต้บัญชีที่กำหนด (4) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและโรงพยาบาลแม่ข่ายจะต้องจัดการอบรมบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในการบริหารจัดการและสั่งใช้ยาอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับศักยภาพของผู้สั่งใช้ยา (5) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต้องสำรวจและบันทึกข้อมูลปริมาณการใช้ยา วางแผนการใช้ยาล่วงหน้า 1 ปี โดยมีบุคลากร

เกณฑ์การควบคุมดูแลควบคุมให้มีการสำรองยาในปริมาณที่เหมาะสม (6) องค์การบริหารส่วนจังหวัดจะต้องปรับปรุงสถานที่จัดเก็บยาและเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้เป็นไปตามมาตรฐาน ให้มีการจัดเก็บอย่างเหมาะสมและปลอดภัย (7) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต้องตรวจสอบปริมาณยาและเวชภัณฑ์ในคลังยาและกระจายยาให้มีความเพียงพอไม่มีขาดชั่วคราว (8) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต้องดำเนินการตรวจสอบและควบคุมยาหมดอายุหรือเสื่อมสภาพก่อนวันหมดอายุอย่างสม่ำเสมอ ทำการจำหน่ายและทำลายให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย

3.5 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานและการจัดบริการปฐมภูมิ ได้แก่ (1) กระทรวงสาธารณสุขและกระทรวงมหาดไทยควรทบทวนภารกิจในการให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้ครอบคลุม 5 มิติ (2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต้องบูรณาการโครงการตามแผนสุขภาพชุมชนของกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับพื้นที่หรือท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ปีละ 1 ครั้ง (3) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต้องขอขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยบริการ หรือเป็นเครือข่ายหน่วยบริการตามกฎหมายว่าด้วยหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (4) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต้องดำเนินการขอขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยบริการปฐมภูมิตามกฎหมายว่าด้วยระบบสุขภาพปฐมภูมิ (5) กระทรวงสาธารณสุขและกระทรวงมหาดไทยจะต้องจัดทำระเบียบให้บุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลปฏิบัติงานด้านเวชกรรมภายใต้การควบคุมกำกับของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด (6) องค์การบริหารส่วนจังหวัดและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจะต้องร่วมกันกำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบในเรื่องการพัฒนาคูณภาพตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ และตำบลอย่างชัดเจน

3.6 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงานข้อมูลบริการสุขภาพ ได้แก่ (1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและองค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องแต่งตั้งคณะทำงานบริหารงานข้อมูลบริการสุขภาพในระดับจังหวัดและระดับอำเภอที่มาจากทั้งสองภาคส่วน เพื่อจัดระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพที่เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการให้บริการสุขภาพที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน (2) ควรมอบหมายผู้รับผิดชอบส่งข้อมูลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลละ 1 คน ในการส่งข้อมูลบริการสุขภาพ 43 แฟ้ม ไปยังระบบคลังข้อมูลด้านการแพทย์และสุขภาพ (HDC) เป็นประจำสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (3) มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานดูแลการใช้งานระบบ Cloud Server (GDCC Cloud) ร่วมกัน และ (4) ต้องจัดการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้รักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการและไม่เปิดเผยข้อมูลผู้รับบริการเพื่อให้มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) และต้องมีระบบการตรวจสอบอย่างเคร่งครัด

3.7 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการกำกับ ติดตาม และประเมินผล ได้แก่ (1) ควรแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสถานบริการสาธารณสุขและจัดทำคู่มือกำกับ ดูแลและประเมินผลการปฏิบัติราชการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (2) ควรแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจหรือคณะทำงานที่ประกอบด้วยหลายภาคส่วนในการประเมินผลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และสนับสนุนงบประมาณในการอบรมและการออกปฏิบัติงานประเมินผลแบบตรวจเยี่ยมเสริมพลัง (3) ควรชี้แจงเกณฑ์การประเมินคุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามคู่มือการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (4) ควรแต่งตั้งคณะทำงานที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมผู้รับผิดชอบในการกำกับ ติดตามและประเมินผลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พร้อมทั้งสนับสนุนงบประมาณในการปฏิบัติงานและการจัดทำแอปพลิเคชันให้ได้รับการกำกับ ติดตาม และประเมินผลงานอย่างเหมาะสม ถูกต้องและเป็นธรรม มีรายงานทุกไตรมาส (5) ควรสนับสนุนงบประมาณโครงการเวทีเสนอผลงานให้

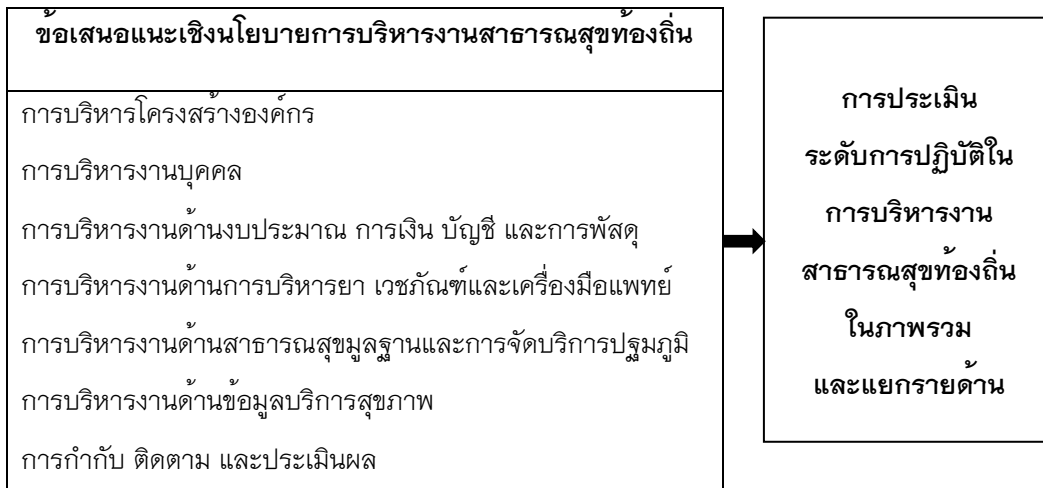
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสามารถนำเสนอผลการปฏิบัติราชการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (6) ควรแต่งตั้งคณะทำงานกลุ่มพื้นที่สุขภาพ เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบประสานงานและกำกับดูแลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และ (7) ควรจัดการประชุมจัดทำแผนพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและการประเมินผลปีละ 1 ครั้ง

4. การประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย ดำเนินการตามหลักการประเมินผลนโยบาย คือ ศึกษาเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นจากนโยบายสาธารณะ (Dye, 1984) เป็นกระบวนการกำหนดขอบเขตการตัดสินใจ การเลือกและเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม การตรวจสอบ การวัด การวิเคราะห์เพื่อกำหนดคุณค่าและความสำเร็จ และการตัดสินใจเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามแผนและโครงการ โดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมาตรฐานที่กำหนดไว้ (Alkin & Hofstetter, 2002; เสน่ห์ จัยโต, 2551; ไตรรัตน์ โภคผลการ, 2551) ซึ่งมีความสำคัญคือ ช่วยตัดสินใจให้มีแผนและโครงการต่อไปหรือจะยุติ ช่วยปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานและแนวทางปฏิบัติให้ก้าวหน้า ช่วยตัดสินใจในการเพิ่มหรือตัดออกซึ่งกลยุทธ์และเทคนิคของแผนและโครงการบางอย่าง ช่วยในการพิจารณาขยายแผนและโครงการไปยังหน่วยงานอื่น และช่วยจัดสรรทรัพยากรระหว่างแผนและโครงการที่เลือกแล้วให้เกิดประโยชน์สูงสุด (เอน่ห์ จัยโต, 2551)

5. แนวทางการประเมินผลนโยบายสาธารณะ มี 3 แนวทาง ได้แก่ การประเมินผลแบบเทียม (Pseudo-evaluation) การประเมินผลแบบทางการ (Formal-evaluation) และการประเมินผลเชิงตัดสินใจ (Decision-theoretic evaluation) (Dunn, 2004) โดยในการวิจัยครั้งนี้เลือกใช้การประเมินผลแบบเทียม (Pseudo-evaluation) ซึ่งใช้วิธีการที่มีกฎเกณฑ์ เพื่อให้ทราบถึงผลของนโยบายอย่างเที่ยงตรง และเชื่อถือได้ โดยมีได้มุ่งพิจารณาเรื่องคุณค่าของนโยบายที่มีต่อบุคคล กลุ่มบุคคล และสังคมส่วนรวม เพราะเชื่อว่าเรื่องคุณค่าของนโยบายต่าง ๆ นั้นเป็นเพียงปรากฏการณ์ (Dunn, 2004) ทั้งนี้จะทำการศึกษาระดับความคิดเห็นของตัวแทนผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครที่มีต่อผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นทั้ง 7 ด้าน ตามข้อ 3.1-3.7 เท่านั้น

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การประเมินผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นภายหลังจากการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วยผลการประเมินการบริหารโครงสร้างองค์กร การบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณ การเงิน การบัญชี และการพัสดุ การบริหารยา เวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์ การบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานและการจัดบริการปฐมภูมิ การบริหารข้อมูลบริการสุขภาพ และการกำกับ ติดตาม และประเมินผล ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากการประเมินผล การนำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นภายหลังการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครไปปฏิบัติ

1. ประชากร ได้แก่ ตัวแทนเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนครในปี 2566 จำนวน 144 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 144 คน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร, 2566) เนื่องจากประชากรในการวิจัยมีจำนวนไม่มากนักและเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการถ่ายโอนภารกิจ ดังนั้นจึงได้เลือก ศึกษาแบบเจาะจงจากประชากรทั้งหมดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากที่สุด

2. เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม ที่สร้างจากการทบทวนแนวทางการดำเนินการ ถ่ายโอนภารกิจสถานีนอนมายัเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก ่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบกับแนวคิดสำคัญจากบันทึกตกลงความร่วมมือเพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดสกลนครในด้านการสาธารณสุขมูลฐานและบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (คณะกรรมการ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2564; สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร, 2565) โดย แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ และแบบเติมคำ จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นหลังจากการนำ “ข้อเสนอแนะ เชิงนโยบายการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นภายหลังการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก ่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร” ไปปฏิบัติ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 58 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นภายหลังการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ได้โดยอิสระ

3. การทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้นำ (ร่าง) แบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของเนื้อหา จำนวน 5 คน ประกอบด้วยอาจารย์ในมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์การสอนหรือวิจัยทางสังคมศาสตร์ในมหาวิทยาลัยจำนวน 3 คน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสกลนคร จำนวน 1 คน และผู้อำนวยการกองสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร จำนวน 1 คน โดยกำหนดคะแนนประเมินเป็น 3 ระดับคือ -1, 0, +1 แล้วนำคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมาหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ระหว่างประเด็นคำถามกับนิยามปฏิบัติการ ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง .80 – 1.00 จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 30 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวม 30 เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น (r) รายข้ออยู่ระหว่าง .868 ถึง .931 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .968

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำค่าเฉลี่ยมาทำการจัดระดับการปฏิบัติเป็น 5 ระดับโดยการแบ่งอันตรภาคชั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง การปฏิบัติอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ผลการวิจัย

ผลการนำเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นภายหลังการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครไปทดลองปฏิบัติ พบว่า ภาพรวมของการบริหารสาธารณสุขท้องถิ่นของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีผลการปฏิบัติในระดับดี ($\mu = 4.06$, $\sigma = .57$) เมื่อพิจารณาการบริหารงานด้านต่าง ๆ พบว่า มีการบริหารงานในระดับดีมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ การบริหารงานข้อมูลบริการสุขภาพ ($\mu = 4.40$, $\sigma = .63$) การบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานและการจัดบริการปฐมภูมิ ($\mu = 4.30$, $\sigma = .64$) และการบริหารงบประมาณ การเงิน บัญชี และการพัสดุ ($\mu = 4.29$, $\sigma = .68$) ตามลำดับ ส่วนการบริหารงานอีก 4 ด้านจัดอยู่ในระดับดี ได้แก่ การบริหารงานบุคคล ($\mu = 4.04$, $\sigma = .71$) การบริหารยา เวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์ ($\mu = 3.94$, $\sigma = .72$) การบริหารโครงสร้างองค์กร ($\mu = 3.77$, $\sigma = .96$) และการกำกับ ติดตาม และประเมินผล ($\mu = 3.67$, $\sigma = .86$) ตามลำดับ แสดงดังตาราง 1

ตาราง 1 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติของตามข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงาน
สาธารณสุขท้องถิ่นภายหลังการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดสกลนคร

ลำดับ	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย การบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นรายด้าน	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	ระดับ การ ปฏิบัติ
1	การบริหารโครงสร้างองค์กร	3.77	.96	ดี
2	การบริหารงานบุคคล	4.04	.71	ดี
3	การบริหารงานด้านงบประมาณ การเงิน บัญชี และการพัสดุ	4.29	.68	ดีมาก
4	การบริหารงานด้านการบริหารยา เวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์	3.94	.72	ดี
5	การบริหารงานด้านสาธารณสุขมูลฐานและการจัดบริการปฐมภูมิ	4.30	.64	ดีมาก
6	การบริหารงานด้านข้อมูลบริการสุขภาพ	4.40	.63	ดีมาก
7	การกำกับ ติดตาม และประเมินผล	3.67	.86	ดี
	ภาพรวมการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่น	4.06	.57	ดี

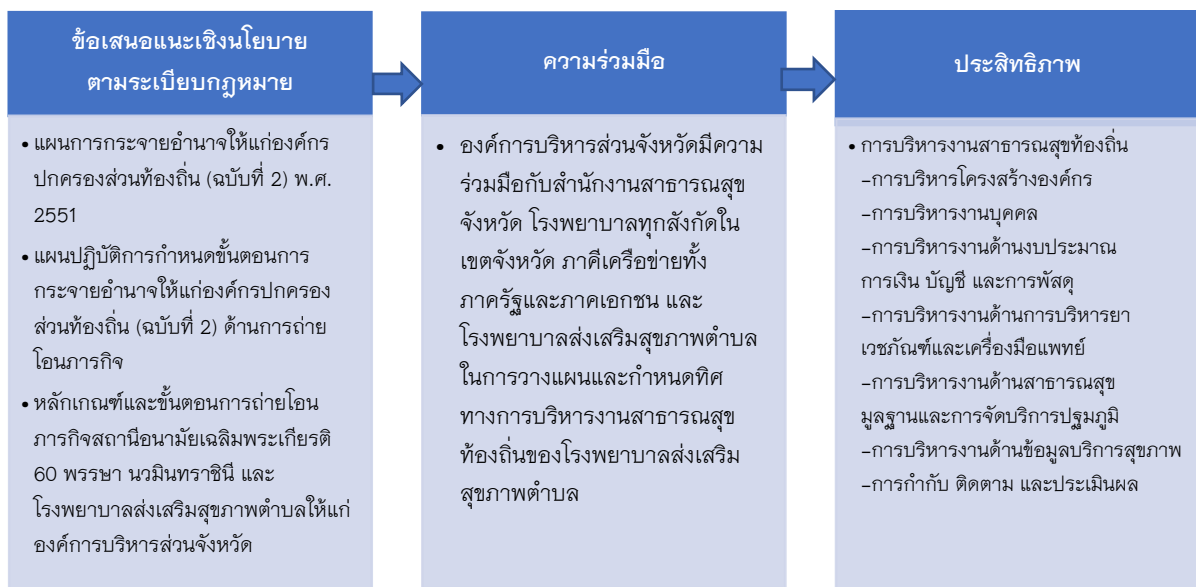
นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการบริหารด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย (1) การบริหารโครงสร้างองค์กร
ควรแต่งตั้งและมอบอำนาจการบริหารงานให้แก่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตามระเบียบกฎหมาย
ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 6 แห่ง และควรจัดโครงสร้างกองสาธารณสุขให้สามารถดูแลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพได้
อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 3 แห่ง (2)การบริหารงานบุคคล ควรจัดสรรบุคลากรตำแหน่งต่าง ๆ ให้เพียงพอตามที่
กำหนดไว้ในอัตรากำลัง จำนวน 16 แห่ง และควรมีการให้ขวัญกำลังใจบุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
จำนวน 1 แห่ง (3) การบริหารงบประมาณ การเงิน บัญชี และการพัสดุ ควรจัดสรรงบประมาณจากแหล่งงบประมาณ
ต่าง ๆ ให้เป็นไปตามที่ระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ จำนวน 4 แห่ง และองค์การบริหารส่วนจังหวัดควรสนับสนุน
งบประมาณการทำงานเพิ่มให้แก่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง (4) การบริหารยา เวชภัณฑ์และ
เครื่องมือแพทย์ ควรมีการตรวจสอบมาตรฐานความเที่ยงตรงของเครื่องมือแพทย์ที่ใช้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
ตำบล จำนวน 1 แห่ง (5) การบริหารงานสาธารณสุขมูลฐานและการจัดบริการปฐมภูมิ ควรปรับปรุงระบบการทำงาน
ให้สะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนและลดความซ้ำซ้อน จำนวน 2 แห่ง ควรดำเนินการดูแลสุขภาพประชาชนให้ครบทั้ง
5 มิติ จำนวน 1 แห่ง ควรปฏิบัติตามกรอบที่กำหนดในระเบียบการถ่ายโอนภารกิจให้ครบถ้วน จำนวน 1 แห่ง และ
การกำกับ ติดตาม และประเมินผล ควรกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
อย่างชัดเจน และมีผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดทำการประชุมชี้แจง ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติทุก
6 เดือน จำนวน 6 แห่ง ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 1 แห่ง และ
คณะกรรมการสุขภาพระดับพื้นที่ควรแสดงบทบาทให้ชัดเจนตามที่ระเบียบกำหนดไว้ จำนวน 1 แห่ง ส่วน
การบริหารงานข้อมูลบริการสุขภาพนั้นไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การอภิปรายผล

จากการประเมินผลการนำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นภายหลังจากการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครไปปฏิบัติที่พบว่า ผลการปฏิบัติของการบริหารสาธารณสุขท้องถิ่นของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครในภาพรวมจัดอยู่ในระดับดี โดยเมื่อพิจารณาการบริหารงานด้านต่าง ๆ พบว่ามีระดับการปฏิบัติที่ดีมากจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ การบริหารงานด้านข้อมูลบริการสุขภาพ การบริหารงานด้านสาธารณสุขมูลฐานและการจัดบริการปฐมภูมิ และการบริหารงานด้านงบประมาณ การเงิน บัญชี และการพัสดุตามลำดับ ส่วนการบริหารงานอีก 4 ด้านจัดอยู่ในระดับดี ได้แก่ การบริหารงานบุคคล การบริหารยา เวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์ การบริหารโครงสร้างองค์กร และการกำกับ ติดตาม และประเมินผลตามลำดับนั้น แสดงให้เห็นว่าความต้องการในการพัฒนาการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นภายหลังจากการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ได้รับการสนองตอบจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครเป็นอย่างดี โดยผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครได้มีนโยบายที่เข้มแข็งในการรับการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร, 2564) จึงแสวงหาแนวทางในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในสังกัดให้มีความราบรื่นเป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจสถานีนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด (คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2564) และบันทึกตกลงความร่วมมือเพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครในด้านการสาธารณสุขมูลฐานและบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร, 2565) ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครได้มีการปรับปรุงการบริหารสาธารณสุขท้องถิ่นของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอย่างต่อเนื่อง มีการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรและได้จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาและทดลองใช้รูปแบบบริการพยาบาลในสถานีนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ครั้งที่1/2567 ในระหว่างวันที่ 18-19 มีนาคม 2567 (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร, 2567) ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ที่พึงกระทำขององค์การบริหารส่วนจังหวัด อันจะนำไปเป็นประโยชน์ต่อการบริการสาธารณสุขในการดูแลสุขภาพของประชาชนตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง อย่างไรก็ตามยังมีข้อปฏิบัติในการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นที่เป็นรายละเอียดปลีกย่อยอีกหลายประการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และภารกิจภายใต้การกำกับดูแลและการบังคับบัญชาขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งยังคงมีความจำเป็นต้องประสานความร่วมมือกับกระทรวงสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง เป็นไปตามแนวทางการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่กำหนดไว้ (คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2564) สอดคล้องกับหลักการถ่ายโอนภารกิจที่ยึดหลัก “ภารกิจไป งบประมาณไป ตำแหน่งไป บุคลากรสมัครใจ” โดยสิทธิประโยชน์และความก้าวหน้าของบุคลากรถ่ายโอนจะต้องได้รับไม่ต่ำกว่าเดิม ทั้งตำแหน่ง เงินเดือน และการคงระยะเวลาการดำรงตำแหน่งเดิมที่กระทรวงสาธารณสุขมอบต่อเนื่องได้ (สมชนีก โขติช่วงฉัตรชัย และคณะ, 2565)

องค์ความรู้ใหม่

การมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายให้ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หลักเกณฑ์ที่กำหนดตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) ด้านการถ่ายโอนภารกิจ ที่ออกตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 รวมทั้งหลักเกณฑ์และขั้นตอนการถ่ายโอนภารกิจสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีความร่วมมือกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลทุกสังกัดในจังหวัด ภาคีเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในการวางแผนและกำหนดทิศทางการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่น ได้ทำให้การบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นภายหลังการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อการดูแลสุขภาพของประชาชนในท้องถิ่นมากขึ้น สรุปเป็นแผนภาพได้ดังนี้



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ของข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและความร่วมมือของภาคีเครือข่ายที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นภายหลังการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด

ข้อเสนอแนะ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครได้ดำเนินการสอดคล้องกับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นในภาพรวมเป็นอย่างดีแล้ว ดังนั้นจึงควรดำเนินการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) ด้านการถ่ายโอนภารกิจ รวมทั้งหลักเกณฑ์และขั้นตอนการถ่ายโอนภารกิจสถานี

อนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดอย่างต่อเนื่องและทำให้สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรนำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นภายหลังการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครไปดำเนินการต่อเนื่องและควรร่วมมือกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลทุกสังกัดในเขตจังหวัด ภาครัฐและภาคเอกชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในการวางแผนและพัฒนาการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่นภายหลังการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ซึ่งงานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริม ววน. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จึงขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) มา ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2566). กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กองพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น.

คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2551). แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.

คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2564). แนวทางการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจสถานีนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินีและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

ไตรรัตน์ โภคพลากร. (2551). เอกสารประกอบการสอนชุดวิชานโยบายสาธารณะและการวางแผน หน่วยที่ 6 เรื่อง การวางแผนเชิงกลยุทธ์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธีรเดช นรัตถรักษา, คณิดา นรัตถรักษา, ปิยะ ศิริลักษณ์, และสุภินดา ศิริลักษณ์. (2566). รวบรวมระเบียบ กฎหมายที่เป็นข้อพึงระวังในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการรับถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด. พิษณุโลก: โรงพิมพ์รัตนสุวรรณการ.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. (2542, พฤศจิกายน 17). ราชกิจจานุเบกษา, 116 (ตอน 114 ก), 48-66.

- พิศดาร แสนชาติ. (2566). รายงานการวิจัย เรื่อง ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารงานสาธารณสุขท้องถิ่น ภายหลังการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) (2542, ตุลาคม 19). ราชกิจจานุเบกษา, 138 (ตอนพิเศษ 254 ง), 14-15.
- สมนึก โชติช่วงฉัตรชัย, กมลพัฒน์ มากแจ้ง, ศรวณีย์ อวนศรี, วิมลรัตน์ ถนอมศรีเดชชัย, ธนินทร์ พัฒนศรี, ศักดิษฐ์ อิทธิพิสิฐ, วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร, และวลัยพร พัชรนฤมล. (2565). กลไกการประมวลสถานการณ์และการสนับสนุนงานวิชาการนโยบายและระบบสุขภาพ: กรณีการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลไปยังองค์การบริหารส่วนจังหวัด. กรุงเทพฯ: มูลนิธิเพื่อการพัฒนา นโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ.
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2553). คู่มือการปฏิบัติงานตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต การถ่ายโอนภารกิจสาธารณสุขให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร. (2565). บันทึกถกแถลงความร่วมมือเพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสกลนครในด้านการสาธารณสุขมูลฐานและบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ. สกลนคร: สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดสกลนคร.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร. (2566). สรุปผลการติดตามการบริการสุขภาพปฐมภูมิภายหลังการถ่ายโอน สถานีนอนมัยเฉลิมพระเกียรติและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล. สกลนคร: สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสกลนคร.
- เสน่ห์ จัยโต. (2551). เอกสารประกอบการสอนชุดวิชา องค์การและการจัดการและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หน่วย ที่ 3 การวางแผน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร. (2564). ญัตติ เรื่อง ขอบเขตของต่อสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครเพื่อ รับทราบการขอรับถ่ายโอนภารกิจสถานีนอนมัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล. สกลนคร: กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร. (2567). รายงานการประชุมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาและทดลองใช้รูปแบบ บริการพยาบาลในสถานีนอนมัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด” ครั้งที่1/2567 ในระหว่างวันที่ 18-19 มีนาคม 2567. สกลนคร: กอง สาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร.
- Alkin, M. C. & Hofstetter, C. H., (2002). *Evaluation*. Boston: Way Lanham.
- Dunn, W. N. (2004). *Public Policy Analysis: An Introduction* (3rd ed). New York: Taylor & Francis.
- Dye, T. R. (1984). *Understanding public policy* (5th ed). New Jersey: Prentice-Hall.

การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวระหว่างการสื่อสาร
การตลาดออนไลน์และออฟไลน์ในอำเภอแม่สวด จังหวัดตาก
COMPARATIVE STUDY ON DIFFERENT PERCEPTION IN TOURISM INFORMATION
BETWEEN ONLINE AND OFFLINE MARKETING COMMUNICATION IN
MAE SOT DISTRICT, TAK PROVINCE

สมณมลย์ อรรถวุฒิชัย¹, สมใจ วงศ์เทียนชัย^{*2}, เฟด็จ ทุกข์สุญญ³, สุวัจนกานดา พูลเอียด⁴

Sumonmal Atthawutthichai¹, Somjai Wongtianchai^{*2}, Phadett Tooksoon³, Suwatchanakanda Phun-iat⁴

^{1,2,3} หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก

⁴ หลักสูตรการท่องเที่ยวและบริการ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก

^{1,2,3} Business Administration Program, Faculty of Business Administration and Liberal Arts,

Rajamangala University of Technology Lanna Tak

⁴ Tourism and Hospitality Program, Faculty of Business Administration and Liberal Arts,

Rajamangala University of Technology Lanna Tak

*Corresponding author's e-mail: phum-pham@hotmail.com¹, Somjai.w@acc.msu.ac.th^{*2}

phadetttooksoon@gmail.com³, aj.ka.phuniat@gmail.com⁴

Received: May 8, 2024

Revised: June 24, 2024

Accepted: June 25, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ระดับการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยว และเปรียบเทียบการรับรู้ข้อมูลที่แตกต่างกันระหว่างการสื่อสารการตลาดแบบออนไลน์และออฟไลน์ โดยจำแนกตามประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอแม่สวด จังหวัดตาก และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอแม่สวด จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 395 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน ผลการศึกษาพฤติกรรมการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอแม่สวด พบว่า ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นประจำในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ เพื่อมาพักผ่อนและหาซื้อสินค้าตามย่านการค้ากับกลุ่มเพื่อน และครอบครัวด้วยรถยนต์ส่วนตัว ทั้งนี้ มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยวประมาณ 3,000 บาทต่อคน ในขณะที่ผลการศึกษาการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่าน รูปแบบการสื่อสารการตลาดออนไลน์ ประกอบด้วย การถ่ายทอดสด ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และการตลาดเชิงเนื้อหา และ รูปแบบการสื่อสารการตลาดออฟไลน์ ประกอบด้วย ป้าย

โฆษณา แผ่นพับใบปลิว และสื่อวิทยุ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีการรับรู้ข้อมูลอยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านรูปแบบการสื่อสารการตลาด พบว่า ประสิทธิภาพการมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในอำเภอแม่สอดที่ต่างกัน ระดับการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านการนำเสนอภาพนิ่ง การตลาดเชิงเนื้อหา ป้ายโฆษณา และแผ่นพับใบปลิว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ .01 โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยจะพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวมากกว่านักท่องเที่ยวที่ไม่ค่อยได้เดินทางมา ในขณะที่ การนำเสนอข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านการถ่ายทอดสด ภาพเคลื่อนไหว และสื่อวิทยุ ไม่มีความแตกต่างกันในการรับรู้

คำสำคัญ: การรับรู้; การท่องเที่ยว; การสื่อสารการตลาด; พฤติกรรมนักท่องเที่ยว; ข้อมูลการท่องเที่ยว

Abstract

This research employed a quantitative research method. The purpose of this research was to study the behavior of tourists, the level of perception of tourism information, and the comparison of different information perceptions between online and offline marketing communications. Tourists were classified by their travel experiences in Mae Sot District, Tak Province. Questionnaires were used as a research tool. The study's sample consisted of Thai tourists visiting Mae Sot. The sample consisted of 395 tourists, which were selected by purposive sampling. The statistics used included frequency distribution, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and an independent sample t-test. The results indicated that most tourists frequently traveled on weekends for relaxation and shopping with friends and family in private cars. The expense for each person was approximately 3,000 baht. While the information perception of tourists, which includes online marketing communication formats (live, photo, VDO, and content of tourist attractions), and offline marketing communication formats (billboard, brochure, and radio media), was at a high level, And in addition, the differences in tourists' travel experiences affected the level of perception of tourism information via photos, content, billboards, and brochures at the statistical significance level of .05 and .01. Additionally, the average value showed that tourists who regularly traveled have more awareness of information perception than tourists who rarely traveled. On the other hand, there were no differences in perception via live, VDO, or radio.

Keywords: perception; tourism; marketing communication; tourist behaviors; tourism information

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ประเทศไทยมีรูปแบบการท่องเที่ยวที่หลากหลาย โดยมีการผสมผสานวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ภูมิปัญญา และความเป็นไทย เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว ทำให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวกระจายไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ และเพื่อเป็นไปตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (2566-2570) ที่ได้ให้ความสำคัญกับการวางรากฐานการท่องเที่ยวให้ทันสมัยผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม

การยกระดับบุคลากรและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพและสามารถปรับตัวให้เข้ากับบริบทของการท่องเที่ยววิถีใหม่ (New normal) รวมถึง การแก้ปัญหาที่เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาเมืองท่องเที่ยวที่เป็นเมืองรอง เพื่อลดการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยวในเมืองหลัก ด้วยการนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ในพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศให้มากขึ้น (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2566)

ทั้งนี้ ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ณ ปัจจุบัน ได้ถูกเผยแพร่ผ่านรูปแบบการสื่อสารการตลาดแบบดั้งเดิม (Traditional Marketing Communication) และแบบดิจิทัล (Digital) ในระบบออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ยูทูบ ดิจิต็อก เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบการสื่อสารการตลาดออนไลน์ ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อธุรกิจการท่องเที่ยวไทยเป็นอย่างมาก (ธีรพล ยิ่งยืน, 2562) จากข้อมูล ณ ปัจจุบันในประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์มากถึง 52.3 ล้านคน ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในรอบ 5 ปี (กนิศ อ่ำสกุล, 2566) และด้วยพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวมักนิยมใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นช่องทางในการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เช่น การค้นหาสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร รวมถึง ใช้เป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์ระหว่างกัน แชรรูปภาพ ความประทับใจ การรีวิว (Review) สถานที่ท่องเที่ยว หรือแม้กระทั่งการหาเพื่อนร่วมเดินทางท่องเที่ยวผ่านช่องทางออนไลน์

ทั้งนี้ อำเภอมะสอ เป็นอำเภอสำคัญของจังหวัดตาก ทั้งในมิติของความเป็นพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ และมีอาณาเขตติดต่อกับประเทศเมียนมา ซึ่งมีความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและทางวัฒนธรรม อาทิ ศาลเจ้าพ่อพระวอ วัดไทยวัฒนาราม บ่อน้ำแร่ ถ้ำสีฟ้า และน้ำตกธารารักษ์ นอกจากนี้ ยังเป็นแหล่งเพาะปลูกผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ เช่น ส้ม เมล่อน กาแฟ อาโวคาโด รวมถึง ผักผลไม้ต่าง ๆ เป็นต้น ทำให้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดตากมากกว่า 150,000 คน/ปี (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566)

ด้วยเหตุนี้ คณะผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านการสื่อสารการตลาดระหว่างรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการสื่อสารการตลาดที่เหมาะสมในการนำเสนอข้อมูลการท่องเที่ยว สร้างการรับรู้ และจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอมะสอ จังหวัดตาก
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านรูปแบบการสื่อสารการตลาด ของนักท่องเที่ยวในอำเภอมะสอ จังหวัดตาก
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวระหว่างการสื่อสารการตลาดออนไลน์และออฟไลน์ โดยจำแนกตามประสบการณ์ (ความถี่) ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอมะสอจังหวัดตาก

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

Guralnik (1986) และ Schiffman & Kanuk (2007) ได้กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงการรับรู้ โดยแสดงออกทางความรู้สึก (Sense) ความตระหนัก (Awareness) และความเข้าใจ (Comprehension) ซึ่งแต่ละบุคคล จะจดจำคัดเลือก และตีความสิ่งเร้านั้นต่างกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล ในขณะที่ Schermerhorn (2005) ได้กล่าวว่า การรับรู้ มีลำดับขั้น แบ่งออกเป็น 4 ขั้น ได้แก่ 1) ขั้นการพิจารณาคัดเลือกข้อมูล 2) ขั้นการจัดระบบข้อมูล 3) ขั้นการตีความ และ 4) ขั้นการนำข้อมูลมาใช้ จากข้อมูลที่เคยรับรู้และอยู่ในความทรงจำ (Memory) แสดงออกเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ทั้งนี้ ใจชนก ภาคอัฐ (2555) และ ภิญญาพัชญ์ มุณีแก้ว (2566) อธิบายปัจจัยการรับรู้ ได้แก่ ประสบการณ์ สถานการณ์ ความสนใจ และความต้องการของบุคคล ในขณะที่ ธนปกรณ์ ต้นติวรานุรักษ์ และ เฉลิมเกียรติ เพื่องแก้ว (2566) รวมถึง Chen & Chen (2010) อธิบายเพิ่มเติมว่า ลักษณะที่แตกต่างกันทางด้าน ประสบการณ์ ทำให้การรับรู้ในตราสินค้าแตกต่างกัน นอกจากนี้ Foxall, Goldsmith & Brown (1998) ได้อธิบายปัจจัย การรับรู้ของผู้บริโภค คือ 1) ลักษณะของสิ่งกระตุ้น (Stimulus characteristics) 2) ลักษณะของเนื้อหาข้อมูล (Information characteristics) ที่จะนำไปสู่ การรับรู้ของผู้บริโภค และ 3) ลักษณะของผู้บริโภค (Customer characteristics) ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ เนื่องจากผู้บริโภคมีความรู้สึกหรือมีความรู้มาก่อน ก็จะทำให้ผู้บริโภคเกิด ความคาดหวังในสิ่งนั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงได้นำตัวแปรประสบการณ์ (Experience) ของนักท่องเที่ยวมาใช้ในการจำแนกระดับของการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านรูปแบบการสื่อสารการตลาด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาด

Shimp (2010) ได้อธิบายลักษณะสำคัญของ “การสื่อสารการตลาด” ต้องก่อให้เกิดพฤติกรรม (Affect behavior) โดยเริ่มต้นให้ผู้บริโภคคาดหวังก่อน และใช้เครื่องมือการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบที่ประเมินแล้วว่า มีศักยภาพในการเข้าถึงผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้ โดยไม่จำเป็นที่จะต้องยึดติดอยู่กับการใช้สื่อใดสื่อหนึ่ง เพียงอย่างเดียว เช่น การจัดกิจกรรมพิเศษ การใช้สื่อออนไลน์ การจัดตกแต่งร้านค้า รวมถึงการให้บริการ โดยสื่อทุกประเภทที่ใช้จะต้องนำเสนอข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันและช่วยส่งเสริมกัน (นธกฤต วันตะเมธ, 2555; ดิกาลัง สุขกุล และมนต์ ขจรเจริญ, 2560) ในขณะที่ การสื่อสารการตลาดเชิงประสบการณ์ (Experiential marketing) Schmitt (1999) ได้อธิบายว่า เป็นการตลาดสมัยใหม่ในการสร้างประสบการณ์ทั้ง 5 ด้าน คือ 1) การรับรู้ (Sense) ของประสาทสัมผัสทั้ง 5 2) ความรู้สึก (Feel) ด้วยการใช้สิ่งเร้า 3) การคิด (Think) กระตุ้นให้เกิดความคิด 4) การกระทำ (Act) และ 5) การเชื่อมโยง (Relate) เป็นการเชื่อมโยงผู้บริโภคเข้ากับความรู้สึกและแสดงออกถึงพฤติกรรม ซึ่งจะสะท้อนความสัมพันธ์กับตราสินค้า

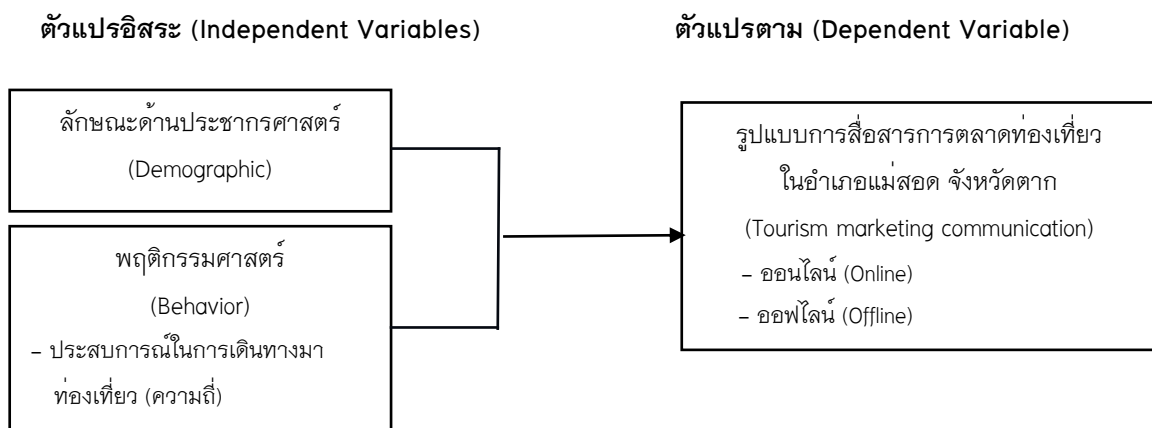
การสื่อสารตลาดออนไลน์ (Online marketing communication) คือ การทำการตลาดรูปแบบหนึ่งผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ไปยังผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น (วัลภา สรรเสริญ, 2559) ทั้งนี้ มาริษา สุจิตวนิช และดวงใจ คงคาหลวง (2563) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า กิจกรรมทางธุรกิจผ่านรูปแบบการสื่อสารการตลาดออนไลน์ที่หลากหลาย ตัวอย่างเช่น การถ่ายทอดสด (Live) การนำเสนอภาพนิ่ง (Photo) การนำเสนอภาพเคลื่อนไหว (VDO) และการตลาดเชิงเนื้อหา (Content) เช่น จดหมายข่าว หรือ E-newsletter, VDO, Blog Post, Image/ Infographic ด้วยการสร้างเนื้อหาให้โดดเด่นและแตกต่าง เพิ่มคุณค่า

และความน่าสนใจ ทำให้ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อสินค้าหรือบริการ ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดแรงจูงใจในการซื้อสินค้าและใช้บริการเหล่านั้น

การสื่อสารการตลาดออฟไลน์ (Offline marketing communication) คือ การทำการตลาดแบบดั้งเดิม มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการค่อนข้างสูงและใช้เวลานานกว่าจะเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ การวัดผลลัพธ์ไม่แม่นยำและไม่สามารถทราบผลได้ในทันที แต่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือได้มากกว่าเพราะลูกค้าอาจเกิดความรู้อย่างแท้จริง (Green World, 2021; Dreamrev, 2021) ทั้งนี้ มาริษา สุจิตวนิช และดวงใจ คงคาหลวง (2563) อธิบายเพิ่มเติมว่า รูปแบบการสื่อสารการตลาดแบบเดิม ประกอบด้วย การโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ สิ่งพิมพ์ ป้ายโฆษณาตามเส้นทาง และสถานที่ต่าง ๆ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1** ประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวต่างกันทำให้การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านรูปแบบการสื่อสารการตลาดออนไลน์ (Online) แตกต่างกัน
- สมมติฐานที่ 2** ประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวต่างกันทำให้การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านรูปแบบการสื่อสารการตลาดออฟไลน์ (Offline) แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ทั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนนักท่องเที่ยวที่แน่นอน จึงใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Cochran (1953) โดยกำหนดระดับความแปรปรวน คือ $p = .5$ และ $q = .5$ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% หรือ .95

และความคลาดเคลื่อนได้ 5% หรือ .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) เท่ากับ 385 ตัวอย่าง โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) (Cohen, Manion, & Morrison, 2007; บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 395 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 พฤติกรรมนักท่องเที่ยว ส่วนที่ 3 การรับรู้การสื่อสารออนไลน์ ส่วนที่ 4 การรับรู้การสื่อสารออฟไลน์ ทั้งนี้ คำถามในส่วนที่ 3 และ 4 เป็นคำถามความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = เฉย ๆ, 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) และแปลความหมาย ดังนี้ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด 3.41 – 4.20 หมายถึง มาก 2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง 1.81 – 2.60 หมายถึง น้อย 1.00 – 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด (พิมพ์ หิรัญกิตติ, 2552)

การทดสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ

คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์แบบสอบถาม (Item Objective Congruence Index: IOC) กับผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ครบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดและสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้ จากนั้น ทดสอบความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ผลการทดสอบ พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีค่าเท่ากับ .90 แสดงว่าข้อคำถามมีความน่าเชื่อถือได้ (Hair et al., 2006)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) และลงพื้นที่แจกแบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ รวมถึง ย่านการค้า และสถานที่สำคัญในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก โดยใช้เวลา 2 เดือน ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน เดือน มีนาคม 2565 ถึง เมษายน 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้อง โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก และไม่นำมาใช้ในการศึกษา จากนั้น บันทึกข้อมูลลงในคู่มือลงรหัส โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทำการวิเคราะห์ทางสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และ วิเคราะห์การทดสอบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน โดยจะพิจารณาจากประสพการณ์ (ความถี่) ของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอแม่สอด ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ไม่ได้มาประจำหรือมาเป็นครั้งแรก กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่เดินทางมาเป็นประจำ

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.88 มีสถานภาพโสด จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 62.03 และ

มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73.93 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานในบริษัทเอกชน จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาได้แก่ งานราชการและเป็นนักเรียนนักศึกษาในจำนวนที่เท่ากัน คือ 63 คน และคิดเป็นร้อยละ 15.95 ทั้งนี้ ส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 20,000.-บาท จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.95

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พฤติกรรมการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอแม่สอด พบว่า ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวในช่วงวันหยุด (เสาร์-อาทิตย์) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.00 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการมาพักผ่อนตามแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 34.41 รองลงมาได้แก่ การหาซื้อสินค้าตามย่านการค้า คิดเป็นร้อยละ 24.67 และเดินทางมากับกลุ่มเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 52.7 ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 46.3 เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 70 และรถยนต์โดยสารประจำทาง คิดเป็นร้อยละ 24.6 ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวมีค่าใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยวประมาณ 3,000.-บาท/คน นอกจากนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเป็นประจำ จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 63.55 รองลงมาได้แก่ เดินทางมาท่องเที่ยวปีละครั้ง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.49 นาน ๆ ครั้ง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.71 และมาเป็นครั้งแรก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.27 ตามลำดับ

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านรูปแบบการสื่อสารการตลาดออนไลน์ (Online) ผลการศึกษา

1) การถ่ายทอดสดผ่านการ Live พบว่า ทำให้ได้รับข้อมูลตามความเป็นจริง มีคะแนนเฉลี่ยมากเป็นลำดับที่หนึ่ง เท่ากับ 3.64 (S.D. = .780) รองลงมาได้แก่ ทำให้ได้รับข้อมูลที่ทันสมัย ณ ช่วงเวลานั้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 (S.D. = .730) เป็นการนำเสนอที่สนุกสนานติดตาม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 (S.D. = .784) และเป็นการสื่อสาร 2 ทาง สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 (S.D. = .880) ตามลำดับ

2) การนำเสนอด้วยการใช้ภาพในสื่อออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่า รูปภาพที่สวยงามช่วยดึงดูดความสนใจได้ดี และทำให้ได้รับความเพลิดเพลิน มีคะแนนเฉลี่ยมากเป็นลำดับที่หนึ่งเท่ากับ 3.86 (S.D. = .718, S.D. = .790) รองลงมาได้แก่ ความสะดวก เรียบง่าย ไม่เป็นอุปสรรคแก่ผู้พิการทางการได้ยิน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 (S.D. = .855) และทำให้คนดูเข้าใจได้ง่าย เก็บภาพ และย้อนกลับไปได้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 (S.D. = .737) ตามลำดับ

3) การนำเสนอด้วยการใช้ภาพเคลื่อนไหว (คลิปวิดีโอ) ในสื่อออนไลน์ พบว่า ภาพเคลื่อนไหวช่วยให้เห็นรายละเอียดสถานที่ท่องเที่ยวครบถ้วน มีคะแนนเฉลี่ยมากเป็นลำดับที่หนึ่ง เท่ากับ 3.89 (S.D. = .723) รองลงมาได้แก่ ทำให้ได้รับข้อมูลครบทั้งภาพ เสียงและตัวอักษร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 (S.D. = .700) ทำให้ได้รับข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 (S.D. = .732) และช่วยสร้างความน่าสนใจในแหล่งท่องเที่ยว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 (S.D. = .748) ตามลำดับ

4) การนำเสนอด้วยการตลาดเชิงเนื้อหา (Content) ในสื่อออนไลน์ พบว่า การใช้ข้อความสั้น ๆ มีความน่าสนใจมีคะแนนเฉลี่ยมากเป็นลำดับที่หนึ่ง เท่ากับ 3.77 (S.D. = .737) รองลงมาได้แก่ เรื่องราวในเนื้อหาทำให้น่าติดตามในสถานที่ท่องเที่ยว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 (S.D. = .726), ช่วยประหยัดเวลาในการรับข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 (S.D. = .811) และ กระตุ้นให้เกิดการรับรู้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 (S.D. = .823) ตามลำดับ

ในขณะที่ ผลการศึกษาการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านรูปแบบการสื่อสารการตลาดออฟไลน์ (Offline) มีรายละเอียดดังนี้

1) การนำเสนอด้วยป้ายโฆษณา (Billboard) พบว่า ป้ายโฆษณาตามเส้นทางในชุมชนและสถานที่ท่องเที่ยว ช่วยดึงดูดความสนใจมีคะแนนเฉลี่ยมากเป็นลำดับที่หนึ่งเท่ากับ 3.71 (S.D. = .751, S.D. = .820) รองลงมาได้แก่ ช่วยทำให้รับรู้ภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 (S.D. = .749) และแสดงรายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 (S.D. = .785) ตามลำดับ

2) การนำเสนอด้วยใบปลิวและแผ่นพับ (Brochure) พบว่า ข้อมูลในแผ่นพับและใบปลิว มีความสะดวกในการค้นหา เก็บติดตัว และแบ่งข้อมูลให้บุคคลอื่นได้ มีค่าระดับคะแนนเฉลี่ยมากเป็นลำดับที่หนึ่ง เท่ากับ 3.72 (S.D. = .721) รองลงมาได้แก่ เป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 (S.D. = .781) และช่วยให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 (S.D. = .939) ตามลำดับ

3) การนำเสนอด้วยสื่อวิทยุ (Radio) พบว่า มีความน่าเชื่อถือ มีคะแนนเฉลี่ยมากเป็นลำดับที่หนึ่งเท่ากับ 3.61 (S.D. = .839) และสื่อวิทยุช่วยดึงดูดความสนใจได้ดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 (S.D. = .941) ตามลำดับ

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านรูปแบบการสื่อสารการตลาดโดยจำแนกตามประสบการณ์ ทั้งนี้ พิจารณาจากความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก สามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ไม่ได้มาประจำหรือมาเป็นครั้งแรก (นาน ๆ ครั้ง) จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.45 และ กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่เดินทางมาเป็นประจำ จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 63.55 เพื่อไปใช้ในการจำแนกการเปรียบเทียบความแตกต่างในการรับรู้ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และ สมมติฐานที่ 2

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวที่ต่างกัน ทำให้การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านรูปแบบการสื่อสารการตลาดออนไลน์ (Online) ก็แตกต่างกัน มีดังนี้

จากตาราง 1 เมื่อพิจารณาจากค่าสถิติทดสอบที่ (t) จะพบว่า ประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอแม่สอดที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยว จะมีการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านการถ่ายทอดสด (Live) ในสื่อออนไลน์ที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1

ตาราง 1 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์กับการรับรู้ผ่านการถ่ายทอดสด (Live)

พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว		จำนวน (n)	ร้อยละ (%)	การถ่ายทอดสด (Live)							
				ได้รับข้อมูลที่ทันสมัย		นำเสนอที่สนุกและน่าติดตาม		ได้รับข้อมูลตามความเป็นจริง		เป็นการสื่อสาร 2 ทาง	
				$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ประสบการณ์ (ความถี่)	นาน ๆ ครั้ง	144	36.45	3.55	.846	3.54	.863	3.65	.835	3.43	.893
	เป็นประจำ	251	63.55	3.67	.654	3.56	.739	3.64	.749	3.58	.872
t-test				-1.059		-.154		.114		-1.181	
p-value				.291		.878		.909		.247	

Note: **Sig. at <.01, *Sig. at <.05

จากตาราง 2 เมื่อพิจารณาจากค่าสถิติทดสอบที่ (t) จะพบว่า ประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก แตกต่างกันของนักท่องเที่ยว มีการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านการนำเสนอภาพนิ่ง (Photo) ในสื่อออนไลน์แตกต่างกัน ในประเด็น การนำเสนอภาพนิ่งได้รับความเพลิดเพลิน ณ ระดับนัยสำคัญที่ .01 และ การนำเสนอเป็นภาพนิ่งสามารถเก็บภาพและนำมาย้อนดูได้ในภายหลัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยจะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านการนำเสนอภาพนิ่งมากกว่านักท่องเที่ยวที่ไม่ค่อยได้เดินทางมา ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.2

ตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์กับการรับรู้ผ่านภาพนิ่ง (Photo)

				ภาพนิ่ง (Photo)							
พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว		จำนวน (n)	ร้อยละ (%)	ช่วยดึงดูดความสนใจ		ได้รับความเพลิดเพลิน		เก็บภาพย้อนดูได้		ไม่เป็นอุปสรรคต่อการได้ยิน	
				$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ประสบการณ์ (ความถี่)	นาน ๆ ครั้ง	144	36.45	3.89	.869	3.66	.880	3.47	.763	3.69	.843
	เป็นประจำ	251	63.55	3.84	.618	3.98	.712	3.71	.712	3.76	.864
<i>t-test</i>				.447		-1.775**		-1.192*		-.565	
<i>p-value</i>				.656		.006		.030		.573	

Note: **Sig. at <.01, *Sig. at <.05

จากตาราง 3 เมื่อพิจารณาจากค่าสถิติทดสอบที (*t*) จะพบว่า ประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก แตกต่างกันของนักท่องเที่ยว มีการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านการนำเสนอภาพเคลื่อนไหว (VDO) ในสื่อออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.3

ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์กับการรับรู้ผ่านภาพเคลื่อนไหว (VDO)

พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว				จำนวน		ร้อยละ		ภาพเคลื่อนไหว (VDO)							
								เห็นภาพและได้ยินเสียง		เพียงพอต่อการตัดสินใจ		ใช้เทคนิคช่วยนำเสนอได้		รายละเอียดครบถ้วน	
		(n)	(%)	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.				
ประสบการณ์ (ความถี่)	นาน ๆ ครั้ง	144	36.45	3.81	.788	3.74	.760	3.50	.781	3.80	.891				
	เป็นประจำ	251	63.55	3.88	.645	3.86	.715	3.64	.727	3.95	.604				
<i>t-test</i>				-.714		-1.099		-1.317		-1.411					
<i>p-value</i>				.476		.273		.189		.160					

Note: **Sig. at <.01, *Sig. at <.05

จากตาราง 4 เมื่อพิจารณาจากค่าสถิติทดสอบที (*t*) จะพบว่า ประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก แตกต่างกันของนักท่องเที่ยว มีการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านการตลาดเชิงเนื้อหา (Content) ในสื่อออนไลน์แตกต่างกัน ในประเด็นการนำเสนอเนื้อหาเรื่องราวจะกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ในสถานที่ท่องเที่ยว และ เนื้อหาเรื่องราวทำให้เกิดการติดตามรายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยจะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านเรื่องราวมากกว่านักท่องเที่ยวที่ไม่ค่อยได้เดินทางมา ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.4

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์กับการรับรู้ผ่านการตลาดเชิงเนื้อหา
(Content)

				การตลาดเชิงเนื้อหา (Content)							
พฤติกรรมการเดินทาง ท่องเที่ยว		จำนวน (n)	ร้อยละ (%)	ประหยัดเวลา ในการรับข้อมูล		นำเสนอเนื้อหา ที่น่าสนใจ		เนื้อหากระตุ้น ให้เกิดการรับรู้		เนื้อหาติดตาม สถานที่ท่องเที่ยว	
				$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ประสบการณ์ (ความถี่)	นาน ๆ ครั้ง	144	36.45	3.51	.848	3.46	.831	3.64	.837	3.58	.811
	เป็นประจำ	251	63.55	3.71	.783	3.54	.820	3.85	.663	3.81	.662
t-test				-1.597		-.692		-1.042*		-1.144*	
p-value				.091		.489		.042		.033	

Note: **Sig. at <.01, *Sig. at <.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวต่างกัน การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านรูปแบบการสื่อสารการตลาดออฟไลน์ (Offline) แตกต่างกัน มีดังนี้

จากตาราง 5 เมื่อพิจารณาจากค่าสถิติทดสอบที (t) จะพบว่า การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านป้ายโฆษณา (Billboard) แตกต่างกัน ประเด็นการแสดงรายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยจะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านป้ายโฆษณา มากกว่านักท่องเที่ยวที่ไม่ค่อยได้เดินทางมา ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.1

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์กับการรับรู้ผ่านป้ายโฆษณา (Billboard)

				ป้ายโฆษณา (Billboard)							
พฤติกรรมการเดินทาง ท่องเที่ยว		จำนวน (n)	ร้อยละ (%)	ตามเส้นทาง ในย่านชุมชนช่วย ดึงดูดความสนใจ		ณ สถานที่ ท่องเที่ยวช่วย ดึงดูดความสนใจ		แสดงรายละเอียด ของสถานที่ ท่องเที่ยว		รับรู้ภาพลักษณ์ ของสถานที่ ท่องเที่ยว	
				$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ประสบการณ์ (ความถี่)	นาน ๆ ครั้ง	144	36.45	3.61	.699	3.63	.991	3.51	.745	3.50	.798
	เป็นประจำ	251	63.55	3.77	.776	3.79	.755	3.76	.737	3.71	.712
t-test				-1.459		-1.335		-1.282*		-1.893	
p-value				.146		.183		.024		.060	

Note: **Sig. at <.01, *Sig. at <.05

จากตาราง 6 เมื่อพิจารณาจากค่าสถิติทดสอบที (t) จะพบว่า มีการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านแผ่นพับ (Brochure) ที่แตกต่างกัน ในประเด็นการนำเสนอข้อมูลผ่านป้ายโฆษณาแสดงรายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ข้อมูลที่ได้รับจากแผ่นพับ ใบปลิวเป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยจะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านใบปลิวแผ่นพับ มากกว่านักท่องเที่ยวที่ไม่ค่อยได้เดินทางมา ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.2

ตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์กับการรับรู้ผ่านแผ่นพับ (Brochure)

พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว		จำนวน (n)	ร้อยละ (%)	แผ่นพับ (Brochure)					
				ช่วยให้ข้อมูล รายละเอียด สถานที่ท่องเที่ยว		ข้อมูลที่ได้จากแผ่นพับ ไปพลับเป็นข้อมูลที่ น่าเชื่อถือ		สะดวกในการค้นหา เก็บติดต่อและแบ่งข้อมูลให้ บุคคลอื่นได้	
				$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ประสบการณ์ (ความถี่)	นาน ๆ ครั้ง	144	36.45	3.32	1.008	3.45	.779	3.65	.818
	เป็นประจำ	251	63.55	3.69	.873	3.67	.772	3.76	.659
t-test				-1.712**		-1.023*		-1.056	
p-value				.007		.044		.292	

Note: **Sig. at <.01, *Sig. at <.05

จากตาราง 7 เมื่อพิจารณาจากค่าสถิติทดสอบที (t) จะพบว่า ประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยว มีการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่อวิทยุไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.3

ตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์กับการรับรู้ผ่านสื่อวิทยุ (Radio Media)

พฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว		จำนวน (n)	ร้อยละ (%)	สื่อวิทยุ (Radio)			
				การให้ข้อมูลผ่านสื่อวิทยุช่วยดึงดูด ความสนใจได้ดี		การให้ข้อมูลผ่านสื่อวิทยุมีความ น่าเชื่อถือ	
				$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ประสบการณ์ (ความถี่)	นาน ๆ ครั้ง	144	36.45	3.20	1.334	3.54	.652
	เป็นประจำ	251	63.55	3.52	1.001	3.61	.580
t-test				-1.916		-.836	
p-value				.057		.404	

Note: **Sig. at <.01, *Sig. at <.05

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนงานราชการ และเป็นนักเรียนนักศึกษา และมีรายได้น้อยกว่า 20,000.-บาท/เดือน

ในส่วนของการศึกษาพฤติกรรมการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอแม่สอดเป็นประจำในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการเดินทางมาพักผ่อนตามแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และ มักเดินทางมากับกลุ่มเพื่อน และครอบครัวด้วยรถยนต์ส่วนตัว ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยวประมาณ 3,000.-บาท/คน

การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านรูปแบบการสื่อสารการตลาดออนไลน์ (Online) สรุปได้ว่า การถ่ายทอดสดผ่านการ Live ทำให้ได้รับข้อมูลตามความเป็นจริง ที่ทันเหตุการณ์ ณ ช่วงเวลานั้น ทั้งนี้ การใช้รูปภาพที่สวยงามช่วยดึงดูดความสนใจได้ดี รวมถึง อำนาจความสะดวกให้แก่ผู้พิการทางการได้ยิน และสามารถเก็บภาพและย้อนกลับ

ไปได้อีกครั้ง ในขณะที่การนำเสนอด้วยภาพเคลื่อนไหว (คลิปรีดิโอ) ช่วยให้เห็นรายละเอียดสถานที่ท่องเที่ยวครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจ นอกจากนี้ การตลาดเชิงเนื้อหา หรือ การสร้าง Content โดยใช้ข้อความสั้น ๆ มีความน่าสนใจและน่าติดตาม รวมถึงประหยัดเวลาในการรับข้อมูล สอดคล้องกับการศึกษาของสุวารินทร์ อินใส และณัฐกรฤกษ์ เอกวรรณัง (2565) อธิบายลักษณะของการถ่ายทอดเรื่องราวผ่านสื่อออนไลน์ ช่วยสร้างการรับรู้และแรงจูงใจให้กับนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับการศึกษาของจเรเถื่อนพวงแก้ว และคณะ (2565) ได้ศึกษาการใช้สื่อออนไลน์เพื่อส่งเสริมการตลาดของการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี ได้อธิบายว่า การสื่อสารการตลาดออนไลน์โดยเฉพาะ การประชาสัมพันธ์ การตลาดทางตรง และการโฆษณาออนไลน์ สามารถสร้างการรับรู้ เปลี่ยนแปลงทัศนคติ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับธุรกิจท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของอภิขญา ณัฐพงศ์พฤทธิ (2558) และธีรพล ยั่งยืน (2562) ได้ศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิต การรับรู้ข้อมูล และพฤติกรรมผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว ได้อธิบายว่า การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวจากสื่อออนไลน์ด้วยการค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวจาก Google Webpage และ Blog ของผู้รีวิวการท่องเที่ยวโดยตรง มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว โดยผลการศึกษาของอิตรรัตน์ พิมพ์พารณ และวีระยุทธ พิมพ์พารณ (2565) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวและการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวจากสื่อดิจิทัลมีส่วนสำคัญต่อความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยว

ในส่วนของผลการศึกษาการรับรู้ข้อมูลผ่านการสื่อสารตลาดออฟไลน์ (Offline) สรุปได้ว่า การนำเสนอด้วยป้ายโฆษณาตามเส้นทางในย่านชุมชน และ ณ สถานที่ท่องเที่ยวช่วยดึงดูดความสนใจ รับรู้ภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว และ แสดงรายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ส่วนการนำเสนอด้วยใบปลิวและแผ่นพับมีความสะดวกในการค้นหา เก็บติดตัว และแบ่งข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวให้กับบุคคลอื่นได้ รวมถึง มีความน่าเชื่อถือ เช่นเดียวกับการนำเสนอด้วยสื่อวิทยุ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธนิษฐ เจริญสี (2558) ที่ศึกษาเกี่ยวกับเครื่องมือการสื่อสารการตลาดกับการตัดสินใจท่องเที่ยว ได้อธิบายว่า การสื่อสารการตลาดโดยเฉพาะการโฆษณาเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจในข้อมูลที่ได้รับ เกิดความต้องการเดินทาง และตัดสินใจออกเดินทางท่องเที่ยว

ทั้งนี้ ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านการสื่อสารการตลาดโดยจำแนกตามประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอแม่สอด สรุปได้ว่า มีเพียงการรับรู้การสื่อสารการตลาดผ่านภาพนิ่ง (Photo) และการตลาดเชิงเนื้อหา (Content) การนำเสนอผ่านป้ายโฆษณา (Billboard) และการใช้แผ่นพับใบปลิว (Brochure) เท่านั้น ที่มีการรับรู้ข้อมูลที่แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นประจำ จะมีการรับรู้ข้อมูลได้ดีกว่านักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์น้อย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของใจชนก ภาคธัต (2555) และ ภิญญาพัชญ์ มณีแก้ว และคณะ (2566) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้และจัดการประสบการณ์ รวมถึง ผลการศึกษาของ ธนปรกรณ์ ดันดีวรานุรักษ์ และเฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว (2566) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ค่าตราสินค้า ได้อธิบายว่า ประสบการณ์ของแต่ละบุคคลส่งผลต่อการรับรู้ของบุคคลที่แตกต่างกัน นั้นหมายถึง ประสบการณ์ที่ต่างกันของนักท่องเที่ยว อาจทำให้การรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่อต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ Foxall, Goldsmith, & Brown (1998) อธิบายเพิ่มเติมถึง ลักษณะสิ่งกระตุ้น ซึ่งในการศึกษานี้หมายถึง รูปแบบการสื่อสารการตลาด โดยแต่ละบุคคลจะยอมรับสิ่งกระตุ้นที่แตกต่างกัน เช่น นักท่องเที่ยวบางคนอาจจะชอบการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การดูภาพสถานที่ท่องเที่ยวผ่านเพชบุ๊ก

(Facebook) หรือติดตาม Content แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวผ่านติ๊กต็อก (Tiktok) แต่สำหรับบางคนอาจชอบการนำเสนอด้วยเอกสารมากกว่า เพราะสามารถนำติดตัวไปในที่ต่าง ๆ ได้ หรือ ในกรณีที่ไม่ได้มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังรวมถึงลักษณะเนื้อหาข้อมูล (Information characteristics) ที่นำไปสู่การรับรู้ของผู้บริโภค ซึ่งในที่นี้ ประสิทธิภาพอาจเกี่ยวข้องกับความเข้าใจ หรือ ความสามารถในการรับรู้เนื้อหาผ่านสื่อต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน

องค์ความรู้ใหม่

การเลือกใช้การสื่อสารการตลาดในลักษณะต่าง ๆ ทำให้เกิดการรับรู้ที่แตกต่างกัน เช่น การถ่ายทอดสด (Live) ผ่านออนไลน์ จะทำให้ได้รับข้อมูลตามความเป็นจริงทันเหตุการณ์ การใช้ภาพนิ่ง (Photo) ช่วยดึงดูดความสนใจ การใช้ภาพเคลื่อนไหว (VDO) ช่วยให้เห็นรายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยว การตลาดเชิงเนื้อหา (Content) ช่วยประหยัดเวลาในการรับข้อมูล ในขณะที่ป้ายโฆษณา (Billboard) ช่วยสร้างการรับรู้ภาพลักษณ์ รวมถึงการใช้โบปลิว-แผ่นพับ (Brochure) สามารถแสดงรายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างครบถ้วน และสามารถนำกลับมาศึกษาข้อมูลได้อีกภายหลัง ทั้งนี้ ข้อค้นพบที่น่าสนใจของการศึกษา พบว่า ความสามารถในการรับรู้ข้อมูลผ่านรูปแบบการสื่อสารการตลาดต่าง ๆ นั้น ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก และในพื้นที่ท่องเที่ยวอื่น สามารถนำผลการศึกษา ไปประยุกต์ใช้ในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อทางการตลาดได้อย่างเหมาะสม
- 1.2 ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวและหน่วยงานภาครัฐ ควรบูรณาการการสื่อสารทางการตลาดทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ ให้สอดคล้องกับนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายทั้งที่เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มเดิมและกลุ่มใหม่
- 1.3 สร้างเสริมความร่วมมือในการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกัน เช่น เทคนิคการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ โดยผู้มีความรู้และประสบการณ์ด้านธุรกิจท่องเที่ยว สื่อสารการตลาด เพื่อกำหนดรูปแบบหรือเนื้อหาในการนำเสนอ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ขยายขอบเขตการศึกษาไปยังพื้นที่อื่นตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาเมืองท่องเที่ยวที่เป็นเมืองรอง เช่น ในอำเภออื่นของจังหวัดตาก หรือจังหวัดอื่นในแต่ละภูมิภาค
- 2.2 ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงคุณภาพ ระดมความคิดเห็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อศึกษารูปแบบและนำเสนอแนวทางการจัดการท่องเที่ยวใหม่ ๆ ที่เหมาะสมในการพัฒนาเมืองท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
- 2.3 ทำการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการท่องเที่ยว หรือ ทักษะที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว รวมถึง อิทธิพลของการใช้การสื่อสารการตลาดต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา และงบประมาณदान ววน. ประเภท Fundamental Fund ประจำปีงบประมาณ 2565 ที่ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัย และขอขอบคุณหน่วยงานและสถานประกอบการต่าง ๆ ที่เอื้อเฟื้อสถานที่ในการลงพื้นที่เก็บข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กณิศ อ่ำสกุล. (2566). อัปเดตดิจิทัลไพรไฟล์คนไทยเล่นเน็ตใช้ Social Media ซอ์ปออนไลน์เพิ่มขึ้นมากแค่ไหน. สืบค้น 29 พฤษภาคม 2567 จาก <https://marketeeronline.co/archives/312083>.
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2566). แผนพัฒนาการท่องเที่ยว ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2566 – 2570). สืบค้น 29 พฤษภาคม 2567 จาก https://planning.dusit.ac.th/main/wp-content/uploads/2023/06/แผนพัฒนาการท่องเที่ยว_ฉบับที่_3.pdf.
- จเร เกื้อนพวงแก้ว, จำเริญ คังคะศรี, อรพรรณ ถาวรยุศม์, ฐิพัธน์ แก้วตาธนวัฒนา, และอังศุมาริน สุขย์รัตนโชค. (2565). แนวทางการใช้สื่อออนไลน์เพื่อการตลาดของธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในจังหวัดจันทบุรี. *วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร*, 5(1), 23–32.
- ใจชนก ภาคอิต. (2555). การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพสถาบันสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ติกาหลัง สุขกุล และมนต์ ขอเจริญ. (2560). การสื่อสารภายในการสื่อสารการตลาด และการตลาดเชิงประสพการณ์เพื่อการสื่อสารแบรนด์ และการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสุพรรณบุรีและมิวเซียมสยาม. *วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิต*, 11(2), 457–493.
- ถิรรัตน์ พิมพ์พารณ และวีระยุทธ พิมพ์พารณ. (2565). พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตและการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวจากสื่อดิจิทัลต่อความตั้งใจเดินทางท่องเที่ยว ในบทบาทของความเชื่อมั่นในข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต. *วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร*, 5(1), 50–60.
- ชนปกรณ์ ต้นติวรานุรักษ์ และเฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว. (2566). การรับรู้คุณค่าตราสินค้าและประสพการณ์การใช้บริการของผู้เข้าพักชาวไทยในโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA Extra Plus จังหวัดชลบุรี. *วารสารศิลปะศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*, 6(2), 70–84.
- ธีรพล ยั่งยืน. (2562). การใช้ประโยชน์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวของกลุ่มผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตและการผลิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนิษฐ เกร่งสี. (2558). เครื่องมือการสื่อสารการตลาดกับการตัดสินใจท่องเที่ยวภายใน ประเทศของนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นธกฤต วันตะเมล์. (2555). การสื่อสารการตลาด. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). หลักการวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พิมพ์ หิรัญกิตติ. (2552). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ภิญญาพัชญ์ มณีแก้ว, ณัฐรินทร์ ปริวงศ์กุลธร, สุวารี นามวงศ์, สันติธร ฐิรักกดี, และชมพูนุช จิตติถาวร. (2566). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้การจัดการประสพการณ์ของลูกค้าโรงแรม ในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 8(5), 13–28.

- มาริษา สุจิตวนิช และดวงใจ คงคาหลวง. (2563). แนวทางการสื่อสารการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในกลุ่ม
เจนเอเรชั่นเน็ต. *วารสารวิชาการร้อยแก่นสาร*, 5(2), 152-166.
- วัลภา สรรเสริญ. (2559). *การตลาดออนไลน์: Online Marketing*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- สุวารินทร์ อินโส และณัฐกรฤกษ์ เอกวรรณง. (2565). อิทธิพลของสื่อประชาสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการ
เดินทางไปท่องเที่ยวหมู่บ้านช้าง บ้านตากกลาง จังหวัดสุรินทร์ของผู้มาเยือนชาวไทย. *วารสารวิจัยวิทยาการ
จัดการ*, 6(2), 137-150.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย ชาวต่างชาติ จังหวัดตาก พ.ศ.2558-2566. สืบค้น
29 พฤษภาคม 2567 จาก [https://directory.gdcatalog.go.th/Dataset/Content/
43cba9a061334022af6eca34f02da939](https://directory.gdcatalog.go.th/Dataset/Content/43cba9a061334022af6eca34f02da939).
- อภิษฎา ญัฐพงศ์พุทธิ. (2558). รูปแบบการดำเนินชีวิตการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวจากสื่อออนไลน์ ความน่าเชื่อถือ
และพฤติกรรมการตัดสินใจท่องเที่ยวต่างประเทศ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติ
ศาสตร์และนวัตกรรมการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Chen, C. F., & Chen, F. S. (2010). Experience quality, perceived value, satisfaction and behavioral intentions for
heritage tourists. *Tourism management*, 31(1), 29-35.
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research methods in education*. London: Routledge.
- Dreamrev. (2021). การตลาดแบบดั้งเดิมกับการตลาดดิจิทัล (Traditional VS digital marketing). สืบค้น 22 มีนาคม
2567 จาก <https://www.dreamrev.info/blog/2017/04/25/traditional-vs-digital-marketing/>
- Foxall, G. R., Goldsmith, R. E., & Brown, S. (1998). *Consumer psychology for marketing*. London:
International Thompson Business press.
- Green World. (2021). *Offline Marketing ทำอย่างไรให้ได้ผลในปี 2021*. สืบค้น 22 มีนาคม 2567 จาก [https://www.
greenworldmedia.co.th/?s=Offline+Marketing+2021](https://www.greenworldmedia.co.th/?s=Offline+Marketing+2021).
- Guralnik, D. B. (1986). *Webster's New World Dictionary of America Language* (2nd ed). New York: Simon and
Schuster.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed). Upper
Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Schmitt, B. H. (1999). *Experiential marketing*. New Jersey: Free Press.
- Schermerhorn J. R. (2005). *Management* (8th ed). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Shiffman L. G. & Kanuk L. L. (2007). *Consumer Behavior* (9th ed). New Jersey: Prantice-Hall.
- Shimp, T. A. (2010). *Integrated Marketing Communication in Advertising and Promotion* (8th ed). London:
South-western Cengage Learning.

การรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้า คุณค่าตราสินค้า และการตัดสินใจใช้บริการ
สถานบริการออกกำลังกาย
PERCEPTION OF BRAND EXPERIENCE, BRAND EQUITY, AND PURCHASING
DECISION TO USE THE SPORTS AND FITNESS VENUES SERVICE

สุศิษฎา อินทรา^{*1}, โสภาค พาณิชพาพิบูล²
Susisada Intra^{*1}, Sopark Panichpapiboon²

^{1,2} สาขาวิชาวิชานิติศาสตร์การตลาด คณะคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

^{1,2} Marketing Communication School of Communication Arts University of the Thai Chamber of Commerce

*Corresponding author's e-mail: susisada_intra@gmail.com^{*1}, soparks@live.com²

Received: February 6, 2024

Revised: February 27, 2024

Accepted: March 17, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้า คุณค่าตราสินค้า และการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายของผู้ใช้บริการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 612 คน ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้า สถานบริการออกกำลังกาย การรับรู้คุณค่าตราสินค้า และการตัดสินใจใช้บริการ ในภาพรวมทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก และพบว่า การรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณค่าตราสินค้า และการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกาย

คำสำคัญ: การรับรู้; ประสบการณ์ตราสินค้า; คุณค่าตราสินค้า; การตัดสินใจใช้บริการ; สถานบริการออกกำลังกาย

Abstract

This study aims to study the relationship between perception of brand experience, brand equity, and the consumer's purchasing decision. This is the second phase of the research on the brand experience and brand equity of Thailand's sports and fitness venues. Data were collected from a sample of 612 people who were consumers of sports and fitness venues using purposive sampling. The data were analyzed with descriptive statistics, and test the hypotheses with Pearson's Product Moment Correlation Coefficient statistics. The results found that the perceived brand experience of the sports and fitness venue service, perceived brand equity, and decision to use the service Overall, every issue is at a high level, and it was found that perception of brand experience is related to perception of brand equity and the decision to use the service.

Keyword: awareness; brand experience; brand equity; purchasing decision; fitness venues service

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ด้วยกระแสนิยมการใส่ใจสุขภาพและรูปร่างที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงปรากฏการณ์ทางสังคมที่ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และการนิยมใช้ชีวิตแบบอิสระ ในสภาวะสังคมเมืองใหญ่ที่สาธารณูปโภคค่อนข้างพร้อม สะดวกสบาย หากแต่มีความเร่งรีบ กดดัน และเผชิญหน้ากับความเครียดหลากหลายรูปแบบ จึงก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพ จึงเป็นโอกาสให้ธุรกิจบริการด้านการกีฬาเติบโตและเป็นทางเลือกหลักสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการดูแลสุขภาพของตน (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2560) แม้ว่าโครงสร้างของตลาดสินค้ากีฬาเปิดกว้างให้ผู้ประกอบการรายใหม่ และมีการแข่งขันในด้านคุณภาพบริการ การสร้างคุณค่า และความคิดสร้างสรรค์ในบริการอย่างเปิดกว้าง แต่ยังคงขาดการส่งเสริมสนับสนุนการลงทุนของผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นรูปธรรมจากภาครัฐ และการพัฒนาตลาดสินค้าสู่ตลาดแข่งขันระดับสากล (สภาขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศไทย, 2558) ทั้งที่เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพที่ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจและสังคม (วชิระ ปากดีสี, 2560)

ปัจจุบันพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีความแตกต่าง นับว่าเป็นเรื่องที่มีความอ่อนไหวสำหรับทุก ๆ องค์การธุรกิจ การสร้างประสบการณ์ที่ดี มีความแตกต่าง และเฉพาะเจาะจงสำหรับผู้บริโภคมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาตราสินค้าที่แข็งแกร่ง (Keller & Lehmann, 2006) เพราะประสบการณ์ที่เกิดจากการสัมผัสกับตราสินค้านั้น มีผลอย่างมากต่อพฤติกรรมผู้บริโภค (Brakus et al., 2009; Schmitt, 1999; Pine & Gilmore, 1998) การสร้างการมีส่วนร่วมและการสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นระหว่างตราสินค้ากับผู้บริโภคตลอดเส้นทางการบริโภค จึงเป็นกระบวนการหนึ่งที่จะนำพาความพึงพอใจ หรือผลกระทบในทางบวกไปสู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดของตราสินค้าได้ และในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อตราสินค้า หรือ ความผิดพลาดของตราสินค้าที่เกิดขึ้นทั้งโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็อาจเกิดผลกระทบในทางลบแก่ตราสินค้าได้อย่างคาดไม่ถึงด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ การได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์โควิด 19 ที่ผ่านมา ทำให้แนวโน้มการออกกำลังกายและเล่นกีฬามีการปรับเปลี่ยนไปจากเดิม มีรูปแบบธุรกิจใหม่เกิดขึ้นมากมายโดยเฉพาะบนแพลตฟอร์มออนไลน์ ซึ่งถูกคิดค้นเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภค (ธนาคารกรุงเทพ, 2564) Economic Intelligence Center ของธนาคารไทยพาณิชย์

ออกบทความที่วิเคราะห์ว่า ธุรกิจฟิตเนสที่กำลังถูกดิสรัปต์จากเทคโนโลยีที่ช่วยให้คนออกกำลังกายที่บ้านได้ ซึ่งเฉลี่ยแล้วมักถูกกว่าราคาสมาชิกรายเดือนของฟิตเนสหลายแห่ง (ณัดกิจ จันกิเสน, 2566) และหลังจากสถานการณ์สิ้นสุดการแพร่ระบาดของโรค ทิศทางการออกกำลังกายก็มีการเปลี่ยนแปลงอีกครั้ง เช่น การได้รับความนิยมในประเภทการออกกำลังกายแบบเป็นกลุ่ม การพัฒนา AI เพื่อการออกกำลังกายเฉพาะบุคคล และสไตล์การออกกำลังกายที่เปลี่ยนแปลงไปตามทิศทางการดูแลสุขภาพ เป็นต้น (ไทยรัฐ ออนไลน์, 2567) อีกทั้ง ผลการสำรวจการออกกำลังกายของผู้ตอบแบบสำรวจจากทั่วประเทศตั้งแต่ปี 2563 พบจำนวนผู้ไม่ออกกำลังกายที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี (กรมพลศึกษา, 2566) ดังนั้น การสร้างประสบการณ์ตราสินค้าสำหรับสถานบริการออกกำลังกายจึงมีความจำเป็นเพื่อช่วยให้กลุ่มธุรกิจสถานบริการออกกำลังกาย ซึ่งเป็นหนึ่งในฟันเฟืองของอุตสาหกรรมกีฬาของประเทศไทยสามารถมีแนวทางความรู้ด้านการสร้างประสบการณ์ตราสินค้า และปรับกลยุทธ์ด้านการบริหารตราสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาไปสู่การสร้างคุณค่าตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกาย และส่งผลดีทั้งในด้านมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคม

อย่างไรก็ตาม ประเทศที่ให้ความสนใจกับการบริหารตราสินค้าด้วยกลยุทธ์ประสบการณ์ตราสินค้า และมีการเผยแพร่องค์ความรู้ส่วนใหญ่เกิดขึ้นในประเทศที่พัฒนาแล้ว โดยในบริบทของประเทศที่กำลังพัฒนา พบว่ามีเพียงร้อยละ 15 เท่านั้น รวมทั้งการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับด้านการบริการซึ่งถือเป็นประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการศึกษาก็ยังมีจำนวนไม่มากนัก (Khan & Rahman, 2015) ประกอบกับ ยังไม่พบว่ามีงานพัฒนางานวิจัยในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารตราสินค้าด้วยการสร้างประสบการณ์ตราสินค้าในกลุ่มธุรกิจด้านการบริการ โดยเฉพาะด้านการออกกำลังกายและกีฬาโดยตรง ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นที่น่าสนใจว่าธุรกิจการบริการในประเทศไทยจะมีการแนวทางการสร้างประสบการณ์ตราสินค้าอย่างไร ที่จะสามารถนำมาเพิ่มประสิทธิภาพให้กับตราสินค้าของตนเองได้ โดยในการศึกษานี้เป็นการศึกษาต่อยอดจากการศึกษาสภาพการณ์ ลักษณะ และองค์ประกอบของประสบการณ์ตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกาย จากความสำคัญของการสร้างประสบการณ์ตราสินค้าที่มีต่อการพัฒนาตราสินค้าในธุรกิจสถานบริการออกกำลังกาย ดังที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้า คุณค่าตราสินค้า และการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกาย จึงเป็นการศึกษาเพื่อนำไปสู่การสร้างแนวทางการสร้างประสบการณ์ตราสินค้าในกลุ่มธุรกิจสถานบริการออกกำลังกายให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย และความต้องการของผู้บริโภค

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้า คุณค่าตราสินค้า และการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายของผู้ใช้บริการ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดประสบการณ์ตราสินค้า

Brakus et al. (2009) ได้นิยามว่าประสบการณ์ตราสินค้า คือการตอบสนองภายในของผู้บริโภค (ความรู้สึก อารมณ์ ความรู้ความเข้าใจ) และการตอบสนองทางพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากสิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับตราสินค้า ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการออกแบบตราสินค้า เอกลักษณ์ตราสินค้า บรรจุภัณฑ์ การสื่อสาร และสภาพแวดล้อมของตราสินค้า โดยทำการศึกษาเพื่อการพัฒนาแนวคิดประสบการณ์ตราสินค้า สร้างมาตรฐานวัด รวมทั้งศึกษาผลกระทบของประสบการณ์ตราสินค้าที่มีต่อความจงรักภักดีในตราสินค้าขึ้นเป็นครั้งแรก พบว่า การบริโภค ผลิตภัณฑ์ การบริการ และประสบการณ์ในการซื้อ ทั้งหมดนั้นรวมกันเป็นประสบการณ์ตราสินค้า ดังนั้น ประสบการณ์ตราสินค้าจึงมีความเชื่อมโยงแน่นหนากับเส้นทางการเดินทางของผู้บริโภค (Customer journey) และจะส่งผลกระทบอย่างมากต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค (Holbrook, 2000; Pine & Gilmore, 1998; Schmitt, 1999) โดยองค์ประกอบของประสบการณ์ตราสินค้าที่สำคัญมี 5 ด้าน ได้แก่ 1) องค์ประกอบประสบการณ์ด้านประสาทสัมผัส (Sensory experience) 2) องค์ประกอบประสบการณ์ด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective experience) 3) องค์ประกอบประสบการณ์ด้านปัญญา (Intellectual experience) 4) องค์ประกอบประสบการณ์ด้านพฤติกรรม (Behavioral experience) และ 5) องค์ประกอบประสบการณ์ด้านสังคม (Social or relational experience) (Rose et al., 2011; Brakus et al., 2009; Verhoef et al., 2009; Gentile et al., 2007; Fornerino et al., 2006; Dube & Le Bel 2003; Schmitt, 1999, Pine & Gilmore, 1998)

Shamim & Butt (2013) กล่าวว่า ประสบการณ์ตราสินค้ามีอิทธิพลโดยตรงต่อคุณค่าตราสินค้า ทศนคติ และความน่าเชื่อถือของตราสินค้า และยังมีการศึกษาที่ระบุว่า อิทธิพลเชิงบวกจากประสบการณ์ตราสินค้าทางประสาทสัมผัส ประสบการณ์ตราสินค้าทางอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ตราสินค้าทางปัญญา และประสบการณ์ตราสินค้าทางพฤติกรรมส่งผลต่อคุณค่าตราสินค้า (Zarantonello & Schmitt, 2013; Sheng & Teo, 2012; Biedenbach & Marell, 2010) ในขณะที่ Walter et al. (2014) ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมในมิติประสบการณ์ตราสินค้าทางสังคมและความสัมพันธ์ ซึ่งแสดงถึงประสบการณ์ตราสินค้ามีอิทธิพลในทางบวกกับคุณค่าตราสินค้า และเน้นย้ำถึงบทบาทสำคัญของประสบการณ์ตราสินค้าในการสร้างคุณค่าตราสินค้า

แนวคิดเกี่ยวกับคุณค่าตราสินค้า

Aaker (1996) กล่าวว่า คุณค่าตราสินค้า เป็นกลุ่มของสินทรัพย์และหนี้สินที่เกี่ยวข้องกับตราหรือสัญลักษณ์ของสินค้า ซึ่งสามารถเพิ่มคุณค่าให้สินค้าได้นอกจากคุณค่าที่แท้จริงของสินค้านั้น โดยมี 5 องค์ประกอบของคุณค่าตราสินค้า ได้แก่ 1) การรู้จักตราสินค้า คือการที่ผู้บริโภคสามารถระลึกหรือจดจำตราสินค้าได้ เช่น การจดจำชื่อของตราสินค้าซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค 2) คุณภาพที่ถูกรับรู้เป็นการรู้สึกถึงคุณภาพที่เหนือกว่า ไม่สามารถสัมผัสได้เป็นรูปธรรม ช่วยสร้างความแตกต่าง และกำหนดจุดยืนรวมถึงการตั้งราคาของตราสินค้าในระดับที่ผู้บริโภคยอมรับได้ 3) การเชื่อมโยงกับตราสินค้า กับความทรงจำของผู้บริโภค ช่วยสร้างทัศนคติเชิงบวกให้กับตราสินค้า และเชื่อมโยงความรู้สึกของผู้บริโภคเข้ากับตราสินค้านั้น ๆ 4) ความภักดีต่อตราสินค้า เป็นสิ่งที่แสดงถึงความยึดมั่นที่ผู้บริโภคมีต่อตราสินค้าโดยไม่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่น

งานวิจัยของ Siali et al. (2016) ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างคุณค่าตราสินค้าและการตัดสินใจซื้อ และปัจจัยกำหนดที่สำคัญที่สุดของคุณค่าตราสินค้าก็คือคุณภาพที่ถูกรับรู้ ดังนั้น คุณค่าตราสินค้าที่ยั่งยืนจึงมีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ

การตัดสินใจ (Decision making) เป็นกระบวนการในการตัดสินใจเลือกที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากหลาย ๆ ทางเลือกที่มี (Choosing among alternatives) และได้อธิบายว่า การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเป็นกระบวนการที่เป็นผลมาจากการตอบสนอง การกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อม เช่น แพ้เคจของสินค้า การโฆษณา เป็นต้น

Kotler & Keller (2006) กล่าวถึงขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การรับรู้ปัญหา เป็นการตระหนักถึงความต้องการของตนเองซึ่งอาจถูกกระตุ้นได้จากสิ่งกระตุ้นภายในและภายนอก 2) การค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่ต้องการเพื่อสร้างความมั่นใจในการตัดสินใจซื้อ 3) การประเมินทางเลือก เป็นการนำข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ได้รับมาเปรียบเทียบ และ พิจารณาให้ตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุด 4) การตัดสินใจซื้อ หรือใช้บริการ และ 5) ความรู้สึกและการแสดงออกถึงความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการหลังจากได้การบริโภคสินค้า หรือบริการนั้น ๆ

โดย Taylor & Baker (1994) ได้อธิบายว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดการให้บริการซ้ำ คือ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ได้รับการเอาใจใส่จากผู้ให้บริการ รวมถึงความจงรักภักดีของตัวผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้านั้น ๆ เมื่ออยู่ในขั้นตอนก่อนที่ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ลูกค้าต้องมีทัศนคติที่ดี และเกิดประสบการณ์จากการทดลองใช้ นอกจากนี้ยังรวมถึงอิทธิพลภายนอก เช่น การใช้พนักงานขาย การลดแลกแจกแถม การตั้งราคาบรรจุกฎเกณฑ์ที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ การใช้สินค้าหรือบริการ รวมถึงความรู้สึกพึงพอใจหลังการใช้สินค้าหรือรับบริการต่าง ๆ จนแปรเปลี่ยนเป็นทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า (Kim et al., 2013)

ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยจากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง 3 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้า การรับรู้คุณค่าตราสินค้า และการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายและสามารถกำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

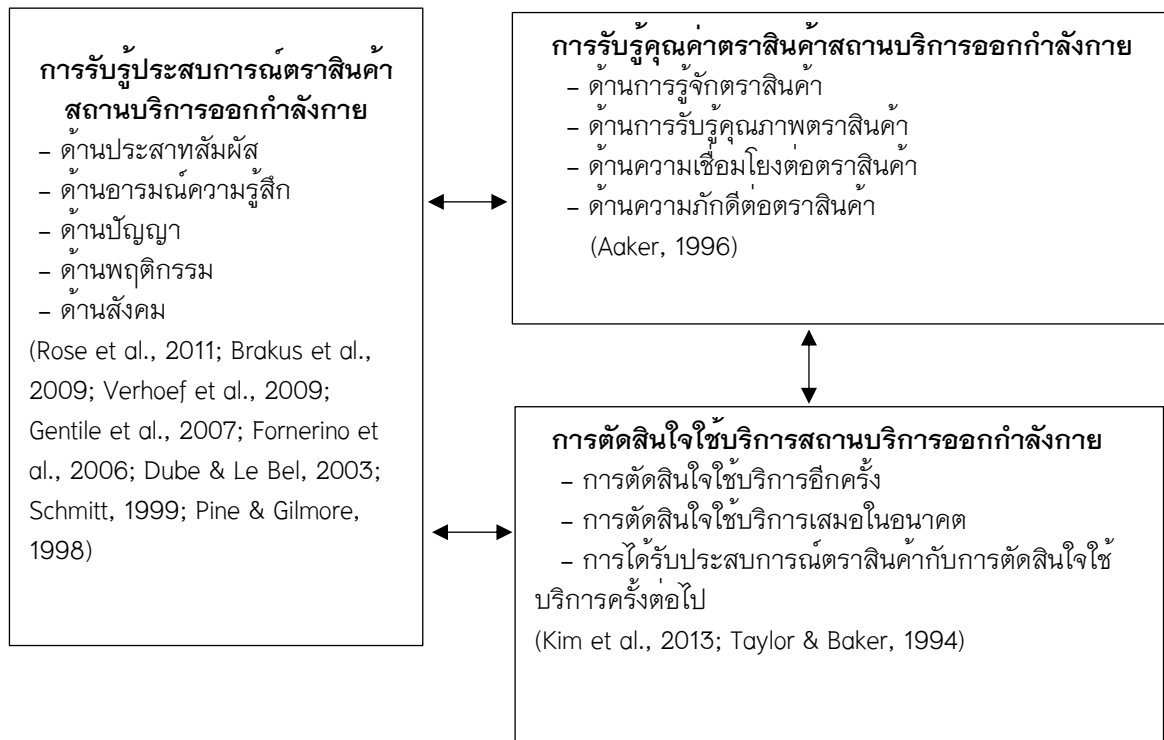
สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกายมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณค่าตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกาย

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกายมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกาย

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้คุณค่าตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกายมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกาย

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยสามารถสรุปได้ดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคที่รู้จักและเคยใช้บริการออกก่าลังกาย ซึ่งเป็นประชาชนอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มีการออกก่าลังกายหรือเล่นกีฬาอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 22,657,185 คน (กรมพลศึกษา, 2565) นำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน (e) ที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 จากประชากรทั้งหมด (N) จำนวน 22,657,185 คน จะได้กลุ่มตัวอย่าง (S) อย่างน้อย จำนวน 400 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 612 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยมีการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะ เป็นการเลือกแบบเจาะจง คือ ผู้ที่เคยใช้หรือรู้จักสถานบริการออกก่าลังกาย ทั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามภายในระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 612 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 293 คน (ร้อยละ 47.9) รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 287 คน (ร้อยละ 46.9) และน้อยที่สุดคือ เพศทางเลือก จำนวน 32 คน (ร้อยละ 5.2) ผู้วิจัยจึงใช้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ทั้งหมดในการวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถาม จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ตราสินค้า แนวคิดเกี่ยวกับคุณค่าตราสินค้า และการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกก่าลังกาย ร่วมกับผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ในการศึกษาระยะที่ 1 แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองด้านพฤติกรรมการใช้บริการออกกำลังกาย จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ พฤติกรรมการใช้สถานบริการออกกำลังกาย สถานบริการออกกำลังกายที่รู้จัก ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และ อายุ จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 3 การรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้า สถานบริการออกกำลังกาย จำนวน 24 ข้อ ส่วนที่ 4 การรับรู้คุณค่าตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกาย จำนวน 18 ข้อ และ ส่วนที่ 5 การตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกาย จำนวน 3 ข้อ จากนั้นนำแบบวัดตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งพบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่า .80 และทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้วยการนำแบบวัดไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 50 คน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50 หาค่าความน่าเชื่อถือรายข้อ พบว่า ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาด้านการรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้ามีค่าเท่ากับ .969 ตัวแปรด้านคุณค่าตราสินค้ามีค่าเท่ากับ .961 และตัวแปรด้านการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายมีค่าเท่ากับ .894

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ได้ดำเนินการพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการแนะนำตนเอง และชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ในแบบสอบถามทุกฉบับ และเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าร่วมโดยสมัครใจ โดยข้อมูลที่ได้จัดเก็บไว้เป็นความลับปกปิดข้อมูลอย่างเคร่งครัด และมีการนำเสนอข้อมูลเป็นภาพรวม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบใด ๆ ต่อกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้แบบสอบถามกลับคืนมาจนครบแล้ว ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ ครบถ้วนของแบบสอบถามแต่ละชุด หากพบว่ามีค่าผิดปกติก็จะเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างคนใหม่เพื่อทดแทน จากนั้นนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมถึงใช้สถิติอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

1. การรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกาย ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็น เกี่ยวกับประสบการณ์ตราสินค้าด้านต่าง ๆ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ตราสินค้า ด้านต่าง ๆ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ประสบการณ์ตราสินค้าด้านประสาทสัมผัส	4.04	.683	มาก
ประสบการณ์ตราสินค้าด้านอารมณ์ความรู้สึก	4.10	.677	มาก
ประสบการณ์ตราสินค้าด้านปัญญา	4.11	.716	มาก
ประสบการณ์ตราสินค้าด้านพฤติกรรม	4.10	.692	มาก
ประสบการณ์ตราสินค้าด้านสังคม	4.02	.782	มาก
ภาพรวม	4.07	.630	มาก

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้า (Brand experience) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) สามารถจำแนกรายละเอียดตามรายด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) ด้านประสบการณ์ทางประสาทสัมผัส ภาพรวมระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีการรับรู้มากที่สุด คือ “สถานออกกำลังกายที่รู้จักหรือเคยไปใช้บริการมีอุปกรณ์หลักที่พร้อมใช้งาน และมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบ” รองลงมาคือ “สถานออกกำลังกายที่รู้จักหรือเคยไปใช้บริการมีสถานที่ตั้งที่เหมาะสม และมีการออกแบบตกแต่งที่น่าสนใจ” และน้อยที่สุดคือ “สถานออกกำลังกายที่รู้จักหรือเคยไปใช้บริการมีการนำเสนอตัวตน และการบริการผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ได้อย่างโดดเด่น และดึงดูดใจ”

2) ด้านประสบการณ์ทางอารมณ์ความรู้สึก ภาพรวมระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีการรับรู้มากที่สุด คือ “สถานออกกำลังกายที่รู้จักหรือเคยไปใช้บริการมีการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ ทำให้รู้สึกถึงความปลอดภัยขณะใช้บริการ” รองลงมาคือ “สถานออกกำลังกายที่รู้จักหรือเคยไปใช้บริการทำให้ได้รับประสบการณ์การออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาที่ชื่นชอบ” และน้อยที่สุดคือ “สถานออกกำลังกายที่รู้จักหรือเคยไปใช้บริการทำให้รู้สึกสนุกตื่นเต้น และมีความสุขขณะทำกิจกรรมต่าง ๆ

3) ด้านประสบการณ์ทางปัญญา ภาพรวมระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีการรับรู้มากที่สุดคือ “สถานออกกำลังกายที่รู้จักหรือเคยไปใช้บริการทำให้มีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพและการออกกำลังกาย” รองลงมาคือ 2 ประเด็น ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ “สถานออกกำลังกายที่รู้จักหรือเคยไปใช้บริการทำให้เห็นคุณค่าในการรักษาสุขภาพของตนเองและผู้อื่น” และ “สถานออกกำลังกายที่รู้จักหรือเคยไปใช้บริการทำให้ปรารถนาจะมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงด้วยวิธีการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ” ส่วนน้อยที่สุดคือ “สถานออกกำลังกายที่รู้จักหรือเคยไปใช้บริการทำให้มีแนวคิดและการปฏิบัติตนที่ดี เพื่อสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงอย่างยั่งยืน”

4) ด้านประสบการณ์ทางพฤติกรรม ภาพรวมระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีการรับรู้มากที่สุดคือ “สถานออกกำลังกายที่รู้จักหรือเคยไปใช้บริการทำให้ได้ใช้ร่างกายเพื่อออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาได้อย่างเต็มที่” รองลงมาคือ “สถานออกกำลังกายที่รู้จักหรือเคยไปใช้บริการทำให้มีร่างกายที่แข็งแรง กระฉับกระเฉง” และน้อยที่สุด คือ “สถานออกกำลังกายที่รู้จักหรือเคยไปใช้บริการทำให้เกิดวินัยในการออกกำลังกาย”

5) ด้านประสบการณ์ทางสังคม ภาพรวมระดับการรับรู้ในระดับมาก มีการรับรู้มากที่สุด คือ “สถานออกกำลังกายที่รู้จักหรือเคยไปใช้บริการทำให้ได้พบเจอกับผู้คนที่มีความชื่นชอบแบบเดียวกัน” รองลงมาคือ “สถานออกกำลังกายที่รู้จักหรือเคยไปใช้บริการทำให้ได้มีมิตรภาพที่ดี” และน้อยที่สุดคือ “สถานออกกำลังกายที่รู้จักหรือเคยไปใช้บริการทำให้รู้สึกถึงการมีส่วนร่วมทางสังคมกับกลุ่มคน / ชุมชน”

2. การรับรู้คุณค่าตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกาย ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกาย (Brand equity) ด้านต่าง ๆ

การรับรู้คุณค่าตราสินค้า	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านการรู้จักตราสินค้า	3.89	.777	มาก
ด้านการรับรู้คุณภาพตราสินค้า	4.05	.694	มาก
ด้านความเชื่อมโยงต่อตราสินค้า	3.98	.741	มาก
ด้านความภักดีต่อตราสินค้า	3.94	.759	มาก
ภาพรวม	3.97	.676	มาก

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้คุณค่าตราสินค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) สามารถจำแนกรายละเอียดตามรายด้านต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1) ด้านการรู้จักตราสินค้า มีการรับรู้มากที่สุดคือ “รู้จักสถานบริการออกกำลังกายที่ไปใช้บริการเป็นอย่างดี” รองลงมาคือ “สามารถแยกความแตกต่างระหว่างสถานบริการออกกำลังกายที่เลือก กับสถานที่บริการออกกำลังกายแห่งอื่นได้” และน้อยที่สุดคือ “ทราบว่าใครเป็นผู้บริหาร/ เจ้าของสถานบริการออกกำลังกายแห่งนี้”

2) ด้านการรับรู้คุณภาพตราสินค้า มีการรับรู้มากที่สุดคือ “สถานบริการออกกำลังกายแห่งนี้มีผู้ให้บริการที่มีความยินดีในการให้บริการเสมอ” รองลงมาคือ “ผลิตภัณฑ์หลักของสถานบริการออกกำลังกายแห่งนี้มีความแข็งแรง ทนทาน ปลอดภัย และได้รับการดูแลให้มีสภาพพร้อมใช้งานเสมอ” และน้อยที่สุดคือ “สถานบริการออกกำลังกายแห่งนี้มีการออกแบบรูปสัญลักษณ์สถานที่ และตราสัญลักษณ์ (Logo) ได้อย่างทันสมัย สวยงาม

3) ด้านความเชื่อมโยงต่อตราสินค้า มีการรับรู้มากที่สุดเท่ากัน 4 ประเด็น ได้แก่ “การใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายแห่งนี้ช่วยสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีได้” “การใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายแห่งนี้สามารถสะท้อนรูปแบบการดำเนินชีวิตของท่านที่ทันสมัยเหมาะสมกับยุคสมัย” “การใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายแห่งนี้ช่วยให้มีความมั่นใจมากขึ้น” และ “สถานบริการออกกำลังกายแห่งนี้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย หลากหลาย และเพิ่มความสะดวกสบาย” ส่วนน้อยที่สุดคือ “รูปแบบการสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดียของสถานบริการออกกำลังกายมีความน่าสนใจ แตกต่างจากสถานบริการออกกำลังกายอื่น”

4) ด้านความภักดีต่อตราสินค้า มีการรับรู้ มากที่สุดคือ “จะแนะนำคนอื่น ๆ ให้เลือกใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายแห่งนี้” รองลงมาคือ “สถานบริการออกกำลังกายแห่งนี้เป็นตัวเลือกแรกที่จะเลือกใช้บริการ” และน้อยที่สุดคือ “มักจะสนับสนุนสินค้าและการบริการที่สถานบริการออกกำลังกายแห่งนี้ออกใหม่ออกอยู่เสมอ”

3. การตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกาย

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) และทุกประเด็นความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ในการใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายครั้งต่อไป จะตัดสินใจเลือกใช้บริการ ณ สถานที่ที่นำมาใช้ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้อีก ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมาคือ หากได้รับประสบการณ์ตรงด้านค่าอย่างครบถ้วนตามการประเมินในแบบสอบถาม จะตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายแห่งนั้นในครั้งต่อไป ($\bar{X} = 4.06$) และน้อยที่สุดคือ จะเลือกใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายที่ใช้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้เสมอในอนาคต ($\bar{X} = 4.03$)

4. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ข้อ 1 การรับรู้ประสบการณ์ตรงด้านค่าสถานบริการออกกำลังกายมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณค่าตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกาย โดยผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า การรับรู้ประสบการณ์ตรงด้านค่าสถานบริการออกกำลังกายมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณค่าตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกายในระดับสูงมาก ($r = .835^{**}$, $p < .05$) โดยการรับรู้ประสบการณ์ตรงด้านค่าสถานบริการออกกำลังกายด้านพฤติกรรมมีระดับความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณค่าตราสินค้าสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ การรับรู้ประสบการณ์ตรงด้านค่า สถานบริการออกกำลังกายด้านประสบการณ์ทางสังคม และ การรับรู้ประสบการณ์ตรงด้านค่าสถานบริการออกกำลังกาย ด้านประสบการณ์ทางประสาทสัมผัสมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณค่าตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกายน้อยที่สุด

สมมติฐาน ข้อ 2 การรับรู้ประสบการณ์ตรงด้านค่าสถานบริการออกกำลังกายมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกาย โดยผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า การรับรู้ประสบการณ์ตรงด้านค่าสถานบริการออกกำลังกายทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายในระดับค่อนข้างสูง ($r = .740^{**}$, $p < .05$) โดยการรับรู้ประสบการณ์ตรงด้านค่าสถานบริการออกกำลังกายด้านประสบการณ์ทางสังคม มีระดับความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายสูงที่สุด รองลงมา คือ การรับรู้ประสบการณ์ตรงด้านค่าสถานบริการออกกำลังกาย ด้านประสบการณ์ทางพฤติกรรม และ การรับรู้ประสบการณ์ตรงด้านค่าสถานบริการออกกำลังกาย ด้านประสบการณ์ทางประสาทสัมผัส มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณค่าตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกายน้อยที่สุด

สมมติฐานข้อ 3 การรับรู้คุณค่าตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกายมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกาย โดยผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า การรับรู้คุณค่าตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกายมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายในระดับค่อนข้างสูง ($r = .800^{**}$, $p < .05$) โดยการรับรู้คุณค่าตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกายด้านความภักดีต่อตราสินค้า มีระดับความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายสูงที่สุด รองลงมา คือ การรับรู้คุณค่าตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกายด้านความเชื่อมโยงต่อตราสินค้า และการรับรู้คุณค่าตราสินค้า

สถานบริการออกกำลังกายด้านการรู้จักรัศตราสินค้า มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกายน้อยที่สุด

จากสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ สามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้า การรับรู้คุณค่าตราสินค้า และการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกาย ดังตาราง 3

ตาราง 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกาย การรับรู้คุณค่าตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกายและการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกาย

	การรับรู้ประสบการณ์ ตราสินค้า	การรับรู้คุณค่าตราสินค้า สถานบริการ ออกกำลังกาย	การตัดสินใจใช้บริการ สถานบริการ ออกกำลังกาย
การรับรู้ประสบการณ์ ตราสินค้า		$r = .835^{**}$ ($p < .05$)	$r = .740^{**}$ ($p < .05$)
การรับรู้คุณค่าตราสินค้าสถาน บริการออกกำลังกาย	$r = .835^{**}$ ($p < .05$)		$r = .800^{**}$ ($p < .05$)
การตัดสินใจใช้บริการ สถานบริการออกกำลังกาย	$r = .740^{**}$ ($p < .05$)	$r = .800^{**}$ ($p < .05$)	

n = 612

**Correlation is significant at the .01 level (2-tailed)

การอภิปรายผล

การรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกาย

ผลการศึกษา พบว่า ประสบการณ์ตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกายด้านปัญญามีระดับการรับรู้มากที่สุด แสดงให้เห็นถึงทัศนคติในการดูแลสุขภาพ และการออกกำลังกายที่มีการตระหนักรู้ต่อการใช้สถานบริการออกกำลังกายตามความมุ่งหวังของผู้บริโภคเป็นอย่างดี มีการคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผลในการนำไปสู่ทางเลือกในการออกกำลังกายและเล่นกีฬาอย่างเหมาะสม ซึ่งประสบการณ์ตราสินค้าทางปัญญานั้นมีวัตถุประสงค์ในการกระตุ้น และขับเคลื่อนความคิดสร้างสรรค์ภายใต้ความรู้ที่มีอยู่ของลูกค้า และนำไปสู่การเลือกวิธีการดูแลสุขภาพหรือวิธีการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาตามความต้องการของตนเองได้มากที่สุด และเป็นที่มาของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มากกว่าความคาดหวัง (Brakus et al., 2009; Gentile et al., 2007; Dube & Le Bel, 2003; Schmitt, 1999; Pine & Gilmore, 1998) ซึ่งบุคคลที่มีส่วนร่วมในการเล่นกีฬานั้นจะมีความนับถือตนเองสูง และจะพัฒนาไปสู่ความต้องการประสบการณ์ในด้านอื่น ๆ ที่สามารถสนับสนุน ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือมีส่วนช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเดินไปสู่เป้าหมายที่ตนต้องการจากการใช้สถานบริการออกกำลังกาย (Kittikumpanat, Suwanathada, & Kwanboonchan, 2014)

การรับรู้คุณค่าตราสินค้าสถานบริการออกกอล์ฟกาย

จากการศึกษา พบว่า การรับรู้คุณค่าตราสินค้าด้านการรับรู้คุณภาพตราสินค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าตราสินค้าและการตัดสินใจซื้อ โดยมีปัจจัยที่สำคัญที่สุด ก็คือการรับรู้คุณภาพตราสินค้า ซึ่งเป็นการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพหรือส่วนที่ดีของผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นทั้งสิ่งที่จับต้องได้ และความรู้สึกที่มีต่อตราสินค้า ตามผลการศึกษาของ Sidli et al. (2016)

ในส่วนการรับรู้คุณค่าตราสินค้าด้านการรู้จักตราสินค้าที่จัดว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้เกิดพฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้อยู่ในระดับที่น้อยกว่าการรับรู้คุณค่าตราสินค้าสถานบริการออกกอล์ฟกายในด้านอื่น ๆ ซึ่งการศึกษาเรื่องรูปแบบทางการตลาดเพื่อสร้างความคุ้มค่าของสนามกีฬา (สารัช ติงาม และชัย นิมากร, 2562) ก็พบว่า ความพึงพอใจในด้านการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย และกิจกรรมการตลาดในรูปแบบอื่น ๆ อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าธุรกิจสถานบริการออกกอล์ฟกายควรมีการสร้างประสบการณ์ตราสินค้าให้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการสร้างประสบการณ์ตราสินค้าผ่านการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เพราะการรู้จักตราสินค้าแสดงถึงความใกล้ชิดระหว่างตราสินค้ากับผู้บริโภค และการทำให้ตราสินค้าเป็นที่รู้จักนั้น ต้องอาศัยกระบวนการสื่อสารเพื่อให้ตราสินค้ามีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักโดยทั่วไปของผู้ที่สนใจในการออกกอล์ฟกายหรือเล่นกีฬา

การตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกอล์ฟกาย

ผลการวิจัย พบว่า ประเด็นที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญเมื่อต้องการเข้าใช้สถานบริการออกกอล์ฟกาย ได้แก่ 1) ด้านผู้ให้บริการ 2) ด้านค่าบริการ 3) ด้านสถานที่ และ 4) ด้านอุปกรณ์สำหรับการออกกอล์ฟกายหรือเล่นกีฬา ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง คือ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ได้รับการเอาใจใส่จากผู้ให้บริการ รวมถึงความจงรักภักดีของตัวผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้านั้น ซึ่งหากไม่ได้รับประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจจะทำให้ตัดสินใจไม่ใช้สถานบริการออกกอล์ฟกายแห่งนั้นอย่างแน่นอน (Taylor & Baker, 1994)

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้า การรับรู้คุณค่าตราสินค้า และการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกอล์ฟกาย

จากการศึกษาสมมติฐานด้านความสัมพันธ์ พบว่า การรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้าสถานบริการออกกอล์ฟกายมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณค่าตราสินค้าสถานบริการออกกอล์ฟกายในระดับสูงมาก แสดงให้เห็นถึงประสบการณ์ตราสินค้ามีอิทธิพลในทางบวกกับคุณค่าตราสินค้า และเน้นย้ำถึงความสำคัญอย่างยิ่งของบทบาทของประสบการณ์ตราสินค้าในการสร้างคุณค่าตราสินค้า ตามที่ Walter et al. (2014) ได้กล่าวไว้เช่นกัน

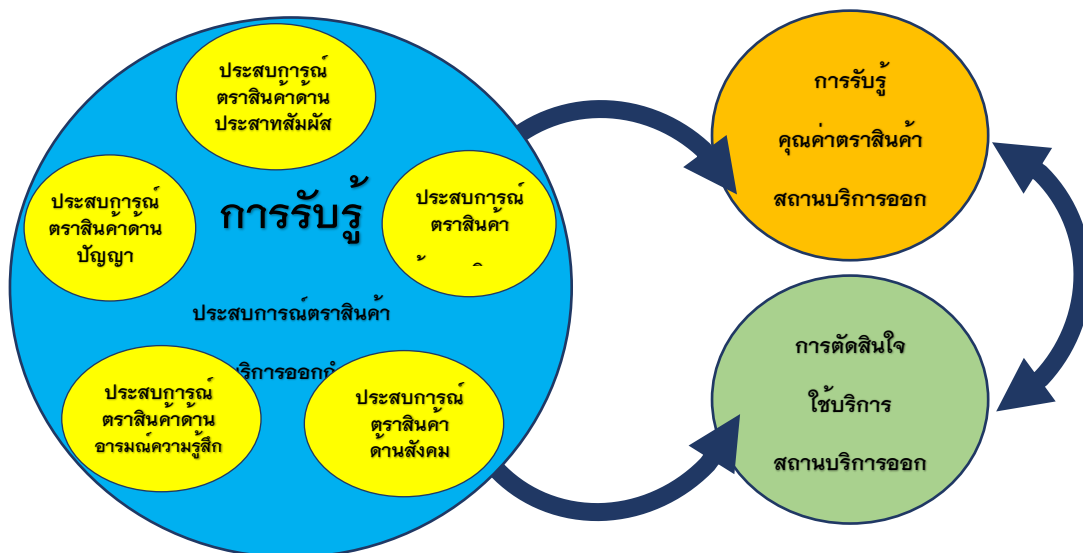
ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้าสถานบริการออกกอล์ฟกายกับการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกอล์ฟกาย พบว่า มีระดับค่อนข้างสูง และการรับรู้คุณค่าตราสินค้าสถานบริการออกกอล์ฟกายมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกอล์ฟกายในระดับค่อนข้างสูงเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารและกลไกเพื่อให้ผู้บริโภคได้สัมผัสกับตราสินค้า โดยมีการติดต่อผ่านทุกจุดสัมผัสของประสบการณ์ (Touch points) ทั้งการสื่อสารทางตรงและทางอ้อม อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษากลับไม่สอดคล้องกับ Wahyuni & Praninta (2021) ที่ศึกษาอิทธิพลของคุณค่าตราสินค้า และคุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจซื้อบริการของ

สายการบิน Garuda Indonesia Airline พบว่า คุณค่าตราสินค้าไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า การศึกษาอยู่ในธุรกิจบริการต่างประเภท และมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการที่แตกต่างกัน

โดยประสบการณ์ตราสินค้าด้านพฤติกรรมมีระดับความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณค่าตราสินค้าสูงที่สุด โดยเฉพาะด้านการเชื่อมโยงกับตราสินค้า และความภักดีต่อตราสินค้า สอดคล้องกับการศึกษาของ Brakus et al. (2009) ที่พบว่า ประสบการณ์ตราสินค้ามีอิทธิพลโดยตรงต่อความความภักดีต่อตราสินค้า ในขณะที่ด้านการเชื่อมโยงกับตราสินค้านั้นได้รับอิทธิพลในทางอ้อม กล่าวได้ว่า ผลจากการได้รับประสบการณ์ตราสินค้าด้านพฤติกรรม ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพ ภาพลักษณ์ ประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการ สามารถแสดงให้เห็นว่าสถานบริการ ออกกำลังกายที่มีการเชื่อมโยงตราสินค้าในเชิงบวกนั้นมีส่วนช่วยในการสะท้อนมุมมองในเชิงบวกที่ผู้ให้บริการมีต่อตนเองเช่นเดียวกัน

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของประสบการณ์ตราสินค้าที่มีต่อคุณค่าตราสินค้า และการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกาย แสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้า คุณค่าตราสินค้า และการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกาย

จากการศึกษาวิจัยสรุปได้ว่า การศึกษาการรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณค่าตราสินค้า และ การตัดสินใจใช้บริการ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตราสินค้าสถานบริการออกกำลังกาย กิจกรรมทางการตลาด และกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างประสบการณ์ตราสินค้าไปยังผู้บริโภค ทั้งกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายและกลุ่มผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก ประสบการณ์ตราสินค้าและคุณค่าตราสินค้าเป็นแนวคิดที่สำคัญในการสร้างตราสินค้า ประสบการณ์ที่ผู้บริโภคได้รับจะเป็นแกนหลักสำหรับแนวทางการปฏิบัติการทางการตลาด

ของสถานบริการออกกำลังกาย ประสบการณ์ตราสินค้ามีบทบาทสำคัญในการสร้างคุณค่าตราสินค้า คุณค่าตราสินค้ามีความสำคัญต่อการตัดสินใจสนับสนุนตราสินค้า ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มความภักดีของผู้บริโภค ตลอดจนเพิ่มผลกำไรและการอยู่รอดของธุรกิจสถานบริการออกกำลังกาย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สถานบริการออกกำลังกายควรให้ความสำคัญกับการสร้างประสบการณ์ตราสินค้าด้านพฤติกรรม เช่น การจัดสรรพื้นที่ และอุปกรณ์หลักในการออกกำลังกาย รวมถึงพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญ สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องเหมาะสม ช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดวินัยในการออกกำลังกายและทำตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.2 สถานบริการออกกำลังกายควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารตราสินค้า ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการตราสินค้า ในการให้ข้อมูล การจูงใจ ช่วยจุดประกาย และคอยย้ำเตือนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของตราสินค้าทั้งหมดรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับตราสินค้า เช่น วิสัยทัศน์และพันธกิจของการตราสินค้า หรือการนำเสนอสินค้า และบริการของตราสินค้า

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้า คุณค่าตราสินค้า และการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการออกกำลังกาย จึงควรศึกษาในเชิงอิทธิพลเพื่อแสวงหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดการรับรู้ประสบการณ์ตราสินค้า คุณค่าตราสินค้าของสถานบริการออกกำลังกาย

2.2 ศึกษาการแสวงหาองค์ประกอบประสบการณ์ตราสินค้า โดยใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อนำไปสู่การกำหนดองค์ประกอบที่มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างมากขึ้น รวมถึงสามารถศึกษาเชิงอิทธิพลด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling Analysis: SEM)

เอกสารอ้างอิง

กรมพลศึกษา. (2566). ผลการสำรวจการออกกำลังกายประจำปี 2566. สืบค้น 18 กุมภาพันธ์ 2567 จาก

<https://www.smartdpe.dpe.go.th/trend>.

ณัฏกิจ จันนิเสน. (2566). ธุรกิจฟิตเนสถูกดิสรัปต์หลังคนออกกำลังกายที่บ้านมากขึ้น AP มองเป็นช่องว่างต่อยอด

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ 'FitFriend เทรนเนอร์เดลิเวอรี่' เหลือครั้งละ 1,000 บาท. สืบค้น 18 กุมภาพันธ์ 2567 จาก

<https://www.thestandard.co/ap-fitfriend>.

ไทยรัฐออนไลน์. (2567). เปิดเทรนด์สุขภาพ และการออกกำลังกายในปี 2567. สืบค้น 18 กุมภาพันธ์ 2567 จาก

<https://www.thairath.co.th/lifestyle/life/2755894>.

ธนาคารกรุงเทพ. (2564). ธุรกิจออกกำลังกายออนไลน์กับโอกาสเติบโตช่วงโควิด. สืบค้น 20 มกราคม 2567

จาก <https://www.bangkokbanksme.com/en/online-fitness-business-during-covids>.

- วชิระ ปากดีลี. (2560). การพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมกีฬาของประเทศไทย. สืบค้น 25 มีนาคม 2564 จาก <https://www.slideshare.net/pakdisi/ss-84880996>.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2560). รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary Report) โครงการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจการกีฬาของประเทศไทย ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2562 – 2564). สืบค้น 25 มีนาคม 2564 จาก https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/policy/download/article/article_20190711164315.pdf.
- สภาขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศไทย. (2558). การส่งเสริมอุตสาหกรรมกีฬา. คณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านกีฬา ศิลปะ วัฒนธรรม การศาสนา คุณธรรม และจริยธรรม, สำนักกรรมาธิการ ๓ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศไทย. สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ สืบค้น 16 พฤษภาคม 2564 จาก https://www.parliament.go.th/ewtcommittee/ewt/drive_sport/download/article/article_20170522163351.pdf.
- สารัช ดีงาม และชัย นิมากร. (2562). รูปแบบทางการการตลาดเพื่อสร้างความคุ้มค่าของสนามกีฬา. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 8(4), 201–211.
- Aaker, D. A. (1996). Measuring Brand Equity across Products and Markets. *California Management Review*, 38,(3), 102–120. <http://dx.doi.org/10.2307/41165845>.
- Biedenbach, G., & Marell, A. (2010). The impact of customer experience on brand equity in a business-to-business services setting. *Journal of Brand Management*, 17(6), 446–458.
- Brakus, J. J., Schmitt, B. H., & Zarantonello, L. (2009). Brand Experience: What is It? How is it Measured? Does it Affect Loyalty?. *Journal of Marketing*, 73(3), 52–68.
- Dube, L., & Le Bel, J. L. (2003). The content and structure of laypeople's concept of pleasure. *Cognition and Emotion*, 17(2), 263–295.
- Fornerino, M., Helme-Guizon, A., & de Gaudemaris, C. (2006). Mesurer L'immersion dans une experience de consommation: Premiers developpements. *Proceedings of the XXIIth Congress de l'AFM, France*.
- Gentile, C., Spiller, N., & Noci, G. (2007). How to Sustain the Customer Experience: An Overview of Experience Components That Co-create Value with the Customer. *European Management Journal*, 25(5), 395–410. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2007.08.005>
- Holbrook, M. B. (2000). The Millennial Consumer in the Texts of Our Times: Experience and Entertainment. *Journal of Macromarketing*, 20(2), 178–192. <http://doi.org/10.1177/0276146700202008>.
- Keller, K. L. & Lehmann, D. R. (2006). Brands and Branding: Research Findings and Future Priorities. *Marketing Science*, 25(6), 740–759. <https://doi.org/10.1287/mksc.1050.0153>.
- Khan, I., & Rahman, Z. (2015). A review and future directions of brand experience research. *International Strategic Management Review*, 3(1–2), 1–14.

- Kim, H. J., Park, J., Kim, M. J., & Ryu, K. (2013). Does perceived restaurant food healthiness matter? Its influence on value, satisfaction, and revisit intentions in restaurant operations in South Korea. *International Journal of Hospitality Management*, 33(1), 397–405. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.10.010>.
- Kotler, P. & Keller, K. (2006). *Marketing Management* (12th ed). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Kittikumpant, M., Suwanathada, S., & Kwanboonchan, R. (2014). A Relationship of self concept and perceived benefit congruity to sport participation. *Journal of Sports Science and Technology*, 14(1), 177–192.
- Pine II, B. J. & Gilmore, J. H. (1998). Welcome to the experience economy. *Harvard Business Review*, 76(4), 97–105.
- Rose, S., Hair, N., & Clark, M. (2011). Online customer experience: A review of the business– to–Consumer online purchase context. *International Journal of Management Reviews*, 13(1), 24–39. <https://doi.org/10.1111/j.14682370.2010.00280.x>
- Schmitt, B. H. (1999). *Experiential Marketing: How to Get Customers to Sense, Feel, Think, Act, and Relate to Your Company and Brands*. New York: Free Press.
- Shamim, A. & Butt, M. (2013). A critical model of brand experience consequences. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 25(1), 102–117.
- Sheng, M. L. & Teo, T. S. H. (2012). Product attributes and brand equity in the mobile domain: The Mediating Role of Customer Experience. *International Journal of Information Management*, 32, 139–146. <http://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2011.11.017>.
- Siali, F., Jiayi, P., Shakur, M. M. A., & Ya'kob, S. A. (2016). Relationship between brand equity and consumer purchase decision. *International Journal of Service Management And Sustainability*, 1(1), 58–75. <http://doi:10.24191/ijsms.v1i1.6033>.
- Taylor, S. A. & Baker, T. L. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in formation of consumers' Purchase Intentions. *Journal of Retailing*, 70(2), 163–178. [https://doi.org/10.1016/0022-4359\(94\)90013-2](https://doi.org/10.1016/0022-4359(94)90013-2).
- Verhoef, P. C., Lemon, K. N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M., & Schlesinger, L. A. (2009). Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics and Management Strategies. *Journal of Retailing*, 85(1), 31–41. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2008.11.001>.
- Walter, N., Cleff, T., & Lin, C. (2014). Can you feel it?–The effect of brand experience on brand equity. *The IUP Journal of Brand Management*, 11(2), 7–27. <http://ssrn.com/abstract=2535152>.
- Wahyuni, S., & Praninta, A. (2021). The Influence of Brand Equity and Service Quality on Purchase Decisions on Garuda Indonesia Airline Services. *Research Horizon*, 1(1), 28–38. <https://doi.org/10.54518/rh.1.1.2021.28-38>.

Zarantonello, L., & Schmitt, B. H. (2013). The impact of event marketing on brand equity: The mediating roles of brand experience and brand attitude. *International Journal of Advertising*, 32(2), 255–280.
<https://doi.org/10.2501/IJA-32-2-255-280>.

การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา THE COMPONENTS OF TECHNOLOGICAL LEADERSHIP OF SCHOOL ADMINISTRATORS

พิชยันต์ นันทะศรี^{*1}, เอกลักษณ์ เพียสา², อภิลิทธิ์ สมศรีสุข³

Pichayan Nanthasri^{*1}, Akkaluck Pheasa², Apisit Somsrisuk³

¹หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

^{2,3}สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

¹Master of Educational Program, Faculty of Education, Sakon Nakhon Rajabhat University, Thailand

^{2,3}Master of Educational Program in Educational Administration and Development, Faculty of Education,
Sakon Nakhon Rajabhat University, Thailand

*Corresponding author's e-mail: pichayan1234@gmail.com^{*1}, akkaluckpheasa@gmail.com²,
apisit_edu@snru.ac.th³

Received: February 1, 2024

Revised: February 19, 2024

Accepted: February 27, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัย จากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องจำนวน 10 แหล่ง ขั้นตอนที่ 2 การประเมินความเหมาะสมองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสังเคราะห์เอกสาร และแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษามี 6 องค์ประกอบ และการประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน พบว่า ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) การมีวิสัยทัศน์เชิงเทคโนโลยี 2) การส่งเสริมเทคโนโลยีในการเรียนการสอน 3) ผลผลิตภาพและความเป็นมืออาชีพ 4) กฎหมายและจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยี 5) การวัดและประเมินผลโดยใช้เทคโนโลยี 6) การบริหารและการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยี มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ; ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยี; ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

This study aims to investigate the components of technological leadership among school administrators using a quantitative research process divided into two steps. Step 1 involves studying theoretical concepts and related research documents from 10 sources. In Step 2, the suitability of the technological leadership of school administrators's directors was determined by five experts through a specific selection. The research instruments include a data analysis and synthesis form and a 5-point Likert scale questionnaire. The statistical analysis methods used encompass frequency, percentages, averages, and standard deviations. The research findings reveal that the technological leadership of school administrators consists of eight components: 1) Technological vision 2) Promoting technology in teaching and learning; 3) Productivity and professionalism 4) Laws and ethics in using technology 5) Measurement and evaluation using technology 6) Management and operations in using technology. All components are highly suitable.

Keyword: leadership; technology leadership; schools administrator

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 สู่ยุคดิจิทัลอย่างสมบูรณ์แบบ ทำให้การจัดการโรงเรียนมีความจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสนับสนุนการจัดการเรียนรู้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากโรงเรียนในศตวรรษที่ 21 มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งในด้านลักษณะของความรู้ บทบาทของผู้เรียนและบทบาทของผู้สอน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องใช้ความสามารถในการเข้าใจบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างลึกซึ้งและบูรณาการเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนและโรงเรียนให้เหมาะสม โดยการนำเทคโนโลยีมาสู่โรงเรียนในยุคดิจิทัลนี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องอาศัยภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีที่ต้องสร้างการยอมรับเทคโนโลยี นวัตกรรมและความเปลี่ยนแปลงให้ครูและบุคลากรในโรงเรียนให้เห็นความสำคัญ ยอมรับและนำไปบูรณาการกับความรู้ในศาสตร์การสอน ความรู้ในเนื้อหาวิชา เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ของครู ให้มีความเป็นครูมืออาชีพและกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรไปในที่สุด (จิณณวัตร ปะโคทั้ง, 2561)

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 หมวด 9 เทคโนโลยีทางการศึกษา มาตราที่ 64 ได้กำหนดว่า รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิต และพัฒนาแบบเรียน ตำรา หนังสือทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์อื่น วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาอื่น โดยเร่งรัดพัฒนาขีดความสามารถในการผลิต จัดให้มีเงินสนับสนุนการผลิตและมีการให้แรงจูงใจแก่ผู้ผลิต และพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา และในมาตรา 65 ให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านผู้ผลิต และผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการผลิต รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับแผนการจัดการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579 ที่ได้กล่าวถึงการปฏิวัติดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงสู่อุตสาหกรรม 4.0 และการปรับเปลี่ยนประเทศไปสู่ประเทศไทย 4.0 อันจะเป็นแรงผลักดันให้ประชากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแหล่งเรียนรู้ที่ไร้ขีดจำกัด สามารถพัฒนาองค์ความรู้ และสร้างปัญญาที่เพิ่มขึ้นเป็นทวีคูณ มีการนำเทคโนโลยีการสื่อสาร และระบบการเรียนรู้แบบเคลื่อนที่ (Mobile learning) มาใช้มากขึ้น ดังนั้น การจัดการศึกษา

ของไทยจำเป็นต้องกำหนดเป้าหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ วางแผนพัฒนาและจัดเตรียมกำลังคนที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานเมื่อสำเร็จการศึกษาในระดับต่าง ๆ และได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่ 4 ในด้านการสร้างโอกาส ความเสมอภาค และความเท่าเทียมทางการศึกษา โดยมีเป้าหมาย คือ การเพิ่มโอกาสทางการศึกษาผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาสำหรับคนทุกช่วงวัย เช่น มีระบบเครือข่ายเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาที่ทันสมัยสนองตอบความต้องการของผู้เรียนและผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ และสถานศึกษาทุกแห่งมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและมีคุณภาพ เป็นต้น (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) ซึ่งการจัดการศึกษาเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาและแผนการศึกษาแห่งชาติดังกล่าวนี้ จะต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญของปัจจัยทางการบริหารการศึกษา นั่นคือผู้บริหารสถานศึกษา กล่าวคือ ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคปัจจุบันนี้จะต้องมีลักษณะของการเป็นผู้นำที่สามารถเชื่อมโยงและนำเทคโนโลยีไปสู่การปฏิบัติในสถานศึกษาได้ ทั้งในด้านการจัดการเรียนรู้ของครู และด้านการบริหารจัดการภายในสถานศึกษาของผู้บริหาร รวมถึงต้องมีการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมเพื่อการจัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นภายในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแตกต่างจากการจัดการศึกษาในอดีต ภายในสถานศึกษาจะมีครูและตำราเรียนเป็นแหล่งความรู้ของผู้เรียน ในขณะที่การสอนครูจะเป็นศูนย์กลาง ผู้เรียนจะได้รับการถ่ายทอดความรู้ด้วยการบอกกล่าวจากครูหรือความรู้จากการเปิดตำราที่มีข้อจำกัดการใช้งานทั้งในด้านเวลาและสถานที่ ความแตกต่างกันของข้อจำกัดดังกล่าวทำให้ผู้เรียนมีองค์ความรู้ที่แตกต่างกัน มีทักษะที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ไม่สามารถพัฒนาผู้เรียนได้เต็มตามศักยภาพที่ควรจะเป็นได้ ในด้านของครูที่มีความมุ่งมั่นในการจัดการเรียนการสอน แต่ขาดสื่อ วัสดุอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน ไม่สามารถออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เรียนเกิดองค์ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (สุกัญญา แซ่มซ้อย, 2561)

ดังนั้น ในฐานะผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนทัศนคติและแนวคิดในการบริหารของตนเองให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สถานศึกษามีความทันสมัยสามารถบริหารจัดการสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้าน ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลมีความสำคัญในการขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษา คุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อนำไปสู่คุณภาพของผู้เรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์เป็นไปตามความมุ่งหมายของการจัดการศึกษา (ธัญญา สุขวงศ์, 2564)

จากความสำคัญดังที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา ด้วยการสังเคราะห์เอกสารวิชาการจากแหล่งต่าง ๆ เพราะในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการศึกษาในหลายด้าน ซึ่งส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอน ดังนั้นในการบริหารโรงเรียนโดยมีภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อผู้บริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารและจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนดังที่กล่าวมา เพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารในสถานศึกษา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสถานศึกษาที่มีแนวคิดที่จะพัฒนาสถานศึกษาของตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหาร และส่งผลให้การศึกษาที่มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย สรุปได้ดังนี้

การมีวิสัยทัศน์เชิงเทคโนโลยี รัศมี แสงซุ่ม (2562, หน้า 21) ได้สรุปความเป็นผู้นำและมีวิสัยทัศน์เชิงเทคโนโลยีไว้ว่า เป็นพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่แสดงออกถึงการมองภาพสถานศึกษาในอนาคตเชิงรุกในการผสานเทคโนโลยีให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารองค์การและการจัดการเรียนการสอน และการสื่อสารวิสัยทัศน์เพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าใจ ยอมรับเพื่อไปสู่การปฏิบัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารเทคโนโลยี

การส่งเสริมเทคโนโลยีในการเรียนการสอน วสันต์ชัย สดคมขำ (2563, หน้า 43) ได้สรุปการส่งเสริมเทคโนโลยีในการเรียนการสอนว่า ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถส่งเสริมสนับสนุนเชิงกระบวนการจัดการเรียนการสอนเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศของครู การเตรียมความพร้อมให้ความช่วยเหลือครูในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน การวิเคราะห์ข้อมูล และการวัดประเมินผลการเรียนของนักเรียนให้ความช่วยเหลือสนับสนุนครูผู้สอนในการใช้ข้อมูลจากการวัดประเมินผลของนักเรียนปรับปรุงและวางแผนในการจัดการเรียนการสอน จัดทำคู่มือและสนับสนุนแนวทางการปฏิบัติที่ดีในการใช้เทคโนโลยี สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและการใช้นวัตกรรมในการจัดการเรียนการสอน การใช้เทคโนโลยีที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียนแต่ละคน มีการประเมินความต้องการของครูในการพัฒนาวิชาชีพด้านการใช้เทคโนโลยี และส่งเสริมการพัฒนาวิชาชีพด้านการใช้เทคโนโลยีให้กับครูและบุคลากรในสถานศึกษา

ผลิตภาพและความเป็นมืออาชีพ ภาคภูมิ งอกงาม (2556, หน้า 39) ได้ให้ความหมายว่า ผลิตภาพและความเป็นมืออาชีพ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มขีดความสามารถเชิงวิชาชีพของบุคลากรในสถานศึกษา ส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนา และฝึกปฏิบัติทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง อันนำไปสู่การเพิ่มผลิตภาพ

กฎหมายและจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยี จีระศักดิ์ ชุมภู (2564, หน้า 6-7) ได้สรุปกฎหมายและจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยี คือ ผู้บริหารสถานศึกษามุ่งหวังให้มีความถูกต้อง มีเสรีภาพภายในขอบเขตของมโนธรรม มีหน้าที่ปฏิบัติตนเองต่อผู้อื่นและต่อสังคม ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองขึ้นในสถานศึกษา ผู้บริหารมีความรู้ความตระหนักถึงการจรรยาบรรณในการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างเที่ยงธรรมตามหลักธรรมาภิบาล มีจิตสำนึกที่ดี รับผิดชอบและซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีและกล้าเปลี่ยนแปลงองค์การในการพัฒนาเทคโนโลยี

การวัดและประเมินผลโดยใช้เทคโนโลยี อธิธิฤทธิ์ กลิ่นเดช (2560, หน้า 31) ได้สรุปความหมายของการวัดและประเมินผลโดยใช้เทคโนโลยีไว้ว่า ผู้บริหารจะต้องสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาบริหารจัดการเรียนการสอน สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศเก็บรวบรวมข้อมูล สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศวิเคราะห์ปัญหา สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศตีความข้อมูล สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน และประเมินการบริหารคุณภาพของเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กรได้อีกด้วย

การบริหารและการดำเนินงานในการใช้ รัศมี แสงซุ่ม (2562, หน้า 24) ได้สรุปความหมายของการบริหารและการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยีของผู้บริหารไว้ว่า เป็นพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่แสดงออกถึงการสนับสนุนให้เกิดการใช้เทคโนโลยีในการบริหาร สนับสนุนให้เกิดการ บูรณาการเทคโนโลยีให้เข้ากับการจัดการศึกษาและการปฏิบัติงานพัฒนาครูและบุคลากรด้านการศึกษาให้มีความรู้ เพิ่มพูนประสบการณ์และทักษะด้าน

การใช้เทคโนโลยีพัฒนาสื่อและซอฟต์แวร์ให้เป็นศูนย์รวมข่าวสารข้อมูลและแหล่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนได้พัฒนาตนเองโดยการใช้เทคโนโลยี สนับสนุนการใช้เครือข่ายเทคโนโลยีของโรงเรียนร่วมกับชุมชน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา งานวิจัยของนักวิชาการและนักวิจัย จำนวน 10 แหล่ง ดังนี้ อิทธิฤทธิ์ กลิ่นเดช (2560) รัตมี แสงชุ่ม (2562) วสันต์ชัย สดคมขำ (2563) เจษฎา ชวนะไพศาล (2563) ชัยนาม บุญนิตย์ (2563) จีระศักดิ์ ชุมภู (2564) วรณนภา จำเนียรพีช (2564) เสกสิทธิ์ สนสมบัติ (2565) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย จากการสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา โดยการแจกแจงความถี่จากแหล่งข้อมูลและและสรุปผลโดยใช้เกณฑ์ความถี่ตั้งแต่ร้อยละ 50 ของความถี่ทั้งหมด สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อตอบปัญหาการวิจัย และกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ดังภาพที่ 1

องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา

- 1) การมีวิสัยทัศน์เชิงเทคโนโลยี
- 2) การส่งเสริมเทคโนโลยีในการเรียนการสอน
- 3) ผลผลิตภาพและความเป็นมืออาชีพ
- 4) กฎหมายและจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยี
- 5) การวัดและประเมินผลโดยใช้เทคโนโลยี
- 6) การบริหารและการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยี

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบ

1. การวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา งานวิจัยของนักวิชาการและนักวิจัย จำนวน 10 แหล่ง ดังนี้ อิทธิฤทธิ์ กลิ่นเดช (2560) รัตมี แสงชุ่ม (2562) วสันต์ชัย สดคมขำ (2563) เจษฎา ชวนะไพศาล (2563) ชัยนาม บุญนิตย์ (2563) จีระศักดิ์ ชุมภู (2564) วรณนภา จำเนียรพีช (2564) เสกสิทธิ์ สนสมบัติ (2565)

2. การสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา โดยการแจกแจงความถี่จากแหล่งข้อมูลและและสรุปผลโดยใช้เกณฑ์ความถี่ตั้งแต่ร้อยละ 50 ของความถี่ทั้งหมด ได้ทั้งสิ้น 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การมีวิสัยทัศน์เชิงเทคโนโลยี 2) การส่งเสริมเทคโนโลยีในการเรียนการสอน 3) ผลผลิตภาพและความเป็นมืออาชีพ 4) กฎหมายและจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยี 5) การวัดและประเมินผลโดยใช้เทคโนโลยี 6) การบริหารและ

การดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยี และนำผลที่ได้จากการสังเคราะห์ในขั้นที่ 1 ไปกำหนดองค์ประกอบและสร้างเป็นแบบประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบ

ในขั้นตอนนี้เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงได้แก่

1. อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกทางการศึกษา มีประสบการณ์สอนในสถาบันอุดมศึกษาไม่น้อยกว่า 5 ปี มีตำแหน่งทางวิชาการ ไม่น้อยกว่าผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 1 คน
2. ผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2 ที่สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโททางการบริหาร มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน
3. ครู ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2 ที่มีประสบการณ์สอนไม่น้อยกว่า 10 ปี สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาโททางการศึกษา มีวิทยฐานะไม่ต่ำกว่าครูชำนาญการพิเศษ จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ลักษณะเครื่องมือ

1.1 แบบสังเคราะห์เอกสารสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิเคราะห์สังเคราะห์เอกสารโดยการแจกแจงความถี่โดยใช้เกณฑ์ร้อยละ 50 ในการคัดเลือกองค์ประกอบ

1.2 แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สร้างขึ้นสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนประยุกต์ตามแนวทางของ Likert ซึ่งได้กำหนดค่าคะแนนของคะแนนช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ตามความเหมาะสมขององค์ประกอบ

2. การสร้างเครื่องมือ

2.1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสังเคราะห์เอกสารและแบบสอบถาม

2.2 ศึกษาวิธีการสร้างและสร้างเครื่องมือจากทฤษฎี หลักการ แนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.3 นำแบบสังเคราะห์เอกสาร และแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย

2.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสังเคราะห์เอกสาร และแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อในการเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปดังนี้

1. แบบสังเคราะห์เอกสารใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์การพิจารณา เพื่อพิจารณาตรวจสอบและประเมินความเหมาะสมองค์ประกอบ

เกณฑ์การให้คะแนนประยุกต์ตามแนวทางของ Likert ซึ่งได้กำหนดค่าคะแนนของคะแนนช่วงน้ำหนัก เป็น 5 ระดับ ตามความเหมาะสมขององค์ประกอบ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, หน้า 121)

4.51–5.00 หมายถึง ความเหมาะสมขององค์ประกอบอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง ความเหมาะสมขององค์ประกอบอยู่ในระดับมาก

2.51–3.50 หมายถึง ความเหมาะสมขององค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง ความเหมาะสมขององค์ประกอบอยู่ในระดับน้อย

1.00–1.50 หมายถึง ความเหมาะสมขององค์ประกอบอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไปถือว่าเป็นองค์ประกอบที่มีความเหมาะสม

ผลการวิจัย

ผลจากการสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา จากตาราง 1 พบว่า มีนักวิชาการจำนวน 5 คน ได้กล่าวถึงองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์องค์ประกอบดังกล่าว พบว่า มีองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 14 องค์ประกอบ ผู้วิจัยจึงใช้เกณฑ์การคัดเลือกองค์ประกอบความถี่ที่ร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา ทั้งหมด จำนวน 6 องค์ประกอบ โดยผู้วิจัยได้ลำดับความถี่ขององค์ประกอบ จากมากไปน้อย ได้แก่ 1) การมีวิสัยทัศน์เชิงเทคโนโลยี 2) การบริหารและการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยี 3) กฎหมาย และจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยี 4) ผลผลิตภาพและความเป็นมืออาชีพ 5) การส่งเสริมเทคโนโลยีในการเรียนการสอน และ 6) การวัดและประเมินผลโดยใช้เทคโนโลยี

ตาราง 1 แสดงผลความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา

องค์ประกอบ	พฤติกรรมบ่งชี้	การตรวจสอบวัดระดับความเหมาะสม (n=5)		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การมีวิสัยทัศน์เชิงเทคโนโลยี	1. ผู้บริหารสถานศึกษามีแนวคิดที่จะพัฒนาสถานศึกษาให้ก้าวทันเทคโนโลยี	4.80	.45	มากที่สุด
	2. ผู้บริหารสถานศึกษามีการกระตุ้นให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวางแผนวิสัยทัศน์ของสถานศึกษา	5.00	.00	มากที่สุด
	3. ผู้บริหารสถานศึกษานำเสนอมุมมองในเชิงวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีได้อย่างเป็นรูปธรรม	4.40	.89	มาก
	4. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถระดมทรัพยากรทางเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษาได้	4.80	.45	มากที่สุด
	5. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเป็นต้นแบบในการใช้เทคโนโลยีในสถานศึกษา	5.00	.00	มากที่สุด
	6. ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงข้อมูล วิเคราะห์ตีความข้อมูลเพื่อพัฒนาสถานศึกษา	4.80	.45	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.80	.48	มากที่สุด

ตาราง 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	พฤติกรรมบ่งชี้	การตรวจสอบวัดระดับความเหมาะสม (n=5)		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2. การส่งเสริมเทคโนโลยีในการเรียนการสอน	1. ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้ครูนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน	5.00	.00	มากที่สุด
	2. ผู้บริหารสถานศึกษามีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล	4.80	.45	มากที่สุด
	3. ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีของครูและบุคลากรในสถานศึกษา	5.00	.00	มากที่สุด
	4. ผู้บริหารสถานศึกษามีการให้ครูบูรณาการเทคโนโลยีกับการสอนในรายวิชาต่าง ๆ	5.00	.00	มากที่สุด
	5. ผู้บริหารสถานศึกษาผลักดันให้ครูใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้	4.80	.45	มากที่สุด
	6. ผู้บริหารสถานศึกษากำหนดให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของภาระงานการจัดการเรียนการสอน	4.60	.55	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.87	.35	มากที่สุด
3. ผลผลิตภาพและความเป็นมืออาชีพ	1. ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมสนับสนุนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถเชิงวิชาชีพของครูผู้สอน	5.00	.00	มากที่สุด
	2. ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้ครูเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาวิชาชีพด้านการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี	4.80	.45	มากที่สุด
	3. ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเป็นประจำ	4.80	.45	มากที่สุด
	4. ผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีเป็นฐานข้อมูลในระบบบริหารจัดการ	5.00	.00	มากที่สุด
	5. ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความเป็นองค์กรวิชาชีพต้นแบบในการใช้เทคโนโลยีสร้างการเรียนรู้ในสถานศึกษา	5.00	.00	มากที่สุด
	6. ผู้บริหารสถานศึกษาพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาชีพ	5.00	.00	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.70	.53	มากที่สุด
4. กฎหมายและจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยี	1. ผู้บริหารสถานศึกษามีความเข้าใจในกฎหมายด้านการใช้เทคโนโลยี	5.00	.00	มากที่สุด
	2. ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้อง	4.80	.45	มากที่สุด
	3. ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้ครู บุคลากรในสถานศึกษา และนักเรียนตระหนักถึงกฎหมาย และจริยธรรมของการใช้เทคโนโลยี	4.80	.45	มากที่สุด
	4. ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้เทคโนโลยีให้กับบุคลากรในองค์กร	5.00	.00	มากที่สุด
	5. ผู้บริหารสถานศึกษามีความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวมในการใช้เทคโนโลยี	5.00	.00	มากที่สุด
	6. ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมบุคลากรให้มีจิตสำนึกต่อการใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้อง	5.00	.00	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.93	.25	มากที่สุด

ตาราง 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	พฤติกรรมบ่งชี้	การตรวจสอบวัดระดับความเหมาะสม (n=5)		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5. การวัดและประเมินผลโดยใช้เทคโนโลยีเฉลี่ยรวม	1. ผู้บริหารสถานศึกษานับสนุนให้มีการพัฒนาระบบการประเมินโดยใช้เทคโนโลยี	4.60	.55	มากที่สุด
	2. ผู้บริหารสถานศึกษามีแนวคิดในการวัดและประเมินผลโดยใช้เทคโนโลยีที่แปลกใหม่	4.20	.84	มาก
	3. ผู้บริหารสถานศึกษานับสนุนครูในการเก็บรวบรวมคะแนน วิเคราะห์ และแปลผลโดยใช้เทคโนโลยี	4.80	.45	มากที่สุด
	4. ผู้บริหารสถานศึกษาพัฒนาความรู้ด้านการวัดและประเมินผลที่เหมาะสมกับยุคปัจจุบัน	4.80	.45	มากที่สุด
	5. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถประเมินคุณภาพของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในสถานศึกษา	5.00	0.00	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.68	.56	มากที่สุด
6. การบริหารและการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยี	1. ผู้บริหารสถานศึกษามีแนวทางบริหารและการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยี	5.00	.00	มากที่สุด
	2. ผู้บริหารสถานศึกษานับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการที่เป็นระบบ	5.00	.00	มากที่สุด
	3. ผู้บริหารสถานศึกษานับสนุนการใช้เครือข่ายเทคโนโลยีในการดำเนินงานของโรงเรียนร่วมกับชุมชน	4.60	.55	มากที่สุด
	4. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถบริหารสถานศึกษาให้ดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้	4.40	.89	มาก
	5. ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดระบบประมาณให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน	5.00	.00	มากที่สุด
	6. ผู้บริหารสถานศึกษาจัดหาเงินทุนในการสนับสนุนตามความต้องการการใช้เทคโนโลยีของสถานศึกษา	4.80	.45	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.80	.48	มากที่สุด
การประเมินองค์ประกอบภาพรวม		4.80	.12	มากที่สุด

จากตาราง 1 ผลประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน พบว่า

1. ผลการประเมินองค์ประกอบหลักภาพรวม พบว่าทั้ง 6 องค์ประกอบอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = .12) มีรายละเอียดแต่ละองค์ประกอบดังนี้ การมีวิสัยทัศน์เชิงเทคโนโลยี ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = .48) การส่งเสริมเทคโนโลยีในการเรียนการสอน ($\bar{X}$ = 4.87, S.D. = .35) ผลิตภาพและความเป็นมืออาชีพ ($\bar{X}$ = 4.70, S.D. = .53) กฎหมายและจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยี ($\bar{X}$ = 4.93, S.D. = .25) การวัดและประเมินผลโดยใช้เทคโนโลยี ($\bar{X}$ = 4.68, S.D. = .56) และการบริหารและการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยี ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = .48)

2. ผลการประเมินองค์ประกอบรายด้าน พบว่า

2.1 การมีวิสัยทัศน์เชิงเทคโนโลยี มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .12) ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ผู้บริหารสถานศึกษามีแนวคิดที่จะพัฒนาสถานศึกษาให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .45) 2) ผู้บริหารสถานศึกษามีการกระตุ้นให้ครูและบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนด วางแผนวิสัยทัศน์ของสถานศึกษา มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00) 3) ผู้บริหารสถานศึกษานำเสนอมุมมองในเชิงวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีได้อย่างเป็นรูปธรรม มีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .89) 4) ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถระดมทรัพยากรทางเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษาได้ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .45) 5) ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเป็นต้นแบบในการใช้เทคโนโลยีในสถานศึกษา มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00) 6) ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงข้อมูล วิเคราะห์ตีความข้อมูลเพื่อพัฒนาสถานศึกษา มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .45)

2.2 การส่งเสริมเทคโนโลยีในการเรียนการสอน มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = 0.35) ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้ครูนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00) 2) ผู้บริหารสถานศึกษามีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .45) 3) ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีของครูและบุคลากรในสถานศึกษา มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00) 4) ผู้บริหารสถานศึกษามีการให้ครูบูรณาการเทคโนโลยีกับการสอนในรายวิชาต่าง ๆ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00) 5) ผู้บริหารสถานศึกษาผลักดันให้ครูใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .00) 6) ผู้บริหารสถานศึกษากำหนดให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของภาระงานการจัดการเรียนการสอน มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = .55)

2.3 ผลผลิตภาพและความเป็นมืออาชีพ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D. = .35) ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมสนับสนุนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถเชิงวิชาชีพของครูผู้สอน มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00) 2) ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้ครูเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาวิชาชีพด้านการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .45) 3) ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเป็นประจำ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .45) 4) ผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีเป็นฐานข้อมูลในระบบบริหารจัดการ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00) 5) ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความเป็นองค์กรวิชาชีพต้นแบบในการใช้เทคโนโลยีสร้างการเรียนรู้ในสถานศึกษา มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00) 6) ผู้บริหารสถานศึกษาพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาชีพ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00)

2.4 กฎหมายและจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยี มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$, S.D. = .25) ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ผู้บริหารสถานศึกษามีความเข้าใจในกฎหมายด้านการใช้เทคโนโลยี มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00) 2) ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมความปลอดภัยในการใช้

เทคโนโลยีอย่างถูกต้อง มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .45) 3) ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้ครูบุคลากรในสถานศึกษา และนักเรียนตระหนักถึงกฎหมาย และจริยธรรมของการใช้เทคโนโลยี มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .45) 4) ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้เทคโนโลยีให้กับบุคลากรในองค์กร มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00) 5) ผู้บริหารสถานศึกษามีความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวมในการใช้เทคโนโลยี มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00) 6) ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมบุคลากรให้มีจิตสำนึกต่อการใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้อง มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00)

2.5 การวัดและประเมินผลโดยใช้เทคโนโลยี มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = .56) ประกอบด้วย 5 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบการประเมินโดยใช้เทคโนโลยี มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = .55) 2) ผู้บริหารสถานศึกษามีแนวคิดในการวัดและประเมินผลโดยใช้เทคโนโลยีที่แปลกใหม่ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .84) 3) ผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนครูในการเก็บรวบรวมคะแนน วิเคราะห์ และแปลผลโดยใช้เทคโนโลยี มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .45) 4) ผู้บริหารสถานศึกษาพัฒนาความรู้ด้านการวัดและประเมินผลที่เหมาะสมกับยุคปัจจุบัน มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .45) 5) ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถประเมินคุณภาพของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในสถานศึกษา มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00)

2.6 การบริหารและการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยี มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .48) ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ผู้บริหารสถานศึกษามีแนวทางบริหารและการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยี มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00) 2) ผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการที่เป็นระบบ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00) 3) ผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนการใช้เครือข่ายเทคโนโลยีในการดำเนินงานของโรงเรียนร่วมกับชุมชน มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = .55) 4) ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถบริหารสถานศึกษาให้ดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .89) 5) ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = .00) 6) ผู้บริหารสถานศึกษาจัดหาเงินทุนในการสนับสนุนตามความต้องการการใช้เทคโนโลยีของสถานศึกษา มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = .45)

การอภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์การวิจัย การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่าประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ และผู้ทรงคุณวุฒิยืนยันองค์ประกอบที่สังเคราะห์ได้มีความเหมาะสม ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าองค์ประกอบที่ได้จากการสังเคราะห์นั้นเป็นลักษณะของผู้บริหารที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี บุคลากรกับการบริหารและการจัดการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับของรัตมี แสงชุม (2562) ที่ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ซึ่งได้กำหนดองค์ประกอบ จำนวน 6 ด้าน คือ 1) ภาวะผู้นำและวิสัยทัศน์เชิงเทคโนโลยี 2) การเรียนรู้และการเรียนการสอน 3) ผลผลิตภาพและการปฏิบัติทางวิชาชีพในการใช้เทคโนโลยี

- 4) การสนับสนุนการจัดการ และการดำเนินการด้านเทคโนโลยี 5) การใช้เทคโนโลยีในการวัดผลและการประเมินผล
6) ความรู้ทางสังคม กฎหมาย จริยธรรมด้านเทคโนโลยีและการปฏิบัติ

โดยกำหนดองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งมี 6 องค์ประกอบ เพราะเหตุผล ดังต่อไปนี้

1. การมีวิสัยทัศน์เชิงเทคโนโลยี ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะเป็นทักษะแรกๆที่ผู้บริหารโรงเรียนควรจะมีเพื่อนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายในการบริหารโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับ รัตนาภรณ์ วัชรอติยาพล (2563) ได้กล่าวว่า การมีวิสัยทัศน์ทางเทคโนโลยี เป็นพฤติกรรมของผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานครที่แสดงออกของการสร้างวิสัยทัศน์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับ รัตมี แสงซุ่ม (2562) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่แสดงออกถึงการมองภาพสถานศึกษาในอนาคตเชิงรุกในการพัฒนาเทคโนโลยีให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารองค์การ

2. การส่งเสริมเทคโนโลยีในการเรียนการสอน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะเทคโนโลยีนั้นมีอิทธิพลสูงในการดำรงชีวิต ผู้บริหารโรงเรียนจึงต้องส่งเสริมให้ครูนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้นักเรียนได้มีทักษะเทคโนโลยี และรู้เท่าทันเทคโนโลยีในปัจจุบัน ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ ซึ่งสอดคล้องกับ วสันต์ชัย สดคมขำ (2563) ได้กล่าวว่า การส่งเสริมเทคโนโลยีในการเรียนการสอน เป็นการส่งเสริมสนับสนุนเชิงกระบวนการจัดการเรียนการสอนเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศของครู และเป็นการเตรียมความพร้อมให้ความช่วยเหลือครูในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน และสอดคล้องกับ อาณิสสาชีรา (2564) การใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอน ผู้บริหารที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสร้างทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนของครู และนักเรียนโดยส่งเสริมให้ครูใช้เทคโนโลยีในการสอน

3. ผลผลิตภาพและความเป็นมืออาชีพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาต้องพัฒนาบุคลากรที่มีความสามารถด้านเทคโนโลยี เพื่อเป็นการเพิ่มขยายขีดความสามารถเชิงวิชาชีพสู่ความเป็นมืออาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับ อธิธิฤทธิ์ กลิ่นเดช (2560) ได้กล่าวว่า ผลผลิตภาพและความเป็นมืออาชีพ เป็นพฤติกรรมของผู้บริหารที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นกิจวัตรประจำวัน เพื่อเป็นต้นแบบในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และสอดคล้องกับ รัตมี แสงซุ่ม (2562) ได้กล่าวว่า ผลผลิตภาพและความเป็นมืออาชีพ เป็นพฤติกรรมของผู้บริหารที่มีประยุกต์เทคโนโลยีในการเพิ่มขีดความสามารถเชิงวิชาชีพของบุคลากรและผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในตัวผู้เรียน

4. กฎหมายและจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยี อาจจะเป็นเพราะมีการใช้เทคโนโลยีอย่างแพร่หลาย ทำให้เกิดปัญหาในการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่งเทคโนโลยีนั้นมีทั้งข้อดีและข้อเสีย การใช้งานจึงต้องมีจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับ อติศักดิ์ ดงสิงห์ (2560) การมีจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีเป็นพฤติกรรมที่ผู้บริหารได้แสดงออกถึงการประพฤติปฏิบัติตนในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานอย่างมีคุณธรรม ศีลธรรม สนับสนุนให้มีการใช้เทคโนโลยีด้วยความรับผิดชอบ และสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศที่ไม่ขัดต่อพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารและจริยธรรม และสอดคล้องกับ นิศาชล บำรุงภักดี (2563) การมีจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีเป็นพฤติกรรมที่ผู้บริหารโรงเรียนแสดงออกถึงการเป็นแบบอย่างในการใช้เทคโนโลยีด้วยความระมัดระวังและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

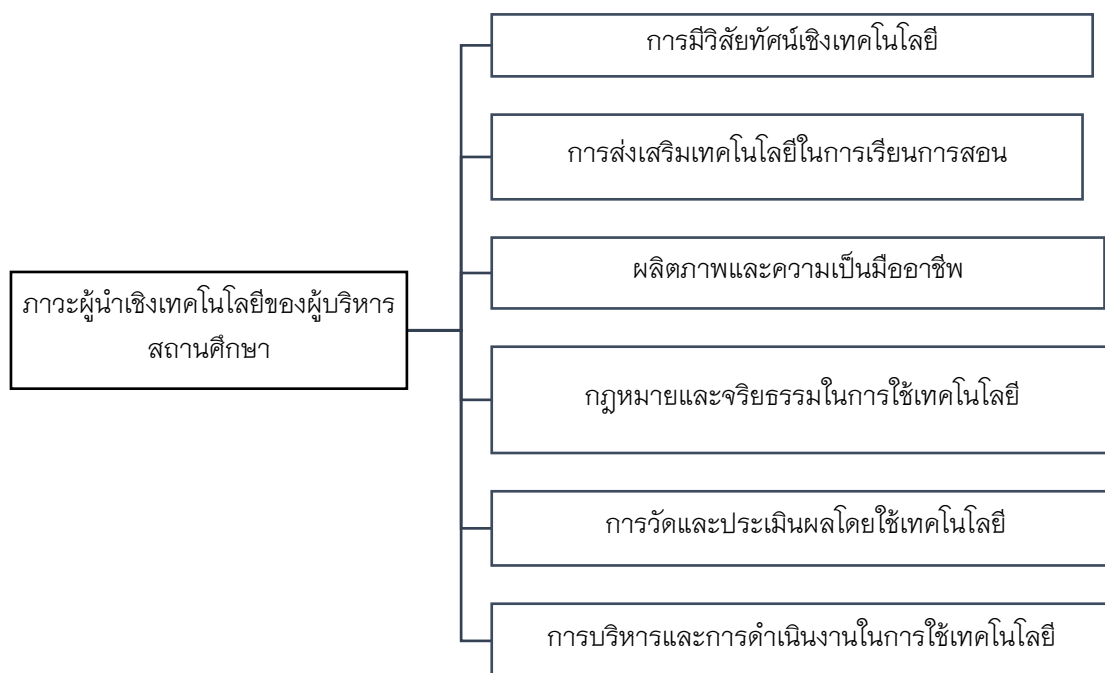
5. การวัดและประเมินผลโดยใช้เทคโนโลยี ทั้งนี้เป็นเพราะการวัดและประเมินผลนั้นต้องอาศัยข้อมูลที่แม่นยำและชัดเจนในการวัดและประเมินผล ซึ่งการนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยในการวัดผลและประเมินผลนั้นจะ

ช่วยอำนวยความสะดวกและสามารถวัดผลและประเมินผลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับอัสนี โปราณนันทน์ (2564) ได้กล่าวว่า การวัดและประเมินผลโดยใช้เทคโนโลยี ผู้บริหารที่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ แผลผลข้อมูลเพื่อนำเสนอ สนับสนุนให้บุคลากรในสถานโรงเรียนใช้เทคโนโลยีเป็นฐานในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ผู้เรียน เพื่อการวัดประเมินผลการเรียนรู้ และสอดคล้องกับวิโรจน์ ราชพลี (2565) ได้กล่าวว่า การวัดและประเมินผลโดยใช้เทคโนโลยี เป็นพฤติกรรมหรือคุณลักษณะของผู้บริหารที่แสดงออกถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และแปลผล ใช้เทคโนโลยีในการวัดผลและการประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียน การวินิจฉัยการประเมินระบบการบริหารจัดการภายในสถานศึกษา

6. การบริหารและการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยี อาจเป็นเพราะการบริหารโรงเรียน หรือองค์กรนั้นต้องอาศัยการวางแผนและข้อมูลจำนวนมากที่ทันสมัยและเชื่อถือได้ เมื่อมีเทคโนโลยีมาเกี่ยวข้องในด้านการเตรียมการข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางการบริหาร จะทำให้การบริหารนั้นมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับอดิศักดิ์ ดงสิงห์ (2560) ได้กล่าวว่า การบริหารและการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยี เป็นพฤติกรรมที่ผู้บริหารแสดงออกถึงความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับวสันต์ชัย สดคมขำ (2563) ได้กล่าวว่า การบริหารและการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยี ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถวิเคราะห์แนวโน้ม และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานของสถานศึกษา สนับสนุนครูและบุคลากรในสถานศึกษาเพื่อสร้างและใช้ระบบเทคโนโลยีสำหรับการบริหารและปฏิบัติการ จัดสรรงบประมาณ จัดหาเงินทุนเพิ่มเติมในการสนับสนุนตามความต้องการเทคโนโลยีของสถานศึกษา

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยทำให้ได้ทราบองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา โดยมีขั้นตอนในการวิจัย ได้แก่ การศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยใช้วิธีการสังเคราะห์ เชิงเนื้อหา ทำให้ได้องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาในเบื้องต้น จากนั้นนำองค์ประกอบไปสร้างแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิอีกครั้ง เพื่อยืนยันความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา ทั้ง 6 ด้าน สามารถอธิบายได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 องค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา

จากภาพที่ 2 ทำให้เห็นว่าภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบไปด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์เชิงเทคโนโลยี การบริหารและการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยี กฎหมายและจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยี ผลิตภาพและความเป็นมืออาชีพ การส่งเสริมเทคโนโลยีในการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผลโดยใช้เทคโนโลยี ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบจะมีรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไป โดยมีผลโดยตรงกับการบริหารสถานศึกษาและทักษะการสอนของครูที่จะนำไปสู่การพัฒนาผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้บริหารโรงเรียนที่ดีควรยึดความสำคัญขององค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาดังกล่าวทั้งหมดด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลจากการศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา มี 6 องค์ประกอบ ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบหลักของภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการนำองค์ประกอบข้างต้นไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการบริหารเพื่อพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาให้มีภาวะผู้นำด้านเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ

1.2 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการมีวิสัยทัศน์เชิงเทคโนโลยี เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรคำนึงถึงการบริหารจัดการด้านนี้มากที่สุด

1.3 ผู้บริหารควรพิจารณาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา องค์ประกอบอื่น ๆ ในการวิจัยในครั้งนี้ด้วย เนื่องจากมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบใกล้เคียงกัน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาระบบประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อเสริมสร้างคุณภาพของการบริหารจัดการโรงเรียนต่อไป

2.2 ควรศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อจะได้ทราบว่าองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านใดที่มีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน

2.3 ควรศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา ในโรงเรียนที่มีค่าน้ำหนักใกล้เคียงกัน ได้แก่ การส่งเสริมเทคโนโลยีในการเรียนการสอน กฎหมายและจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยี ผลผลิตภาพ และความเป็นมืออาชีพ และการบริหารและการดำเนินงานในการใช้เทคโนโลยี

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). การเพิ่มโอกาสทางการศึกษาผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาสำหรับคนทุกช่วงวัย.

สืบค้น 10 มกราคม 2567 จาก <https://www.lampang.go.th/public60/EducationPlan2.pdf>.

จิณณวัตร ปะโคทั้ง. (2561). ภาวะผู้นำยุคดิจิทัล สำหรับผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ. อุบลราชธานี:

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

จิระศักดิ์ ชุมภู. (2564). การศึกษาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารโรงเรียนในกลุ่มมหาวิทยาลัยเขตสุโขทัย จังหวัด
สุโขทัย. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา.

เจษฎา ชวนะไพศาล. (2563). แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มมหาวิทยาลัยเขต
ทวรวรดิ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชัยนาม บุญนิตย์. (2563). ภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

ธัญนิชา สุขวงศ์. (2563). การศึกษาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 29. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

นิศาชล บำรุงภักดี. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสถานศึกษากับ
ประสิทธิภาพโรงเรียนในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

แผนการจัดการศึกษาแห่งชาติ. (2560-2579). ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแบบก้าว
กระโดดที่ส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ภูมิภาค และของโลก. สืบค้น 10 มกราคม 2567
จาก <https://www.lampang.go.th/public60/EducationPlan2.pdf>.

- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. (2542). หมวด 9 เทคโนโลยีทางการศึกษา มาตราที่ 64. สืบค้น 10 มกราคม 2567 จาก <https://www.moe.go.th/พรบ-การศึกษาแห่งชาติ-พ-ศ-2542>.
- ภาคภูมิ งอกงาม. (2556). การศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำเชิงอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหารระดับกลาง โรงเรียนในฝัน จังหวัดอ่างทอง. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัตนารณ วัชรอติยาพล. (2563). ตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร. ดุษฎีนิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย.
- รัศมี แสงชุ่ม. (2562). ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2. การศึกษาค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วรรณณา จำเริญพิช. (2564). ภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อทักษะครูในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วันดีชัย สดคมขำ. (2563). ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบูรณาการเทคโนโลยีและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิโรจน์ ราชพลี. (2565). การศึกษาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอแม่สรวยสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 2. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา.
- สุกัญญา แซ่มะขอย. (2561). การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสกสิทธิ์ สนสมบัติ. (2565). ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อบทบาทครูยุคดิจิทัลในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- อดิศักดิ์ ดงสิงห์. (2560). แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อัสนี โปราณานนท์. (2564). แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา.
- อานิสพาชีรา ฮาซานีย. (2564). ภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม สังกัด สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจังหวัดนราธิวาส เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

อิทธิฤทธิ์ กลิ่นเดช (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหาร
สถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดสระบุรี.
วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

การเสริมสร้างศักยภาพแกนนำภาคประชาชนในการแก้ไขความเหลื่อมล้ำทางสังคม ด้านสวัสดิการสังคม จังหวัดสระบุรี

A PROJECT TO CAPACITY BUILDING THE PEOPLE SECTOR LEADERS ABOUT SOLVING THE PROBLEM OF SOCIAL INEQUALITY IN SOCIAL WELFARE AT SARABURI PROVINCE

อำนวยการ ปิ่นพิลา¹, พรรณรักษ์ ชันทะสีมา^{*2}
Amnuay Pinphila¹, Phannarak Khantaseema^{*2}

^{1,2}หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

^{1,2}Master of Public Administration Program, Faculty of Arts and Sciences, Southeast Asia University

^{*}Corresponding author's e-mail: dr.amnuay_@hotmail.com¹, khantaseema16420@gmail.com^{*2}

Received: December 2, 2024

Revised: January 19, 2024

Accepted: January 25, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการเรียนรู้ให้กับแกนนำภาคประชาชนเกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมายด้านสวัสดิการสังคมของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ในจังหวัดสระบุรี 2) เพื่อเสริมสร้างทักษะพัฒนาแกนนำภาคประชาชนในการแก้ไขความเหลื่อมล้ำด้านสวัสดิการสังคม การวิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการโดย 1) การสัมภาษณ์เชิงลึก 2) การสนทนากลุ่ม และ 3) การจัดเวทีสาธารณะเพื่อให้มีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ กับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 13 อำเภอ ผลการวิจัย พบว่า (1) ภาวะผู้นำต้องทำให้เป็นตัวอย่างเห็นชัดเจนด้านจิตอาสาต้องอธิบายให้สมาชิกใหม่มีความเข้าใจถึงการเข้าร่วมกลุ่มเพื่อช่วยเหลือสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทนด้านสุขภาพ ส่วนใหญ่ที่มาประชุมหรือทำกิจกรรมร่วมกันมีสุขภาพดี ด้านความรู้ไม่จำเป็นต้องจบระดับปริญญา ซึ่งแกนนำมีองค์ความรู้อยู่ในตัวเอง โดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ด้านเวลา แกนนำจะต้องมีเวลาทำกิจกรรมโดยจะต้องมีการบอกกล่าวล่วงหน้า (2) ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เฉพาะในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น ยังไม่มีความเข้าใจในที่ชัดเจน ขาดการบูรณาการในการทำงานร่วมกันและความพร้อมในการดำเนินกิจกรรม เกี่ยวกับงบประมาณยังไม่พอเพียงในการดำเนินกิจกรรม และขาดการสนับสนุนเชิงนโยบายด้านการส่งเสริมงานระดับท้องถิ่นสำหรับแนวทางการแก้ไข เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรปรับปรุงและพัฒนาบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการดำเนินงานของตนเองให้มีความพร้อมทั้งในด้านความรู้และความเข้าใจอย่างชัดเจน

คำสำคัญ : ความเหลื่อมล้ำ; ภาคประชาชน; สวัสดิการสังคม

Abstract

The objectives of this research were to: 1) assess the learning potential of the people sector leaders regarding legal rights in social welfare for the various groups of people in Saraburi Province. 2) to develop skills for people sector leaders about solving the problem of social inequality. Qualitative research was conducted by using (1) in-depth interviews, (2) group discussions, and (3) organizing public forums to provide opinions and suggestions with the sample leader groups in all 13 districts. The results of the research found that 1) in leadership to make it a clear example. In terms of volunteering, the members must explain to new members how to understand and join the group to help society without expecting compensation. In terms of health, most of them attending meetings or doing joint activities are in good health. Knowledge is not required to have a degree; the leader of the of the sector has knowledge in himself by sticking to the philosophy of sufficiency economy. In terms of time, the leaders must have time to do activities with advance notice and 2) found that operators have only knowledge of their responsibilities, don't have a clear understanding, lack integration in collaboration, and are not ready to carry out activities. Most budgets don't have enough to carry out activities, and there is a there is a lack of policy support regarding local promotion. For solutions, operators should improve and develop their roles and responsibilities for knowledge and understanding.

Keyword: inequality; people sector; social welfare

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การจัดสวัสดิการสังคม ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.2546 มาตรา 3 กำหนดไว้ว่า สวัสดิการสังคมหมายถึงระบบการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับและการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ (พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม 2546, ราชกิจจานุเบกษา)

ที่ผ่านมาสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสระบุรี มีจำนวนบุคลากรที่จำกัด แต่ต้องรับภารกิจงานขับเคลื่อนงานด้านสวัสดิการสังคมให้ครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน โดยได้ร่วมกับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคประชาสังคม เช่น แกนนำองค์กรสวัสดิการชุมชน ศูนย์พัฒนาครอบครัว อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ และอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ประจำหมู่บ้าน พยายามผลักดันงานด้านสวัสดิการสังคมให้เกิดขึ้นในชุมชน แต่ก็มีปัญหาและข้อจำกัดในการส่งเสริมด้านสวัสดิการสังคมที่เป็นระบบ องค์กรเครือข่ายการมีส่วนร่วมภาคประชาชนตามรัฐธรรมนูญ จังหวัดสระบุรี (อสช.)

ได้เล็งเห็นความสำคัญของการช่วยเหลือประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เช่น กลุ่มคนพิการ กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มเด็กและเยาวชน และผู้ยากไร้ในชุมชน จึงได้จัดทำโครงการเสริมสร้างศักยภาพแกนนำภาคประชาชนในการแก้ไขความเหลื่อมล้ำทางสังคมด้านสวัสดิการสังคม จังหวัดสระบุรี เพื่อเสริมงานและเติมเต็มสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสระบุรี ให้มีความรู้ ความสามารถ ด้านสวัสดิการสังคมในระดับจังหวัดและระดับอำเภอขึ้นมาอีกเครือข่ายหนึ่ง เพื่อดำเนินงานสวัสดิการสังคมให้ครอบคลุมทั้ง 13 อำเภอของจังหวัดสระบุรี อีกทั้งช่วยเหลือสังคมที่กำลังประสบกับปัญหาที่หลากหลายอยู่ในขณะนี้ ซึ่งจะเป็นการแบ่งเบาภาระทางสังคม และเสริมสร้างเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนชาวจังหวัดสระบุรีให้เข้าถึงสิทธิตามกฎหมายและมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการเรียนรู้ให้กับแกนนำภาคประชาชนเกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมายด้านสวัสดิการสังคมของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ในจังหวัดสระบุรี
2. เพื่อเสริมสร้างศักยภาพแกนนำภาคประชาชนในการแก้ไขความเหลื่อมล้ำด้านสวัสดิการสังคม ด้านสวัสดิการสังคม จังหวัดสระบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดดังนี้

1.1 ประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ในพื้นที่ 13 อำเภอ ทั้งจังหวัดสระบุรีซึ่งประกอบด้วยแกนนำในระดับอำเภอ ๆ ละ 7 คน วุฒิสภาสกลนครสภามองจังหวัดสระบุรี จำนวน 3 คน สมาชิกองค์กรสาธารณะประโยชน์จังหวัดสระบุรี 3 คน และ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือรับผิดชอบดูแลเรื่องการจัดสวัสดิการสังคม จากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสระบุรี จำนวน 3 คน (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสระบุรี, 2561)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นแกนนำจากองค์กรต่าง ๆ ทั้ง 13 อำเภอ ของจังหวัดสระบุรี ได้มาจากการคัดเลือกแบบเจาะจงของจำนวนประชากรอำเภอละ 7 คน จำนวน 91 คน ได้มาจากการประชากรที่มีลักษณะผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants)

1.3 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นแกนนำสมาชิกวุฒิสภาสกลนครสภามองจังหวัดสระบุรี จำนวน 3 คน ได้มาจากการประชากรที่มีลักษณะผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants)

1.4 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นแกนนำสมาชิกขององค์กรสาธารณะประโยชน์จังหวัดสระบุรี จำนวน 3 คน ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง

1.5 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือรับผิดชอบดูแลเรื่องการจัดสวัสดิการสังคม จากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสระบุรี จำนวน 3 คน ซึ่งได้มาจากการคัดเลือกแบบเจาะจง กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวทั้ง 100 คน ซึ่งมีภูมิลำเนากระจายครอบคลุมทั้ง 13 อำเภอ ของจังหวัดสระบุรี กลุ่มตัวอย่างสำหรับการสนทนากลุ่ม จำนวน 50 คน ได้มาจากการคัดเลือกแบบเจาะจง ทั้ง 13 อำเภอ

1.6 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการจัดเวทีสาธารณะ ได้แก่ผู้สูงอายุ ทั้ง 13 อำเภอ ในเขตจังหวัดสระบุรี ทั้ง 13 อำเภอ จำนวน 65 คน โดยได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย อำเภอละ 5 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการกำหนดคุณสมบัติไว้ ดังนี้ มีภาวะผู้นำ จิตอาสา มีความรู้พร้อมที่จะถ่ายทอดได้ สุขภาพแข็งแรง และมีเวลาในการร่วมทำกิจกรรม โดยการสืบค้นจากทะเบียนประวัติการเกษียณทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งองค์กรต่าง ๆ ใน 13 อำเภอของจังหวัดสระบุรี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพในรูปแบบของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การสนทนากลุ่ม และการจัดเวทีสาธารณะ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลักโดยคณะนักวิจัยและผู้ช่วยนักวิจัย จัดเตรียมประเด็นและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมประเด็น และตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัยและเพื่อให้ได้คำตอบที่สามารถนำไปตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ จากนั้นได้นำไปสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มเป้าหมายดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

3.2 การสนทนากลุ่ม คณะผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยได้ทำการนัดหมายตัวแทนแต่ละอำเภอ พร้อมทั้งสถานที่ที่จะทำการสนทนากลุ่ม โดยมีการจัดเตรียมประเด็นต่าง ๆ เช่น ข้อกฎหมายที่เกี่ยวกับการแก้ไขความเหลื่อมล้ำทางสังคมด้านสวัสดิการสังคมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ และมีการใช้เครื่องบันทึกเสียงเป็นตัวช่วยในการเก็บข้อมูล

3.3 การจัดเวทีสาธารณะ เพื่อให้มีการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเป็นการเติมเต็มข้อมูลอย่างกว้างขวางเกี่ยวกับประเด็นที่วิจัย โดยคณะผู้วิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยได้กำหนดสถานที่และนัดหมายล่วงหน้ากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สูงอายุเป็นระยะเวลา 2 วัน 1 คืน และเชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องและมีความชำนาญเฉพาะด้านขึ้นเวทีสาธารณะ เช่น ผู้แทนจากศาลยุติธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สถาบันการศึกษา กระทรวงสาธารณสุข ปราชญชาชาวบ้านที่มีความชำนาญโดยเฉพาะเกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมายด้านสวัสดิการสังคมของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ในจังหวัดสระบุรี และการแก้ไขความเหลื่อมล้ำทางสังคมด้านสวัสดิการสังคม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative) โดยอาศัยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive) ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis)

ผลการวิจัย

จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกมีความสอดคล้องกับการสนทนากลุ่มและการจัดเวทีสาธารณะโดยสรุปพบว่า

1. เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการเรียนรู้ให้กับแกนนำภาคประชาชนเกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมายด้านสวัสดิการสังคมของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ในจังหวัดสระบุรี ต้องมีความเข้าใจร่วมกันในแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ประสบการณ์ในหลากหลายอาชีพและเป็นผู้ทรงภูมิปัญญาในระดับท้องถิ่น ไม่มีอำนาจในการสั่งการ ทำงานเพื่อส่วนรวม มีความพร้อมและอาสาที่จะทำงานเพื่อประเทศชาติโดยแยกตามประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ ความสนใจที่จะให้ความช่วยเหลือในสาขาต่าง ๆ ที่ตนเองมีความชำนาญซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญใน

การพัฒนาสังคมโดยรวมและมีส่วนช่วยในการเตรียมความพร้อมที่จะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สำหรับด้านสิทธิตามกฎหมายด้านสวัสดิการสังคมของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ในจังหวัดสระบุรี การวิเคราะห์ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ จิตอาสา ความรู้ สุขภาพและเวลาที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของแกนนำภาคประชาชน

1.1 ด้านภาวะผู้นำ จะต้องเป็นผู้ที่ตนเอง พัฒนาตนเองก่อน ซึ่งเป็นต้นแบบอย่างที่ดีให้กับสมาชิกด้วยกัน โดยยึดหลักการบริหาร 4 มิติ คือ กาย จิตใจ สังคม และเวลา และอาศัยหลัก 3 อ คือ อาหาร ออกกำลังกายและอารมณ์ ที่สำคัญที่สุดจะต้องมีความเมตตา กรุณา มีคุณธรรมประจำใจ ในฐานะเป็นผู้ที่มีจิตอาสา จึงจะสามารถมีภาวะผู้นำได้อย่างสมบูรณ์ แนวทางที่ทำให้เกิดภาวะผู้นำ จะต้องทำงานแบบมีส่วนร่วมเพื่อกำหนดปัญหาและการแก้ปัญหา มีการกำหนดนโยบาย จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ให้ชัดเจน ตลอดจนการเข้าถึงทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน มีภาวะผู้นำในการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

1.2 ด้านจิตอาสา จะต้องเป็นผู้ให้ มีพรหมวิหาร 4 มีจิตอาสาที่แท้จริงเพราะผู้ที่เข้ามาร่วมงานหรือเป็นสมาชิกไม่มีค่าตอบแทน มาด้วยใจ มีความเสียสละส่วนตัว

1.3 ด้านสุขภาพ ต้องมีสุขภาพแข็งแรงรับผิดชอบต่อตัวเอง ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือสังคมในสิ่งที่ตนเองมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญอยู่ในตัว

1.4 ด้านความรู้ จะต้องมีความรู้รอบตัวในตัวเอง และมีความสามารถในตัวเอง พร้อมจะอุทิศตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม

1.5 ด้านเวลา เวลาเป็นสิ่งสำคัญมากเพราะแกนนำจะต้องมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน การบริหารเวลาของตัวเอง ในการลงพื้นที่ให้ความรู้กับหน่วยงานต่าง ๆ

2. การเสริมสร้างทักษะพัฒนาแกนนำภาคประชาชนในการแก้ไขความเหลื่อมล้ำทางสังคมด้านสวัสดิการสังคม แกนนำที่มีอยู่ในพื้นที่มีทักษะในการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ชุมชนแบบมีส่วนร่วม และเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาตนเอง การสร้างเครือข่าย แกนนำในการแก้ไขความเหลื่อมล้ำทางสังคมด้านสวัสดิการสังคม เป็นการสร้างความเข้าใจในแนวทางการดำเนินงานร่วมกันตลอดจนการผนึกกำลังร่วมกันที่จะสร้างองค์ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ด้านความเหลื่อมล้ำทางสังคม มาช่วยกันพัฒนาประเทศโดยประสานและเชื่อมโยงเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อให้แกนนำได้ทำงานสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคมกับหน่วยงานในพื้นที่ จากการวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมีความสอดคล้องกับการสนทนากลุ่มและการจัดเวทีสาธารณะ

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมีความสอดคล้องกับการสนทนากลุ่มและการจัดเวทีสาธารณะโดยสรุปพบว่า

1. การเสริมสร้างศักยภาพการเรียนรู้ให้กับแกนนำภาคประชาชนเกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมายด้านสวัสดิการสังคมของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ในจังหวัดสระบุรีต้องมีความเข้าใจร่วมกันในแนวทางการดำเนินงานของแกนนำภาคประชาชน ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ประสบการณ์ในหลากหลายอาชีพและเป็นผู้ทรงภูมิปัญญาโดยแยกตามประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ ความสนใจที่จะให้ความช่วยเหลือในสาขาต่าง ๆ ที่ตนเองมีความชำนาญซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาสังคมโดยรวมและมีส่วนช่วยในการเตรียมความพร้อมที่จะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สำหรับด้านแกนนำภาคประชาชนเกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมายด้านสวัสดิการสังคมของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ

ในจังหวัดสระบุรี เป็นทรัพยากรเส้นทางปัญญาที่มีค่าอย่างสูง แต่กลับถูกมองข้ามเนื่องจากปัจจุบันเมื่อมีการเปิดเสรีทางการค้าในระดับท้องถิ่น ไม่มีอำนาจในการสั่งการ ทำงานเพื่อส่วนรวม มีความพร้อมและอาสาที่จะทำงานเพื่อประเทศชาติกับต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ในด้านภาวะผู้นำต้องทำให้เป็นตัวอย่างเห็นชัดเจน ด้านจิตอาสาต้องอธิบายให้สมาชิกใหม่มีความเข้าใจถึงการที่จะเข้าร่วมกลุ่มเพื่อช่วยเหลือสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทน ด้านสุขภาพ ส่วนใหญ่ที่มาประชุมหรือทำกิจกรรมร่วมกันมีสุขภาพดี ด้านความรู้ ไม่จำเป็นต้องจบระดับปริญญา ซึ่งแกนนำมีองค์ความรู้อยู่ในตัวเอง โดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ด้านเวลา แกนนำจะต้องมีเวลาในการทำกิจกรรมโดยจะต้องมีการบอกกล่าวล่วงหน้า โดยจำแนกตามสาขาของแต่ละคนที่มีความชำนาญ จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมีความสอดคล้องกับการสนทนากลุ่มและการจัดเวทีสาธารณะ

2. เพื่อเสริมสร้างทักษะพัฒนาแกนนำภาคประชาชนในการแก้ไขความเหลื่อมล้ำด้านสวัสดิการสังคม แกนนำผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เฉพาะในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น ยังไม่มีความเข้าใจที่ชัดเจน ขาดการบูรณาการในการทำงานร่วมกันและความพร้อมในการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการแก้ไขความเหลื่อมล้ำด้านสวัสดิการสังคมงบประมาณยังไม่พอเพียงในการดำเนินกิจกรรม และขาดการสนับสนุนเชิงนโยบายด้านการส่งเสริมงานระดับท้องถิ่นสำหรับแนวทางการแก้ไข เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรปรับปรุงและพัฒนาบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานของตนเองให้มีความพร้อมทั้งในด้านความรู้และความเข้าใจอย่างชัดเจน

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายประเด็นที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

1. การเสริมสร้างศักยภาพการเรียนรู้ให้กับแกนนำภาคประชาชนเกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมายด้านสวัสดิการสังคมของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ในจังหวัดสระบุรี เป็นการสร้างความเข้าใจร่วมกันว่าแกนนำเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ประสบการณ์ในหลากหลายอาชีพและเป็นผู้ทรงภูมิปัญญาในระดับท้องถิ่น ซึ่งพรทิพย์ อุดมลิน (2557, หน้า 14) ได้กล่าวไว้ว่า เวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นการจัดประชุมหรือดำเนินกิจกรรมอย่างเป็นกิจจะลักษณะสม่ำเสมอ เพื่อเป็นเวทีให้บุคลากรในองค์กรมีโอกาสพบปะพูดคุยกัน สามารถกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันได้ทำให้หลายลักษณะทั้งที่เป็นทางการ กึ่งทางการ และไม่เป็นทางการ เช่น การสัมมนา การประชุมทางวิชาการที่จัดอย่างสม่ำเสมอ

2. วิเคราะห์ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ จิตอาสา ความรู้ สุขภาพและเวลา มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของแกนนำในการปฏิบัติงานด้านภาวะผู้นำ ซึ่งตัวผู้นำเองจะต้องมีพฤติกรรมผู้นำ มีความรู้ มีแรงจูงใจ เป็นตัวอย่างให้กับผู้ร่วมงานได้ เป็นไปตามแนวคิดของจิราพร สามัญ (2558, หน้า 16) ซึ่งกล่าวไว้ว่าภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งใช้อิทธิพลของผู้นำต่อบุคคลอื่นหรือกลุ่มคน ในการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน กระตุ้น ชักนำ ผลักดันและการจูงใจให้บุคคลอื่นหรือกลุ่มปฏิบัติงานด้วยความยินดี เต็มใจมีความศรัทธา และนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มหรือองค์กร และสุภาวดี จิตติรัตนกุล (2557) สรุปไว้ว่า ภาวะผู้นำหรือความเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึง ศิลปะหรือความสามารถของบุคคลหนึ่งที่จะกระตุ้นจูงใจหรือใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนวยความสะดวก โดยใช้กระบวนการสื่อความหมาย การติดต่อ

ซึ่งกันและกันให้เกิดมีใจร่วมกับตน ดำเนินการจนกระทั่งบรรลุสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน การปฏิบัติงานด้านภาวะผู้นำ ซึ่งตัวผู้นำเองจะต้องมีพฤติกรรมผู้นำ มีความรู้ มีแรงจูงใจ และมีจิตอาสาเป็นตัวอย่าง ให้กับผู้ร่วมงานได้เป็นไปตามที่ณัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์ (2559) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่าความสำคัญของบุคคลที่มีต่อสังคม ส่วนรวมโดยการเอาใจใส่และการช่วยเหลือ ผู้ที่มีจิตอาสาจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่อาสาทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม แต่ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมที่ดี ด้านความรู้ มีการคิดอย่างเป็นระบบ องค์ความรู้แห่งตนเอง แบบแผนความคิด การสร้าง วิสัยทัศน์ร่วมกันและการเรียนรู้เป็นทีมสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ หรือภูมิปัญญา (Wisdom) ของ ปีเตอร์ เซงเก้ (Senge, 2017) ซึ่งกล่าวไว้ว่าความรู้ที่อยู่ในตัวคน/ความรู้โดยนัย (Tacit knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จาก ประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคล การดำรงชีพโดยผู้ที่มีจิตอาสาจะต้องมีเวลาในการทำ กิจกรรมรวมกลุ่ม การดูแลตนเองเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นความจำเป็นในชีวิตของบุคคลเพื่อดำรงรักษาสุขภาพชีวิต และความเป็นปกติสุขของชีวิต (Well being) ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือสังคมในสิ่งที่ตนเองมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญอยู่ในตัวเอง เป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีสุขภาพ ทฤษฎีการดูแลตนเองของโอเร็ม (Orem, 2018) ได้อธิบายว่าการรักษาสุขภาพที่เน้นการดำรงชีวิตให้มีความสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ธรรมชาติ และมีความสัมพันธ์ทาง สังคมอย่างราบรื่น การดำรงชีพโดยผู้ที่มีจิตอาสาจะต้องมีเวลาในการทำกิจกรรมรวมกลุ่ม มีการบริหารเวลาอย่าง ชัดเจน เป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเวลาของ Gurven & Hill (2010) ได้กล่าวไว้ว่า เวลาเป็นทรัพยากรที่สำคัญ ที่สุดและมีลักษณะพิเศษ ต้องกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมายชีวิตและการงานของตนเองอย่างชัดเจน ควบคุมตนเองให้ ปฏิบัติตามแผน ทำงานอย่างฉลาด กำหนดตารางเวลาทำงานอย่างเหมาะสม

3. การเสริมสร้างทักษะพัฒนาแกนนำภาคประชาชนในการแก้ไขความเหลื่อมล้ำด้านสวัสดิการสังคม การสร้างเครือข่าย แกนนำ เป็นการสร้างความเข้าใจในแนวทางการดำเนินงานร่วมกัน ตลอดจนการฝึกกำลังร่วมกัน ที่จะสร้างความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ด้านภูมิปัญญาในการแก้ไขความเหลื่อมล้ำด้านสวัสดิการสังคม มาช่วยกันพัฒนาประเทศโดยประสานและเชื่อมโยงเครือข่ายต่าง ๆ หน่วยงานในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ สมพันธ์ เตชะอธิก และคณะ (2559) ได้อธิบายไว้ว่าการเชื่อมโยงของกลุ่มของคนหรือกลุ่มองค์กรที่สมัครใจ ที่จะแลกเปลี่ยนข่าวสารร่วมกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีการจัดระเบียบโครงสร้างของคนในเครือข่ายด้วยความ เป็นอิสระ เทาเทียมกันภายใต้พื้นฐานของความเคารพสิทธิ เชื้อชาติ เชื้ออาหาร ซึ่งกันและกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การเสริมสร้างศักยภาพการเรียนรู้ให้กับแกนนำภาคประชาชนเกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมาย ด้านสวัสดิการสังคมของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ในจังหวัดสระบุรี ในระดับท้องถิ่น ควรให้ความสำคัญกับหน่วยงาน ของท้องถิ่นตั้งแต่เริ่มแรกของการดำเนินงานและในส่วนของการเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้ตัวบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ตัวบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ตนเองรับผิดชอบและสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มากที่สุด ในการปฏิบัติหน้าที่ จะได้เกิดความเข้าใจ ความชำนาญ ให้ผลของการดำเนินงานประสบผลสำเร็จ

1.2 ควรมีการกำหนดหน้าที่ภารกิจและบทบาทหน่วยงานของภาครัฐในการดำเนินงาน ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน โดยเฉพาะนโยบายกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและให้แกนนำภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การเสริมสร้างทักษะพัฒนาแกนนำภาคประชาชนในการแก้ไขความเหลื่อมล้ำด้านสวัสดิการสังคม ควรศึกษาในด้านการมีส่วนร่วมของแกนนำภาคประชาชนทั้งต่างพื้นที่ และหน่วยงานต่างหน่วยงาน ในการศึกษาเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจและบทบาทของแกนนำภาคประชาชนที่มีต่อสังคมในทุก ๆ ด้านโดยเฉพาะด้านการแก้ไขความเหลื่อมล้ำด้านสวัสดิการสังคม ในพื้นที่ชุมชนแบบมีส่วนร่วม และเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาตนเอง

2.2 การประเมินผลและติดตามผลการดำเนินงานควรมีการประเมิน ติดตามกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านการแก้ไขความเหลื่อมล้ำด้านสวัสดิการสังคม เพื่อให้เกิดการบูรณาการและเชื่อมโยงการดำเนินงานร่วมกัน

เอกสารอ้างอิง

- จิราพร สามัญ. (2558). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 17 จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐธิดา ตรีบริบูรณ์. (2559). *การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของจิตอาสาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัย การศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรทิพย์ อุดมสิน. (2557). *รูปแบบและเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ในงานส่งเสริมการเกษตร หน่วยที่ 2 ในการจัดการความรู้ในงานส่งเสริมการเกษตร*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม. (2546). (28 ธันวาคม 2560), พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม แก้ไขเพิ่มเติม 2550 ฉบับที่ 2. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 ตอนที่ 100 หน้า 12.
- สมพันธ์ เตชะอธิก และคณะ. (2559). *ศักยภาพและเครือข่ายผู้นำชาวบ้าน คู่มือและทิศทางการพัฒนาผู้นำชาวบ้าน เพื่อแก้ปัญหาชนบท*. กรุงเทพฯ: เจริญวิทย์การพิมพ์.
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสระบุรี. (2561). *รายงานผลการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสระบุรี*. สระบุรี: สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสระบุรี.
- สุภาวดี จิตดิตรัตนกุล. (2557). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนายกเทศมนตรี กรณีศึกษาเทศบาลเมืองพังงา อำเภอเมือง จังหวัดพังงา*. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- Gurven, M. & Hill, K. (2010). Moving beyond Stereotypes of Men's Foraging Goals. *Current Anthropology*, (51)2, 265-267.
- Orem, D. E. (2018). *Nursing: Concepts and Practice* (6th ed). St. Louis, MO: Mosby.
- Senge, P. M. (2017). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning*. New York: McMillan.

ความต้องการศึกษาต่อและปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
REQUIREMENTS FOR FURTHER STUDIES AND DECIDING FACTORS TO STUDY
FOR A MASTER'S DEGREE IN MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM (ACCOUNTING) LOEI RAJABHAT UNIVERSITY

ลภัสรดา พิชญาธีรนาถ¹, สาทิยา กลิ่นสุคนธ์², กานต์ธีรา นามวงศ์³

Laphatrada Pitchayatheeranat¹, Satiya Klinsukhon², Kantheera Namwong^{*3}

^{1,2}สาขาวิชาการบัญชี สังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

³สาขาวิทยาการจัดการ สังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

^{1, 2}Department of Accounting, Faculty of Management Science, Loei Rajabhat University

³Department of Management, Faculty of Management Science, Loei Rajabhat University

*Corresponding author's e-mail: Laphatrada2355@gmail.com¹, Satiya.kli@lru.ac.th², kantheera.nam@gmail.com^{*3}

Received: May 13, 2024

Revised: June 18, 2024

Accepted: June 24, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการและปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้สนใจศึกษาต่อ จำนวน 350 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ ทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-Square) ทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ผู้สนใจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี เป็นศิษย์ปัจจุบันที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วุฒิที่กำลังจะสำเร็จ/สำเร็จการศึกษาระดับบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 – 3.50 ภูมิลำเนาจังหวัดเลย อาชีพปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นนิสิต/นักศึกษา และมีรายได้ต่อเดือนมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และส่วนใหญ่มีเหตุผลในการศึกษาต่อคือต้องการได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น ประเด็นที่ต้องการมุ่งเน้นในการศึกษาต่อด้านการบัญชี ช่วงวันและเวลาในการศึกษาต่อเป็นวันหยุดราชการ วันเสาร์-วันอาทิตย์ (08.30 – 16.30) รูปแบบการเรียนเป็นภาคพิเศษ (วันเสาร์-วันอาทิตย์) และบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ

คือตนเอง ในส่วนปัจจัยในการตัดสินใจศึกษา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการประกอบอาชีพ รองลงมา ด้านหลักสูตร ด้านสถาบันการศึกษา ด้านปัจจัยพื้นฐานและครอบครัว ด้านเศรษฐกิจและสังคม และด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษา ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบพบว่าผู้สนใจที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความต้องการศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และผู้สนใจที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ: ความต้องการศึกษาต่อ; ปริญญาโท; ปัจจัยในการตัดสินใจ; หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

Abstract

The objective was to study research were the needs and factors in decision-making and to compare the needs and decision-making factors for studying the master's degree in the Business Administration Program (Accounting) at Loei Rajabhat University. The sample group was 350 people interested in study. The data collection tool was a questionnaire. Data were analyzed by descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, and hypothesis testing, including was tested by the chi-square test, t-test, and F-test (ANOVA). The results showed that most of the interested people were female under 25 years old, as current students about to graduate with a bachelor's degree. Qualifications and to be resident were graduate in Business Administration Accounting Cumulative GPA: 3.01–3.50 Domiciled in Loei Province. The majority of respondents were of college students with a monthly income of less than 15,000 baht. The reason for continuing education was to gain more knowledge and experience and want to focus on studying accounting. They were Interested in study on holiday, Saturday or Sunday (08.30–16.30) in the form of a special study (Saturday or Sunday): The decision factors on further study master's degree Master of Business Administration Program (Accounting) Loei Rajabhat University found that the overall level was at a high level, occupation had the highest mean followed by curriculum, educational institutions, fundamentals and family, economic and social and education expenses respectively. As for the comparison results, it was found that interested persons had different genders, ages, and monthly incomes and wanted to study at the Master's degree, Master of Business Administration Program (Accounting major). Overall, the difference was statistically significant at .05. Moreover interested parties with different genders, ages, and monthly incomes had different factors in deciding to study at the master's degree level. Master of Business Administration Program (Accounting) Overall, the difference is statistically significant at .05.

Keyword: requirements to study; master degree; deciding factor in studying; master of business administration program

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ที่ต้องการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ควบคู่ไปกับการทำงานได้ โดยมีแนวคิดที่ว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ ได้ดีกว่า จึงเกิดแรงผลักดันของการศึกษาต่อในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรีคือระดับบัณฑิตศึกษา ในการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาเป็นการผลิตกำลังคนระดับสูงและเป็นเสมือนแหล่งความรู้ที่จะเสริมความก้าวหน้าทางวิชาการ เพื่อใช้เป็นปัจจัยในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อันเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาประเทศ จึงทำให้สถาบันการศึกษาได้มีการเปลี่ยนแปลงและสร้างกระบวนการปรับปรุงและการพัฒนาต่าง ๆ เพื่อให้สถาบันของตนเองไม่ว่าจะเป็นของรัฐบาลหรือเอกชน สามารถจัดการศึกษาได้ดีและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทสังคมโลกโดยภาพรวมของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้น (พีระ พันธุ์งาม และคณะ, 2559)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลยเป็นอีกหนึ่งมหาวิทยาลัยที่มีการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา โดยเป็นสถาบันที่มีเป้าหมายในการพัฒนาบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถในทางวิชาการ มีคุณธรรมจริยธรรม โดยมุ่งเน้นไปที่ความเป็นเลิศทางวิชาการระดับนานาชาติ ให้ความสำคัญกับการผลิตผลงานที่เป็นที่ยอมรับในมาตรฐานสากล ก่อให้เกิดองค์ความรู้ที่มีความหลากหลาย ทั้งนี้ คณะวิทยาการจัดการมีความพร้อมในการจัดทำหลักสูตรใหม่ในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) ซึ่งมีอาจารย์ที่มีศักยภาพและมีคุณสมบัติตรงตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558 ที่เป็นอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร มีความพร้อมที่จะขับเคลื่อนให้มีการยกระดับการศึกษาให้สูงขึ้น โดยหลักสูตรจะมีการมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของวิชาชีพที่ต้องการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็นในวิชาชีพ โดยมุ่งเน้นเนื้อหาวิชาทันสมัย โดยมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ศิษย์เก่า ศิษย์ปัจจุบันที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในสายบริหารธุรกิจ โดยเฉพาะสาขาวิชาการบัญชีมีจำนวนมากที่มีต้องการที่จะพัฒนาความรู้ต่อยอดจากเดิมให้มีความรู้ที่สูงขึ้นและได้เรียนในมหาวิทยาลัยใกล้บ้าน

ดังนั้น ในการตัดสินใจศึกษาต่อจะต้องพิจารณาทั้งแรงจูงใจทั้งจากภายนอกและภายในร่วมกันเป็นแรงผลักดันในการอยากเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้นในระดับบัณฑิตศึกษา (ชานาญ ทองเย็น, 2562) ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือส่วนแรก เป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการอยากจะเรียนต่อ ส่วนที่สอง เป็นแรงจูงใจในภายนอกได้แก่ 1) ความต้องการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีตำแหน่งสูงขึ้นในอนาคต 2) ความต้องการเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น 3) ความต้องการในอาชีพที่มั่นคง 4) ความต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม มีชื่อเสียง ผู้คนยอมรับนับถือ 5) ค่านิยมในสังคม และ 6) พ่อแม่ ญาติพี่น้องต้องการให้เรียน อาจารย์ แนะนำ หรือมีเพื่อนชักชวน (พีระ พันธุ์งาม และคณะ, 2559)

จากที่กล่าวมาข้างต้นคณะผู้วิจัยจึงศึกษาความต้องการศึกษาต่อและปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ที่สนใจในการศึกษาต่อ

ในระดับปริญญาโทและเป็นประโยชน์แก่สถาบันการศึกษานำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีคุณภาพและมาตรฐาน สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน สังคม และประเทศชาติ ตลอดจนการจัดทำแผนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี)
3. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี)
4. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี)

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการศึกษาต่อ งานวิจัยที่ผ่านมาได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา (พีระ พันธุ์งาม และคณะ, 2559) ได้แก่

1.1 หลักสูตร (Curriculum) เป็นปัจจัยที่มีผู้เรียนให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับต้น ๆ ในการตัดสินใจเรียน เนื่องจากส่วนใหญ่พิจารณาก่อนว่าต้องการเรียนอะไรมากกว่าต้องการเรียนที่ไหน ซึ่งการรู้ความต้องการว่าอยากเรียนอะไรจะทำให้รู้ว่าสิ่งที่ต้องการเรียนนั้นผู้เรียนจะต้องเรียนในหลักสูตรไหน ซึ่งความต้องการเรียนหลักสูตรอะไรนั้น ส่วนใหญ่มาจากความถนัดและความชอบส่วนตัว คำนึงถึงส่วนบุคคลรวมทั้งคำนึงถึงสังคม โอกาสในการนำไปประยุกต์ใช้กับหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงมาจากคำแนะนำของบุคคลรอบข้าง เช่น พ่อแม่ ญาติพี่น้อง หัวหน้างาน ครูอาจารย์ รวมทั้งเพื่อน

1.2 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของสถาบัน (Institution reputation and credibility) ผู้เรียนเลือกสถาบันที่เปิดสอนหลักสูตรที่ต้องการเรียน โดยพิจารณาเปรียบเทียบข้อดีข้อด้อยของแต่ละสถาบันที่เปิดสอนหลักสูตรที่ต้องการเรียน เกณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบมากที่สุดคือ ชื่อเสียงของสถาบัน ซึ่งรวมไปถึงในแง่ของการได้รับการยอมรับเมื่อเข้าเรียนจนสำเร็จการศึกษาจากสถาบันนั้น ๆ นอกจากนี้ในผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจศึกษาต่อใน หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันต่าง ๆ ระบุว่าผู้ที่กำลังหาที่เรียนส่วนใหญ่ต้องการที่จะเรียนต่อใน สถาบันการศึกษาของรัฐมากกว่าเอกชน เนื่องจากคิดว่ามีความน่าเชื่อถือมากกว่าและมีชื่อเสียงดีกว่า รวมทั้งมีค่าเทอมและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ถูกกว่า

1.3 คณาจารย์ (Instructors) คณาจารย์ที่สอนในหลักสูตรที่ผู้เรียนต้องการเรียนเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ผู้ที่กำลังหาที่เรียนใช้ในการตัดสินใจในการเลือกสถาบันที่จะเรียน ผู้เรียนจะพิจารณาว่าในหลักสูตรสาขาที่ตนเองต้องการเรียนนั้น คณาจารย์ของสถาบันใดที่มีชื่อเสียงผลงานวิชาการเป็นที่ยอมรับทั้งในแง่ของการสอนและ

ผลงานวิจัยมากที่สุด นอกจากนี้ผู้เรียนยังพิจารณาถึงการเชิญอาจารย์พิเศษจากหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ๆ มาร่วมสอนด้วย เช่น ผู้บริหาร หรือผู้ที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสบการณ์และมีชื่อเสียงในสาขาวิชานั้น ๆ เป็นต้น

1.4 รูปแบบการเรียนการสอน (Teaching format) ผู้เรียนมักคำนึงถึงรูปแบบของการเรียนการสอนในหลักสูตรของแต่ละสถาบันว่ารูปแบบการเรียนการสอนเป็นอย่างไร ซึ่งรูปแบบการเรียนการสอนที่ผู้เรียนมักใช้เป็นปัจจัยในการตัดสินใจเลือกที่เรียน

1.5 ค่าใช้จ่ายในการศึกษา (Tuition Fee) ผู้เรียนให้ความสำคัญอย่างมากต่อปัจจัยค่าใช้จ่ายในการศึกษา งานวิจัยหลายชิ้นมีผลคล้ายกันว่าผู้เรียนที่เรียนภาคนอกเวลามักเป็นกลุ่มที่ทำงานไปด้วยขณะเรียน ซึ่งคนเหล่านี้จะเรียนด้วยทุนตัวเอง และจะคำนึงถึงความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายในการศึกษาที่ต้องจ่าย เช่น โอกาสความก้าวหน้าทางอาชีพและเงินเดือนที่จะได้หลังเรียนจบ รวมทั้งความพิเศษที่หลักสูตรมอบให้ในระหว่างเรียน เช่น มีไอแพด ไอโฟนมอบให้ หรือมีการจัดไปดูลานหรือทัศนศึกษา เป็นต้น นอกจากนี้ผู้เรียนหลายคนยังมองถึงปัจจัยในข้อนี้ด้วยว่าทางสถาบันมีการเปิดให้ผู้เรียนสามารถแบ่งจ่ายค่าเล่าเรียน รวมทั้งมีการมอบทุนให้ผู้เรียน เป็นต้น

1.6 ความสะดวกในการเดินทาง (Convenience of transportation) ผู้ที่เรียนภาคนอกเวลาโดยเฉพาะคนที่ต้องเดินทางไปเรียนในช่วงหลังเลิกงานค่อนข้างให้ความสำคัญอย่างมากต่อความสะดวกในการเดินทางไปเรียน ในหลักสูตรที่มีชื่อเสียงใกล้เคียงกัน ผู้เรียนจะเลือกเรียนในสถาบันที่ตนเองสามารถเดินทางได้สะดวกกว่า นอกจากนี้บางคนยังให้ความสำคัญต่อความสะดวกในการเดินทางไปเรียนเป็นอันดับแรกโดยยอมเลือกเรียนสถาบันที่มีชื่อเสียงน้อยลงมาแต่ตัวผู้เรียนสามารถเดินทางไปเรียนได้สะดวกกว่า ผู้เรียนที่ทำงานหรืออาศัยในจังหวัดใด จังหวัดหนึ่งมักเลือกศึกษาในสถาบันที่อยู่ในพื้นที่ที่ใกล้กับที่ทำงานหรือพื้นที่ที่ตนอาศัย

1.7 การคัดเลือกเข้าเรียน (Selection) งานวิจัยบางชิ้นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกเรียนต่อแสดงให้เห็นว่าผู้ที่กำลังเลือกที่เรียน หลายคนจะเลือกสถาบันที่ไม่มีการสอบคัดเลือก หรือมีเงื่อนไขในการคัดเลือกผู้เรียนที่ง่ายกว่าสถาบันที่มีกระบวนการคัดเลือกที่ยาก โดยผู้ที่กำลังเลือกที่เรียนจำนวนไม่น้อยที่ยอมเลือกเรียนในสถาบันที่มีชื่อเสียงน้อยลงมาถ้าหากพบว่าสถาบันเหล่านี้สามารถเข้าเรียนได้ง่ายกว่า ทั้งนี้สาเหตุที่ผู้ที่กำลังเลือกที่เรียนส่วนมากไม่ชอบการคัดเลือกที่ยากเพราะกลัวสอบไม่ผ่านการคัดเลือก โดยพบว่าผู้ที่กำลังเลือกที่เรียนส่วนมากจะให้ความสนใจหากหลักสูตรนั้นมีการคัดเลือกด้วยการสอบสัมภาษณ์เพียงอย่างเดียว และจะสนใจน้อยลงหากมีการสอบอื่น ๆ ด้วย เช่น สอบวัดระดับภาษาอังกฤษ การสอบความถนัดเฉพาะด้าน เป็นต้น

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อ ชำนาญ ทองเย็น (2562) กล่าวว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้แก่

1) ด้านหลักสูตร มีหลากหลายได้รับการรับรองมาตรฐานจาก สกอ. และตรงต่อความต้องการของตลาดแรงงานและสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้จริง

2) ด้านประกอบอาชีพ มุ่งหวังในความก้าวหน้าในอาชีพ มีเงินเดือนเพิ่มขึ้น สามารถเลือกอาชีพใหม่ได้ มีตำแหน่งที่สูงขึ้น

3) ด้านสถาบันการศึกษา สร้างชื่อเสียงที่ดีและเป็นที่ยอมรับของผู้ประกอบการด้านวิชาการที่ทันสมัย คณาจารย์มีความรู้ความชำนาญและมีเทคนิคการสอน มีห้องเรียนห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย อาคารสถานที่กว้างขวาง สวยงาม สะอาดและปลอดภัย

4) ด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษา มีความมุ่งหวังว่าสถาบันการศึกษามีการกำหนดค่าใช้จ่ายอย่างยุติธรรมและมีความเหมาะสม มีทุนการศึกษา มีการกำหนดค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรอย่างชัดเจน

5) ด้านเศรษฐกิจและสังคม มีความต้องการศึกษาต่อตามสภาพฐานะความเป็นอยู่ของตนเอง รวมทั้งการตัดสินใจศึกษาต่อด้วยตนเอง เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพเป็นที่ยอมรับของกลุ่มและสังคม

นอกจากนี้ พรพรรณ จันทา และอัจฉริยา ปราบอริพ่าย (2558) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ได้แก่

1) ด้านสถาบัน เกณฑ์ด้านสถาบันที่ใช้พิจารณาเข้าศึกษาต่อ มี 6 องค์ประกอบ คือ 1.1) ความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย 1.2) คณาจารย์ 1.3) สาขาวิชา/หลักสูตร 1.4) การให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร 1.5) การบริหารจัดการ และ 1.6) อุปกรณ์การเรียนการสอน

2) ด้านการประกอบอาชีพ การศึกษาต่อระดับปริญญาโททำให้เพิ่มพูนความรู้ที่ทันสมัย มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน

3) ด้านเหตุผลส่วนตัว เมื่อสำเร็จการศึกษาที่ทำให้เกิดการยกระดับมาตรฐานและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น ทำให้มีสิทธิโอกาสประกอบอาชีพที่สนใจ มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้นและเป็นที่ยอมรับของสังคมมากยิ่งขึ้น

4) ด้านสังคม การสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท เป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือในสายตาคู่ค้าภายนอก สามารถนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างสูงสุด

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าปัจจัยในการตัดสินใจในการศึกษาต่อมีหลายปัจจัย ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยต้องการศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) ได้แก่ ด้านสถาบันการศึกษา ด้านหลักสูตร ด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษา ด้านเศรษฐกิจและสังคม และด้านการประกอบอาชีพ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกวรรณ สุวรรณที และสุนิสา นาตะเต (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทระหว่างประเทศกับต่างประเทศในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) กรณีศึกษา: นักศึกษาชั้นปีที่ 4 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มีความประสงค์ที่จะศึกษาต่อส่วนใหญ่กำลังศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตต้องการศึกษาต่อในประเทศ เหตุผลเพื่อต้องการเพิ่มพูนความรู้ ซึ่งมาจากการตัดสินใจของตนเองและมหาวิทยาลัยได้รับความนิยมสูงสุดคือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ โดยรวม

พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์/หลักสูตร ปัจจัยด้านราคา/ค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด/โฆษณา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ชำนาญ ทองเย็น (2562) ได้ศึกษาความต้องการศึกษาต่อและตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มตัวอย่างจำนวน 418 คน ในจังหวัดสมุทรปราการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลของการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกศึกษาต่อในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการเพราะเห็นว่ามีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ส่วนใหญ่เลือกเรียนวันเสาร์หรือวันอาทิตย์ ส่วนแนวโน้มของการศึกษาต่อ นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการทำงานก่อน สำหรับค่าใช้จ่ายต้องการใช้เงินของตนเอง ขาวสารการสมัครเรียนค้นจากอินเทอร์เน็ตและผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจคือ บิดา/มารดา ในการตัดสินใจ นักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับหลักสูตรเป็นอันดับแรก หลักสูตรและค่าใช้จ่ายในการศึกษาแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

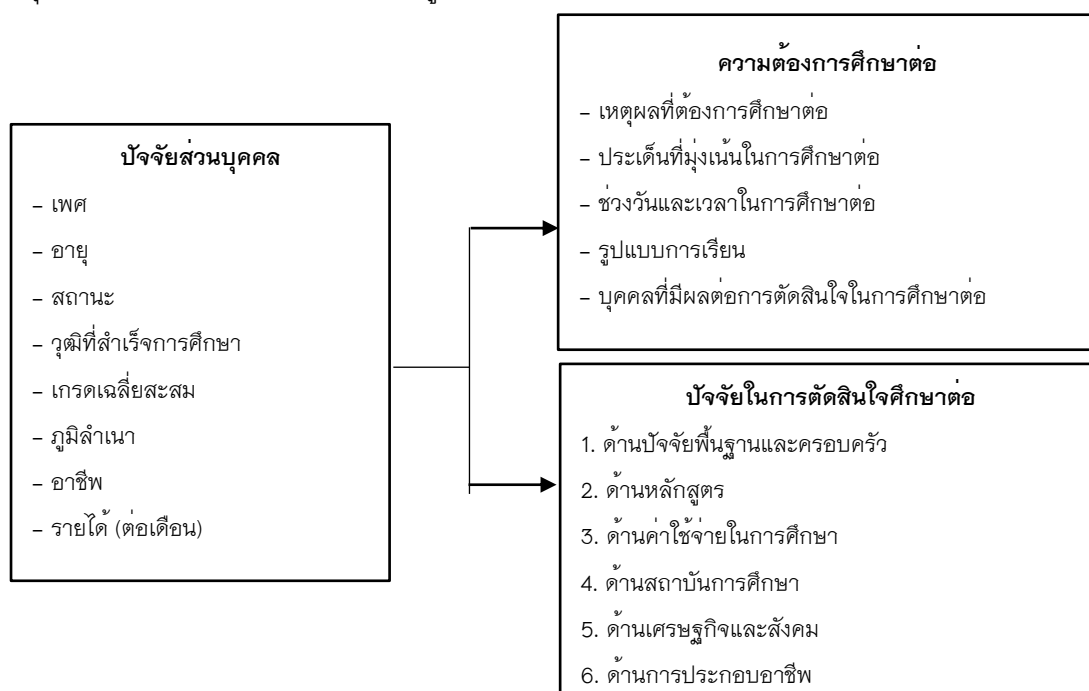
พรณพนธ์ จันทา และอัจฉริยา ปราบอริพ่าย (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 ที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสนและวิทยาเขตบางเขน จำนวน 381 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาแยกตามองค์ประกอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อภาพลักษณ์อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.22$) และรองลงมาอยู่ในระดับดี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ อาจารย์ ($\bar{X} = 4.19$) หลักสูตร ($\bar{X} = 4.08$) การบริหารจัดการ ($\bar{X} = 4.02$) การจัดการเรียนการสอน ($\bar{X} = 4.37$) และเทคโนโลยีและอุปกรณ์การเรียนการสอน ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโทที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาจากเหตุผลในแต่ละด้าน พบว่า ด้านสังคมมีค่าเฉลี่ยความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมา คือ ด้านสถาบัน ($\bar{X} = 4.08$) ด้านเหตุผลส่วนตัว ($\bar{X} = 4.08$) และด้านการประกอบอาชีพ ($\bar{X} = 3.99$) ตามลำดับ

สุวิทย์ เพ็งทิพย์นาง และคณะ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ ของประชาชนในจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตนักศึกษาที่อยู่ระหว่างการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือประชาชนทั่วไป จำนวน 400 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม พบว่า 1) ประชาชนในจังหวัดสงขลาที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจแตกต่างกัน 2) ประชาชนในจังหวัดสงขลาที่มีสถาบันที่กำลังศึกษา/สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษา/สำเร็จการศึกษา มูลเหตุจูงใจในการศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ แหล่งเงินทุนที่ใช้ในการศึกษา และสถาบันที่ต้องการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจแตกต่างกัน และ 3) อายุ สถานภาพการสมรส ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางการศึกษา

ศรัณย์วีร์ เหมะศิริ (2561) ได้ศึกษาการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสยาม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 394 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด ม.6 ยังไม่มีเกรดเฉลี่ยสะสม (นักศึกษาใหม่) คณะที่ศึกษาคือบริหารธุรกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และแหล่งรายได้หลักมาจากพ่อแม่/ผู้ปกครอง ให้ความสำคัญด้านครอบครัว ด้านการเงิน ด้านสถาบันการศึกษาและด้านสังคมในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยด้านสังคมสูงที่สุด มีความต้องการที่จะศึกษาต่อปริญญาโทในระดับปานกลาง การทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสยาม คือ อายุ เกรดเฉลี่ยสะสมของมหาวิทยาลัยสยาม และคณะที่ศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยพื้นฐานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยสยาม คือ ปัจจัยด้านครอบครัว ปัจจัยด้านการเงิน ปัจจัยด้านสถาบันการศึกษา และปัจจัยด้านสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาผลการวิจัยของชานาญ ทองเย็น (2562) ในด้านของตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านการประกอบอาชีพ ด้านสถาบันการศึกษาด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษา และด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณพัญ จันทา และอัจฉริยา ปราบอริพ่าย (2558) ในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท ได้แก่ ด้านสถาบัน ด้านการประกอบอาชีพ ด้านเหตุผลส่วนตัว และด้านสังคม ทำให้คณะผู้วิจัยสามารถพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความต้องการศึกษาต่อและปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย คณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ดังขั้นตอนการดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สนใจศึกษาต่อ ได้แก่ คนทำงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน/ศิษย์เก่า/ศิษย์ปัจจุบันที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในสายบริหารธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สนใจศึกษาต่อ จำนวน 350 คน คำนวณได้จากกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องใช้สูตรกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร (Infinite population) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนของประชากรเท่ากับ 20% และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ 5% (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 45)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการศึกษาต่อและปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำผลการศึกษาจาก 1. มาสร้างแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอนโดยพิจารณาถึงเนื้อหาให้ครอบคลุมความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะ วุฒิที่สำเร็จการศึกษา เกรดเฉลี่ยสะสม ภูมิลำเนา อาชีพปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) ประกอบด้วย เหตุผลในการศึกษาต่อ ประเด็นที่มุ่งเน้นในการศึกษา ช่วงวันและเวลาในการศึกษา รูปแบบการเรียนรู้ และบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) ประกอบด้วย ด้านปัจจัยพื้นฐานและครอบครัว ด้านหลักสูตร ด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษา ด้านสถาบันการศึกษา ด้านเศรษฐกิจและสังคม และด้านการประกอบอาชีพ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปนำเสนอผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความครบถ้วน ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย มีค่า IOC = .68-1.00

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ แล้วทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน นำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach ได้ค่าที่ .896

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม(ออนไลน์) กับผู้สนใจศึกษาต่อ ได้แก่ คนทำงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน/ศิษย์เก่า/ศิษย์ปัจจุบันที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในสายบริหารธุรกิจ จำนวน 350 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปและความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. ปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. เปรียบเทียบความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติทดสอบ Chi-Square Test
4. เปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent test) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการใช้การวิเคราะห์ t-test และ F-test (ANOVA) โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย

ผลการวิจัย

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ปัจจัยส่วนบุคคล	ส่วนใหญ่ พบว่า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	หญิง	283	68.90
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	244	69.70
สถานะ	ศิษย์ปัจจุบันที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี	185	52.90
วุฒิที่กำลังจะสำเร็จ/สำเร็จ	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี	291	83.10
การศึกษา			
เกรดเฉลี่ยสะสม	เกรดเฉลี่ย 3.01-3.50	125	35.70
ภูมิลำเนา	จังหวัดเลย	249	71.10
อาชีพปัจจุบัน	นิสิต/นักศึกษา	178	50.85
รายได้ต่อเดือน	รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท	245	70.00

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลของผู้สนใจ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 80.85 อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 มีสถานะเป็นศิษย์ปัจจุบันที่กำลังจะสำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 วุฒิที่กำลังจะสำเร็จ/สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 83.10 มีเกรดเฉลี่ยสะสม 3.01 – 3.50 จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 ภูมิลำเนาจังหวัดเลย จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 71.10 อาชีพปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นนิสิต/ นักศึกษา จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 50.85 รายได้ต่อเดือนมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 245 คน คิดเป็น ร้อยละ 70.00

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ความต้องการศึกษาต่อ	ส่วนใหญ่ พบว่า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เหตุผลที่ต้องการศึกษาต่อ	ต้องการได้รับความรู้และ ประสบการณ์เพิ่มขึ้น	267	76.28
ประเด็นที่ต้องการมุ่งเน้นในการศึกษาต่อ	ด้านการบัญชี	154	44.00
ช่วงวันและเวลาในการศึกษาต่อ	วันหยุดราชการ วันเสาร์-วันอาทิตย์ (08.30-16.30)	237	67.70
รูปแบบการเรียน	ภาคพิเศษ (วันเสาร์-วันอาทิตย์)	248	70.85
บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ตนเอง	225	64.30

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่าความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย พบว่า ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการศึกษาต่อ คือ ต้องการได้รับความรู้และ ประสบการณ์เพิ่มขึ้น จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 76.28 มีประเด็นที่ต้องการมุ่งเน้นในการศึกษาต่อด้านการบัญชี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ช่วงวันและเวลาในการศึกษาต่อส่วนใหญ่เป็นวันหยุดราชการ วันเสาร์- วันอาทิตย์ (08.30-16.30) จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 67.70 เลือกรูปแบบการเรียนเป็นภาคพิเศษ (วันเสาร์- วันอาทิตย์) จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 70.85 และบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ คือ ตนเอง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
(สาขาวิชาการบัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏเลยโดยรวม

ปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโท	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย	อันดับที่
ด้านปัจจัยพื้นฐานและครอบครัว	4.12	.62	มาก	4
ด้านหลักสูตร	4.26	.60	มาก	2
ด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษา	3.92	.70	มาก	6
ด้านสถาบันการศึกษา	4.25	.56	มาก	3
ด้านเศรษฐกิจและสังคม	4.01	.69	มาก	5
ด้านการประกอบอาชีพ	4.37	.59	มาก	1
รวม	4.16	.50	มาก	

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = .50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประกอบอาชีพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = .59) รองลงมาด้านหลักสูตร ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .60) ด้านสถาบันการศึกษา ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .56) ด้านปัจจัยพื้นฐานและครอบครัว ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = .62) ด้านเศรษฐกิจและสังคม ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = .69) และด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = .70) ตามลำดับ

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
(สาขาวิชาการบัญชี) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท				
	เหตุผลที่ ต้องการ ศึกษาต่อ	ประเด็นที่ ต้องการมุ่งเน้น ในการศึกษาต่อ	ช่วงวันและเวลา ในการศึกษาต่อ	รูปแบบ การเรียน	บุคคลที่มีผล ต่อการ ตัดสินใจ
เพศ	$\chi^2 = 8.417$ p = .209	$\chi^2 = 33.424$ p = .000*	$\chi^2 = 1.753$ p = .416	$\chi^2 = .025$ p = .875	$\chi^2 = 24.643$ p = .000*
อายุ	$\chi^2 = 26.158$ P = .096	$\chi^2 = 23.938$ P = .004*	$\chi^2 = 28.163$ P = .000*	$\chi^2 = 23.840$ P = .000*	$\chi^2 = 88.977$ P = .000*
สถานะ	$\chi^2 = 42.237$ p = .001*	$\chi^2 = 3.272$ p = .000*	$\chi^2 = 54.227$ p = .000*	$\chi^2 = 45.260$ p = .000*	$\chi^2 = 45.214$ p = .000*
วุฒิที่กำลังจะสำเร็จ/ สำเร็จการศึกษา	$\chi^2 = 21.204$ p = .627	$\chi^2 = 39.207$ p = .000*	$\chi^2 = 27.208$ p = .001*	$\chi^2 = 12.568$ p = .014*	$\chi^2 = 77.817$ p = .000*

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโท				
	เหตุผลที่ ต้องการ ศึกษาต่อ	ประเด็นที่ ต้องการมุ่งเน้น ในการศึกษาต่อ	ช่วงวันและเวลา ในการศึกษาต่อ	รูปแบบ การเรียน	บุคคลที่มีผลต่อ การตัดสินใจ
เกรดเฉลี่ยสะสม	$\chi^2 = 8.341$ p = .973	$\chi^2 = 6.647$ p = .674	$\chi^2 = 25.263$ p = .000*	$\chi^2 = 9.700$ p = .021*	$\chi^2 = 21.353$ p = .045*
ภูมิลำเนา	$\chi^2 = 16.969$ p = .009*	$\chi^2 = 3.784$ p = .286	$\chi^2 = .597$ p = .742	$\chi^2 = .444$ p = .505	$\chi^2 = 3.660$ p = .454
อาชีพปัจจุบัน	$\chi^2 = 37.642$ p = .159	$\chi^2 = 41.261$ p = .000*	$\chi^2 = 73.388$ p = .000*	$\chi^2 = 55.158$ p = .000*	$\chi^2 = 76.776$ p = .000*
รายได้ต่อเดือน	$\chi^2 = 9.666$ p = .942	$\chi^2 = 57.783$ p = .000*	$\chi^2 = 3.592$ p = .000*	$\chi^2 = 15.248$ p = .002*	$\chi^2 = 71.862$ p = .000*

*P – Value < .05

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นถึงผลการเปรียบเทียบความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

ผู้สนใจที่มีเพศแตกต่างกันมีความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) ด้านประเด็นที่ต้องการมุ่งเน้นในการศึกษาต่อและด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการศึกษาต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผู้สนใจที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) ด้านประเด็นที่ต้องการมุ่งเน้นในการศึกษาต่อ ด้านช่วงวันและเวลาในการศึกษาต่อ ด้านรูปแบบการเรียนในการศึกษาต่อ และด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการศึกษาต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผู้สนใจที่มีสถานะแตกต่างกันมีความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) ด้านเหตุผลในการศึกษาต่อ ด้านประเด็นที่ต้องการมุ่งเน้นในการศึกษาต่อ ด้านช่วงวันและเวลาในการศึกษาต่อ ด้านรูปแบบการเรียนในการศึกษาต่อ และด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการศึกษาต่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผู้สนใจที่มีวุฒิที่กำลังจะสำเร็จ/สำเร็จการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) ด้านประเด็นที่ต้องการมุ่งเน้นในการศึกษาต่อ ด้านช่วงวันและเวลาในการศึกษาต่อ ด้านรูปแบบการเรียนในการศึกษา และด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการศึกษาต่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผู้สนใจที่มีเกรดเฉลี่ยสะสมแตกต่างกันมีความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) ด้านช่วงวันและเวลาในการศึกษาต่อ ด้านรูปแบบการเรียนในการศึกษาต่อ และด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการศึกษาต่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผู้สนใจที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) ด้านเหตุผลในการศึกษาต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผู้สนใจที่มีอาชีพปัจจุบันแตกต่างกันมีความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) ด้านประเด็นที่ต้องการมุ่งเน้นในการศึกษาต่อ ด้านช่วงวันและเวลาในการศึกษาต่อ ด้านรูปแบบการเรียนในการศึกษาต่อ ด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการศึกษาต่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผู้สนใจที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) ด้านประเด็นที่ต้องการมุ่งเน้นในการศึกษาต่อ ด้านช่วงวันและเวลาในการศึกษาต่อ ด้านรูปแบบการเรียนในการศึกษาต่อ และด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการศึกษาต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยในการตัดสินใจ ศึกษาต่อระดับปริญญาโท	เพศ	อายุ	สถานะ	ปัจจัยส่วนบุคคล				
				วุฒิที่	เกรด	ภูมิลำเนา	อาชีพ	รายได้
				กำลังจะ	เฉลี่ย		ปัจจุบัน	ต่อ
				สำเร็จ/ สำเร็จ	สะสม			เดือน
				การศึกษา				
1. ด้านปัจจัยพื้นฐานและครอบครัว	.168	.003*	.013*	.627	.633	.896	.135	.005*
2. ด้านหลักสูตร	.612	.133	.758	.786	.566	.004*	.004*	.052
3. ด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษา	.511	.635	.362	.227	.358	.058	.283	.341
4. ด้านสถาบันการศึกษา	.124	.010*	.505	.063	.215	.156	.123	.041*
5. ด้านเศรษฐกิจและสังคม	.911	.053	.351	.220	.402	.542	.100	.122
6. ด้านการประกอบอาชีพ	.052	.398	.505	.028*	.020*	.901	.221	.141
รวมเฉลี่ย	.017*	.042*	.506	.322	.352	.484	.057	.031*

*P – Value < .05

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่าผู้สนใจที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

พบว่า มีทุนการศึกษา/ทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการศึกษาที่เหมาะสม สอดคล้องกับภัทริรา เวชพาณิชย์ (2555) พบว่า ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายที่มีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโททางการบัญชี นั้นมี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยความคุ้มค่าของค่าหนังสือ และอุปกรณ์และปัจจัยความคุ้มค่าของค่าหน่วยกิตและค่าลงทะเบียน

3. เปรียบเทียบความต้องการการศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้สนใจศึกษาต่อที่มีอายุ สถานะ วุฒิที่กำลังจะสำเร็จ/สำเร็จการศึกษา เกรดเฉลี่ยสะสม อาชีพปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความต้องการการศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) ด้านเหตุผลในการศึกษาต่อ ด้านประเด็นที่ต้องการมุ่งเน้นในการศึกษาต่อ ด้านช่วงวันและเวลาในการศึกษาต่อ ด้านรูปแบบการเรียนในการศึกษาต่อ ด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการศึกษาต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เนื่องจากแต่ละบุคคลมีความต้องการที่ไม่เหมือนกันในแต่ละด้าน สอดคล้องกับชำนาญ ทองเย็น (2562) พบว่าความต้องการการศึกษาระดับปริญญาโทและตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสุวิทย์ เพ็งทิพย์นาง และคณะ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา สาขาบริหารธุรกิจของประชาชนในจังหวัดสงขลา พบว่า สถาบันที่กำลังศึกษา/สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษา/สำเร็จการศึกษา มูลเหตุจูงใจในการศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ แหล่งเงินทุนที่ใช้ในการศึกษา และสถาบันที่ต้องการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจแตกต่างกัน

4. เปรียบเทียบปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้สนใจที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับสุวิทย์ เพ็งทิพย์นาง และคณะ (2562) พบว่า เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีปัจจัยต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับชนินทร์ เลิศประภาภรณ์ (2553) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในระดับปริญญาโททางการบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาเรื่องความต้องการการศึกษาระดับปริญญาโท และปัจจัยในการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ทำให้ได้แนวทางในการปฏิบัติเพื่อที่จะปรับปรุงในด้านของหลักสูตร วิธีการเรียนการสอน และการช่วยเหลือนักศึกษาในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ดังนั้น ควรมีนโยบายสนับสนุนการจ่ายค่าใช้จ่ายให้มีการผ่อนชำระ หรือ วิธีการอื่นที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นให้ผู้สนใจได้ตัดสินใจศึกษาต่อได้เร็วขึ้น ควรมีหลักสูตรที่ทันสมัย น่าสนใจ มีมาตรฐานและเน้นคุณภาพการศึกษา รายวิชาในหลักสูตรสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ/จะทำในอนาคตได้

และสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ควรจะมีการสำรวจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายของนิสิต/นักศึกษาเป็นระยะ เพื่อให้ได้ข้อได้ข้อมูลที่ เป็นปัจจุบันอันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหาร การศึกษา การวางแผน การศึกษา การลงทุนทางการศึกษา และการพัฒนาการศึกษาให้เหมาะสม นอกจากนี้มหาวิทยาลัยควรจัดหาทุนและเพิ่มทุนให้กับนิสิต/นักศึกษาที่มีความเดือดร้อนในค่าใช้จ่ายเพื่อให้นิสิต/นักศึกษาเหล่านั้นได้ศึกษาจนสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาได้ ควรเน้นในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง สร้างชื่อเสียงให้เป็นที่ยอมรับ และปรับภูมิทัศน์ให้มีความสวยงาม และเปิดโอกาสทางการศึกษาทุกระดับ ควรเน้นการจัดการในการชำระค่าเทอมให้มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน และกระตุ้นให้ได้รับสนับสนุนทุนการศึกษาจากหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานอื่น เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระในระหว่างศึกษา และควรเน้นหลักสูตรให้มีการพัฒนาเกี่ยวกับวิชาชีพให้มากขึ้นสามารถเลือกเรียนได้หลากหลายเพื่อได้มีโอกาสฝึกฝนและนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพได้ตรง ได้รับโอกาสในการเพิ่มเงินเดือน และนำความรู้ไปใช้ในการต่อยอดทางอาชีพได้หลากหลาย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านปัจจัยพื้นฐานและครอบครัว ควรพร้อมในการศึกษาต่อและได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการศึกษาจากครอบครัว เป็นเรื่องที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อ ดังนั้นควรมีนโยบายสนับสนุนการจ่ายค่าใช้จ่ายให้มีการผ่อนชำระ หรือ วิธีการอื่นที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นให้ผู้สนใจได้ตัดสินใจศึกษาต่อได้เร็วขึ้น

1.2 ด้านหลักสูตร ควรมีหลักสูตรที่ทันสมัย น่าสนใจ มีมาตรฐานและเน้นคุณภาพการศึกษา รายวิชาในหลักสูตรสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ/จะทำในอนาคตได้ และสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

1.3 ด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษา ควรจะมีการสำรวจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายของนิสิต/นักศึกษาเป็นระยะเพื่อให้ได้ข้อได้ข้อมูลที่ เป็นปัจจุบันอันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหาร การศึกษา การวางแผน การศึกษา การลงทุนทางการศึกษา และการพัฒนาการศึกษาให้เหมาะสมนอกจากนี้มหาวิทยาลัยควรจัดหาทุนและเพิ่มทุนให้กับนิสิต/นักศึกษาที่มีความเดือดร้อนในค่าใช้จ่ายเพื่อให้นิสิต/นักศึกษาเหล่านั้นได้ศึกษาจนสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาได้

1.4 ด้านสถาบันการศึกษา ควรเน้นในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง สร้างชื่อเสียงให้เป็นที่ยอมรับ และปรับภูมิทัศน์ให้มีความสวยงาม และเปิดโอกาสทางการศึกษาทุกระดับ

1.5 ด้านเศรษฐกิจและสังคม ควรเน้นการจัดการในการชำระค่าเทอมให้มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน และกระตุ้นให้ได้รับสนับสนุนทุนการศึกษาจากหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานอื่น เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระในระหว่างศึกษา

1.6 ด้านการประกอบอาชีพ ควรเน้นหลักสูตรให้มีการพัฒนาเกี่ยวกับวิชาชีพให้มากขึ้นสามารถเลือกเรียนได้หลากหลายเพื่อได้มีโอกาสฝึกฝนและนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพได้ตรง ได้รับโอกาสในการเพิ่มเงินเดือน และนำความรู้ไปใช้ในการต่อยอดทางอาชีพได้หลากหลาย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยแรงจูงใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาโท โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เพื่อจะได้ทราบว่านักศึกษาเหล่านั้นเลือกศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ นั้นด้วยเหตุผลใด

2.2 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพในรูปแบบของการสัมภาษณ์เชิงลึกจากการสังเกตหรือการสัมภาษณ์เพิ่มเติม เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับปริญญาโทในเชิงลึกสามารถจะได้นำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ สุวรรณทิ และสุนิสา นาเคเต. (2555). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทระหว่างประเทศกับต่างประเทศในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA)
กรณีศึกษา: นักศึกษาชั้นปีที่ 4 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. จุลนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชนินทร์ เลิศประภาภรณ์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับปริญญาโททางการบัญชี. การศึกษาด้วยตัวเองบัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชำนาญ ทองเย็น. (2562). ความต้องการศึกษาต่อและตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วารสารเกษมบัณฑิต, 20(1), 24 – 39.
- ณัฐธิดา ศรีระอุไร. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจศึกษาต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ณิษฐา โหมดเครือ. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับปริญญาโทของนักศึกษาปริญญาโท คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พีระ พันธุ์งาม, ณัฐวิทย์ บุญภาพ, ธัญลักษณ์ ศรีงธิ, และสุลิมาศ คำมุง. (2559). การตัดสินใจศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา. วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก, 2(1), 121–127.
- พรรณพณัช จันทา และอัจฉริยา ปราบอริพาย. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการศึกษาต่อระดับปริญญาโทที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ, 8(1), 291–318.

- ภัททิรา เวชพาณิชย์. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจศึกษาต่อในระดับปริญญาโททางการบัญชี ของนักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ภาควิชาบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิศรดา ดวงตาน้อย. (2556). ความต้องการศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาด้านบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ศรัณย์วีร์ เอมะศิริ. (2561). การตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยสยาม. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.
- สุวิทย์ เพ็งทิพย์นาง, วาสนา สุวรรณวิจิตร, และอนิวัช แก้วจำนงค์. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เข้าศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ ของประชาชนในจังหวัดสงขลา. วารสารเศรษฐศาสตร์ และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 11(2), 53-76.

คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม
QUALITY OF WORK LIFE AFFECTING THE ORGANIZATIONAL COMMITMENT
OF THE PERSONNEL OF THE LOCAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATIONS
IN BANPHAENG DISTRICT, NAKHON PHANOM PROVINCE

ศิริัญญา แก่นพันธ์^{1*}, ชาตชัย อุดมกิจมงคล², สามารถ อัยกร³

Sirinya Kanphan^{1*}, Chardchai Udomkijmongkol², Samart Aiyakorn³

^{1,2,3}หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

^{1,2,3}Master of Public Administration Program, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University

*Corresponding author's e-mail: kanyarat_k75@hotmail.com^{*1}, chardchai_u@hotmail.com², saamm_5@hotmail.com³

Received: February 13, 2024

Revised: March 10, 2024

Accepted: June 13, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม 2) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม และ 3) เพื่อหาแนวทางพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม จำนวน 204 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) การวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการวิเคราะห์ระดับอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม พบว่าตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 63.90 3) แนวทางพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม ควรเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม ด้านค่าตอบแทน

ที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน; ความผูกพันต่อองค์กร; องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

The purposes of the study included the following: 1) To investigate the level of quality of work life and the organizational commitment of the personnel of the local administrative organizations in Ban Phaeng District, Nakhon Phanom Province; 2) To examine the influences of the quality of work life on the organizational commitment of the personnel of the local administrative organizations in Ban Phaeng District, Nakhon Phanom Province; and 3) To explore and gain guidelines for developing the organizational commitment of the personnel of the local administrative organizations in Ban Phaeng District, Nakhon Phanom Province. The sample group used in the research consisted of 204 personnel of the local administrative organizations in Ban Phaeng District, Nakhon Phanom Province. A questionnaire was used as a tool to collect the data, and the statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The findings were as follows: 1) The overall quality of work life and the organizational commitment of the personnel of the local administrative organizations in Ban Phaeng District, Nakhon Phanom Province, were at a high level. 2) Quality of work life could be used jointly to correctly predict the organizational commitment of the personnel of the local administrative organizations in Ban Phaeng District, Nakhon Phanom Province, at 63.90 percent, and 3) The guideline obtained for developing the organizational commitment of the personnel of the local administrative organizations in Ban Phaeng District, Nakhon Phanom Province was that the personnel's quality of work life should be promoted in terms of their fair and adequate incentive/compensation, personal rights in the workplace, and balance between work and personal life.

Keyword: quality of work life; organizational commitment; local administrative organization

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การปกครองท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการภาครัฐในยุคปัจจุบัน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครองและการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายจากส่วนกลาง มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย มีขอบเขตของการส่วนปกครองที่แน่นอน และมีคณะผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระ และมีอำนาจอิสระในด้านการคลัง เช่น การจัดเก็บภาษีและการจัดหารายได้อื่น ๆ ตามที่

กฎหมายกำหนด และจัดทำงบประมาณของตนเอง รวมทั้งมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายและมีการบริหารงานของตนเองไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นนี้จะมีบุคลากรของตนเองบริหารงานภายในท้องถิ่น เป็นพนักงานของท้องถิ่น ที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณของท้องถิ่นเอง (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2557, หน้า 6)

การบริหาร “ทรัพยากรมนุษย์” ถือเป็นเรื่องที่สำคัญมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีการเล็งเห็นว่า “คน” เป็นปัจจัยหลักประการหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร และเมื่อ “คน” ถือได้ว่าเป็นปัจจัยหรือทรัพยากรหลักที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก องค์กรจึงต้องพบกับความท้าทายใหม่ในการดึงดูดและรักษา “คน” ที่มีค่าให้อยู่กับองค์กร ดังนั้น การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร จึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรจึงได้ถูกยกระดับขึ้นมาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการพยากรณ์พฤติกรรมของบุคลากรได้ เช่น พฤติกรรมการขาดงาน (Absenteeism) และพฤติกรรมการลาออกของบุคลากร (Employee turnover) เพราะบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีแนวโน้มในการปฏิบัติงานกับองค์กรนานกว่าและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถมากกว่าบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ (กรรณิการ์ สุวรรณศรี, 2560)

การลาออก (Turnover) ถือว่าเป็นอุปสรรคมากในการขับเคลื่อนขององค์กรในด้านต่าง ๆ ทั้งในเรื่องของความไม่ต่อเนื่องของงานและทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากบุคลากรที่รับช่วงงานต่อต้องใช้เวลาในการศึกษาเกี่ยวกับงานจึงทำให้ไม่มีความชำนาญโดยเฉพาะงานที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะทางนั้น ๆ หรือขาดอัตรากำลังในการทำงานนั้น ๆ เลย หรือการสูญเสียงบประมาณในการสรรหาบุคลากรเข้ามาใหม่ และสูญเสียต้นทุนที่เกิดกับบุคลากรที่ลาออกหรือโอนย้ายไป จากปัญหาการลาออก/โอนย้ายของบุคลากร ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม องค์กรจึงควรหันมาให้ความสำคัญและสนใจในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างจริงจังว่าปัญหาที่แท้จริงแล้วเกิดขึ้นมาจากอะไร เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการไปได้อย่างดีและทำให้ประเทศชาติมีความความมั่นคงและยั่งยืนต่อไป (กรรณิการ์ เกตทอง, 2559)

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) มีความสำคัญยิ่งในการทำงานเพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ ในปัจจุบันคนเราทำงานเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ดังนั้นสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมคือ ทำให้เกิดความสุข ความมั่นคง หากเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานจะส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคคล และองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อองค์กร เช่น 1) ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร 2) ช่วยปรับปรุงศักยภาพของพนักงาน 3) ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้นคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่ง องค์กร ทุกภาคส่วนพยายามที่จะหันมาใส่ใจเรื่องคนกันมากขึ้น ยิ่งในช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอย ย่อมมีผลกระทบต่อการดำรงชีพของพนักงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรเองคงจะไม่มุ่งเน้นที่คุณภาพของผลิตภัณฑ์ขององค์กร อย่างเดียวควรที่จะหันมาใส่ใจเรื่องคุณภาพชีวิตของพนักงานควบคู่ไปด้วย เพราะสภาพเศรษฐกิจตกต่ำเช่นนี้ มีส่วนกระทบต่อการดำเนินชีวิตของพนักงานอย่างแน่นอน องค์กรจะมีส่วนช่วยผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานอย่างไร (วิทยา อินทร์สอน และสุรพงศ์ บางพาน, 2559)

พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม ทั้ง 6 แห่ง ประกอบด้วย 1) เทศบาลตำบลบ้านแพง 2) องค์กรบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม 3) องค์กรบริหารส่วนตำบลโพธิทอง 4) องค์กร

บริหารส่วนตำบลหนองแวง 5) องค์การบริหารส่วนตำบลนาจัว และ 6) องค์การบริหารส่วนตำบลนาเข มีการโอนย้ายไปยังหน่วยงานอื่นหรือลาออก จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้นมีตำแหน่งว่างและขาดบุคลากรในการปฏิบัติงาน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนมหรือไม่ ส่งผลต่อกันอย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม ผลที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานและวิธีการทำงานให้เหมาะสม เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนั้นผลการวิจัยนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม
3. เพื่อหาแนวทางพัฒนาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973, pp. 11-21) ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิต เป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์การที่ทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยมีเกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่องต่อไปนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวัง ในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว บุคคลยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่องความเพียงพอและยุติธรรม ความเพียงพอ คือค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคม ความยุติธรรมซึ่งประเมินจาก

ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงานพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนเองกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future opportunity for continued growth and security) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

4. โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล (Immediate opportunity to use and develop human capacities) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต

5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social integration in the work organization) การทำงานร่วมกัน เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานอย่างดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน

6. สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน (Constitutionalism in the work organization) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/พนักงาน ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันบุคคลต้องได้รับการเคารพสิทธิส่วนตัว

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work and the total life space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The social relevance of work life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าการของตนได้มีส่วนร่วมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการเกษตร การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

Allen & Meyer (1990, pp. 1-18) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในองค์การในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านจิตใจ (Affective commitment) ซึ่งมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่น ในองค์การ ได้แก่ คุณลักษณะของบุคคล (Personal characteristics) คุณลักษณะงาน (Job characteristics) ประสบการณ์การทำงาน (Work experience)

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย เป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาระดับอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม จำนวน 432 คน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม จำนวน 204 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการเทียบตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามแนวคิด Krejcie & Morgan (ลิน พันธ์พิณี, 2554, หน้า 137) โดยเลือกวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ของประชากรแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม และการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม และตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended form) โดยแบบสอบถามได้ค่า IOC ระหว่าง .80-1.00 ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .275-.894 และค่าความเชื่อมั่นภาพรวมทั้งฉบับเท่ากับ .984

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ 1) ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม จำนวน 204 คน 2) ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม 3) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบแบบสอบถาม 4) ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ 1) นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้วนำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน 2) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติต่าง ๆ ดังนี้ สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended) ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) (5) นำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการศึกษาที่วิเคราะห์ได้มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

ระยะที่ 2 การศึกษาแนวทางพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม

การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย

วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling technique) สุ่มตัวอย่างพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบบเจาะจงพื้นที่ ในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive random sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม จำนวน 10 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยในส่วนนี้ใช้การสัมภาษณ์ (Interview) ตามแบบสัมภาษณ์ มีโครงสร้าง (Structured interview) เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม โดยในแต่ละประเด็นเปิดกว้างให้แสดงความเห็น เพื่อให้ได้ข้อมูลของการดำเนินงานที่หลากหลายและเพียงพอที่จะนำมาสรุปประมวลผล ลักษณะประเด็นสัมภาษณ์เป็นแบบปลายเปิด คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแนวทางการบริหารคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประสานกับทางหน่วยงาน เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

2. ดำเนินการสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.1 ขั้นตอนเตรียมการสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 1 นัดหมายวัน เวลา ที่จะสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์และเตรียมอุปกรณ์ในการบันทึกเสียง กระจาย และปากกา ให้พร้อมก่อนเริ่มการสัมภาษณ์

2.2 สัมภาษณ์

ขั้นตอนแรก ผู้วิจัยแนะนำตัวและแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ และขออนุญาต ในการจดบันทึก และบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ และจะเก็บข้อมูลในการสัมภาษณ์เป็นความลับ ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์ ประมาณ 15-30 นาที จนกว่าจะหมดข้อสงสัยและไม่มีข้อมูลใหม่ เกิดขึ้น (Data saturation) ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์จะแจ้งให้ระงับการบันทึกเสียงได้ หากไม่ต้องการให้มีการบันทึกเสียง ในช่วงเวลาใดของการสัมภาษณ์

ขั้นตอนดำเนินการสัมภาษณ์ โดยการตั้งประเด็นคำถาม ซึ่งไม่จำเป็นต้องเรียงตามประเด็น และพยายามเชื่อมโยงการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้คำตอบ ตรงตามประเด็นที่ต้องการ โดยทำการบันทึกเสียงและจดบันทึก ขณะดำเนินการสัมภาษณ์ด้วย

ขั้นตอนหลังการสัมภาษณ์ บันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งที่สัมภาษณ์ และข้อสังเกตที่เกิดขึ้นจากการสัมภาษณ์ ปฏิบัติการของผู้ถูกสัมภาษณ์และการให้ข้อมูล การแสดงความคิดเห็นของผู้วิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์ และสำรวจอุปสรรคที่ทำการบันทึกเสียงในการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยดัดแปลงขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ของ Colaizzi (1978, P. 42) ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ถอดความจากเครื่องบันทึกเสียง และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้ และพิจารณาประเด็นที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ พร้อมรวบรวมประเด็นหลัก

2. นำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive analysis) เป็นหลักโดยนำข้อมูลมาเรียบเรียง จำแนกอย่างเป็นระบบ และชัดเจน จากนั้นนำมาอธิบาย ความเชื่อมโยง ความสัมพันธ์และสร้างข้อสรุปจากข้อมูล ต่าง ๆ ที่รวบรวมได้

3. นำข้อสรุปที่ได้จากการศึกษาไปให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้อ่าน เพื่อตรวจสอบ และยืนยันความถูกต้อง

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม มีดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน

(n=204)

ด้านที่	คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.95	.91	ปานกลาง
2	ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.74	.76	มาก
3	ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการงาน	3.88	.63	มาก
4	ด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล	3.87	.68	มาก
5	ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	3.76	.80	มาก
6	ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน	3.59	.63	มาก
7	ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.65	.73	มาก
8	ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.81	.80	มาก
รวม		3.66	.54	มาก

จากตาราง 1 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการงาน ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือ ด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ($\bar{X} = 3.87$) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{X} = 3.81$) ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ($\bar{X} = 3.76$) ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 3.74$) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 3.65$) ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ($\bar{X} = 3.59$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{X} = 2.95$)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความผูกพันต่อการของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน

(n=204)

ด้านที่	ความผูกพันต่อการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านจิตใจ	3.69	.80	มาก
2	ด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.45	.81	ปานกลาง
3	ด้านบรรทัดฐาน	3.45	.97	ปานกลาง
รวม		3.53	.76	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ความผูกพันต่อการของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านจิตใจ ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมาคือ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน ($\bar{X} = 3.45$)

3. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อการของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อการของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. error	β	t	P-value
(Constant)	-.040	.248		-.161	.872
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (QWL ₁)	.141	.040	.167	3.529	.001**
สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (QWL ₂)	.129	.065	.128	1.981	.049*
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการงาน (QWL ₃)	.003	.071	.002	.038	.970
โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล (QWL ₄)	.003	.076	.002	.035	.972
การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (QWL ₅)	.338	.079	.353	4.289	.000**
สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน (QWL ₆)	.104	.096	.085	1.076	.283
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (QWL ₇)	.006	.067	.006	.091	.928
ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (QWL ₈)	.258	.076	.270	3.408	.001**
R=808, R ² =.653, R ² Adj=.639, F=45.920, Sig.=.005**					

จากตาราง 3 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (QWL_5) ($\beta = .353$) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (QWL_8) ($\beta = .270$) และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (QWL_1) ($\beta = .167$) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (QWL_2) ($\beta = .128$) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 63.90 ($R^{2Adj} = .639$) ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการงาน ด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม

การอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการงาน ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือ ด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล ($\bar{X} = 3.87$) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{X} = 3.81$) ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ($\bar{X} = 3.76$) ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 3.74$) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 3.65$) ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ($\bar{X} = 3.59$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{X} = 2.95$) โดยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการงาน เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านได้รับโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้น ในขณะที่ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาสร้างโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.94$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่ง หน้าที่การงานที่สูงขึ้นกว่าเดิม ($\bar{X} = 3.78$) ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านได้รับสวัสดิการด้านต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน ค่าเล่าเรียนบุตร อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.34$) รองลงมาคือ ท่านได้รับอัตราเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.16$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ อัตราการขึ้นเงินเดือนสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ($\bar{X} = 2.54$) ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชฎาภรณ์ เพ็ญระ (2565) ณคนย์ พุดด้วงเงิน (2565) กัญญา บุคดาจันทร์ (2563) และวุฒิพงษ์ พร้อมสุข (2561)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านจิตใจ ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมาคือ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐาน ($\bar{X} = 3.45$) โดยด้านจิตใจ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์การ ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมา คือ การรู้สึกว่าองค์การแห่งนี้เป็นองค์การที่ไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.76$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร ($\bar{X} = 3.54$) ส่วนด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐาน เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำรองลงมา ด้านการคงอยู่กับองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ การที่ยังคงอยากจะทำงานกับหน่วยงานต่อไปเนื่องจากได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมาคือ การคิดที่จะทำงานในหน่วยงานไปจนเกษียณอายุ ($\bar{X} = 3.52$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การมีชีวิตความเป็นอยู่ที่น่าเบื่อ ถ้าหากมีการตัดสินใจออกจากหน่วยงานนี้ ($\bar{X} = 3.31$) ส่วนด้านบรรทัดฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ความยินดีและพร้อมเสมอที่จะตอบแทนบุญคุณหน่วยงานนี้ด้วยการทำทุกอย่างเพื่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมาคือ ไม่คิดที่จะลาออกจากหน่วยงานในตอนนี้เพราะมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานนี้ ($\bar{X} = 3.45$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ถึงแม้ว่าจะมีข้อเสนอที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อตนเองแต่ก็รู้สึกว่าจะไม่ถูกต้องที่จะออกจากหน่วยงานในตอนนี้ ($\bar{X} = 3.39$) ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของชฎาภรณ์เพ็ญยุระ (2565) ฅนณย์ พุดตวงเงิน (2565) กัญญา บุตดาจันทร์ (2563) และวุฒิพงษ์ พร้อมสุข (2561)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (QWL_5) ($\beta = .353$) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (QWL_8) ($\beta = .270$) และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (QWL_1) ($\beta = .167$) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (QWL_2) ($\beta = .128$) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 63.90 ($R^{2Adj} = .639$) ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น ไม่ค่อยได้รับโอกาสให้เรียนรู้เพิ่มขึ้นหรือเข้าร่วมการฝึกอบรมต่าง ๆ อาจจะเป็นเพราะงบประมาณไม่เพียงพอ ส่วนโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนระดับในตำแหน่งที่สูงขึ้นนั้น เป็นความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามที่ระเบียบกำหนดไว้ ไม่ว่าจะอยู่หน่วยงานใดก็ใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน จึงไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาส

ในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น พนักงานมีโอกาสได้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทาย เมื่อครั้งที่โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ระบาดหนัก จนทำให้ผู้ป่วยล้นโรงพยาบาล ไม่มีที่รักษา รัฐบาลจึงสั่งการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งโรงพยาบาลสนาม เพื่อรองรับผู้ป่วย พนักงานที่มีตำแหน่งด้านสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นผู้รับผิดชอบหลักในโครงการนี้ ซึ่งเป็นงานใหม่ที่ท้าทายและเสี่ยงอันตรายต่อชีวิตเป็นอย่างมาก แต่เมื่อการดำเนินการโครงการดังกล่าวสำเร็จจุล่งไปได้ด้วยดีแล้ว พนักงานก็มีความรู้สึกภาคภูมิใจในที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะทางที่เรียนมา เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างเต็มความสามารถ และรัฐบาลก็ออกหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายค่าตอบแทนเสี่ยงภัยของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในการเฝ้าระวัง สอบสวน ป้องกัน ควบคุม และรักษาผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) เพื่อเป็นค่าตอบแทนการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีตำแหน่งด้านสาธารณสุขเท่านั้น โอกาสในการใช้และพัฒนาขีดความสามารถเป็นเรื่องของส่วนบุคคล จึงไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นโดยไม่ผลต่อหน้าที่การงาน การให้สิทธิและเสรีภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานเคารพสิทธิและให้เกียรติซึ่งกันและกันเป็นเรื่องของลักษณะนิสัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องงาน จึงไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น พนักงานมีช่วงเวลาดำเนินการปฏิบัติงานมีความสมดุลกัน และพอใจกับการมีเวลาให้ครอบครัว สังคมและการมีเวลาเป็นส่วนตัว จึงไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของฐาภรณ์ เพ็ญระ (2565) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ($\beta = .244$) ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ($\beta = .215$) และด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\beta = .214$) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอพรรณานิคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\beta = .139$) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอพรรณานิคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอพรรณานิคม ได้ร้อยละ 41.40 ($R^{2Ad} = .414$) สอดคล้องกับงานวิจัยของณณีย์ พุดด้วงเงิน (2565) ได้ทำการศึกษาการสนับสนุนจากองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ($\beta = .279$) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่สะดวกและปลอดภัย ($\beta = .217$) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($\beta = .200$) ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ($\beta = .169$) ด้านความสมดุลระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว ($\beta = .158$) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\beta = .147$) และด้านโอกาสความก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ ($\beta = .132$) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่า

องค์ประกอบดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสกลนครได้ร้อยละ 61.20 ($\text{Adjusted } R^2 = .612$) สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญา บุคตาจันทร์ (2563) ได้ทำการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดโรงพยาบาลนครพนม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดโรงพยาบาลนครพนม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยถูกสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์การ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดโรงพยาบาลนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดโรงพยาบาลนครพนม ได้ร้อยละ 56.60 และสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิพงษ์ พรหมสุข (2561) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น กลุ่มเลย 5 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น กลุ่มเลย 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจได้ร้อยละ 72.70

4. ผลการศึกษาแนวทางพัฒนาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม มีดังนี้

4.1 รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดอัตราเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง เงินค่าตอบแทน และเงินสวัสดิการต่าง ๆ ควรกำหนดให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และต้องเพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน

4.2 ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาไม่ควรก้าวล่วงเรื่องส่วนตัวของพนักงาน ให้สิทธิพนักงานในการแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีความเสมอภาค พร้อมทั้งให้พนักงานใช้สิทธิต่าง ๆ ของตนได้อย่างเต็มที่ เช่น สิทธิการลาต่าง ๆ

4.3 ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ชีวิตส่วนตัวและมีช่วงเวลาผ่อนคลายความตึงเครียด เช่น กำหนดเวลาพักเบรกระหว่างการทำงาน จัดโซนสนทนาหรือโซนพักผ่อนหย่อนใจ

4.4 วัฒนธรรมองค์การ ที่ดีต้องเริ่มจากผู้นำก่อน หากผู้บริหารมีจิตใจรักองค์การ พร้อมสร้างความสมานฉันท์ ทำงานเป็นทีม ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีก็ย่อมจะสร้างบรรยากาศและพลังงานดี ๆ ในหน่วยงานได้

4.5 ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรปลูกฝังให้พนักงานมีความจงรักภักดีและต้องการที่จะปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ตลอดไป โดยที่ไม่คิดที่จะโยกย้ายไปหน่วยงานอื่น ควรจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความรักความผูกพันภายในหน่วยงาน เช่น การแข่งขันกีฬา หรือจัดอบรม เพื่อกระชับความสัมพันธ์และสร้างความสามัคคีภายในหน่วยงาน

องค์ความรู้ใหม่

ตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ควรเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม โดยมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพิจารณาอัตราเงินเดือน เงินประจำตำแหน่งและสวัสดิการต่าง ๆ อัตราการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันและกำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี (เงินโบนัส) ปลุกฝังให้พนักงานไม่ก้าวถอยในเรื่องส่วนตัวและเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน และควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ชีวิตส่วนตัวและมีช่วงเวลาผ่อนคลายความตึงเครียดในระหว่างปฏิบัติงาน

1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเสริมสร้างและพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม โดยการให้ค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์อื่นอย่างเหมาะสม และปลุกฝังให้พนักงานมีความจงรักภักดีกับหน่วยงาน ยินดีทำงานเพื่อให้หน่วยงานมีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ

1.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน เช่น ผู้บังคับบัญชาควรให้เกียรติและเคารพความคิดเห็นของพนักงานทุกคนอย่างเสมอภาค หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคมและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ปรับอัตราการขึ้นเงินเดือนให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน จัดสถานที่ทำงานจัดเครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย มีความมั่นคงและปลอดภัย เป็นต้น

1.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเปิดโอกาสให้เรียนรู้เสริมสร้างทักษะใหม่ ๆ ส่งเสริมในการศึกษาต่อหรืออบรมวิชาชีพเพิ่มเติม เปิดโอกาสให้ปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถและความถนัด มีอิสระในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ปฏิบัติงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ มีสิทธิและเสรีภาพในการปฏิบัติงาน ไม่ก้าวถอยในเรื่องส่วนตัว เคารพสิทธิซึ่งกันและกัน และเปิดโอกาสในการผ่อนคลายความตึงเครียดในระหว่างปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่น ๆ เพื่อที่จะได้ทราบ คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภออื่น ๆ ของจังหวัดนครพนม

2.2 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม รวมทั้งสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น โดยใช้การสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) เป็นต้น

2.3 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร ความสุขในการทำงาน ที่อาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ เกตทอง. (2559). สาเหตุและแนวโน้มการลาออก/โอนย้าย ของข้าราชการในหน่วยงานวิชาการ กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.). การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรรณิการ์ สุวรรณศรี. (2560). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. สืบค้น 31 พฤษภาคม 2566 จาก http://pws.npru.ac.th/kannika/index.php?act=6a992d5529f459a44fee58c733255e86&Intype=editor_top&stm_id=3838.
- กัญญา บุตดาจันทร์. (2563). คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดโรงพยาบาลนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ชฎาภรณ์ เพี้ยยุระ. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2557). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: พิษณุพงศ์วันดี เซ็นเตอร์ จำกัด.
- ณณีย์ พุดด้วงเงิน. (2565). การสนับสนุนจากองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- วิทยา อินทร์สอน และสุรพงศ์ บางพาน. (2559). แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม. วารสารอินดัสเทรียลเทคโนโลยี รีวิว (Industrial technology review), 22(282), 103–111.
- วุฒิพงษ์ พร้อมสุข. (2561). อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น กลุ่มเลข 5. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

สิน พันธุ์พินิจ. (2554). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์ จำกัด.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.

Colaizzi, P. F. (1978). Psychological research as a phenomenologist views it. In: Valle, R. S. & King, M. (1978). *Existential-Phenomenological Alternatives for Psychology*. New York: Oxford University Press.

Walton, R. E. (1973). Quality of working life: what is it? *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.

คุณลักษณะและทักษะนักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย

ATTRIBUTE AND SKILLS OF ACCOUNTANTS THAT AFFECT THE PERFORMANCE
OF ACCOUNTANTS LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATION IN THE LOWER
SOUTHERN REGION OF THAILAND

สุทธินันท์ ทองเที่ยง^{*1}, กนกศักดิ์ สุขวัฒนสินธิ์²

Suttinan Tongtiang^{*1}, Kanoksak Sukwatanasinit²

^{1,2}หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

^{1,2}Master of Accounting Program, Faculty of Accountancy, Sripatum University

*Corresponding author's e-mail: do.ow5022010039@hotmail.com^{*1}

Received: May 21, 2024

Revised: June 6, 2024

Accepted: June 13, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณลักษณะและทักษะนักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของนักบัญชี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักวิชาการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดตรัง พัทลุง สงขลา สตูล ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส จำนวน 244 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะนักบัญชี ได้แก่ ด้านการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความทันต่อเวลา ด้านความมีมาตรฐานและด้านความถูกต้อง และพบว่าด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ในส่วนด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานด้านความทันต่อเวลา ด้านความมีมาตรฐาน ด้านความถูกต้อง ครบถ้วนและด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความถูกต้อง ครบถ้วน 2) ทักษะนักบัญชี ได้แก่ ด้านทักษะวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความทันต่อเวลา ด้านความมีมาตรฐาน ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน และด้านเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความทันต่อเวลา ในส่วนของด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความทันต่อเวลา ด้านความมีมาตรฐาน ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน และด้านเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความมีมาตรฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณลักษณะนักบัญชี; ทักษะนักบัญชี; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี

Abstract

This research article aims to study the characteristics and skills of accountants that affect the performance and efficiency of accountants in local administrative organizations in the southern region of Thailand. The sample group includes financial and accounting academics as well as financial and accounting officers of local administrative organizations in the provinces of Trang, Phatthalung, Songkhla, Satun, Pattani, Yala, and Narathiwat, totaling 244 people. This is quantitative research using a questionnaire to collect data. Data analysis includes percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The research findings reveal that 1) the characteristics of accountants, including analytical problem-solving skills, positively affect performance efficiency in terms of work processes, timeliness, standards, and accuracy. It was found that effective communication also positively impacts performance efficiency regarding work processes. However, professional accounting knowledge and abilities negatively affect performance efficiency in terms of work processes, timeliness, standards, and accuracy. Additionally, effective communication negatively impacts performance efficiency in terms of completeness and accuracy. 2) Accountants' skills, including professional accounting skills, have a positive impact on performance efficiency in terms of work processes, timeliness, standards, accuracy, and completeness. Specific technical skills related to the profession also positively affect performance efficiency in terms of work processes and timeliness. However, information technology skills negatively impact performance efficiency regarding work processes, timeliness, standards, accuracy, and completeness. Additionally, specific technical skills related to the profession negatively affect performance efficiency in terms of standards, with statistical significance at the .05 level.

Keywords: accountant attribute; accountant skills; performance of accountants

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

สังคมปัจจุบันเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม จึงเป็นเหตุให้องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อความอยู่รอด สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ หลาย ๆ หน่วยงานของภาครัฐได้เริ่มปรับปรุงแนวทางการบริหารจัดการองค์กร เช่น การนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน การนำ

กลยุทธ์หรือแนวคิดต่าง ๆ มาปรับเปลี่ยนในการบริหารจัดการองค์กร ในรูปแบบต่าง ๆ ส่งผลให้ผู้บริหารองค์กร ต้องอาศัยข้อมูลจากการปฏิบัติงานมาช่วยในการบริหารองค์กร ซึ่งคุณลักษณะนักบัญชี เป็นลักษณะที่แสดงถึง คุณสมบัติและความสามารถที่สำคัญในการประกอบอาชีพในด้านบัญชี ต้องมีความทันสมัย สามารถปรับตัวกับการใช้ เทคโนโลยีได้ในทุกรูปแบบ มีความเข้าใจและทันต่อการเปลี่ยนแปลง มาตรฐานการรายงานทางการเงินทุกรอบ เปิดโลกทัศน์กว้าง ความคิดไม่ยึดติดกับสิ่งเดิม เป็นนักคิด นักวิเคราะห์ สามารถนำเสนอข้อมูลด้วยรูปแบบที่ทันสมัย บุคลิกภาพคล่องแคล่ว ว่องไว ปรับเปลี่ยนตัวเองได้ทุกสถานการณ์ มีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมของงานในทุกรูปแบบ มีการอบรมพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีการइनวัตกรรมที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะนักบัญชี ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้นจากในอดีต นักบัญชีก็เหมือนกับ ผู้เก็บบันทึกของหน่วยงาน จุดบันทึกสิ่งสำคัญทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากนั้นจัดระเบียบข้อมูล นักบัญชีจึงต้องทำงานหนักขึ้น เพื่อตามให้ทันทุกสิ่ง นักบัญชีต้องมีการพัฒนาทักษะในตัวเองเพื่อเตรียมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจาก บทบาทเดิมมาเป็นนักวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ให้คำแนะนำพร้อมทั้งเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนการดำเนินงาน ของฝ่ายบริหารให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย (วรพล จันทะพันธ์, 2563, หน้า 26-28) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในหน่วยงานเป็นสิ่งที่สำคัญ สามารถทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ โดยใช้ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ได้กำหนดขึ้น สิ่งที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ปัจจัยด้านทักษะ ปัจจัยด้าน คุณสมบัติ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีประสิทธิภาพปฏิบัติงานก็จะออกมาดี ส่งผลทำให้ การดำเนินงานในภาพรวมขององค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ศิริขวัญ พลวิจิตร, 2562, หน้า 1-2)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย วางหลักให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น รูปแบบในการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน ตาม มาตรา 249 รูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบทั่วไป แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนายั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุน การจัดการศึกษา ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560, หน้า 74-75) การบันทึกบัญชีขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องจัดทำด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ การบันทึกบัญชีและจัดทำรายงานทางการเงิน ให้สอดคล้องกับมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐ (กระทรวงมหาดไทย, 2566, หน้า 26) ซึ่งนักบัญชีตามหลักวิชาชีพ ต้องมีความรู้ความสามารถ มีความละเอียดรอบคอบ มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน อย่างถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย มีจำนวน 7 จังหวัด ได้แก่ ตรัง พัทลุง สตูล สงขลา ยะลา นราธิวาส และปัตตานี มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด 624 แห่ง มี 5 รูปแบบ ดังนี้ 1) องค์การ

บริหารส่วนจังหวัด จำนวน 7 แห่ง 2) องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 442 แห่ง 3) เทศบาลตำบล จำนวน 150 แห่ง 4) เทศบาลเมือง จำนวน 21 แห่ง 5) เทศบาลนคร จำนวน 4 แห่ง ซึ่งมีการปฏิบัติงานที่หลากหลายตามรูปแบบ ทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความหลากหลายตามประเภทวิชาชีพ และมีความรับผิดชอบที่ต่างกัน สำหรับงานบัญชี นักบัญชีต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังภาครัฐ พ.ศ.2561 มาตรา 70 บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำรายงานการเงินประจำปีงบประมาณซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย งบแสดงฐานะทางการเงินและ งบแสดงผลการดำเนินงานทางการเงิน ทั้งเงินงบประมาณ เงินนอกงบประมาณและเงินอื่นใด รวมถึงการก่อหนี้สำหรับ ระยะเวลาบัญชีปี 2564 เป็นต้นไป ทั้งนี้ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงการคลังกำหนด (กระทรวงการคลัง, 2561, หน้า 18-21)

ถึงแม้ว่ากรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและหน่วยงานต่าง ๆ มีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาและเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีอย่างต่อเนื่อง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน แต่พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในภาคใต้ตอนล่างยังไม่ได้คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เนื่องจากปัญหาหลายประการ เช่น การขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การขาดบุคลากรที่ตรงตาม มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง และการบริหารงานบุคคล ด้วยเหตุผลนี้ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาถึงคุณลักษณะและทักษะ นักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงคุณลักษณะนักบัญชีและทักษะนักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี องค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วยด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความทัน ต่อเวลา ด้านความมีมาตรฐาน และด้านความถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อนักบัญชีในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลก พร้อมทั้งเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ การพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ การปรับปรุง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย ให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะนักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาทักษะนักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของนักบัญชี

คุณลักษณะนักบัญชีที่ดี ต้องมีทักษะในการสื่อสาร สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ มีความรู้ทางวิชาชีพ บัญชี มีความละเอียดรอบคอบ ทำงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี ทักษะในการแก้ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ จะส่งผลให้นักบัญชีเกิดการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้กับตนเองทำให้เกิด

ความเชี่ยวชาญ สามารถนำความรู้ไปพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน (วรพล จันทะพันธ์, 2563, หน้า 20)

แนวคิดเกี่ยวกับทักษะนักบัญชี

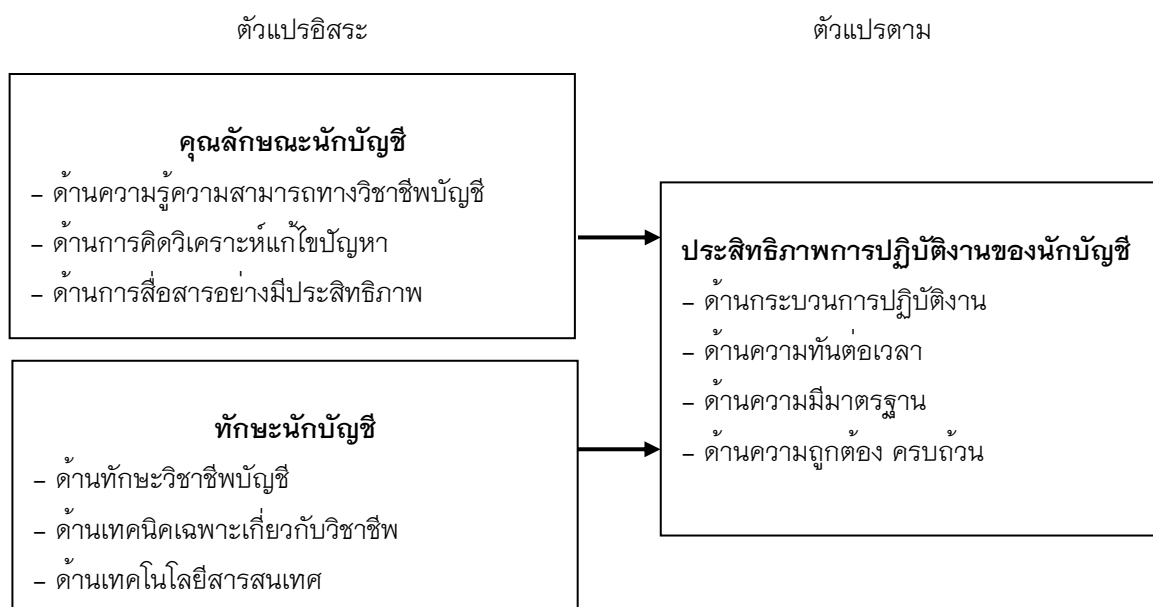
ทักษะนักบัญชี หมายถึง ความรู้ความสามารถเฉพาะทาง สามารถทำงานงานบัญชีจนมีประสิทธิภาพ และต้องทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาวะเศรษฐกิจ (จิตรัตน์ มีมาก, รติกร บุญสวาท, และชุตินา ขลิบทอง, 2559) สามารถปฏิบัติงานได้ตามหลักการ และมาตรฐานการบัญชี ยึดแนวทางการปฏิบัติที่ซื่อสัตย์ สุจริต เชื่อถือได้ และรู้จักนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (วรพล จันทะพันธ์, 2563, หน้า 18)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ การให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรควรให้ความสำคัญและปฏิบัติตาม เพราะหากองค์กรใดมีผู้บริหารที่มีความรู้และความสามารถในการบริหารงาน วางแผน และติดตามระบบงานอย่างเหมาะสม และให้ความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กร โดยส่งเสริมการพัฒนาทักษะการทำงานให้กับพนักงาน เพื่อเพิ่มความรู้และความเชี่ยวชาญ และให้ทักษะในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบ ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตามที่ได้รับมอบหมาย และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมากที่สุด การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ผลลัพธ์ที่ได้ก็จะออกมาดี ถ้าหากปฏิบัติงานที่ไม่ดีจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกันออกไป การกระทำที่ดีจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี (แคทรียา วันวงศ์, 2563, หน้า 20)

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมในประเด็นเกี่ยวกับ คุณลักษณะนักบัญชี ทักษะนักบัญชี และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีข้างต้น สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะและทักษะนักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักบัญชีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย จำนวน 7 จังหวัด ได้แก่ ตรัง พัทลุง สงขลา สตูล ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส จำนวน 624 คน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2566) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักวิชาการเงินและบัญชี และเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย จำนวน 7 จังหวัด ได้แก่ ตรัง พัทลุง สงขลา สตูล ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส โดยใช้สูตรของ Yamane (1973, p.127) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% จึงกำหนดให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 244 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีทั้งหมด 5 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Multiple choice question) ที่มีการออกแบบในลักษณะ Nominal scale และ Ordinal scale

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะนักบัญชี ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ บัญชี ด้านการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา และด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะนักบัญชี ได้แก่ ด้านทักษะวิชาชีพบัญชี ด้านเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี ได้แก่ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความทันต่อเวลา ด้านความมีมาตรฐานและด้านความถูกต้อง ครบถ้วน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นลักษณะคำถามแบบเปิด

งานวิจัยนี้ตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (index of Item objective congruence: IOC) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ของแบบสอบถาม ความถูกต้องเหมาะสม และให้คำแนะนำสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC ได้ค่า IOC เท่ากับ .67-1.00 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาความเชื่อมั่นกับประชากรผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นหาคุณภาพเครื่องมือ โดยตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .92 และจัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้ 1) ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม 2) ผู้วิจัยดำเนินการส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้กับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และผู้วิจัยดำเนินการหาค่าดัชนี IOC เพื่อแปลผล 3) ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยศรีปทุม 4) ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลถึงนักวิชาการเงินและบัญชี เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 7 จังหวัด ประกอบด้วย ตรัง พัทลุง สงขลา สตูล ยะลา นราธิวาส และปัตตานี โดยผู้วิจัยจัดส่งหนังสือผ่านทางแอปพลิเคชันกลุ่ม 5) ดำเนินการจัดส่งโดยการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ Google Form ให้กับกลุ่มตัวอย่าง และติดตามรับแบบสอบถามจาก E-mail 6) นำแบบสอบถามที่ได้รับจาก E-mail ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม เป็นฉบับสมบูรณ์จำนวน 244 ชุด แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลครบถ้วน ได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) และดำเนินการประมวลผลการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การศึกษาคุณลักษณะนักบัญชีและทักษะนักบัญชี วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D) ในการแปลค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความเห็นของนักบัญชี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย ที่มีต่อคุณลักษณะนักบัญชี ทักษะนักบัญชีและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี
3. การศึกษาคุณลักษณะและทักษะนักบัญชี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential statistic) การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation analysis) เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษา และการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 244 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน ร้อยละ 94.30 อายุ 30-40 ปี จำนวน 130 คน ร้อยละ 53.30 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 214 คน ร้อยละ 87.70 ตำแหน่งงานในองค์กรนักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 218 คน ร้อยละ 89.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท จำนวน 174 คน ร้อยละ 71.30 และประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 121 คน ร้อยละ 49.60

2. การวิเคราะห์คุณลักษณะนักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะนักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี โดยภาพรวมและรายด้าน

ด้านที่	คุณลักษณะนักบัญชี	n=244			
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1	ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี	4.33	.490	มากที่สุด	1
2	ด้านการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา	4.10	.450	มาก	2
3	ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	3.97	.398	มาก	3
โดยรวม		4.13	.374	มาก	

จากตาราง 1 พบว่า คุณลักษณะนักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาคือ ด้านการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 4.10$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.97$)

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของคุณลักษณะนักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย

คุณลักษณะนักบัญชี	ด้านกระบวน การปฏิบัติงาน		ด้านความทัน ต่อเวลา		ด้านความมี มาตรฐาน		ด้านความถูกต้อง ครบถ้วน	
	β	Sig.	β	Sig.	β	Sig.	β	Sig.
ค่าคงที่ (constant)								
ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี	-.302	.000*	-.470	.000*	-.409	.000*	-.428	.000*
ด้านการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา	.395	.000*	.549	.000*	.505	.000*	.516	.000*
ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	.191	.017*	.065	.394	.057	.472	-.051	.520

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 2 พบว่า คุณลักษณะนักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

1) คุณลักษณะนักบัญชี ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี ($\beta = -.302$) และ ($\text{Sig.} = .000 < .05$) ด้านการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ($\beta = .395$) และ ($\text{Sig.} = .000 < .05$) ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ($\beta = .191$) และ ($\text{sig} = .017 < .05$) แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะนักบัญชี ด้านการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาและด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ส่วนด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

2) คุณลักษณะนักบัญชี ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี ($\beta = -.470$) และ ($\text{Sig.} = .000 < .05$) ด้านการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ($\beta = .549$) และ ($\text{Sig.} = .000 < .05$) ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ($\beta = .065$) และ ($\text{Sig.} = .394 > .05$) แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะนักบัญชี ด้านการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านความทันต่อเวลา ในส่วนของด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านความทันต่อเวลา และด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านความทันต่อเวลา

3) คุณลักษณะนักบัญชี ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี ($\beta = -.409$) และ ($\text{Sig.} = .000 < .05$) ด้านการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ($\beta = .505$) และ ($\text{sig} = .000 < .05$) ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ($\beta = .057$) และ ($\text{Sig.} = .472 > .05$) แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะนักบัญชี ด้านการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านความมีมาตรฐาน ในส่วนของด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านความมีมาตรฐาน และด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านความมีมาตรฐาน

4) คุณลักษณะนักบัญชี ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชี ($\beta = -.428$) และ ($\text{Sig.} = .000 < .05$) ด้านการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ($\beta = .516$) และ ($\text{Sig.} = .000 < .05$) ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ($\beta = -.051$) และ ($\text{Sig.} = .520 > .05$) แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะนักบัญชี ด้านการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ยกเว้นด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชีและด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านความถูกต้อง ครบถ้วน

3. การวิเคราะห์ทักษะนักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะนักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย โดยภาพรวมและรายด้าน

ด้านที่	ทักษะนักบัญชี	n=244			
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1	ด้านทักษะวิชาชีพบัญชี	4.23	.445	มากที่สุด	1
2	ด้านเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ	4.23	.495	มากที่สุด	2
3	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.98	.509	มาก	3
โดยรวม		4.15	.429	มาก	

จากตาราง 3 พบว่า ทักษะนักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านทักษะวิชาชีพบัญชี ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาคือ ด้านเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.23$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.98$)

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของทักษะนักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย

ทักษะนักบัญชี	ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน		ด้านความทันต่อเวลา		ด้านความมีมาตรฐาน		ด้านความถูกต้องครบถ้วน	
	β	Sig.	β	Sig.	β	Sig.	β	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)								
ด้านทักษะวิชาชีพบัญชี	.489	.000*	.447	.000*	.527	.000*	.457	.000*
ด้านเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ	.377	.000*	.168	.122	-.029	.794	.066	.570
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	-.262	.000*	-.169	.022*	-.082	.279	-.298	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 พบว่า ทักษะนักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1) ทักษะนักบัญชี ได้แก่ ด้านทักษะวิชาชีพบัญชี ($\beta = .489$) และ (Sig. = .000 < .05) ด้านเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ ($\beta = .377$) และ (Sig. = .000 < .05) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\beta = -.262$) และ (Sig. = .000 < .05) แสดงให้เห็นว่า ทักษะนักบัญชี ด้านทักษะวิชาชีพบัญชีและด้านเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ยกเว้นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลเชิงลบต่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

2) ทักษะนักบัญชี ได้แก่ ด้านทักษะวิชาชีพบัญชี ($\beta = .447$) และ ($\text{Sig.} = .000 < .05$) ด้านเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ ($\beta = .168$ และ ($\text{Sig.} = .122 > .05$) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\beta = -.169$) และ ($\text{Sig.} = .022 < .05$) แสดงให้เห็นว่า ทักษะนักบัญชี ด้านทักษะวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านความทันต่อเวลา ในส่วนด้านเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพไม่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านความทันต่อเวลา และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านความทันต่อเวลา

3) ทักษะนักบัญชี ได้แก่ ด้านทักษะวิชาชีพบัญชี ($\beta = .527$) และ ($\text{Sig.} = .000 < .05$) ด้านเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ ($\beta = -.029$) และ ($\text{Sig.} = .794 > .05$) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\beta = -.082$) และ ($\text{Sig.} = .279 > .05$) แสดงให้เห็นว่า ทักษะนักบัญชี ด้านทักษะวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านความมีมาตรฐาน ในส่วนของด้านเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านความมีมาตรฐาน

4) ทักษะนักบัญชี ได้แก่ ด้านทักษะวิชาชีพบัญชี ($\beta = .457$) และ ($\text{Sig.} = .000 < .05$) ด้านเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพ ($\beta = .066$) และ ($\text{Sig.} = .570 > .05$) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\beta = -.298$) และ ($\text{Sig.} = .000 < .05$) แสดงให้เห็นว่า ทักษะนักบัญชี ด้านทักษะวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ในส่วนของด้านเทคนิคเฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านความถูกต้อง ครบถ้วน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีด้านความถูกต้อง ครบถ้วน

การอภิปรายผล

1. จากการศึกษาคุณลักษณะนักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย ผลการศึกษพบว่า คุณลักษณะนักบัญชี ด้านการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา และด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แสดงว่านักบัญชีที่ดีควรมีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างแม่นยำ เชี่ยวชาญในการแก้ปัญหา มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถวางแผนและปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลกุลสันตะจักร และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ (2561, หน้า 93-94) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของหน่วยงานราชการในประเทศไทย พบว่า คุณลักษณะของนักบัญชีด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะทางวิชาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน มีค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุพัตรา หารัญดา (2566) ที่ศึกษาเรื่องคุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี สำนักงานบัญชี

คุณภาพในประเทศไทย พบว่า คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัล ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ด้านการคิดวิเคราะห์ แก้ไขปัญหา ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและด้านความคิดสร้างสรรค์ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี สำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย นักบัญชีส่วนใหญ่มีทักษะการสื่อสารโดยมี การทำงานเป็นทีมพร้อมที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ใช้ทักษะเหตุผลเพื่อการวิเคราะห์หาเหตุผลในการแก้ไขปัญหาและลดความขัดแย้งในเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานออกมามี คุณภาพ ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด และตรงต่อความต้องการของผู้บริหารหรือหัวหน้างาน และก่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดต่อองค์กร

2. จากการศึกษาทักษะนักบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าทักษะนักบัญชี ด้านทักษะวิชาชีพบัญชี ด้านเทคนิค เฉพาะเกี่ยวกับวิชาชีพและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 แสดงว่านักบัญชีควรมีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบัญชี มีเทคนิคการทำบัญชี มีความรู้และทักษะ ทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยในการจัดการข้อมูลทางการเงิน บัญชีเพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงานและเพิ่ม ความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกานดา แซ่หลิว (2560, หน้า 68) เรื่องศักยภาพ ทางการบัญชีมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่าศักยภาพ ทางการบัญชีของ นักบัญชี ด้านความรู้ในวิชาชีพ ด้านทักษะทางวิชาชีพ มีผลเชิงบวกกับความสำเร็จใน การปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของนักบัญชีในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ แคทรียา วันวงศ์ (2563, หน้า 76) โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ในกรุงเทพมหานคร พบว่าคุณลักษณะของนักบัญชี ด้านการมีทักษะวิชาชีพบัญชี ด้านการมีความละเอียดรอบคอบ และด้านการมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ที่ส่งผลต่อความเชื่อถือได้ของงบการเงิน โดยด้านการมีทักษะวิชาชีพ บัญชี ด้านการมีความละเอียดรอบคอบ และ ด้านการมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความเชื่อถือได้ของงบการเงิน มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการศึกษา สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ได้ดังนี้ คุณลักษณะนักบัญชี ด้านความรู้ความสามารถ ทางวิชาชีพบัญชี เพราะนักบัญชีที่ดีต้องมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพบัญชี มีความรู้ในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สามารถนำเอาความรู้ที่ถูกหลักวิชาชีพมาปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทักษะนักบัญชี ด้านทักษะวิชาชีพบัญชี นักบัญชีที่ดีต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีภาครัฐ นโยบาย การบัญชีภาครัฐ มีความใฝ่รู้ เพิ่มพูนความรู้ด้านบัญชีหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบัน ด้วยการเข้ารับ การฝึกอบรมอยู่เสมอและสามารถนำเอาทักษะทางการบัญชีไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การศึกษาครั้งนี้สามารถเป็นข้อมูลสำหรับองค์กร ในการกำหนดคุณลักษณะและทักษะของนักบัญชีในด้านอื่น เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน

1.2 นักบัญชีควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปพัฒนา ปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพิ่มศักยภาพให้กับตนเองและช่วยพัฒนาองค์กรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษานักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย จึงควรศึกษาเพิ่มเติมในหน่วยงานอื่น และพื้นที่อื่นเพื่อให้เกิดการค้นพบใหม่ ครอบคลุมหลากหลายพื้นที่และเป็นประโยชน์ในการศึกษาต่อไป

2.2 ควรใช้วิธีเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้อย่างหลากหลาย และตรงตามประชากรกลุ่มตัวอย่างมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือทางการวิจัย

2.3 ควรศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้องค์กรทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนสามารถนำไปใช้เป็นกลยุทธ์ในการวางแผนการปฏิบัติงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ตามสภาพแวดล้อม เหตุการณ์ทางเศรษฐกิจปัจจุบัน เพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามเป้าหมาย

เอกสารอ้างอิง

- กมลภู สันทะจักร์ และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์. (2561). คุณลักษณะนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของหน่วยงานราชการในประเทศไทย. *วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 5(3), 771-790.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2566). *ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกรายจังหวัด*. สืบค้น 10 ธันวาคม 2566 จาก <https://www.dla.go.th/work/obt/index.jsp>.
- กระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง. (2561). *พระราชบัญญัติ วินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561*. สืบค้น 10 ธันวาคม 2566 จาก <https://www.mof.go.th/th/view/attachment/file/3134393632>.
- กระทรวงมหาดไทย. (2566). *ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการรับ การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษา เงินและการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2566*. สืบค้น 10 ธันวาคม 2566 จาก <https://www.bsplocal.go.th/contents/www.bsplocal.go.th/uploads/files/download/c7dd92258751.pdf>.
- กานดา แซ่หลิว. (2560). *ศักยภาพทางการบัญชีมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในจังหวัดสมุทรปราการ*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- แคทรียา วันวงศ์. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- ฐิติรัตน์ มีมาก, รติกร บุญสวาท, และชุติมา ขลิบทอง. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณและทักษะทางวิชาชีพกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในสำนักงานบัญชี จังหวัดนครราชสีมา. ในการประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 7 วันที่ 23 มิถุนายน 2559 (หน้า 653-664). สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. สืบค้น 20 ธันวาคม 2566 จาก https://cdc.parliament.go.th/draftconstitution2/ewtdl_link.php?nid=1038%26filename=index.
- วรพล จันทะพันธ์. (2563). ผลกระทบของทักษะนักบัญชีคุณภาพที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริขวัญ ผลวิจิตร. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินการบัญชีหน่วยงานราชการ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุพัตรา หารัญดา. (2566). คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 13(2), 240-253.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed). New York: Harper and Row.

ทักษะและจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย SKILLS AND ETHICS ACCOUNTING PROFESSIONALS AFFECTING THE PERFORMANCE OF ACCOUNTANTS IN LOCAL ORGANIZATION IN THE NORTHEASTERN OF THAILAND

ปัญญานุช อินตะสาร^{*1}, พรรณทิพย์ อย่างกลั่น²
Punyanuch Intasan^{*1}, Phanthip Yangklan²

^{1,2}หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชีมหาวิทยาลัยศรีปทุม

^{1,2} Master of Accounting Program, Faculty of Accountancy, Sripatum University

*Corresponding author's e-mail: punyanuchintasan@gmail.com^{*1}, phanthip.ya@spu.ac.th²

Received: May 26, 2024

Revised: June 17, 2024

Accepted: June 18, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตและจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 353 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษวิจัยพบว่า ทักษะด้านเทคโนโลยี และประสบการณ์ด้านบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ในขณะที่ทักษะทางสังคม และทักษะด้านเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความทันต่อเวลา ด้านความถูกต้อง และด้านความมีคุณภาพ และจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การรักษาความลับ และพฤติกรรมทางวิชาชีพส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความรู้ความสามารถ ด้านการรักษาความลับ และด้านพฤติกรรมทางวิชาชีพส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความทันต่อเวลา จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความรู้ความสามารถ พฤติกรรมทางวิชาชีพ และความโปร่งใสส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความถูกต้อง และจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม และความโปร่งใส ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความมีคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

คำสำคัญ: ทักษะสำหรับผู้ทำบัญชี; จรรยาบรรณ; ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน;
นักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

The objective of this research was to study skills for future accountants and the ethics of accounting professionals affecting the performance of accountants in local government organizations in the northeastern region of Thailand. A sample group of 353 accountants in local administrative organizations in the northeastern region of Thailand was used, using a questionnaire as a research tool. Descriptive statistics include frequency, mean, percentage, and standard deviation. Inferential statistics include multiple regression analyses. Research results found that technology skills and experience in accounting Positively affects operational efficiency in achieving objectives. while social skills and technology skills It has a positive impact on the efficiency of work in terms of timeliness. Aspects of correctness, quality, and ethics for accounting professionals, including honesty objectivity confidentiality and professional behavior have a positive impact on performance in achieving objectives. Ethics for accounting professionals includes honesty, knowledge, and ability. Confidentiality and professional behavior have a positive impact on work performance in terms of timeliness. Ethics for accounting professionals includes honesty, knowledge, and ability. Professional behavior and transparency have a positive impact on accuracy and performance. and ethics for accounting professionals, including honesty objectivity and transparency it has a positive impact on quality performance. Statistically significant at the .05 and .01 levels.

Keyword: accountant skill; code of ethic; professional accountant; performance efficiency; accountant in local organization

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

เนื่องจากปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาปรับใช้ให้สอดคล้องกับการทำงานมากขึ้น องค์การต่าง ๆ ควรมีการพัฒนาเพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีสมัยใหม่อยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นทั้งภาครัฐหรือเอกชน ควรให้ความสำคัญอย่างมาก เพราะหากไม่มีการปรับตัวให้ทันยุคสมัยอาจทำให้กลายเป็นองค์กรที่ล้าหลัง และไม่เกิดการพัฒนาลงผลเสียได้ตลอดระยะเวลากว่า 3 ปี ทุกคนต่างต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์อันเป็นผลมาจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสใหม่ที่คุณค่าโลก COVID-19 ที่ทำให้วิถีชีวิต การทำงาน และการดำเนินธุรกิจต้องเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างนั้นไม่กลับมาเหมือนเดิม เป็นการเข้าสู่วิถีใหม่ (New Normal) ท่ามกลางวิกฤตการณ์ ได้เห็นถึงความล้มเหลวขององค์กรในหลากหลายธุรกิจ ที่ไม่มีความเข้มแข็งหรือ “ภูมิคุ้มกัน” ที่เพียงพอ ขณะเดียวกัน ก็ได้เห็นองค์กรที่มองเห็นโอกาส สามารถถ่วงดุลหรือแม้แต่เปลี่ยนแปลงรูปแบบธุรกิจ เพื่อสร้างการเติบโตได้อย่างน่าชื่นชม (สุรเดช จงจวรรณศิริ, 2566) สิ่งที่น่าจับตามองต้องตระหนักถึงในการทำบัญชีเพื่อให้ก้าวทันยุคปัจจุบันคือ ทักษะทางสังคมที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมธุรกิจ ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความสำคัญต่อการทำงานในยุคปัจจุบัน รวมถึงประสบการณ์ด้านบัญชีความรู้ความสามารถในการทำบัญชีเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการทำบัญชีในปัจจุบัน

ผู้ประกอบการวิชาชีพทางบัญชีทั้งภาครัฐและเอกชนต้องปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติของหลักการพื้นฐานแห่งจรรยาบรรณ ซึ่งประกอบด้วย (ก) ความซื่อสัตย์สุจริต (ข) ความเที่ยงธรรม (ค) ความรู้ ความสามารถ

(ง) การรักษาความลับ (จ) พฤติกรรมทางวิชาชีพ (ฉ) ความโปร่งใส (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2566) เพื่อให้ผลงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความน่าเชื่อถือ มีคุณภาพ และเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้ข้อมูลทางการเงิน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ทักษะสำคัญสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตและจรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เพราะนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยอาจจะมีความสามารถในการนำทักษะโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีและความเคร่งครัดในจรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี มาใช้ประกอบการทำงานยังไม่มากนัก และเพื่อให้สามารถนำไปกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้การปฏิบัติงานของนักบัญชีมีประสิทธิภาพรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างถูกต้องตามหลักจรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคต

ทักษะสำคัญที่ผู้ทำบัญชีต้องพัฒนา มีดังนี้ 1) Soft skills การพัฒนาทักษะทางด้านจิตวิทยาและพฤติกรรม รวมถึงความสามารถในการใช้ดุลยพินิจและความสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ รวมถึงการจัดการสิ่งแวดล้อมให้ส่งเสริมต่อการพัฒนาทักษะเหล่านั้น 2) เทคโนโลยีและการสอบถามข้อมูล ความท้าทายที่เกิดขึ้นคือ ผู้สอบบัญชี จะมีวิธีการตรวจสอบอย่างไรภายใต้สภาพแวดล้อมของกระบวนการทำงานอัตโนมัติ และความต่อเนื่องในระบบการควบคุมซึ่งก่อให้เกิดความเสี่ยงใหม่ ๆ เช่น ความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัยในโลกไซเบอร์ และความเสี่ยงที่อาจเสียชื่อเสียง(Reputation Risk) ทักษะและเทคโนโลยีที่มีเพียงพอและเหมาะสมสำหรับการตรวจสอบดังกล่าวหรือไม่ และมาตรฐานการสอบบัญชีที่มีอยู่ในปัจจุบันรองรับการใช้นวัตกรรมดังกล่าวแล้วหรือยัง 3) ความเข้าใจที่ลึกซึ้งและประสบการณ์ทางด้านธุรกิจ เพื่อช่วยสร้างองค์ความรู้และเพิ่มศักยภาพ (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2563)

ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเข้าถึงสินค้าและบริการผ่านโลกออนไลน์เกิดขึ้นได้ง่าย ผู้คนเริ่มปรับเปลี่ยนรูปแบบของการใช้ชีวิตบนอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ทั้งการซื้อสินค้าและบริการ การจ่ายชำระโอนเงินผ่านธุรกรรมธนาคารแบบออนไลน์ การซื้อสินค้าอุปโภค บริโภคในชีวิตประจำวัน ธุรกิจได้รับผลกระทบและมีการปรับเปลี่ยนนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าและการสร้างสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Customer centric) การกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคตจะต้องมีพื้นฐานจากการใช้ข้อมูล (Data driven) ใน

การตัดสินใจในการวางแผนธุรกิจ จึงจะสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลนี้ได้ (นวลศิริ วรเมธาวิวัฒน์, 2564)

วิยะดา สุวรรณเพชร (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของทักษะทางการบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พบว่า ทักษะทางการบัญชีดิจิทัลมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

อริยา สรศักดิ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชี พบว่า สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล เพื่อพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ทักษะการสื่อสารข้อมูลการเงินและบัญชี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การสร้างนวัตกรรมใหม่ทางบัญชี การใช้เครื่องมือดิจิทัลในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบัญชี ความรู้เกี่ยวกับทักษะวิชาชีพบัญชี ทักษะคิดและจรรยาบรรณ ประสพการณ์ทำงานด้านบัญชี มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความถูกต้อง ประหยัด รวดเร็ว ประสพความสำเร็จ บรรลุเป้าประสงค์ในวิชาชีพบัญชี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี

ข้อมูลทางการเงิน เอกสารประกอบการจัดทำบัญชี เป็นหน้าที่ของนักบัญชีที่ต้องรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง บันทึกรายการทางบัญชี สรุปข้อมูลทางบัญชีและจัดทำรายงานทางการเงิน นักบัญชีซึ่งถือเป็นผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ต้องปฏิบัติงานบนพื้นฐานของจรรยาบรรณสำหรับผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ซึ่งเป็นวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทางการเงินขององค์กร โดยผู้ใช้อข้อมูลจากรายงานทางบัญชีและการเงินจะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการต่อไป ผู้ประกอบการวิชาชีพทางบัญชีต้องปฏิบัติงานโดยยึดหลักวิธีปฏิบัติของพื้นฐานแห่งจรรยาบรรณ ซึ่งประกอบด้วย (ก) ความซื่อสัตย์สุจริต (ข) ความเที่ยงธรรม (ค) ความรู้ความสามารถ (ง) การรักษาความลับ (จ) พฤติกรรมทางวิชาชีพ (ฉ) ความโปร่งใส (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2566)

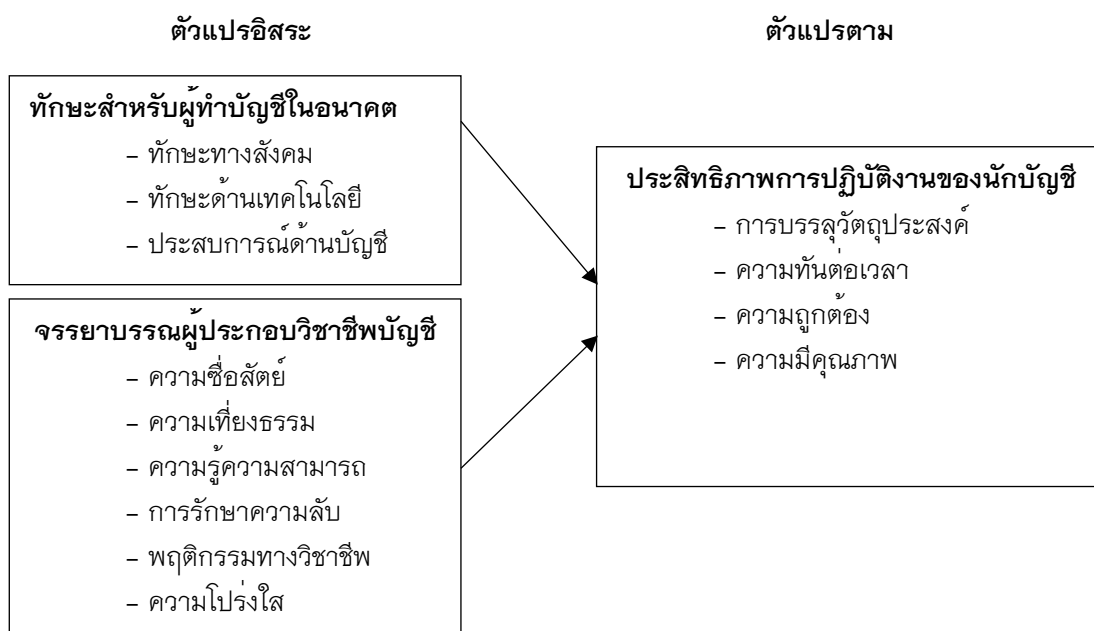
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบัญชี

ในอดีตนักบัญชีให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพลดต้นทุนในการดำเนินงานและเป็นที่ปรึกษาธุรกิจในบางสถานการณ์ แต่ในปัจจุบันเทคโนโลยีสามารถช่วยให้ธุรกิจติดตามเรื่องต้นทุน และข้อมูลดังกล่าวได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น นักบัญชีจึงต้องเปลี่ยนแปลงหน้าที่จากการทำงานบัญชีด้านเดียวเป็นการทำงานแบบมองไปข้างหน้าโดยนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาเป็นผู้ช่วยในการทำงานเพิ่มเติมทักษะและความรู้ใหม่ ๆ เพื่อสร้างมูลค่าให้กับตนเอง และองค์กรสำหรับการทำงานในโลกธุรกิจยุคปัจจุบัน (ธีรศักดิ์ ฉั่วศรีสกุล, 2563)

การทำงานให้หน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจ ภาคราชการ หรือเอกชน ต่างก็ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนวิธีการหรือกระบวนการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานหรือกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน ตลอดจนการทำงานอย่างไรให้มีความสุข นั้นแสดงว่าองค์กรทั้งหลายต่างก็มีความเห็นตรงกันว่าองค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอยู่ที่ ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพ และสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะและจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกประชากร (Population) ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 2,967 คน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973, p.127 อ้างถึงใน ศิริพงศ์ พงธิพันธ์, 2553, หน้า 203) ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ นักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 353 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาทักษะสำคัญและการจรรยาบรรณของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย การสร้างแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัยได้จากการสำรวจวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันโดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะสำคัญสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 9 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยครอบคลุมเนื้อหาทักษะสำคัญสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคต ได้แก่ ทักษะทางสังคม ทักษะด้านเทคโนโลยี และประสบการณ์ด้านบัญชี

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 18 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยครอบคลุมเนื้อหาจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม ความรู้ความสามารถ การรักษาความลับ พฤติกรรมทางวิชาชีพ และความโปร่งใส

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยครอบคลุมเนื้อหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การบรรลุวัตถุประสงค์ ความทันต่อเวลา ความถูกต้อง และความมีคุณภาพ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 - ส่วนที่ 4 เป็นคำถามจากสอบถาม ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งระดับที่ 5 หมายถึง การเห็นด้วยมากที่สุด ระดับที่ 4 หมายถึง การเห็นด้วยมาก ระดับที่ 3 หมายถึง การเห็นด้วยปานกลาง ระดับที่ 2 หมายถึง การเห็นด้วยน้อย และ ระดับที่ 1 หมายถึง การเห็นด้วยน้อยที่สุด การแปลผลดังต่อไปนี้ ระดับที่ 4.21-5.00 หมายถึง การเห็นด้วยมากที่สุด ระดับที่ 3.41-4.20 หมายถึง การเห็นด้วยมาก ระดับที่ 2.61-3.40 หมายถึง การเห็นด้วยปานกลาง ระดับที่ 1.81-2.60 หมายถึง การเห็นด้วยน้อย และระดับที่ 1.00-1.80 หมายถึง การเห็นด้วยน้อยที่สุด และตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องทักษะและจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative data) เพื่อศึกษาทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตและจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 แหล่งปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์และเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวนครบทั้ง 353 ตัวอย่าง ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปจากผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคต 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี และ 4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี

3.2 แหล่งทุติยภูมิ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า ศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลความรู้จากหนังสือ วารสาร บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยมาเป็นแนวทางการศึกษาในครั้งนี้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บข้อมูลครบถ้วน ผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาใส่รหัส (Coding) ตามวิธีการศึกษาทางสถิติ และดำเนินการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์จากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังนี้

4.1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ซึ่งประกอบไปด้วย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามวิธีการแบบ Pearson's (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีค่าต่ำกว่า .80 การหาค่าความทนทาน (Tolerance) และหาค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่าค่า Tolerance อยู่ระหว่าง .143-.594 ซึ่งค่าที่ต่ำสุดนั้นสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ คือ ค่าความทนทาน (Tolerance) > .10 และค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.683-6.988 ซึ่งค่าที่สูงสุดนั้นต่ำกว่าเกณฑ์สูงสุด คือ ค่า VIF < 10 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันทำให้ไม่มีปัญหาเรื่องการเกิดความเป็นเส้นตรงระหว่างตัวแปรอิสระ (Bowerman & O'Connell, 1990) ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษามีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 76.20 และที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 47.90 รองลงมาคือ อายุ 36-45 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10 อายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 และน้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 62.60 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ปริญญาโท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 และด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงานบัญชี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมาคือมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานบัญชีมากกว่า 10 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานบัญชี 5-10 จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 และน้อยที่สุด มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานบัญชี 3 - 5 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30

ผู้วิจัยทดสอบทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตและจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีว่าส่งผลอย่างไรต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านความทันต่อเวลา ด้านความถูกต้อง และด้านความมีคุณภาพ จากการศึกษาวิจัย พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตาราง 1 การวิเคราะห์ทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคต	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		3.183	.002
1. ทักษะทางสังคม	-.051	-1.085	.278
2. ทักษะด้านเทคโนโลยี	.579	12.546	.000**
3. ประสบการณ์ด้านบัญชี	.282	5.873	.000**
$R^2 = .558$ $F = 147.071$			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 1 การวิเคราะห์ทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .558 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ทักษะทางสังคม ทักษะด้านเทคโนโลยี และประสบการณ์ด้านบัญชี สามารถอธิบายถึงการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 55.80 โดยทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคต ด้านประสบการณ์ด้านบัญชี และด้านทักษะด้านเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 ทั้งนี้ ด้านทักษะทางสังคมไม่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 ทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลาของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตาราง 2 การวิเคราะห์ทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลาของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคต	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		.381	.703
1. ทักษะทางสังคม	.203	4.182	.000**
2. ทักษะด้านเทคโนโลยี	.560	11.741	.000**
3. ประสบการณ์ด้านบัญชี	.048	.972	.332
$R^2 = .528$ $F = 129.963$			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 2 การวิเคราะห์ทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลาของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .528 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ทักษะทางสังคม ทักษะด้านเทคโนโลยี และประสบการณ์ด้านบัญชี สามารถอธิบายถึงการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 52.80 โดยทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคต ด้านทักษะทางสังคม และทักษะด้านเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลาที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 ทั้งนี้ ด้านประสบการณ์ด้านบัญชีไม่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลาของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 ทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตาราง 3 การวิเคราะห์ทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคต	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		2.691	.007
1. ทักษะทางสังคม	.231	6.113	.000**
2. ทักษะด้านเทคโนโลยี	.691	18.588	.000**
3. ประสบการณ์ด้านบัญชี	.006	.145	.885
$R^2 = .714$ F = 290.234			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 การวิเคราะห์ทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .714 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ทักษะทางสังคม ทักษะด้านเทคโนโลยี และประสบการณ์ด้านบัญชี สามารถอธิบายถึงการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 71.40 โดยทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคต ด้านทักษะทางสังคม และทักษะด้านเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 ทั้งนี้ ด้านประสบการณ์ด้านบัญชีไม่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

สมมติฐานที่ 4 ทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตาราง 4 การวิเคราะห์ทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคต	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		.297	.767
1. ทักษะทางสังคม	.269	5.847	.000**
2. ทักษะด้านเทคโนโลยี	.594	13.154	.000**
3. ประสบการณ์ด้านบัญชี	-.024	-.517	.605
$R^2 = .578$ $F = 159.144$			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 การวิเคราะห์ทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .578 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ทักษะทางสังคม ทักษะด้านเทคโนโลยี และประสบการณ์ด้านบัญชี สามารถอธิบายถึงการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 57.80 โดยทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคต ด้านทักษะทางสังคม และทักษะด้านเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 ทั้งนี้ ด้านประสบการณ์ด้านบัญชีไม่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

สมมติฐานที่ 5 จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตาราง 5 การวิเคราะห์จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		6.915	.000
1. ความซื่อสัตย์	.272	7.234	.000**
2. ความเที่ยงธรรม	.430	7.573	.000**
3. ความรู้ความสามารถ	-.390	-6.786	.000
4. การรักษาความลับ	.134	3.700	.000**
5. พฤติกรรมทางวิชาชีพ	.641	18.770	.000**
6. ความโปร่งใส	-.097	-2.882	.004
$R^2 = .837$ $F = 295.420$			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 การวิเคราะห์จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .837 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม ความรู้ความสามารถ การรักษาความลับ พฤติกรรมทางวิชาชีพ และความโปร่งใส สามารถอธิบายถึงการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 83.70 โดยจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ด้านความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การรักษาความลับ และพฤติกรรมทางวิชาชีพ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 ทั้งนี้ ด้านความรู้ความสามารถ และด้านความโปร่งใส ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

สมมติฐานที่ 6 จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลาของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตาราง 6 การวิเคราะห์จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลาของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		4.595	.000
1. ความซื่อสัตย์	.196	3.703	.000**
2. ความเที่ยงธรรม	.044	.552	.581
3. ความรู้ความสามารถ	.217	2.675	.008**
4. การรักษาความลับ	.165	3.236	.001**
5. พฤติกรรมทางวิชาชีพ	.355	7.362	.000**
6. ความโปร่งใส	.010	.210	.834

$R^2 = .674$ $F = 119.404$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 การวิเคราะห์จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลาของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .674 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม ความรู้ความสามารถ การรักษาความลับ พฤติกรรมทางวิชาชีพ และความโปร่งใส สามารถอธิบายถึงการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 67.40 โดยจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ด้านความซื่อสัตย์ ความรู้ความสามารถ การรักษาความลับ และพฤติกรรมทางวิชาชีพ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลาที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 ทั้งนี้ ด้านความเที่ยงธรรม และด้านความโปร่งใส ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ทันต่อเวลาของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

สมมติฐานที่ 7 จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตาราง 7 การวิเคราะห์จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		.411	.681
1. ความซื่อสัตย์	.394	8.796	.000**
2. ความเที่ยงธรรม	-.526	-7.777	.000
3. ความรู้ความสามารถ	.850	12.402	.000**
4. การรักษาความลับ	.011	.261	.794
5. พฤติกรรมทางวิชาชีพ	.087	2.131	.034*
6. ความโปร่งใส	.150	3.750	.000**

$R^2 = .768$ $F = 190.402$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 การวิเคราะห์จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .768 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม ความรู้ความสามารถ การรักษาความลับ พฤติกรรมทางวิชาชีพ และความโปร่งใส สามารถอธิบายถึงการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 76.80 โดยจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ด้านความซื่อสัตย์ ความรู้ความสามารถ และความโปร่งใส ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้อง ที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 และด้านพฤติกรรมทางวิชาชีพ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้อง ที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ทั้งนี้ ด้านความเที่ยงธรรม และด้านการรักษาความลับ ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

สมมติฐานที่ 8 จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตาราง 8 การวิเคราะห์จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)		1.078	.282
1. ความซื่อสัตย์	.203	5.233	.000**
2. ความเที่ยงธรรม	.873	14.894	.000**
3. ความรู้ความสามารถ	-.356	-6.000	.000
4. การรักษาความลับ	-.349	-9.347	.000
5. พฤติกรรมทางวิชาชีพ	-.112	-3.168	.002
6. ความโปร่งใส	.634	18.271	.000**

$R^2 = .826$ $F = 273.365$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 การวิเคราะห์จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .826 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม ความรู้ความสามารถ การรักษาความลับ พฤติกรรมทางวิชาชีพ และความโปร่งใส สามารถอธิบายถึงการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 82.60 โดยจรรยาบรรณ ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ด้านความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม และความโปร่งใส ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 ทั้งนี้ ด้านความรู้ความสามารถ การรักษาความลับ และพฤติกรรมทางวิชาชีพ ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

การอภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้ ทักษะด้านเทคโนโลยี และประสบการณ์ด้านบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรจุวัตถุประสงค์ ในขณะที่ทักษะทางสังคม และทักษะด้านเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความทันต่อเวลา ด้านความถูกต้อง และด้านความมีคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของฤทัย อะโน (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะผู้ตรวจสอบแห่งอนาคตที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ทักษะผู้ตรวจสอบแห่งอนาคต ด้านทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ ด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านทักษะการสื่อสาร และด้านความฉลาดทางอารมณ์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการบรรจุเป้าหมาย และทักษะผู้ตรวจสอบ

แห่งอนาคต ด้านทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านภาวะความเป็นผู้นำ และด้านความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความทันเวลา และสอดคล้องกับงานวิจัยของมณีวรรณ ศรีปาน (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะนักบัญชีที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของสถานประกอบการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่จะส่งผลให้การรายงานมีคุณภาพสูงขึ้นเกี่ยวข้องกับความรู้ทางวิชาชีพ จริยธรรมทางวิชาชีพ ทักษะการปฏิบัติงาน ทักษะการจัดการองค์การ และทักษะการปรับตัวสำหรับยุคดิจิทัล และสอดคล้องกับงานวิจัยของอริยา สรศักดิ์ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชี พบว่า สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชี ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับทักษะวิชาชีพบัญชี ทักษะคิดและจรรยาบรรณ ประสพการณ์ทำงานด้านบัญชี มีความสัมพันธ์กับคุณภาพสำนักงานบัญชี ด้านความถูกต้อง ประหยัด รวดเร็ว ประสพความสำเร็จ บรรลุเป้าประสงค์ในวิชาชีพบัญชี

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้ จรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การรักษาความลับ และพฤติกรรมทางวิชาชีพส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ จรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความรู้ความสามารถ ด้านการรักษาความลับ และด้านพฤติกรรมทางวิชาชีพส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความทันต่อเวลา จรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความรู้ความสามารถ พฤติกรรมทางวิชาชีพ และความโปร่งใสส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความถูกต้อง และจรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม และความโปร่งใส ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความมีคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอรอุษา ดวงช้าง (2560) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ทำบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ศักยภาพของนักบัญชี ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายทางบัญชี ด้านความรู้และทักษะวิชาชีพ และด้านความเที่ยงธรรม และพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริขวัญ ผลวิจิตร (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน การบัญชี หน่วยงานราชการเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงิน การบัญชี โดยส่วนใหญ่จะเป็นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านคุณสมบัติ และด้านผลตอบแทนการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตตรา ประครองสี (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่กับความสำเร็จในวิชาชีพของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานตามมาตรฐานด้านความรู้และทักษะทางวิชาชีพ ด้านความเที่ยงธรรม ด้านความซื่อสัตย์สุจริต และด้านความระมัดระวังรอบคอบมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบบางส่วนกับศักยภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชี

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการศึกษา สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ได้ดังนี้ ทักษะและจรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี เช่น ทักษะทางสังคม การปฏิสัมพันธ์ ติดต่อสื่อสาร และการอยู่ร่วมกันของบุคคล

ในสังคมนั้น ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทักษะด้านเทคโนโลยี ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดปัญหาข้อจำกัดด้านเวลา รวมทั้งประสบการณ์ด้านบัญชีและการปฏิบัติตามจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ช่วยให้กระบวนการปฏิบัติงานด้านบัญชีเป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบวิธีปฏิบัติ และตอบสนองต่อปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะสำคัญสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคต และส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี อย่างเคร่งครัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีให้ก้าวทันต่อรูปแบบการปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบวิธีปฏิบัติที่เปลี่ยนแปลงไปและพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในโลกยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 นักบัญชีในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย สามารถนำความรู้ด้านทักษะและจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีไปใช้เป็นแนวทางเพื่อให้การปฏิบัติงานทางบัญชีมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ ทันต่อเวลา มีความถูกต้อง และมีคุณภาพ

1.2 ผู้บริหารของหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น นำผลของการวิจัยไปใช้พัฒนาและส่งเสริมบุคลากรที่ปฏิบัติงานบัญชีในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยได้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบัญชีมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาผลกระทบของทักษะสำหรับผู้ทำบัญชีในอนาคตที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในองค์กรอื่น เช่น หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือในองค์กรธุรกิจอื่น เพื่อนำผลการวิจัยมาศึกษาเปรียบเทียบ

2.2 ควรเพิ่มเติม หรือ ปรับเปลี่ยนวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการอื่น นอกจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เช่น การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานย้อนหลัง การสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงมุมมองและข้อมูลเชิงลึกซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการวิจัยมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2563). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2563. สืบค้น 10 ตุลาคม 2566 จาก <https://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp>.
- ธีรศักดิ์ ฉั่วศรีสกุล. (2563). ทักษะและเทคโนโลยีที่สำคัญสำหรับนักบัญชีบริหาร. สืบค้น 26 กุมภาพันธ์ 2567 จาก <https://www.tf.ac.or.th/Article/Detail/123469>.
- นวลศิริ วรเมธาวิวัฒน์. (2564). การใช้เทคโนโลยีเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับนักบัญชียุค DATA Driven. สืบค้น 26 กุมภาพันธ์ 2567 จาก <https://www.tf.ac.or.th/upload/9414/C7r32iQBkd.pdf>.
- มณีวรรณ ศรีปาน. (2564). สมรรถนะนักบัญชีที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของสถานประกอบการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจและนวัตกรรมดิจิทัล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- ฤทัย อะโน. (2563). อิทธิพลของทักษะผู้ตรวจสอบแห่งอนาคตที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. การค้นคว้าอิสระปัญหามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วิยะดา สุวรรณเพชร. (2563). ผลกระทบของทักษะทางการบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชามหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริขวัญ ผลจิตร. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินการบัญชีหน่วยงานราชการ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บัญชามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ศิริพงศ์ พฤทธิพันธ์. (2553). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สานันพรินติ้ง.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2566). คู่มือประมวลจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2566 (ฉบับปัจจุบัน). สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2567 จาก <https://anyflip.com/jmolr/duin>.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2563). ทักษะสำคัญสำหรับผู้สอบบัญชีในอนาคต. สืบค้น 9 ตุลาคม 2566 จาก <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/131109>.
- สุจิตตรา ประครองสี. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางการบัญชีสมัยใหม่กับความสำเร็จในวิชาชีพของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชามหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุรเดช จงวรรณศิริ. (2566). ความท้าทายของการบริหารจัดการองค์กรในโลกหลังวิกฤต. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2567 จาก <https://www.tris.co.th/business-challenges-2023>.
- อรอุษา ดั่งช้าง. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ทำบัญชีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บัญชามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อริยา สรศักดิ์. (2562). สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชี. สารนิพนธ์บัญชามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

แนวทางการพัฒนาส่วนผสมทางการตลาดร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนที่ส่งผลต่อ การตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ GUIDELINES FOR DEVELOPING MARKETING MIX OF TRADITIONAL TRADE IN COMMUNITY AFFECTING CUSTOMERS' DECISION MAKING ON PURCHASING PRODUCT IN BUENG KAN, BUENG KAN PROVINCE

มยุราพร สุทธิประภา*¹, สืบชาติ อันทะไชย²
Mayuraporn Sutthiprapha*¹, Suebchart Unthachai²

^{1,2}หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

^{1,2}Master of Business Administration Program, Faculty of Management, Udon Thani Rajabhat University

*Corresponding author's e-mail: 64130702103@udru.ac.th*¹, subchat.un@udru.ac.th²

Received: April 4, 2024

Revised: May 13, 2024

Accepted: May 20, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับส่วนผสมทางการตลาดและการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ 2) เพื่อศึกษาส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค เขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ 3) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาส่วนผสมทางการตลาดร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนส่งผลต่อความต้องการของผู้บริโภคให้กลับมาซื้อซ้ำ และมีการบอกต่อ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยรูปแบบผสมผสานวิธี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่เขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 400 คน การทดสอบสมมติฐานของส่วนผสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าผู้บริโภคในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ด้านการสร้างประสบการณ์ ด้านความคุ้มค่า ด้านการเข้าถึงผู้บริโภค ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าผู้บริโภคในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากผลการสัมภาษณ์สามารถนำมาสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาส่วนผสมทางการตลาดร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค เขตพื้นที่อำเภอเมือง บึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ร้านค้าปลีกในชุมชนมีจำนวนมากขึ้นจึงจะต้องมีการปรับตัวต้องนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวก มีช่องทางการจัดจำหน่ายทั้งหน้าร้านและออนไลน์ มีบริการเก็บเงินปลายทาง มีการจัดโปรโมชั่น มีพื้นที่จอดรถสะดวกสบาย

คำสำคัญ: ส่วนผสมทางการตลาด; ร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชน; การตัดสินใจซื้อ

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the level of the marketing mix and consumer purchasing decisions in the area of Mueang Bueng Kan District, Bueng Kan Province. 2) To study the marketing mix that affects consumer purchasing decisions. Mueang Bueng Kan District area Bueng Kan Province. 3) To serve as a guideline for developing the marketing mix for traditional retail stores in the community, affecting consumer demand to come back and buy again. And there is word-of-mouth. This research is mixed-methods research. The sample group consists of people who live in the Mueang Bueng Kan District area. In the community in Mueang Bueng Kan District, 400 people tested assumptions about the marketing mix and the decision-making process for buying consumer products in traditional retail stores in Bueng Kan Province. Bueng Kan Province found that in creating experiences A value aspect regarding access to consumers Relationship building affects the decision-making process for purchasing consumer products in traditional retail stores in communities in Mueang Bueng Kan District, Bueng Kan Province. At the statistical significance level of .05, qualitative data analysis From the interview results, they can be summarized as guidelines for developing the marketing mix for traditional retail stores in the community that affect consumer purchasing decisions. Mueang Bueng Kan District area Bueng Kan Province The number of retail stores in the community has to adapt and bring in modern technology for convenience. Both in-store and online distribution channels are available. There is a cash-on-delivery service, as well as promotions. There is a convenient parking space.

Keyword: marketing mix; traditional retail stores in the community; purchasing decisions

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ร้านค้าปลีกดั้งเดิม (Traditional trade) สำคัญกับคนไทยมาก ร้านขายของชำในประเทศไทยมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว และพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคก็มีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมตามยุคตามสมัยสมัยก่อนรูปแบบร้านขายของชำในชุมชนจะเป็นร้านโชห่วยจำหน่ายเฉพาะหน้าร้าน ต่อมามีการเปลี่ยนแปลงเป็นร้านค้าปลีกสมัยใหม่ เช่น ร้านสะดวกซื้อ ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ที่มีนักลงทุนรายใหญ่เข้ามาเป็นคู่แข่งกับร้านค้าปลีกดั้งเดิมที่เป็นคนในชุมชนเป็นผู้ประกอบการ นายทุนใหญ่มีการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายมีทั้งแบบจำหน่ายหน้าร้านและจำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม e-Commerce และ Social commerce มีการเพิ่มช่องทางการชำระเงินสามารถชำระได้ทั้งแบบเงินสด สแกนจ่ายผ่าน QR Code บัตรเดบิต บัตรเครดิต และ e-wallet ที่อำนวยความสะดวกสบาย สามารถตอบโจทย์ผู้บริโภคได้ทุกรูปแบบ

ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกดั้งเดิม (Traditional trade) ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ที่เป็นช่องทางการหารายได้ของคนในชุมชนได้มีการถดถอย บางร้านถึงขั้นต้องปิดตัวลงทำให้คนในชุมชนขาดรายได้และเงินหมุนเวียนในพื้นที่มีการถดถอยตาม เนื่องจากได้รับผลกระทบจากนายทุนรายใหญ่ที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้น เช่น ร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ห้างสรรพสินค้าโลตัส ห้างสรรพสินค้าแม็คโคร เปิดตัวในพื้นที่จังหวัดบึงกาฬและมีการขยายสาขาเพิ่มขึ้น

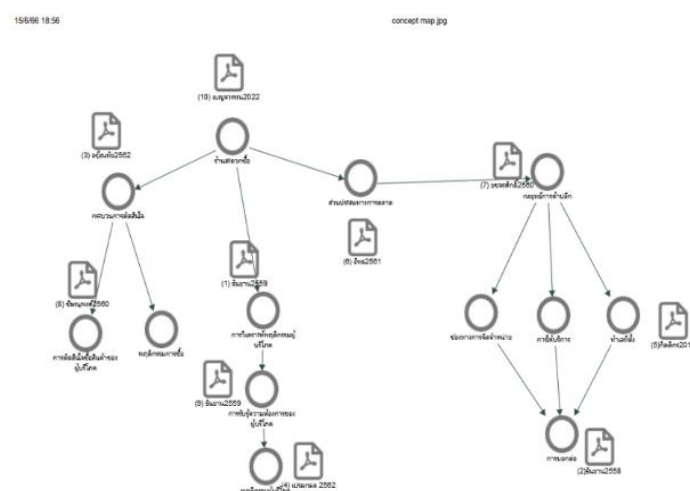
จากผลการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า มีผู้ศึกษาแนวทางการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดร้านค้าปลีกดั้งเดิม ในชุมชนที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค ในเขตพื้นที่จังหวัดอื่น แต่การศึกษาแนวทางการพัฒนา ส่วนซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ โดยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4E's นำไปสู่กระบวนการตัดสินใจซื้อ 5 ขั้นตอน ยังไม่พบการศึกษาวิจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา แนวทางการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดสำหรับร้านค้าปลีกดั้งเดิมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภค บริโภค ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ การศึกษาในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงการตัดสินใจซื้อสินค้า ของผู้บริโภคเป็นอย่างไร และรวมถึงการปรับตัวของธุรกิจร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนให้มียอดขายเพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงสามารถคาดการณ์ทิศทางการตลาดในอนาคต การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และตอบสนอง ความต้องการของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับส่วนประสมทางการตลาดและการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค เขตพื้นที่อำเภอเมือง บึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ
2. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค เขตพื้นที่อำเภอเมือง บึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชน ส่งผลต่อ ความต้องการของผู้บริโภคให้กลับมาซื้อซ้ำ และมีการบอกต่อ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการทำวิจัย ทางการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค เขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ดังนี้

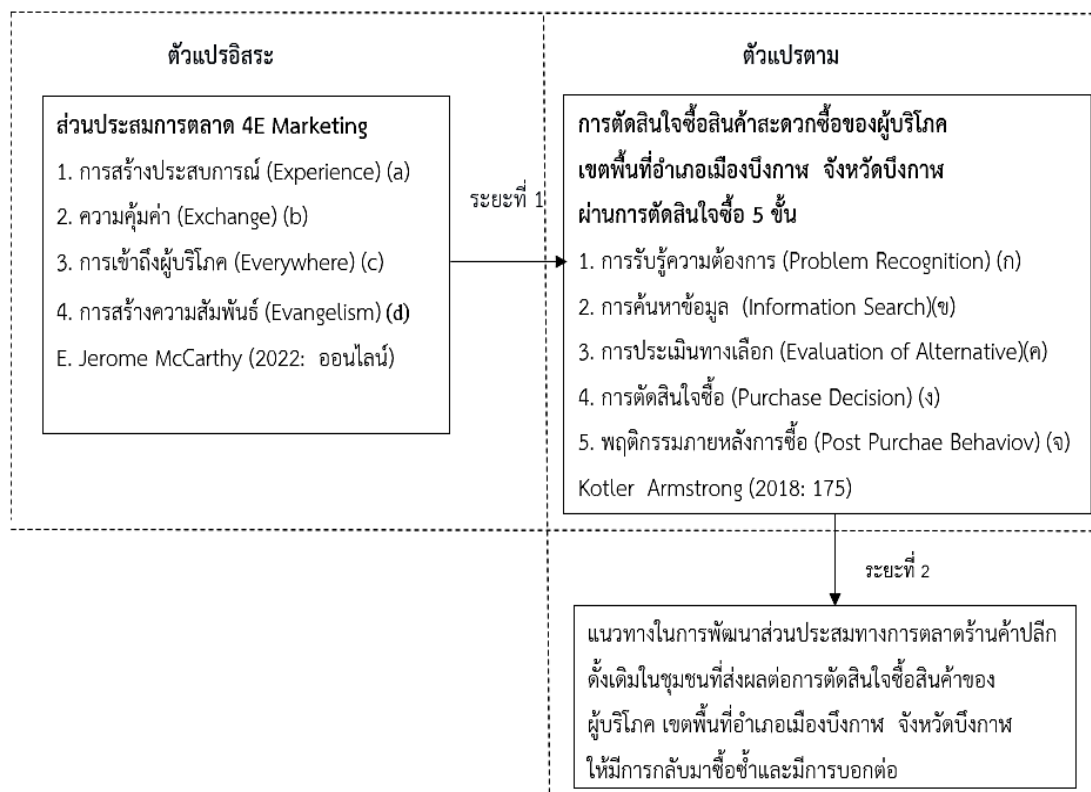


ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่ต้องพัฒนา

ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่ต้องพัฒนา ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการทำวิจัยแนวทางการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค เขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ โดยใช้โปรแกรม NVIVO 14 ในการประมวลผลเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษาเพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่ต้องการพัฒนา

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดสำหรับร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชน จึงได้ออกแบบกรอบแนวคิดของการวิจัยเป็น 2 ระยะ ดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed method) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค เขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่เขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 97,426 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ, 2565) ข้อมูลเชิงปริมาณ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) การกำหนดขนาดตัวอย่างของกลุ่มประชากรในชุมชนหรือพื้นที่ ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยได้กำหนดตามสูตรของยามานะ โดยกำหนดให้มีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคำนวณได้ 400 คน ข้อมูลเชิงคุณภาพได้มาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indept-interview) ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) โดยสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 2 คน ลูกค้านจำนวน 2 คน และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 คน รวมเป็น 6 คน เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย โดยนำผลมาประมวลรวมกับผลการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed method) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1.1 ขออนุญาตและแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย

1.2 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ตามที่ได้จากขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการแบ่งจากตำบลในอำเภอเมืองบึงกาฬ ได้แก่ ตำบลบึงกาฬ วิชาญ โคสี หอคำ หนองเล็ง โนนสว่าง โนนสมบูรณ์ นาสวรรค์ คำนาดี โคกกองชัยพร โปร่งเปือย

1.3 นำแบบสอบถามที่ได้มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

2.1 ขออนุญาตและแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย โดยแนบกำหนดการนัดหมายที่จะไปสัมภาษณ์

2.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (Indept-interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน แล้วทำการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปที่พบ และการวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากร คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) เป็นการบรรยายข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าปลีกดั้งเดิม เขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2554, หน้า 44) ซึ่งจัดระดับข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น ได้เท่ากับ .80 จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดความสำคัญของระดับการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) กัลยา วาณิชยปัญญา (2554, หน้า 44) ซึ่งจัดระดับข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น ได้เท่ากับ .80 จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดความสำคัญของระดับการซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค

ตอนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนบุคคลและส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) โดยมีเกณฑ์การวัดค่าระดับความสัมพันธ์ ชูศรี วงศ์รัตน์ (2541, หน้า 316) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน และยอมรับสมมติฐานทางเลือก นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Content analysis) จากเครื่องมือแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชน เขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลจาก การจดบันทึก และข้อมูลจากเทปบันทึกเสียงที่ถอดเป็นบทสนทนา มาวิเคราะห์เนื้อหาตามหัวข้อที่กำหนดแล้วนำเสนอเป็นความเรียง โดยใช้โปรแกรม NVIVO 14 ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

1. วิจัยเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคในเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 400 คน จำแนกออกเป็น เพศ อายุ รายได้ ต่อเดือน สถานภาพ ความถี่ในการซื้อสินค้าต่อเดือน เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 226 คน (ร้อยละ 56.50) และเป็นเพศชาย จำนวน 174 คน (ร้อยละ 43.50) อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 123 คน (ร้อยละ 3.80) รองลงมา มีอายุ 15 - 30 ปี จำนวน 105 คน (ร้อยละ 26.30) 41-50 ปี มีจำนวน 103 คน (ร้อยละ 25.80) และ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 69 คน (ร้อยละ 17.30) รายได้

ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 122 คน (ร้อยละ 3.50) รายได้ 15,001–20,000 บาท จำนวน 96 คน (ร้อยละ 24.00) รายได้ 10,001–15,000 บาท จำนวน 95 คน (ร้อยละ 23.80) รายได้ 25,001–30,000 บาท จำนวน 87 คน (ร้อยละ 21.80) สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 192 คน (ร้อยละ 48.00) สถานภาพสมรส จำนวน 174 คน (ร้อยละ 43.50) ความถี่ในการซื้อสินค้าต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ความถี่ในการซื้อสินค้าต่อเดือน 20 ครั้งขึ้นไป จำนวน 137 คน (ร้อยละ 34.30) รองลงมา 10–15 ครั้ง จำนวน 124 คน (ร้อยละ 31.00) 16 – 20 ครั้ง จำนวน 87 คน (ร้อยละ 21.80) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการเข้าถึงผู้บริโภคมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .43) รองมาการสร้างความสัมพันธ์ โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .55) และน้อยที่สุดด้านความคุ้มค่า โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .41) ตามลำดับ เมื่อนำมาวิเคราะห์ในแต่ละด้านมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ด้านการสร้างประสบการณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านการสร้างประสบการณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นรู้สึกประทับใจเมื่อได้รับสินค้าตรงตามความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = .50) รองลงมามองหาสินค้า ที่แปลกใหม่มีให้เลือกหลากหลาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = .70) และน้อยที่สุด รูปแบบการนำเสนอสินค้าที่แตกต่าง มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถกระตุ้นความสนใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = .65) ตามลำดับ

2. ด้านความคุ้มค่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านความคุ้มค่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการเลือกซื้อสินค้าที่รู้สึกว่าคุ้มค่ากับราคาที่จ่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = .56) รองลงมามักจะซื้อสินค้าที่มีโปรโมชั่น แม้ว่าจะไม่ต้องการใช้ในขณะนั้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .72) และน้อยที่สุดพิจารณาความคุ้มค่าจากคุณภาพ ของสินค้าที่ได้รับตรงตามความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = .54) ตามลำดับ

3. ด้านการเข้าถึงผู้บริโภค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านการเข้าถึงผู้บริโภค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ได้รับความสะดวกสบายในการเลือกสินค้าที่ต้องการร่วมกันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = .50) รองลงมาชอบผู้ขายที่มีช่องทางขายหลากหลายช่องทาง เช่น หน้าร้าน, Facebook, Line อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .67) และน้อยที่สุดเลือกซื้อจากผู้ขายที่มีการขายสินค้าหลากหลายช่องทางมีกระบวนการสั่งซื้อสินค้าที่ไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = .69) ตามลำดับ

4. ด้านการสร้างความสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความประทับใจและบอกต่อโดยพิจารณาจาก

คุณภาพการให้บริการ การส่งมอบสินค้า การให้บริการหลังการขาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = .71) รองลงมา รู้สึกดีเมื่อผู้ขายส่งข้อความถึงเป็นส่วนตัว เพื่อให้บริการหลังการขาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = .68) และน้อยที่สุด มักจะซื้อสินค้าจากผู้ขายที่ส่งโปรโมชั่นถึงเป็นประจำในช่องทางส่วนตัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = .69) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = .24) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการประเมินทางเลือกมากที่สุด โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = .30) รองมา พฤติกรรมภายหลังการซื้อ โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = .41) และน้อยที่สุดการค้นหาข้อมูล โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .48) ตามลำดับ เมื่อนำมาวิเคราะห์ในแต่ละด้านมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

1. ด้านการรับรู้ความต้องการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ด้านการรับรู้ความต้องการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = .33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความชอบซื้อสินค้าที่มีการลดราคาหรือมีของแถม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = .57) รองลงมา มักจะดูโปรโมชั่นที่หน้าร้านก่อนเลือกซื้อสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .52) และน้อยที่สุดสนใจเฉพาะสินค้าที่มีความต้องการใช้เท่านั้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .63) ตามลำดับ

2. ด้านการค้นหาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ด้านการค้นหาข้อมูล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการค้นหาหรือสอบถามเกี่ยวกับสินค้า ที่ต้องการซื้อจากผู้ขายโดยตรง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = .64) รองลงมา ดูโปรโมชั่นจากช่องทางหน้าร้านและช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .60) ตามลำดับ

3. ด้านการประเมินทางเลือก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ด้านการประเมินทางเลือก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = .30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการเปรียบเทียบปริมาณ ราคาและโปรโมชั่น เพื่อเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = .56) รองลงมา ให้ความสำคัญกับช่องทางการจัดจำหน่ายและการให้บริการจากผู้ขาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = .65) และน้อยที่สุดให้ความสำคัญกับการรีวิวหรือการบอกต่อการให้บริการของร้านค้าจากผู้ที่เคยมาซื้อสินค้าจากทางร้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = .46) ตามลำดับ

4. ด้านการตัดสินใจซื้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ด้านการตัดสินใจซื้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = .38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อตัดสินใจซื้อง่ายขึ้นเมื่อทางร้านมีการจัดโปรโมชั่นหรือการโฆษณาสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.47$, S.D. = .50) รองลงมาพิจารณาเลือกซื้อสินค้าที่ร้านนี้ จากการจัดตกแต่งร้าน และการจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.26$, S.D. = .53) และน้อยที่สุดตัดสินใจซื้อสินค้าที่ร้านเดิมเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$, S.D. = .54) ตามลำดับ

5. ด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.33$, S.D.= .41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่มักจะแบ่งปันประสบการณ์ที่ได้รับหลังการซื้อสินค้าจากทางร้าน/มีการบอกต่อ โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.52$, S.D. = .50) รองลงมาชอบที่ผู้ขายแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการเสมอๆ หลังการซื้อสินค้า จากทางร้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.39$, S.D. = .64) และน้อยที่สุดเปรียบเทียบคุณภาพสินค้ากับเนื้อหาที่ผู้ขายนำเสนอ โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$, S.D. = .65) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ส่วนประสมทางการตลาด กับกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทิศทางบวก อยู่ในระดับปานกลาง ($r=.41$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย การสร้างประสบการณ์ ความคุ้มค่า การเข้าถึงผู้บริโภค การสร้างความสัมพันธ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าภายในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชน เขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

ตาราง 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ โดยวิธี Enter

ส่วนประสมทางการตลาด	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.65	.12		21.61	.00*
- การสร้างประสบการณ์(x_1)	.25	.02	.42	9.53	.00*
-ความคุ้มค่า(x_2)	-.05	.02	-.09	-1.98	.00*
-การเข้าถึงผู้บริโภค(x_3)	.19	.01	.43	1.09	.04*
-การสร้างความสัมพันธ์(x_4)	.21	.02	.47	1.78	.00*
R = .61 R ² = .37 Adjusted. R ² = .37 SEE = .19 F = 79.57 Sig. = .000					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดกับกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ (y) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับส่วนประสมทางการตลาดมากที่สุด คือ ด้านการสร้างประสบการณ์ (x_1) ด้านการสร้าง ความสัมพันธ์ (x_4) ด้านการเข้าถึงผู้บริโภค (x_3) และด้านความคุ้มค่า (x_2) ตามลำดับ หากไม่พิจารณาส่วนประสม

การตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้ามีค่าอยู่ที่ระดับ 2.65 ค่า Adjusted R Square (R^2) มีค่าเท่ากับ .37 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้ สามารถอธิบายการตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชน เขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ได้ร้อยละ 37 แสดงว่ามีตัวแปรอื่น ๆ ที่สามารถร่วมทำนายแนวโน้มการตัดสินใจซื้อสินค้าได้อีกร้อยละ 63 เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ด้านการสร้างประสบการณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงพหุคูณเท่ากับ .25 หมายความว่า เมื่อลูกค้า ที่ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นกับด้านการสร้างประสบการณ์ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกดั้งเดิมเพิ่มขึ้น .25 หน่วย เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ด้านความคุ้มค่า มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงพหุคูณ เท่ากับ - .05 หมายความว่า เมื่อลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นกับด้านความคุ้มค่า มองว่าการตัดสินใจซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกดั้งเดิม ในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ไม่คุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่าย แต่ก็ยังพอรับได้เมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องซื้อสินค้าเพื่อความสะดวกในการซื้อสินค้า เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ด้านการสร้างความสัมพันธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงพหุคูณ เท่ากับ .21 หมายความว่า เมื่อลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นกับด้านการสร้างความสัมพันธ์ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกดั้งเดิมเพิ่มขึ้น .21 หน่วย เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) ด้านการเข้าถึงผู้บริโภค มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงพหุคูณ เท่ากับ .19 หมายความว่า เมื่อลูกค้า ที่ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นกับด้านการเข้าถึงผู้บริโภค เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การตัดสินใจซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกดั้งเดิม เพิ่มขึ้น .19 หน่วย

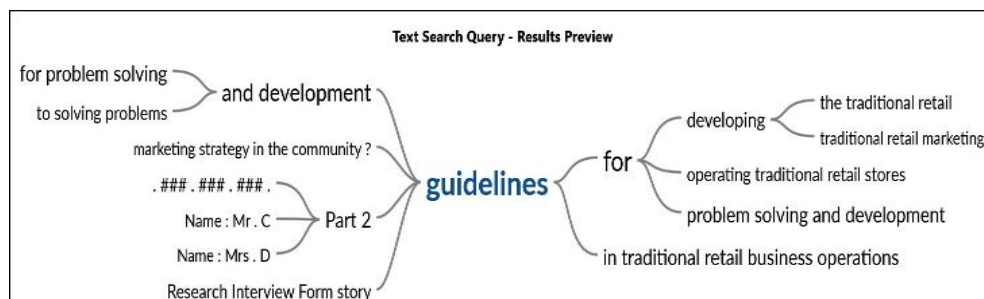
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามแล้ว ส่งผลให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลระดับแนวทางในการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ สำหรับในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้อยู่ประกอบด้วย 6 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหาหาสรุปความตามประเด็นสำคัญในการสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ



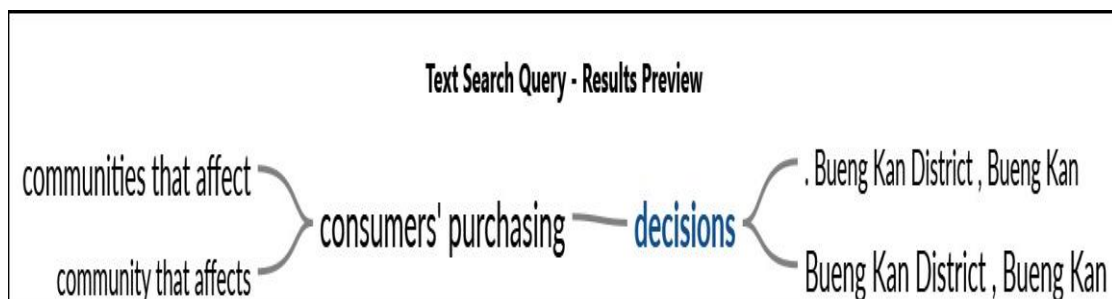
ภาพที่ 3 การตรวจสอบคำซ้ำ (Word frequency query)

ภาพที่ 3 การตรวจสอบคำซ้ำ (Word frequency query) อธิบายได้ว่า หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามแล้ว ส่งผลให้ผู้วิจัยได้ข้อมูล เพื่อนำมาเป็นประเด็นในการสัมภาษณ์ในการหาแนวทางในการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชน เขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ สำหรับในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ ประกอบด้วย 6 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหาสรุปความตามประเด็นสำคัญในการสัมภาษณ์ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ โดยใช้โปรแกรม NVIVO 14 ในการประมวลผลเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของแบบสัมภาษณ์ 6 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สรรพากรปฏิบัติงานเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ 2 คน ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ 2 คน และลูกค้าที่ซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนเขตพื้นที่บึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ 2 คน เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่เป็นลักษณะที่เหมือนกันโดยการตรวจสอบคำซ้ำ (word frequency query) ในแต่ละด้านที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยประเด็นการสัมภาษณ์ 3 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านการตลาด 2. ด้านลูกค้า 3. ด้านคู่แข่ง



ภาพที่ 4 การแสดงความสัมพันธ์ด้านแนวทางการพัฒนาการตลาด (Word tree guidelines)

จากภาพที่ 4 อธิบายได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแนวทางการพัฒนาการตลาดด้านความต้องการของลูกค้าที่มีต่อร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชน เขตอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ จากผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีนามว่า Mr. C และ Miss D ซึ่งเป็นผู้ประกอบการร้านค้า ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดเพื่อแก้ไขปัญหา และมุ่งสู่การพัฒนาร้านค้าปลีกดั้งเดิมให้มีความทันสมัย ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดจำหน่าย การให้บริการ และการจัดตกแต่งร้าน การจัดวางสินค้าให้สะดวกต่อการค้นหาการเลือกซื้อ และการพัฒนาการตลาดที่ดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาซื้อสินค้าภายในร้าน เช่น การจัดโปรโมชั่นในช่วงเทศกาลต่าง ๆ มีส่วนลด มีการจัดโปรโมชั่น



ภาพที่ 5 การแสดงความสัมพันธ์ด้านการตลาด

จากภาพที่ 5 ร้านค้ามีจำนวนมากขึ้นสามารถเลือกซื้อสินค้าได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ส่วนใหญ่มักจะซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกดั้งเดิมที่อยู่ในชุมชน ในหมู่บ้านที่พักอาศัย เนื่องจาก มีความสะดวกในการเดินทาง ร้านค้าแต่ละร้านควรมีการปรับตัวโดยการอำนวยความสะดวก เรื่องช่องทางการจำหน่ายสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด มีช่องทางการขายออนไลน์ มีการให้บริการจัดส่งถึงที่ มีเก็บเงินปลายทาง

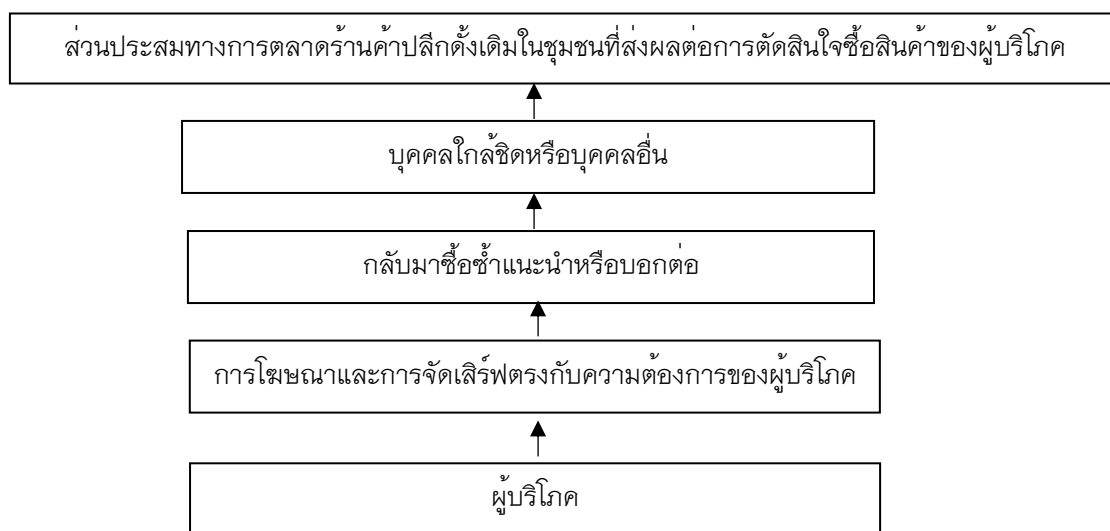
การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค เขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ส่วนประสมการตลาด ด้านการสร้างประสบการณ์ (Experience) ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค เขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ เนื่องจากผู้บริโภค มีประสบการณ์ที่ดีตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ทั้งรูปภาพในการโฆษณาและการจัดเสิร์ฟตรงกับความต้องการของผู้บริโภคสอดคล้องกับแนวความคิดของกล่าวว่า ความคุ้นเคยกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มากว่าเดิม ที่ไม่ใช่แค่พฤติกรรม แต่หมายรวมถึงเรื่องของความรู้สึก การวัดประสบการณ์ลูกค้าสามารถทำได้จากการชี้วัดในเรื่องของคุณภาพของเนื้อหา (Content quality) ซึ่งหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างเกี่ยวกับตราสินค้านั้นตั้งแต่ ภาพ ข้อความ ข่าวสาร วิดีโอ ด้านการสร้างความคุ้มค่า (Exchange) ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค เขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะเห็นตลาดเฉพาะกลุ่มที่มีความต้องการโดยไม่สนใจราคาหรือความคุ้มค่าของสินค้าบริการนั้นขอเพียงให้ได้ในสิ่งที่ต้องการจริง ๆ สอดคล้องกับสิริชัย ดีเลิศ และสุภาวดี รัตนพงศ์พันธ์ (2561, หน้า 51) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มผู้บริโภคตลาดเฉพาะที่มีศักยภาพในการซื้อสินค้าและบริการสูง มีคู่แข่งในตลาดน้อยเพราะขนาดตลาดมีขนาดเล็กจึงไม่ดึงดูดคู่แข่งรายใหญ่ ผู้บริโภคในตลาดมีความ ต้องการสินค้าจริง ๆ ย่อมยินยอมที่จะซื้อสินค้าไม่ว่าราคาระดับใดก็ได้ ด้านการเข้าถึงผู้บริโภค (Everywhere) ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค เขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ เนื่องจากการเข้าถึงผู้บริโภคโดยการที่มีช่องทางการขาย เข้าถึงง่าย ช่องทางการชำระเงินสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้บริโภค เวลาเปิด-ปิดตอบโต้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคในการซื้อสินค้า การตกแต่งร้านค้ามีความปลอดภัย ปลอดภัย และสินค้าทุกชนิดมีการติดป้ายราคาที่ชัดเจน และการจำแนกประเภทและสินค้าเพื่อสร้างความสะดวกให้กับผู้บริโภค สอดคล้องงานวิจัยของกิตติกร ไสยรินทร์ (2562, หน้า 405) ศึกษาเรื่องสถานการณ์ปัจจุบันและการปรับตัวของร้านค้าปลีกดั้งเดิมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าร้านค้าปลีกดั้งเดิมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่มีการปรับตัวน้อยในทุก ๆ ด้าน ซึ่งหากร้านค้าปลีกดั้งเดิมจะเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ควรมีการปรับปรุงสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ เทคโนโลยี ของร้านค้าปลีก และควรมีการคัดสรรสินค้าที่ดี มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการของลูกค้า บริหารจัดการ ให้มีต้นทุนต่ำลงควบคุมกับระดับราคาสินค้าไม่ให้สูง จัดบรรยากาศบริเวณหน้าร้านให้มีที่นั่งเพื่อใช้พักผ่อน ด้านการสร้างความสัมพันธ์ (Evangelism) ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค เขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ เนื่องจาก เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริโภค ขึ้นอยู่กับการผสมกันด้าน ความน่าสนใจและการเป็นหนึ่งในชุมชน สินค้าต้องมีความดึงดูดใจที่จะให้เกิดการประทับใจ ได้รู้สึกเป็นคนที่นั่น ทำให้เกิดความผูกพันและของที่ระลึกทำให้นึกถึงสร้างความสัมพันธ์ที่ยาวนานจะแนะนำหรือบอกต่อเพื่อชักชวนบุคคลใกล้ชิดหรือบุคคลอื่นมาเป็นการเพิ่มการตัดสินใจมากขึ้น การสร้างแบรนด์ให้มี

คุณภาพจนทำให้มีการสื่อสารปากต่อปากโดยการสร้างแบรนด์ให้เป็นที่ชื่นชอบของผู้บริโภคทำให้เกิดการสั่งสินค้าอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญยานี เคนคำภา (2559, หน้า 52) ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การค้าปลีก (ร้านสะดวกซื้อ) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในร้าน Banthon Oriental Supermarket in Bath, United Kingdom พบว่า กลยุทธ์การค้าปลีก (ร้านสะดวกซื้อ) โดยให้ความสำคัญใน ด้านปัจจัยพฤติกรรมของผู้บริโภค และมีกำหนดแนวทางหรือกลยุทธ์ให้มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทำให้ผู้ขายส่วนใหญ่และผู้บริโภคมีความเป็นกันเองแบบธรรมชาติอยู่และส่วนมากที่ผู้บริโภคเข้าใช้บริการในร้านนั้นจะพึงพอใจไปทางความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับทางร้าน จึงใช้บริการในร้านอย่างสม่ำเสมอ และจงรักภักดีต่อร้านนั้นเนื่องจากความสัมพันธ์สามารถพัฒนาเป็นความผูกพัน เหมือนหนึ่งเครือญาติของตนเอง จึงส่งผลให้พัฒนาไปถึงการมาซื้อสินค้าซ้ำ และกลายเป็นลูกค้าประจำ

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคเขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ โดยจากงานวิจัยพบว่ามีปัจจัยที่สำคัญอยู่ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการสร้างประสบการณ์ และด้านการสร้างความสัมพันธ์ โดยปัจจัยด้านการสร้างประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการโฆษณาและการจัดเสิร์ฟตรงกับความต้องการของผู้บริโภค และปัจจัยด้านการสร้างความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริโภคให้เกิดการประทับใจ ทำให้เกิดความผูกพันที่ให้กลับมาซื้อซ้ำและอยากจะแนะนำหรือบอกต่อเพื่อชักชวนบุคคลใกล้ชิดหรือบุคคลอื่นให้มาซื้อสินค้า ดังแสดงในภาพที่ 6



ภาพที่ 6 องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การสร้างประสบการณ์ผลจากการศึกษา ได้ผลลัพธ์ว่า ผู้บริโภคให้ระดับความสำคัญมากที่สุดกับการมองหาสินค้าที่แปลกใหม่ มีให้เลือกหลากหลาย คุณภาพสินค้าและการบริการที่ได้รับมีผลต่อการซื้อครั้งต่อไป การที่ร้านค้านำสินค้าหลายชนิดมาเสนอลูกค้าให้ลูกค้า จะทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจง่ายขึ้น ดังนั้นร้านค้าจึงควรให้ความสำคัญประเด็นนี้ โดยการจัดสรรสินค้าในร้านให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า และสินค้าเหล่านั้นต้องมีให้เลือกสรรหลากหลายชนิด เพื่อให้ตรงกับความต้องการซื้อของผู้บริโภคอย่างครบวงจร เพื่อให้ลูกค้าจะได้ไม่ไปซื้อจากที่อื่น และยังเป็นการรักษามาตรฐานของร้านให้ดีตลอดไป

1.2 ความคุ้มค่า ผลจากการศึกษาได้ผลลัพธ์ว่า ผู้บริโภคให้ระดับความสำคัญมากที่สุดกับการเลือกซื้อสินค้าที่รู้สึกว่าคุณค่ากับราคาที่จ่าย มักจะซื้อสินค้าที่มีโปรโมชั่นแม้ว่าจะไม่ต้องการใช้ในขณะนั้น ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับราคาสินค้าและโปรโมชั่น ในเกณฑ์ที่รับได้ เมื่อเทียบกับร้านค้าอื่น ๆ และสามารถต่อรองราคาสินค้ากับผู้ขายได้ ดังนั้น ร้านค้าควรให้ความสำคัญกับประเด็นนี้โดยการจัดทำราคาที่เหมาะสมไม่ตั้งราคาสูงเกินไป ราคาเหมาะสมกับขนาดสินค้า และมีป้ายราคาติดที่สินค้าให้ชัดเจนเพื่อให้ลูกค้ารับรู้ราคาก่อนตัดสินใจซื้อ

1.3 การเข้าถึงผู้บริโภค ผลจากการศึกษา ได้ผลลัพธ์ว่า ผู้บริโภคให้ระดับความสำคัญมากที่สุดกับการเข้าถึงผู้บริโภค ความสะดวกสบายในการเลือกสินค้าที่ต้องการ ฝ่ายการตลาดควรเพิ่มช่องทางการเข้าถึงผู้บริโภค และควรส่งเสริมการสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคได้ทุกช่องทาง และการซื้อสินค้าหรือบริการ เพื่อให้เกิดการตัดสินใจได้ง่ายขึ้น เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการชำระเงิน ร้านค้าควรมีการจัดวางสินค้า มีความปลอดภัยโปร่งโล่งสบาย ร้านค้ามีการวางสินค้าให้เป็นระเบียบ จัดตามหมวดหมู่ อีกทั้งแสงสว่างภายในร้านควรให้เพียงพอเพื่อให้ลูกค้าสามารถมองเห็นชัดเจน จะทำให้ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อร้าน และอยากกลับมาซื้ออีก

1.4 การสร้างความสัมพันธ์ ผลจากการศึกษา ได้ผลลัพธ์ว่า ผู้บริโภคให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความประทับใจและบอกต่อโดยพิจารณาจากคุณภาพการให้บริการ การส่งมอบสินค้า การให้บริการหลังการขาย ดังนั้นผู้ขายที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พร้อมให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่ ร้านค้าจึงควรให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าว ควรพัฒนาในเรื่องการให้บริการ หยิบสินค้าและคิดราคาอย่างรวดเร็ว เพื่อส่งให้เกิดการรับรู้ที่ดีในเรื่องส่วนประสมการค่าปลีก อีกทั้งควรมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าประเภทต่าง ๆ ที่นำมาขายในร้านค้า เพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้ถูกต้องและแม่นยำ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่น และความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชนที่ส่งผลการตัดสินใจ ซื้อสินค้าของผู้บริโภค เขตพื้นที่อำเภอเมืองบึงกาฬ ซึ่งหากการทำวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยเสนอให้ศึกษาร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชน ในระดับอำเภอหรือจังหวัด เพื่อที่จะนำผลการศึกษามาทำการศึกษาเปรียบเทียบ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำธุรกิจมากขึ้น และสามารถวางแผนกลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้บริโภค

2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเลือกศึกษาในปัจจัยอื่น ๆ เช่น ปัญหาและอุปสรรค ของร้านค้าปลีกดั้งเดิมในชุมชน เมื่อมีร้านสะดวกซื้อที่ทันสมัยเกิดขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กิตติกร ไสยรินทร์. (2562). สถานการณ์ปัจจุบันและการปรับตัวของร้านค้าปลีกดั้งเดิมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2554). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for windows. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริชัย ดีเลิศ และสุภาวดี รัตนพงศ์พันธ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มผู้บริโภคตลาดเฉพาะกลุ่ม. Veridian E-Journal, 2(1), 2404-2424.
- ธัญยานี เคนคำภา. (2559). กลยุทธ์การค้าปลีก (ร้านสะดวกซื้อ) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในร้าน *Banton Oriental Supermarket in Bath, United Kingdom*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: analysis, planning, implementation and control* (9th ed). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online และคุณลักษณะ
ของนักบัญชียุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai
ของสำนักงานอัยการสูงสุด

EFFICIENCY OF OPERATIONS THROUGH THE SYSTEM KTB CORPORATE ONLINE AND
CHARACTERISTICS OF ACCOUNTANTS IN THE DIGITAL AGE THAT AFFECTS
THE ACCEPTANCE OF USING THE SYSTEM NEW GFMIS THAI OF THE ATTORNEY
GENERAL'S OFFICE

กรหยก บุญสม^{*1}, พรทิwa แสงเขียว²
Kronyok Boonsom^{*1}, Porntiwa Saengkhiw²

^{1,2}หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชีมหาวิทยาลัยศรีปทุม

^{1,2}Master of Accounting Program Faculty of Accountancy, Sripatum University

^{*}Corresponding author's e-mail: cool_p007@hotmail.com^{*1}

Received: May 19, 2024

Revised: June 8, 2024

Accepted: June 11, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ของสำนักงานอัยการสูงสุด 2) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ของสำนักงานอัยการสูงสุด โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักวิชาการเงินและบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 193 คน และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online คือ ด้านทำให้บรรลุผลสำเร็จ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านประโยชน์ที่ได้รับ และพบว่า กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี และด้านความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงลบต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านประโยชน์ที่ได้รับ คุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล คือ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี และด้านการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านความง่ายในการใช้งาน และพบว่า ด้านการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหา ส่งผลเชิงบวกต่อการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้าน

ความปลอดภัยในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 และด้านความรู้และทักษะทางวิชาชีพ บัญชี ส่งผลเชิงลบต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านความปลอดภัย ในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; ระบบ e-payment; คุณลักษณะนักบัญชี; ยุคดิจิทัล; ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ

Abstract

The objectives of this study are 1) to study the efficiency of operations through the KTB Corporate Online system. that affect the acceptance of the use of the New GFMIS Thai system by the Attorney General's Office. 2) To study the characteristics of accountants in the digital age that affect the acceptance of the use of the New GFMIS Thai system by the Attorney General's Office. The data was collected from a sample group of 193 financial and accounting academics from the Attorney General's Office, and the obtained data was used for statistical analysis, including percentages and standard deviations. and multiple regression analysis The study's findings revealed that efficiency of operations through the KTB Corporate Online system is an important factor in achieving success. It has a positive influence on the acceptance of the new GFMIS Thai system in terms of ease of use. and benefits received, and it found that laws related to accounting and the value for money of resource use It has a positive effect on the acceptance of the use of the new GFMIS Thai system in terms of benefits received. and safety in use and operational procedures It has a negative impact on the acceptance of the use of the new GFMIS Thai system in terms of benefits received. The characteristics of accountants in the digital age are legal aspects related to accounting. and the aspects of analytical thinking and problem solving have a positive effect on the acceptance of the use of the New GFMIS Thai system in terms of ease of use, and it was found that the aspects of analytical thinking and problem solving It has a positive impact on the use of the new GFMIS Thai system in terms of benefits received. and safety in use Statistically significant at the .01 and .05 levels and in the area of professional accounting knowledge and skills. In terms of ease of use, it has a negative impact on acceptance of the new GFMIS Thai system. and safety in use Statistically significant at the .01 level.

Keyword: operational efficiency; e-payment system; accountant characteristic; digital age; information technology systems

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ด้วยมีการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยมุ่งเน้นการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานของภาครัฐให้มีความโปร่งใสและมีความรวดเร็ว โดยมุ่งเน้นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ระดับล่างและท้องถิ่น เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมและการบริหารประเทศที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางรัฐบาลได้มุ่งเน้น

การพัฒนาการบริหารงานให้ก้าวสู่แนวทางของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนากลยุทธ์และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิรูประบบราชการไทยในด้านการคลัง รัฐบาลได้มีนโยบายดำเนินการปรับปรุงการบริหารงานด้านการคลังของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น โดยมุ่งเน้นที่เป้าหมายและผลลัพธ์ของการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแปลงนโยบายและวิสัยทัศน์ของรัฐไปสู่การปฏิบัติจริง และสามารถเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงานจากนโยบายดังกล่าว รัฐบาลได้เร่งปฏิรูประบบการบริหารและการปฏิบัติงานทางด้านการเงินการคลังให้มุ่งสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้ริเริ่มให้มี “ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์” หรือ ระบบ GFMS (Government Fiscal Management System) เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศจากแนวคิดดังกล่าว วันที่ 22 กรกฎาคม 2546 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้มีการออกแบบระบบการเงินการคลังแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดสร้างเป็น National System เพื่อเป็นลิขสิทธิ์ของรัฐบาล และทุกส่วนราชการทั่วประเทศได้เริ่มนำระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) มาปฏิบัติงานแบบ Online Real Time ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 โดยเริ่มเบิกจ่ายตรงในระบบ GFMS เพียงระบบเดียว ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2548 (สำนักงานโครงการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์, 2547)

ต่อมา กระทรวงการคลัง โดยกรมบัญชีกลางได้มีการพัฒนาระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ หรือ ระบบ New GFMS Thai เพื่อทดแทนระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ GFMS ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (ปีงบประมาณ พ.ศ.2564) โดยระบบ New GFMS Thai ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้การบริหารการเงินการคลังภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มุ่งเน้นการรองรับจำนวนผู้ใช้งานในระบบที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งแก้ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่าย Indirect License ได้อย่างคุ้มค่า ลดค่าใช้จ่ายระยะยาวในเรื่อง Maintenance (MA) ค่าบำรุงรักษาระบบ แก้ปัญหาเชิงฟังก์ชันการทำงานของระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ แก้ไขข้อจำกัดเรื่องโครงสร้างงบประมาณ รองรับการเป็นหน่วยรับงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองรับการเชื่อมต่อในอนาคตได้ เนื่องจากไม่มีค่าใช้จ่ายในการเชื่อมต่อบริษัทภายนอก เช่น การเชื่อมต่อกับ Nation e-Payment และมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารที่เป็นปัจจุบันยิ่งขึ้น เพราะมีการ Update ข้อมูลทุกสิ้นวัน ดำเนินการเบิกเงินจากคลัง รับเงิน จ่ายเงิน และนำเงินส่งคลังในระบบ New GFMS Thai ตั้งแต่วันจันทร์ที่ 4 เมษายน 2565 (กระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง, 2565)

สำนักงานอัยการสูงสุด มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวก ยุติธรรม การรักษาสันติภาพของประชาชนและการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนต้องมีความรวดเร็ว เป็นธรรม เสมอภาค โปร่งใส ตรวจสอบได้ และปราศจากการเลือกปฏิบัติเพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นและศรัทธา โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการบูรณาการกับหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อค้นหาความจริงเชิงรุกให้สามารถจัดข้อขัดแย้งและกรณีพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายทั้งของภาครัฐและภาคประชาชน เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว รวมทั้งตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาลและประโยชน์ส่วนรวมของประเทศ รวมทั้งสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตอาสา พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง และมีความมั่นคงในการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพมีคุณภาพชีวิตที่ดีรวมถึงจัดให้มีความพร้อม

ด้านอัตรากำลัง อาคารสถานที่ปฏิบัติงาน อาคารสถานที่ที่พักอาศัย และวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยงานภาครัฐตามรัฐธรรมนูญ และตามพระราชบัญญัติองค์การอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 มาตรา 23 กำหนดให้สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยธุรการซึ่งหน่วยงานมีการใช้งานระบบสารสนเทศทางบัญชีมาใช้ภายในองค์กร โดยการใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System : GFMS) ซึ่งเป็นระบบภายใต้กระทรวงการคลัง เพื่อเป็นการดำเนินงานระบบการจัดการด้านการเงินการคลังของภาครัฐให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน กระบวนการดำเนินงานและการบริหารจัดการให้มีความคล่องตัวและสอดคล้องกับฐานะการเงินการคลังของประเทศ ตามแนวทางการปฏิบัติงานทางบัญชีในระบบ GFMS เพื่อรองรับการรับจัดสรรเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีแบบทั้งจำนวน (แบบใหม่) (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2566) และต่อมาได้มีการพัฒนาระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ หรือ ระบบ New GFMS Thai โดยเริ่มขึ้นระบบดังกล่าวตั้งแต่วันที่ 4 เมษายน 2565 เป็นต้นไป ประกอบกับกระทรวงการคลังได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงินการรับเงิน และการนำเงินส่งคลังผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment master plan) ซึ่งมีโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การรับจ่ายเงินภาครัฐอิเล็กทรอนิกส์ในแผนงานโครงการ e- Payment ภาครัฐ โดยการนำเครื่องมือของธนาคารมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (KTB Corporate Online) โดยมีบริการด้านข้อมูลบัญชีและรายงานของธุรกรรมในด้านต่าง ๆ และมีบริการโอนเงินภายในและภายนอก (ต่างธนาคาร) ให้แก่บุคลากร บริษัทหรือให้กับคู่ค้า และด้วยแนวทางการบริหารของประเทศตามแผนแม่บทหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัล โดยมีเป้าหมาย 4 ประการ ดังนี้ 1) เพิ่มขีดความสามารถทางศักยภาพทางเศรษฐกิจด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างให้เกิดประสิทธิภาพและด้านการบริการ 2) สร้างโอกาสและให้เพิ่มคุณค่าให้เกิดความเท่าเทียมด้วยบริการข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัล 3) สร้างความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะสามารถดำเนินชีวิตและประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล 4) ปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใสมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

จากเหตุผลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่ากระบวนการที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment และต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำข้อมูลและหลักฐานบันทึกเข้าระบบ New GFMS Thai ซึ่งระบบ New GFMS Thai เป็นระบบปฏิบัติการทางเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ จึงควรศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online และคุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล ทำให้ผู้วิจัย มีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online และคุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ของสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online และคุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ของสำนักงานอัยการสูงสุด และเพื่อทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการใช้งานระบบ New GFMS Thai ของสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งประกอบด้วย ความง่ายในการใช้งาน

ประโยชน์ที่ได้รับ และความปลอดภัยในการใช้งาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ระบบ New GFMS Thai สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบ New GFMS Thai และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคให้กับผู้ปฏิบัติงานและใช้งานระบบ New GFMS Thai ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลถึงประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ของสำนักงานอัยการสูงสุด
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ของสำนักงานอัยการสูงสุด

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่สำคัญเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online จันทน์วิมล วิษณุธรรมโชติ (2563) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ในด้านความถูกต้อง ด้านการบรรลุเป้าหมายของงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านนโยบายของรัฐ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมุ่งเน้นตอบสนองต่อนโยบายของรัฐ ในเรื่องจ่ายเงินโอนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และคุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล สุพัตรา หารัญดา (2565) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล ในด้านการคิดวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาเป็นประโยชน์ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และมีความรู้ในด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ มาปรับใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้งานบัญชีด้วยด้านสารสนเทศทางบัญชีสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ตามทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model: TAM)

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online และคุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ของสำนักงานอัยการสูงสุด ครั้งนี้ จากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด ในการศึกษาได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักวิชาการเงินและบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 372 คน (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2566) กลุ่มตัวอย่าง คือ นักวิชาการการการเงินและบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด ใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5 % ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 193 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสารและงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน
- ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai
- ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 – ตอนที่ 4 เป็นคำถามแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท ระดับการเห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง ระดับการเห็นด้วยมาก 3 หมายถึง ระดับการเห็นด้วยปานกลาง 2 หมายถึง ระดับการเห็นด้วยน้อย และ 1 หมายถึง ระดับการเห็นด้วยน้อยที่สุด แปลผลดังต่อไปนี้ 4.21–5.00 หมายถึง ระดับการเห็นด้วยมากที่สุด 3.41–4.20 หมายถึง

ระดับการเห็นด้วยมาก 2.61–3.40 หมายถึง ระดับการเห็นด้วยปานกลาง 1.81–2.60 หมายถึง ระดับการเห็นด้วย และ 1.00–1.80 หมายถึง ระดับการเห็นด้วยน้อยที่สุด และตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดง ความคิดเห็น โดยได้ตรวจสอบเครื่องมือในด้านความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ความถูกต้องของรูปแบบ (Format) และการใช้ภาษา (Wording) และพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวัด (Index of Item Objective Congruence: IOC) ความครอบคลุมของข้อคำถามและความชัดเจนของภาษาที่ใช้โดยให้ค่าความสอดคล้องดังนี้ + 1 หมายถึง เห็นด้วย ว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ ว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา -1 หมายถึง ไม่เห็นด้วย ว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาความเชื่อมั่นกับประชากรผู้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นหาคุณภาพเครื่องมือโดยตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .97 และจัดพิมพ์เครื่องมือฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลในการวิจัย การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online และคุณลักษณะของนักบัญชี ยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ของสำนักงานอัยการสูงสุด ถึงสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักวิชาการเงินและบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด ทั่วประเทศ ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 13 – 18 พฤษภาคม 2567 ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วนหลัก ดังนี้

1. แหล่งปฐมภูมิ (Primary data) การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยดำเนินการแจกและเก็บรวบรวมในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Google form ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 193 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล และ 4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากหนังสือวารสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานศึกษาของผู้วิจัย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บข้อมูลครบถ้วน ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) ตามวิธีการศึกษาทางสถิติ และดำเนินการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังนี้

1. สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive statistics analysis) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Average) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ซึ่งประกอบไปด้วย การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ตามวิธีการของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) โดยแปลความหมาย ค่าสหสัมพันธ์ตามเกณฑ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อวิเคราะห์สมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความเป็นเส้นตรงร่วมอย่างมาก (Multicollinearity) โดยพิจารณาจากค่า VIF (Variance Inflation Factors) และค่าความทนทาน (Tolerance) สำหรับตัวแปรอิสระในแต่ละตัวนั้น ไม่มีปัญหาความเป็นเส้นตรงร่วมอย่างมากหรือตัวแปรอิสระไม่มีความซ้ำซ้อนในการวัดค่า VIF และค่าความทนทาน Tolerance มีค่ามากกว่า .10 และค่า VIF ไม่เกิน 10 ซึ่งค่าความทนทาน มีค่าต่ำสุดเท่ากับ .254 และสูงสุด .558 ซึ่งค่าต่ำสุดกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ คือ Tolerance > .10 ส่วนค่า VIF มีค่าต่ำสุดเท่ากับ 1.793 และสูงสุด 3.932 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ 10 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรแต่ละตัวไม่มีความเป็นเส้นตรงร่วมกันอย่างมาก (Multicollinearity) หรือไม่มีความซ้ำซ้อนกันในการวัด

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online และคุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ของสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกคู่ส่วนใหญ่มีค่าไม่เกิน .80 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลไม่มีปัญหาที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองในระดับสูง (Multicollinearity) ที่จะส่งผลกระทบต่อผลการทดสอบสมการถดถอยพหุคูณ

จากการวิเคราะห์ความเป็นอิสระความเคลื่อนไหวสถิติของ Durbin-Watson พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 2.044 – 2.402 ความเคลื่อนไหวมีความเป็นอิสระระหว่างกันอยู่ในเกณฑ์ที่ดี หรือข้อมูลของตัวแปร ณ ระดับใด ๆ ของตัวแปรอิสระมีความอิสระจากกัน แสดงให้เห็นว่าความคลาดเคลื่อนไม่มีปัญหาสหสัมพันธ์กันเมื่อ Durbin-Watson มีค่าเข้าใกล้ 2 อีกนัยหนึ่ง Durbin-Watson มีค่าในช่วง 1.50–2.50 ดังนั้น จึงนำตัวแปรอิสระทั้งหมดเข้าสู่ตัวแบบสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา และตามวัตถุประสงค์โดยผลการวิจัยจากการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยวิธีหาค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของนักวิชาการเงินและบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 85.00 ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 30–40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.80 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 1–5 ปี คิดเป็นอัตราร้อยละ 5.80

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ของสำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วย 3 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ด้านความง่ายในการใช้งาน

ตาราง 1 แสดงการทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านความง่ายในการใช้งาน

Variable	Standardized Coefficients beta	t-value	Sig.
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	-.007	-.058	.954
ด้านความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร	.223	1.831	.069*
ด้านทำให้บรรลุผลสำเร็จ	.368	4.470	.000***

หมายเหตุ : $n = 193$, $R^2 = .288$, Sig. = .000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .10, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05, ***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 1 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .288$) แสดงว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านความง่ายในการใช้งาน ได้เพียงร้อยละ 28.80

ผลจากการทดสอบสมมติฐานสรุปผลได้ ดังนี้ ด้านความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร และด้านทำให้บรรลุผลสำเร็จ ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านความง่ายในการใช้งาน ที่ระดับความเชื่อมั่น .10 และ .01 ตามลำดับ ทั้งนี้ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านความง่ายในการใช้งาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านประโยชน์ที่ได้รับ

ตาราง 2 แสดงการทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านประโยชน์ที่ได้รับ

Variable	Standardized Coefficients beta	t-value	Sig.
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	-.343	-3.271	.001***
ด้านความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร	.629	5.621	.000***
ด้านทำให้บรรลุผลสำเร็จ	.329	4.345	.000***

หมายเหตุ : $n = 193$, $R^2 = .397$, Sig. = .000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .10, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05, ***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 2 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .397$) แสดงว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ได้เพียงร้อยละ 39.70

ผลจากการทดสอบสมมติฐานสรุปผลได้ ดังนี้ ด้านความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ($p < .01$) และด้านทำให้บรรลุผลสำเร็จ ($p < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ($p < .01$) ส่งผลเชิงลบต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ด้านประโยชน์ที่ได้รับ

สมมติฐานข้อที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน

ตาราง 3 แสดงการทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน

Variable	Standardized Coefficients beta	t-value	Sig.
ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน	.093	.853	.395
ด้านความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร	.560	4.792	.000***
ด้านทำให้บรรลุผลสำเร็จ	-.087	-1.108	.269

หมายเหตุ : $n = 193$, $R^2 = .343$, Sig. = .000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .10, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05, ***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 3 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .343$) แสดงว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ได้เพียงร้อยละ 34.30

ผลจากการทดสอบสมมติฐานสรุปผลได้ ดังนี้ ด้านความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ($p < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ทั้งนี้ ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านทำให้บรรลุผลสำเร็จ ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน

คุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ของสำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วย 3 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 4 คุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ด้านความง่ายในการใช้งาน

ตาราง 4 แสดงการทดสอบสมมติฐานคุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ด้านความง่ายในการใช้งาน

Variable	Standardized Coefficients beta	t-value	Sig.
ด้านความรู้และทักษะทางวิชาชีพบัญชี	-.178	-2.097	.037**
ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี	.272	2.725	.007***
ด้านการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหา	.541	5.087	.000***

หมายเหตุ : n = 193, $R^2 = .428$, Sig. = .000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .10, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05, ***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 4 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .428$) แสดงว่า คุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ด้านความง่ายในการใช้งาน ได้เพียงร้อยละ 42.80

ผลจากการทดสอบสมมติฐานสรุปผลได้ ดังนี้ พบว่า ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี ($p < .01$) และด้านการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหา ($p < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านความรู้และทักษะทางวิชาชีพบัญชี ($p < .05$) ส่งผลเชิงลบต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ด้านความง่ายในการใช้งาน

สมมติฐานข้อที่ 5 คุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ด้านประโยชน์ที่ได้รับ

ตาราง 5 แสดงการทดสอบสมมติฐานคุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ด้านประโยชน์ที่ได้รับ

Variable	Standardized Coefficients beta	t-value	Sig.
ด้านความรู้และทักษะทางวิชาชีพบัญชี	-.084	-.867	.387
ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี	.191	1.685	.094*
ด้านการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหา	.407	3.372	.001***

หมายเหตุ : n = 193, $R^2 = .264$, Sig. = .000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .10, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05, ***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 5 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .264$) แสดงว่า คุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ได้เพียงร้อยละ 26.40

ผลจากการทดสอบสมมติฐานสรุปผลได้ ดังนี้ พบว่า ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี ($p < .1$) และด้านการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหา ($p < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ทั้งนี้ ด้านความรู้และทักษะทางวิชาชีพบัญชี ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านประโยชน์ที่ได้รับ

สมมติฐานข้อที่ 6 คุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน

ตาราง 6 แสดงการทดสอบสมมติฐานคุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน

Variable	Standardized Coefficients beta	t-value	Sig.
ด้านความรู้และทักษะทางวิชาชีพบัญชี	-.281	-3.598	.000***
ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี	.093	1.018	.310
ด้านการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหา	.829	8.495	.000***

หมายเหตุ : $n = 193$, $R^2 = .519$, $Sig. = .000^*$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .10, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05, ***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 6 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ($R^2 = .519$) แสดงว่า คุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านความปลอดภัยในการใช้งานได้เพียงร้อยละ 51.90

ผลจากการทดสอบสมมติฐานสรุปผลได้ ดังนี้ พบว่า ด้านการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหา ($p < .01$) ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความรู้และทักษะทางวิชาชีพบัญชี ($p < .01$) ส่งผลเชิงลบต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ทั้งนี้ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี ไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน

การอภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ของสำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online คือ ด้านทำให้บรรลุผลสำเร็จ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านประโยชน์ที่ได้รับ และพบว่า ด้านความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMIS Thai ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านความปลอดภัยในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับคดีจันทร์ บุญทวี (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษาสถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตเชียงใหม่ พบว่า ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับสุวิมล ตรีคงธรรมกุล (2561) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีผ่านสื่อ

ดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารในสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีผ่านสื่อดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูงมาก การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีผ่านสื่อดิจิทัลในการปฏิบัติงานของนักบัญชีและการตัดสินใจของผู้บริหารในสำนักงานบัญชีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถบริหารองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์

วัตถุประสงค์ที่ 2 คุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ของสำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล คือ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี และด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ด้านความง่ายในการใช้งาน และพบว่า ด้านการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหา ส่งผลเชิงบวกต่อการใช้งานระบบ New GFMS Thai ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความปลอดภัยในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ซึ่งสอดคล้องกับ Stella (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของการจัดการทางการเงินแบบบูรณาการระบบสารสนเทศเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรภาครัฐ พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการเงินและคลังภาครัฐ และการรับผิดชอบต่อสาธารณะ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและความโปร่งใสในการปฏิบัติตามกฎระเบียบเป็นสิ่งที่สำคัญ แม้ว่าบางกฎระเบียบอาจจะล้าสมัย การมีบทลงโทษที่เข้มงวดและการตรวจสอบทางการเงินเป็นสิ่งจำเป็น ปัญหาหลักในการดำเนินงานคือการสร้างความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส และการดำเนินงานที่ครบถ้วนทุกขั้นตอน การวิเคราะห์และตรวจสอบให้แน่ใจว่า การจัดการและโครงการที่ดำเนินงานไม่มีจุดอ่อน หรือไม่ตอบสนองต่อระบบเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้นจึงควรสร้างระบบที่มีความเข้มงวดทุกขั้นตอน ทั้งการจัดการด้านบุคคลและอุปกรณ์ต่าง ๆ ส่วนประกอบที่เกี่ยวข้องกับบุคคลและโครงการในระดับบุคคลควรได้รับการพิจารณาอย่างจริงจัง

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยสามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ได้ดังนี้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ได้แก่ ด้านทำให้บรรลุผลสำเร็จ เนื่องจาก ระบบ KTB Corporate Online สามารถตรวจสอบความถูกต้อง และความสำเร็จในการจ่ายเงิน ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กร ลดความผิดพลาดในข้อมูลทางการเงินและการบัญชี และช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบ ไปใช้ในการตัดสินใจด้านการบริหารจัดการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และคุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัล ได้แก่ ด้านการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหา กล่าวคือนักวิชาการเงินและบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด ควรมุ่งเน้นในการวิเคราะห์และตีความข้อเท็จจริงต่าง ๆ อย่างละเอียดและมีประสิทธิภาพ โดยใช้ประสบการณ์และสติปัญญาในการรับมือและแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นใหม่ในการดำเนินงานด้านการบัญชีในหน่วยงาน มุ่งมั่นในการนำแนวคิดที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานด้านการบัญชี เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งเน้นในการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างมีระบบเพื่อส่งเสริมความสำเร็จในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 นักวิชาการเงินและบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online และการพัฒนาคุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัลให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

1.2 ผู้บริหารของสำนักงานอัยการสูงสุด สามารถผลของการวิจัยไปใช้ในการสนับสนุนและส่งเสริมนักวิชาการเงินและบัญชีให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี New GFMS Thai และใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาถึงปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่ส่งต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai หรือเป็นตัวแปรเพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษา กลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้สามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online และคุณลักษณะของนักบัญชียุคดิจิทัลที่ส่งต่อการยอมรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai ของสำนักงานอัยการสูงสุด ได้ครอบคลุมทุกกลุ่มตัวอย่าง

2.3 ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อยืนยันผลของงานวิจัยเชิงปริมาณ หรืออาจสังเคราะห์ตัวแปรขึ้นใหม่ และได้ข้อเสนอแนะในประเด็นอื่น ๆ ที่สำคัญนอกเหนือจากข้อคำถามจากงานวิจัยเชิงปริมาณ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง. (2565). แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิการเข้าใช้งานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai). กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง [https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia/suchanpu/กค0402.2_ว34_ลงวันที่_15_มีนาคม_2565\(1\).pdf](https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia/suchanpu/กค0402.2_ว34_ลงวันที่_15_มีนาคม_2565(1).pdf)
- จันทร์วิมล วิชญะธรรมโชติ. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online ของเจ้าหน้าที่การเงินในราชการส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 3(1), 27-40.
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). ปัจจัยที่ส่งต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษาสถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). ปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์. จาก <https://www.onde.go.th/>
- สำนักงานโครงการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์. (2547). โครงการเปลี่ยนระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS). กระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง. <https://www.gfmis.go.th>.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2566). ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานอัยการสูงสุด. สืบค้น 20 ธันวาคม 2566 จาก <https://www.ago.go.th/aboutus>.
- สุพัตรา หารัญดา. (2565). คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุวิมล ตีศรีคงธรรมกุล. (2561). *ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีผ่านสื่อดิจิทัล ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารในสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Stella, B. O. (2014). *The Effect of Integrated Financial Management Information System on the Performance of Public Sector Organization*. Santa Monica, Calif: Goodyear Publishing Company,

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed). New York: Harper and Row Publications.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครพนม

FACTORS AFFECTING PUBLIC SERVICE EFFICIENCY OF LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATIONS IN NAKHON PHANOM PROVINCE

วีรศักดิ์ หะดิง^{*1}, จารุกัญญา อุดานนท์², กชกร เดชะคำภู³

Weerasak Hating^{1*}, Jarukanya Udanont², Kotchakorn Dechakhamphu³

^{1,2,3} หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

^{1,2,3} The Master of Public Administration Program in Public Administration, Nakhon Phanom University

*Corresponding author's e-mail: wassana0818@gmail.com^{*1}, jimlim66@hotmail.com², Monydecha@gmail.com³

Received: February 1, 2024

Revised: February 19, 2024

Accepted: February 27, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร ปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และปัจจัยด้านภาวะผู้นำ 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครพนม และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม จำนวน 227 คน โดยการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามาเน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม ประกอบด้วย ด้านความสามารถของบุคลากร ด้านภาวะผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนมมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนมได้ร้อยละ 67.30

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; การให้บริการสาธารณะ; องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

The objectives of this study were: 1) to investigate the levels of management factors, public participation factors, personnel ability factors, local administrative organization income factors, and leadership factors; 2) to examine the efficiency levels of public services provided by local administrative organizations in Nakhon Phanom Province; and 3) to explore the factors affecting the efficiency of public services provided by local government organizations in Nakhon Phanom Province. The sample group consisted of 227 personnel from local government organizations in Nakhon Phanom Province. The sample size was determined using the Yamane formula. The data collection tool was a questionnaire. Statistical analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation (S.D.), correlation coefficient, and multiple regression analysis. The results of the research found that: 1) The overall factors of public service provision by local government organizations in Nakhon Phanom Province were at a high level. 2) The overall efficiency of public provisions local government organizations in Nakhon Phanom Province was at a high level. 3) Factors affecting the efficiency of public services of local government organizations in Nakhon Phanom Province included personnel ability, leadership, and public participation, with personnel ability having the most significant impact on the efficiency of public services at the .05 level. These factors could predict the efficiency of public services by local government organizations in Nakhon Phanom Province by 67.30 percent.

Keywords: efficiency; public service; local government organization

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานของรัฐรูปแบบหนึ่งที่เกิดจากการจัดระเบียบบริหารราชการตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง ที่ต้องการให้ปกครองตนเองตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครองการบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง ซึ่งวัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจการปกครอง คือ 1) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ตรงเป้าหมายและรวดเร็ว 2) เป็นรากฐานสำคัญในการปกครองระบบประชาธิปไตย และ 3) ส่งเสริมศักยภาพในการบริหารประเทศของรัฐบาลให้สามารถดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวกับระดับชาติหรือประเทศมากขึ้น ปัจจุบันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (วสันต์ เหลืองประภัสร์ และคณะ, 2546 อ้างถึงใน จิรวัดณ์ ชันเพียแก้ว, 2564)

การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ระบุอำนาจหน้าที่และขยายขอบเขตประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ ขณะเดียวกัน แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการระบุถึงการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณะของส่วนกลางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการและ

รูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่สามารถจัดทำได้อีกด้วย (Tanchai, 2016 อ้างถึงใน จารุกัญญา อุตานนท์, 2561)

ดังนั้นจากภารกิจการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนมดังกล่าว จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ต่างได้รับการและเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการและเพื่อให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม ได้ขับเคลื่อนงานบริการสาธารณะในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล ทั้งยังเป็นการสนองนโยบายภาครัฐและอยู่บนพื้นฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ. 2546 ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทำเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม ซึ่งงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร ปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และปัจจัยด้านภาวะผู้นำ
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครพนม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดในการจัดการกิจการหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปรากฏโดยทั่วไปว่ามีอยู่ 3 แนวคิด ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2552 อ้างถึงใน วีระยุทธ สายบุญ, 2563)

- 1) การกิจหน้าที่ตามบทบัญญัติในกฎหมาย (Ultra vires)
- 2) การกิจหน้าที่ตามหลักความสามารถทั่วไป (General competence)
- 3) การกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (Mandatory delegated function)

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งออกเป็นจำนวน 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 4) ด้านศิลปะ วัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น 5) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 6) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ คือ ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถ และความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลารวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือ

ผู้มารับบริการ

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นยังมุ่งหวังให้การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ – อบต) หรือ Local Performance Assessment (LPA) ได้รับความสนใจจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัจจุบันกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้แบ่งการประเมินประสิทธิภาพเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

ด้านที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ

ด้านที่ 2 ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา

ด้านที่ 3 ด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง

ด้านที่ 4 ด้านการบริการสาธารณะ

ด้านที่ 5 ด้านธรรมาภิบาล

Alzahrani & Ringle (2020) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในซาอุดีอาระเบีย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ความเป็นอิสระทางการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความสามารถของบุคลากร คุณภาพของระบบการบริหารจัดการ ความโปร่งใสและความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

Bova & Palazzo (2020) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลในอิตาลี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ขนาดของเทศบาล ความมั่งคั่งของเทศบาล ระดับการศึกษาของประชาชน ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และการมีส่วนร่วมของประชาชน เสนอแนะว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ

Asad & Grönberg (2021) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปากีสถาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ความเป็นอิสระทางการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความสามารถของบุคลากร คุณภาพของระบบการบริหารจัดการ ความโปร่งใสและความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน เสนอแนะว่า รัฐบาลกลางควรให้ความสำคัญอิสระทางการเงินแก่ท้องถิ่น พัฒนาทักษะบุคลากร ส่งเสริมธรรมาภิบาล และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ

Siliwa & Bawole (2021) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในโปแลนด์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ความเป็นอิสระทางการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความสามารถของบุคลากร คุณภาพของระบบการบริหารจัดการ ความโปร่งใสและความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมของประชาชน เสนอแนะว่า ท้องถิ่นควรมีอิสระทางการเงิน พัฒนาทักษะบุคลากร ส่งเสริมธรรมาภิบาล และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ

สรุปผลการศึกษาจากงานวิจัยทั้ง 5 ชิ้น ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

1) ความเป็นอิสระทางการเงินและการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ท้องถิ่นที่มีอิสระทางการเงิน

และการเงิน จะสามารถกำหนดนโยบายและจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

2) ความสามารถของบุคลากร: บุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ

3) คุณภาพของระบบการบริหารจัดการ: ระบบการบริหารจัดการที่ดี จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้

4) ความโปร่งใสและความรับผิดชอบ: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่โปร่งใสและรับผิดชอบต่อประชาชน จะสร้างความไว้วางใจ และได้รับความร่วมมือจากประชาชน

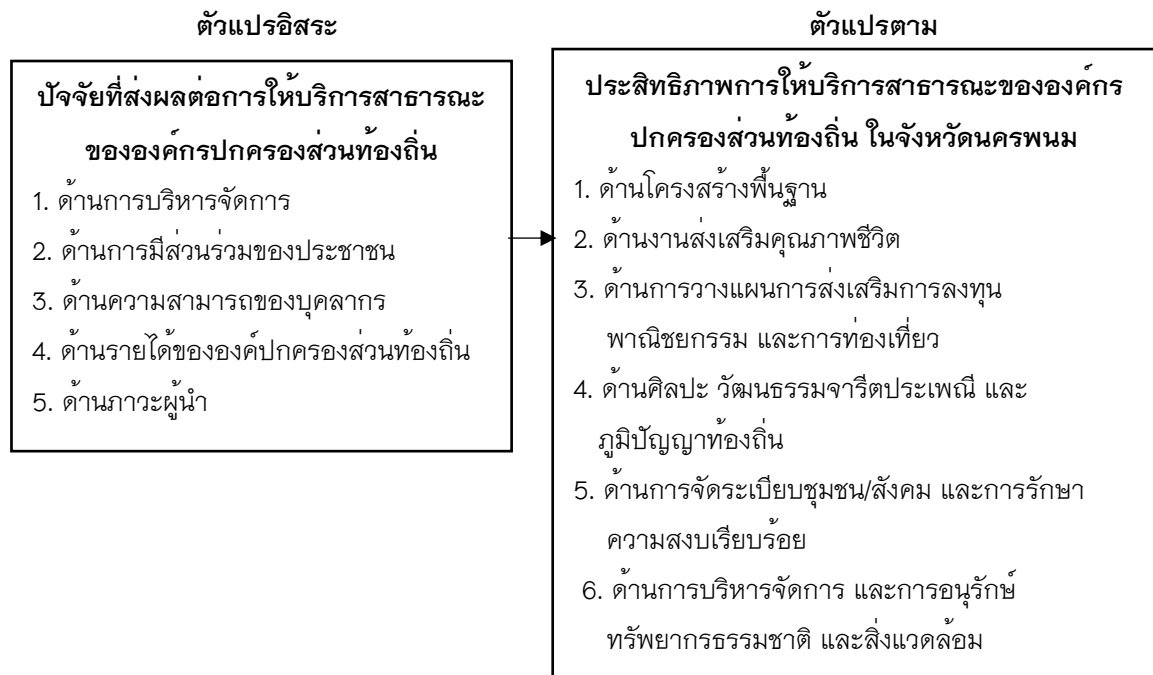
5) การมีส่วนร่วมของประชาชน: การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจและกำหนดนโยบาย จะช่วยให้ท้องถิ่นทราบความต้องการของประชาชน และนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี 5 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ
2. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน
3. ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร
4. ปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำต่อองค์กร

กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครพนม ในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครพนม จำนวน 524 คน (สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดนครพนม, 2565)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครพนมจำนวน 227 คน การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามาเน (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน วาสนา วักดีเพชร, 2562) กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างด้วยการเทียบบัญญัติไตรยางค์ และการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ หน่วยงานต้นสังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครพนม จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครพนม

เกณฑ์ในการวัดแบบสอบถาม โดยส่วนที่ 2, 3 ผู้วิจัยใช้มาตรวัดแบบ Likert's five rating scale แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แบบสอบถามได้ค่า IOC ระหว่าง .80-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .923

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้ 1. ผู้วิจัยเสนอคำร้องต่อสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนครพนม ให้ออกหนังสือถึงนายกเทศมนตรี/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครพนม ทั้ง 10 แห่ง (ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด) เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสังกัด 2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 227 คน พร้อมชี้แจงรายละเอียดวัตถุประสงค์ของการศึกษาออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม 3. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามจัดระเบียบข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วแปลความหมายโดยเทียบกับเกณฑ์ (Criteria) การทดสอบโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม สรุปผลดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 227 คน จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.2 สังกัดเทศบาลตำบลพระซอง คิดเป็นร้อยละ 14.1 และมีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 52.0
2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	ปัจจัยการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
1	ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	4.38	.248	มาก
2	ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	4.44	.209	มาก
3	ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร	4.47	.283	มาก
4	ปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	4.48	.305	มาก
5	ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ	4.40	.423	มาก
รวม		4.43	.228	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ปัจจัยการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = .228) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = .305) ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = .283) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = .209) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .423) และปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = .248) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
1	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.48	.291	มาก
2	ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	4.49	.310	มาก
3	ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	4.45	.321	มาก
4	ด้านศิลปะ วัฒนธรรมจารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.47	.301	มาก
5	ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	4.56	.278	มากที่สุด
6	ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.42	.303	มาก
รวม		4.48	.210	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = .210) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = .278) อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = .310) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = .291) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = .301) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = .321) และด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = .303) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant) ค่าคงที่	1.402	.184		7.621	.000**
ด้านการบริหารจัดการ (SUMFA1)	.013	.0027	.150	1.533	.640
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (SUMFA2)	.124	.045	.124	2.795	.006*
ด้านความสามารถของบุคลากร (SUMFA3)	.416	.039	.560	10.598	.000**
ด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (SUMFA4)	.488	.050	.708	9.972	.347
ด้านภาวะผู้นำ (SUMFA5)	.150	.023	.302	6.473	.000**
R Square = .677, R = .823, F = 155.878, Sig. = .000, Adjusted R ² = .673, Durbin-Watson = 2.143					

จากตาราง 3 พบว่า การวิเคราะห์การถดถอยพหุเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม พบว่า ปัจจัยการจัดบริการสาธารณะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < .001 โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (R) อยู่ในระดับปานกลาง .823 และพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized variables) ร้อยละ 67.3 – 67.7 ซึ่งการทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin-Watson) ในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 2.143 คือ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย (1) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (2) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (3) ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร (4) ปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ (5) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงอิสระในตัวเอง ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ และค่า Beta เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความสามารถของบุคลากร (β SUMFA3 = .560, Sig. = .000) ด้านภาวะผู้นำ (β SUMFA5 = .302, Sig. = .000) และด้านการมีส่วนร่วม

ของประชาชน (β SUMFA2 = .124, Sig. = .000) ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ = .673 อธิบายได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 67.30 (Adjusted R² = .673) ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (Variance Inflation Factor) ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1

ดังนั้นจึงเป็นสมการที่สามารถนำไปพยากรณ์ได้โดยนำมาเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\text{SUMFA} = 1.402 + .416 (\text{SUMFA3}) + .150 (\text{SUMFA5}) + .124 (\text{SUMFA2})$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z \text{ SUMFA} = .560 (\text{SUMFA3}) + .302 (\text{SUMFA5}) + .124 (\text{SUMFA2})$$

การอภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม สรุปผลดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะว่า การให้บริการสาธารณะนับเป็นกิจกรรมที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำบริการสาธารณะตามภารกิจที่ได้รับการกระจายอำนาจหรือมอบหมายให้ปฏิบัติตามระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องอยู่แล้ว ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนมจึงปฏิบัติตามโดยมีการกำหนดเป้าหมายที่สำคัญคือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงและเสมอภาค โดยหน่วยงานที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการแก่ประชาชนด้วยจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติและมีระบบประเมินประสิทธิภาพของอปท.ประจำปี (LPA) เพื่อนำผลสะท้อนกลับจากการประเมินเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุกัญญา อุดานนท์ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร และปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม ได้ปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น มีการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ Local Performance Assessment: LPA ประจำปีขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำกับติดตามการดำเนินงานและการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นสารสนเทศสำคัญให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดนโยบายในการส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจ อำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญที่สามารถบริหารจัดการและจัดบริการสาธารณะตามมาตรฐานบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบต่อไป สอดคล้องกับ

งานวิจัยของพยอม ประยูรคำ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพและปัญหาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม อำเภอนิคมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามี 1 ด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่วนอีก 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสาธารณสุข ปลอดภัย และสาธารณูปการ ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

3. ผลการศึกษาปัจจัยการจัดบริการสาธารณะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม โดยผลปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจารุกัญญา อุดานนท์ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วยปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร และปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร และปัจจัยด้านภาวะผู้นำต่อองค์กร ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม ทั้ง 6 ด้าน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านศิลปะ วัฒนธรรมจารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม ควรส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีการรณรงค์การคัดแยกขยะต้นทาง เพื่อลดอัตราการเกิดขยะมูลฝอยอย่างต่อเนื่อง

1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม ควรส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านศิลปะ วัฒนธรรมจารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยการส่งเสริมอนุรักษ์ประเพณีชาวบ้าน และสืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น

1.3 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม ควรส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว โดยมีการส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว และส่งเสริมการฝึกอบรม และประกอบอาชีพให้กับประชาชน

1.4 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม ควรส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานในการจัดให้มีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรให้เพียงพอ เพราะประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม

1.5 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม ควรส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมผู้พิการและด้อยโอกาสอย่างสม่ำเสมอ

1.6 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม ควรส่งเสริมปัจจัยการจัดบริการสาธารณะด้านปัจจัยด้านการบริหารจัดการโดยมีการส่งเสริมการติดต่อสื่อสารให้กับบุคลากรที่รับผิดชอบปฏิบัติตามแผนรับทราบอย่างเข้าใจและทั่วถึง และปัจจัยด้านภาวะผู้นำโดยผู้นำมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ

1.7 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม ควรส่งเสริมปัจจัยการจัดบริการสาธารณะด้านความสามารถของบุคลากรโดยส่งเสริมให้มีอัตรากำลังของบุคลากรเพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และปัจจัยด้านด้านรายได้ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ และแผนงานการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ ตามภารกิจของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลอย่างทั่วถึง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนมในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อยระดมความคิดเห็น เป็นต้น

2.3 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เช่น วัฒนธรรมองค์การ หรือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม

เอกสารอ้างอิง

- จารุกัญญา อุดานนท์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 20(2), 79-95.
- จิรวัดน์ ชันเพียแก้ว. (2564). อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อประสิทธิภาพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร. *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*.
- พยอม ประยูรคำ. (2559). ประสิทธิภาพและปัญหาการบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม อำเภอเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา ฉบับพิเศษ 1 “ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2 ของวิทยาลัยนครราชสีมา”*, 136-145.

- วาสนา วักดีเพชร. (2562). อิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจ
ถ่ายโอนของเทศบาลตำบลนาใน อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- วีระยุทธ สายบุญ. (2563) . ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอยะรัง จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดนครพนม. (2565). ข้อมูลอัตราค่าจ้าง. ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2565. ศาลากลางจังหวัด
นครพนม.
- Alzahrani, A., & Ringle, C. M. (2020). Determinants of public service performance in Saudi Arabia: An empirical
examination using structural equation modeling. *International Journal of Public Administration*,
43(12), 1841–1856.
- Asad, U. M. & Grönberg, J. (2021). Factors influencing the performance of local governments in Pakistan: A
structural equation modeling approach. *Public Administration Review*, 81(1), 142–157.
- Bova, G. & Palazzo, M. (2020). Determinants of public service performance: Evidence from Italian municipalities.
International Journal of Public Administration, 43(12), 1826–1840.
- Sliwa, A. & Bawole, A. (2021). Factors influencing the effectiveness of public service delivery in local governments
in Poland. *Local Government Policy*, 26(4), 507–529.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

FACTORS AFFECTING THE WORK EFFICIENCY OF ORGANIZATIONAL PERSONNEL LOCAL GOVERNMENT IN PHON SAWAN DISTRICT NAKHONPANOM PROVINCE

สายใจ วานิชสุจิตต์^{*1}, สำราญ วิเศษ², จารุกัญญา อุดานนท์³
Saijai Wanichsujit^{*1}, Samran Wised², Jarukanya Udanont³

^{1,2,3} รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

^{1,2,3} Master of Public Administration Program in Public Administration, Nakhon Phanom University

*Corresponding author's e-mail: mirinzaamasher@gmail.com^{*1}, Wised2520@gmail.com²,
jimlim66@hotmail.com³

Received: May 27, 2024

Revised: June 7, 2024

Accepted: June 19, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนมโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครพนม จำนวน 259 คน เป็นการสุ่มตามความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ One sample t – test สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้แก่ การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนมโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความรับผิดชอบในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น .662 (R) และสามารถพยากรณ์ถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 66

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น; บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

This research aimed to 1) study the operational efficiency of local government personnel in Phonsawan District, Nakhon Phanom Province, classified by personal factors, and 2) investigate factors affecting the operational efficiency of local government personnel in Phonsawan District, Nakhon Phanom Province, through quantitative research. The sample group consists of 259 local government personnel in Nakhon Phanom Province, randomly selected using stratified sampling. Statistical analysis included mean, standard deviation, and one sample t-test. The study showed that 1) the overall operational efficiency of local government workers in Phonsawan District, Nakhon Phanom Province, was at the highest level; and 2) the most important factor affecting their operational efficiency was responsibility at work; career advancement was the least important factor, with a statistically significant correlation coefficient of .662 (R) at the .05 level of significance, predicting 66% of personnel performance.

Keywords: work efficiency; local government organization; local government personnel

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และระบบสารสนเทศอย่างรวดเร็ว หน่วยงาน รัฐบาลเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานและดำเนินงานให้เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม โดยมุ่งหวังให้การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนการทำงานให้มีความสุข นักวิชาการได้กล่าวว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีแนวคิดในการทำงาน ต้องมีความฉับไว รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า งานต้องสำเร็จตามที่กำหนดมีการบริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว โดยเน้นความถูกต้องแม่นยำ ในกฎระเบียบ ข้อมูลตัวเลข ไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร งานวิเคราะห์นโยบายและแผน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ งานรวบรวม วิเคราะห์ และให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็นต้องนำมาใช้การวางแผนและการประเมินผลตามแผนทุกระดับ งานจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนของเทศบาลและหน่วยงาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง งานวิเคราะห์ และพยากรณ์การเจริญเติบโตของประชากรในเขตเมือง และความพอเพียงของบริการสาธารณูปโภค งานวิเคราะห์และคาดคะเน รายได้-รายจ่าย ขององค์กรในอนาคตงานจัดเตรียมและเรียบเรียงแผนพัฒนา การกำหนดเค้าโครงของแผนพัฒนาระยะปานกลางและแผนประจำปี งานวิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการเพื่อสนองหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง งานประสานงานกับหน่วยงานในเขตเทศบาลและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณูปโภคเขตเทศบาลและหน่วยงานใกล้เคียงเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาการปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลงานตามแผน งานศึกษาวิเคราะห์และวิจัยปัญหาทั้งในด้านการปกครอง การบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาล รวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาในเรื่องดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำเป็นจะต้องมีคุณภาพ ความสามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างสูงสุด ทั้งนี้หากบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพแล้วย่อมทำให้โครงสร้างองค์กรมีความเข้มแข็ง สามารถบริหารจัดการเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้นด้วย ซึ่งเป็นหน้าที่สำคัญของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น สำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการทำงานขององค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นการสร้าง

ประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นการเพิ่มศักยภาพที่มีอยู่ในตัวบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (ปัทมาพร ท่อชู, 2559)

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตระหนักถึงความสำคัญของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ทั้งนี้เพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพและประสิทธิภาพการทำงานที่ดี ตลอดจนเป็นการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องที่ผู้ศึกษามีความสนใจ ต้องการศึกษารายละเอียดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนมว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อนำข้อมูลไปปรับใช้ในการบริหารงาน การดำเนินงาน ส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาช่วยในการปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็วอันส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรได้ด้วยดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนมโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

พัฒนา คดีพิศาล (2564) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้โดยให้ได้ผลผลิตออกมาดีและมากที่สุดในขณะที่ใช้ทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมน้อยที่สุด โดยการทำงานต้องมีกลยุทธ์ระบบ การทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่สมาชิกในทีมมีความเห็นร่วมกันและมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

Herbert (1960) ให้ทัศนะ เกี่ยวกับประสิทธิภาพ คือ พิจารณางานที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาเพราะฉะนั้นทัศนะนี้ประสิทธิภาพจึง เท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็นการบริการของราชการและองค์กรของรัฐ ก็ควรบอกถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนสูตรได้ดังนี้

$E = O - I / S$ โดย $E = \text{Efficiency}$ คือ ประสิทธิภาพของงาน

$O = \text{Output}$ คือ ผลผลิตหรือที่ได้รับออกมา

$I = \text{Input}$ คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

Peterson & Plowan (1989) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึงการลดต้นทุนในการผลิตและความหมายอย่างกว้างหมายถึงคุณภาพ (Quality) ของการมี ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and capacity) ในการผลิต การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่า ประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่

บทบาทหน้าที่ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อำนาจหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 250 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่และอำนาจดูแล และจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจ โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร 7S Framework of McKinsey

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงคาร (2560) กล่าวว่า ปัจจัยภายในองค์กร พื้นฐานแนวคิดของ 7S Model คือ องค์การมีองค์ประกอบภายในที่สำคัญ 7 ประการซึ่งต้องทำงานให้สัมพันธ์สอดคล้อง (Interconnected) และเสริมแรงซึ่งกันและกัน การเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบตัวใดตัวหนึ่งจะกระทบต่อองค์ประกอบตัวอื่น ๆ ทั้งหมด จึงเป็นหน้าที่ที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงการปรับเปลี่ยนองค์ประกอบทั้งหลายให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้นองค์ประกอบภายในทั้งเจ็ด คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy)
2. โครงสร้าง (Structure)
3. ระบบ (System)
4. รูปแบบการบริหาร (Style)
5. บุคลากร (Staff)
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร (Shared values)

แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

วิไลวรรณ ศรีสงคราม (2562) ได้สรุปความหมายของแรงจูงใจ (Motivation) ว่ามีรากศัพท์มาจากภาษาลาติน คือ “Movere” มีความหมายว่า เคลื่อนที่ (to Move) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าแรงจูงใจมีความเกี่ยวข้องกับพลังงาน (Energy) ทิศทาง (Direction) ที่จะนำไปสู่เป้าหมาย และการดำรงไว้ (Sustenance) ซึ่งอธิบายไว้ว่า เมื่อใดก็ตามที่บุคคลมีแรงจูงใจ บุคคลจะมีพลังมากพอที่จะนำตนเองไปสู่เป้าหมายอย่างมีทิศทางที่ชัดเจน และมีการดำรงไว้ให้กิจกรรมนั้นคงอยู่ต่อไป

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

1. ความสำเร็จในการทำงาน

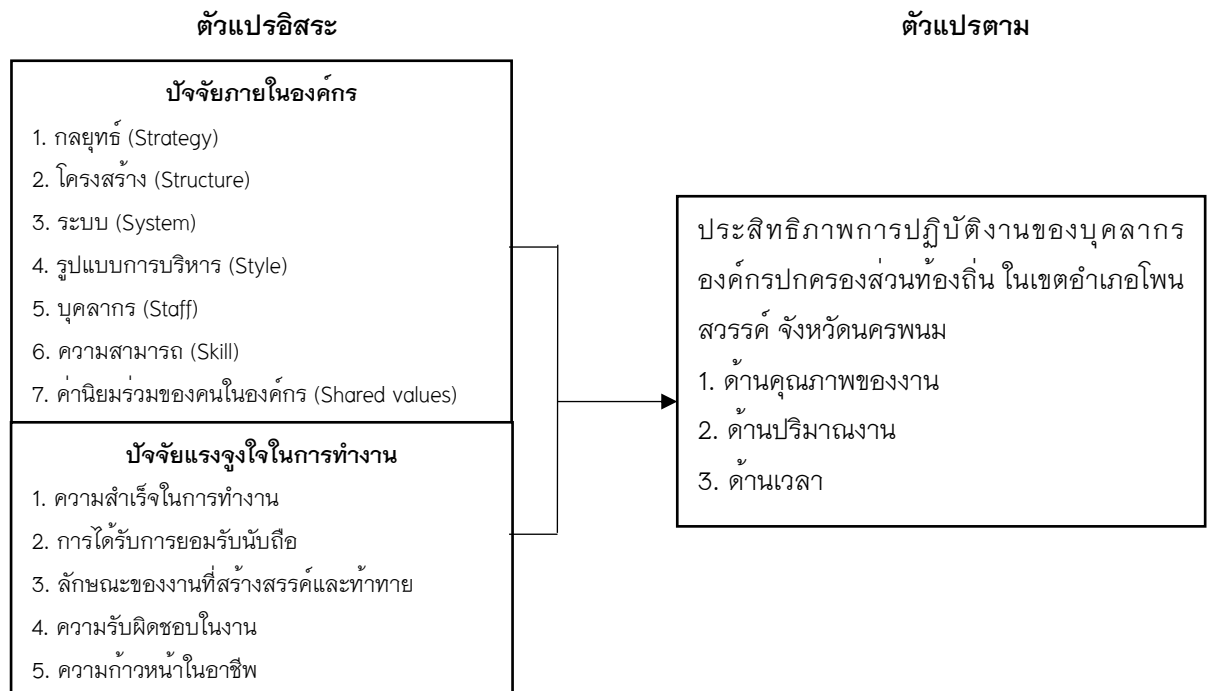
2. การได้รับการยอมรับนับถือ
3. ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย
4. ความรับผิดชอบในงาน
5. ความก้าวหน้าในอาชีพ

Hackman & Oldham (1980) กล่าวว่าลักษณะของงานที่ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน อันจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน โดยการวิจัยครั้งนี้อ้างอิงแนวคิดองค์ประกอบของคุณลักษณะงาน 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Hackman & Oldham (1980) ดังนี้

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill variety) หมายถึง ลักษณะของงานที่พนักงานจะต้อง ใช้ทักษะ ความชำนาญและความสามารถในการปฏิบัติงานหรือในการทำกิจกรรมหลาย ๆ อย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล
2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) หมายถึง ลักษณะของงานที่พนักงานแต่ละ คนรับรู้ทุกขั้นตอน ของการทำงานและพนักงานสามารถทำงานนั้น ๆ ได้ นับตั้งแต่เริ่มต้นจน เสร็จสิ้นกระบวนการและเกิดผลงาน
3. ความสำคัญของงาน (Task significance) หมายถึง ลักษณะของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ ขององค์กร การทำงานของผู้อื่น และพนักงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ
4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง ลักษณะของงานที่เปิดโอกาสให้ พนักงานมีอิสระภาพ ในการใช้วิจารณญาณของตนเอง สามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเองในการดำเนินงานและการกำหนดเวลา ในการทำงาน
5. ผลสะท้อนจากงาน (Feedback) หมายถึง ลักษณะของงานที่แสดงให้พนักงานได้ทราบถึงข้อมูลโดยตรง ของผลลัพธ์ที่ได้ปฏิบัติไป เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงงานการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 727 คน (สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดนครพนม, 2565)

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 259 คน การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามาเน (Yamane, 1973 อ้างถึงใน วาสนา รักดีเพชร, 2562) กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างด้วยการเลือกประเภทตามความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการเลือกการแบ่งกลุ่มงานแต่ละสังกัดก่อน แล้วจึงดำเนินการเลือกบุคลากรแต่ละสังกัดมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสังกัด จะใช้วิธีแบบเป็นสัดส่วนกับขนาดของกลุ่ม (Proportionate)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 60 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

มีเกณฑ์ในการวัดแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้มาตรวัดแบบ Likert's five rating scale แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แบบสอบถามได้ค่า IOC ระหว่าง .80-1.00 ซึ่งได้ค่า IOC .81 การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำเครื่องมือแบบสอบถามฉบับร่างที่พัฒนาและปรับปรุงตามคำแนะนำของ อาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแก่ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน มาตรวจสอบและพิจารณาความตรงของเนื้อหาตามนิยามในแต่ละข้อคำถาม โดยการวัดดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับค่านิยามศัพท์เฉพาะ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ให้คะแนน +1 หากท่านมั่นใจว่าข้อคำถามนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 หากท่านไม่มั่นใจว่าข้อคำถามนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 หากท่านมั่นใจว่าข้อคำถามนี้ไม่สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์

จากนั้นนำคะแนนจากการตอบของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน มาหาดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับค่านิยาม โดยมีการคำนวณด้วยสูตร ดังนี้

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับค่านิยาม

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญประเมินดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์รายข้อ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .60 ถึง 1.00 จำนวน 5 ท่าน ดังนี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กชกร เดชะคำภู	อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตร บัณฑิตศึกษาศาสตร
อาจารย์ ดร. ปุณชญา ศิวานีพันธ์	อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรด้านภาษาไทย
อาจารย์ ดร. มุฑา แก่นสุวรรณ	อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรด้านสถิติ
นางสาวปัทมา อินทรี	อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตร บัณฑิตศึกษาศาสตร
นายวิฑิต เกาโพธิ์	อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตร บัณฑิตศึกษาศาสตร

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อวัดความเชื่อถือได้ของเครื่องมือว่าแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยศึกษา โดยเก็บแบบสอบถาม 30 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ จากนั้นนำผลจากแบบสอบถามมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .981 ทั้งฉบับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้ 1. ผู้วิจัยเสนอคำร้องต่อสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนครพนม ให้ออกหนังสือถึงนายกเทศมนตรี/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นในเขตส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครพนม ทั้ง 8 แห่ง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสังกัด 2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ลงพื้นที่จริงเพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 259 คน พร้อมชี้แจงรายละเอียดวัตถุประสงค์ของการศึกษาออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม 3. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามจัดระเบียบข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วแปลความหมายโดยเทียบกับเกณฑ์ (Criteria) การทดสอบโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม สรุปผลดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 259 คน จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 มีระดับการศึกษา อยู่ระหว่างปริญญาตรี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 ประเภทบุคลากรส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 มีระยะเวลาการทำงาน 1-4 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6

2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยภายในองค์กร ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยภายในองค์กร ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

ด้านที่	ปัจจัยภายในองค์กร ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม		ระดับความคิดเห็น	
	ท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
1	ด้านกลยุทธ์	4.57	.53	มากที่สุด
2	ด้านโครงสร้าง	4.53	.52	มากที่สุด
3	ด้านระบบ	4.63	.50	มากที่สุด
4	ด้านรูปแบบการบริหาร	4.59	.48	มากที่สุด
5	ด้านบุคลากร	4.54	.47	มากที่สุด
6	ด้านความสามารถ	4.62	.46	มากที่สุด
7	ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร	4.60	.47	มากที่สุด
รวม		4.57	.49	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จังหวัดนครพนม อยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมากที่สุด 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านระบบ ($\bar{X} = 4.63$) ด้านความสามารถ ($\bar{X} = 4.62$) ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร ($\bar{X} = 4.60$) ด้านรูปแบบการบริหาร ($\bar{X} = 4.59$) ด้านกลยุทธ์ ($\bar{X} = 4.57$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.54$) และด้านโครงสร้าง ($\bar{X} = 4.53$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ของบุคลากร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

ด้านที่	ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
1	ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.61	.47	มากที่สุด
2	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.61	.46	มากที่สุด
3	ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย	4.61	.45	มากที่สุด
4	ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน	4.62	.48	มากที่สุด
5	ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	4.60	.50	มากที่สุด
รวม		4.61	.37	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ของบุคลากร จังหวัดนครพนม อยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ของบุคลากร จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ($\bar{X} = 4.62$) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 4.61$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 4.61$) ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ($\bar{X} = 4.61$) และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X} = 4.60$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากรจังหวัดนครพนม	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	.782	.175		4.460	.000
กลยุทธ์ (Strategy) X_1	.058	.032	.082	1.818	.070
โครงสร้าง (Structure) X_2	.119	.034	.164	3.556	.000
ระบบ (System) X_3	.055	.040	.073	1.378	.169
รูปแบบการบริหาร (Style) X_4	.042	.038	.054	1.097	.274
บุคลากร (Staff) X_5	.090	.039	.113	2.273	.024
ความสามารถ (Skill) X_6	.239	.040	.295	5.972	.000
ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร (Shared values) X_7	.232	.040	.291	5.858	.000

R Square = .662 F = 70.26 Sig. = .000 N = 259 R = .814 $R^2 = .662$

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผล (X) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม (Y) โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter
method) ดังนี้

1. ปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้ง 7 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม เท่ากับ .814 ($R = .814$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระ
ทั้ง 7 ตัวแปร รวมกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน
เขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ในระดับสูง

2. ปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้ง 7 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง หรือการผันแปรกับประสิทธิภาพใน
การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม เท่ากับ .662
($R^2 = .662$) แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวแปร สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 66

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอ
โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 7 ตัวแปร สอดคล้องกับสมมติฐาน
ของการวิจัยที่ตั้งไว้เรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลต่อการผันแปรในตัวแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐาน
มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

- 1) ความสามารถ (Skill) (X_6 Beta = .295)
- 2) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร (Shared values) (X_7 Beta = .291)
- 3) โครงสร้าง (Structure) (X_2 Beta = .164)

4) บุคลากร (Staff) (X_5 Beta = .113)

5) กลยุทธ์ (Strategy) (X_1 Beta = .082)

6) ระบบ (System) (X_3 Beta = .073)

7) รูปแบบการบริหาร (X_4 Beta = .054)

ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ .782 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) จึงสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ $Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$ แทนค่าในสูตร

$$Y = .782 (4.460) + .295X_6(5.972) + .291X_7 (5.858) + .164X_2(3.556) + .113X_5(2.273) + .082X_1(1.818) + .073X_3(1.378) + -.054X_4(1.097)$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = B_1Z_1 + B_2Z_2 + \dots + B_nZ_n$ แทนค่า

$$Z = .295Z_6 + .291Z_7$$

เมื่อ X และ Z = ผลปรากฏว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมีความสัมพันธ์ทางบวก (r มีค่าอยู่ระหว่าง -.200-.677) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม พบประเด็นที่สำคัญสมควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม มีการกำหนดปัจจัยในด้านที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน และประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีการกำหนดแผนงาน โครงการนโยบายสอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายของบุคลากร มีระบบโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบให้การสนับสนุนและส่งเสริมบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีและมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีความพึงพอใจกับการมีแบบแผน แนวปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับการทำงานในหน่วยงาน ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรงความรู้ความสามารถและความถนัด จึงทำให้บุคลากรทุ่มเทการทำงานในหน้าที่และงานพิเศษที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ มีโอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงานอยู่เสมอ เช่น ฝึกอบรม อบรม สัมมนา เป็นต้น ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี ด้วย ความยุติธรรมระบบการนิเทศติดตามประเมินผลที่โปร่งใสถูกต้องยุติธรรม ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง

เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับทฤษฎีของพันดา คดีพิศาล (2564) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้โดยให้ได้ผลผลิตออกมาดีและมากที่สุด ในขณะที่ใช้ทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมน้อยที่สุด โดยการทำงานต้องมีกลยุทธ์ระบบ การทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่สมาชิกในทีมมีความเห็นร่วมกันและมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน และยังสอดคล้องกับทฤษฎีของสมใจ ลักษณะ (2563) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า การทำงานให้เสร็จโดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่ การทำงานได้เร็วและได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนรินทรณ์ พรหมฉาย (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา 4) เพื่อศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 259 คน ด้วยแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลที่ได้อำนาจวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก โดยด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหาร ส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านความสามารถ และสุดท้าย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

2. ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนมได้มีการกำหนดปริมาณงานที่มีความเหมาะสมกับเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม ตรงตามแผนงานที่กำหนด ใช้เวลาตามมาตรฐานกำหนด ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัด งบประมาณ และสามารถปฏิบัติได้สำเร็จลุล่วง ตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่กำหนด คุณภาพของงาน มี คุณภาพดี ถูกต้อง คุณภาพดีใช้งบประมาณคุ้มค่า มีความน่าเชื่อถือ โปร่งใสตรวจสอบได้ การปฏิบัติงานมีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อประหยัดเวลา ผลงานและการปฏิบัติงานสำเร็จทันตามเวลา เมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้เสมอด้วย เหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้อง

กับทฤษฎีของกันตยา เพิ่มผล (2561) ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่า เป็นการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กรเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม นอกจากนั้นการพัฒนาด้านตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย กล่าวคือประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์กรหนึ่ง ๆ นั้นบุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการนั้นต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์กรกำหนดนั้น ก็จะต้องมีการพัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่าง ๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้ว ก็เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุด เพื่อประสิทธิผลขององค์กร จึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรในที่สุดนั่นเอง และสอดคล้องกับทฤษฎีของ อุทัย หิรัญโต (2561) ได้กล่าวถึง คำว่า ประสิทธิภาพ ในวงการธุรกิจ หรือการจัดการที่ได้รับ ผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารราชการ ในทางปฏิบัติวัดได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพ ที่ใช้ในวงราชการจึงหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจ องค์กรส่วนมากมีทรัพยากรที่จำกัด หมายความว่า การใช้ทรัพยากรที่น้อยลงเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ดีขึ้นก็เป็นเรื่องที่ต้องการทุกองค์กรนั้นอยากได้ ก็เป็นสาเหตุหรือเหตุผลที่ทำให้องค์กรนั้นหันมาใส่ใจและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน แต่การที่องค์กรดูแลแค่ประสิทธิภาพเพียงอย่างเดียวก็อาจจะทำให้เสียโอกาสในการพัฒนาด้านอื่น เช่น ประสิทธิภาพบางองค์กรมีปัญหาเรื่องการทำงานซ้ำ ใช้ทรัพยากรเปลือง บางองค์กรอาจจะทำงานเร็วแต่ทำงานเพื่อเป้าหมายที่ผิด เช่น ทำงานถูกเป้าหมายแต่ไม่มีประสิทธิภาพ ใช้เวลานานและค่าใช้จ่ายเยอะ ถ้าทำงานถูกเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ROI สูงคุ้มค่าใช้จ่าย การทำงานผิดเป้าหมายและไม่มีประสิทธิภาพ การผลิตได้ไม่เพียงพอที่ต้องการ ค่าใช้จ่ายเยอะ และทำงานผิดเป้าหมายแต่มีประสิทธิภาพ ผลิตได้ไม่เพียงพอที่ต้องการ แต่ค่าใช้จ่ายน้อย เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของอ้อชวาน เสน และพิตราน การาวัล (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเทศบาลนครยะลา 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเทศบาลนครยะลา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานเทศบาลนคร ยะลา จำนวน 1,260 คน ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 304 คน ได้มาจากการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple regression analysis) จากการศึกษาพบว่า 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน เทศบาลนครยะลา อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน ภาวะผู้นำอยู่ในลำดับสูงสุด ด้านวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในลำดับที่สอง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในลำดับที่สาม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในลำดับที่สี่ ด้านค่าตอบแทนอยู่ในลำดับที่ห้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในลำดับที่หก และด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในลำดับสุดท้าย 2) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลาอยู่ในลำดับสูงสุด ด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในลำดับ

ที่สอง ด้านปริมาณงานอยู่ในลำดับที่สาม และด้านคุณภาพของงานอยู่ในลำดับสุดท้าย 3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครยะลา

3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน พบว่า ระยะเวลาในการทำงาน ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านคุณภาพของงาน เป็นอันดับสูงสุด และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับที่สูง ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานสูงสุด เช่นเดียวกับผลการศึกษาของนรินทรณ์ พรหมฉาย (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยภายในที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา 4) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหาร ส่วนจังหวัดสงขลา โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 259 คน ด้วยแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก โดยด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001 ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านความสามารถ และสุดท้าย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการศึกษา สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ได้ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในองค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลให้เกิดความสำคัญในการแสดงถึงบทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์ของบุคลากรหรือสมาชิกในองค์กร และเป็นการจัดระเบียบของส่วนต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งการมีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนนั้น จะช่วยให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น

2. ด้านกลยุทธ์ส่งผลต่อการพัฒนาและเสริมสร้างประสิทธิภาพองค์กร โดยให้ความสำคัญ เกี่ยวกับการปฏิรูปองค์กร การปรับปรุงกฎ ระเบียบ และพัฒนามาตรฐานการทำงาน ด้วยการปรับบทบาท โครงสร้างและกลไกการจัดการลดขั้นตอนการควบคุมและสั่งการ โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก และสามารถทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการสร้างเครือข่ายการทำงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และชุมชน ตลอดจนเพิ่มคุณภาพในการจัดบริการและให้บริการสาธารณะ พร้อมปลูกฝังจิตสำนึกของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม พร้อมรับการตรวจสอบจากภาคประชาชน และยึดถือปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายอย่างเคร่งครัด รวมถึงพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ต่อการพัฒนาท้องถิ่น

3. ด้านระบบ เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน การปรับเปลี่ยนทางวัฒนธรรมจึงเป็นการหล่อหลอมให้พนักงาน มีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีขึ้น ลดภาระทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรตระหนักและทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมเพื่อนำไปสู่การวางแผน และการปรับใช้วัฒนธรรมการทำงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และที่สำคัญสามารถวิเคราะห์ได้ว่าวัฒนธรรมระบบขององค์กรแบบใดเหมาะสมกับหน่วยงานตนเองมากที่สุด

4. ด้านรูปแบบการบริหารนั้นสำคัญต่อประชาชนในพื้นที่ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนในการวางแผน การดำเนินงาน รวมถึงการตรวจสอบการดำเนินโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น การเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนสามารถกระทำได้โดยอาศัยการคิด การตัดสินใจสำหรับการแก้ไขปัญหาของตนเองร่วมกับการใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางาน การที่ประชาชนภายในพื้นที่ที่มีการรวมกลุ่มในรูปแบบประชาคม โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ไขปัญหา นั้น จำเป็นต้องมีความร่วมมือในการทำพร้อม ๆ กัน ในทุกระดับเพื่อเสริมสร้างความเป็นชุมชนท้องถิ่นที่เข้มแข็ง

5. ด้านบุคลากรส่งผลต่อหน่วยงานท้องถิ่นต้องส่งเสริมหรือสนับสนุนให้บุคลากร ภายในและภายนอกหน่วยงานมีศักยภาพทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถในการดำเนินชีวิต ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจแนวใหม่ของไทยแลนด์ 4.0 แนวทางการบริหารงานบุคคลนี้ ควรเสริมสร้างความมีวินัย ความรับผิดชอบ หรือสร้างความเป็นพลเมืองที่ดีด้วย เนื่องจากรากฐานของการพัฒนาท้องถิ่นให้เข้มแข็งต้องเกิดจากท้องถิ่นมีพลเมืองที่มีคุณภาพ มีความสุข มีคุณธรรม มีจิตใจที่เยือกเย็น อารมณ์แจ่มใส มั่นคง ไม่มีความเครียด สุขุม มีเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น รู้จักประมาณตน มีความพอเพียง เข้าใจสัจธรรมของชีวิต มองโลกในแง่ดี มีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรง

6. ด้านความสามารถของบุคลากรนั้นเป็นด้านที่มีความสอดคล้องกับประสิทธิภาพที่จะพัฒนาตัวบุคลากร รวมถึงการอบรมกับหน่วยงานภายนอก ให้ตรงกับตำแหน่งหรือหน้าที่ของแต่ละคนเมื่อเสร็จสิ้นกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรแล้ว ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรสามารถนำเอาความรู้ที่ได้รับ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้ และการดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร เป็นไปตามแผนที่วางไว้ บุคลากรมีความใส่ใจในการพัฒนาตนเอง และเมื่อ

ภายหลังจากการไปเข้ารับการฝึกอบรม แล้วได้มีการจัดทำสรุปรายงานผล หรือสรุปความรู้ที่ได้รับจากการไปฝึกอบรมอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงการติดตามประเมินผลของการพัฒนาบุคลากรสามารถทำได้ต่อเนื่อง สามารถนำเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบการได้ดีและไม่มีปัญหาบุคลากรขาดการนำความรู้ระเบียบ กฎหมายใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ตามความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

7. ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กรส่งผลต่อการเรียนรู้และการพัฒนา การเรียนรู้ความรู้ใหม่ ๆ และทักษะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเติบโตทั้งส่วนบุคคลและองค์กร โดยการให้ความสำคัญในการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร ท้องถิ่น ความโปร่งใส การแบ่งปันข้อมูลอย่างเปิดเผยและซื่อสัตย์เป็นแกนหลักของความโปร่งใส องค์กรที่ให้ความสำคัญกับสิ่งนี้ จะสามารถสร้างความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือกับพนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งส่งเสริมวัฒนธรรมที่เปิดเผยและตรวจสอบได้ การให้อำนาจในการทำงาน การปลดล๊อคประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานเกี่ยวข้องกับการให้อำนาจพนักงานในการทำงาน พนักงานที่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ได้เสี่ยงทำอะไรบางอย่าง และได้คิดอย่างอิสระ พนักงานก็จะรู้สึกมีส่วนร่วมและมีแรงใจทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ควรมีการวางแผน และจัดระบบการปฏิบัติงานไว้ให้ชัดเจน ตรงกับความรู้ ความสามารถ ความถนัดของบุคลากรในหน่วยงานแต่ละคน พร้อมทั้งมีการชี้แจง ปฐมนิเทศบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ

1.2 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ควรกำหนดปัจจัยชี้วัดผลสำเร็จของงาน รวมทั้งมาตรฐานผลงานที่สามารถวัดประเมิน เข้าใจ ตรวจสอบได้ มีความเที่ยงธรรม และสามารถปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้จริง มีการจัดทำแผนการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน และปลูกจิตสำนึกให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในสำนักงานให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีตัวแปรกลางในการวิจัยเนื่องจากปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานอาจไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มตัวแปรกลางระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน

2.2 ผู้วิจัยเสนอแนะให้ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจใหม่ ๆ ในการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- กันตยา เพิ่มผล. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่อสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- นรินทร์ พรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงคาร. (2560). *การสร้างความรู้สึกรักผูกพันให้กับพนักงาน*. เอกสารเผยแพร่เพื่อและพัฒนา เล่มที่ 1.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. *อินส์เตรียลเทคโนโลยี รีวิว*, 22(282), 94-100.
- พัฒนา คดีพิศาล. (2564). *ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์ฟลาส จำกัด และ บริษัทในเครือ*.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เลขที่ 4 ถนนอุทองใน เขตดุสิต กรุงเทพฯ.
- วาสนา วักดีเพชร. (2562). *อิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจ*
ถ่ายโอนของเทศบาลตำบลนาใน อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- วิไลวรรณ ศรีสงคราม. (2562). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ทริบเพิ้ล กรุ๊ป.
- สมใจ ลักษณะ. (2563). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดนครพนม. (2565). *สำนักงานท้องถิ่นอำเภอโพนสวรรค์*. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอ
โพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม.
- อุทัย ทิรัญโต. (2561). *สารานุกรมศัพท์สังคมวิทยา-มนุษยวิทยา*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- อชวาน เล็น และพิตราน การาวล. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน*
เทศบาลนครยะลา. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- Peterson, E. & Plowman, E. G. (1989). *Business Organization and Management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing.
- Herbert A. S. (1960). *Administrative Behavior*. New York: The McMillen Company.

อิทธิพลของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผล
ในการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่

INFLUENCES OF SERVANT LEADERSHIP AND QUALITY OF WORK LIFE ON THE
PERFORMANCES OF THA RAE SISTERS, THE LOVERS OF THE HOLY CROSS

ปราณี แสนตานา^{*1}, ชาติชัย อุดมกิจมงคล², สามารต อัยกร³

Pranee Saentangna^{*1}, Chardchai Udomkijmongkol², Samart Aiyakorn³

^{1,2,3} หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

^{1,2,3} Master of Public Administration Program, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University

*Corresponding author's e-mail: praneesy@gmail.com^{*1}, chardchai_u@hotmail.com², Saamm_5@hotmail.com³

Received: February 1, 2024

Revised: February 19, 2024

Accepted: February 27, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้กับคุณภาพชีวิตในการทำงานภายในคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ซึ่งเป็นสถาบันทางศาสนาที่มีบทบาทสำคัญในสังคมและศาสนาในประเทศไทยและลาว ซึ่งในยุคที่โลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเทคโนโลยีและเศรษฐกิจองค์กรต่าง ๆ ต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และคุณภาพชีวิตในการทำงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ 2) ศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ 3) ศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ 4) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ ซึ่งประกอบด้วย 1) ฝ่ายการศึกษา 2) ฝ่ายอบรม 3) ฝ่ายอภิบาลแพร่ธรรม รวมทั้งสิ้น 222 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คุณภาพชีวิตในการทำงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ พบว่าตัวแปรภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 66.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ พบว่าตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 70.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 6) แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ เน้นการพัฒนาด้านเวลาและค่าใช้จ่าย โดยมุ่งเน้นไปที่การส่งเสริมการเรียนรู้และแบ่งปัน

ความรู้ การพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากร การสร้างระบบการให้รางวัลและการสนับสนุน และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้; คุณภาพชีวิตในการทำงาน; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

This research focuses on studying the relationship between servant leadership and quality of life in the workplace within the Tha Rae Sisters, the Lovers of the Holy Cross, a religious institution that plays a significant role in society and religion in Thailand and Laos. In an era where the world is rapidly changing, particularly in terms of technology and economy, organizations must adapt to new challenges and improve their efficiency at work. The objectives of this research were to: 1) study the level of servant leadership and quality of work life of Tha Rae Sisters, the Lovers of the Holy Cross; 2) investigate the level of performance effectiveness of Tha Rae Sisters, the Lovers of the Holy Cross; 3) examine the influences of servant leadership and quality of work life on the performance effectiveness of Tha Rae Sisters, the Lovers of the Holy Cross; and 4) explore and gain guidelines on developing the performance effectiveness of Tha Rae Sisters, the Lovers of the Holy Cross. The sample group consisted of 222 personnel who reported to various departments of the Tha Rae Sisters, the Lovers of the Holy Cross: 1) the Education Department, 2) the Training Department, and 3) the Pastoral Care Department. The study revealed these results: 1) The overall servant leadership of the Tha Rae Sisters, the Lovers of the Holy Cross, was at a high level. 2) The quality of work life of the Tha Rae Sisters, the Lovers of the Holy Cross, as a whole was at a high level in every aspect. 3) The overall performance effectiveness of the Tha Rae Sisters, the Lovers of the Holy Cross, as a whole was at a high level. 4) Analyzing the influences of servant leadership on the performance effectiveness of Tha Rae Sisters, the Lovers of the Holy Cross, it was found that the variables of servant leadership, altogether, could be used to correctly predict the performance effectiveness of Tha Rae Sisters, the Lovers of the Holy Cross, at a statistical level of significance of .05. 5) When analyzing the influences of the quality of work life on the performance effectiveness of Tha Rae Sisters, the Lovers of the Holy Cross, it was found that the primary variables of the quality of work life could be used jointly to correctly predict the performance effectiveness of Tha Rae Sisters, the Lovers of the Holy Cross, at a statistical level of significance of .05. 6) These guidelines had been given for developing the performance effectiveness of Tha Rae Sisters, the Lovers of the Holy Cross: focusing on time and cost improvement; emphasizing the promotion of learning and knowledge sharing; personnel's skills and knowledge development; creating the systems to award and support the personnel; and efficient management.

Keywords: servant leadership; quality of work life; performance effectiveness

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในปัจจุบันสถานการณ์ของโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วส่งผลให้การแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจมีความเข้มข้นมากขึ้น ซึ่งการพัฒนาเทคโนโลยีก็มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเช่นกัน อันส่งผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของคนในสังคมและการดำเนินธุรกิจด้วยกัน ดังนั้นองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการปรับตัวในการเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน การที่องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ต้องปรับตัวให้เหมาะสมนั้น จำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีความเชื่อมโยงกัน และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานด้วยเช่นกัน ผู้ที่มีบทบาทในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุดคือ ผู้นำ ผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญในความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง ผู้นำเป็นผู้ที่สามารถชักจูงและแนะนำบุคคลอื่น ให้ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ จนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Greenleaf (2002, pp. 21-26) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้เป็นพฤติกรรมที่บุคคลเลือกเป็นฝ่ายบริการเป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ไว้วางใจกัน ตลอดจนการมองการณ์ไกลการรับฟังผู้อื่น รวมถึงการใช้อำนาจทางศีลธรรม นอกจากนั้นอีกองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงาน คือ ชีวิตการทำงานที่มีองค์ประกอบหลายอย่างเช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์ ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน รวมถึงขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่ตอบสนองต่อบุคลากรในองค์กรไม่ว่าจะอยู่ระดับไหน ซึ่งหากบุคคลใช้ชีวิตในการทำงานดี ก็จะมีส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและประสิทธิผลของงานที่ดีด้วยเช่นกัน

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขวัญดาว เกตุมณี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์กรและภาวะผู้นำมีระดับที่ดีมาก ประสิทธิผลการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ตามระดับการศึกษาและระยะเวลาการปฏิบัติงานวัฒนธรรมมุ่งผลลัพธ์และความมุ่งมั่นทำนายประสิทธิผลได้ 29% มนูญญา ศรีอัมพร (2560) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตทำนายประสิทธิผลได้ 74.3% และ 63.7% ตามลำดับ รุจิรา เข้มทิพย์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารโรงเรียน และวัฒนธรรมองค์กรของโรงเรียนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 5 ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับมาก มีความสัมพันธ์สูงและมีผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนสามารถทำนายประสิทธิผลของโรงเรียนได้ 92.6% สติชัย แพงแพง (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีความแตกต่างทางสถิติตามเพศอายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัยส่วนด้านการศึกษาไม่มีความแตกต่าง จำเป็นต้องพัฒนาด้านรักษาความสงบเรียบร้อยและสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

คณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่เป็นสถาบันทางศาสนาที่มีประวัติศาสตร์ยาวนานและมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและดำเนินงานทางสังคมและศาสนาในประเทศไทยและลาว โดยคณะมีบทบาทสำคัญในสังคม ทั้งในด้านการดูแลสุขภาพและการศึกษาอบรม และยังคงเป็นส่วนหนึ่งของอัครสังฆมณฑลท่าแร่-หนองแสง และทำงานในหลายสังฆมณฑลทั่วประเทศไทย จากสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและการแข่งขันทางด้าน

เศรษฐกิจที่มีความเข้มข้นมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร และจำเป็นต้องมีการปรับตัวและการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้การปฏิบัติงานเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และคุณภาพชีวิตในการทำงานของคณะคณิธีรกรงานช่างแท่งแร่ เพราะข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะช่วยให้องค์กรสามารถปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ เป็นแนวทางในการวางแผนอบรมหัวหน้าแผนกให้เป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ มีความตระหนักรู้ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เห็นอกเห็นใจกันและกัน อุทิศตนให้กับผู้อื่น เป็นบุคคลที่ได้รับความไว้วางใจ และสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติตามกฎกติกาขององค์กรของตน ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และคุณภาพชีวิตในการทำงานของคณะคณิธีรกรงานช่างแท่งแร่
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะคณิธีรกรงานช่างแท่งแร่
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะคณิธีรกรงานช่างแท่งแร่
4. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะคณิธีรกรงานช่างแท่งแร่

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้

ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ (Servant leadership) เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องจากมีจุดเด่นที่เน้นการช่วยเหลือผู้อื่นและการพัฒนาศักยภาพของผู้ตาม ซึ่งผู้นำแบบผู้รับใช้ไม่จำเป็นต้องมีตำแหน่งสูงในองค์กร ก็สามารถแสดงออกถึงภาวะผู้นำได้ จากการศึกษาทฤษฎีภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ตามทฤษฎีของ Greenleaf (2002) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญ 10 ด้านของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ดังนี้ (1) การรับฟัง (Listening) หมายถึง ผู้นำต้องเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างตั้งใจ โดยไม่ตัดสินหรืออคติ ผู้นำต้องเข้าใจและเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น โดยอาจใช้คำถามเพื่อกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ ผู้นำต้องนำสิ่งที่ได้รับฟังไปใช้ในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้นำต้องสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาทั้งบุคคลและองค์กร โดยส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานและแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ (2) การเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้นำต้องเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง โดยไม่ตัดสินหรืออคติ ผู้นำต้องยอมรับและสนับสนุนความแตกต่างของบุคคล โดยตระหนักว่าทุกคนมีคุณค่าและศักยภาพในแบบของตัวเอง ผู้นำต้องพร้อมที่จะช่วยเหลือและสนับสนุนผู้อื่นให้เติบโตและก้าวหน้า (3) การเยียวยารักษา (Healing) หมายถึง ภาวะผู้นำที่ผู้นำใส่ใจดูแลสุขภาพกายและใจของผู้ตามและผู้อื่นในองค์กร ผู้นำจะสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานและการพัฒนาของทุกคน ผู้นำจะคอยรับฟังและช่วยเหลือผู้ตามเมื่อมีปัญหา ผู้นำจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคนในองค์กร เพื่อให้ทุกคนรู้สึกอบอุ่นและได้รับการยอมรับ (4) การตระหนักรู้ (Awareness) หมายถึง ผู้นำต้องตระหนักถึงตนเองและผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง เข้าใจถึงความต้องการและแรงจูงใจของผู้อื่น เข้าใจถึงสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่างๆ ผู้นำต้องสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ

ได้อย่างเหมาะสม (5) การโน้มน้าวจิตใจ (Persuasion) หมายถึง ผู้นำต้องมีทักษะในการโน้มน้าวใจผู้อื่นให้คล้อยตาม ผู้นำต้องสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้นำต้องสามารถจูงใจผู้อื่นให้มีส่วนร่วมในการทำงานและบรรลุเป้าหมายร่วมกัน (6) การสร้างมโนทัศน์ (Envisioning) หมายถึง ผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ผู้นำต้องสามารถจินตนาการถึงอนาคตที่ดีกว่า ผู้นำต้องสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ของตนให้กับผู้อื่นได้ (7) การมองการณ์ไกล (Strategic thinking) หมายถึง ผู้นำต้องสามารถมองการณ์ไกล ผู้นำต้องสามารถวางแผนและวางกลยุทธ์เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ผู้นำต้องสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม (8) ความรับผิดชอบร่วมกัน (Shared responsibility) ผู้นำต้องสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อความสำเร็จขององค์กร ผู้นำต้องมอบอำนาจให้กับผู้ตามเพื่อให้สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้อย่างอิสระ (9) การอุทิศตน (Commitment) ผู้นำต้องมีความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นและสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ผู้นำต้องพร้อมที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นและองค์กร (10) การสร้างชุมชน (Community building) ผู้นำต้องสร้างชุมชนที่ทุกคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้นำต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในองค์กร เพื่อให้ทุกคนรู้สึกอบอุ่นและได้รับการยอมรับ จากคุณลักษณะสำคัญ 10 ด้านของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ จะเห็นได้ว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้มีลักษณะที่เน้นการช่วยเหลือผู้อื่นและการพัฒนาศักยภาพของผู้ตาม ผู้นำแบบผู้รับใช้ไม่ได้เน้นอำนาจหรือตำแหน่งหน้าที่ แต่เน้นการสร้าง ความผูกพันและความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life: QWL) หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการอันเป็นแรงจูงใจของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เศรษฐกิจ สังคม การเป็นอยู่ที่ดี ความสุขในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ดี ขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน Huse & Cummings (1985) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านรายได้และค่าตอบแทนที่ยุติธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง การได้รับผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงความพึงพอใจที่ได้รับสอดคล้องกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ 2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน (Safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้รับความปลอดภัยจากสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม หรือสถานที่ทำงานที่มีมาตรฐาน มีการรักษาความปลอดภัยที่ดี 3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (Development of human capacities) หมายถึง การพัฒนาที่พนักงานได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเองตามงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงความสามารถที่พนักงานแต่ละคนมีด้วย เช่นเดียวกันเพื่อให้สามารถนำไปต่อยอดทำงานอื่นที่มีความซับซ้อนมากขึ้น 4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ (Growth and security) หมายถึง การที่พนักงานได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร หรือมีหน้าที่ได้รับมอบหมายและตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้มีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง รวมถึงความมั่นคงในชีวิต 5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Social integration) หมายถึง การที่พนักงานได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นมิตร รวมทั้งแสดงถึงความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่าและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันโดยปราศจากเงื่อนไขและอคติ 6. ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมในองค์กร (Constitutionalism) หมายถึง การที่พนักงานได้รับความยุติธรรมจากการบริหารงานนั้นมีความจำเป็นอย่างหนึ่งที่สำคัญ การปฏิบัติต่อบุคลากรที่เท่าเทียมกันนั้น เป็นบรรยากาศอย่างหนึ่งขององค์กรที่มีความเสมอภาคและความยุติธรรม

7. ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงาน (Total life space) หมายถึง ช่วงเวลาของชีวิตที่มีความสอดคล้องกันและเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นช่วงเวลาระหว่างการปฏิบัติงาน ช่วงเวลาอิสระจากงาน ช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากงาน พนักงานสามารถแบ่งเวลาการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างลงตัว 8. ด้านความภูมิใจในองค์กร (Organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจในการปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และรู้ว่าการกระทำอันมีประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงการที่พนักงานไม่ยอมลาออกจากองค์กร รักองค์กร ไม่พูดถึงองค์กรในทางไม่ดี หรือทำให้เสียชื่อเสียงเสื่อมเสีย

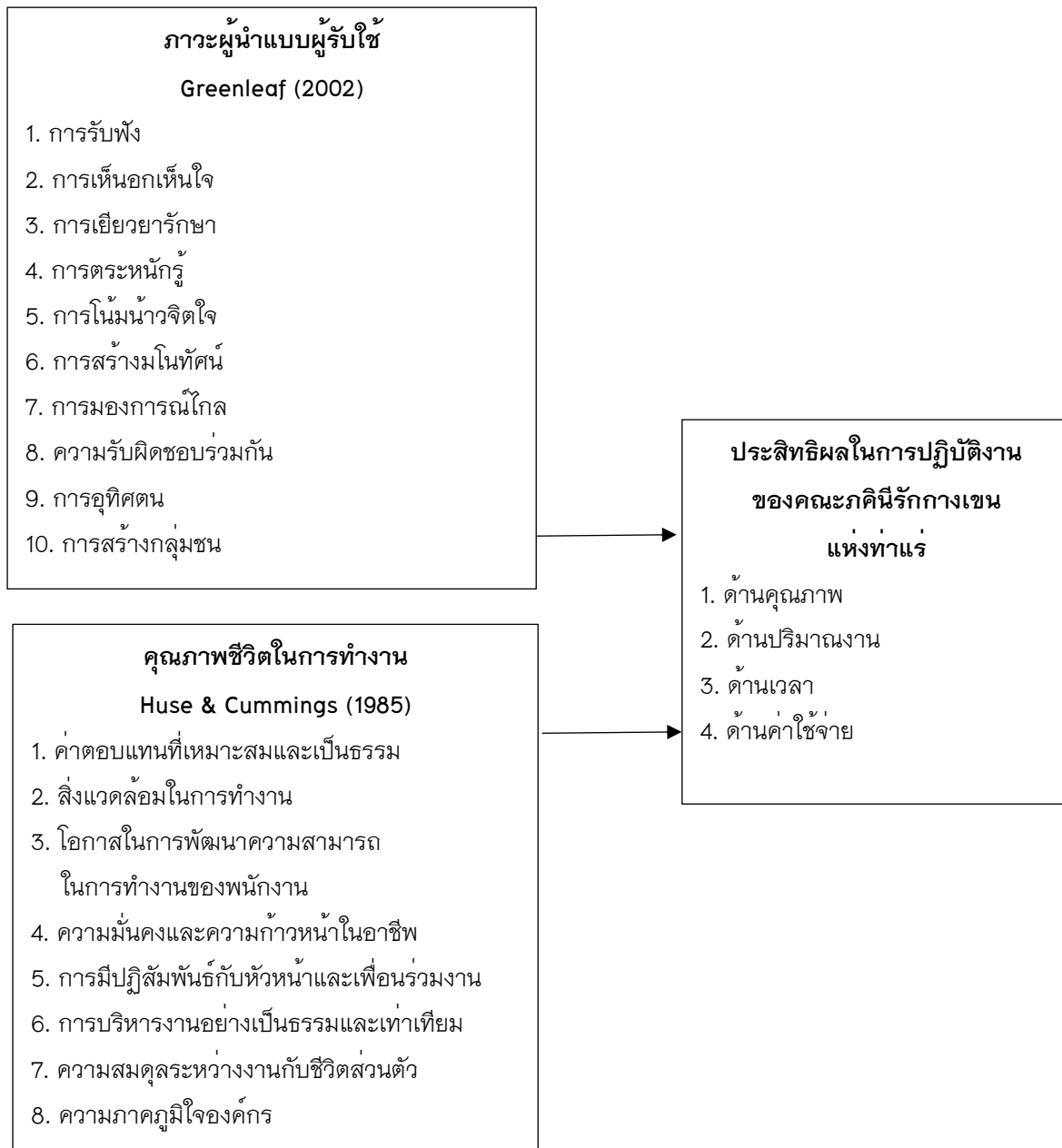
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่บรรลุตามเป้าหมาย ตามแผนงานหลักขององค์กรและหน่วยงาน และเป็นความสำเร็จที่มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งลดข้อบกพร่อง ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ความสำคัญของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้ ความสำเร็จขององค์กรนั้นมีผลมาจากประสิทธิผลของทีมงานและบุคลากรขององค์กรวัฒนธรรมของทีมงานและบุคลากรมีอิทธิพลอย่างสูงต่อพฤติกรรมของปัจเจกชน การประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานนั้นสามารถประเมินได้จากความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพเชิงระบบ กลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วน วิธีการแข่งขันคุณค่า

การวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน การวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้ การประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีองค์ประกอบในการประเมิน ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพ 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา 4) ด้านค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรควรให้ความสำคัญ เพราะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานนั้นสามารถประเมินได้จากความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพเชิงระบบ กลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วน วิธีการแข่งขันคุณค่า

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้นำ 1) แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของ Greenleaf (2002, p. 21-26) 2) ทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของ Huse & Cummings (1985, pp. 198-200) และ 3) แนวคิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman (1953) มาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อตอบปัญหาการวิจัยและกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ของคณะคณิธีรกรากงานแห่งท่าแร่ ซึ่งประกอบด้วย 1) ฝ่ายการศึกษา 2) ฝ่ายอบรม 3) ฝ่ายอภิบาลแพรร่ธรรมรวมทั้งสิ้น 498 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ของคณะคณิธีรกรากงานแห่งท่าแร่ ซึ่งประกอบด้วย 1) ฝ่ายการศึกษา 2) ฝ่ายอบรม 3) ฝ่ายอภิบาลแพรร่ธรรม รวมทั้งสิ้น 222 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากสูตรหาไรยามาเน่ (Yamane, 1973) กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ตอนที่ 2 ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และคุณภาพชีวิตในการทำงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ และตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended form) โดยแบบสอบถามได้ค่า IOC ระหว่าง .80-1.00 ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .500-.885 และค่าความเชื่อมั่นภาพรวมทั้งหมดเท่ากับ .989

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ 1) ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานร่วมกับคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ จำนวน 222 คน 2) ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม 3) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม 4) ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ 1) นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้วนำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน 2) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติต่าง ๆ ดังนี้ สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended) ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) (5) นำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการศึกษาที่วิเคราะห์ได้มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และคุณภาพชีวิตในการทำงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ ได้นำเสนอตาราง 1 และตาราง 2

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของคณะคณิธีรกรักงานเซนต์แห่งท่าแร่

ด้าน ที่	ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของ คณะคณิธีรกรักงานเซนต์แห่งท่าแร่	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	การรับฟัง	4.30	.53	มาก
2	การเห็นอกเห็นใจ	4.34	.55	มาก
3	การเอื้อยวาร์กษา	4.33	.52	มาก
4	การตระหนักรู้	4.34	.53	มาก
5	การโน้มน้าวจิตใจ	4.34	.55	มาก
6	การสร้างมโนทัศน์	4.35	.55	มาก
7	การมองการณ์ไกล	4.36	.54	มาก
8	ความรับผิดชอบร่วมกัน	4.38	.56	มาก
9	การอุทิศตน	4.38	.56	มาก
10	การสร้างกลุ่มชน	4.34	.55	มาก
	รวม	4.35	.50	มาก

จากตาราง 1 พบว่าภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของคณะคณิธีรกรักงานเซนต์แห่งท่าแร่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีภาวะผู้นำในระดับ มาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการอุทิศตน และ ความรับผิดชอบร่วมกัน ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมา คือ ด้านการมองการณ์ไกล ($\bar{X} = 4.36$) ด้านการสร้างมโนทัศน์ ($\bar{X} = 4.35$) ด้านการโน้มน้าวจิตใจ ($\bar{X} = 4.34$) การตระหนักรู้ ($\bar{X} = 4.34$) การสร้างกลุ่มชน ($\bar{X} = 4.34$) และการเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 4.34$) ด้านการเอื้อยวาร์กษา ($\bar{X} = 4.33$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การรับฟัง ($\bar{X} = 4.30$)

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของคณะคณิธีรกรักงานเซนต์แห่งท่าแร่

ด้าน ที่	คุณภาพชีวิตในการทำงานของ คณะคณิธีรกรักงานเซนต์แห่งท่าแร่	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม	4.03	.71	มาก
2	สิ่งแวดล้อมในการทำงาน	4.32	.54	มาก
3	โอกาสในการพัฒนาความสามารถในการทำงาน ของพนักงาน	4.34	.52	มาก
4	ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ	4.22	.56	มาก
5	การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	4.31	.55	มาก
6	การบริหารงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม	4.23	.57	มาก
7	ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	4.10	.68	มาก
8	ความภาคภูมิใจองค์กร	4.39	.50	มาก
	รวม	4.24	.50	มาก

จากตาราง 2 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของคณะคณิธีรักกางเขนแห่งท่าแร่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความภาคภูมิใจองค์กร ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมาคือ โอกาสในการพัฒนาความสามารถในการทำงานของพนักงาน ($\bar{X} = 4.34$) สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 4.32$) การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.31$) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X} = 4.22$) การบริหารงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.23$) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 4.10$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.03$)

3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะคณิธีรักกางเขนแห่งท่าแร่ ดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะคณิธีรักกางเขนแห่งท่าแร่

ด้าน ที่	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ คณะคณิธีรักกางเขนแห่งท่าแร่	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านคุณภาพ	4.31	.50	มาก
2	ด้านปริมาณงาน	4.28	.49	มาก
3	ด้านเวลา	4.26	.49	มาก
4	ด้านค่าใช้จ่าย	4.26	.52	มาก
รวม		4.28	.47	มาก

จากตาราง 3 พบว่าประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะคณิธีรักกางเขนแห่งท่าแร่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพ ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.28$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.26$)

4. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะคณิธีรักกางเขนแห่งท่าแร่ ดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของอิทธิพลของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะคณิธีรักกางเขนแห่งท่าแร่

ตัวแปร	B	Std.error	β	t	P-value
Constant	1.750	.212		8.254	.000
การรับฟัง	.130	.089	.145	1.461	.048**
การเห็นอกเห็นใจ	.250	.098	.291	2.541	.012**
การเอื้อยวารักษา	.085	.134	.095	.635	.049**
การตระหนักรู้	.160	.15	.178	1.067	.035**

ตาราง 4 (ต่อ)

ตัวแปร	B	Std.error	β	t	P-value
การโน้มน้าวจิตใจ	.230	.133	.270	1.73	.045**
การสร้างมโนทัศน์	.135	.153	.050	.40	.200
การมองการณ์ไกล	.270	.146	.310	1.849	.035**
ความรับผิดชอบร่วมกัน	.110	.117	.130	.94	.049**
การอุทิศตน	.120	.134	.140	.896	.045**
การสร้างกลุ่มชน	.240	.122	.280	1.967	.035**

$R^2 = .676$, $R^{2Adj} = .662$, $F = 49.147$, $Sig. = .05^{**}$

จากตาราง 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่ออิทธิพลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ พบว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ด้านการมองการณ์ไกล ($Beta = .310$) รองลงมา คือ ด้านการเห็นอกเห็นใจ ($Beta = .291$) ด้านการสร้างกลุ่มชน ($Beta = .280$) ด้านการโน้มน้าวจิตใจ ($Beta = .270$) ด้านการตระหนักรู้ ($Beta = .178$) ด้านการรับฟัง ($Beta = .145$) ด้านการอุทิศตน ($Beta = .140$) ด้านความรับผิดชอบร่วมกัน ($Beta = .130$) และด้านการเยียวยารักษา ($Beta = .095$) ตามลำดับ โดยองค์ประกอบดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ ได้ร้อยละ 66.20 ($Adjusted R^2 = .662$) ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่

ตัวแปร	B	Std.error	β	t	P-value
Constant	.835	.183		4.573	.000
ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม	.072	.045	.109	1.623	.106
สิ่งแวดล้อมในการทำงาน	.022	.069	.025	.317	.752
โอกาสในการพัฒนาความสามารถในการทำงานของพนักงาน	.200	.072	.219	2.802	.006**
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ	.037	.064	.043	.570	.569
การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	.278	.068	.326	4.113	.000**
การบริหารงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม	.057	.078	.070	.729	.467
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	.134	.046	.192	2.928	.004**
ความภาคภูมิใจองค์กร	.186	.059	.196	3.138	.002**

$R^2 = .718$, $R^{2Adj} = .707$, $F = 67.790$, $Sig. = .05^{**}$

จากตาราง 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่ออิทธิพลประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ($Beta = .326$) รองลงมา คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถในการทำงานของพนักงาน ($Beta = .219$) ความภาคภูมิใจองค์กร ($Beta = .196$) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ($Beta = .192$) ตามลำดับ โดยองค์ประกอบดังกล่าวสามารถรวมกันพยากรณ์อิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ได้ร้อยละ 70.70 ($Adjusted R^2 = .707$) ขณะเดียวกันตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เนื่องจากค่า VIF (ไม่เกิน 10 และค่า Tolerance เข้าใกล้ 1

การอภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยเพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้การทำงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ พบว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ส่งผลในด้านการงานทำให้เกิดประสิทธิผล ความรับผิดชอบร่วมกัน ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในทีม โดยผู้บริหารแสดงถึงความซื่อสัตย์ การให้ข้อมูลชัดเจน และการเอาใจใส่และดูแลบุคลากร และยังทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านบุคคลและองค์กร รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและเชื่อมต่อกัน ผลงานวิจัยที่สอดคล้องคือ งานวิจัยของรุจิรา เข้มทิพย์ (2560) และศุภกร บุญอินทร์ (2561)

2. จากผลการวิจัยเพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) แสดงให้เห็นว่าคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีซึ่งส่งผลให้งานเสร็จลุล่วงได้ด้วยประสิทธิผลสูง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีไม่เพียงแต่นำไปสู่ความสุขและความพึงพอใจในงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการมีส่วนร่วมและความรู้สึกภาคภูมิใจต่อการทำงานและกิจกรรมที่องค์กรดำเนินการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บุคลากรรู้สึกว่าการที่พวกเขาทำมีความหมายและสร้างสรรค์ผลงานที่มีประโยชน์ต่อสังคม ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อสังคมและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการดำเนินกิจการอย่างยั่งยืน ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจและภูมิใจในงานและองค์กรของตน ผลงานวิจัยที่สอดคล้องคือ มนูญญา ศรีอัมพร (2560) และพิชามญช์ สมบุญ (2561)

3. จากผลการวิจัยเพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ พบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) แสดงให้เห็นว่าทีมงานมีประสิทธิผลการงานที่ดี โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยในระดับสูงทุกด้าน โดยเฉพาะด้านคุณภาพ ซึ่งสะท้อนถึงการให้บริการหรือสินค้าที่มีมาตรฐานสูง การทำงานที่มีคุณภาพไม่เพียงแต่ตรงตามมาตรฐานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความเรียบร้อย แม่นยำ และได้รับการชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน คุณภาพของการปฏิบัติงานส่งผลต่อความน่าเชื่อถือขององค์กรและประสิทธิภาพโดยรวม การใช้เวลาและทรัพยากรอย่างเหมาะสม รวมถึงการปรับปรุงเทคนิคและเทคโนโลยีในการทำงาน และการจัดการค่าใช้จ่ายอย่างประหยัด เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ผลงานวิจัยที่สอดคล้องคือ ขวัญดาว เกตุมณี (2560) สถิตย์ แพงแพง (2560) และอาทิตย์ยา แสงกฤษพีร์ (2564)

4. จากผลการวิจัยเพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ พบว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ การมองการณ์ไกล (Beta = .310) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการมีวิสัยทัศน์และการวางแผนระยะยาว รองลงมาคือ การเห็นอกเห็นใจ (Beta = .291) เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้นำเข้าใจและเข้าใจความต้องการและความรู้สึกของทีมงาน และน้อยที่สุดคือ การสร้างมนต์ (Beta = .050) แม้จะมีอิทธิพลน้อยที่สุดแต่ก็เป็นส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางและแรงบันดาลใจให้กับทีมงาน องค์ประกอบเหล่านี้ร่วมกันพยากรณ์อิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ถึง 66.20% (Adjusted R² = .662) แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้มีความสำคัญอย่างมากต่อประสิทธิภาพของทีมงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิรา เข้มทิพย์ (2560) และศุภกร บุญอินทร์ (2561)

5. จากผลการวิจัยเพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน (Beta = .278) ซึ่งแสดงถึงความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน การสื่อสารที่ดีและการสนับสนุนจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยและเพิ่มขวัญกำลังใจในการทำงาน รองลงมาคือ โอกาสในการพัฒนาความสามารถในการทำงานของพนักงาน (Beta = .200) ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะและการเติบโตทางอาชีพของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานมีความสามารถและความมั่นใจในการปฏิบัติงานด้านที่มีอิทธิพล น้อยที่สุด คือ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Beta = .022) แม้จะมีอิทธิพลน้อยที่สุด แต่ก็ยังคงเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การพยากรณ์อิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ถึงร้อยละ 70.70 (Adjusted R² = .707) แสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อประสิทธิภาพในการทำงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมนัญญา ศรีอัมพร (2560) พิชามณัฐ สมบุญ (2561) และอาทิตย์ยา แสงกฤษพีร์ (2564)

6. แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคณะภคินีรักกางเขนแห่งท่าแร่ ควรมุ่งเน้นไปที่การอบรมและพัฒนาทักษะพนักงานด้านการวางแผน การจัดการเวลา และการทำงานเป็นทีม การส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้และแบ่งปันความรู้ในองค์กร การให้คำติชมและรางวัลเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจและความสามารถของพนักงาน รวมถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างานทั้งในด้านการติดตามความคืบหน้า การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และการชื่นชม การพัฒนาระบบและเทคโนโลยีเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและการฝึกอบรม รวมถึงการใช้ทรัพยากรและเวลาอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญดาว เกตุมณี (2560) และ มนัญญา ศรีอัมพร (2560)

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการวิจัยนี้ แนวคิดของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้นั้นไม่เพียงแต่เป็นการจัดการที่ดีเท่านั้น แต่ยังช่วยให้พนักงานมีความสุขและมีสุขภาพจิตที่ดี ซึ่งส่งผลบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานนอกจากนี้ยังเป็นแนวทาง

ในการพัฒนาทักษะและการจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 คณะคณิธีรกรทางเซนแห่งท่าแร่ ควรส่งเสริมภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ด้านการรับฟัง โดยผู้บริหารควรเปิดใจรับฟังผู้อื่นด้วยความเต็มใจและมีเจตคติที่ดีต่อการฟัง มีการเปิดโอกาสให้พูดอย่างเต็มที่ไม่ว่าขัดจังหวะในการพูด ให้ความสำคัญในการรับฟัง หากต้องขัดจังหวะจะอธิบายเหตุผลและเปิดโอกาสให้พูดต่อไป และควรเปิดใจรับฟังข้อมูลเกี่ยวกับตนเองด้วยใจที่เป็นกลางอย่างไม่มีอคติ และด้านการเยียวยารักษา โดยผู้บริหารควรยินดีให้บุคลากรเข้าปรึกษาปัญหาด้านการงานและปัญหาส่วนตัว การสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจแก่บุคลากรในองค์กรด้วยการแสดงออกถึงความจริงใจในการช่วยเหลือต่อบุคลากรและสร้างกำลังใจให้บุคลากรเกิดความเข้มแข็งทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

1.2 คณะคณิธีรกรทางเซนแห่งท่าแร่ ควรส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยพิจารณาการปรับเงินเดือนอย่างยุติธรรมให้เงินเดือนกับหน้าที่ที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกัน และองค์กรควรมีการปรับสวัสดิการให้เหมาะสมตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยควรจัดให้มีเวลาว่างในการพักผ่อนหลังจากการปฏิบัติงานประจำและจัดให้มีเวลาในการปฏิบัติภารกิจส่วนตัวที่จำเป็น และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ โดยองค์กรควรมีการมอบหมายงานใหม่ ๆ นอกเหนือจากงานประจำให้ท่านอยู่เป็นประจำ

1.3 คณะคณิธีรกรทางเซนแห่งท่าแร่ ควรพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาโดย ควรปฏิบัติงานได้โดยใช้เวลาไม่มากจนเกินไป พัฒนาความสามารถเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยเทคนิคต่าง ๆ ได้ทันเวลา และด้านค่าใช้จ่าย โดยควรประยุกต์ใช้ทรัพยากรที่ใช้แล้วมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และการช่วยเหลือองค์กรลดต้นทุนในการดำเนินงานจากการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด

1.4 จากผลการวิจัยอิทธิพลของภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คณะคณิธีรกรทางเซนแห่งท่าแร่ ควรให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ด้านการเห็นอกเห็นใจ ด้านการสร้างกลุ่มชนด้านการโน้มน้าวจิตใจ ด้านการตระหนักรู้ ด้านการรับฟัง ด้านการอุทิศตน ด้านความรับผิดชอบร่วมกัน และด้านการเยียวยารักษา ตามลำดับ เนื่องจากมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ (Servant leadership) เพื่อนำผลมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร และสร้างวัฒนธรรมที่สนับสนุนการเป็นผู้นำแบบผู้รับใช้

2.2 ควรศึกษาวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้และคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร

2.3 ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะและทักษะของผู้นำแบบผู้รับใช้ที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและพนักงาน เพื่อนำข้อมูลส่งเสริมการพัฒนาขององค์กรและพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญดาว เกตุมณี. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดราชบุรี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- พิชามณูย์ สมบุญ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- มนัญญา ศรีอัมพร. (2560). วัฒนธรรมองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลประสิทธิผลของสำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รุจิรา เข้มทิพย์. (2560). ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารโรงเรียน และวัฒนธรรมองค์การของโรงเรียนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 5. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศุภกร บุญอินทร์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนกลุ่มบางบ่อ 2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 2. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถิตย์ แพงแพง. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อมอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- อาทิตยา แสงเกษเพ็ชร. (2564). กลยุทธ์ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน กรมทหารปืนใหญ่ต่อสู้อากาศยานที่ 1. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.
- Huse, E. F. & Cummings, T. G. (1985). *Organization Development and Change* (3rd ed). Minnesota: West Publishing Company.
- Greenleaf, R. K. (2002). *The Servant Leadership: A Journey on to the Nature of Legitimate Power and Greatness* (25th ed). New Jersey: Paulist Press.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management* (3rd ed). California: R.D. Irwin.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อ
การตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ
FACTORS IN THE ONLINE MARKETING MIX AND ACCEPTANCE OF TECHNOLOGY
THAT AFFECT THE DECISION TO APPLY FOR THE A-MOBILE PLUS APPLICATION
OF CUSTOMERS OF THE BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL
COOPERATIVES (BAAC), CHAIYAPRAKAN BRANCH

พฤกษ์ เชิงเงี้ยว^{*1}, ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์²

Phruek Choengngieo^{*1}, Sirirat Rattanapituk²

^{1,2}บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

^{1,2}Graduate School, Marketing academic group, Faculty of Business Administration, University of the Thai
Chamber of Commerce

*Corresponding author's e-mail: benzzagreenday@gmail.com^{*1}, sirirat_rat@utcc.ac.th²

Received: April 5, 2024

Revised: April 27, 2024

Accepted: May 14, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์และการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาไชยปราการ เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน โดยการวิจัยเชิงปริมาณแจกแบบสอบถามกับลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ จำนวน 337 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุและการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์ กับลูกค้าที่ตัดสินใจและไม่ตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus จำนวน 20 คน ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ที่ระดับนัยสำคัญ .05 2) การยอมรับการใช้เทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ที่ระดับนัยสำคัญ .05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์; การยอมรับการใช้เทคโนโลยี; การตัดสินใจ

Abstract

The study aimed to study online marketing mix factors and the adoption of technology. That affected the decision to apply for the A-Mobile Plus application by Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives customers. Chai Prakan Branch. This research is the quantitative research. The questionnaire was distributed to 337 customers of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Chai Prakan branch. Statistics used in data analysis include in percentages, averages, and standard deviations. Statistics for testing relationships in multiple regression and qualitative research. The researcher intervene 20 customers who decided or did not decide to apply for the A-Mobile Plus application. The results of the study found that 1) marketing mix factors product-side and marketing promotion activities effected on decision to apply the A-Mobile Plus application at the significance level of .05. 2) Acceptance of the use of technology perceived benefits and perceived ease of use effected on decision to apply for the A-Mobile Plus application at the significance level of .05.

Keywords: online marketing mix factor; acceptance of technology use; decision

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในปี 2559 ที่ผ่านมา ธนาคารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้มีการให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน A Mobile และต่อมาในปี 2566 ได้มีการพัฒนาเป็น A-Mobile Plus คือ แอปพลิเคชันที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) พัฒนาขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงิน โดยลูกค้าของ ธ.ก.ส. ต้องดำเนินการลงทะเบียนพิสูจน์ตัวตนและยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) และลูกค้าสามารถสมัครใช้บริการ ธ.ก.ส. A-Mobile Plus ได้ในทันที ซึ่งแต่จากการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าเข้ามายืนยันตัวตนเพื่อใช้งาน A-Mobile Plus กลับพบว่าลูกค้าเข้ามาดำเนินการไม่ถึงร้อยละ 31 (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.), 2567) เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่มีความคุ้นเคยกับระบบการแสดงผลข้อมูลและการแสดงผลของแอปพลิเคชัน A Mobile ทำให้ในการเริ่มต้นใช้งาน A-Mobile Plus จึงรู้สึกว่าระบบมีความใช้งานยากกว่า เนื่องจากมีระบบการรักษาความปลอดภัยของ A-Mobile Plus มีขั้นตอนมากกว่า A Mobile ทั้งนี้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ มีเป้าหมายให้ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าเข้ามาสมัครและยืนยันตัวตนแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ภายในปี 2566 แต่พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่มีความสนใจในการสมัคร แอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ซึ่งส่งผลให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ส่งผลต่อผลการดำเนินงานในภาพรวมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ และส่งผลต่อผลประโยชน์ของธนาคารในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์และการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาไชยปราการ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์

ธารารัตน์ พวงสุวรรณ (2563) ได้กล่าวว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ เป็นองค์ประกอบ การตลาดแบบใหม่ ซึ่งประกอบด้วย 6Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด การรักษา ความเป็นส่วนตัว และการให้บริการส่วนบุคคล โดยส่วนประสมการตลาดออนไลน์ทุกปัจจัยมีความเกี่ยวเนื่องกัน และ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินการตลาดออนไลน์ โดยองค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) คือสิ่งใดก็ได้ที่สามารถขายได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ผ่านกลไกทางการตลาด ทำให้เกิดการซื้อขายกันขึ้น
2. ด้านราคา (Price) เป็นสิ่งที่กำหนดมูลค่าผลิตภัณฑ์ เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งต้องมีความเหมาะสม และเป็นสิ่งที่สามารถใช้สำหรับสร้างความสนใจให้กับผู้บริโภค ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ได้กำหนดเอาไว้ ออกสู่ ตลาด ซึ่งอาจจะเป็นการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ ผ่านทางคนกลางต่าง ๆ หรือสถานที่เพื่อให้เป็นที่รู้จักแก่ ผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมายนั้นสามารถตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ
4. ด้านส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) เป็นช่องทางที่ใช้สื่อสารกับผู้บริโภค โดยอาจจะใช้คน หรือไม่ใช้คน เป็นเครื่องมือสำหรับการสื่อสาร เพื่อสร้างทัศนคติ ความเชื่อ ความมั่นใจ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมซื้อ โดยพิจารณา ตามความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ในขณะนั้น
5. ด้านการให้บริการส่วนบุคคล (Personalization) เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อนำเสนอสิ่งที่ ตรงใจลูกค้า อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า เช่น การส่งข้อมูลข่าวสาร โปรโมชั่นกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ การติดต่อกับผู้ขายสินค้าได้สะดวก
6. ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) การเก็บข้อมูลความลับของลูกค้า เช่น ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ เป็นต้น มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี และมีการชี้แจงทางด้านนโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยอย่างชัดเจน และ ลูกค้าสามารถแก้ไขหรือเข้าถึงได้เพียงผู้เดียว

สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด การรักษาความเป็นส่วนตัว และการให้บริการส่วนบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดออนไลน์ที่เน้นการสร้างกลยุทธ์สำหรับสินค้าออนไลน์ในปัจจุบัน

แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance)

ปราโมทย์ ลีอนาม (2564) กล่าวว่า การยอมรับนวัตกรรม คือ การที่บุคคลมีการเปิดรับ วิเคราะห์ พิจารณา โดยที่สุดแล้วจะมีการยอมรับหรือปฏิเสธนั้นก็เป็ผลลัพธ์ของการตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรม และยังได้กล่าวว่า การที่ผู้บริโภคจะยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี จากทฤษฎีของ Fiore, Kim & Lee (2005) กล่าวว่า การยอมรับ เทคโนโลยี (Technology acceptance) เป็นขั้นที่รับเอานวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ไปเรียบร้อยแล้ว และมีการใช้ ดำเนินการต่าง ๆ อย่างเต็มที่หลังจากเห็นประโยชน์ของการยอมรับนำเอานวัตกรรมหรือเทคโนโลยีไปใช้ (Richard & Habibi, 2020) ประกอบกับการวิจัยของสุภา ภูษิตประภา (2563) รายงานว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อ การตัดสินใจ มีดังต่อไปนี้

การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived usefulness) เป็นระดับความเชื่อของแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้มีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างไร โดยการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและความตั้งใจในการใช้งาน

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) เป็นระดับความเชื่อหรือความคาดหวังของผู้ใช้ต่อเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ว่าสามารถเรียนรู้ที่จะใช้งานได้ง่ายโดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก โดยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการที่ผู้บริโภคตัดสินใจยอมรับการใช้เทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับและการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus

การตัดสินใจหรือกระบวนการตัดสินใจ คือ กระบวนการตัดสินใจเลือกสิ่งที่ต้องการจากทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งตั้งแต่สองทางขึ้นไป เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของตนเองมากที่สุด โดยการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการเป็นสิ่งที่มองเห็นได้จากภายนอกเพียงเท่านั้น โดยการตัดสินใจซื้อจะผ่านกระบวนการตัดสินใจที่มีซับซ้อนจากการสร้างขึ้นโดยผู้บริโภค

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จินตญา สุวรรณน้อย (2562) รายงานว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของปกเกศ บัณสมสกุล (2563) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันธนาคารออมสิน (MYMO) ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจของผู้บริโภค ส่วนการวิจัยของสุภา ภูษิตประภา (2563) ศึกษาการยอมรับและตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสังกะพณโยธิน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน MyMo ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสังกะพณโยธิน ด้านการรับรู้ความมีประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ แสดงให้เห็นว่า ด้านการรับรู้ความมีประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ จำนวน 2,125 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2566) โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างจะคำนวณจากสูตรของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง 337 ราย จัดทำแบบสอบถามในรูปแบบ Link online ผ่านระบบ Google form จากนั้น ส่ง Link online ให้กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบคำถามตามแบบสอบถาม โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ ในช่วงวันที่ 1- 15 มกราคม 2567 โดยเคยมีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน A-Mobile ในปี 2566 แต่ไม่ตัดสินใจยืนยันตัวตนเพื่อใช้งาน A-Mobile Plus

การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ลูกค้ายอดนิยมและไม่ตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus จำนวน 20 คน โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ ในช่วงวันที่ 1- 15 มกราคม 2567 โดยเคยมีการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน A-Mobile ในปีดังกล่าว แต่ไม่ตัดสินใจยืนยันตัวตนเพื่อใช้งาน A-Mobile Plus และกลุ่มที่ตัดสินใจยืนยันตัวตนเพื่อใช้งาน A-Mobile Plus เพื่อใช้บริการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วยประเด็นคำถามดังต่อไปนี้

2.1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question)

2.2 การยอมรับการใช้เทคโนโลยีแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้การใช้งานง่าย

2.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ของแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านการให้บริการส่วนบุคคล (Personalization) ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy)

2.4 การตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus

เกณฑ์การวัดใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.941

การวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) การเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีการจัดบันทึก รวบรวมข้อมูลทั้งหมด โดยใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview) แบบคำถามปลายเปิด (Open-end questions) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีประเด็นศึกษา คือ ปัญหาของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ของแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านการให้บริการส่วนบุคคล (Personalization) ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy)

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้สัมภาษณ์สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้ทำการวิจัย ซึ่งจะมีผลต่อความถูกต้องและเป็นจริงของข้อมูล

3.2 ทำการสัมภาษณ์และแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นยืนยันความถูกต้องของข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.3 ตรวจสอบความไว้วางใจได้ของข้อมูล (Dependability) โดยการนำข้อมูลไปตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษานิพนธ์เพื่อยืนยันความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3.4 การยืนยันผลการวิจัย (Conformability) โดยการที่ผู้ทำการวิจัยจะเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้เป็นอย่างดีพร้อมสำหรับการตรวจสอบ (Audit trail) เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้ไม่มีความลำเอียงหรือเกิดจากการคิดขึ้นของผู้วิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis)

การวิจัยเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัย ข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง มาศึกษาและวิเคราะห์ตามกระบวนการของงานวิจัยเชิงคุณภาพ กล่าวคือวิเคราะห์ถึงประเด็นสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์ จากนั้นนำประเด็นสำคัญมาแยกเป็นประเด็นย่อย (Sub-themes) และหัวข้อย่อย (Categories) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จากภาพรวมไปจนถึงวิเคราะห์ถึงประเด็นย่อย และนำเสนอผลการวิจัยด้วยวิธีการเชิงบรรยาย (Descriptive research)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล สรุปผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.4 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 39.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 45.6 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 56.2 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 40.7

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ของแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus สรุปผลการศึกษา พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.81, S.D. = 1.28) โดยให้ความสำคัญมากที่สุดกับแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus สามารถถอนเงินสดจากตู้ ATM ไม่ใช้บัตร ด้วย QR Code (ค่าเฉลี่ย = 4.05, S.D. = 1.30) รองลงมา คือ แอปพลิเคชัน A-Mobile Plus มีข้อมูลที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย = 4.04, S.D. = 1.28) และ ให้ความสำคัญน้อยที่สุด กับ แอปพลิเคชัน A-Mobile Plus มีรูปแบบที่ดึงดูดใจในการใช้งาน (เช่น ทีมพื้นหลังหน้าจอแอปพลิเคชันมีสีสันสวยงามสามารถเลือกได้ตามความต้องการ) (ค่าเฉลี่ย = 3.11, S.D. = 1.28) ตามลำดับ

ด้านราคา (Price) พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ด้านราคา (Price) ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.02, S.D. = 1.20) โดยให้ความสำคัญมากที่สุดกับความคุ้มค่าของราคาค่าธรรมเนียม เมื่อเทียบกับบริการ และความสะดวกที่ได้รับในระหว่างการทำการรายการ (ค่าเฉลี่ย = 4.21, S.D. = 1.00) รองลงมา คือ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการแรกเข้า (ค่าเฉลี่ย = 4.08, S.D. = 1.21) และ ให้ความสำคัญน้อยที่สุด กับอัตราค่าธรรมเนียมในการชำระค่าสินค้าและบริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.80, S.D. = 1.25) ตามลำดับ

ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (Place) พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (Place) ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.31, S.D. = .91) โดยให้ความสำคัญมากที่สุดกับสามารถทำธุรกรรม ได้ทุกสถานที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย = 4.40, SD = .85) รองลงมา คือ สามารถติดต่อกรณีที่ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 4.32, S.D. = .87) และ ให้ความสำคัญน้อยที่สุด กับมีร้านค้าจำนวนมากที่รองรับการทำรายการผ่าน Mobile Banking Application (ค่าเฉลี่ย = 4.25, S.D. = .95) ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ ในภาพรวมด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.05, S.D. = 1.23) โดยให้ความสำคัญมากที่สุดกับเอกสารเผยแพร่ข้อมูลการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือที่ถูกต้องครบถ้วน และเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย = 4.08, S.D. = 1.14) รองลงมา คือการได้รับรู้หรือได้ทราบได้เห็นกิจกรรมทางการส่งเสริมถึงความหลากหลายของการโฆษณา ประชาสัมพันธ์การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์อินเทอร์เน็ต และแผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 4.05, S.D. = 1.19) และ ให้ความสำคัญน้อยที่สุด กับการแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือจากพนักงานธนาคาร (ค่าเฉลี่ย = 4.02, S.D. = 1.29) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการส่วนบุคคล (Personalization) พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ ในภาพรวมด้านการให้บริการส่วนบุคคล (Personalization) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.24, S.D. = 1.13) โดยให้ความสำคัญมากที่สุดกับในกรณีที่ปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชัน ฝ่ายบริการลูกค้าสามารถแก้ปัญหาให้การบริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย = 4.42, S.D. = 1.06) รองลงมา คือ มีช่องทางการติดต่อ Contact Center ตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย = 4.18, S.D. = 1.11) และ ให้ความสำคัญน้อยที่สุด กับการให้ข้อมูล ข่าวสาร โปรโมชั่น โดยตรง (ค่าเฉลี่ย = 4.11, S.D. = 1.21) ตามลำดับ

ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.95, S.D. = 1.19) โดยให้ความสำคัญมากที่สุดกับสามารถเช็ครายละเอียดการทำธุรกรรมย้อนหลังได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย = 4.39, S.D. = 1.09) รองลงมา คือ การจัดเก็บข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงิน ไว้อย่างปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย = 4.35, S.D. = 1.16) และ ให้ความสำคัญน้อยที่สุด กับการเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน ต้องใช้รหัสผ่าน เพื่อป้องกันข้อมูลส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 3.12, S.D. = 1.33) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus สรุปผลการศึกษา พบว่า

การรับรู้การใช้งานง่าย พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการรับรู้การใช้งานง่าย ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.41, S.D. = .96) โดยให้ความสำคัญมากที่สุดกับการคิดว่า การใช้บริการแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus จะช่วยในการประหยัด เวลา และการคิดว่า การใช้บริการแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงานทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย = 4.52, S.D. = .80) รองลงมา คือ การคิดว่า บริการแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus มีระบบโครงสร้างการใช้งานที่ง่าย (ค่าเฉลี่ย = 4.36, S.D. = .98) และ ให้ความสำคัญน้อยที่สุด กับการคิดว่าแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus มีการใช้งานที่ง่าย (ค่าเฉลี่ย = 4.29, S.D. = 1.13) ตามลำดับ

การรับรู้ประโยชน์ของในแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการรับรู้ประโยชน์ของในแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.32, S.D. = .98) โดยให้ความสำคัญมากที่สุดกับการรู้ว่าแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus เป็นระบบที่ธนาคาร ธ.ก.ส. ต้องการให้ลูกค้าสมัครใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.57, S.D. = .70) รองลงมา คือ การรู้ว่าแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus สามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย = 4.55, S.D. = .71) และ

ให้ความสำคัญน้อยที่สุด กับการรู้ว่าแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus สามารถตรวจสอบรายการเดินบัญชี (Statement) ได้แบบ Real time และย้อนหลังสูงสุด 1 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.34, S.D. = 1.31) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus สรุปผลการศึกษา พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.30, S.D. = .98) โดยให้ความสำคัญมากที่สุดกับการรับรู้ประโยชน์ A-Mobile Plus ทำให้การตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus (ค่าเฉลี่ย = 4.34, S.D. = .97) รองลงมา คือทัศนคติที่ดีต่อ A-Mobile Plus ทำให้การตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus (ค่าเฉลี่ย = 4.31, S.D. = .85) และ ให้ความสำคัญน้อยที่สุด กับประสิทธิภาพของระบบ A-Mobile Plus ทำให้การตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus (ค่าเฉลี่ย = 4.25, S.D. = 1.12) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ ดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลของสมการถดถอยเชิงพหุคูณ

ตัวแปร	b	SE	β	t	Sig.	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.92	.13		7.38	.00		
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (X_1)	.17	.04	.21	4.02	.00*	.46	2.17
2. ด้านราคา (X_2)	.13	.05	.16	2.77	.01*	.39	2.55
3. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (X_3)	.04	.05	.05	0.87	.39	.40	2.50
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4)	.15	.04	.19	3.43	.00*	.44	2.27
5. ด้านการให้บริการส่วนบุคคล (X_5)	.08	.03	.11	2.49	.01*	.62	1.61
6. ด้านความเป็นส่วนตัว (X_6)	.16	.04	.20	3.89	.00*	.50	2.00
R = .750 R ² = .562 Adjusted R ² = .554 *Sig. < .05							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 1 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมีค่าคงที่เท่ากับ .92 ค่า R² = .562 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระมีประสิทธิภาพการพยากรณ์ถึง 56.2% ส่วนที่เหลืออีก 43.8% เกิดจากตัวแปรอื่น ๆ

เมื่อทำการปรับค่า R² แล้ว จะได้ค่า Adjusted R² (Adjusted R Square) เท่ากับ .554 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า หากเพิ่มตัวแปรอิสระอื่น ๆ เข้าไปในโมเดลสมการถดถอย ปัจจัยด้านต่าง ๆ ยังคงมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยด้านผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ มากที่สุด (β = .30) รองลงมาคือ ด้านด้านความเป็นส่วนตัว (β = .20) ด้านการส่งเสริมการตลาด (β = .19) ด้านราคา (β = .16) และด้านการให้บริการส่วนบุคคล (β = .11) โดยสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = .92 + .21 (X_1) + .16 (X_2) + .19 (X_4) + .11 (X_5) + .20 (X_6)$$

เมื่อ Y = การตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ

X_1 = ด้านผลิตภัณฑ์

X_2 = ด้านราคา

X_4 = ด้านการส่งเสริมการตลาด

X_5 = ด้านการให้บริการส่วนบุคคล

X_6 = ด้านความเป็นส่วนตัว

จากสมการแสดงให้เห็นว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการให้บริการส่วนบุคคล ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านความเป็นส่วนตัว สามารถร่วมกันทำนายการตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ถ้าเพิ่มด้านผลิตภัณฑ์ ขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ จะทำให้การตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ เพิ่มขึ้นเป็น .21 หน่วย

2. ถ้าเพิ่มด้านราคาขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ จะทำให้การตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ เพิ่มขึ้นเป็น .16 หน่วย

3. ถ้าเพิ่มด้านการส่งเสริมการตลาด ขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ จะทำให้การตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ เพิ่มขึ้นเป็น .19 หน่วย

4. ถ้าเพิ่มด้านการให้บริการส่วนบุคคลขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ จะทำให้การตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ เพิ่มขึ้นเป็น .11 หน่วย

5. ถ้าเพิ่มด้านความเป็นส่วนตัว ขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ จะทำให้การตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ เพิ่มขึ้นเป็น .20 หน่วย

สมมติฐานที่ 2 การยอมรับการใช้เทคโนโลยีส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ ดังตาราง 2

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีส่งผลการตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ

ตัวแปร	b	SE	β	t	Sig.	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.59	.14		11.29	.00		
1. การรับรู้ประโยชน์ (X_1)	.31	.04	.36	7.06	.00	.74	1.36
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (X_2)	.23	.03	.33	6.62	.00	.74	1.36

R = .600 R^2 = .360 Adjusted R^2 = .356 *Sig.< .05

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมีค่าคงที่เท่ากับ 1.59 ค่า R^2 = .360 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระมีประสิทธิภาพการพยากรณ์ถึง 36.0% ส่วนที่เหลืออีก 64.0% เกิดจากตัวแปรอื่น ๆ เมื่อทำการปรับค่า R^2 แล้ว จะได้ค่า Adjusted R^2 (Adjusted R Square) เท่ากับ .356 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า หากเพิ่มตัวแปรอิสระอื่น ๆ เข้าไปในโมเดลสมการถดถอย ปัจจัยด้านต่าง ๆ ยังคงมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยการรับรู้ประโยชน์ ส่งผลการตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ มากที่สุด (β = .36) รองลงมาคือการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (β = .33) โดยสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = 1.59 + .36 (X_1) + .33 (X_2)$$

เมื่อ Y = การตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ

X_1 = การรับรู้ประโยชน์

X_2 = การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

จากสมการแสดงให้เห็นว่า

การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานสามารถร่วมกันทำนายการตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ถ้าเพิ่มการรับรู้ประโยชน์ขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ จะทำให้การตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ เพิ่มขึ้นเป็น .36 หน่วย

2. ถ้าเพิ่มการรับรู้ความง่ายในการใช้งานขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ จะทำให้การตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ เพิ่มขึ้นเป็น .33 หน่วย

ผลการสัมภาษณ์

ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์ในแต่ละประเด็น ดังนี้

ปัญหาของผลิตภัณฑ์ A Mobile Plus พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคิดว่าปัญหา คือ แอปพลิเคชัน A Mobile Plus มีรูปแบบการใช้งานยากสำหรับผู้สูงอายุ ระบบมีการล่มเป็นระยะ ยังมีช่องโหว่ด้านความปลอดภัย

ปัญหาของช่องทางจัดจำหน่าย A Mobile Plus พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคิดว่าปัญหา คือ ไม่ครอบคลุมทุกช่องทางดิจิทัล

ปัญหาของการส่งเสริมการตลาด A Mobile Plus พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคิดว่าปัญหา คือ ไม่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด การประชาสัมพันธ์มีน้อย กิจกรรมส่งเสริมการตลาดไม่มีความต่อเนื่อง

ปัญหาของการให้บริการส่วนบุคคล A Mobile Plus พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคิดว่าปัญหา คือ ปัญหาด้านการประสานงานกับพนักงาน

ปัญหาของความเป็นส่วนตัว A Mobile Plus พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคิดว่าปัญหา คือ ความกังวลของลูกค้าด้านความปลอดภัย การรักษาความลับ

ปัญหาของการรับรู้ประโยชน์ A Mobile Plus พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคิดว่าปัญหา คือ ลูกค้าบางรายอาจยังไม่เข้าใจถึงประโยชน์ที่แท้จริงของ A Mobile Plus ทิศนคติด้านลบของลูกค้าที่มีต่อเทคโนโลยี

ปัญหาของการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน A Mobile Plus พบว่า ผู้ให้ข้อมูลคิดว่าปัญหา คือ ขาดการรับรู้ถึงการใช้งาน A Mobile Plus ที่ถูกวิธี

การอภิปรายผล

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของจินตญา สุวรรณน้อย (2562) พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) ของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของปกเกศ บัณสมสกุล (2563) พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันธนาคารออมสิน (MYMO) ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lasi (2021) ได้นำเสนอกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์กับการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการว่า กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล ความเป็นส่วนตัว การบริการลูกค้า ชุมชน เว็บไซต์ ความปลอดภัย และการส่งเสริมการขายเป็นเครื่องมือและกลไกในการสร้างการรับรู้และการตัดสินใจของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Meng & Chatwin (2012) นำเสนอว่าส่วนประสมการตลาดออนไลน์ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมทางการตลาด การรักษาความเป็นส่วนตัว และการให้บริการส่วนบุคคล โดยทุกปัจจัยมีความเกี่ยวเนื่องกันและความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานตลาดออนไลน์ที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกซื้อผลิตภัณฑ์

2. การยอมรับการใช้เทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการสอดคล้องกับงานวิจัยของจินตญา สุวรรณน้อย (2562) พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ

Mobile Banking (MyMo) ของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยและการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความปลอดภัย ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) ของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ หนึ่งฤทัย ไชยลา (2563) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ส่งผลทางบวกต่อการตัดสินใจลงทุนในสลากดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน(MyMo) ของลูกค้าธนาคารออมสิน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภา ภูษิตประภา (2563) ที่ศึกษาการยอมรับและตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสำนักพหลโยธิน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน MyMo ด้านการรับรู้ความมีประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสำนักพหลโยธิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sinha & Mukherjee (2016) พบว่า การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ความซับซ้อน การรับรู้ความไว้วางใจในธนาคาร และการรับรู้ความไว้วางใจในเทคโนโลยีเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญเป็นตัวกำหนดผลกระทบต่อความตั้งใจใช้งานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานชาวอินเดียทั้งสิ้น และ Ooi & Tan (2016) พบว่า การรับรู้ความไว้วางใจ การรับรู้ความเข้ากันได้และการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานบัตรเครดิตผ่านสมาร์ทโฟน ตามลำดับ

องค์ความรู้ใหม่

ในการศึกษาครั้งนี้มีข้อค้นพบ คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ ดังนั้น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยควรสื่อสารถึงสิทธิประโยชน์หรือโปรโมชั่นที่จะได้รับอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ควบคู่กับการเพิ่มความน่าสนใจ และออกแบบกิจกรรมส่งเสริมการตลาดให้น่าสนใจและดึงดูดลูกค้า และเพิ่มความต่อเนื่อง โดยควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครแอปพลิเคชัน A-Mobile Plus ของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาไชยปราการ ดังนั้น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรควรปรับปรุงการใช้งาน A Mobile Plus ให้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น โดยควรออกแบบแอปพลิเคชันให้เข้าใจง่ายและใช้งานสะดวกสำหรับทุกกลุ่มลูกค้า โดยอาจเริ่มจากการปรับแต่งเมนูและฟังก์ชันการใช้งานให้เข้าใจง่าย เพิ่มปุ่มลัดสำหรับฟังก์ชันการใช้งานที่ลูกค้าใช้บ่อย และเพิ่มฟีเจอร์ที่ช่วยแนะนำการใช้งานให้กับลูกค้า เช่น ฟีเจอร์แสดงวิธีการใช้งาน ฟีเจอร์แสดงคำถามที่พบบ่อย และฟีเจอร์ติดต่อเจ้าหน้าที่และปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัย เพื่อแก้ไขปัญหาช่องโหว่ด้านความปลอดภัย โดยควรปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยให้แน่นหนายิ่งขึ้น เพื่อป้องกันการโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

เอกสารอ้างอิง

- จินตญา สุวรรณน้อย. (2562). *ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking (MyMo) ของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่*. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร (ธ.ก.ส.). (2567). *ข้อมูล A-Mobile App*. จาก <https://www.baac.or.th/coronation-day.php>
- ธารรัตน์ พวงสุวรรณ. (2563). *Electronic commerce การตลาดออนไลน์*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปกเกศ ปันสมสกุล. (2563). *ศึกษาการตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันธนาคารออมสิน (MYMO) ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปราโมทย์ ลีอนาม. (2564). แนวความคิดและวิวัฒนาการของแบบจำลองการยอมรับการใช้เทคโนโลยี. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 19(2), 9-17.
- สุภา ภูจิตประภา. (2563). *ศึกษาการยอมรับและตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชัน MyMo ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสำนักพลโยธิน*. การศึกษาอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- หนึ่งฤทัย ไชยลา. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสลากดิจิทัล ผ่านแอปพลิเคชัน (MyMo) ของลูกค้าธนาคารออมสิน*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิเชียร วงศ์นิชชากุล. (2550). *การบริหารการส่งเสริมการตลาด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Fiore, A. M., Kim, J., & Lee, H.-H. (2005). Effect of image interactivity technology on consumer responses toward the online retailer. *Journal of Interactive Marketing*, 19(3), 38-53.
- Ooi, K. B., & Tan, G. W. H. (2016). Mobile technology acceptance model: An investigation using mobile users to explore smartphone credit card. *Journal of Expert Systems with Applications*, 59, 33-46.
- Richard, M. O. & Habibi, M. R. (2020). Advance modeling of consumer behavior: The moderating roles of hedonism and culture. *Journal of Business Research*, 69, 1103-1119.
- Lasi, M. B. A. (2021). The Relationship between E-Marketing Mix Strategy and Integrated Marketing Communication: A Conceptual Framework. *International Journal of Economics and Management Systems*, 6(2021), 167-184.
- Meng, S. K. & Chatwin, C. (2012). Measuring E-Marketing Mix Elements for Online Business. *International Journal of E-Entrepreneurship and Innovation*, 3(3), 13-26.
- Sinha, I. & Mukherjee, S. K. (2016) Acceptance of Technology, Related Factors in Use of Off Branch E-Banking: An Indian Case Study. *The Journal of High Technology Management Research*, 27(1), 88-100.

ปัญหาทางกฎหมายในการนำข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวจำเลยมาประกอบการใช้ดุลพินิจ
ของศาลในการลดโทษ ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 78
LEGAL PROBLEMS ON THE IMPLEMENTATION OF ARTICLE 78 OF THE THAI
PENAL CODE IN REDUCING PENALTY WITHOUT TAKING INTO CONSIDERATION
OF THE DEFENDANT'S WICKEDNESS

จักรกรฤษ หลักหาญ^{*1}, ลาวัญญ์ ถนัดศิลป์กุล², ปวีณี ไพรทอง³
Chackrit Lakhon^{*1}, Lawan Thanadsillapakul², Pawinee Praithong³

^{1,2,3}หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

^{1,2,3}Master of Laws Program, Faculty of Law, Sukhotai Thammathirat Open University

*Corresponding author's e-mail: beam55661@gmail.com^{*1}, lawan.tha.2499@gmail.com²,
prawinee.pra@stou.ac.th³

Received: January 25, 2024

Revised: February 8, 2024

Accepted: February 16, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาที่มา หลักเกณฑ์ และแนวความคิด เกี่ยวกับการลดโทษให้แก่จำเลยเมื่อมีเหตุบรรเทาโทษ ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 78 2) ศึกษาเปรียบเทียบหลักเกณฑ์ในการลดโทษให้แก่จำเลย ตามหลักกฎหมายของประเทศไทย ประเทศเยอรมนี ประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศอังกฤษ 3) ศึกษาปัญหาทางกฎหมายในการนำข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวจำเลยในส่วนที่เป็นโทษหรือในด้านความชั่วร้ายมาประกอบการใช้ดุลพินิจของศาลในการลดโทษ 4) เสนอแนะแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 78 ให้มีการกำหนดโทษจำเลยแต่ละรายนั้นเป็นไปด้วยความเหมาะสม และ 5) ให้สามารถบังคับใช้กฎหมายและป้องกันปัญหาอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิจัยทางเอกสาร จากการศึกษาค้นคว้าตำรา บทความ งานวิจัยทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ รวมถึงศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการลดโทษให้แก่จำเลยเมื่อมีเหตุบรรเทาโทษ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย และนำมาวิเคราะห์ปัญหาอันนำไปสู่ข้อสรุปและข้อเสนอแนะแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย จากการศึกษาวิจัย พบว่า 1) ปัจจุบันศาลได้นำประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 78 มาลดโทษให้แก่จำเลยถึงกึ่งหนึ่งของโทษที่จะลงในเกือบจะทุกคดี 2) บทบัญญัติ มาตรา 78 ไม่เปิดช่องให้ศาลนำข้อเท็จจริงในส่วนที่เป็นโทษแก่ตัวจำเลย หรือในด้านความชั่วร้ายของจำเลย มาประกอบการใช้ดุลพินิจของศาลในการลดโทษได้ 3) การลดโทษให้แก่จำเลย ถึงกึ่งหนึ่งนี้ ทำให้การกำหนดโทษแต่ละคดีไม่มีความเหมาะสมกับจำเลยแต่ละราย ทำให้ผู้กระทำความผิดไม่เกรงกลัวต่อกฎหมาย และทำให้ขาดประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายอาญา 4) ข้อเสนอแนะในการแก้ไขประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 78 โดยบัญญัติให้ศาล

สามารถนำข้อเท็จจริง ในส่วนที่เป็นโทษแก่จำเลยมาประกอบการใช้ดุลพินิจลดโทษให้แก่จำเลยได้ 5) หากมีการกำหนดโทษให้มีความเหมาะสมกับจำเลยแต่ละราย จะสามารถบังคับใช้กฎหมายอาญาในการป้องกันอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ความชั่วร้าย; การใช้ดุลพินิจลดโทษ; ข้อเท็จจริงในส่วนที่เป็นโทษ

Abstract

This research article aimed to 1) study the origins, principles, and notions provided regarding the reduction of the punishment inflicted on the defendant where there is an extenuating circumstance according to article 78 of the Thai Criminal Code, 2) analyze and compare the principles of sentence reduction of Thai land, Germany, France, United States and United kingdom, 3) study the legal problems regarding the judicial discretion to apply the unfavourable facts or viciousness of the defendants in considering the sentence reduction, 4) suggest to amends Article 78 of the Thai Penal Code in order to set the punishment rate up to a more appropriate degree, and 5) improve the law enforcement and crime prevention to be more effective. Methodology is qualitative research conducted using the documentary research method, study textbooks, articles, and research in Thailand and abroad, including the laws related to the reduction of the punishment inflicted on the defendant where there is an extenuating circumstance to obtain information that can be a guideline and suggestions in proposing amendments to the penal code. According to the research, it found that 1) the courts have currently applied Article 78 of the Thai Criminal Code to reduce the punishment to be inflicted on the defendant by one-half in almost every case. 2) Provision Article 78 does not stipulate the law allowing the courts to apply the unfavorable facts of an offender to consider sentence reduction. 3) A one-half reduction in punishment causes disproportionality in sentencing for an individual offender and leads to law enforcement inefficiency. 4) This thesis will propose guidance to amend Article 78 of the Thai Penal Code by enabling the courts to apply unfavorable facts of a defendant in considering the extenuating circumstances in order 5) if determining a proportionate and reasonable sentence for an individual offender, it will enhance law enforcement and crime prevention to be more efficient.

Keywords: viciousness; considering the extenuating; unfavorable facts

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

บทบัญญัติที่ให้อำนาจศาลลดโทษให้แก่จำเลยนั้น ปรากฏครั้งแรกในมาตรา 59 ของกฎหมายลักษณะอาญาร.ศ.127 (พ.ศ.2451) ซึ่งเดิมเรียกว่าเหตุปรานี ที่ใช้บังคับมาจนถึง พ.ศ. 2486 ต่อมาจึงได้มีการแก้ไขปรับปรุงใหม่เรียกว่า “กฎหมายลักษณะอาญา พ.ศ. 2486” และได้ใช้ต่อมาจนถึง พ.ศ. 2499 จึงได้มีการปรับปรุงใหม่อีกครั้งคือ ประมวลกฎหมายอาญา ซึ่งบทบัญญัติที่ให้อำนาจศาลลดโทษให้แก่จำเลยปัจจุบันคือประมวลกฎหมายอาญามาตรา 78 บัญญัติให้ลดโทษให้แก่จำเลยได้ไม่เกินครึ่งหนึ่งของโทษที่จะลง ในกรณีที่มีเหตุบรรเทาโทษ ได้แก่ จำเลย

เป็นผู้ใดเขลาเบาปัญญา ตกอยู่ในความทุกข์อย่างสาหัส มีคุณความดีมาแต่ก่อน รู้ลึกความผิดและพยายามบรรเทาผลร้ายแห่งความผิดนั้น ลุกแก้ไขต่อเจ้าพนักงาน หรือให้ความรู้แก่ศาลอันเป็นประโยชน์แก่การพิจารณาคดี หรือเหตุอื่นที่ศาลเห็นว่ามิมีลักษณะทำนองเดียวกัน ซึ่งเหตุบรรเทาโทษนี้แยกเป็น 2 พฤติการณ์ คือ พฤติการณ์ที่เกิดก่อนกระทำความผิด และพฤติการณ์ที่เกิดภายหลังกระทำความผิด (ทวีเกียรติ มินะกนิษฐ, 2558, หน้า 207-209) ปัจจุบันมาตรฐานนี้ถูกนำมาใช้ประกอบการพิจารณาพิพากษาลงโทษจำเลยเกือบจะทุกคดีก็ว่าได้ เพราะเมื่อจำเลยให้การรับสารภาพ ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่การพิจารณาคดีของศาล หรือเมื่อมีเหตุอื่นที่ศาลเห็นว่ามิมีลักษณะทำนองเดียวกัน ศาลก็จะลดโทษให้กึ่งหนึ่ง เพราะถือว่ามิเหตุบรรเทาโทษตามมาตราแล้ว ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นพฤติการณ์หลังการกระทำความผิด ส่วนพฤติการณ์ก่อนการกระทำความผิดนั้น ก็ได้แก่ผู้กระทำความผิด เป็นผู้ใดเขลาเบาปัญญา หรือผู้กระทำความผิดเป็นผู้ตกอยู่ในความทุกข์อย่างสาหัส ทั้งสองพฤติการณ์ล้วนแต่เป็นพฤติการณ์ที่เป็นคุณสำหรับการพิจารณาลดโทษให้แก่ผู้กระทำความผิดทั้งสิ้น โดยกฎหมายไม่ได้บัญญัติให้ศาลได้คำนึงถึงประวัติความเป็นมาเกี่ยวกับความประพฤติที่ผ่านมา หรือประวัติการกระทำความผิดมาประกอบการใช้ดุลยพินิจลดโทษจำเลยแต่อย่างใด ถึงแม้ว่าบางพฤติการณ์ที่เป็นโทษแก่ผู้กระทำความผิด เช่น เคยมีประวัติการกระทำความผิดหรือกระทำความผิดซ้ำภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด จะได้ถูกบัญญัติไว้ในหมวดของการเพิ่มโทษจำเลยแล้วก็ตาม การพิจารณาลดโทษให้แก่ผู้กระทำความผิดก็ควรนำพฤติการณ์ในส่วนที่เป็นโทษแก่ผู้กระทำความผิดมาประกอบการใช้ดุลยพินิจลดโทษแก่ผู้กระทำความผิดด้วย ซึ่งพิจารณาเปรียบเทียบได้กับคำอธิบาย เรื่องเหตุบรรเทาโทษของ อาจารย์ทวีเกียรติ มินะกนิษฐ ที่ได้อธิบายว่า “เมื่อศาลพิจารณาแล้วเห็นสมควรจะลดโทษไม่เกินกึ่งหนึ่งของโทษที่จะลงแก่ผู้นั้นก็ได้ แต่ศาลอาจไม่ลดโทษให้ก็ได้แม้มีเหตุบรรเทาโทษ เช่น ผู้ที่อาสาไปสงครามเป็นความดี แต่กลับทำการยกพวกไปลอบประตอมยิงผู้ซึ่งอยู่ปกติสุขในบ้านของเขา ดังนี้ ความดีที่เคยทำไม่พอเป็นเหตุให้ลดโทษ” (ทวีเกียรติ มินะกนิษฐ, 2558, หน้า 213) ซึ่งผู้วิจัยพอจับใจความและเปรียบเทียบได้ว่า ศาลจะลดโทษให้จำเลยหรือไม่นั้น ศาลจะดูที่คุณงามความดีของจำเลยว่าเพียงพอที่จะนำมาเป็นเหตุลดโทษให้ได้หรือไม่ ผู้กระทำความผิดที่มีเหตุบรรเทาโทษ ก็เช่นกัน หากพฤติการณ์ก่อนการกระทำความผิด ผู้กระทำความผิดรายใดมีพฤติกรรมไม่ดี มีประวัติในการกระทำความผิดอื่น ๆ ผู้กระทำความผิดนั้นควรจะได้รับ การลดโทษเพียงใด ถึงจะเหมาะสม ซึ่งหากนำพฤติการณ์ดังกล่าวมาประกอบการใช้ดุลยพินิจของศาลแล้ว จำเลยในบางคดีอาจได้ลดโทษแค่หนึ่งในสาม หนึ่งในสี่ หรือหนึ่งในห้า ของโทษที่จะลงเท่านั้น หรือในบางคดีหรือผู้กระทำความผิดบางรายอาจจะไม่ได้ลดโทษแต่อย่างใด การศึกษาเรื่องหลักเกณฑ์การใช้ดุลยพินิจของศาลในการลดโทษให้แก่จำเลยตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 78 นี้ ผู้วิจัยไม่ได้มุ่งที่จะศึกษาประเด็นเกี่ยวกับการนำพฤติการณ์ขณะหรือภายหลังกระทำความผิดของผู้กระทำความผิดมาประกอบการใช้ดุลยพินิจลดโทษเพียงอย่างเดียว ว่าควรจะลดโทษให้ผู้กระทำความผิดหรือไม่ เพียงใด เช่น พฤติการณ์การกระทำความผิดของผู้กระทำความผิดร้ายแรง โหดเหี้ยมผิดวิสัยมนุษย์ ทารุณโหดร้าย สมควรลดโทษให้หรือไม่ หรือที่จำเลยให้การรับสารภาพหลังจากสืบพยานโจทก์ไปบ้างแล้ว ไม่ให้การรับสารภาพเพราะสำนึกในความผิด และพยานหลักฐานที่โจทก์นำเข้าสู่สืบประกอบมีความแน่นหนา แต่เป็นเพราะยอมจำนนต่อหลักฐานจึงไม่ลดโทษให้ เป็นต้น แต่การศึกษานี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาในประเด็นของการนำพฤติการณ์ทั้งขณะกระทำความผิด รวมถึงพฤติการณ์ก่อนการกระทำความผิดของผู้กระทำความผิดในส่วนที่เป็นความประพฤติหรือพฤติกรรม ประวัติการกระทำความผิดอุปนิสัย ในทางด้านไม่ดีของผู้กระทำความผิดมาประกอบการใช้ดุลยพินิจของศาลในการพิจารณาลดโทษให้แก่ผู้กระทำความผิดแต่ละรายด้วย ว่าควรจะลดโทษให้แก่ผู้กระทำความผิดนั้นหรือไม่เพียงใด ถ้าหากกรณีมีเหตุบรรเทาโทษแล้ว

แต่พฤติการณ์ของการกระทำความผิดหรือข้อหาที่มีความร้ายแรง รวมถึงพฤติการณ์ก่อนการกระทำความผิด ผู้กระทำความผิดเคยมีประวัติการกระทำความผิด กระทำความผิดซ้ำซาก กระทำความผิดติดนิสัย ความประพฤติชั่ว ซึ่งโดยส่วนมากศาลจะนำไปประกอบการใช้ดุลพินิจในการรอการลงโทษจำเลยตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 56 มากกว่า แต่หากนำมาประกอบการใช้ดุลพินิจของศาลในกรณีมีเหตุบรรเทาโทษแล้ว ศาลควรจะลดโทษให้แก่ ผู้กระทำความผิดเพียงใดจึงจะเหมาะสมแก่พฤติการณ์ของผู้กระทำความผิดแต่ละราย ซึ่งบางรายอาจจะได้ลดโทษไม่ถึงกับกึ่งหนึ่งก็ได้

การพิจารณาพิพากษาคดีอาญาของศาลที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่าแต่ละคดีที่ศาลลดโทษให้จำเลยกึ่งหนึ่ง ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 78 นั้น คดีส่วนใหญ่ศาลได้พิจารณาเฉพาะคำรับสารภาพของจำเลย ซึ่งเป็นเหตุ บรรเทาโทษเท่านั้น ว่าคำรับสารภาพนั้นเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาคดีของศาลหรือไม่ เพราะตัวบทไม่ได้บัญญัติ ให้ผู้พิพากษา ก้าวล่วงไปถึงการนำพฤติการณ์ของการกระทำความผิดหรือข้อหาที่มีความร้ายแรง รวมถึงพฤติการณ์ ก่อนการกระทำความผิด ประวัติการกระทำความผิด กระทำความผิดซ้ำซาก กระทำความผิดติดนิสัย หรือ ความประพฤติชั่วที่มีมาแต่ก่อนของจำเลย ทำให้ผู้พิพากษาไม่สามารถพิจารณานอกตัวบทได้ ซึ่งในกรณีที่จำเลย กระทำความผิดหลายข้อหาหลายกรรมต่างกัน นอกจากศาลจะนำไปพิจารณาลงโทษจำเลยทุกกรรมเป็นกระทาง ความผิดไปแล้วนั้น ศาลควรนำมาประกอบการพิจารณาลดโทษให้แก่จำเลยด้วยหรือไม่ การกำหนดโทษให้เกิด ประโยชน์สูงสุดนั้น จะต้องอาศัยปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญมาประกอบการพิจารณา ได้แก่ ข้อเท็จจริงแห่งคดี และทฤษฎีวัตถุประสงค์ในการลงโทษทางอาญา ข้อเท็จจริงแห่งคดี ได้แก่ พฤติการณ์แห่งคดีและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ ตัวผู้กระทำความผิด ส่วนทฤษฎีวัตถุประสงค์ในการลงโทษทางอาญา ได้แก่ ทฤษฎีการลงโทษเพื่อทดแทน ทฤษฎีการ ลงโทษเพื่อป้องกัน ทฤษฎีการลงโทษเพื่อปรับปรุงแก้ไขฟื้นฟู และทฤษฎีการลงโทษเพื่อป้องกันสังคม มาประกอบ การใช้ดุลพินิจในการกำหนดโทษ (อุทิศ สุภาพ, 2562, หน้า 42) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าควรนำมาประกอบการใช้ดุลพินิจ ของศาลในการลดโทษให้แก่จำเลยด้วย

แต่สาเหตุที่ผู้พิพากษาไม่สามารถพิจารณาหรือวินิจฉัยคดีนอกเหนือจากที่ตัวบทจะได้บัญญัติไว้เท่านั้น เนื่องจากประเทศไทยใช้ระบบกฎหมายแบบประมวลกฎหมาย หรือระบบกฎหมายลายลักษณ์อักษร (Civil law system) โดยเฉพาะกฎหมายอาญา การตีความตัวบทกฎหมายต้องตีความตามตัวอักษรโดยเคร่งครัด หรือตาม ความมุ่งหมายของบทบัญญัตินั้น ๆ (ธานีรินทร์ กรัยวิเชียร และวิชา มหาคุณ, 2539, หน้า 1) และปัญหาทางกฎหมาย ตามบทบัญญัติประมวลกฎหมายอาญามาตรา 78 นี้ คือในวรรคแรกตัวบทบัญญัติไว้ว่า “เมื่อปรากฏว่ามีเหตุบรรเทา โทษ ไม่ว่าจะได้มีการเพิ่มหรือการลดโทษตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้หรือกฎหมายอื่นแล้วหรือไม่ ถ้าศาล เห็นสมควร จะลดโทษไม่เกินกึ่งหนึ่งของโทษที่จะลงแก่ผู้กระทำความผิดนั้นก็ได้” ซึ่งหากตีความตามตัวอักษรแล้ว บทบัญญัติมาตรา 78 นี้ ให้อำนาจศาลในการลดโทษให้แก่จำเลยไม่เกินกึ่งหนึ่งของโทษที่จะลงได้เสมอเมื่อมี พฤติการณ์ที่ถือว่าเป็นเหตุบรรเทาโทษ ไม่ว่าในคดีนั้นจะได้มีการเพิ่มโทษหรือลดโทษมาแล้วหรือไม่ แต่ไม่ได้บัญญัติ ครอบคลุมไปถึงการให้อำนาจศาลในการที่จะนำข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการเพิ่มโทษ ข้อเท็จจริงในด้านความชั่วร้าย ของจำเลย ประวัติการกระทำความผิด หรือความร้ายแรงแห่งคดี มาประกอบการใช้ดุลพินิจในการลดโทษให้แก่ จำเลยด้วย ดังนั้น การใช้ดุลพินิจของศาลในการพิจารณาลดโทษให้แก่จำเลยตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 78 ที่ผ่านมา ศาลจึงนำเฉพาะข้อเท็จจริงในส่วนที่เป็นคุณแก่จำเลยมาประกอบการใช้ดุลพินิจในการลดโทษเท่านั้น และ ศาลไม่ได้พิจารณาประโยชน์ที่ได้จากคำรับสารภาพของจำเลยว่าคำรับสารภาพนั้นเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาคดี

นั้น ๆ เพียงใด หรือคำรับสารภาพของจำเลยนั้นเกิดจากความสำนึกผิดอย่างแท้จริงหรือไม่ หรือเพียงเพื่อให้ได้รับประโยชน์จากมาตรา 78 คือ ให้ได้รับการลดโทษกึ่งหนึ่งซึ่งเป็นอัตราสูงสุดของมาตรานี้เท่านั้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาบทบัญญัติประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 78 เกี่ยวกับปัญหาในทางข้อกฎหมาย รวมถึงหลักเกณฑ์การใช้ดุลพินิจของศาลในการพิจารณาลดโทษให้แก่จำเลยในกรณีที่มีเหตุบรรเทาโทษ ซึ่งบทบัญญัตินี้ดังกล่าวมุ่งให้ศาลนำข้อเท็จจริงของจำเลย เกี่ยวกับพฤติการณ์ทั้งก่อนและหลังการกระทำความผิด เฉพาะในส่วนที่เป็นคุณแก่จำเลยในทางเดียวมาประกอบการใช้ดุลพินิจลดโทษ แต่ไม่ได้บัญญัติให้ศาลนำข้อเท็จจริงในส่วนที่เป็นโทษแก่จำเลยมาประกอบการพิจารณาลดโทษให้จำเลยด้วย ซึ่งหากบทบัญญัติมาตรา 78 นี้ บัญญัติให้ศาลสามารถนำข้อเท็จจริงในด้านความชั่วร้ายของจำเลยแต่ละรายดังกล่าว รวมถึงประโยชน์ที่ได้รับจากคำรับสารภาพของจำเลยมาประกอบการใช้ดุลพินิจของศาลด้วยแล้ว ศาลอาจจะลดโทษให้ไม่ถึงกึ่งหนึ่งก็ได้ เช่น

- ผู้กระทำความผิดเคยมีประวัติกระทำความผิด ควรได้ลดโทษที่ส่วน
- ข้อหาที่กระทำความผิดมีความร้ายแรง เช่น ฆ่าคนตาย ควรได้ลดที่ส่วน
- พฤติการณ์ขณะกระทำความผิดมีความร้ายแรง ทารุณโหดร้าย กระทบกระเทือนต่อจิตใจของผู้คนในสังคม ควรได้ลดที่ส่วน
- ความประพฤติก่อนการกระทำความผิด เช่น ประพฤติผู้กระทำความผิดอาศัยอยู่ในชุมชนได้ก่อความวุ่นวาย ดื่มสุราเป็นอาชญา หาเรื่องชกต่อยกับชาวบ้านอยู่บ่อยครั้ง ควรได้ลดที่ส่วน
- รับสารภาพในชั้นจับกุม ชั้นสอบสวน ชั้นพนักงานอัยการ หรือชั้นศาล ซึ่งประโยชน์ของคำรับสารภาพแต่ละชั้นย่อมไม่เท่ากัน และแต่ละชั้นควรได้ลดที่ส่วน เป็นต้น

แม้ในทางปฏิบัติจะเป็นการเพิ่มขั้นตอนในการแสวงหาข้อมูลหรือพฤติการณ์ด้านที่ไม่ดีของจำเลยมาประกอบการพิจารณาลดโทษ ซึ่งอาจจะขัดกับเจตนารมณ์ของบทบัญญัติมาตรา 78 นี้ ที่ต้องการจูงใจให้จำเลยรับสารภาพ เพื่อลดขั้นตอนการพิจารณาคดีของศาล แต่เพื่อให้การลดโทษผู้กระทำความผิดมีความเหมาะสมแก่กรณีเพื่อความสงบเรียบร้อยในสังคมแล้ว ศาลก็ควรนำพฤติการณ์ดังกล่าวมาประกอบการใช้ดุลพินิจด้วย ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาว่าบทบัญญัติมาตรา 78 ที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันนี้มีข้อบกพร่อง หรือมีความเหมาะสมแล้วหรือไม่เพียงใด โทษที่ลดให้แก่ผู้กระทำความผิดนั้นมากเกินไปจนกว่าที่ควรจะเป็นไปตามพฤติการณ์ของผู้กระทำความผิดแต่ละรายหรือไม่ และจะแก้ไขให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์การปัจจุบันในการบังคับใช้กฎหมายได้อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาที่มา หลักเกณฑ์ และแนวความคิด เกี่ยวกับการลดโทษให้แก่จำเลยเมื่อมีเหตุบรรเทาโทษตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 78
2. ศึกษาเปรียบเทียบหลักเกณฑ์ในการลดโทษให้แก่จำเลย ตามหลักกฎหมายของประเทศไทย ประเทศเยอรมนี ประเทศฝรั่งเศส ประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศอังกฤษ
3. ศึกษาปัญหาทางกฎหมายในการนำข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวจำเลยในส่วนที่เป็นโทษหรือในด้านความชั่วร้ายมาประกอบการใช้ดุลพินิจของศาลในการลดโทษ
4. เสนอแนะแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 78 ให้มีการกำหนดโทษจำเลยแต่ละรายนั้นเป็นไปด้วยความเหมาะสม

5. ให้สามารถบังคับใช้กฎหมาย และป้องกันปัญหาอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การใช้เหตุบรรเทาโทษของศาลตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 78

เนื่องจากการใช้ดุลพินิจของศาลในการใช้เหตุบรรเทาโทษเพื่อลดโทษให้แก่ผู้กระทำความผิดอาญาของศาล มีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกับการใช้ดุลพินิจในการกำหนดโทษและการลงโทษ คือเพื่อแก้แค้นทดแทน เพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรม เพื่อแก้ไขหรือตัดนิสัยผู้กระทำความผิดให้ดีขึ้น ศาลจะต้องนำข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับการพิจารณาของผู้กระทำความผิดทั้งก่อนและหลังการกระทำความผิด ที่ปรากฏในสำนวนความของศาล มาประกอบการพิจารณาเพื่อให้การลดโทษเป็นไปด้วยความเหมาะสม (ทรงฤทธิ์ พินิจการวัฒน์กุล, 2547, หน้า 23)

การลดโทษให้แก่ผู้กระทำความผิดอาญา ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 78 เป็นการใช้ดุลพินิจของผู้ตัดสินคดี ตามกรอบที่กฎหมายกำหนดไว้ ดังนั้นองค์ประกอบและข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่จะนำมาเป็นเหตุบรรเทาโทษให้แก่ผู้กระทำความผิด จึงควรคำนึงถึงการแก้ไขและตัดนิสัยผู้กระทำความผิดให้ดีขึ้น การป้องกันการกระทำความผิด การขัดอาชญากรรม การให้อาสาผู้กระทำความผิดกลับตัวเป็นพลเมืองดี เป็นต้น ศาลจะต้องนำข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับพฤติการณ์ของผู้กระทำความผิดทั้งก่อนและหลังการกระทำความผิด ลักษณะเฉพาะของผู้กระทำความผิด ที่ปรากฏในสำนวนคดี มาพิจารณาประกอบการลดโทษ เพื่อให้การลดโทษเหมาะสมและยุติธรรม ทั้งนี้ การลดโทษแก่ผู้กระทำความผิดเป็นดุลพินิจที่ศาลฎีกาได้ให้ข้อเท็จจริงในแต่ละคดีไปในคำพิพากษา ซึ่งมีเหตุบรรเทาโทษจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ศาลจะได้ให้เหตุผลในการลดโทษที่เหมาะสมแก่คดี รวมถึงเหตุที่ศาลไม่ลดโทษให้แก่ผู้กระทำความผิดอาญาด้วย (ศิริพร กาญจนสูตร, 2556, หน้า 24)

ส่วนการให้ความรู้แก่ศาลอันเป็นประโยชน์แก่การพิจารณา หรือการรับสารภาพนั้น เป็นพฤติการณ์เกี่ยวกับตัวจำเลยที่สามารถนำมาเป็นเหตุลดโทษให้แก่ผู้กระทำความผิด บทบัญญัตินี้มีขึ้นเพื่อกำหนดโทษให้เหมาะสมกับผู้กระทำความผิดแต่ละบุคคล ซึ่งมีพื้นฐานมาจากแนวคิดในการปรับปรุงแก้ไขผู้กระทำความผิด (ชนาธิป เศรษฐสุวรรณ, 2537) ส่วนบทบัญญัติกฎหมายในเรื่องเหตุบรรเทาโทษในส่วนของการรับสารภาพ ซึ่งเป็นการให้ความรู้แก่ศาลอันเป็นประโยชน์แก่การพิจารณาคดีนั้น บัญญัติขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายคือจูงใจให้ผู้กระทำความผิดยอมรับสารภาพเพื่อจะได้รับการลดโทษ เพื่อทำให้คดีเสร็จไปจากการพิจารณาคดีของศาลโดยเร็วเท่านั้น แต่ไม่ได้นำทฤษฎีทางอาชญาวิทยามาใช้ ปัญหาของการใช้ดุลพินิจลดโทษกึ่งหนึ่งเมื่อจำเลยให้การรับสารภาพในชั้นพิจารณาคดีคือ ปัญหาในเรื่องการใช้ดุลพินิจของศาลโดยขาดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวจำเลย ซึ่งผู้เขียนได้เสนอแนะว่า ควรบัญญัติกฎหมายเรื่องการรับสารภาพในชั้นพิจารณาขึ้นใหม่โดยเฉพาะต่างหากจากบทบัญญัติในเรื่องเหตุบรรเทาโทษ และควรกำหนดแนวทางการปฏิบัติของศาลในการค้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวจำเลยในลักษณะที่ชัดเจนยิ่งขึ้น รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ในการประสานความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ในการเสนอข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวจำเลยให้เข้าสู่สำนวนความของศาลเพื่อประกอบการใช้ดุลพินิจในการลดโทษให้แก่จำเลยแต่ละรายให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น การที่ศาลลดโทษให้จำเลย เพราะจำเลยรับสารภาพนั้น ก็มีแนวปฏิบัติของศาลอยู่แล้วว่า ถ้าหากจำเลยรับสารภาพเพราะจำนนต่อพยานหลักฐาน โดยปกติศาลก็ไม่ลดโทษให้จำเลย (ธานินทร์ กรัยวิเชียร, 2563, หน้า 16) แต่ถ้าจำเลยมีส่วนช่วยให้การพิจารณาพิพากษาคดีสะดวกขึ้นเป็นต้นว่า จำเลยรับสารภาพ นำพนักงานสอบสวนไปที่เกิดเหตุ นำของกลางมามอบให้พนักงานสอบสวน ย่อมเป็นประโยชน์แก่

การพิจารณาคดี ทั้งในชั้นสอบสวนและในชั้นพิจารณาของศาล จำเลยมาถูกละทิ้งในพฤติการณ์ดังกล่าว ศาลจะไม่ลดโทษให้จำเลยบ้างหรือ ถ้าหากศาลไม่ลดโทษให้จำเลยเสียเลย ผลที่ตามมาก็คือ จำเลยย่อมรู้สึกดีเสมอเพราะถึงจะรับสารภาพหรือต่อสู้คดีก็ต้องรับโทษหนักเท่ากัน แต่การต่อสู้คดี ยังมีโอกาสหลุดพ้นจากความรับผิดชอบได้ ผู้ที่เคยนั่งพิจารณาคดีทุกท่านย่อมกล่าวเป็นเสียงเดียวกันว่าในกรณีเช่นนี้จำเลยจะมีโอกาสหลุดพ้นจากการลงโทษมากกว่าปกติ เพราะโดยมากพยานหลักฐานที่จะผูกมัดตัวจำเลยมีไม่เพียงพอที่จะลงโทษจำเลย และเมื่อมีข้อสงสัยก็มีหลักกฎหมายที่สำคัญอยู่ว่า ศาลจะต้องยกประโยชน์แห่งความสงสัยให้แก่จำเลยเสมอ

จากการได้ศึกษาหลักการใช้ดุลพินิจ ทฤษฎี บทความ และงานวิจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้ ทำให้ผู้วิจัยพบว่าการขาดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวจำเลย เป็นปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งในการกำหนดโทษหรือการลดโทษให้มีความเหมาะสมกับผู้กระทำความผิดแต่ละราย เพราะการขาดข้อเท็จจริงของผู้กระทำความผิดแต่ละคนนั้น จะทำให้ศาลกำหนดโทษในข้อหาหรือความผิดอย่างเดียวกันไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งหากเป็นเช่นนั้นแล้ว การกำหนดโทษจะเหมาะสมเฉพาะกับข้อหาหรือความผิด แต่ไม่เหมาะสมกับตัวผู้กระทำความผิด ดังนั้น การที่ศาลจะลดโทษให้แก่จำเลย ไม่ว่าจะมีการรับสารภาพหรือมีเหตุบรรเทาโทษอย่างอื่น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ศาลจะต้องนำข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวจำเลยมาประกอบการใช้ดุลพินิจด้วย การใช้ดุลพินิจกำหนดโทษหรือการลดโทษของศาลต้องถือเอาความยุติธรรม ความหนักเบาแห่งความผิด ประกอบกับพฤติการณ์แวดล้อมแห่งกรณีในคดีเป็นหลักพิจารณาด้วย และผลของโทษที่ศาลกำหนดออกมาแล้วนั้น ต้องมีความเหมาะสมตามความหนักเบาของความผิด และต้องมีความเหมาะสมกับผู้กระทำความผิดแต่ละรายไป จึงจะเกิดความยุติธรรมในการพิจารณาลงโทษของศาล เป็นต้น

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาทางกฎหมายในการนำข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวจำเลยมาประกอบการใช้ดุลพินิจของศาลในการลดโทษตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 78” นี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยโดย ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงที่มาและความสำคัญของปัญหาในการลดโทษให้แก่จำเลยเมื่อมีเหตุบรรเทาโทษตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 78 โดยศึกษาวิเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นระบบกฎหมายหรือนิติวิธี แนวคิดทฤษฎีทางอาชญวิทยา ทฤษฎีการลงโทษ หรือแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับเหตุบรรเทาโทษ ศักยานิติวิธี หรือแนวทางในการกำหนดโทษและการลดโทษที่เหมาะสมแก่จำเลยตามกฎหมายอาญาของประเทศไทยเปรียบเทียบกับประเทศเยอรมนี ประเทศฝรั่งเศส ประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศอังกฤษ ศึกษาปัญหาในการนำข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวจำเลยมาประกอบการใช้ดุลพินิจของศาลในการลดโทษ รวมถึงปริมาณคดีที่ศาลลดโทษให้แก่จำเลยเมื่อมีเหตุบรรเทาโทษ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาทางกฎหมายของประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 78 ที่ศาลไม่สามารถนำข้อเท็จจริงด้านความชั่วร้ายของจำเลยมาประกอบการพิจารณาลดโทษได้ บทบัญญัติมาตรา 78 นี้ มีข้อบกพร่องประการใด จะมีแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงบทบัญญัติมาตรานี้ ให้สามารถนำข้อเท็จจริงในทุก ๆ ด้านของจำเลย มาประกอบการพิจารณาลดโทษได้อย่างไร เหตุใดมาตรานี้จึงถูกนำมาใช้ในการพิจารณาคดีอาญาของศาลเพื่อลดโทษให้แก่จำเลยในหลาย ๆ คดี และเกือบจะทุกคดีที่ศาลลดโทษให้แก่จำเลยถึงกึ่งหนึ่งเพียงเพราะจำเลยให้การรับสารภาพ และเหตุใดในหลาย ๆ คดีที่จำเลยมีข้อเท็จจริงด้านความชั่วร้าย เช่น มีประวัติการกระทำความผิด เคยกระทำความผิดมาซ้ำแล้วซ้ำเล่า มีความประพฤติเสื่อมเสีย และไม่เคยมีคุณงามความดีมาแต่ก่อน ศาลก็ยังลดโทษให้แก่จำเลยเหล่านี้อยู่เสมอ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) แสวงหาความรู้และข้อเท็จจริงจากเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากปัญหาของการบังคับใช้กฎหมาย ศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) โดยรวบรวมจากกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ บทความ วิเคราะห์หาเหตุผลภายใต้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และศึกษาถึงกฎหมายของต่างประเทศเกี่ยวกับการใช้ดุลพินิจในการกำหนดโทษ และลดโทษของศาลในกรณีมีเหตุบรรเทาโทษ เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบทั้งหมด 4 ประเทศ แบ่งเป็นประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายแบบประมวลกฎหมาย 2 ประเทศ ได้แก่ ประเทศเยอรมัน และประเทศฝรั่งเศส และประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายแบบจารีตประเพณีหรือกฎหมายไม่เป็นลายลักษณ์อักษร 2 ประเทศ ได้แก่ ประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศอังกฤษ ว่าในแต่ละประเทศหรือในแต่ละระบบกฎหมาย มีการนำเหตุบรรเทาโทษมาใช้ในการลดโทษให้แก่จำเลยหรือไม่ ผู้พิพากษาหรือผู้ตัดสินคดีสามารถนำข้อเท็จจริงในด้านความชั่วร้ายของจำเลยมาประกอบการพิจารณาลดโทษให้แก่จำเลยด้วยหรือไม่ และเพื่อให้ทราบว่า การนำเหตุบรรเทาโทษมาใช้ในการลดโทษให้แก่จำเลยของแต่ละประเทศนั้น มีความเหมือนหรือแตกต่างจากการใช้เหตุบรรเทาโทษตามกฎหมายไทยอย่างไร แล้วนำประเด็นปัญหาที่ได้มาตั้งคำถาม เพื่อเป็นแนวทางในการหาเหตุผลเชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ในการอธิบายและหาข้อสรุปผลการวิจัย ให้ได้ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้

ผลการวิจัย

1. จากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาบททบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยพบว่าการลดโทษให้แก่จำเลยหรือผู้กระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 78 เป็นการใช้อดุลพินิจของผู้พิพากษามากกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้ มีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกับการใช้อดุลพินิจในการกำหนดโทษและการลงโทษ คือ เพื่อแก้แค้นทดแทนในสิ่งที่ผู้กระทำความผิดได้กระทำ เพื่อป้องกันการเกิดอาชญากรรม เพื่อแก้ไขทัศนคติของผู้กระทำความผิดให้สามารถกลับคืนสู่สังคมได้ แล้วแต่กรณีตามหลักทฤษฎีการลงโทษ ศาลจึงจำเป็นที่จะต้องนำข้อเท็จจริงในทุก ๆ ด้านเกี่ยวกับตัวผู้กระทำความผิด ไม่ว่าจะเป็นพฤติการณ์ก่อนการกระทำความผิด พฤติการณ์หลังการกระทำความผิด ไม่ว่าจะเป็นข้อเท็จจริงในส่วนที่เป็นคุณแก่ผู้กระทำความผิด หรือข้อเท็จจริงในส่วนที่เป็นโทษแก่ผู้กระทำความผิด มาประกอบการใช้อดุลพินิจพิจารณาลดโทษให้แก่จำเลยหรือผู้กระทำความผิดด้วย เพื่อให้การกำหนดโทษมีความเหมาะสมกับตัวผู้กระทำความผิดแต่ละคนเป็นราย ๆ ไป

2. จากการศึกษากฎหมายการลดโทษในกรณีมีเหตุบรรเทาโทษของศาลไทยเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ พบว่า ในประเทศไทยนั้น ประมวลกฎหมายอาญามาตรา 78 ถูกนำมาใช้ในการพิจารณาคดีของศาลเป็นจำนวนมาก เนื่องจากในหลาย ๆ คดีจำเลยมักจะให้การรับสารภาพ ซึ่งการรับสารภาพของผู้กระทำความผิดนี้ต่างก็มีทั้งการรับสารภาพเพราะสำนึกในการกระทำความผิด และการรับสารภาพเพื่อให้ได้ประโยชน์จากประมวลกฎหมายอาญามาตรา 78 ในเรื่องเหตุบรรเทาโทษ ซึ่งโดยส่วนมากเกือบจะทุกคดีจะได้ลดโทษถึงกึ่งหนึ่งของโทษที่ศาลจะลงโทษก็ว่าได้ เพราะศาลไทยถือว่าการให้การรับสารภาพของจำเลยถือเป็นเหตุบรรเทาโทษอย่างหนึ่ง เนื่องจากถือว่าการให้การอันเป็นประโยชน์แก่ศาลในการพิจารณาคดีจึงเห็นได้ว่า บทบัญญัติมาตรา 78 นี้ ยังมีข้อบกพร่องอยู่หลายประการ ทั้งการที่ศาลไม่สามารถนำข้อเท็จจริงด้านความชั่วร้ายซึ่งเป็นข้อเท็จจริงที่เป็นโทษแก่ตัวจำเลยมาประกอบการพิจารณาลดโทษ เนื่องจากบทบัญญัติดังกล่าวไม่เปิดช่องให้ผู้พิพากษาระทำได้ ปริมาณ

สัดส่วนโทษที่ศาลลดโทษให้แก่จำเลยในเกือบทุกคดีจึงสูงถึงกึ่งหนึ่งซึ่งเป็นอัตราสูงสุดตามกฎหมาย และในระหว่างรับโทษอยู่จำเลยก็ยังได้รับพระราชทานอภัยโทษอีกส่วนหนึ่งด้วย ปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหมดนี้เกิดจากปัญหาทางข้อกฎหมายที่ยังมีข้อบกพร่องอยู่ ไม่สามารถบังคับใช้ในการแก้ไขหรือป้องกันปัญหาอาชญากรรมได้เท่าที่ควร การลดโทษแก่จำเลยเมื่อมีเหตุบรรเทาโทษ กฎหมายควรบัญญัติให้ครอบคลุม โดยต้องบัญญัติให้ศาลสามารถนำข้อเท็จจริงที่เป็นโทษแก่จำเลยมาประกอบการพิจารณาตัดสินโทษด้วยได้ ไม่ใช่นำมาเฉพาะข้อเท็จจริงในส่วนที่เป็นคุณกับจำเลยมาประกอบการใช้ดุลพินิจพิจารณาตัดสินโทษเพียงด้านเดียวเท่านั้น

จากการศึกษากฎหมายต่างประเทศเกี่ยวกับการนำเหตุบรรเทาโทษมาลดโทษให้แก่จำเลย พบว่าศาลต่างประเทศไม่ว่าจะเป็นประเทศเยอรมัน ฝรั่งเศส สหรัฐอเมริกา หรืออังกฤษ ก็มีการนำเรื่องเหตุบรรเทาโทษมาใช้ในการลดโทษให้แก่จำเลยหรือผู้กระทำความผิดเช่นกัน แต่จะมีวิธีการใช้แตกต่างกันไปแล้วแต่ระบบกฎหมายหรือวิธีการพิจารณาตัดสินโทษของประเทศนั้น ๆ เช่น ประเทศเยอรมัน เป็นประเทศที่ใช้ระบบประมวลกฎหมาย การใช้เหตุบรรเทาโทษของประเทศเยอรมันในปัจจุบันเป็นไปตามประมวลกฎหมายอาญาเยอรมันที่แก้ไขเพิ่มเติมปี 1987 มาตรา 49 ศาลจะลดโทษให้แก่จำเลยเฉพาะเมื่อมีพฤติการณ์พิเศษที่กฎหมายกำหนดให้มีการบรรเทาโทษได้ ซึ่งพฤติการณ์พิเศษนี้จะต้องเป็นพฤติการณ์ที่กฎหมายกำหนดไว้เท่านั้น การพิจารณาตัดสินโทษให้แก่จำเลย ศาลจะลดให้ผู้กระทำความผิดตามลำดับชั้นความรุนแรงของโทษที่ถูกบัญญัติไว้อย่างชัดเจนในมาตรา 49 แห่งประมวลกฎหมายอาญาเยอรมัน

ประเทศฝรั่งเศสก็เป็นอีกประเทศหนึ่งที่มีนิติวิธีโดยใช้ระบบประมวลกฎหมาย แนวทางการใช้เหตุบรรเทาโทษในประเทศฝรั่งเศสตามประมวลกฎหมายฝรั่งเศสไม่มีบทบัญญัติเรื่องเหตุบรรเทาโทษไว้โดยตรงเหมือนกับประมวลกฎหมายอาญามาตรา 78 ของไทย แต่มีเหตุที่เกี่ยวกับการกำหนดโทษของศาลในทางลดหย่อนโทษ และในประมวลกฎหมายอาญาฝรั่งเศส มาตรา 463 ก็ได้บัญญัติไว้แต่เพียงว่า เมื่อมีเหตุบรรเทาโทษให้อยู่ในดุลพินิจอิสระของผู้พิพากษาที่จะพิจารณาพิพากษาลงโทษให้แก่ผู้กระทำความผิดภายในขอบเขตที่กำหนดไว้ในกฎหมายโดยไม่ได้ระบุว่าอะไรบางอย่างที่เป็นเหตุบรรเทาโทษ ดังนั้น การที่ศาลจะลดโทษให้แก่จำเลยหรือผู้กระทำความผิดมากน้อยเพียงใดหรือไม่หรืออะไรบางอย่างที่ศาลจะนำมาเป็นเหตุบรรเทาโทษเพื่อลดโทษ ผู้พิพากษาของศาลฝรั่งเศสก็สามารถใช้ดุลพินิจได้อย่างเต็มที่

สำหรับประเทศที่ใช้นิติวิธีในระบบจารีตประเพณีหรือคอมมอนลอว์อย่างประเทศสหรัฐอเมริกา นั้น ก็เป็นที่แน่นอนว่าระบบคอมมอนลอว์นี้เป็นระบบกฎหมายไม่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือ ระบบกฎหมายจารีตประเพณี คำพิพากษาของศาลยุติธรรมเป็นที่มาของกฎหมาย กล่าวคือเมื่อมีคดีเกิดขึ้นและศาลได้วินิจฉัยไปแล้ว คำพิพากษาของศาลย่อมถือเป็นบรรทัดฐานของศาลต่อ ๆ มา ซึ่งจะพิพากษาคดีที่มีประเด็นอย่างเดียวกันเหมือน ๆ กัน การกำหนดโทษ หรือการลดโทษให้แก่จำเลยหรือผู้กระทำความผิดจึงไม่มีตัวบทกฎหมายบัญญัติไว้อย่างชัดเจนเหมือนกับประเทศไทย ที่ใช้ระบบประมวลกฎหมาย จะมีเฉพาะแนวคำพิพากษาของศาล และวิธีหรือขั้นตอนการปฏิบัติในการพิจารณาคดีเท่านั้น เหตุบรรเทาโทษที่นำมาพิจารณาเพื่อลดโทษแก่จำเลยก็แยกออกเป็นสองขั้นตอนคือ ขั้นตอนในชั้นอัยการ และขั้นตอนในชั้นศาล แต่ขั้นตอนในชั้นอัยการนั้นเป็นการนำเหตุบรรเทาโทษมาใช้เพื่อต่อรองคำรับสารภาพเท่านั้น ไม่ได้นำมาใช้ในการลดโทษให้แก่จำเลยในชั้นศาลอย่างของประเทศไทยแต่อย่างใด ส่วนขั้นตอนในชั้นศาล ข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุบรรเทาโทษจะถูกนำมาพิจารณาในชั้นกำหนดโทษ ไม่ได้นำมาลดโทษให้แก่จำเลยโดยตรง และไม่ได้กำหนดระดับหรือสัดส่วนในการลดโทษว่าจะลดลงกึ่งหนึ่งหรือลดลงหนึ่งในสามหรือหนึ่งในสี่

แต่อย่างใด แต่การลดโทษจะกระทำในรูปแบบของการกำหนดโทษว่าจะวางโทษสูงหรือวางโทษเบาลง เพียงใดเท่านั้น และผู้พิพากษาหรือศาลของสหรัฐอเมริกาสามารถใช้ดุลพินิจได้อย่างอิสระ มีอำนาจนำข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับตัวจำเลยในทุก ๆ ด้านมาประกอบดุลพินิจกำหนดโทษได้ และศาลจะลงโทษเพียงใดก็ได้ตามที่เห็นสมควร เพราะกฎหมายไม่กำหนดอัตราโทษขั้นต่ำไว้ (อุทิศ แสมโกติก, 2512, หน้า 216)

และสุดท้าย ประเทศอังกฤษ ก็เป็นประเทศหนึ่งที่ใช้นิติวิธีในระบบคอมมอนลอว์เช่นเดียวกับประเทศสหรัฐอเมริกา แนวทางใช้เหตุบรรเทาโทษในประเทศอังกฤษก็ไม่ได้บัญญัติเรื่องเหตุบรรเทาโทษไว้เช่นกัน เนื่องจากอัตราโทษตามกฎหมายไม่มีการกำหนดโทษขั้นต่ำไว้ในกฎหมายมีแต่เพียงกำหนดโทษขั้นสูงเท่านั้น ดังนั้น จึงไม่ผูกมัดศาลในเรื่องการลงโทษขั้นต่ำ วิธีการเช่นนี้ทำให้ไม่มีความจำเป็นต้องบัญญัติเรื่องเหตุบรรเทาโทษไว้ การใช้ดุลพินิจพิจารณาของศาลในการกำหนดโทษจึงได้มีการรับฟังข้อเท็จจริงทั้งหลายเพื่อนำมาประกอบการใช้ดุลพินิจในการลงโทษผู้กระทำความผิดให้มากที่สุดเพื่อให้การลงโทษเป็นไปโดยเหมาะสมและยุติธรรมกับจำเลยแต่ละคนเป็นราย ๆ ไป พฤติการณ์ที่ศาลอังกฤษสามารถมักจะหยิบยกมาพิจารณาเพื่อลดโทษให้แก่จำเลยก็ได้แก่ (นฤมล อังคณาภิวัฒน์, 2537, หน้า 43) การรับสารภาพ (Plea of guilty) การให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ (Cooperation with the police) บุคลิกภาพ (Good character) และความอ่อนเยาว์ (Youth) เป็นต้น แต่แม้ว่าการนำคำรับสารภาพมาเป็นเหตุบรรเทาโทษของศาลอังกฤษและศาลไทยจะเหมือนกัน แต่เมื่อมีระบบการพิจารณาที่แตกต่างกัน ผลของการใช้เหตุบรรเทาโทษจึงมีความแตกต่างกันไปด้วย กล่าวคือ การนำข้อเท็จจริงในทุกด้านของจำเลยมาพิจารณากำหนดโทษและลดโทษร่วมกันของศาลอังกฤษ โทษที่ศาลกำหนดออกมาจึงมีความเหมาะสมกว่าการแยกพิจารณาข้อเท็จจริงของจำเลยอย่างการพิจารณาของศาลไทย เพราะในกรณีเพิ่มโทษศาลก็จะเพิ่มอย่างเต็มที่ พอมาลดโทษศาลก็จะลดอย่างเต็มที่เช่นเดียวกัน โทษที่กำหนดออกมาจึงไม่มีความเหมาะสมและยุติธรรมเท่าที่ควร เพราะไม่ได้นำข้อเท็จจริงในอีกด้านหนึ่งมาประกอบการพิจารณาด้วย

3. จากการศึกษาถึงปัญหาข้อกฎหมาย พบว่าประมวลกฎหมายอาญามาตรา 78 ของไทยระบุไว้อย่างชัดเจนในดวบทว่าเหตุใดบ้างเป็นเหตุบรรเทาโทษ ซึ่งระบบกฎหมายไทยเป็นระบบกฎหมายแบบประมวลกฎหมาย ที่ต้องตีความตามตัวอักษรโดยเคร่งครัด ดังนั้นเมื่อมีเหตุที่ระบุไว้ดวบทกฎหมาย ศาลก็ต้องนำมาพิจารณาลดโทษให้แก่จำเลย และที่สำคัญกฎหมายไม่ได้บัญญัติให้ศาลนำข้อเท็จจริงที่เป็นโทษแก่ตัวจำเลยมาประกอบการพิจารณาลดโทษด้วย ดังนั้น การพิจารณาลดโทษเมื่อมีเหตุบรรเทาโทษของศาลไทยจึงมีข้อเท็จจริงเพียงด้านเดียวคือเฉพาะส่วนที่เป็นคุณแก่จำเลยเท่านั้น จึงทำให้ในหลาย ๆ คดีจำเลยได้รับการลดโทษถึงกึ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นอัตราขั้นสูงสุดตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 78

4. จากการศึกษาสถิติคำพิพากษาคืออาญาของศาลไทย พบว่าเกือบจะทุกคดีที่จำเลยให้การรับสารภาพ ซึ่งศาลถือว่าเป็นเหตุบรรเทาโทษอย่างหนึ่ง ศาลจะลดโทษให้แก่จำเลยถึงกึ่งหนึ่งเสมอ มีบางคดีเท่านั้นที่ศาลไม่ลดโทษให้แก่จำเลยเฉพาะในคดีที่เป็นที่สนใจแก่ประชาชนและคดีที่จำเลยให้การรับสารภาพเพราะจำนนต่อหลักฐาน อีกทั้งคำรับสารภาพของจำเลยแต่ละคนนั้น ศาลก็ไม่ได้อธิบายว่าการที่จำเลยรับสารภาพนั้น มาจากความสำนึกผิดที่แท้จริงหรือรับสารภาพเพื่อให้ได้ประโยชน์จากบทบัญญัติมาตรา 78 นี้เท่านั้น และไม่ได้พิจารณาถึงประโยชน์ที่ศาลได้รับจากคำรับสารภาพนั้นมีมากน้อยเพียงใด เป็นประโยชน์พอที่ศาลจะลดโทษให้ถึงกึ่งหนึ่งหรือไม่

5. จากผลการศึกษาวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี ความเป็นมา และปัญหาข้อกฎหมายของบทบัญญัติประมวลกฎหมายอาญามาตรา 78 ดังกล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหากสามารถแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมาย

อาญามาตรา 78 โดยบัญญัติให้ศาลสามารถนำข้อเท็จจริงในส่วนที่เป็นโทษหรือในด้านความชั่วร้ายของจำเลยมาประกอบการใช้ดุลพินิจในการพิจารณาลดโทษเมื่อมีเหตุบรรเทาโทษด้วยได้ และบัญญัติให้ศาลได้พิจารณาถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการรับสารภาพของจำเลยด้วย จำเลยหลาย ๆ คนอาจจะได้รับลดโทษไม่ถึงกึ่งหนึ่ง เช่น บางคนอาจจะได้รับการลดโทษเพียงหนึ่งในสาม หรือหนึ่งในสี่ของโทษที่จะลงเท่านั้น การกำหนดโทษและการลดโทษแก่จำเลยหรือผู้กระทำความผิดแต่ละรายก็จะเป็นไปด้วยความเหมาะสมและเป็นธรรมตามหลักอาญาวิทยา ช่วยลดหรือป้องกันการกระทำความผิด หรือความคิดที่จะกระทำความผิดของคนในสังคม ลดปัญหาที่ผู้เคยกระทำความผิดหวนกลับมากระทำความผิดอีกเพราะไม่เกรงกลัวต่อกฎหมายเนื่องจากเห็นว่าโทษที่จะได้รับคงไม่มากนัก ลดปัญหาการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ต้องขังในเรือนจำ รวมถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามมาภายหลัง สามารถบังคับใช้กฎหมายเพื่อป้องปรามการกระทำความผิด และป้องกันปัญหาการก่ออาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การอภิปรายผล

1. จากการศึกษาที่มา หลักเกณฑ์ และแนวคิดทฤษฎีของนักกฎหมาย พบว่าประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 78 ของประเทศไทยนั้น ได้บัญญัติจำกัดกรอบการใช้ดุลพินิจของผู้พิพากษาหรือศาลไว้แคบเกินไป เพราะตัวบทได้บัญญัติให้ศาลสามารถนำเฉพาะข้อเท็จจริงในส่วนที่เป็นคุณแก่จำเลยหรือผู้กระทำความผิดมาประกอบการใช้ดุลพินิจลดโทษให้แก่จำเลยได้เท่านั้น ซึ่งไม่ว่าจะเป็นการกำหนดโทษ การลงโทษ หรือการลดโทษ ศาลควรได้รับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวจำเลยในทุก ๆ ด้าน และสามารถนำข้อเท็จจริงในทุก ๆ ด้านนั้นมาประกอบการใช้ดุลพินิจในการพิจารณาลดโทษให้แก่จำเลยได้ด้วย

2. จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกฎหมายเกี่ยวกับการลดโทษให้แก่จำเลยเมื่อมีเหตุบรรเทาโทษของไทยกับกฎหมายต่างประเทศทั้ง 4 ประเทศ พบว่าในแต่ละประเทศต่างก็มีการนำเหตุต่าง ๆ ที่เป็นคุณแก่จำเลยมาลดโทษให้แก่จำเลยเหมือนกัน แต่จะแตกต่างกันที่กฎหมายของแต่ละประเทศส่วนใหญ่จะไม่มีบทบัญญัติไว้โดยตรงว่าเหตุอันใดบ้างที่เป็นเหตุบรรเทาโทษ ในทางปฏิบัติศาลก็มักจะยกเรื่องเดิม ๆ ที่เคยนำมาลดโทษเหมือนในอดีตก่อน ๆ เช่น การรับสารภาพ ความอ่อนแอ การบรรเทาผลร้าย เป็นต้น ซึ่งเหตุเหล่านี้ในต่างประเทศไม่ได้บัญญัติไว้โดยตรงจึงเป็นดุลพินิจของศาลว่าจะหยิบยกมาบรรเทาโทษให้แก่จำเลยหรือไม่ ทั้งในการใช้ดุลพินิจของศาลต่างประเทศ ผู้พิพากษาก็สามารถนำข้อเท็จจริงในทุก ๆ ด้านของจำเลยมาประกอบการพิจารณาลดโทษได้ด้วย

3. จากการศึกษาวิจัย พบว่าประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 78 ของประเทศไทยนั้น ได้บัญญัติจำกัดกรอบการใช้ดุลพินิจของผู้พิพากษาหรือศาลไว้แคบเกินไป เพราะตัวบทได้บัญญัติให้ศาลสามารถนำเฉพาะข้อเท็จจริงในส่วนที่เป็นคุณแก่จำเลยหรือผู้กระทำความผิดมาประกอบการใช้ดุลพินิจลดโทษให้แก่จำเลยได้เท่านั้น ซึ่งไม่ว่าจะเป็นการกำหนดโทษ การลงโทษ หรือการลดโทษ ศาลควรได้รับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวจำเลยในทุก ๆ ด้าน และสามารถนำข้อเท็จจริงในทุก ๆ ด้านนั้นมาประกอบการใช้ดุลพินิจในการพิจารณาลดโทษให้แก่จำเลยได้ด้วย และด้วยเหตุที่ศาล ไม่สามารถนำข้อเท็จจริงในส่วนที่เป็นโทษหรือข้อเท็จจริงในด้านความชั่วร้ายของจำเลยมาประกอบการใช้ดุลพินิจลดโทษให้แก่จำเลยได้นี้ ทำให้เกือบจะทุกคดีที่จำเลยให้การรับสารภาพ ซึ่งศาลถือว่าเป็นเหตุบรรเทาโทษอย่างหนึ่ง ศาลก็จะลดโทษให้แก่จำเลยถึงกึ่งหนึ่งเสมอ

4. หากศาลสามารถนำข้อเท็จจริงในส่วนที่เป็นโทษหรือในด้านความชั่วร้ายของจำเลย มาประกอบการใช้ดุลพินิจในการพิจารณาลดโทษเมื่อมีเหตุบรรเทาโทษด้วยได้ การกำหนดโทษและการลดโทษแก่จำเลยหรือผู้กระทำความผิดแต่ละรายก็จะเป็นไปด้วยความเหมาะสมและเป็นธรรมตามหลักอาชญาวิทยา

5. หากแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายอาญามาตรา 78 โดยบัญญัติให้ศาลสามารถนำเฉพาะข้อเท็จจริงในส่วนที่เป็นโทษหรือด้านความชั่วร้ายของจำเลยหรือผู้กระทำความผิดมาประกอบการใช้ดุลพินิจ ลดโทษให้แก่จำเลยได้ รวมถึงบัญญัติให้ศาลพิจารณาถึงประโยชน์ที่ศาลได้รับจากคำรับสารภาพด้วยว่ามีมากน้อยเพียงใด เป็นประโยชน์พอที่ศาลจะลดโทษให้ถึงกึ่งหนึ่งหรือไม่ จะช่วยลดหรือป้องกันการกระทำความผิด หรือความคิดที่จะกระทำความผิดของคนในสังคม ปัญหาที่ผู้เคยกระทำความผิดหวนกลับมากระทำความผิดอีก เพราะไม่เกรงกลัวต่อกฎหมายเนื่องจากเห็นว่าโทษที่จะได้รับคงไม่มากนัก ปัญหาการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ต้องขังในเรือนจำ รวมถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามมาภายหลัง ระบบการลงโทษและการบังคับใช้กฎหมายของไทยก็จะต้องมีความเข้มแข็งมีประสิทธิภาพในการลงโทษผู้กระทำความผิด และมีประสิทธิภาพในการป้องกันอาชญากรรม

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาดังกล่าว แม้ในทางปฏิบัติการใช้เหตุบรรเทาโทษโดยเฉพาะการนำคำรับสารภาพมาลดโทษให้แก่จำเลย จะเป็นผลดีต่อกระบวนการพิจารณาคดีของศาล ลดขั้นตอนการสอบสวน ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการสืบพยาน ทั้งฝ่ายโจทก์และฝ่ายจำเลย ทำให้ศาลไม่ต้องเสียเวลาในการพิจารณาคดีที่อาจต้องใช้เวลามากก่อนมีคำพิพากษา ซึ่งในต่างประเทศทั้งสี่ประเทศที่ผู้วิจัยได้ยกมาวิเคราะห์เปรียบเทียบในการวิจัยครั้งนี้ก็มีการนำคำรับสารภาพมาใช้เพื่อลดปัญหาดังกล่าวเช่นกัน แต่การใช้กฎหมายของประเทศต่าง ๆ ก็ไม่ได้จำกัดดุลพินิจของผู้พิพากษาในการที่จะนำข้อเท็จจริงในส่วนที่เป็นโทษแก่จำเลยมาประกอบการพิจารณาลดโทษ จึงไม่เป็นการบังคับว่าศาลจะลดโทษให้แก่จำเลยหรือไม่หรือจะลดเพียงใด แต่สำหรับประเทศไทยนั้น การที่กฎหมายบัญญัติให้ลดโทษให้แก่จำเลยได้มากถึงกึ่งหนึ่งเพราะการรับสารภาพนี้ ก็ย่อมส่งผลเป็นการจูงใจให้มีการกระทำความผิดเพิ่มขึ้นเช่นกัน เนื่องจากทำให้ผู้กระทำความผิด หรือผู้ที่คิดจะกระทำความผิด ไม่เกรงกลัวต่อกฎหมาย เพราะถึงอย่างไรเมื่อถูกจับดำเนินคดี เมื่อรับสารภาพ ก็ได้รับการพิจารณาลดโทษแล้ว และได้ลดถึงกึ่งหนึ่งอีกด้วย ซึ่งกระบวนการยุติธรรมของไทยนั้น เป็นที่รู้กันว่านอกจากจะมีกฎหมายเกี่ยวกับการลดโทษให้แก่จำเลยเมื่อมีเหตุบรรเทาโทษแล้ว ยังมีกฎหมายอื่น ๆ อีกมากมายที่ถูกนำมาใช้เพื่อลดหย่อนโทษให้แก่จำเลยด้วย เช่น การรอการลงโทษตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 56 หรือการอภัยโทษ ตามพระราชกฤษฎีกาอภัยโทษเนื่องในโอกาสวันสำคัญต่าง ๆ ของชาติในทุก ๆ ปีด้วย ซึ่งกรณีหลังนี้ผู้วิจัยเห็นว่าหากจำเลยได้รับการลดโทษเพราะมีเหตุบรรเทาโทษมาแล้ว และยังได้รับอภัยโทษตามพระราชกฤษฎีกาพระราชทานอภัยโทษด้วยอีก โทษที่แท้จริงที่จำเลยได้รับย่อมไม่มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นไปอีก ทำให้ระบบการลงโทษและการบังคับใช้กฎหมายของไทยนั้นมีความอ่อนแอ ไม่มีประสิทธิภาพในการลงโทษผู้กระทำความผิดหรือการป้องกันอาชญากรรม เพราะให้ความสำคัญกับความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินคดีมากเกินไป แต่ไม่ได้ให้ความสำคัญในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการลงโทษเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญามาตรา 78 โดยบัญญัติให้ศาลสามารถนำข้อเท็จจริงในส่วนที่เป็นโทษหรือในด้านความชั่วร้ายของจำเลย มาประกอบการใช้ดุลพินิจในการพิจารณาตัดสินโทษเมื่อมีเหตุบรรเทาโทษด้วย และสัดส่วนโทษที่จะลดให้แก่จำเลยก็ควรบัญญัติให้ครอบคลุม โดยในกรณีที่จำเลยปรากฏข้อเท็จจริงดังกล่าว ก็ไม่ควรให้จำเลยได้ลดโทษถึงกึ่งหนึ่ง ส่วนคำรับสารภาพของจำเลยที่ศาลเห็นว่าเป็นประโยชน์แก่การพิจารณา ก็ควรบัญญัติให้ลดตามลำดับชั้นของการดำเนินคดี หรือประโยชน์ที่ศาลได้รับจากคำรับสารภาพนั้นในอัตราส่วนที่แตกต่างกันไป เพื่อให้การกำหนดโทษและการลดโทษแก่จำเลยแต่ละราย เป็นไปด้วยความเหมาะสมและเป็นธรรมตามหลักอาชญาวิทยา โทษสุทธิตี่กำหนดออกมาแล้ว มีความเหมาะสมกับจำเลยแต่ละรายตามพฤติการณ์และฐานความผิด ให้สามารถบังคับใช้กฎหมายเพื่อป้องปราม การกระทำความผิด และป้องกันปัญหาการก่ออาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้วิจัยขอให้ข้อเสนอแนะในการร่างแก้ไขประมวลกฎหมายอาญามาตรา 78 ไว้ดังนี้

ประมวลกฎหมายอาญามาตรา 78 (เดิม)

มาตรา 78 เมื่อปรากฏว่ามีเหตุบรรเทาโทษ ไม่ว่าจะได้มีการเพิ่มหรือการลดโทษตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้หรือกฎหมายอื่นแล้วหรือไม่ ถ้าศาลเห็นสมควร จะลดโทษไม่เกินกึ่งหนึ่งของโทษที่จะลงแก่ผู้กระทำความผิดนั้นก็ได้

เหตุบรรเทาโทษนั้น ได้แก่ผู้กระทำความผิดเป็นผู้โศกเศร้าบาปบุญ ตกอยู่ในความทุกข์อย่างสาหัส มีคุณความดีมาแต่ก่อน รู้สึกความผิดและพยายามบรรเทาผลร้ายแห่งความผิดนั้น ลุแก่โทษต่อเจ้าพนักงานหรือให้ความรู้แก่ศาลอันเป็นประโยชน์แก่การพิจารณา หรือเหตุอื่นที่ศาลเห็นว่ามิมีลักษณะทำนองเดียวกัน

ประมวลกฎหมายอาญามาตรา 78 (ที่เสนอให้แก้ไขใหม่)

มาตรา 78 เมื่อปรากฏว่ามีเหตุบรรเทาโทษ ไม่ว่าจะได้มีการเพิ่มหรือการลดโทษตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายนี้หรือกฎหมายอื่นแล้วหรือไม่ ถ้าศาลเห็นสมควร จะลดโทษไม่เกินกึ่งหนึ่งของโทษที่จะลงแก่ผู้กระทำความผิดนั้นก็ได้

เหตุบรรเทาโทษนั้น ได้แก่ผู้กระทำความผิดเป็นผู้โศกเศร้าบาปบุญ ตกอยู่ในความทุกข์อย่างสาหัส มีคุณความดีมาแต่ก่อน รู้สึกความผิดและพยายามบรรเทาผลร้ายแห่งความผิดนั้น ลุแก่โทษต่อเจ้าพนักงานหรือให้ความรู้แก่ศาลอันเป็นประโยชน์แก่การพิจารณา หรือเหตุอื่นที่ศาลเห็นว่ามิมีลักษณะทำนองเดียวกัน

คำรับสารภาพที่ศาลเห็นว่าเป็นประโยชน์แก่การพิจารณา ศาลอาจลดโทษให้โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ศาลได้รับจากคำรับสารภาพนั้น ดังนี้

- (1) รับสารภาพตั้งแต่ชั้นจับกุม ชั้นสอบสวน และชั้นพิจารณาคดีของศาล จะลดโทษให้ไม่เกินกึ่งหนึ่งตามวรรคแรกก็ได้
- (2) รับสารภาพเฉพาะในชั้นสอบสวน และชั้นพิจารณาคดีของศาล จะลดโทษให้ไม่เกินหนึ่งในสามของโทษที่จะลงแก่ผู้กระทำความผิดนั้นก็ได้
- (3) รับสารภาพเฉพาะในชั้นพิจารณาคดีของศาล จะลดโทษให้ไม่เกินหนึ่งในสี่ของโทษที่จะลงแก่ผู้กระทำความผิดนั้นก็ได้

คำรับสารภาพเพราะจำนนต่อหลักฐานหรือพยาน แม้จะรับสารภาพในชั้นจับกุม ชั้นสอบสวน หรือชั้นพิจารณา ไม่ถือว่าเป็นเหตุบรรเทาโทษที่ศาลจะลดโทษให้ตามมาตรา 78

ทั้งนี้ ตามวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสาม หากปรากฏข้อเท็จจริงด้านความชั่วร้ายของผู้กระทำความผิดที่มีมาแต่ก่อนหรือขณะที่ศาลจะพิจารณาลดโทษให้ตามมาตรา 78 ให้ศาลลดโทษได้ไม่เกินหนึ่งในสี่ของโทษที่จะลงเท่านั้น ข้อเท็จจริงด้านความชั่วร้าย ได้แก่ ผู้กระทำความผิดเคยมีประวัติการกระทำความผิดและมีประวัติการต้องโทษที่มีใช้ความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ หรือมีความประพฤติเสื่อมเสียอันเป็นพฤติกรรมที่เป็นภัยต่อสังคม เป็นต้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า หากประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 78 ได้รับการแก้ไขตามที่ผู้วิจัยได้เสนอแนะไปข้างต้นนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อกระบวนการยุติธรรม และต่อความสงบเรียบร้อยในสังคมไทย การกำหนดโทษและการลดโทษแก่จำเลยหรือผู้กระทำความผิดแต่ละรายเป็นไปด้วยความเหมาะสมและเป็นธรรมตามหลักอาชญาวิทยา สามารถป้องปรามการกระทำความผิด และป้องกันปัญหาการก่ออาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- ชนาธิป เศรษฐสุวรรณ. (2537). เหตุบรรเทาโทษ: ศึกษากรณีการใช้ดุลพินิจลดโทษเมื่อจำเลยรับสารภาพในชั้นพิจารณา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขานิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทรงฤทธิ์ พินิจการวัฒน์กุล. (2547). การใช้เหตุบรรเทาโทษของศาลตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 78 เอกสารประกอบการอบรมหลักสูตรผู้พิพากษาศาลชั้นต้น. สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการยุติธรรม.
- ทวีเกียรติ มีนะกนิษฐ. (2558). คำอธิบายกฎหมายอาญา ภาคทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ธานินทร์ กรัยวิเชียร และวิชา มหาคุณ. (2539). การตีความกฎหมาย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- ธานินทร์ กรัยวิเชียร (2563). อนุสนธิจากข้อสังเกตบางประการในความไม่เรียบร้อยของสังคมกับกระบวนการยุติธรรม. รวมผลงานทางวิชาการ เล่ม 1. สำนักงานศาลยุติธรรม.
- นฤมล อังคณาภิวัฒน์. (2537). เหตุบรรเทาโทษ: ศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการใช้ในศาลไทยกับศาลต่างประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริพร กาญจนสูตร. (2556). การใช้เหตุบรรเทาโทษของศาลตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 78: ศึกษากรณีการให้เหตุผลของศาลในเหตุอื่นที่ศาลเห็นว่า มีลักษณะทำนองเดียวกัน. เอกสารวิชาการส่วนบุคคล การอบรมหลักสูตรผู้พิพากษาผู้บริหารในศาลชั้นต้น รุ่นที่ 11. สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม.
- อุทิศ สุภาพ. (กันยายน-ธันวาคม 2562). การพัฒนากระบวนการลงโทษของศาลในคดีอาญา: ศึกษาเฉพาะกรณีการนำข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวผู้กระทำความผิดมาใช้ประกอบดุลพินิจในการกำหนดโทษจำคุก. ดุลพาห ปีที่ 66. เล่มที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม.
- อุทิศ แสนโกติก. (2525). กฎหมายอาญา ภาค 1. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการเอกสารและวิชาการ กองวิชาการ.

ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอำนาจเจริญ

SERVANT LEADERSHIP OF SCHOOL ADMINISTRATORS UNDER AMNAT CHAROEN PRIMARY EDUCATION SERVICE AREA

ปรัชญ์ทิพร พันธุ์วงศ์^{*1}

Pruttawiporn Panwong^{*1}

¹หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

¹Master of Education program, Department of Educational Administration, Ubon Ratchathani Rajabhat University

^{*}Corresponding author's e-mail: pruttawipornpanwong@gmail.com^{*1}

Received: November 22, 2023

Revised: December 7, 2023

Accepted: January 4, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา 2) เปรียบเทียบระดับภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและ ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ จำนวน 421 คน ได้มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย จากการกำหนดขนาดของตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ร้อยละ 15 จากจำนวนประชากร กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย เชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน จำนวน 6 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบสัมภาษณ์ มีค่าความเชื่อมั่น .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบระดับภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 4 ด้าน 1) ด้านการมีใจใ้บริการ ควรมีจิตสาธารณะและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้รอบด้านเพื่อตอบสนองความต้องการของเพื่อนร่วมงานได้ 2) ด้านการเสริมพลังอำนาจ ควรมอบหมายงานให้ตรงตามความถนัดและความสามารถของเพื่อนร่วมงานแต่ละบุคคล และสร้างขวัญกำลังใจให้เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ 3) ด้านการมีวิสัยทัศน์ ควรมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มองภาพในอนาคต

ของสถานศึกษาที่เป็นไปได้ และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามีส่วนร่วมในการวางแผนงาน และ 4) ด้านการเคารพให้เกียรติ ควรเคารพให้เกียรติและให้โอกาสเพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างอิสระ

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำไฟบริการ; ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

The purposes of this research were to 1) study the level of servant leadership among school administrators. and 2) compare the level of servant leadership of school administrators as classified by position, level of education, and working experience, and 3) study guidelines for developing servant leadership among school administrators under the Amnat Charoen Primary Education Service Area. The samples used in the research were school administrators and 421 teachers in the Amnat Charoen primary education service area, selected by simple random sampling to determine the sample size by using the 15 percent criteria of the population. The research instruments consisted of a five-rating scale questionnaire with a confidence value of .96 and an interview form. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and content analysis. The research findings were as follows: 1) School administrators overall had a high overall level of servant leadership among school administrators was at a high level. 2) A comparison of the level of servant leadership of school administrators as classified by position, level of education, and working experience had the overall aspect significantly different at the .01 level. 3) Guidelines for developing servant leadership among school administrators consist of four aspects: 1) Servant; school administrators should have a public mind and develop themselves to have all-round knowledge to meet the needs of their colleagues. 2) Empowerment: school administrators should assign tasks according to the aptitudes and abilities of each colleague and always encourage colleagues. 3) Vision: School administrators should have a broad vision, imagine the future of possible educational institutions, and involve all sectors in planning. 4) Honor: School administrators should respect and provide opportunities for colleagues to express their opinions about their work independently.

Keywords: servant leadership; school administrator

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่นำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและวิทยาการที่หลากหลาย ส่งผลให้ประเทศไทยต้องเร่งพัฒนา ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงระบบการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในประเทศให้มีความรู้และทักษะที่แข็งแกร่งในการดำรงชีวิต บุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา เพราะผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นผู้นำและ

ผู้ประสานความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่มีความสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบการศึกษา รวมทั้งประสานสัมพันธ์ ระดม และจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) จัดทำขึ้นบนพื้นฐานของกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) ซึ่งเป็นแผนหลักของการพัฒนาประเทศ มีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) โดยมุ่งสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” พัฒนาคนทุกวัยให้เป็นคนดี คนเก่ง มีศักยภาพ และความคิดสร้างสรรค์ มีคุณธรรมจริยธรรม มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อส่วนรวม นำไปสู่การสร้างสังคมที่พึงปรารถนา รวมถึงมีจิตอนุรักษ์ รักษา ฟื้นฟู และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้องและเหมาะสม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560, หน้า 1-4) ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี และการแข่งขันสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและเศรษฐกิจทั้งภายในและภายนอกองค์กร การสร้างภูมิคุ้มกันของประเทศเพื่อให้สามารถรองรับผลกระทบการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกและภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องพัฒนาประเทศให้อยู่บนฐานความรู้เทคโนโลยีและความรู้ในวิทยาการต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักของการพัฒนาประเทศ เป็นเหตุให้องค์กรต้องตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการ “คน” ในองค์กรมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างคุณค่า (Value create) และความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน (Competitive advantage) ให้กับองค์กร (ภิญโญ ไตรสุริยธรรมา, 2553, หน้า 1) ซึ่งการบริหารจัดการองค์กรท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี ข้อมูล ข่าวสาร สังคมแห่งการเรียนรู้ และการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาการศึกษาภายใต้การปฏิรูปการศึกษา ผู้บริหารสามารถบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง การคิดแนวใหม่ และพัฒนาให้ได้ผลงานแนวใหม่อย่างหลากหลายที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม (ไพฑูริย์ สินลารัตน์, 2561, หน้า 6) โดยเฉพาะหน่วยงานทางการศึกษาและสถานศึกษานั้น ปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานภายในองค์กร คือ ผู้บริหารสถานศึกษา เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมในองค์กร รวมทั้งควบคุม บังคับบัญชา และริเริ่มกิจกรรมต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นตัวชี้วัดความสำคัญต่อทิศทางการดำเนินนโยบายทางการศึกษา หากผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถสูง มีวิสัยทัศน์กว้างไกลก็สามารถทำให้การดำเนินงานทางการศึกษาเป็นไปในทิศทางที่มุ่งหวังได้สำเร็จ (Greenleaf, 2008, p. 59) สอดคล้องกับ Sallis (2002, pp. 67-69) ที่กล่าวว่า ภาวะผู้นำที่เข้มแข็งเป็นอนาคตที่สำคัญของสถานศึกษา ผู้นำที่ดีจะสามารถโน้มน้าวบุคลากรให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถนำการเปลี่ยนแปลงที่ดีมาสู่สถานศึกษา สามารถร่วมงานกับบุคลากรในการกำหนดเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนและเหมาะสม รวมทั้งคอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรเพื่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผู้นำในปัจจุบันเน้นไปที่การมีคุณธรรมซึ่งสนับสนุนให้ผู้ตามสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เป็นผู้นำได้มากกว่าการที่จะใช้ตำแหน่งเพื่อการควบคุมหรือจำกัดความสามารถของผู้ตาม สอดคล้องกับทัศนะของ Certo (2006, p. 83) ที่กล่าวว่า ผู้นำยุคใหม่ควรมีการผสมผสานคุณลักษณะผู้นำใน 5 รูปแบบ คือ ภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบสอนงาน ภาวะผู้นำแบบพิเศษ ภาวะผู้นำแบบผู้ประกอบการ และภาวะผู้นำใฝ่บริการ ในขณะที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ทัศนะตรงกันว่าภาวะผู้นำในปัจจุบันต้องมีคุณลักษณะของ “ภาวะผู้นำใฝ่บริการ” (Servant leadership) ซึ่งเป็นภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลขององค์กรสมัยใหม่ มุ่งเน้นมุมมองกว้างไกลระดับสากล มีความยืดหยุ่นเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นวิถีชีวิตของผู้ที่มีจิตใจแห่งการบริการ มีวิสัยทัศน์ และเป้าหมายที่ชัดเจน พร้อมที่จะรับใช้ผู้อื่นมากกว่าการแสวงหาการเลื่อนตำแหน่งในฐานะเป็นผู้นำ

และได้รับการยอมรับว่า เปรียบเสมือนปรัชญาและเครื่องมือในการสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรและสังคม เป็นศูนย์รวมจิตใจของคนในองค์กรเพื่อสร้างความมุ่งมั่นที่ดีโดยไม่ใช้วิธีการบังคับ เน้นความสำคัญด้านคุณธรรม จริยธรรมในการเป็นแบบอย่างที่ดี และมีความสัมพันธ์ที่ดีอย่างแท้จริงระหว่างผู้นำและผู้ตาม รวมทั้งให้การส่งเสริม และสนับสนุนบรรยากาศที่ดีภายในองค์กร การทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจบนพื้นฐานของคุณธรรม มีพฤติกรรมให้ความสนใจผู้อื่น และส่งเสริมผู้อื่นให้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ (Wong & Davey, 2007, p. 3) ผู้บริหาร สถานศึกษาจึงมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาภาวะผู้นำไปบริการด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของการบริหารงานให้ทันสมัย เสริมสร้างแรงบันดาลใจแก่บุคลากร ผลักดันการบริหารสถานศึกษาให้บรรลุวิสัยทัศน์ และการใช้รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมเพื่อที่จะก่อให้เกิดการร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ ความเชื่อถือและความไว้วางใจในผู้บริหาร และเกิดทีมงานที่มีประสิทธิภาพอันจะนำองค์กรให้ประสบความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ (อมรวิทย์ สันเจริญ, 2556, หน้า 3) อีกทั้งผู้บริหารสถานศึกษาควรเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามา มีส่วนร่วมมากขึ้น โดยการลดขั้นตอนและระเบียบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เพิ่มความยืดหยุ่นและเน้นการมีส่วนร่วม เพื่อให้ชุมชนสนับสนุนทรัพยากรในการจัดการศึกษาอย่างเพียงพอ (ทิวากานต์ ศรีสวัสดิ์, 2558, หน้า 62) ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรเป็นผู้นำที่คอยชี้แนะ ช่วยเหลือ รับฟังความคิดเห็น อำนวยความสะดวก และมอบอำนาจแก่ บุคลากรและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานและร่วมปฏิบัติงานไปพร้อมกัน ซึ่งเป็นวิธีการที่จะทำให้เกิดพลัง ในสถานศึกษาและเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีความเข้มแข็งในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง และร่วมพัฒนาระบบ การศึกษาให้บรรลุผลตามเป้าหมายต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีโรงเรียนในสังกัดทั้งสิ้น 252 โรงเรียน กระจายตัวอยู่ใน 7 อำเภอ ที่เป็นพื้นที่ความรับผิดชอบ ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพด้านการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้เป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ โดยมีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาเพื่อให้สถานศึกษามีความเข้มแข็ง ในการบริหารงานและการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานเท่าเทียมกัน ซึ่งการดำเนินงาน ขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเป็นความรับผิดชอบโดยตรงของผู้บริหารสถานศึกษาที่จะต้อง ดำเนินการร่วมกับบุคลากรในการวางแผนวิเคราะห์และกำหนดแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน การเรียนรู้และความต้องการของท้องถิ่น จึงกระตุ้นและผลักดันให้ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดตระหนักถึงการพัฒนา ตนเองเพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ปัญหาการบริหารงานของผู้บริหาร สถานศึกษาที่ผ่านมา พบว่า วิสัยทัศน์และภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอำนาจเจริญมีความแตกต่างกัน การมอบหมายงานภายในไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน การประสานงาน ระหว่างกลุ่มยังขาดความเข้มแข็ง ส่งผลให้ศักยภาพในการบริหารจัดการภายในสถานศึกษาและผลสำเร็จที่เกิดขึ้นของ แต่ละสถานศึกษาแตกต่างกัน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ, 2565 หน้า 52-56) จาก ความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาภาวะผู้นำไปบริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ เพื่อเป็นองค์ความรู้ที่จะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำ ไปบริการของผู้บริหารสถานศึกษา และนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลต่อการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

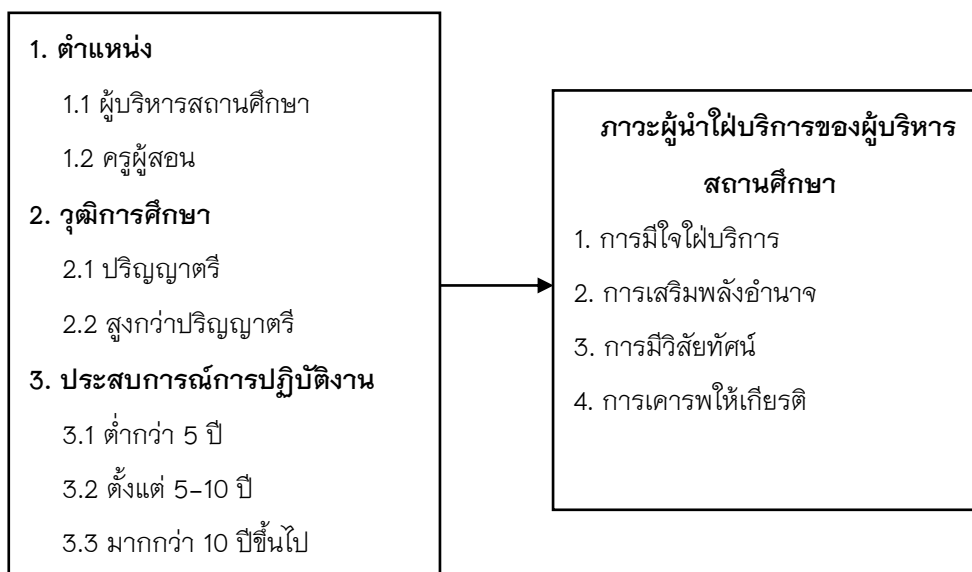
1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอำนาจเจริญ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ประเทศไทยได้มีการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเป็นเรื่องของหลักการทำงานเป็นทีม หลักพฤติกรรมที่เอาใจใส่ผู้อื่น หลักการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม หลักการสนใจต่อความก้าวหน้าและการเติบโต ของผู้ตาม หรือเป็นความต้องการที่จะให้บริการผู้อื่นก่อนจนแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของผู้อื่นได้รับการตอบสนอง แล้วอย่างแท้จริง (Greenleaf, 2008, p. 37) อีกทั้งผู้นำใ้บริการจะบริการผู้อื่นก่อนคิดถึงผลประโยชน์ของตนเอง บรรารณาที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นมากกว่าความต้องการจะได้รับตำแหน่งเพื่อแสวงหาอำนาจและควบคุมผู้อื่น ผู้วิจัยได้สำรวจปัญหาการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาที่ผ่านมา พบว่าการมีวิสัยทัศน์และภาวะผู้นำ ของผู้บริหารสถานศึกษาแต่ละสถานศึกษามีความแตกต่างกัน การมอบหมายงานภายในไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และการประสานงานระหว่างกลุ่มยังขาดความเข้มแข็ง ส่งผลให้ศักยภาพในการบริหารจัดการและผลสำเร็จที่เกิดขึ้น ของแต่ละสถานศึกษาแตกต่างกัน จึงได้ศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำใ้บริการจากแนวคิด ทฤษฎี และทัศนะของ นักวิชาการหลายท่าน และนำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบที่เป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อ เป็นแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างเหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ 4 ด้าน คือ ด้านการมีใจใ้บริการ ด้านการเสริมพลังอำนาจ ด้านการมีวิสัยทัศน์ และด้านการเคารพให้เกียรติ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอำนาจเจริญ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดจากนักวิชาการและนักการศึกษาที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการ ของผู้บริหารสถานศึกษาของ Greenleaf (2008) Wong & Davey (2007) ธนบดี ศรีโคตร (2562) และนลินี จันทร์เปล่ง (2563) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา โดยผู้วิจัยนำมา บูรณาการกำหนดเป็นกรอบแนวคิดสำหรับวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ด้าน ซึ่งมีรายละเอียดปรากฏดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ ปีการศึกษา 2565 จำนวน 252 โรงเรียน รวมทั้งสิ้น 2,804 คน แบ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 253 คน และครูผู้สอน จำนวน 2,551 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ จำนวน 421 คน ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 38 คน และครูผู้สอน จำนวน 383 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่ายจากการกำหนดขนาดของตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ร้อยละ 15 จากจำนวนประชากร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับระดับภาวะผู้นำในการให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงาน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำในการให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ โดยมีข้อคำถามครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับของภาวะผู้นำในการให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการมีใจให้บริการ ด้านการเสริมพลังอำนาจ ด้านการมีวิสัยทัศน์ และด้านการเคารพให้เกียรติ ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (Likert' rating scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, หน้า 120-

121) มีจำนวน 46 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ

2.2 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้ 1) ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ เพื่อนำมาวิเคราะห์และใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม 2) สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดให้ครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและแนะนำปรับปรุงแก้ไข 3) สร้างแบบสอบถามฉบับร่างเพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ และคำถามเชิงลึกสำหรับทบทวนของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา 4) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ 5) นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความถูกต้อง การใช้ถ้อยคำและความเหมาะสมของภาษา โดยคณะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่านพิจารณา 6) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขและจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามและนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (α) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96 และ 7) จัดพิมพ์เอกสารฉบับจริงเพื่อนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ 1) ผู้วิจัยขอหนังสือส่งจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ 2) ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองไปยังสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและนัดหมายเพื่อขอรับแบบสอบถามคืนภายในเวลาที่กำหนด 3) การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยการนัดหมายกับผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และดำเนินการสัมภาษณ์ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล คำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้ 1) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ จากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง 2) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ ที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามรายชื่อในแต่ละด้านและรวมทุกด้าน แล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อใช้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, หน้า 121) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีระดับภาวะผู้นำใ้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีระดับภาวะผู้นำใ้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีระดับภาวะผู้นำใ้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีระดับภาวะผู้นำใ้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีระดับภาวะผู้นำใ้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอำนาจเจริญ จำแนกตามตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน และจำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ รายละเอียดการนำเสนอตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. ระดับภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อำนาจเจริญ โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีผลการวิเคราะห์และสรุปได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

ที่	ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านการมีใจใ้บริการ	4.49	.46	มาก
2	ด้านการเสริมพลังอำนาจ	4.48	.37	มาก
3	ด้านการมีวิสัยทัศน์	4.42	.47	มาก
4	ด้านการเคารพให้เกียรติ	4.45	.43	มาก
	ภาพรวม	4.46	.42	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณา รายด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการมีใจใ้บริการ ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมา คือ ด้านการเสริมพลังอำนาจ ($\bar{X} = 4.48$) และด้านการเคารพให้เกียรติ ($\bar{X} = 4.45$) ตามลำดับ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการมีวิสัยทัศน์ ($\bar{X} = 4.42$)

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำ ใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอำนาจเจริญ สรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านการมีใจใฝ่บริการ ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีจิตสาธารณะและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ในทุก ๆ ด้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของเพื่อนร่วมงานได้ มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน เปิดใจยอมรับกับสิ่งแปลกใหม่เพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพของเพื่อนร่วมงานและองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ สร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการบริหารงานให้แก่เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ

3.2 ด้านการเสริมพลังอำนาจ ผู้บริหารสถานศึกษาควรมอบหมายงานให้ตรงตามความถนัดและความสามารถของเพื่อนร่วมงานแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น เปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มความสามารถและพัฒนาองค์กรร่วมกันอย่างยั่งยืน สร้างขวัญและกำลังใจให้เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ และมีความกล้าในการเปลี่ยนแปลงโดยแสวงหาสิ่งแปลกใหม่มาพัฒนาสถานศึกษาและรับฟังข้อเสนอที่แปลกใหม่จากเพื่อนร่วมงาน

3.3 ด้านการมีวิสัยทัศน์ ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถมองภาพในอนาคตของสถานศึกษาที่ควรเป็นไปได้ชัดเจนและมีความเหมาะสมกับบริบทพื้นที่ เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางการปฏิบัติงานของสถานศึกษา และวางแผนงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และความพร้อมของเพื่อนร่วมงานอย่างรอบคอบ

3.4 ด้านการเคารพให้เกียรติ ผู้บริหารสถานศึกษาควรเคารพให้เกียรติและให้โอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างอิสระ ให้อำนาจในการทำความรู้จักและเรียนรู้ในศักยภาพของเพื่อนร่วมงานแต่ละบุคคลอย่างทั่วถึง แสดงความยินดีและยกย่องเชิดชูเกียรติเพื่อนร่วมงานที่ประสบความสำเร็จอยู่เสมอ

การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ระดับภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการมีใจใฝ่บริการ รองลงมา คือ ด้านการเสริมพลังอำนาจ และด้านการเคารพให้เกียรติ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการมีวิสัยทัศน์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยเน้นการบริหารงานแบบการมีใจใฝ่บริการ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเพื่อนร่วมงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน มีการวางแผนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมตามความถนัดและความสามารถของเพื่อนร่วมงาน มีเครือข่ายความร่วมมือเพื่อช่วยเหลือทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา และเคารพรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่ายเพื่อกำหนดทิศทางการบริหารงานของสถานศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกัน สอดคล้องกับเกรียงไกร ยิ่งยง (2559, หน้า 148) ได้ทำการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลนครราชสีมา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ Shane (2013, pp. 28-37) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง

การศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำใฝ่บริการกับความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน โดยวิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative exploration) ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการมีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยภาวะผู้นำใฝ่บริการทำให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 33 ในการศึกษาครั้งนี้ได้นั้นข้อมูลที่หลากหลายทั้งในเรื่องของการศึกษา อายุ การดำรงตำแหน่ง และระดับตำแหน่งงาน สอดคล้องกับ Mitterer (2017, pp. 168-171) ได้ศึกษาเรื่อง Servant Leadership and Its Effect on Employee Job Satisfaction and Turnover Intent ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจที่จะทำงาน รวมไปถึงอัตราการลาออกที่ลดน้อยลง ภาวะผู้นำใฝ่บริการทำให้ชีวิตของผู้ใต้บังคับบัญชามีความหมาย ส่งผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพของการทำงาน

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ จำแนกตามตำแหน่งวุฒิการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงาน

2.1 ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ จำแนกตามตำแหน่ง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนมีการปฏิบัติหน้าที่หลักที่แตกต่างกันจึงอาจมีความคิดเห็นที่ต่างกัน แต่การปฏิบัติงานทั้งผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์เป้าหมาย และเจตนารมณ์ของการศึกษาแห่งชาติ สอดคล้องกับวิศรุต ศรีประเสริฐ (2560, หน้า 84-89) ได้ศึกษาภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระถมศึกษาเลย เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1 ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับธนบดี ศรีโคตร (2562, หน้า 126-128) ได้ศึกษาสภาพแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน จำแนกตามตำแหน่ง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในรูปแบบที่หลากหลาย หรือเข้ารับการพัฒนาดตนเองเฉพาะด้านซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงมีความเข้าใจและรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับอภิชาติ อนันตศักดิ์ (2558, หน้า 124-130) ได้ศึกษาภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต 3 จำแนกตามวุฒิการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนเกี่ยวกับระดับภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ จำแนกตามประสบการณ์

การปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความแตกต่างของประสบการณ์การปฏิบัติงาน จะส่งผลให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่าจะมีความรู้ความเข้าใจและมีส่วนร่วม ในการปฏิบัติงานกับผู้บริหารสถานศึกษาที่หลากหลายรูปแบบ ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความเชื่อมั่นต่อ เพื่อนร่วมงาน ให้ความไว้วางใจ ความเคารพ เอื้ออาทรซึ่งกันและกัน ให้ความสำคัญและให้เกียรติแก่เพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติงาน ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความสามารถของตนเอง และ ยินดีรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานเพื่อตัดสินใจในการแก้ปัญหาและการพัฒนางานด้านต่าง ๆ จะช่วยให้ การพัฒนาองค์กรบรรลุตามเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับพิสุทธิ เหมสกุล (2560, หน้า 67-68) ได้ศึกษา ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนศรียานุสรณ์ จังหวัดจันทบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนศรียานุสรณ์ จังหวัดจันทบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 จำแนกตามประสบการณ์ ในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ สรุปได้ 4 แนวทางที่สำคัญ คือ ด้านการมีใจไฟบริการ ผู้บริหาร สถานศึกษาควรมีจิตสาธารณะและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ทุกด้านเพื่อตอบสนองความต้องการของเพื่อน ร่วมงานได้ เปิดใจยอมรับกับสิ่งแปลกใหม่เพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพของเพื่อนร่วมงานและองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ สร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ด้านการเสริมพลังอำนาจ ผู้บริหารสถานศึกษา ควรมอบหมายงานให้ตรงตามความถนัดและความสามารถของเพื่อนร่วมงานแต่ละบุคคล สร้างขวัญและกำลังใจให้ เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ และมีความกล้าในการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้านการมีวิสัยทัศน์ ผู้บริหาร สถานศึกษาควรมีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถมองภาพในอนาคตของสถานศึกษาที่ควรเป็นไปได้ชัดเจน เปิดโอกาสให้ ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนงานอย่างเหมาะสมและรอบคอบ และด้านการเคารพให้เกียรติ ผู้บริหาร สถานศึกษาควรเคารพให้เกียรติและให้โอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างอิสระ เรียนรู้ในศักยภาพของแต่ละบุคคลอย่างทั่วถึง และแสดงความยินดีและยกย่องเชิดชูเกียรติเมื่อประสบความสำเร็จ อยู่เสมอ สอดคล้องกับบลินี่ จันท์เปล่ง (2563, หน้า 124-130) ได้ศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำ ไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดสุรินทร์ พบว่า แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านการรับผิดชอบดูแล ควรปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง สร้างขวัญกำลังใจต่อบุคลากร และ ร่วมชื่นชมความสำเร็จ ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาบุคคล ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านความตระหนักรู้ ควรสังเกตพฤติกรรมการแสดงออกระหว่าง การปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อต้องประสบกับสถานการณ์ใหม่ ๆ ด้านการมองการณ์ไกล ควรเปิดโอกาส ในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนในการจัดกิจกรรม ด้านการให้อำนาจ ควรสร้างบรรยากาศในการทำงานและเป็นแบบอย่างที่ดีในการบริหารจัดการเวลา และ ด้านความอ่อนน้อมถ่อมตน ควรปรับวิธีการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและยอมรับผิดเมื่อเกิด ความผิดพลาดในระบบการทำงาน สอดคล้องกับ Merceditas (2018, pp. 36-40) ได้ศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำ ไฟบริการของผู้บริหารการศึกษาตามทฤษฎีของ Greenleaf และ Spear ประกอบด้วยคุณลักษณะ 10 ด้าน

ได้แก่ การรับฟังความคิดเห็น การเอาใจใส่ การเยียวยา การตระหนักถึงคุณค่า การชักจูงใจ การสร้างแนวคิด การมองการณ์ไกล การปกป้อง การให้สัญญาต่อความก้าวหน้าของบุคลากร และการสร้างชุมชน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะเด่นของผู้นำไฟบริการในโรงเรียนที่ควรยึดปฏิบัติ ได้แก่ ความอ่อนน้อมถ่อมตน การเป็นผู้นำเชิงประชาธิปไตย การสร้างความสัมพันธ์แบบการดูแลและให้ความรัก การมีทักษะในการรับฟังเป็นแบบอย่างต่อผู้อื่น การพัฒนาบุคลากร การสร้างทีม การประสานความร่วมมือมีความซื่อสัตย์ โปร่งใส ให้ความเคารพต่อผู้อื่น การสื่อสารแบบเปิด และการกระจายอำนาจไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา สอดคล้องกับ Fischer (2017, pp. 58-66) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของครูที่มีต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษา และความพึงพอใจในงานของครูในเซาท์ ดาโกตา (South Dakota) พบว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำไฟบริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด ได้แก่ การมอบอำนาจ และการอ่อนน้อมถ่อมตน

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาภาวะผู้นำไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอำนาจเจริญ ได้้องค์ความรู้ใหม่ในการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษา ดังนี้

1. ด้านการมีใจไฟบริการ ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีจิตสาธารณะและพัฒนานตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ทุกด้านเพื่อตอบสนองความต้องการของเพื่อนร่วมงานได้ เปิดใจยอมรับกับสิ่งแปลกใหม่เพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพของเพื่อนร่วมงานและองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ สร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ
2. ด้านการเสริมพลังอำนาจ ผู้บริหารสถานศึกษาควรมอบหมายงานให้ตรงตามความถนัดและความสามารถของเพื่อนร่วมงานแต่ละบุคคล สร้างขวัญและกำลังใจให้เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ และมีความกล้าในการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
3. ด้านการมีวิสัยทัศน์ ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถมองภาพในอนาคตของสถานศึกษาที่ควรเป็นไปได้ชัดเจน เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนงานอย่างเหมาะสมและรอบคอบ
4. ด้านการเคารพให้เกียรติ ผู้บริหารสถานศึกษาควรเคารพให้เกียรติและให้โอกาสให้เพื่อนร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างอิสระ เรียนรู้ในศักยภาพของแต่ละบุคคลอย่างทั่วถึง และแสดงความยินดีและยกย่องเชิดชูเกียรติเมื่อประสบความสำเร็จอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปและอภิปรายผลการวิจัยภาวะผู้นำไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษอำนาจเจริญ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาควรส่งเสริมการมีภาวะผู้นำไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษา โดยเฉพาะด้านการมีวิสัยทัศน์ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการมีวิสัยทัศน์มีน้อยที่สุด ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรกำหนดเป้าหมายและทิศทางในการพัฒนางานอย่างชัดเจน วางแผนงานให้มีความรอบคอบ และเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์

ของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาการศึกษาให้มีความยั่งยืน ซึ่งการมีวิสัยทัศน์ที่ก้าวไกล กว้างขวาง จะส่งผลต่อการมีภาวะผู้นำไปบริการที่จะสามารถให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของเพื่อนร่วมงานในด้านต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที รวดเร็ว ชัดเจน และก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของทุกสถานการณ์

1.2 หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาควรส่งเสริมการมีภาวะผู้นำไปบริการของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการเคารพให้เกียรติ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำไปบริการของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการเคารพให้เกียรติมีน้อย ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความเคารพให้เกียรติผู้อื่นมากขึ้น แสดงความสุภาพ อ่อนน้อม และจริงใจต่อเพื่อนร่วมงานบนพื้นฐานของความเป็นมนุษย์ เปิดใจยอมรับในศักยภาพของตนเอง ยอมรับในทุกปัญหาและทุกสถานการณ์ที่เกิดขึ้น กล้าเผชิญความจริง กล้าเปลี่ยนแปลง และรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วนเพื่อพัฒนาตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กรให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

1.3 หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาควรส่งเสริมและพัฒนการมีภาวะผู้นำไปบริการของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการเสริมพลังอำนาจและด้านการมีใจไปบริการ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการกระตุ้นและพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการนำสถานศึกษาไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดียิ่งขึ้น และสามารถให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานในการดำเนินงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

1.4 หน่วยงานต้นสังกัดควรส่งเสริมการมีภาวะผู้นำไปบริการของผู้บริหารสถานศึกษาในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้นำที่เข้มแข็งในการโน้มน้าวเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ นำการเปลี่ยนแปลงที่ดีมาสู่สถานศึกษา และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำไปบริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาภาวะผู้นำไปบริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการพัฒนาตนเองและสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำไปบริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ ที่หลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อเป็นนวัตกรรมในการพัฒนาภาวะผู้นำไปบริการของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- เกรียงไกร ยิ่งยง. (2559) ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลนครราชสีมา. *วารสารศึกษาศาสตร์*, 27(1), 143-155.
- ทิวากานต์ ศรีสวัสดิ์. (2558) ภาวะผู้นำแบบยั่งยืนของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 19. (2562). *วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 38(4), 59-64.
- ธนบดี ศรีโคตร. (2562). *สภาพและแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำแบบไปบริการของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิจิตร เขต 2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.*

- นลินี จันทร์เปล่ง. (2563). *สภาพและแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา* สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พิสุทธิ เหมสกุล. (2560). *ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนศรียานุสรณ์ จังหวัดจันทบุรี* สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพฑูรย์ สีนลารัตน์. (2561). *ความเป็นผู้นำทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภิญโญ ไตรสุริยธรรมา. (2553). *ปัญญาญ์ปุณ*. กรุงเทพฯ: โอเพ่นบุ๊กส์.
- วิศรุต ศรีประเสริฐ. (2560). *ภาวะผู้นำให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ. (2565). *แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2564-2566* สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอำนาจเจริญ. สืบค้น 22 มีนาคม 2565 จาก <https://web3.amnat-ed.go.th/data/3/duty-4.html#1>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12*. สืบค้น 25 ตุลาคม 2565 จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422.
- อภิชาติ อนันตภักดิ์. (2558). *ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต 3*. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมรวดี สีนเจริญ. (2556). *รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- Certo, S. C. (2006). *Modern Management*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Fischer, P. E. (2017). *The Relationship between Teacher Perceptions of Principal Servant Leadership Behavior and Teacher Job Satisfaction in South Dakota*. Doctoral Dissertation. (Education). South Dakota: The Division of Educational Administration. University of South Dakota.
- Greenleaf, R. K. (2008). *What is Servant Leadership*. Retrieved 22 October 2022 from <https://www.greenleaf.org/index.html>.
- Merceditas, A. (2018). Servant-leadership Traits of Educational Administrators: Emerging Profiles and Predictors. *International Journal of Humanities and Social Science Research*, 4(1), 36-40.
- Mitterer, M. D. (2017). *Servant Leadership and Its Effect on Employee Job Satisfaction and Turnover Intent*. Doctoral Dissertation, Walden University, Minnesota.
- Sallis, E. (2002). *Total quality management in education* (3rd ed). London: Kogan Page.

- Shane, M. S. (2013). *Servant Leadership: A quantitative exploration of the relationship between servant Leadership and employee commitment to a supervisor*. Doctoral Dissertation Concordia University Texas.
- Wong, P. T. P. & Davey, M. A. (2007). *Best Practice in Servant Leadership*. Retrieved 22 March 2022 from http://www.regent.edu/ecad/global/publications/sl_proceeding/2007/pdf/wong-davey.pdf.

ระบบและกลไกการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของ
ชุมชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
REINFORCEMENT SYSTEMS AND MECHANISMS OF COMMUNITY-BASED-
RESEARCH TO ENHANCE THE GRASSROOTS ECONOMIC OF BANGKOK AND
SURROUNDING COMMUNITIES

พัสรินทร์ พันธุ์แน่น¹, สุวิมล วงศ์สิงห์ทอง², ดวงทิพย์ จันทร์อ่วม^{*3}, ดาวพระศุกร์ ทองกลิ่น⁴
Pasrin Phannan¹, Suwimon Vongsingthong², Duangthip Chan-uam^{*3}, Dawprasug Thongklin⁴

ภาควิชาศึกษาทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

¹Program in General Education Faculty of Liberal Arts Krirk University

²สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
วิทยาเขตนิมิตรใหม่

²Program in Information Technology Management Faculty of Management Science Pacific Institute of
Management Science, Nimitmai Campus

³สาขาวิชานวัตกรรมการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

³Program in Marketing Innovation Faculty of Business Administration Krirk University

⁴สาขาวิชาการบัญชี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

⁴Program in Accounting School of Accountancy Sripatum University

*Corresponding author's e-mail: pasrin2009@gmail.com¹, suwimonv@yahoo.com²,

duangthip556@hotmail.com^{*3}, dawprasug@hotmail.com⁴

Received: January 4, 2024

Revised: January 31, 2024

Accepted: February 7, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามและหนุนเสริมโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นในพื้นที่ชุมชน
สายคลองพระพิมลราชา จังหวัดนนทบุรี และชุมชนบางบัว กรุงเทพมหานคร อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างเครือข่าย
ความร่วมมือในการดำเนินโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นทั้งภาครัฐและเอกชนให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน และเพื่อศึกษา
ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นและจัดทำชุดความรู้ระบบและกลไกในการหนุนเสริม
งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นในพื้นที่สายคลองพระพิมลราชา จังหวัดนนทบุรี ใช้วิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม
กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย อาจารย์ เครือข่าย และชาวบ้านจำนวน 80 คน ซึ่งได้มาจากการลงพื้นที่เพื่อพัฒนาโจทย์
วิจัยควบคู่กับการค้นหาทีมวิจัย พื้นที่ศึกษา คือ ชุมชนริมคลองพระพิมลราชา และชุมชนริมคลองบางบัว ผลการวิจัย
พบว่า ระบบและกลไกการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ระยะ

ต้นน้ำ คือการศึกษาพื้นที่และโจทย์วิจัยที่มาจากความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง ระยะกลางน้ำ คือการติดตามหนุนเสริมความรู้และกระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่น และระยะปลายน้ำ คือการหนุนเสริมความรู้ด้านการเขียนและเผยแพร่ผลการวิจัย สร้างเครือข่ายโดยใช้แนวคิดการสร้างความเป็นกลุ่มก้อน และแนวคิดการทำงานแบบใกล้ชิด ทำให้สามารถสร้างเครือข่ายที่มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ ส่งผลให้เกิดโครงการวิจัยใหม่ สร้างนักวิจัยชุมชนและเครือข่ายที่ประกอบด้วย นักวิจัยอาจารย์ นักวิจัยชาวบ้าน เครือข่ายสถาบันการศึกษา และเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน สำหรับการจัดทำชุดความรู้ซึ่งเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้ในชุมชน ส่งผลให้ชุมชนสามารถบูรณาการความรู้เชิงวิชาการกับภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อแก้ปัญหาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมได้อย่างสอดคล้องกับกรอบเป้าหมายการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน

คำสำคัญ: เครือข่ายวิจัย; ชุดความรู้; ระบบและกลไกการหนุนเสริม; วิจัยเพื่อท้องถิ่น

Abstract

The objectives of this study were to seek guidelines for reinforcement and managing community-based research projects in community areas in Phra Phimon Racha Canal, Nonthaburi Province, and Bang Bua Community, Bangkok, with quality and efficiency to build a strong and sustainable research network with government and private sector stakeholders and to transform research findings and practices into a know-how set. Participatory action research methodology was adopted. The target group consisted of lecturers, community members, and networks totaling 80 members. This was obtained from a field study to develop research questions along with searching for a research team. The study areas included the community along the Phra Phimon Racha Canal, Nonthaburi, and the community along the Bang Bua Canal, Bangkok. The findings revealed that 1) the reinforcement systems and mechanisms for community-based research with quality and efficiency could be divided into 3 phases: the upstream phase was the study of areas, concepts, theories, and related research. The midstream phase concerned providing knowledge about the academic and research processes. The downstream generated knowledge by writing and disseminating research results. 2) A sustainable research network of stakeholders was built to create community power for the benefit of community development as intended, and 3) A know-how set was composed for community knowledge transfer. As a result, the community could combine academic knowledge with community wisdom to solve economic, social, and environmental problems in accordance with sustainable national development goals.

Keywords: research network; now-how set; reinforcement systems and mechanisms; community-based-research

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

หลายทศวรรษที่ผ่านมาการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยประสบความสำเร็จหลายด้าน ส่งผลให้ประมาณการรายได้ต่อหัวของประชากร (GDP) สูงขึ้น จำนวนประชากรยากจนลดลง และฐานะการเงินการคลังของประเทศมีความมั่นคงขึ้น (Bureau of Database Development and Social Indicators, 2022) แต่ในขณะที่คนรวยรวยขึ้น คนจนกลับมีรายได้ถดถอยลง แผนพัฒนาเศรษฐกิจที่ใช้ส่งผลให้ช่องว่างระหว่างคนรวยและคนจนกว้างขึ้น (Punyawutpreeda, 2018) สะท้อนความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจ (Vidal, 2021) นโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเป็นแบบบนสู่ล่าง (Top Down) (Office of the National Economic and Social Development Board, 2014) เกิดความเปลี่ยนแปลงที่ดีหลายด้าน แต่ขณะเดียวกันยังไม่สามารถสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ยกกระดับคุณภาพชีวิต หรือลดปัญหาความยากจนให้กับประชาชนบางกลุ่มในบางพื้นที่ (Chansama et al., 2022) แม้ต่อมาภาครัฐจะพยายามแก้ปัญหาด้วยการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ด้วยการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะจากล่างขึ้นบน (Bottom Up) เพื่อให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา แต่ด้วยช่องว่างในการสร้างการมีส่วนร่วมและการบูรณาการจากผู้เกี่ยวข้องในแต่ละภาคส่วน ที่มาจากโครงสร้างการทำงานขาดความชัดเจน กระบวนการสื่อสาร และแนวปฏิบัติที่ใช้ไม่สามารถเข้าถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้อย่างแท้จริง ทำให้ผลการดำเนินการยังไม่เป็นรูปธรรม ประชาชนยากจนในหลายพื้นที่ยังคงขาดโอกาสในการพัฒนาทั้งเชิงเศรษฐกิจ สังคม และการเข้าถึงองค์ความรู้ที่จะนำมาใช้ในการแก้ปัญหา (Pitidol, 2021)

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ตระหนักในสถานการณ์ความเหลื่อมล้ำของประชาชน ดังนั้นในปลายปี พ.ศ. 2541 จึงมีนโยบายแก้ไขปัญหามุมชนอย่างเร่งด่วน ด้วยการริเริ่มใช้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น (Community Based Research: CBR) สร้างความเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมให้ชุมชนด้วยโอกาส โดยใช้กลไกการวิจัยเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้ชุมชนเรียนรู้ การแก้ปัญหาด้วยตัวเอง เปิดโอกาสให้นักวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาค้นหาปัญหาที่มาจากความต้องการที่แท้จริงของชุมชนโดยคนในชุมชนค้นหาโจทย์วิจัยเอง บูรณาการแนวคิดเชิงวิชาการกับภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาร่วมกับชุมชน สนับสนุนและส่งเสริมให้ชุมชนนำความรู้และทรัพยากรในพื้นที่มาผลิตเป็นสินค้าและบริการเพื่อสร้างผลลัพธ์ในเชิงพาณิชย์ และเพิ่มศักยภาพของชุมชน เน้นการส่งเสริมให้คนในชุมชนร่วมสร้างองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในชีวิตประจำวัน ต่อเนื่องไปยังการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชน นำไปสู่การพัฒนาของทางตลาดที่เชื่อมโยงกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Jintana & Puriponik, 2023) สอดคล้องกับนโยบาย Thailand 4.0 (Kruasom, 2017) ซึ่งความต่างของงานวิจัย CBR กับงานวิจัยทั่วไป คือ การให้ความสำคัญกับ “คน และกระบวนการเรียนรู้ของชุมชน” (Srathonghak, 2022) มากกว่า “การสร้างชิ้นงาน” ด้วยเห็นพ้องกันว่าผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการนี้นำไปสู่การสร้างเสริมความเข้มแข็งให้ชาวบ้านในที่สุด

มหาวิทยาลัยเกริกเป็นหนึ่งในสถาบันอุดมศึกษาที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมบนพื้นฐานแห่งการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ตามเอกลักษณ์ “ภูมิปัญญาเพื่อสังคม (Wisdom for society)” และได้เข้าร่วมเป็นเครือข่ายกลไกภาคกลาง ของ สกว. มาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลากว่า 8 ปี เพื่อตอบสนองนโยบายการพัฒนาชาวบ้านในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้เรียนรู้กระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่นภายใต้การหนุนเสริมของทีมีระบบและกลไกที่ทำหน้าที่เป็นทั้งพี่เลี้ยง (Research Coaching-RC) และศูนย์ประสานงานวิจัย (Node) ในการหนุนเสริมการทำงานของโครงการวิจัยในพื้นที่เมืองและพื้นที่โดยรอบ (Phannan, Pottaranukrom, & Thongglin, 2021) ควบคู่กับการ

สนับสนุนการทำงานของโครงการวิจัยย่อยในพื้นที่และสร้างนักวิจัยชุมชน (Mavuso, 2007) ให้บรรลุเป้าหมายตามแนวคิดงานวิจัย CBR ที่มุ่งเน้นการสร้างกระบวนการเรียนรู้ และการแก้ไขปัญหา โดยใช้กระบวนการวิจัยเป็นเครื่องมือในการสร้างเสริมศักยภาพแก่ชุมชนด้วยโอกาส และยกระดับความรู้ชุมชนสู่สังคมแห่งความเป็นเหตุเป็นผล (Sangthong et al., 2017) ในปีการศึกษา 2564 ได้ขยายพื้นที่จากกรุงเทพฯ ไปยังปริมณฑล โดยเลือกพื้นที่สายคลองพระพิมลราชา จังหวัดนนทบุรี ที่มีประวัติศาสตร์ยาวนาน ชุมชนอยู่ร่วมกันแบบสังคมพหุวัฒนธรรม มีร่องรอยความดั้งเดิมของศิลปวัฒนธรรม มีทัศนียภาพสวยงาม และชาวบ้านในชุมชนมีความตื่นตัวในการพัฒนาชุมชน มีความพร้อมในการพัฒนาเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ทั้งยังสร้างโอกาสให้ชุมชนได้รื้อฟื้นงานฝีมือที่สืบทอดกันมาหลายชั่วคน เพื่อพัฒนาต่อยอดไปเป็นผลิตภัณฑ์ชุมชน และพื้นที่ชุมชนบางบัว เขตบางเขน กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นพื้นที่ดั้งเดิมที่มหาวิทยาลัยฯ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยทั้งสองพื้นที่มีหน่วยงานภาครัฐให้การสนับสนุนและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเช่นกัน อย่างไรก็ตาม “การพัฒนาศักยภาพคน” ยังคงต้องการการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ชุมชนสามารถแก้ปัญหาความยากจน ลดปัญหาทางเศรษฐกิจ และคลี่คลายปัญหาสังคม ตามเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goal: SDGs) ด้วยตนเอง

ดังนั้น การวิจัยนี้จึงยึดแนวคิดการสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ เพื่อให้เกิดความเติบโตทางเศรษฐกิจ ลดการสร้างผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม และสังคม อันนำไปสู่การพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืนในองค์กรวม โดยเป้าหมายหลัก คือ ศึกษาปัญหาความเป็นอยู่ของชุมชนด้วยโอกาส ให้ความสำคัญกับการค้นหาโจทย์วิจัยที่เป็นปัญหาเร่งด่วนของชุมชน ตลอดจนหาแนวทางที่เหมาะสมในการติดตามและหนุนเสริมโครงการวิจัยให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีคุณภาพ ควบคู่กับสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน รวมถึงองค์กรต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนและสร้างโอกาสในการต่อยอดธุรกิจระดับชุมชน เพิ่มรายได้ให้สมาชิก นำไปสู่การกำหนดนโยบายแก้ปัญหาชุมชนในอนาคต และสุดท้าย คือ การจัดทำชุดความรู้ระบบและกลไกการหนุนเสริมที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับทีมระบบและกลไกอื่น ๆ นักวิจัย ชุมชน ตลอดจนภาครัฐและผู้สนใจนำไปใช้หรือต่อยอดเพื่อสร้างผลสัมฤทธิ์ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ติดตามและหนุนเสริมโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นในพื้นที่ชุมชนสายคลอง พระพิมลราชา จังหวัดนนทบุรี และชุมชนบางบัว เขตบางเขน กรุงเทพฯ อย่างมีประสิทธิภาพ
2. สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการดำเนินโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นทั้งภาครัฐและเอกชนให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน
3. ศึกษาผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น และจัดทำชุดความรู้ระบบและกลไกในการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นในพื้นที่สายคลองพระพิมลราชา จังหวัดนนทบุรี

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา หลายประเทศได้นำปรัชญาการส่งเสริมและพัฒนาชุมชนด้วยงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นที่เป็นแนวคิดใหม่เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากมาใช้ประโยชน์ ด้วยการสนับสนุนให้ชุมชนเรียนรู้กระบวนการวิจัยเพื่อแก้ปัญหาของชุมชนด้วยตนเอง (Nicolette et al., 2018) อันไม่เพียงนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ชุมชนอยู่ดีกินดี และเพิ่มศักยภาพให้ชาวบ้านในท้องถิ่นและผู้เกี่ยวข้อง แต่ยังเป็นปัจจัยหนุนให้เกิดความมั่นคงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ (Cockerill, Myers, & Allman, 2000) สำหรับประเทศไทย ได้มีนโยบายการส่งเสริมงานวิจัยของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ในปีงบประมาณ 2564 และ 2565 ที่เน้นการใช้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นวิจัยในลักษณะเฉพาะที่พึ่งพาการมีส่วนร่วมและภูมิปัญญาของชุมชน มาสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้ชุมชน (Hongladarom, 2000) โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่าเส้นมัธยฐาน (<5,346 บาท/เดือน หรือร้อยละ 40 ล่าง) (Bureau of Database Development and Social Indicators, 2022) โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ระบบและกลไกกระบวนการติดตามหนุนเสริมการดำเนินงานวิจัย ระบบและกลไกการหนุนเสริมเป็นกลไกตั้งต้นของความสำเร็จในการทำวิจัยเพื่อท้องถิ่นในทางปฏิบัติ (Bunrithanon & Rueangdetsuwan, 2016) โดยการจัดตั้งศูนย์ประสานงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น รวมทั้งมีทีมระบบและกลไกการหนุนเสริม/ทีมพี่เลี้ยง (Phannan, Pattaranukrom, & Thongglin, 2021) เพื่อปฏิบัติการกิจในการสนับสนุนกระบวนการวิจัยโดยการพัฒนาศักยภาพนักวิจัยโครงการย่อยให้ทำงานร่วมกับชาวบ้านได้อย่างเป็นระบบ ด้วยการเป็นพี่เลี้ยงในการพัฒนาโครงการตั้งแต่การพัฒนาโจทย์ การประสานงานติดตามตลอดจนการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ผ่านกิจกรรมตามแผนการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน (Cockerill, Myers, & Allman, 2000) การหาช่องทางในการส่งต่อความรู้สู่ชุมชนท้องถิ่นในพื้นที่วิจัย (Suwan, 2017) รวมทั้ง การนำผลลัพธ์ของโครงการไปใช้ประโยชน์ในพื้นที่อื่นเสนอแนะว่าการทำงานผ่านระบบพี่เลี้ยงเป็นขั้นตอนที่ทำให้ชาวบ้านสามารถพัฒนาดตนเองให้เป็นนักวิจัยได้ในระยะเวลาอันสั้น และเป็นเครื่องมือหลักที่ขับเคลื่อนให้งานวิจัยบรรลุเป้าหมายได้ในเวลาที่กำหนด ดังผล การศึกษาของ Ayers (1987) ที่ยืนยันว่ากระบวนการพี่เลี้ยงเป็นฟันเฟืองสำคัญที่มีผลอย่างมากต่อความสำเร็จของโครงการวิจัย CBR

2. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ถือเป็น การเชื่อมโยงของคน กลุ่มของคน หรือกลุ่มองค์กรที่สมัครใจที่จะแลกเปลี่ยนข่าวสารร่วมกันหรือทำกิจกรรมร่วมกัน ภายใต้เป้าหมายและวิธีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ มีการจัดระเบียบโครงสร้างของคนในเครือข่ายด้วยความเป็นอิสระเท่าเทียมกันภายใต้พื้นฐานของความเคารพสิทธิ เชื่อถือ เอื้ออาทรซึ่งกันและกัน เครือข่ายทางสังคมถือเป็นทุนทางสังคม (Social capital) ที่จะเพิ่มความสำเร็จให้กับตัวบุคคลและองค์กร ความสัมพันธ์ที่ดีทำให้บุคคลในองค์กรมีการเชื่อมโยงประสานงานกันดีขึ้น ทั้งยังสามารถดึงทรัพยากร ของแต่ละองค์กรมาประสานเชื่อมโยงกันเพื่อให้เกิดประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Hongchayngkun & Thiangjanya, 2021) จากการศึกษาของ Suwan et al. (2017) ได้สนับสนุนแนวทางการขับเคลื่อนเครือข่ายเพื่อพัฒนาโรงเรียนโดยมหาวิทยาลัยทำหน้าที่หลักในการประสานเครือข่าย จัดเตรียมและถ่ายทอดความรู้โดยดึงผู้ปกครอง หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ชุมชนและวัดเข้ามาเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา การสร้างและการขยายเครือข่ายนี้ทำให้การบริหารสถานศึกษามีความเข้มแข็งและก่อให้เกิดความยั่งยืนอย่างแท้จริง

3. การถอดบทเรียนและจัดทำชุดความรู้ การถอดบทเรียนเป็นการทบทวนหรือสรุปประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อให้เห็นถึงรายละเอียดของเหตุปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ซึ่งทำให้เกิดผลอย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ทั้งที่สำเร็จหรือล้มเหลว หรือการสืบค้นความรู้จากการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการสกัดความรู้

และประสบการณ์ที่พึงสืบทอดจากกลุ่มเป้าหมายที่ได้ร่วมการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งบันทึกรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน และความรู้ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานทั้งที่เป็นบทเรียนทางลบหรือบทเรียนจากความล้มเหลว และบทเรียนทางบวกหรือบทเรียนจากความสำเร็จ สิ่งสำคัญของการถอดบทเรียน คือทำให้ผู้เข้าร่วมกระบวนการถอดบทเรียน เป็นผู้สร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองผ่านกิจกรรมการประชุมระดม ความคิดอย่างเป็นระบบ มีการใช้ทักษะที่หลากหลาย เช่นทักษะการตั้งคำถามทรงพลัง ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง ความสามารถในการคิดเชิงระบบ ทักษะการทบทวนบทบาทผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่ค่อนข้างถาวร (Panich, 2020, pp. 241-250) โดยวิธีการจัดการความรู้จากการสรุปและถอดบทเรียนโดยการสกัดความรู้ที่ฝังในตัวตน ออกมาเป็นองค์ความรู้นี้ นำมาสู่การสังเคราะห์และจัดทำเป็นชุดความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือ และสื่อการเรียนรู้ (Poolphon, 2016) เพื่อเป็นเครื่องมือในการแบ่งปันถ่ายทอดความรู้สู่บุคคลอื่นที่ต้องการศึกษาในลักษณะเดียวกันได้นำไปใช้เป็นแนวทางการในการดำเนินงานจนก่อให้เกิดการพัฒนาเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่มีการต่อยอดอย่างต่อเนื่อง

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ที่ระบบและกลไกได้หนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดย 1) ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมเชิงปฏิบัติการผ่านกระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่น 2) นำความรู้เชิงวิชาการในหลากหลายสาขาวิชามาร่วมกันกับภูมิปัญญาท้องถิ่นในการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสมและเป็นขั้นเป็นตอน ทั้งช่วงต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ 3) สร้างเครือข่ายโดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่และภาคีเครือข่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และ 4) นำความรู้ที่ได้จากการหนุนเสริมมาถอดบทเรียนเป็นชุดความรู้เกี่ยวกับการหนุนเสริมการทำวิจัยเพื่อท้องถิ่น ที่มีสาระสำคัญ 3 ส่วน ได้แก่ 1) ความรู้หลักที่เป็นความรู้พื้นฐานสำหรับการทำงานร่วมกับชุมชนที่ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการก่อตั้งทีมระบบและกลไก คุณลักษณะที่สำคัญของสมาชิกในทีม ที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาและการสร้างความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง 2) ความรู้เฉพาะพื้นที่ ที่มาจากการวิเคราะห์บริบทและสภาพแวดล้อมของชุมชนในพื้นที่ และ 3) แนวปฏิบัติในการกระตุ้นให้เกิดวงจรการถ่ายทอดความรู้ ระหว่างนักวิชาการ นักวิชาการกับภาครัฐ ภาครัฐกับชุมชน และชุมชนกับสถานศึกษาเพื่อขยายผลการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้วิธีการวิจัยด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) และอธิบายข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและปรากฏการณ์ต่าง ๆ ในลักษณะของการวิจัยเชิงพรรณนา (Description research) ตั้งแต่ขั้นการพัฒนาโจทย์วิจัย และการค้นหาทีมวิจัย ซึ่งประกอบด้วยนักวิจัยชุมชนและนักวิจัยอาจารย์ การติดตามหนุนเสริมโครงการย่อยด้วยการประชุม การอบรม การถอดบทเรียน ตลอดจนการลงพื้นที่เพื่อดำเนินการวิจัยร่วมกับโครงการย่อยเพื่อให้ข้อเสนอแนะนำไปสู่การแก้ไขและดำเนินการตามแผนได้อย่างเหมาะสม

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้มาจากการสำรวจพื้นที่วิจัยที่มีความต้องการในการแก้ไขปัญหาและประชุมเพื่อค้นหาทีมวิจัยด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมควบคู่กับการพัฒนาโจทย์วิจัยจนได้

ผู้สมัครใจเข้าร่วมดำเนินการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 1) นักวิชาการ ได้แก่ อาจารย์มหาวิทยาลัยเกริกและนักวิจัยเครือข่ายสถาบันการศึกษาอื่น จำนวน 20 คน 2) ชุมชน โดยเฉพาะประชากรในกลุ่มร้อยละ 40 ทั้งชาวบ้าน ผู้นำชุมชน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งตัวแทนกลุ่ม/องค์กร และเครือข่ายภาครัฐและเอกชนที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องโดยตรงในโครงการฯ จำนวนประมาณ 60 คน

พื้นที่เป้าหมาย ชุมชนริมสายคลองพระพิมลราชา จังหวัดนนทบุรี และชุมชนบางบัว เขตบางเขน และกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก เทปบันทึกเสียงถ่ายภาพ และแผนที่

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้มีวิธีการเก็บข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 แหล่ง ดังนี้

2.1 เตรียมการ ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากเอกสาร และบุคคลสำคัญที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประสานงานกับกลุ่มเป้าหมายก่อนลงพื้นที่ตามความเหมาะสม และสอดคล้องกับกิจกรรมแต่ละครั้ง ที่สำคัญการลงพื้นที่แต่ละครั้งต้องมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

2.2 การดำเนินการติดตามหนุนเสริม การดำเนินการวิจัยใช้วิธีการปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นหลักในการลงพื้นที่วิจัย การจัดอบรมให้ความรู้ การติดตามหนุนเสริม การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการประชุมสรุปผลเพื่อนำมาสู่การแก้ไขการดำเนินโครงการย่อยให้เป็นไปตามแผน นอกจากนี้ได้มีการเก็บเอกสารที่ได้จากการดำเนินการหนุนเสริม เก็บภาพถ่ายทางกายภาพที่เกี่ยวข้องในแต่ละกิจกรรมที่ดำเนินการหนุนเสริมโครงการย่อย รวมถึงสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการ ดังนี้

1) การสัมภาษณ์โดยใช้คำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure questionnaire) กับกลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ นักวิจัยอาจารย์ภายใต้การสนับสนุนของทีมพี่เลี้ยง จำนวน 20 คน และนักวิจัยชาวบ้านและชาวบ้านในพื้นที่ จำนวน 60 คน

2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ได้แก่ หัวหน้าโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่น (โครงการย่อย) จำนวน 5 คน แกนนำและผู้ประสานงานจากชุมชน จำนวน 25 คน รวมถึงเครือข่ายจากหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการ จำนวน 4 คน

การตรวจสอบข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล เริ่มต้นด้วยการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ตามวงรอบด้วยวิธีอุปมา (Analytic induction) เพื่อสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้ปรากฏการณ์ และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมของชุมชน ใช้กระบวนการวิจัยเพื่อชุมชนเพื่อหาบทสรุปร่วมกัน ใช้แนวคิดและทฤษฎีที่ศึกษาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม ควบคู่กับการใช้กระบวนการ Appreciation Influence Control (AIC) เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย 1) ปัจจัยและเงื่อนไขที่สัมพันธ์กับการพัฒนาชุมชน 2) แนวทางการบริหารจัดการ 3) ขั้นตอนการมีส่วนร่วมของคณะทำงาน 4) ผลลัพธ์ของโครงการ 5) การนำไปต่อยอดเชิงผลผลิต และ 6) การปลูกฝังแนวคิดความยั่งยืน

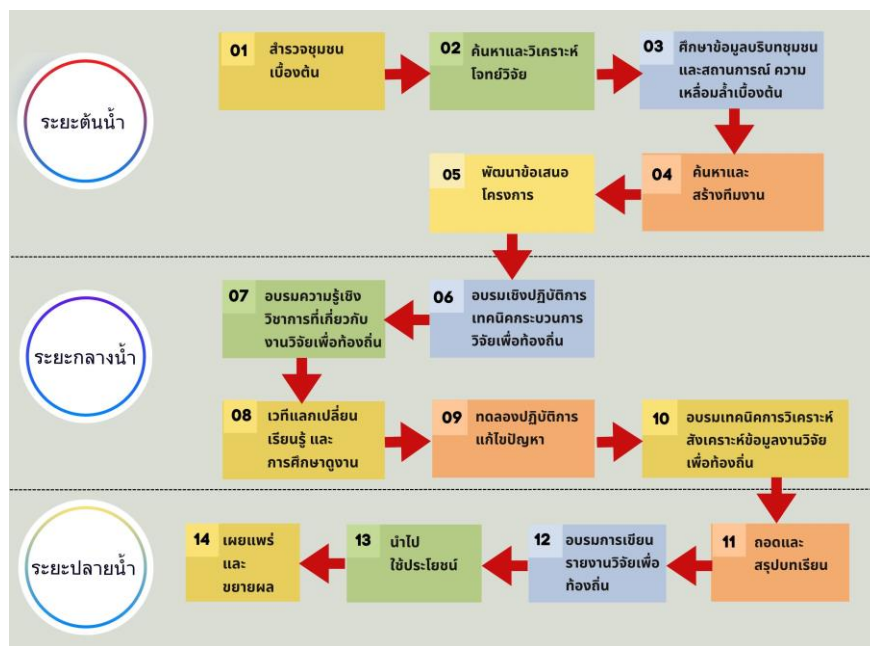
ผลการวิจัย

บริบทชุมชน

พื้นที่คลองพระพิมลราชาเป็นพื้นที่ใหม่ในการศึกษาครั้งนี้ แต่เป็นพื้นที่เก่าแก่ที่มีประวัติศาสตร์ยาวนาน การเริ่มต้นศึกษา จึงเป็นการสำรวจภูมิปัญญา หรือทุนเดิมของคนในพื้นที่ เพื่อนำมาต่อยอดในการสร้างบริการหรือพัฒนาต่อเป็นผลิตภัณฑ์ อันจะนำมาสู่ช่องทางการสร้างรายได้และสร้างความภาคภูมิใจให้ชุมชนว่าเป็นชุมชนที่มีองค์ความรู้ที่สืบทอดมาหลายชั่วคน ผ่านแนวคิด “หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” สำหรับโครงการในพื้นที่บางบัว กรุงเทพฯ เป็นพื้นที่เดิมที่ทำวิจัยมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ พ.ศ. 2558

แนวปฏิบัติการหนุนเสริมและกำกับดูแลโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

การติดตามและหนุนเสริมโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นจนบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ประกอบด้วยขั้นตอนการทำงาน 3 ระยะ คือ ระยะต้นน้ำ ระยะกลางน้ำ และระยะปลายน้ำ รวม 14 ขั้นตอน ดังภาพที่ 1

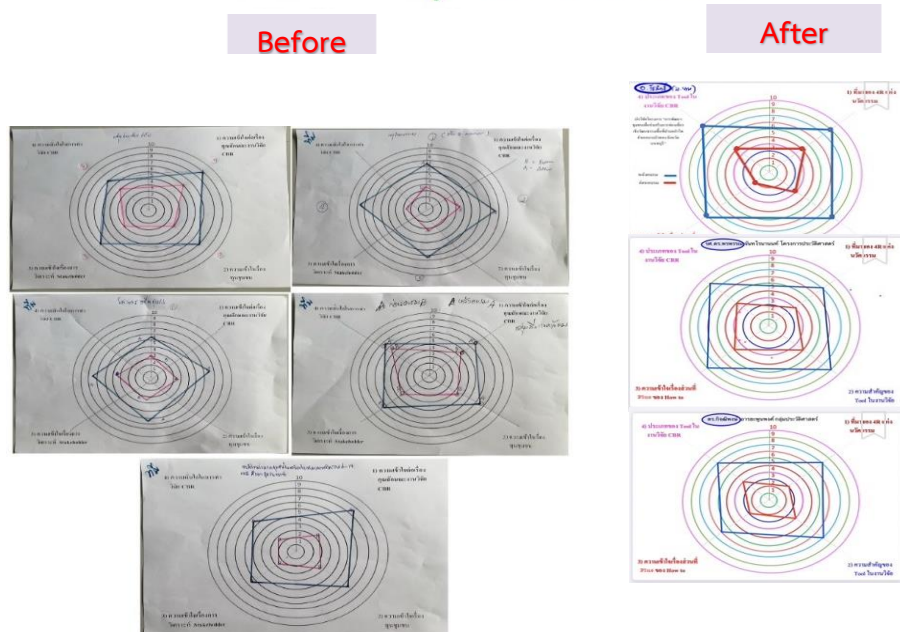


ภาพที่ 1 กระบวนการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น 3 ระยะ: ต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ
ที่มา (Phannan, Pottarnukrom, & Thongglin, 2021, p.20)

ระยะต้นน้ำ เป็นขั้นตอนแรกในกระบวนการหนุนเสริม เน้นการหนุนเสริมให้กับนักวิจัยโครงการย่อยเพื่อทำความเข้าใจพื้นที่ ด้วยการจัดกิจกรรมแนะนำพื้นที่ จัดกิจกรรมพัฒนาและวิเคราะห์โจทย์วิจัยร่วมกับชุมชน ค้นหา นักวิจัยชุมชนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการเข้าร่วมโครงการ การรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น จนถึงการพัฒนาข้อเสนอโครงการ (Concept paper) เพื่อขอรับทุนกับแหล่งทุน ขั้นตอนที่ 2 ระยะกลางน้ำ เป็นการหนุนเสริมนักวิจัยในโครงการย่อยที่ประกอบด้วย นักวิจัยอาจารย์ นักวิจัยชาวบ้าน และนักวิจัยจากเครือข่ายสถาบันอุดมศึกษา เจ้าหน้าที่ภาครัฐและเอกชน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจทั้งเชิงเทคนิคและเชิงวิชาการ สร้างเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์

และลงมือปฏิบัติการในพื้นที่จริงเพื่อสรุปปัญหาและกำหนดแนวทางการแก้ไข รวบรวมข้อมูลของชุมชน เพื่อวิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำไปใช้ประโยชน์ โดยระหว่างการทำกิจกรรม มีการสอดแทรกขั้นตอนการประเมินความรู้ ดังภาพที่ 2 ทำให้พบว่านักวิจัยมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชาการเพิ่มขึ้นหลังจากการอบรม และขั้นตอนสุดท้าย ระยะเวลา 1 ปี เป็นการจัดการกิจกรรมการถอดและสรุปบทเรียน โดยมีนักวิจัยโครงการย่อยและผู้ร่วมกิจกรรมทั้งหมดนำข้อมูลมาเขียน รายงานสรุปผล เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาชุมชน และรองรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ ของนักวิจัยโครงการย่อย ตลอดจนประสานงานกับเครือข่ายเพื่อนำผลการวิจัยไปเผยแพร่และขยายผลในพื้นที่อื่น ๆ ที่มีบริบทเชิงพื้นที่ใกล้เคียงกัน โดย ตาราง 1 แสดงภูมิปัญญาที่นำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาชุมชน และผลลัพธ์ก่อน และหลังการดำเนินโครงการ

การประเมินความรู้ Before-After



ภาพที่ 2 ผลการประเมินความรู้/ความเข้าใจของนักวิจัยชุมชน ก่อนและหลังการอบรม
ที่มา (Phannan, Pottarnukrom, & Thongglin, 2021, p. 20)

ตาราง 1 ภูมิปัญญาชุมชนและผลลัพธ์ก่อนและหลังการหนุนเสริมของทีมีระบบและกลไก

โครงการวิจัย	พื้นที่	แหล่ง ทุน	ภูมิปัญญาชุมชน	ผลิตภัณฑ์ก่อน โครงการ	ผลิตภัณฑ์หลัง โครงการ
โครงการอาชีพชุมชนฯ	บางบัวทอง	วช.	ด้านการทำมาหากิน	ดอกไม้ดิน ถุงผ้า	ผลิตภัณฑ์จักสานจาก ผักตบชวา
โครงการท่องเที่ยวชุมชนฯ	ลำโพง	วช.	ด้านการทำมาหากิน	ประมง ยกยอ อุดอ เรือไม้	กำหนดเส้นทาง ท่องเที่ยวนำเสนอเป็น แผนพัฒนา
โครงการประวัติศาสตร์ชุมชนฯ	พิมลราช	วช.	ด้านศาสนา ขนบธรรมเนียม ประเพณี	อาหาร ประเพณี ความเป็นอยู่และ เสื้อผ้า	รื้อฟื้นประวัติศาสตร์ พหุวัฒนธรรม นำมา ประกอบการเรียนการ สอนในโรงเรียนใน พื้นที่
โครงการสิ่งแวดล้อมชุมชนฯ	ไทรน้อย	ม.เกริก	ด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	วัดคุณภาพน้ำใน ลำคลอง ด้วยการ เลี้ยงปลาในกระชัง และปลูกพืชน้ำใน คลอง	กำหนดระบบ ตรวจสอบคุณภาพน้ำ, ให้ความรู้เรื่องการ บำบัดน้ำ glup กับ โรงเรียนและชุมชน
โครงการการมีส่วนร่วมชุมชนฯ	บางเขน	ม.เกริก	ด้านการรักษาโรค	ใช้สมุนไพรต้านโรค	ลดจำนวนผู้ป่วยโควิด ได้ร้อยละ 20 และมี คู่มือแนวทางปฏิบัติ ภาวะโรคระบาด

การสร้างเครือข่ายวิจัยร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้มแข็งและยั่งยืน

การสร้างเครือข่ายการวิจัยใช้ 2 แนวคิด คือ 1) แนวคิดการสร้างความเป็นกลุ่มก้อน (Homophily) ด้วยการลงพื้นที่เพื่อทำงานร่วมกับชุมชนในการแลกเปลี่ยน รับฟัง ทำความเข้าใจปัญหา แสดงความคิดเห็น สร้างประสบการณ์ร่วม และสร้างค่านิยมกลุ่มในการให้ความสำคัญกับการพัฒนาชุมชน ผลที่ได้ คือ ชุมชนและนักวิจัยมีพลังร่วมในการมีส่วนร่วมเพื่อทำวิจัยให้สำเร็จตามเป้าหมาย และ 2) แนวคิดการทำงานแบบใกล้ชิด (Propinquity) เน้นการเข้าถึงพื้นที่ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และเน้น “ผลประโยชน์ร่วมของกลุ่ม” ด้วยวิธีการที่ช่วยให้สามารถสร้างเครือข่ายที่มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ 3 ลักษณะ ได้แก่ เครือข่ายทุน (Node) เครือข่ายภาคี (Alliance) และเครือข่ายนักวิจัย (Individual) (Hongchayangkun & Thiangjanya, 2021) ทำให้ในปีการศึกษา 2564 เกิดโครงการวิจัยใหม่จำนวน 5 โครงการ สร้างนักวิจัยชุมชนและเครือข่ายที่ประกอบด้วย นักวิจัยอาจารย์ (นักวิชาการ) 29 คน นักวิจัยชาวบ้าน 82 คน เครือข่ายสถาบันการศึกษา 6 หน่วยงาน และเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชนมากกว่า 10 หน่วยงาน ดังภาพที่ 3 ซึ่งผลลัพธ์จากการประสานงานครั้งนี้ ทำให้สามารถนำผลที่ได้ไปผนวกเป็นนโยบายของหน่วยงานในพื้นที่พิมลราชเพื่อขยายผลให้เกิดความต่อเนื่องในปีงบประมาณต่อไป เช่น การเสริมอาชีพชุมชนด้วยผลิตภัณฑ์จากผักตบชวา การพัฒนาพื้นที่เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นต้น



ภาพที่ 3 เครือข่ายการวิจัย

การแปลงผลการวิจัยและแนวปฏิบัติเป็นชุดความรู้

เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ระหว่างนักวิจัยและผู้สนใจเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง ที่ระบบและกลไกจึงได้จัดทำชุดความรู้ที่ประกอบด้วย การวิเคราะห์สภาพปัญหาทางงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น ความจำเป็นของกระบวนการหนุนเสริม ขั้นตอนการหนุนเสริม ข้อควรระวัง ขอบเขตการมีส่วนร่วม ตลอดจนการดำเนินงานในช่วงต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ และวิเคราะห์พื้นที่ชุมชน และเสนอแนะแนวปฏิบัติในแบบฉบับที่ชุมชนสามารถทำได้และมีส่วนร่วมได้ รวมถึงการสรุปประเด็นปัญหาที่พบบ่อย แนวทางในการแก้ปัญหาเบื้องต้น และแนวทางการจัดการปัญหาเฉพาะอื่น ๆ ในบริบทของชุมชน โดยได้เผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาจารย์ และตัวแทนชุมชนเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการทำโครงการวิจัยใน ปี พ.ศ. 2565 ต่อไป

ผลลัพธ์ที่เกิดจากกระบวนการหนุนเสริม

ในปีการศึกษา 2564 เกิดโครงการวิจัยใหม่จำนวน 5 โครงการ สร้างนักวิจัยชุมชนและเครือข่ายที่ประกอบด้วย นักวิจัยอาจารย์ (นักวิชาการ) 29 คน นักวิจัยชาวบ้าน 82 คน เครือข่ายสถาบันการศึกษา 6 หน่วยงาน และเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชนมากกว่า 10 หน่วยงาน ซึ่งผลลัพธ์ที่สำคัญในการวิจัยครั้งนี้ คือความสำเร็จในการสร้างนักวิจัยเพื่อท้องถิ่นที่มีศักยภาพในการทำงานวิจัยจนสามารถคลี่คลายปัญหาของชุมชนในพื้นที่ได้ตามที่ต้องการ และบรรลุวัตถุประสงค์ในระดับที่น่าพอใจทุกโครงการ

การอภิปรายผล

การติดตามและหนุนเสริมโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นในพื้นที่สายคลองพระพิมลราช จังหวัดนนทบุรี และบางเขน กรุงเทพฯ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ของทีมนักวิจัยระบบและกลไก เน้นกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนและภาคีเครือข่าย ส่งเสริมการบูรณาการความรู้เชิงวิชาการร่วมกับภูมิปัญญาท้องถิ่นในการแก้ไขปัญหาชุมชน ด้วยวิธีการประสานความร่วมมือกับภาคี ค้นหาปัญหาในพื้นที่ จัดลำดับความสำคัญ พิจารณาความเป็นไปได้ในการทำโครงการ สร้างจิตสำนึกที่เหมาะสมในการสร้าง “องค์ความรู้ของ

ชุมชน” สอดคล้องกับ Kuwasanon & Jitkrud (2019) ที่พบว่าการใช้วิจัยเป็นฐานในการเรียนรู้ จะส่งเสริมให้ชุมชนพยายามหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ส่งผลให้ชุมชนสามารถสร้างองค์ความรู้และศาสตร์ของตนเองได้ ซึ่งบทบาทนี้ขัดแย้งกับแนวปฏิบัติในการทำงานวิจัย CBR ของ Nicolette et al. (2018), Pelfrey et al. (2017) และ Amon et al. (2020) ด้วยงานวิจัยในประเทศไทยเน้นการสกัดองค์ความรู้จากชาวบ้าน เพื่อให้ชุมชนสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงในชุมชนด้วยตนเอง ส่งเสริมให้ชุมชนมีทักษะในการสร้างการเรียนรู้ร่วมกัน รวมถึงการกำหนดกลไกในการจัดการปัญหาอันนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพในการพึ่งพาตนเองของชุมชนท้องถิ่น ทั้งที่ระบบและกลไกยังส่งเสริมให้นักวิจัยโครงการย่อยหรือฟื้นฟูภูมิปัญญาชุมชนและหาแนวทางนำมาใช้ประโยชน์ เพื่อสร้างความหวงแหนและทำนุบำรุงให้ภูมิปัญญายังคงอยู่กับชุมชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รวมถึงการให้ความช่วยเหลือชุมชนในการนำภูมิปัญญาระดับท้องถิ่นมาสร้างจุดเด่นให้กับชุมชนอย่างสอดคล้องกับ Thongyindee (2023) ที่กล่าวว่า ภูมิปัญญา มีประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต นำไปสู่การสร้างโอกาสในการพัฒนาต่อเป็นผลิตภัณฑ์ แหล่งท่องเที่ยว หรือใช้ประโยชน์เชิงเกษตรกรรมที่สามารถสร้างทั้งมูลค่าและลดค่าใช้จ่ายในครอบครัว และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Janead (2021) ที่ศึกษารูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านหัตถกรรมเครื่องจักสาน โดยพบว่า การแลกเปลี่ยนความรู้ในกลุ่มทำให้สมาชิกมีทักษะในการผลิตมากขึ้น ซึ่งให้ผลที่ดีกว่าการจัดเก็บความรู้ด้วยการจดจำ ทั้งนี้ในระหว่างการทำงาน ยังกำหนดให้มีการประชุมและประเมินความก้าวหน้าและรับฟังปัญหาต่าง ๆ เป็นระยะ ๆ ทุกเดือน เพื่อให้ทีมฯ สามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันที สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของ Pelfrey et al. (2017) และ Nicolette et al. (2018) ที่สอดแทรกระบบประเมินเข้ากับกระบวนการทำงาน เพื่อประเมินขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ และติดตามความคืบหน้า เพื่อส่งเสริมความต้องการและตอบโต้ให้กับชุมชน

นอกจากนี้ ทีมนักวิจัยระบบและกลไกได้กระตุ้นให้โครงการย่อยนำนักศึกษาเข้าร่วมในกิจกรรมของโครงการ ทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้การนำความรู้ในชั้นเรียนไปประยุกต์ใช้กับชุมชน เข้าใจบริบทการทำงานกับชุมชนมากขึ้น อีกทั้ง การจัดโปรแกรมการฝึกอบรมที่หลากหลาย ยังช่วยให้นักวิจัยทำงานได้อย่างราบรื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของ Amon et al. (2020) เกี่ยวกับปัจจัย 5 ประการ ที่ส่งผลต่อชุมชนในเชิงบวก ได้แก่ การมีส่วนร่วมของชุมชน ความสัมพันธ์ระหว่างทีมวิจัย การมีส่วนร่วมของนักศึกษา การเข้าถึงทรัพยากร และความเชื่อมั่นของชุมชน

แม้ว่าการสร้างความเชื่อมั่นระหว่างคนในชุมชนและนักวิชาการยากที่จะพัฒนาได้ในระยะเวลาอันสั้น แต่ทีมนักวิจัยระบบและกลไกได้ให้ความสำคัญกับการลงพื้นที่เพื่อประสานงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ติดตามการดำเนินงาน รวมถึงการสรรหานักวิชาการที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านที่ชุมชนต้องการพัฒนา เพื่อบูรณาการความเชี่ยวชาญ และบริหารโครงการให้สามารถเข้าถึงชุมชนได้อย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Oetzel et al. (2018) ที่เสนอแนะให้นักวิจัยให้ความสำคัญในการทำงานร่วมกับชุมชน และการประสานงานในภาคี เพราะจะส่งผลอย่างมากต่อการดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมาย และผลการศึกษาวิจัยของ Nicolette et al. (2018) ที่ใช้กระบวนการสรรหานักวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางมาให้ความช่วยเหลือทีมวิจัยชุมชน

ผลลัพธ์ที่เกิดจากกระบวนการหนุนเสริมงานวิจัย ได้สร้างเป็นชุดความรู้ระบบและกลไกในการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น โดยแผนการดำเนินโครงการทั้งหมด เน้นการลดความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจฐานรากให้ชุมชนเพื่อตอบโต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ที่ต้องการลดจำนวนประชากรยากจนโดยเริ่มจากการพัฒนาอาชีพเพื่อสร้างรายได้ ดังรายงานของ World Bank (2022) นอกจากนี้ เมื่อแบ่งประเด็นการศึกษาแล้ว พบว่า โครงการวิจัยแบ่งตามวัตถุประสงค์ ได้ 5 ประเด็น คือ เศรษฐกิจชุมชน กลุ่มชาติพันธุ์ การจัดการทรัพยากร การท่องเที่ยว และการจัดการโรคระบาด ซึ่งสอดคล้องกับกรอบเป้าหมายการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs)

องค์ความรู้ใหม่

ทีมนักวิจัยระบบและกลไก ซึ่งทำหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงเป็นบุคคลที่มีความรู้ ประสบการณ์ และความสามารถ เฉพาะทางที่หลากหลาย สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี เพื่อให้สามารถค้นหา โจทย์วิจัยที่คมชัด มีศักยภาพในการให้คำปรึกษาการทำงานในพื้นที่ เพื่อให้ชุมชน และนักวิจัย สามารถบูรณาการ ความเชี่ยวชาญของทุกฝ่ายมาสร้างการเรียนรู้ร่วมกันในรูปแบบ “ทำไปเรียนรู้ไป (Active learning)” (Chatmaneerungcharoen & Sahakit, 2021) มีทักษะในการทำงานที่สามารถเชื่อมโยงกับหลายภาคส่วน ทั้งชุมชน แกนนำ ภาครัฐ และผู้ประกอบการในพื้นที่ เพื่อบรรลุความต้องการในการแก้ปัญหาที่แท้จริงของชุมชน ซึ่งผลที่ได้ ไม่เพียงเป็นการเพิ่มมูลค่าและความถูกต้องของการวิจัย แต่ยังส่งเสริมให้ชุมชนพัฒนาตนเองด้านการคิด วิเคราะห์ การแก้ปัญหา และการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาทำให้เกิดประโยชน์ (Leekpai & Niwattrakul, 2021)

การหนุนเสริมของทีมนักวิจัยระบบและกลไก ใช้กระบวนการสร้างพลังขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จ 3 ด้าน (3P) คือ 1) การสร้างความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับโครงการวิจัย (Understanding power) ให้สมาชิกสามารถสร้าง ความรู้ได้ด้วยตนเอง มีกระบวนการลำดับความคิด มีมุมมองในการวิเคราะห์ปัญหา เข้าใจกระบวนการวิจัย และสร้าง ความเชื่อมโยงในแต่ละส่วนที่มีความสัมพันธ์ได้ 2) การสร้างกำลังใจที่เข้มแข็งให้กลุ่ม (Encouragement power) โดยใช้ วิธีการร่วมดำเนินการในกิจกรรมของโครงการวิจัยย่อย ทำให้สมาชิกเกิดความสนใจ ใส่ใจ เห็นคุณค่า รักที่จะทำ โครงการ มีความมุ่งมั่นที่จะไปถึงจุดหมาย และ 3) การลงมือปฏิบัติ (Practical Power) โดยมีผู้เชี่ยวชาญ พี่เลี้ยง และเพื่อนนักวิจัยร่วมเรียนรู้ สร้างวินัยด้วยการทดลองฝึกฝน ตลอดจนการสร้างกระบวนการตรวจสอบเพื่อให้ผล สะท้อนกลับในการดำเนินงานทุกครั้ง และเพื่อให้ นักวิจัยสามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้ไปตรวจสอบ ปรับปรุง และ พัฒนาตนเอง

ผลจากการติดตามงานวิจัยโครงการย่อย พบว่า หลายพื้นที่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ยังดำรงชีวิตด้วยการ นำภูมิปัญญาด้านต่าง ๆ มาใช้ในการประกอบอาชีพเพื่อดำรงชีวิต ได้แก่ 1) การทำมาหากิน 2) การรักษาโรค 3) ศิลปกรรม และ 4) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่นส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในพื้นที่ ด้วยการสร้างพลังชุมชนซึ่งยาก ที่จะพัฒนาในเวลาอันสั้น (Kaewpradab, 2018) แนวทางหนึ่งที่ได้ผลสัมฤทธิ์ คือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวเนื่องกับความต้องการ ปัญหา แนวทางการแก้ปัญหา กิจกรรม และผลลัพธ์ในการพัฒนาชุมชนให้สมาชิกและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้อย่างต่อเนื่อง ด้วยการสื่อสารที่ดีมีผลกระทบเชิงบวกต่อความพยายามในการพัฒนาตนเอง ของชุมชนในอนาคต (Amon et al., 2020) และหากต้องการให้บรรลุเป้าหมายอย่างราบรื่นควรสื่อสารผ่านบุคคล ที่ชุมชนยอมรับ เป็นต้นว่า ผู้นำชุมชน แกนนำ และผู้ใหญ่บ้าน (Karamat & Kerdap, 2021)

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อนักวิจัยและความสำเร็จของโครงการย่อย ได้แก่ 1) ทีมนักวิจัยระบบและ กลไก ที่มีความสำคัญต่อผลลัพธ์ของโครงการมากที่สุด ที่จะช่วยเสริมสร้างกระบวนการและความรู้เชิงวิชาการให้ การทำงานแต่ละขั้นตอนลุล่วงตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด 2) โครงสร้างการประสานงานกับภาคี และการมี ส่วนร่วมของชุมชน เนื่องจากเป็นตัวแปรที่มีความเปลี่ยนแปลงสูง (Oetzel, 2018) 3) การประเมินความก้าวหน้า ของโครงการระหว่างการดำเนินงาน ด้วยการใช้ระบบประเมินเข้ากับการประกอบการทำงานตลอดระยะเวลาโครงการ จะ ช่วยให้สามารถปรับแต่งกระบวนการและเครื่องมือวิจัย รวมถึงประเมินสถานการณ์อย่างเป็นระบบ ว่าชุมชนได้รับ ประโยชน์จากความรู้ของนักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญที่เข้าใจบริบทของชุมชนอย่างแท้จริงหรือไม่ เป็นการเพิ่มโอกาสใน การสร้างความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์การวิจัย (Pelfrey et al., 2017)

ทีมนักวิจัยระบบและกลไกได้ใช้กระบวนการหนุนเสริมโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่นตลอดระยะดำเนินโครงการ ทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ โดยมีขั้นตอนสำคัญ ๆ 14 ขั้นตอน ทำให้การหนุนเสริมประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพแนวคิดหลักที่ใช้ในการหนุนเสริม ได้แก่ 1) แนวคิดการสร้างความสัมพันธ์กลุ่ม (Homophily) ด้วยการลงพื้นที่เพื่อทำงานร่วมกับชุมชนในการแลกเปลี่ยน รับฟัง ทำความเข้าใจปัญหา แสดงความคิดเห็น สร้างประสบการณ์ร่วม และสร้างค่านิยมกลุ่มในการให้ความสำคัญกับการพัฒนาชุมชน ผลที่ได้ คือ ชุมชนและนักวิจัยมีพลังร่วมในการมีส่วนร่วมเพื่อทำวิจัยให้สำเร็จตามเป้าหมาย และ 2) แนวคิดการทำงานแบบใกล้ชิด (Propinquity) เน้นการเข้าถึงพื้นที่เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และเน้น “ผลประโยชน์ร่วมของกลุ่ม” (Hongchayangkun & Thiangjanya, 2021) ด้วยวิธีการที่ใช้ทำให้สามารถสร้างเครือข่ายที่มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ 3 ลักษณะ ได้แก่ แหล่งทุน (Funding corporation) ภาคี (Stakeholders) และนักวิจัย (Researchers)

ชุดความรู้แนวปฏิบัติในการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น มีเนื้อหาที่ครอบคลุม ดังนี้ 1) นิยามและความหมาย เพื่อให้เข้าใจต่อการทำความเข้าใจคำศัพท์ที่ใช้อธิบายกระบวนการในขั้นตอนต่าง ๆ 2) สภาพปัญหา งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นและความจำเป็นของกระบวนการหนุนเสริม 3) กรอบแนวคิดกระบวนการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น 4) คุณลักษณะที่สำคัญของนักวิจัยระบบและกลไก รวมถึงส่วนที่เป็นบทบาทการเป็นพี่เลี้ยงของนักวิจัยระบบและกลไกในกระบวนการหนุนเสริมตลอดระยะการดำเนินงานในระยะต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ 5) กิจกรรมการหนุนเสริมการทำงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นของนักวิจัยระบบและกลไก นอกจากนี้ ยังมีส่วนของการเติมความรู้เคล็ดไม่ลับเกี่ยวกับการสำรวจและวิเคราะห์พื้นที่ชุมชนในแบบฉบับที่ชุมชนสามารถทำได้และมีส่วนร่วมได้ ข้อคิดในการทำงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น ชวนสังเกตประเด็นปัญหาที่มักพบในการทำโครงการวิจัยเพื่อท้องถิ่น จุดเน้นของการทำงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น และลงท้ายด้วยเงื่อนไขความสำเร็จของการทำงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะต่อนักวิจัยโครงการย่อย ในระหว่างการทำวิจัยมีปัญหาและอุปสรรคบางด้าน เช่น ทีมวิจัยไม่เข้าใจบทบาท หน้าที่ในการดำเนินโครงการวิจัย เนื่องจากนักวิจัยโครงการย่อยส่วนใหญ่เป็นนักวิจัยใหม่ที่ขาดประสบการณ์ด้านการวิจัยเพื่อท้องถิ่น ทำให้ไม่สามารถรวบรวมประเด็นที่ควรศึกษาได้ครอบคลุมโจทย์วิจัยในคราวเดียว ทำให้ระยะเวลาในการทำโครงการไม่เป็นไปตามแผน และต้องลงพื้นที่หลายครั้ง นักวิจัยโครงการย่อยจึงควรทบทวนแนวคิด-ทฤษฎีอย่างละเอียด การประสานงานเพื่อทำกิจกรรมใด ๆ ควรดำเนินการผ่านผู้นำที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนชุมชน ทั้งยังควรนำภาคีเครือข่าย รวมถึงชุมชนเข้ามาทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การขับเคลื่อนกิจกรรมมีประสิทธิภาพ และควรให้ความช่วยเหลือชุมชนในประเด็นอื่น ๆ นอกเหนือจากการวิจัย เช่น การประสานงานเพื่อจัดหาทรัพยากร การให้คำปรึกษาในการทำโครงการ การประสานงานกับแหล่งทุน เพื่อให้ชุมชนสามารถดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องได้ด้วยตนเอง

2. ข้อเสนอแนะต่อภาครัฐ ภาครัฐควรเผยแพร่ผลงานของชุมชน และผลการดำเนินโครงการให้แก่ชุมชนในพื้นที่ เพื่อเป็นองค์ความรู้ และส่งเสริมให้ชุมชนที่ยังไม่ได้เข้าร่วมการวิจัยเพื่อท้องถิ่นมีความตระหนักในการแก้ปัญหาของชุมชนด้วยตัวเอง หรืออาจนำผลการดำเนินงานของโครงการวิจัยไปรวมในแผนการดำเนินงาน

ของหน่วยงาน เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาชุมชนในพื้นที่ อีกทั้งควรให้ความสำคัญกับการลดความเหลื่อมล้ำ ด้านความรู้ และด้านเศรษฐกิจของคนในชุมชน ด้วยการพัฒนาโครงสร้างที่ระดับฐานรากจะช่วยให้ชุมชนสามารถบริหารจัดการได้ด้วยตนเอง และลดการพึ่งพาภาครัฐ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้นำชุมชนในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำวิจัยเพื่อท้องถิ่น เนื่องจากจะได้รับทราบความคิดเห็นที่หลากหลายจากผู้เกี่ยวข้องมาเป็นข้อมูลตั้งต้นในการวิเคราะห์โจทย์วิจัย ทำให้ประเมินความสำคัญและผลกระทบได้กว้างขวางขึ้น ทั้งนี้ การศึกษาบทบาทของตัวแปรแทรกซ้อนต่าง ๆ รวมถึงทุนเดิมของชุมชนที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการวิจัย และผลลัพธ์ของกระบวนการตัดสินใจของชุมชน ล้วนมีความสำคัญต่อการเลือกสรรประเด็นในการศึกษา อีกตัวแปรที่มีผลโดยตรงกับการทำโครงการ คือ วิธีคัดเลือกและกำหนดบทบาทของบุคคลที่เข้าร่วมโครงการ จึงควรศึกษาจุดอ่อน จุดแข็งรายบุคคล ด้วยมีผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถของนักวิจัยชาวบ้านและการทำงานให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของ งานวิจัย “กระบวนการหนุนเสริมงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยเกริก เพื่อสร้างเศรษฐกิจฐานรากที่ยั่งยืน ของชุมชนในสายคลองพระพิมลราชา จังหวัดนนทบุรี” ที่ระบบและกลไกขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเกริก ที่ให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยนี้ และโครงการวิจัยย่อย 2 โครงการ พร้อมทั้งขอขอบคุณสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ที่ให้ทุนสนับสนุนโครงการวิจัยย่อย 3 โครงการในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- Amon, E. H. et al. (2020). Brokering Community-Based Research: Evaluating the Impacts of U-Links Centre for Community-Based Research on a Rural Canadian Count. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 26(1), Winter 2020. Retrieved February 22, 2023 from <https://doi.org/10.3998/mjcsloa.3239521.0026.107>.
- Ayers, T. D. (1987). Stakeholders as Partners in Evaluation: A Stakeholder-Collaborative Approach. *Psychology. Evaluation and Program Planning*, 10(3), 263– 271. Retrieved January 12, 2023 from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0149718987900383>.
- Bunrithanon, N. & Rueangdetstuan, S. (2016). Development of research management systems and mechanisms of private universities that facilitate spatial research: Far Eastern University with research to develop semi-urban, semi-rural areas (Saraphi Subdistrict). *Area Based Development Research Journal*, (2), 76–99. Retrieved January 12, 2023 from <https://so01.thaijo.org/index.php/abcjournal/article/view/95651>.
- Bureau of Database Development and Social Indicators. (2022). *Report on the analysis of the poverty and inequality situation in Thailand in 2021*. Office of the National Economic and Social Development Council. Retrieved February 8, 2023 from https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=13081.

- Chansama, W., et al. (2022) Thailand's Social Inequality and Human Rights. *Journal of Legal Entity Management and Local Innovation*, 8(8) , 365– 374. Retrieved December 15, 2022 February 8, 2023 from <https://so.tci-thaijo.org/index.php/jsa-journal/issue/view/17466>.
- Chatmaneerungcharoen, S. & Sahakit, P. (2021). Building School Professional Learning Communities for Enhancing Teacher Experiences in Active Learning. *Journal of Educational Studies Review*, 36(1), 160–173.
- Cockerill, R., Myers, T., & Allman, D. (2000). Planning for Community Based Evaluation]. *American Journal of Evaluation*, 21(3), 351–357. Retrieved March 14, 2023 from <https://doi.org/10.1177/109821400002100306>.
- Hongchayangkun, K. & Thiangjanya, P. (2021). *Network Creation and Management*. Teaching materials. Retrieved January 30, 2023 from http://hsmi2.psu.ac.th/upload/forum/_1598_5f69ce9304e915f69ce.pdf.
- Hongladarom, S. (2000). Negotiating the global and the local: How Thai culture co-opts the Internet. *First Monday*. 5(8). Retrieved February 10, 2023 from http://www.firstmonday.dk/issues/issue5_8/hongladarom/.
http://planning.pn.psu.ac.th/plan_doc/procedure/docs_procedure/200_1530075298.pdf.
- Janead, J. (2021). A Model of Knowledge Management of Local Wisdom for Wicker Craftsmanship: A Case Study of Songkhla Community Enterprise. *Songklanakarin Journal of Management Sciences*, 38(2), 139–167.
- Jintana, S. & Puripanik, T. (2023). A Problem, Limitations and Approaches for Strengthening of Community – Based Enterprises in Thailand. *Journal of politics, administration and law*, 12(3) , 179– 194. Retrieved December 28, 2023 from <https://ojs.lib.buu.ac.th/index.php/law/article/view/8267>.
- Kaewpradab, N. (2018). *Concepts, policies, operational plans and management guidelines of Prince of Songkla University: 4 years (2018–2022)*. Prince of Songkla University Development Strategy Plan. Retrieved April 26, 2023 from http://planning.pn.psu.ac.th/plan_doc/procedure/docs_procedure/200_1530075298.pdf.
- Karamat, K. & Kerdsap, N. (2021). Guidelines for community development under management according to the principles of good governance of Khlong Sam Wa District Office Bangkok. *Journal of Humanities and Social Sciences*, 5(1). Retrieved February 8, 2023 from <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/husojournalpnru/article/view/249505>.
- Kruasom, T. (2017). Creating a Competitive Advantage for Thai SMEs towards Thailand 4.0 Era. *Journal of Business Administration and Accountancy*, 1(1), 1–20.
<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/kkbsjournal/article/view/160822>
- Hongchayangkun, k, & Yhiangchanya, P. (n.d.). *Network creation and management*. Documents for teaching the subject network theory networking and strengthening network management. Prince of Songkla University. p. 4.
- Kuwasanon, K. & Jitkrud, S. (2019). Synthesizing research–based community learning management models for driving educational policy from the bottom up. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 44(2) . from <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/socku/article/view/181209>.

- Leekpai, P. & Niwattrakul, P. (2021). *Factors Affecting Effectiveness of Registered Community Enterprise in Phatthalung Province*. Master Thesis (Public Administration), Prince of Songkhla University. Retrieved February 9, 2023 from <https://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/17875>
- Mavuso, M. A. (2007). *Mentoring as a knowledge management tool in organisations*. Master Degree (Information Science), Faculty of Art and Social Science, University of Stellenbosch. Retrieved January 5, 2023 from <https://scholar.sun.ac.za/items/9645166b-e25d-44f8-8334-79231687a74a>.
- Nicolette, I. T-S, Schwartz, A. L., Hardy, L. J., Hendrik D. H., Williamson, H. J., & Kellen, D. J. D. (2018). Polingyumtewa and Carmenlita Chief, Supporting New Community-Based Participatory Research Partnerships. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16 (4 4) . doi:10.3390/ijerph16010044.
- Oetzel, J. G., Wallerstein, N. & Duran, B. (2018). Impact of Participatory Health Research: A Test of the Community-Based Participatory Research Conceptual Model. *Hindawi Bio Med Research International*, Volume 2018 , Article ID 7281405 , 12 pages. Retrieved April 3, 2023 from <https://doi.org/10.1155/8/7281405>.
- Office of Thai Song Dam Ethnic Community, Ban Don Sai, Srakathiam Subdistrict, Muang Nakhon Pathom District, Nakhon Pathom Province *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(9), 75–95. from <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/255828/173582>.
- Office of the National Economic and Social Development Board. (2014). *Report on national development results for the past 5 years (2014 – 2018)*. from <https://www.nesdc.go.th/news.d=8639&filename=index>.
- Pelfrey, C. M., Cain, K. D., Lawless, M. E., Pike, E., & Sehgal, A. R. (2017). A consult service to support and promote community-based research: Tracking and evaluating a community-based research consult service. *Journal of Clinical and Translational Science*, e (Report), 1, 33–39. doi:10.1017/cts.
- Phannan, P., Pattaranukrom, P. & Thongglin, D. (2021). Reinforcement Process for Community – Based Research in Urban Area, Bangkok. *Journal of Social Development and Management Strategy*, 23(2) , 21–41. Retrieved March 6, 2023. From: <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jsd/issue/view/17188>.
- Pitidol, T. (2021). *Inequality in Thailand: The Analysis of Power and Ideological Structure*. Under the strategic target plan (Spearhead) in social aspects of Thai Population 4.0 Plan. Research of National Research Council of Thailand (NRCT). October 2021. Retrieved February 17, 2023 from https://www.khonchai40.net/system/resource/file/kpfgo_content_attach_file_314_1.pdf?date=2022-02-22%2016:48:43.1. *Political Economy*. 33(4): 711–724. from <https://doi.org/10.1080/09538259.2021.1943933>
- Punyawutpreeda, P. (2018). Inequality: Concepts, Situation in Thailand and Solutions Reducing. *Journal of Interdisciplinary Innovation Review*, 1(1) , 35–43. Retrieved January 30, 2023 from <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jidir/article/download/255805/173141>.

- Sangthong, M. , Klapnuan, P. , Sathasara, S. , Chaithari, A. , & Chian Phimai, P. (2017). Evaluation System and mechanism Research management Innovative Research Unit for Society and Community (2nd Phase). *Area Based Development Research Journal*, 9(3) , 155– 166. Retrieved January 24, 2023 from <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/abcjournal/article/view/95245>.
- Poolphob, S. (2016). *Tape transcripts, summarizing issues, stories and notes from meetings*. Retrieved January 13, 2024, Retrieved January 13, 2023 from, chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.rama.mahidol.ac.th/km/sites/default/files/public/data/LessonLearned/COVID19/whatisLL.pdf>
- Srathonghak, S. (2022). Community Learning Process to Develop Cmmunity Knowledge: Case Stuby of Thai Song Dam Ethnic Cmmunity, Ban Don Sai, Srakathiam, Muang Nakhon Pathom District, Nakhon Pathom Province. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(9), 75–95.
- Suwan, S. et al. (2017). *Guidelines for driving multilateral cooperation networks for educational quality development of small schools Nakhon Pathom Province*. Complete report Faculty of Education and Development Sciences Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus. p. 22
- Suwan, S. et al. (2017). *Development of Multi-lateral. Cooperation for Educational Quality Improvement of Small-Size Schools in Nakhon Pathom Province*. Research. Office of the Science Promotion Commission Research and Innovation (NRCT). Retrieved January 30, 2023 from https://elibrary.tsri.or.th/project_content.asp?PJID=RDG5940042.
- Thongyindee, P. (2023). *Thai wisdom: knowledge that is valuable and beneficial to Thai society*. from [https://www.stou.ac.th/study/sumrit/10-58\(500\)/page3-10-58\(500\).html](https://www.stou.ac.th/study/sumrit/10-58(500)/page3-10-58(500).html).
- Vidal, G. (2021). Recession, Financial Instability, Social Inequality and the Health Crisis. *Review of Political Economy*, 33(4), 711–724. Retrieved January 12, 2023 from <https://doi.org/10.1080/09538259.2021.1943933>.
- Panich, W. (2020). Transformatiove Learning. *Graduate Journal*, 14(2), 241–250.
- World Bank. (2022). *World Bank report indicates Rural Thailand faces the highest income inequality in Southeast Asia*. Thaipublica. Retrieved January 17, 2023 from https://www.worldbank.org/th/country/thailand/overview_.

การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเครือ
อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ANALYSIS OF COSTS AND RETURNS OF BAN CHIANG KRUEA POTTERY
PRODUCTS, MUANG DISTRICT, SAKON NAKHON PROVINCE

นิรมล เนืองสิทธะ¹, จินตนา จันทนันท^{*2}, นันทกานท์ เกิดมัลย์³, นวรัตน์ สุรติวรพัทธ์⁴,
เจตรัมภา พรหมทะสาร⁵, กฤตกร มั่นสุวรรณ⁶, วาทีณี ศรีมหา⁷

Niramol Nueangsittha¹, Jintana Jantanon^{*2}, Nuntakan Kirdmalai³, Nawarat Surattiworapat⁴,
Jetrumpa Pomtasan⁵, Krittakorn Monsuwun⁶, Watinee Srimaha⁷

^{1,2,4,5,6,7} หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ^{1,2,4,5,6,7} Bachelor of Accountancy
Program, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University

³หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ³Bachelor of Business
Administration Program, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University

*Corresponding author's e-mail: nnueangsittha@gmail.com¹, Jintana.Jun3457@gmail.com^{*2}
nantakan.k@snru.ac.th³, nawarat2626994@gmail⁴

Received: February 21, 2024

Revised: March 6, 2024

Accepted: March 17, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาต้นทุนรายผลิตภัณฑ์ 2) ศึกษาผลตอบแทนรายผลิตภัณฑ์ เครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างได้แก่สมาชิกกลุ่มเครื่องปั้นดินเผา จำนวน 20 คน ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละและอัตราส่วน จากการศึกษาพบว่า ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ กระถางปลูกต้นไม้ โอ่งพร้อมฝาปิด กระถางแขวนและผลิตภัณฑ์ ประเภทงานตามสั่งของลูกค้า ต้นทุนผลิตภัณฑ์ภาพรวมมีต้นทุนการผลิต 28,245 บาท/เดือน สามารถผลิตสินค้าได้ 6 ประเภท จำนวน 1,430 ชิ้น ภาพรวมต้นทุนต่อหน่วยสินค้าต่อชิ้นเท่ากับ 19.75 บาท (ประมาณเป็นจำนวนเต็มได้เท่ากับชิ้นละ 20 บาท) ต้นทุนส่วนใหญ่มาจากค่าแรงงาน 19,520 บาท คิดเป็น 69.10% รองลงมาคือวัตถุดิบ 6,325 บาท คิดเป็น 22.39% และค่าใช้จ่าย 2,400 บาท คิดเป็น 8.51% เรียงตามลำดับ ในส่วน การจำแนกต้นทุนรายผลิตภัณฑ์ พบว่า ต้นทุนการผลิต ต้นทุนส่วนใหญ่มาจากค่าแรงงาน อยู่ระหว่าง 61.32-69.97% รองลงมาคือวัตถุดิบ อยู่ระหว่าง 22.36-29.38 % และค่าใช้จ่าย คิดเป็น 7.22-9.30% รายได้จากการขาย แบ่งเป็น 2 แบบ คือจากราคาขายส่งโดยต้องจัดซื้อจำนวน 20 ชิ้นขึ้นไป และราคาขายปลีก โดยราคาจากการประมาณการ กำหนดไว้เพื่อขายจะแยกตามประเภทของผลิตภัณฑ์ มีราคาตั้งแต่ 19.60 – 50.40 บาท ซึ่งเป็นการกำหนดราคาขาย

จากสินค้าลักษณะเดียวกันที่มีจำหน่ายอยู่ในท้องตลาด จะมีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 30,000–70,000 บาท/เดือน กำไรอยู่ระหว่าง 9,000–35,000 บาท และราคาขายจริงไม่แตกต่างกันมากจากราคาประมาณการ สามารถคิดอัตราผลตอบแทนได้ดังนี้ อัตราผลตอบแทนภาพรวมของผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผา อัตราส่วนกำไรขั้นต้นอยู่ระหว่าง 33.35–64.12% และอัตราส่วนกำไรสุทธิ (Net Profit Margin: NPM) 32.59–55.75 %

คำสำคัญ: ต้นทุน; ผลตอบแทน; เครื่องปั้นดินเผา

Abstract

The objectives of this research were to: 1) study product costs. and 2) study the returns of Bun Chiang Kruea pottery products, Mueang District, Sakon Nakhon Province. The sample group consisted of 20 members of the pottery group using the purposive selection method. It is quantitative research using questionnaires as tools, and statistics were used to analyze the data, including percentages and ratios it found that the main products included plant pots and jars with lids. hanging pots and products according to customer orders. The overall product cost was 28,245 baht per month. It could produce six types of products, or 1,430 pieces. The overall cost per product unit was 19.75 baht (estimated to be an integer equal to 20 baht per piece). The majority of the expense was the labor costs. 19,520 baht, accounting for 69.10%, followed by raw materials, 6,325 baht, accounting for 22.39% , and expenses, 2,400 baht, accounting for 8.51% , respectively. In the section on product cost classification, it was found that The majority of costs was derived from labor costs between 61.32 and 69.97% , followed by raw materials between 22.36 and 29.38% , and expenses calculated between 7.22 and 9.30% . Income from sales is divided into two types: wholesale price (by purchasing 20 pieces or more) and retail price. The estimated price set for sale could be separated according to the type of product. Prices range from 19.60 to 50.40 baht, which determines the selling price of similar products available in the market, will have an average income of 30,000–70,000 baht per month; Profit was between 9,000 and 35,000 baht, and the actual selling price was not much different from the estimated price. The rate of return could be calculated as follows: Yield an overview of pottery products. The gross profit ratio was between 33.35 and 64.12%, and the net profit ratio (Net Profit Margin: NPM) was between 32.59 and 55.75%.

Keywords: cost; return; pottery product

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเต็มไปด้วยภูมิปัญญาที่สืบทอดต่อกันมาแต่โบราณมากมาย วัฒนธรรม ประเพณี ไปจนถึงข้าวของเครื่องใช้ต่าง ๆ ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร องค์การมหาชน (2566) ที่ออกแบบมาอย่างชาญฉลาดสำหรับการดำรงชีพในพื้นที่ราบสูงภูมิปัญญาที่โด่งดังที่สุดอย่างหนึ่งของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ ‘เครื่องปั้นดินเผา’ ซึ่งเป็นอุปกรณ์ของใช้ภายในบ้านขึ้นสำคัญ หากใครเคยได้ไปเยือนบ้านเรือนแถบอีสานจะได้พบ

เครื่องปั้นดินเผาอย่างน้อยหนึ่งชิ้นในทุก ๆ การดำเนินการตามภูมิปัญญาในการประดิษฐ์เครื่องปั้นดินเผาเป็นภูมิปัญญา
ร่วมของดินแดนอีสาน ซึ่งถือเป็นศูนย์เรียนรู้ในชุมชนและมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไป ทำให้แต่ละหมู่บ้าน
แต่ละจังหวัดก็มีอัตลักษณ์และรูปแบบการสร้างเครื่องปั้นดินเผาไม่เหมือนกัน

ปัจจุบันเครื่องปั้นดินเผาของชาวบ้าน ‘เชียงเครือ’ จังหวัดสกลนคร เป็นเครื่องปั้นดินเผาที่พิเศษและ
มีเอกลักษณ์เป็นของตัวเอง ขึ้นชื่อว่ามี ความแข็งแรงและทนทานกว่าที่อื่น ๆ เพราะรูปแบบของเครื่องปั้นฯ ที่ชาวบ้าน
เชียงเครือทำกันจะเป็น ‘งานทำมือ’ ในทุกขั้นตอน โดยสืบสานเทคนิคการผลิตต่อ ๆ กันมาตั้งแต่อดีตกาลสิ่งที่ทำให้
เครื่องปั้นดินเผาเชียงเครือมีความพิเศษและแตกต่างจากเครื่องปั้นดินเผาในพื้นที่อื่น ๆ เทศบาลตำบลเชียงเครือ
(2566) ทรัพยากรอันล้ำค่าอย่าง ‘ดินเหนียว’ ที่อยู่ตามไร่นาของชาวบ้านในชุมชน ดินเหนียวของชาวบ้านเชียงเครือ
เป็นดินชั้นดี มีความละเอียดและเหนียวเป็นพิเศษ ความเหนียวที่สามารถปั้นขึ้นรูปโถงดินได้โดยไม่ต้องใช้กรรมวิธีใด ๆ
เข้าช่วยในขณะที่หากเป็นดินเหนียวทั่วไป การปั้นโถงดินจะต้องใช้เครื่องมือเข้ามาช่วยมิฉะนั้นจะไม่สามารถขึ้นรูปได้
จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ประชากรจากกลุ่มเครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ยังได้
รวมกลุ่มกันผลิตสินค้าและมีผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผา ได้แก่ กระถางปลูกต้นไม้ โถงน้ำพร้อมฝาปิด และสินค้าตาม
คำสั่งของลูกค้า การปั้นเครื่องปั้นถือเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริมให้แก่สมาชิกในกลุ่ม เพื่อให้มีรายได้และ
ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จากการสังเกตขั้นตอนการปั้นเครื่องปั้นดินเผาและสัมภาษณ์นายเปรม บุญตาท้าวผู้นำกลุ่ม คือ
ไม่มีการบันทึกต้นทุนการผลิตและรายได้จากการขาย ราคาของผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดกำหนดขึ้นมาเองโดยไม่ได้ใช้
หลักการใด ๆ เมื่อไม่มีการจดบันทึกบัญชี ไม่มีการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนผลิตภัณฑ์ จึงทำให้ไม่ทราบว่าได้
ถึงกำไรหรือขาดทุนที่แท้จริง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนผลิตเครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเครือ อำเภอ
เมือง จังหวัดสกลนคร เนื่องจากสมาชิกกลุ่มเครื่องปั้นดินเผาจากขาดการจดบันทึกต้นทุนการผลิตและรายได้จากการขาย
ราคาของผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดกำหนดขึ้นมาเองโดยไม่ได้ใช้หลักการใด ๆ เมื่อการจดบันทึกบัญชีไม่สม่ำเสมอ จึงทำให้
ไม่ทราบว่ากำไรหรือขาดทุนที่แท้จริง เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนผลิตภัณฑ์ และ
วางแผนต้นทุน ผลตอบแทน อันเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาต้นทุนผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาผลตอบแทนผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับต้นทุน

ต้นทุนการผลิต (Production cost) หมายถึง ทรัพยากรของกิจการที่สามารถกำหนดมูลค่าเป็นตัวเงิน ที่ต้อง
สูญเสียเพื่อแลกเปลี่ยนกับสินค้าหรือบริการที่จะได้รับเป็นสิ่งที่ต้องทำความเข้าใจก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์และตัดสินใจ
(ไพบูลย์ ผจงวงศ์, 2561)

อนุรักษ์ ทองสุขวงศ์ (2559) ให้ความหมาย ต้นทุน (Cost) หมายถึง มูลค่าของ ทรัพยากรที่สูญเสียไปเพื่อให้
ได้สินค้าหรือบริการ โดยมูลค่านั้นจะต้องสามารถวัดได้เป็นหน่วยเงินตรา ซึ่งเป็นลักษณะของการลดลงในสินทรัพย์

หรือเพิ่มขึ้นในหนี้สิน ต้นทุนที่เกิดขึ้นอาจจะให้ประโยชน์ในปัจจุบันหรือในอนาคตก็ได้ เมื่อต้นทุนใดที่เกิดขึ้นแล้วและกิจการได้ใช้ประโยชน์ไปทั้งสิ้นแล้ว ต้นทุนนั้นก็จะถือเป็น “ค่าใช้จ่าย” (Expenses) ดังนั้น ค่าใช้จ่ายจึงหมายถึงต้นทุนที่ได้ให้ประโยชน์และกิจการได้ใช้ประโยชน์ทั้งหมดไปแล้วในขณะนั้นและสำหรับต้นทุนที่กิจการสูญเสียไป แต่จะให้ประโยชน์แก่กิจการในอนาคตเรียกว่า “สินทรัพย์” (Assets) วัตถุดิบทางตรง (Direct materials) หมายถึง วัตถุดิบหลักที่ใช้ในการผลิต และสามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าใช้ในการผลิตสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งในปริมาณและต้นทุนเท่าใด รวมทั้ง จัดเป็นวัตถุดิบส่วนใหญ่ที่ใช้ในการผลิตสินค้าชนิดนั้น ๆ เช่น ไม้แปรรูปจัดเป็นวัตถุดิบทางตรงของการผลิตเฟอร์นิเจอร์ ผ้าที่ใช้ในอุตสาหกรรมเสื้อผ้า ยางดิบที่ใช้ในการผลิตยางรถยนต์ แร่เหล็กที่ใช้ในอุตสาหกรรมถลุงเหล็ก กระดาษที่ใช้ในธุรกิจสิ่งพิมพ์ เป็นต้น ค่าแรงงานทางตรง (Direct labor) หมายถึง ค่าแรงงานต่าง ๆ ที่จ่ายให้แก่คนงานหรือลูกจ้างที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการผลิตสินค้าสำเร็จรูปโดยตรง รวมทั้งเป็นค่าแรงงานที่มีจำนวนมาก เมื่อเทียบกับค่าแรงงานทางอ้อมในการผลิตสินค้าหน่วยหนึ่ง ๆ และจัดเป็นค่าแรงงานส่วนสำคัญในการแปรรูปวัตถุดิบให้เป็นสินค้าสำเร็จรูป เช่น คนงานที่ทำงานเกี่ยวกับการควบคุมเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิตก็ควรถือเป็นแรงงานทางตรง ค่าใช้จ่ายในการผลิต (Manufacturing costs) หมายถึงค่าใช้จ่ายการผลิต หมายถึง แหล่งรวบรวมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เบญจมาศ อภิสิทธิ์ปัญญา (2559) และ ฐานันดร ปรีดาภิษฎารัตน์ (2560) กล่าวว่า การผลิตสินค้าซึ่งนอกเหนือจากวัตถุดิบทางตรง ค่าแรงงาน ทางตรง เช่น วัตถุดิบทางอ้อม ค่าแรงงานทางอ้อม ค่าใช้จ่ายในการผลิตทางอ้อมอื่น ๆ ได้แก่ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าเช่า ค่าเสื่อมราคา ค่าประกันภัย ค่าภาษี เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามค่าใช้จ่ายเหล่านี้ก็ต้อง เป็นค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการดำเนินการผลิตในโรงงานเท่านั้น ไม่รวมถึงเงินเดือน ค่าเช่า ค่าไฟฟ้า ค่าเสื่อมราคา ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในสำนักงาน ดังนั้น ค่าใช้จ่ายการผลิตจึงถือเป็นรวมของ ค่าใช้จ่ายในการผลิตทางอ้อมต่าง ๆ (Cost pool of indirect manufacturing costs) นอกจากนี้ ยังจะพบว่าในบางกรณีก็มีการเรียกค่าใช้จ่ายการผลิต ในชื่ออื่น ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายโรงงาน (Factory overhead) โสหุ่ยการผลิต (Manufacturing burden) ต้นทุนผลิตทางอ้อม (Indirect costs) เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับผลตอบแทน

ผลตอบแทนเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนขายกับขายสุทธิ อัตราส่วนที่ นิยมใช้ในการวิเคราะห์ผลตอบแทน ประกอบด้วย 1) อัตราส่วนต้นทุนขายต่อยอดขายสุทธิ 2) อัตราส่วนกำไรจาก การดำเนินงานต่อยอดขายสุทธิ และ 3) การวิเคราะห์ความสามารถในการทำกำไร (ฐาปนา ลิ่นไพศาล, 2553)

สุพะยอม นาจันทร์ และคณะ (2562) กล่าวว่า การวิเคราะห์ผลตอบแทนเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ต้นทุนขายกับขายสุทธิ อัตราส่วนที่นิยมใช้ในการวิเคราะห์ผลตอบแทน วิเคราะห์ความสามารถในการทำกำไร จะสามารถพิจารณาได้จาก 5 อัตราส่วน ได้แก่

1. อัตราส่วนกำไรขั้นต้นต่อยอดขาย เป็นอัตราส่วนที่จะบอกให้ทราบว่า กิจการมีความสามารถในการทำกำไรขั้นต้นเป็นร้อยละเท่าไรเมื่อเปรียบเทียบกับยอดขายสุทธิ อัตราส่วนกำไรขั้นต้นยิ่งสูงยิ่งดีแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานและการจัดซื้อสินค้ารวมทั้งนโยบายการผลิต และการตั้งราคาขาย

$$\text{อัตราส่วนกำไรขั้นต้น} = \frac{\text{กำไรขั้นต้น}}{\text{ยอดขาย}} \times 100$$

2. อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อยอดขายสุทธิ เป็นอัตราส่วนที่ทำให้ทราบว่ากิจการมีความสามารถในการทำกำไรสุทธิเป็นร้อยละเท่าไรของยอดขายสุทธิ อัตราส่วนนี้ยิ่งสูงแสดงว่า กิจการสามารถบริหารจัดการได้ดี

$$\text{อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อยอดขาย} = \frac{\text{กำไรสุทธิ}}{\text{ยอดขาย}} \times 100$$

3. อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น เป็นอัตราส่วนที่ทำให้ทราบว่ากิจการได้นำส่วนของเจ้าของไปบริหารเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ธุรกิจอย่างไร อัตราส่วนนี้ยิ่งสูงยิ่งดี

$$\text{อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น} = \frac{\text{กำไรสุทธิ}}{\text{รวมส่วนของผู้ถือหุ้น}} \times 100$$

4. อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน เป็นการเปรียบเทียบระหว่างกำไรสุทธิกับสินทรัพย์ที่มีตัวตน อัตราส่วนนี้ทำให้ทราบว่ากิจการใช้เงินไปลงทุนในสินทรัพย์แล้วก่อให้เกิดประโยชน์หรือ ผลตอบแทนแก่กิจการมากน้อยเพียงใด อัตราส่วนนี้ยิ่งสูงยิ่งดีเช่นเดียวกัน นอกจากนี้อัตรากำไรต่อต้นทุนก็ถือเป็นส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์ผลตอบแทน เป็นอัตราส่วนเปรียบเทียบระหว่างกำไรที่เกิดขึ้นหลังจากหักค่าใช้จ่ายและภาษีออกจากรายได้แล้ว โดยนำมาเปรียบเทียบกับต้นทุนการผลิตทั้งสิ้น อัตราส่วนนี้ยิ่งสูงยิ่งดี

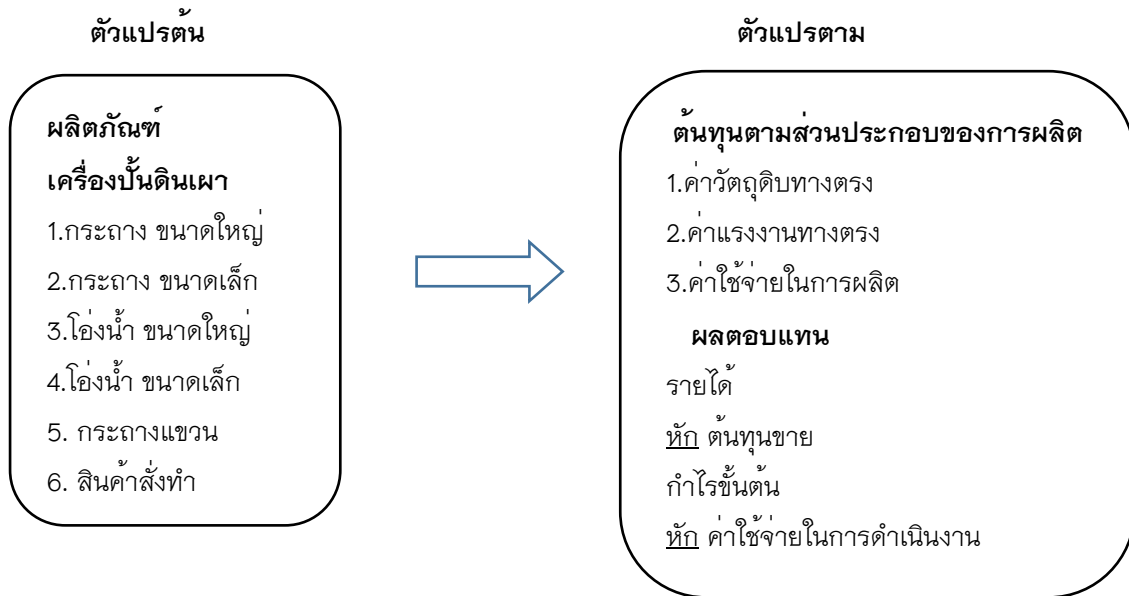
$$\text{อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน} = \frac{\text{รายได้} - \text{เงินลงทุน}}{\text{เงินลงทุน}} \times 100$$

5. อัตรากำไรสุทธิต่อต้นทุนรวม เป็นอัตราส่วนเปรียบเทียบระหว่างกำไรที่เกิดขึ้นหลังจากหักค่าใช้จ่ายและภาษีออกจากรายได้แล้ว โดยนำมาเปรียบเทียบกับต้นทุนการผลิตทั้งสิ้น อัตราส่วนนี้ยิ่งสูงยิ่งดี

$$\text{อัตรากำไรสุทธิ} = \frac{\text{กำไรสุทธิ}}{\text{รายได้รวม}} \times 100$$

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนของกลุ่มเครื่องปั้นดินเผา บ้านเชียงเครือ อำเภอมือง จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาต้นทุนผลตอบแทนกลุ่มเครื่องปั้นดินเผาผลิตภัณธ์ โดยศึกษาจากเอกสาร ตำรา ที่เกี่ยวข้องและกำหนดกรอบในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากสมาชิกกลุ่มเครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเครือ อำเภอมือ จังหวัดสกลนคร จำนวน 20 คน (จากทะเบียนสมาชิกกลุ่มเครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเครือ 15 มีนาคม พ.ศ. 2566)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และมีกระบวนการสร้างเครื่องมือและลักษณะของเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎี บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ตรงตามความเป็นจริงที่สุด โดยกำหนดโครงสร้าง เพื่อวางแผนการออกแบบสอบถามกระบวนการในการผลิตเครื่องปั้นดินเผา

2. สร้างแบบสอบถามแบบสอบถามตามกระบวนการในการผลิต ต้นทุนผลตอบแทนเครื่องปั้นดินเผา ได้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย เป็นการเก็บข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับกระบวนการผลิตเครื่องปั้นดินเผา โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน แบ่งออกเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับกระบวนการผลิตเครื่องปั้นดินเผา ได้แก่ การจัดเตรียมวัตถุดิบและอุปกรณ์ในการผลิต การวางแผนขั้นตอนการผลิต วิธีการ และปริมาณในการผลิตต่อครั้ง

ส่วนที่ 2 ต้นทุนการผลิต ได้แก่ วัตถุดิบ ค่าแรง ค่าใช้จ่าย

ส่วนที่ 3 ผลตอบแทน วิธีการขาย การวิเคราะห์กำไรขั้นต้น

ส่วนที่ 4 ข้อมูลอื่น ๆ

3. ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยเพื่อให้เกิดความถูกต้องและสมบูรณ์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พร้อมทั้งปรับแก้ไขเครื่องมือตามข้อเสนอแนะก่อนการเก็บข้อมูล

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ 1. แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง 2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม 3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและการลงพื้นที่จริงเพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม 4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้ 1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม 2. ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส (Coding form) 3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติต่าง ๆ ดังนี้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) อัตราส่วน (Ratios)

ผลการวิจัย

1. การศึกษาต้นทุนรายผลิตภัณฑ์ของกลุ่มเครื่องปั้นดินเผาบ้านเซียงเครืออำเภอมะนังจังหวัดสกลนคร
ผลการวิจัยดังตาราง 1 และตาราง 2

ตาราง 1 วิเคราะห์ต้นทุนรายผลิตภัณฑ์ของกลุ่มเครื่องปั้นดินเผาบ้านเซียงเครืออำเภอมะนังจังหวัดสกลนคร
โดยภาพรวมและรายผลิตภัณฑ์

หน่วย : เดตา: บาท									
ประเภท ผลิตภัณฑ์	วัตถุดิบ			ค่าแรง		ค่าใช้จ่าย		ค่าใช้จ่าย อื่นๆ	จำนวน การ ผลิต
	ดิน	ทราย	ไม้	ค่าแรง ปั้น	ค่าแรง อื่น	ดำเนินงาน			
						ค่าน้ำ	ค่าไฟ		
1.โอ่งน้ำ ขนาดเล็ก	600	165	500	2,640	1,240	60	200	250	250
2.โอ่งน้ำ ขนาดกลาง	600	165	500	2,640	1,240	60	200	250	200
3.กระถาง ขนาดเล็ก	600	165	500	2,640	1,240	60	200	200	330
4.กระถาง ขนาดใหญ่	600	165	500	2,400	1,240	60	200	200	300
5.กระถาง แขวน	600	165	500	3,000	1,240	60	200	200	350
รวม	3,000	825	2,500	13,320	6,200	300	1,000	1,100	1,430

จากตาราง 1 พบว่า ต้นทุนผลิตภัณธ์ภาพรวม ต้นทุนการผลิต 28,245 บาท สามารถผลิตสินค้าได้ 5 ประเภท จำนวน 1,430 ชิ้น ภาพรวมต้นทุนต่อหน่วยสินค้าต่อชิ้นเท่ากับ 19.75 บาท (ประมาณเป็นจำนวนเต็มได้เท่ากับชิ้นละ 20 บาท) ต้นทุนส่วนใหญ่มาจากค่าแรงงาน 19,520 บาท คิดเป็น 69.10% รองลงมาคือค่าวัตถุดิบ 6,325 บาท คิดเป็น 22.39% และค่าใช้จ่าย 2,400 บาท คิดเป็น 8.51% เรียงตามลำดับ

ต้นทุนผลิตภัณธ์โถงน้ำขนาดเล็ก พบว่า ต้นทุนการผลิต 5,655 บาท สามารถผลิตสินค้าได้ จำนวน 250 ชิ้น ต้นทุนต่อหน่วยสินค้าต่อชิ้น เท่ากับ 23 บาท (ประมาณเป็นจำนวนเต็มได้เท่ากับชิ้นละ 20 บาท) ต้นทุนส่วนใหญ่มาจากค่าแรงงาน 3,880 บาท คิดเป็น 68.61% รองลงมาคือค่าวัตถุดิบ 1,265 บาท คิดเป็น 22.36% และค่าใช้จ่าย 510 บาท คิดเป็น 9.03% เรียงตามลำดับ

ต้นทุนผลิตภัณธ์โถงน้ำขนาดกลาง พบว่า ต้นทุนการผลิต 5,595 บาท สามารถผลิตสินค้าได้ จำนวน 200 ชิ้น ต้นทุนต่อหน่วยสินค้าต่อชิ้น เท่ากับ 27.97 บาท (ประมาณเป็นจำนวนเต็มได้เท่ากับชิ้นละ 28 บาท) ต้นทุนส่วนใหญ่มาจากค่าแรงงาน 3,880 บาท คิดเป็น 69.35% รองลงมาคือค่าวัตถุดิบ 1,265 บาท คิดเป็น 22.60% และค่าใช้จ่าย 450 บาท คิดเป็น 8.05% เรียงตามลำดับ

ต้นทุนผลิตภัณธ์กระถางขนาดเล็ก พบว่า ต้นทุนการผลิต 5,545 บาท สามารถผลิตสินค้าได้ จำนวน 330 ชิ้น ต้นทุนต่อหน่วยสินค้าต่อชิ้นเท่ากับ 16.80 บาท (ประมาณเป็นจำนวนเต็มได้เท่ากับชิ้นละ 17 บาท) ต้นทุนส่วนใหญ่มาจากค่าแรงงาน 3,880 บาท คิดเป็น 69.97% รองลงมาคือค่าวัตถุดิบ 1,265 บาท คิดเป็น 22.81% และค่าใช้จ่าย 400 บาท คิดเป็น 7.22% เรียงตามลำดับ

ต้นทุนผลิตภัณธ์กระถางขนาดใหญ่ พบว่า ต้นทุนการผลิต 4,305 บาทนี้ สามารถผลิตสินค้าได้ จำนวน 300 ชิ้น ต้นทุนต่อหน่วยสินค้าต่อชิ้นเท่ากับ 14.35 บาท (ประมาณเป็นจำนวนเต็มได้เท่ากับชิ้นละ 15 บาท) ต้นทุนส่วนใหญ่มาจากค่าแรงงาน 2,640 บาท คิดเป็น 61.32% รองลงมาคือค่าวัตถุดิบ 1,265 บาท คิดเป็น 29.38% และค่าใช้จ่าย 400 บาท คิดเป็น 9.30% เรียงตามลำดับ

ต้นทุนผลิตภัณธ์กระถางแขวน พบว่า ต้นทุนการผลิต 4,665 บาท สามารถผลิตสินค้าได้ จำนวน 350 ชิ้น ต้นทุนต่อหน่วยสินค้าต่อชิ้นเท่ากับ 13.33 บาท (ประมาณเป็นจำนวนเต็มได้เท่ากับชิ้นละ 14 บาท) ต้นทุนส่วนใหญ่มาจากค่าแรงงาน 3,000 บาท คิดเป็น 64.30% รองลงมาคือค่าวัตถุดิบ 1,265 บาท คิดเป็น 27.12% และค่าใช้จ่าย 400 บาท คิดเป็น 8.58% เรียงตามลำดับ

ตาราง 2 ตารางวิเคราะห์ต้นทุนรายผลิตภัณธ์ของกลุ่มเครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงศรีอำเภอมืองจังหวัดสกลนคร
ประเภทงานสั่งทำ

หน่วย : เต้า บาท									
ประเภท ผลิตภัณฑ์	วัตถุดิบ			ค่าแรง		ค่าใช้จ่าย		ค่าใช้จ่าย	จำนวน การผลิต
						ดำเนินงาน		อื่น ๆ	
	ดิน	ทราย	ไม้	ค่าแรง ปั้น	ค่าแรง อื่น	ค่าน้ำ	ค่าไฟ		
งานสั่งทำ	600	165	500	4,000	1,240	60	200	250	200
รวม	3,000	825	2,500	13,320	6,200	300	1,000	1,100	1,430

ผลิตภัณฑ์ประเภทงานสั่งทำ พบว่า ต้นทุนการผลิต 7,015 บาทนี้ สามารถผลิตสินค้าได้ จำนวน 200 ชิ้น ต้นทุนต่อหน่วยสินค้าต่อชิ้นเท่ากับ 35.08 บาท (ประมาณเป็นจำนวนเต็มได้เท่ากับชิ้นละ 36 บาท) สามารถผลิตสินค้าได้ จำนวน 350 ชิ้น ต้นทุนต่อหน่วยสินค้าต่อชิ้นเท่ากับ 13.33 บาท (ประมาณเป็นจำนวนเต็มได้เท่ากับชิ้นละ 14 บาท) ต้นทุนส่วนใหญ่มาจากค่าแรงงาน 5,240 บาท คิดเป็น 74.69% รองลงมาคือค่าวัตถุดิบ 1,265 บาท คิดเป็น 18.03% และค่าใช้จ่าย 510 บาท คิดเป็น 7.28% เรียงตามลำดับ

การกำหนดราคาขายของผลิตภัณฑ์แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ ราคาขายส่ง และราคาขายปลีก โดยราคาขายส่งจะมีราคาถูกกว่าและต้องจัดซื้อจำนวนตั้งแต่ 20 ชิ้นขึ้นไป

2. การศึกษาผลตอบแทนรายผลิตภัณฑ์ของกลุ่มเครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเครือข่ายอำเภอเมืองจังหวัดสกลนคร
ผลการวิจัยดังตาราง 3

ตาราง 3 วิเคราะห์ผลตอบแทนรายผลิตภัณฑ์ของกลุ่มเครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเครือข่ายอำเภอเมืองจังหวัดสกลนคร
โดยภาพรวมและรายผลิตภัณฑ์

ประเภท ผลิตภัณฑ์	จำ นวน/ ชิ้น	ราคาขาย		รายได้จาก		รายได้ ประมาณ	หัก ต้นทุน	กำไร ขั้นต้น	ค่าใช้จ่าย ดำเนินการ อื่นๆ	กำไร สุทธิ
		ประมาณการ		การขายจริง						
		ขาย ปลีก	ขาย ส่ง	ขาย ปลีก	ขาย ส่ง					
1.โถ่งน้ำ ขนาดเล็ก	250	32.20	32.20	60	50	12,500	5,655	6,845	600	6,245
2.โถ่งน้ำ ขนาดกลาง	200	39.20	39.20	100	70	14,000	5,595	8,405	600	7,805
3.กระถาง ขนาดเล็ก	330	23.80	23.80	35	30	9,900	5,545	4,355	600	3,755
4.กระถาง ขนาดใหญ่	300	21.00	21.00	50	40	12,000	4,305	7,695	500	7,195
5.กระถาง แขวน	350	19.60	19.60	25	20	7,000	4,665	2,335	250	2,085
6.งานสั่งทำ	200	50.40	50.40	60	55	11,000	7,015	3,985	400	3,585
		รวม				64,000	32,780	33,620	2,950	30,670

จากตาราง 3 พบว่า รายได้จากการขายเป็น 2 แบบ คือ จากราคาขายส่ง และราคาขายปลีก โดยราคาจากการประมาณการกำหนดไว้เพื่อขายจะแยกตามประเภทของผลิตภัณฑ์ มีราคาตั้งแต่ 19.60 – 50.40 บาท ซึ่งเป็นการกำหนดราคาขายจากสินค้าลักษณะเดียวกันที่มีจำหน่ายอยู่ในท้องตลาด จะมีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 30,000–70,000 บาท

กำไรอยู่ระหว่าง 9,000-35,000 บาท และราคาขายจริงไม่แตกต่างกันมากจากราคาประมาณการ และสามารถคิดอัตราผลตอบแทนได้ดังนี้

ภาพรวมผลิตภัณฑ์ อัตราส่วนกำไรขั้นต้น 60.63 % และอัตราส่วนกำไรสุทธิ (Net Profit Margin: NPM) 46.18 % โองน้ำขนาดเล็ก อัตราส่วนกำไรขั้นต้น 54.76 % และอัตราส่วนกำไรสุทธิ (Net Profit Margin: NPM) 49.96 % โองน้ำขนาดกลาง อัตราส่วนกำไรขั้นต้น 60.03 % และอัตราส่วนกำไรสุทธิ (Net Profit Margin: NPM) 55.75 % กระถางขนาดเล็ก อัตราส่วนกำไรขั้นต้น 43.98 % และอัตราส่วนกำไรสุทธิ (Net Profit Margin: NPM) 37.92 % กระถางขนาดใหญ่ อัตราส่วนกำไรขั้นต้น 64.12 % และอัตราส่วนกำไรสุทธิ (Net Profit Margin: NPM) 59.95 % กระถางแขวน อัตราส่วนกำไรขั้นต้น 33.35 % และอัตราส่วนกำไรสุทธิ (Net Profit Margin: NPM) 29.78 % และงานสั่งทำ อัตราส่วนกำไรขั้นต้น 36.22 % และอัตราส่วนกำไรสุทธิ (Net Profit Margin: NPM) 32.59 %

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผา บ้านเชียงเครือ อำเภอมือง จังหวัดสกลนคร ผู้บริโภคแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความแตกต่างกันของลักษณะทางกายภาพ และสภาพแวดล้อม ของแต่ละบุคคล ให้การตัดสินใจซื้อของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน โดยชุดิมนันมวล (2563) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้า OTOP กรณีศึกษา ผลิตภัณฑ์ OTOP จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้า พบว่า อายุและอาชีพ มีผลต่อการเลือกซื้อแตกต่างกันใน ด้านผลิตภัณฑ์รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการเลือกซื้อด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด และสอดคล้องกับงานวิจัยของพิรพัฒน์ เงินหมื่น และศิริรัตน์ โกศการิกา (2565) ได้กล่าวไว้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับวิวิธณ์ สุขแสงอร่าม กฤตชน วงศ์รัตน์ และณัฐธร มหาทำนุโชค (2566) และจิรทัศน์ ดาวสมบูรณ์ (2563) ได้ศึกษาการสร้างมูลค่าผลิตภัณฑ์จาก ภูมิปัญญาท้องถิ่นเครื่องปั้นดินเผาบ้านมอญ ตำบลบ้านแก่ง จังหวัดนครสวรรค์ ภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ ภาชนะในชีวิตประจำวันที่มีน้ำหนักเบา ไม่แข็งแรง แตกหักง่ายไม่คุ้มค่ากับการผลิตเพื่อจำหน่าย สำหรับกระเบื้องดินเผาด้วยพิมพ์ เพิ่มมูลค่า ด้วยประโยชน์ใช้สอยด้วยการนวดเท้า เพื่อให้ความรู้สึกล่อนคลาย สอดคล้องกับพนมศักดิ์ สุวิสุทธิ (2561) ได้ศึกษาเครื่องปั้นดินเผาพื้นบ้านแนวแม่น้ำเจ้าพระยา การวิจัยการผลิตเครื่องปั้นดินเผาพื้นบ้านแนวแม่น้ำเจ้าพระยา ได้แก่ เครื่องปั้นดินเผาบ้านแก่ง อำเภอมือง จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งภายในชุมชนมีแหล่งวัตถุดิบ ดินเหนียว และทรายละเอียดจากแม่น้ำอิง ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการทำเครื่องปั้นดินเผาพื้นบ้าน อีกทั้งมีเชื้อเพลิงภายในชุมชนที่มีราคาถูก จึงทำให้ยังคงมีการผลิตเครื่องปั้นดินเผาที่ดีและมีราคาถูก เครื่องปั้นดินเผาบ้านคลองสระบัว ตำบลคลองสระบัว อำเภอมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นพื้นที่ลุ่มต่ำ มีน้ำท่วมเป็นประจำ ทำให้เตาเผาและเครื่องมือเสียหาย อีกทั้งไม่มีแหล่งวัตถุดิบและแหล่งเชื้อเพลิงภายในชุมชนใช้กลายเป็นเชื้อเพลิงในการเผา จึงทำให้มีการผลิตที่มีคุณภาพและต้นทุนการผลิตต่ำ ความสะดวกสบายในการใช้ด้านราคาที่เหมาะสมและสมปอง ช่วงทิพย์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเครือ อำเภอมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผา ในจังหวัดอุบลราชธานี โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2000) ที่กล่าวว่า ราคาทุน ที่ลูกค้าจ่ายไปในการได้ผลิตภัณฑ์ต้นทุนอยู่ในรูปของตัวเงิน ซึ่งผู้บริโภคจะนำมาเปรียบเทียบกับระหว่างมูลค่าของผลิตภัณฑ์กับราคา

ผลิตภัณฑ์ นำเสนอขาย อีกทั้งต้องมีการใช้ กลยุทธ์ในการตั้งราคาที่จะทำให้เกิดการยอมรับจากตลาดเป้าหมาย ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของผลิตภัณฑ์กับราคาของผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาจะตัดสินใจซื้อ ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยจินตนา จันทนนท์, ศักดาเดช กุลากุล, และนิรมล เนื่องสิทธิ์ (2566) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนจากการลงทุนปลูกแตงโมเกษตรกร กรณีศึกษาตำบลท่ากอน อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เกษตรกรกลุ่มปลูกแตงโม พบว่า 1) ต้นทุนการผลิตซึ่ง ประกอบด้วยวัตถุดิบทางตรง ค่าแรงงานและค่าใช้จ่ายในการผลิต สอดคล้องกับงานวิจัยของอนรรตน์ ภูวนาคำ (2563) ได้ศึกษาการพัฒนาเนื้อดินด้านเกวียนเพื่อใช้ในอุตสาหกรรมบนโต๊ะอาหาร งานวิจัยฉบับนี้มีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาดิน ด้านเกวียนให้มีสมบัติที่เหมาะสมต่อการนำไปผลิต เป็นผลิตภัณฑ์เครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร โดยใช้ เฟลด์สปาร์ ดิน เกลาหิน (ดินล้าลำปาง) และ ทราย เป็น วัตถุดิบสำหรับปรับปรุงสมบัติของดินด้านเกวียน วัตถุดิบทั้งหมดจะถูกผสม เข้าด้วยกันตามสัดส่วนที่ออกแบบจากแผนภาพสี่เหลี่ยม ของผสมทั้งหมดจะถูกนำไปขึ้นรูปเป็นแท่งทรงกระบอก ด้วยเครื่องเอ็กซ์ทรูเดอร์ ก่อนนำไปเผาที่อุณหภูมิ 1100 หรือ 1200 องศาเซลเซียส จากนั้นจึงนำไปทดสอบ ความแข็งแรง การดูดซึมน้ำ ปริมาณรูพรุนและการหดตัว งานวิจัยฉบับนี้เผยให้เห็นว่าดินด้านเกวียนสามารถพัฒนา คุณสมบัติให้เหมาะสมกับการนำไปใช้ในอุตสาหกรรมเครื่องใช้บนโต๊ะอาหารได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพษยอม นาจันทร์ และคณะ (2562) ที่ได้ศึกษาต้นทุนและผลตอบแทนในการลงทุนของกลุ่มหัตถกรรมบ้านชุมพอ ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ต้นทุนการผลิต รายได้ และผลตอบแทนจากการลงทุน เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้น มาวิเคราะห์โครงสร้างต้นทุนและ ผลตอบแทนในการลงทุนของกลุ่มหัตถกรรมบ้านชุม ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสงขลาว่ามีความเหมาะสม หรือไม่เพียงใด

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยที่ผู้วิจัยและสมาชิกกลุ่มเครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเครือ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 20 คน ได้ร่วมวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายซึ่งถือเป็นต้นทุนและรายได้อันเป็นผลตอบแทนผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผา ซึ่งสามารถแยกตามผลิตภัณฑ์หลัก ๆ 6 ประเภท ได้แก่ 1) กระถาง ขนาดใหญ่ 2) กระถาง ขนาดเล็ก 3) โอ่งน้ำ ขนาดใหญ่ 4) โอ่งน้ำ ขนาดเล็ก 5) กระถางแขวน และ 6) ประเภทงานสั่งทำ เพื่อช่วยในการวางแผนการผลิต ลดต้นทุน และกำหนดช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผา ให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด

การวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตทำให้กลุ่มเครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเครือ ทราบถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายไปในการผลิตผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท ทั้งยังสามารถนำมาคำนวณราคาขายของผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทให้สอดคล้องกับ ค่าใช้จ่ายที่เสียไป อีกทั้งยังสามารถวิเคราะห์ช่วงเวลาและจำนวนปริมาณการผลิตผลิตภัณฑ์ ตามความต้องการตลาด และ ผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 กลุ่มเครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเครือ ควรศึกษาความเป็นได้ในการปรับราคาต้นทุนในการผลิตให้ต่ำลง และการพัฒนาฝีมือแก่เยาวชนรุ่นใหม่ เพื่อความอยู่รอดของกลุ่มเครื่องปั้นดินเผาและถือเป็นอนุรักษ์อาชีพที่มีมาแต่ดั้งเดิม

1.2 กลุ่มเครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเครือ ควรมีการจัดบันทึกรายรับรายจ่ายอย่างละเอียดและมีระบบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงต้นทุนที่แท้จริง

1.3 กลุ่มเครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเครือ ควรมีการปรับตัวให้ทันกับยุคสมัยทั้งการผลิต และช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีสื่อออนไลน์เข้ามาเกี่ยวข้อง โดยยังคงความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นไว้

1.4 กลุ่มเครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเครือ ควรมีการพัฒนาคุณภาพเครื่องปั้นดินเผาให้มีคุณภาพมากขึ้น และเพิ่มรูปแบบในการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการผู้บริโภคได้หลากหลายกลุ่ม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาในพื้นที่อื่น ๆ หรือการผลิตที่มีความใกล้เคียงเพื่อทำการวิเคราะห์และเปรียบเทียบ จุดเด่น จุดด้อย จุดที่ควรปรับปรุง

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวปัจจัยที่มีผลกระทบต่อต้นทุนการผลิตเครื่องปั้นดินเผาของกลุ่มเครื่องปั้นดินเผาโดยสถิติขั้นสูง เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อต้นทุนผลิต

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่มอบทุนสนับสนุนในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- จินตนา จันทนนท์, ศักดาเดช กุลากุล, และนิรมล เนื่องสิทธิ์. (2566). การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนจากการลงทุนปลูกแตงโมเกษตรกร กรณีศึกษา ตำบลท่าก้อน อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร. *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 10(1), 37-50.
- จิรัชน์ ดาวสมบุญ. (2563). การสร้างมูลค่าผลิตภัณฑ์จากภูมิปัญญาท้องถิ่นเครื่องปั้นดินเผาบ้านมอญ ตำบลบ้านแก่ง จังหวัดนครสวรรค์ ภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์. *กระแสวิเคราะห์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*, 22(42), 19-33.
- ชุติมา นิมนวล. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ OTOP กรณีศึกษา ผลิตภัณฑ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา*, 22(1), 27-34.
- ฐานันดร ปรีดากัญญารัตน์. (2560). การวิเคราะห์ต้นทุน. *วารสารราชชมงคลล้านนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชชมงคลล้านนา*, 5(2), 77-91.
- ฐานา นินไพศาล. (2553). *การเงินธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 22. กรุงเทพฯ: ยงพลเทรดดิ้ง.

- เทศบาลตำบลเชียงเคี่ยน. (2566). *ศูนย์ผลิตภัณท์เครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเคี่ยน*. สืบค้น 6 มีนาคม 2566 จาก <http://www.chkr.go.th/2018/index.php/>.
- ทะเบียนสมาชิกกลุ่มเครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเคี่ยน. (2566). สืบค้น ณ วันที่ 15 มีนาคม 2566.
- เบญจมาศ อภิลิทธิภิญโญ. (2559). *การบัญชีต้นทุนเบื้องต้น (Cost Accounting)*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- พนมศักดิ์ สุวิสุทธิ. (2561). การวิจัยเครื่องปั้นดินเผาพื้นบ้านแนวแม่น้ำเจ้าพระยา. *วารสารศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 22(2), 98-114.
- ไพบูลย์ ผจงวงศ์. (2561). *การบัญชีเพื่อการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัท แสงดาว จำกัด.
- พิรพัฒน์ เงินเหม และศิริรัตน์ โกศการิกา. (2565). ความสัมพันธ์ของส่วนประสมทางการตลาดและกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ร้านแก้ไขเสื้อผ้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 5(2), 53-67.
- วิวิศน์ สุขแสงอร่าม กฤตชน วงศ์รัตน์ และณัฐธร มหาทำนุโชค. (2566). แนวทางพัฒนาผลิตภัณฑ์คุกกี้อัญมณีเพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจของ My Mon ตำบลไร่สะท้อนอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี. *วารสาร มจร การพัฒนาสังคม. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 8(1), 99-112.
- ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร องค์การมหาชน. (2566). *จุดเด่นบ้านเชียงเคี่ยน*. สืบค้น 6 มีนาคม 2566 จาก <https://wikicomunity.sac.or.th/>.
- สุพะยอม นาจะนทร์, ปทุมพร หิรัญสาลี, จุไรรัตน์ ทองบุญชู, วรกร ภูวิเศษ, และลักขณา คำชู. (2562). ต้นทุนและผลตอบแทนในการลงทุนของกลุ่มหัตถกรรมบ้านชุมพอ ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา. *การประชุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ระดับชาติ ครั้งที่ 2 วันที่ 5-6 สิงหาคม 2562 ณ (หน้า 923-939)*. สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- สมปอง ช่วงทิพย์ (2556). การบริหารจัดการผลิตภัณท์เครื่องปั้นดินเผาบ้านเชียงเคี่ยน ตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 10(50), 35-46.
- อนุรักษ์ ทองสุขโขวงศ์. (2559). *การบัญชีต้นทุน (Cost Accounting)*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- อนุรัตน์ ภูวนาคำ. (2563). รายงานวิจัยเรื่อง *การพัฒนาเนื้อดินด้านเกวียนเพื่อใช้ในอุตสาหกรรมเครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (The millennium ed.). New Jersey: Prentice Hall International.

สภาพแวดล้อมขององค์กร การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของ
โรงพยาบาลในสังกัดกองทัพบก

ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT ACCOUNTING AND FINANCIAL
PERFORMANCE TO WORK EFFICIENCY OF ACCOUNTING AND FINANCIAL
PERSONNEL IN HOSPITALS UNDER THE ROYAL THAI ARMY

พัชรินทร์ พินโพธิ์¹, ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล²

Patnarin Pinpo¹, Pravas Penvutikul²

^{1,2} หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

^{1,2}Master of Accountancy. School of Accountancy, Sripatum University

*Corresponding author's e-mail: Patnarin.pin@spulive.net¹, Pravasyx248@gmail.com²

Received: May 30, 2024

Revised: June 7, 2024

Accepted: June 14, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กรและการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลในสังกัดกองทัพบก กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลในสังกัดกองทัพบก จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า สภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องของงบการเงิน ด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน และด้านทันต่อเวลา ส่วนความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องของงบการเงิน และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน รวมถึงความรู้ทางด้านบัญชี และ ความเข้าใจในขั้นตอนการจัดทำบัญชี มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ด้านทันต่อเวลา ข้อเสนอแนะที่ได้ คือ หน่วยงานควรให้ความสำคัญในการพิจารณาการให้ค่าตอบแทนและความก้าวหน้าในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ให้เหมาะสมกับผลงานและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; สภาพแวดล้อมขององค์กร

Abstract

The purpose of this study was to study the organizational environment and financial and accounting operations that affected the work efficiency of financial and accounting practitioners in hospitals under the Royal Thai Army. The questionnaires were used to collect data A sample group of 200 financial and accounting practitioners was from hospitals under the Royal Thai Army was selected. Stutic used in data analysis is frequency, percentage, mean, and standard deviation. and multiple regression analyses. The study results found that the organizational environment advancement and stability in work, compensation, and welfare had a positive effect on work efficiency. financial statements' accuracy, Financial statements' reliability and timeliness as for understanding the accounting process, had a positive effect on work efficiency. Accuracy of financial statements and information technology related to the accounting profession was a positive effect on work efficiency. Financial statements' reliability including accounting knowledge and understanding of accounting procedures. had a positive effect on the work efficiency of finance and accounting practitioners. The timely aspect of the suggestion received was that the agency should give importance to consider of compensation and career advancement for finance and accounting practitioners. for the work performance and efficiency of the worker.

Keywords: accounting; financial performance; organizational environment

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

โรงพยาบาลกองทัพบก เป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ที่มีการดำเนินงานที่ซับซ้อน ข้อมูลทางการเงินของโรงพยาบาลกองทัพบก มีปริมาณมากและมีความหลากหลาย อีกทั้งงานด้านการเงินและบัญชีโรงพยาบาลกองทัพบก ยังมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารงานของโรงพยาบาล โดยช่วยให้ผู้บริหารสามารถติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินของโรงพยาบาล วางแผนงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรวจสอบความถูกต้องของการดำเนินงานของโรงพยาบาล ซึ่งจากปริมาณงานด้านบัญชีที่มีจำนวนมากในแต่ละวัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานลดลง ซึ่งบุคลากรด้านบัญชีและการเงินจึงถือเป็นบุคลากรที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ประสิทธิภาพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีและการเงิน (รุ่งรัตน์า เขียวดารา, 2546) ดังนั้น งานบัญชีและการเงินจึงมีความสำคัญมากสำหรับองค์กร เนื่องจากประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินจึงหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงานที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ นอกเหนือจากกฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ ควบคุมการทำงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในหน่วยงานของรัฐ มีปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน ค่าสัมประสิทธิ์ค่าตอบแทน ปัจจัยความรู้และความสามารถด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรภายในองค์กร ทักษะการบัญชี เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน หากเจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลต่อการดำเนินงานโดยรวม ความสำเร็จและประสิทธิผลขององค์กร (สุพานี สุฤษฏ์วานิช, 2560) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความต้องการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลในสังกัดกองทัพบก ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลในสังกัด

กองทัพบก เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน รวมทั้งเป็นแนวทางในการบริหารบุคคล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลในสังกัดกองทัพบก
2. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลในสังกัดกองทัพบก

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

- 1) แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร

รุ่งรัตนา เขียวดารา (2546) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีนั้นควรเอื้อต่อการทำงานและส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ประกอบด้วย

1.1 สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมภายในองค์กร เป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและทัศนคติของพนักงาน รวมถึงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร (ฐิติรัตน์ มีมาก และระติกร บุญสวาท, 2558)

1.2 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน เป็นการที่พนักงานสามารถพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองให้สูงขึ้น ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่มีระดับความรับผิดชอบสูงขึ้น และสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นโดยไม่ถูกเลิกจ้างหรือถูกลดตำแหน่ง

1.3 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารเป็นกระบวนการที่บุคคลสองคนหรือมากกว่านั้น แลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิด ความรู้สึก และการกระทำต่อกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันหรือเพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่าง ซึ่งปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นไม่ได้หากปราศจากการสื่อสาร และการสื่อสารก็จะเกิดขึ้นไม่ได้หากปราศจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (สุภาวดี อนันตวิธา, 2563)

1.4 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นการบริการและผลประโยชน์เกื้อกูลทุกรูปแบบที่พนักงานได้รับเป็นส่วนหนึ่งของการจ้างงาน ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 มิติ คือ ผลตอบแทนเชิงธุรกรรม (Transactional returns) และผลตอบแทนเชิงความสัมพันธ์ (Relational return) (กัลยาณี เสนาสู, 2556)

2) แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานที่ ซึ่งบุคคลนั้นต้องใช้ความรู้ ความสามารถที่มีนำเสนอออกมาผ่านการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน ซึ่งให้งานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรมากที่สุด (ยรรยง ธรรมธัชอารี, 2548)

2.1 ความรู้ทางด้านบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความเข้าใจในทฤษฎีแนวคิดหลักการและวิธีการทางบัญชี สามารถเข้าใจในองค์ความรู้ทางด้านอื่นที่สัมพันธ์กับองค์ความรู้ด้าน

การบัญชีโดยสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดีเหมาะสมกับงานด้านบัญชีสามารถเข้าใจเทคนิคการปฏิบัติงานด้านการบัญชีและอื่น ๆ

2.2 ความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและเป็นความสามารถในการเข้าใจและปฏิบัติงานตามขั้นตอนในการจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลา

2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี คือ การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานช่วยให้การจัดทำบัญชี และการทำรายงานทางการเงินได้มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ และทันต่อการนำไปใช้ รวมทั้งยังมีฐานข้อมูลใช้จัดเก็บเอกสารทางบัญชีได้อย่างปลอดภัย สามารถเรียกข้อมูลเพื่อตรวจสอบได้ทันที แม่นยำ จะทำให้การปฏิบัติงานของนักบัญชีมีประสิทธิภาพ (ศศิณัฐ ศรีมาวงษ์, 2563)

3) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

สุพานี สฤญวานิช (2560) กล่าวถึง ประสิทธิภาพการทำงานว่า การปฏิบัติงานอยู่ภายในที่ทำงาน มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศเอื้อต่อการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพดีกว่า และผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีอายุมากมีระยะเวลาการปฏิบัติงานนานถึงแม้จะมีระดับการศึกษาที่ไม่สูง แต่ทำงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง มีความรู้ ความชำนาญในการทำงาน มีความสามารถและประสิทธิภาพการทำงานสูงด้วย

4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

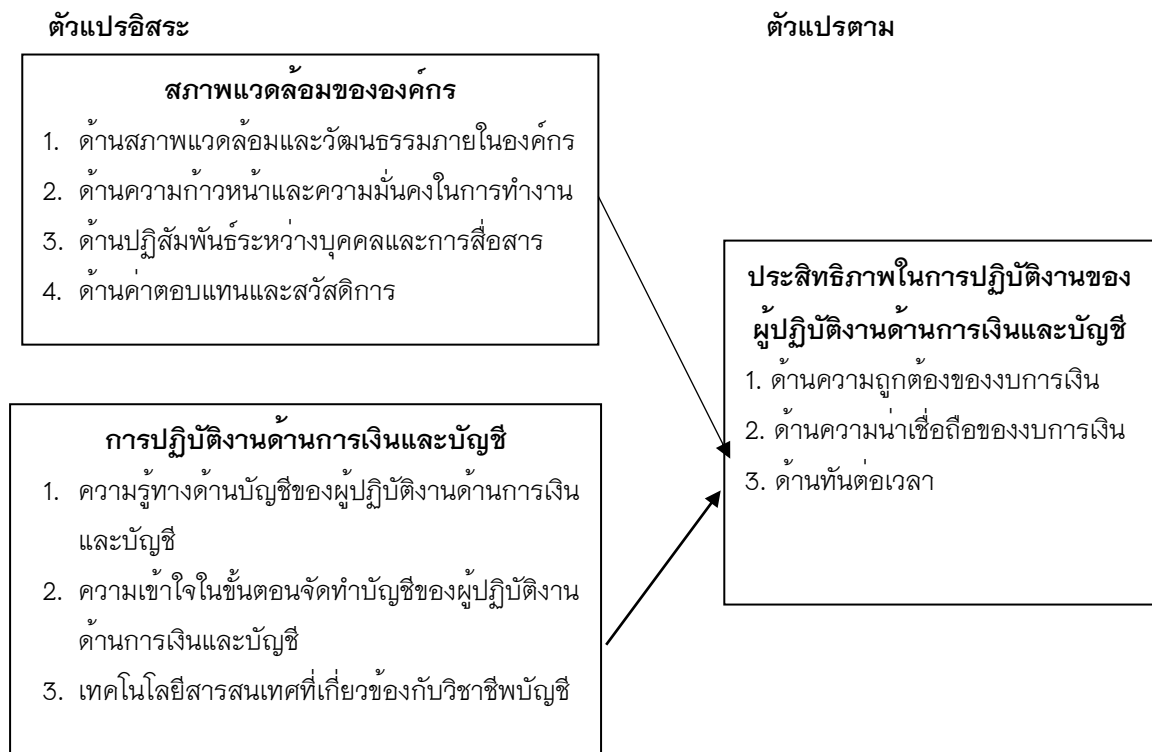
แคทรียา วันวงศ์ (2563) พบว่า คุณสมบัติของการปฏิบัติงานของนักบัญชี ด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับบัญชีของผู้จัดทำบัญชี และประสบการณ์ในการทำงานของผู้จัดทำบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ด้านความเชื่อถือได้ของงบการเงิน ด้านความถูกต้องของงบการเงิน และด้านความมีจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กษมาพร ยังสัมพันธ์ (2562) พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

Pandey, Khan, & Kumar (2023) พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านความปลอดภัยในการทำงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และปัจจัยด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเอกสารทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรต้นและตัวแปรตามแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ ได้แก่ กษมาพร ยังสัมพันธ์ (2562) นวพร ชูเปี้ยแต่ง และจันทร์ลอย เลขทิพย์ (2562) บุษรา จันทร์ลอย, ฐนัณวรีน โสภิตคณิน, และนิพนธ์ภา บุญช่วย (2565) ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลในสังกัดกองทัพบก จำนวน 396 คน กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษา เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ดีของประชากรตามหลักวิชาการตามสูตรของยามาเน่ โดยกำหนดให้ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อน $\pm$ เท่ากับ .05 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ 200 ราย ดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก โดยการแจกแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ในช่องทางการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลในสังกัดกองทัพบก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลในสังกัดกองทัพบก ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และระดับของสถานพยาบาลที่จัดทำบัญชี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมภายในองค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ได้แก่ ความรู้ทางด้านบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ได้แก่ ด้านความถูกต้องของงบการเงิน ด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน ด้านทันต่อเวลา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด)

การตรวจสอบความเที่ยงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง .789-.889 ซึ่งมากกว่า .50 ทุกข้อ การทดสอบความเชื่อมั่นแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายการวิจัยจำนวน 30 ราย คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น ระหว่าง .865-.923 ซึ่งมากกว่า .70 สามารถใช้ในการเก็บและรวบรวมข้อมูลได้

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลในสังกัดกองทัพบก โดยดำเนินการเก็บแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งขอความร่วมมือในการเก็บแบบสอบถามผ่านช่องทางการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลในสังกัดกองทัพบก

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลในสังกัดกองทัพบก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 75.5 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.0 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.0 มีตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นนายทหารชั้นสัญญาบัตร คิดเป็นร้อยละ 41.5 มีระยะเวลาในการทำงานจนถึงปัจจุบัน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.5 และปฏิบัติงานในระดับโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 88.0

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมภายในองค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมขององค์กร ในระดับมาก ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .663 โดยด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมภายในองค์กร ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.33,

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .636) รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.20, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .611) ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.10, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .604) และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ให้ความสำคัญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.66, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .801) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ได้แก่ ความรู้ทางด้านบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับปัจจัยการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ในระดับมาก ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .803 โดยด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด คือ ความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.80, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .778) รองลงมา คือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .835) และ ความรู้ทางด้านบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.77, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .796) ตามลำดับ

4. วิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ได้แก่ ด้านความถูกต้องของงบการเงิน ด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน ด้านทันต่อเวลา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ในระดับมาก ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .806 โดยด้านที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านทันต่อเวลา ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.16, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .852) รองลงมา คือ ด้านความถูกต้องของงบการเงิน เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.94, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .810) และ ด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .754) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สภาพแวดล้อมขององค์กรมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านความถูกต้องของงบการเงิน ดังตาราง 1

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณสภาพแวดล้อมขององค์กรมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ด้านความถูกต้องของงบการเงิน

ตัวแปร	ด้านความถูกต้องของงบการเงิน				
	B	Std.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.120	.315		.382	.703
ด้านสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมภายในองค์กร	-.022	.098	-.017	-.229	.819
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	.520	.129	.392	4.045	.000*
ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร	.136	.123	.101	1.102	.272
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.323	.064	.319	5.032	.000*

R = 0.699, R² = .489, Adjusted R² = .478, Durbin-Watson = 1.867, F = 46.60 Sig. = .00

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 1 พบว่า สภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านความถูกต้องของงบการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยถ้าเพิ่มสภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ด้านความถูกต้องของงบการเงิน เพิ่มขึ้นในเชิงบวก

2. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 สภาพแวดล้อมขององค์กรมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน ดังตาราง 2

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณสภาพแวดล้อมขององค์กรมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน

ตัวแปร	ด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน				
	B	Std.	Beta	T	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.296	.351		3.691	.000
ด้านสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมภายในองค์กร	.064	.109	.054	.590	.556
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	.643	.143	.521	4.485	.000*
ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร	-.153	.137	-.122	-1.113	.267
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.077	.072	.082	1.079	.282

R = .516, R² = .266, Adjusted R² = .251, Durbin-Watson = 1.166, F = 17.647, Sig. = .00

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 2 พบว่า สภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน โดยถ้าเพิ่มสภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน เพิ่มขึ้นในเชิงบวก

3. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 สภาพแวดล้อมขององค์กรมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านต้นทุนต่อเวลา ดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณสภาพแวดล้อมขององค์กรมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ด้านต้นทุนต่อเวลา

ตัวแปร	ด้านต้นทุนต่อเวลา				
	B	Std.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.835	.373		2.237	.026
ด้านสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมภายในองค์กร	.077	.116	.057	.665	.507
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	.694	.152	.498	4.555	.000*
ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร	-.209	.146	-.148	-1.429	.155
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.255	.076	.239	3.349	.001*

R = .592, R² = .351, Adjusted R² = .337, Durbin-Watson = 1.835, F = 26.327, Sig. = .00

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 3 พบว่า สภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านต้นทุนต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยถ้าเพิ่มสภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ด้านต้นทุนต่อเวลา เพิ่มขึ้นในเชิงบวก

4. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านความถูกต้องของงบการเงิน ดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ด้านความถูกต้องของงบการเงิน

ตัวแปร	ด้านความถูกต้องของงบการเงิน				
	B	Std.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.543	.148		3.656	.000
ความรู้ทางด้านบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี	-.104	.106	-.103	-.984	.327
ความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี	.846	.133	.979	7.654	.000*
เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี	-.022	.134	-.023	-.167	.868
R = .864, R ² = .746, Adjusted R ² = .742, Durbin-Watson = 2.310, F = 91.894, Sig. = .00					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 4 พบว่า ความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านความถูกต้องของงบการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยถ้าเพิ่มความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ด้านความถูกต้องของงบการเงิน เพิ่มขึ้นในเชิงบวก

5. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน ดังตาราง 5

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณความรู้ ความเข้าใจด้านบัญชีมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในพื้นที่ภาคเหนือ ด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน

ตัวแปร	ด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน				
	B	Std.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.446	.198		7.318	.000
ความรู้ทางด้านบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี	.130	.141	.137	.920	.359
ความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี	.176	.177	.182	.993	.322
เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี	.350	.178	.387	1.959	.041*
R = .693, R ² = .481, Adjusted R ² = .473, Durbin-Watson = 1.396, F = 60.536, Sig. = .00					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 5 พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน โดยเพิ่มเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน เพิ่มขึ้นในเชิงบวก

6. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านต้นทุนต่อเวลา ดังตาราง 6

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณความรู้ ความเข้าใจด้านบัญชีมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชีในพื้นที่ภาคเหนือ ด้านต้นทุนต่อเวลา

ตัวแปร	ด้านต้นทุนต่อเวลา				
	B	Std.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.932	.202		4.620	.000
ความรู้ทางด้านบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี	.356	.144	.333	2.466	.015*
ความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี	.745	.181	.920	5.565	.000*
เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี	-.514	.182	-.503	-2.822	.005*

R = .759, R² = .576, Adjusted R² = .570, Durbin-Watson = 1.665, F = 88.80, Sig. = .00

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 6 พบว่า ความรู้ทางด้านบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และ ความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านต้นทุนต่อเวลา โดยถ้าเพิ่มความรู้ทางด้านบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และ ความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ด้านต้นทุนต่อเวลา เพิ่มขึ้นในเชิงบวก

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านความถูกต้องของงบการเงิน ด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน และด้านต้นทุนต่อเวลา ส่วนความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านความถูกต้องของงบการเงิน และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน รวมถึงความรู้ทางด้านบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และ ความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านต้นทุนต่อเวลา

การอภิปรายผล

สมมติฐานข้อที่ 1 สภาพแวดล้อมขององค์กรมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านความถูกต้องของงบการเงิน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านความถูกต้องของงบการเงิน ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรในหน่วยงานทุกคนต่างมีความต้องการในค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต ซึ่งความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานจะเกี่ยวพันถึงการเพิ่มค่าตอบแทน ถ้าผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนและความมั่นคงในการทำงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริขวัญ ผลวิจิตร (2562) สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน การบัญชีหน่วยงานราชการ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร คือ สภาพแวดล้อมขององค์กร ผลตอบแทนการปฏิบัติ ได้แก่ เงินเดือน สิทธิสวัสดิการ การเลื่อนขั้นตำแหน่ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษรา จันทร์ลอย, ฐนันวริน โขยิตตคณิน, และนิกข์นิภา บุญช่วย (2565) พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในด้านค่าตอบแทนและความก้าวหน้าในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 สภาพแวดล้อมขององค์กรมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน ทั้งนี้เนื่องจาก การที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี สามารถทำงานได้อย่างราบรื่นโดยไม่ถูกเลิกจ้างหรือถูกลดตำแหน่งและยังได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่มีระดับความรับผิดชอบสูงขึ้น จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มีความรู้สึกในเชิงบวกต่อองค์กร ทำให้เกิดแรงจูงใจและความตั้งใจในการทำงาน ประกอบกับการที่ประสิทธิภาพของงานด้านบัญชีและการเงินส่งผลต่อความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี จะยิ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีมีความตั้งใจ ความรอบคอบในการทำงานจนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของภิญญาพัชญ์ พรหมมา (2565) พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี ร้อยละ 79 และสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทน์ปภา ปุณยวิทิตโรจน์, ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์, และธีรวัฒน์ หังสพฤกษ์ (2563) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bakker & taris (2015) พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

สมมติฐานข้อที่ 3 สภาพแวดล้อมขององค์กรมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านทันต่อเวลา

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านทันต่อเวลา ทั้งนี้เนื่องจาก ระยะเวลาในการทำงานเป็นสิ่งบ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ซึ่งการที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี สามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย ในระยะเวลาที่กำหนด แสดงให้เห็นถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มีความตั้งใจในการทำงานสูง ซึ่งการที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ได้รับประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ขวัญกำลังใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานตามไปด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของยรรยง ธรรมธัชอารี (2548) กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีควรเข้าใจขั้นตอนในการจัดทำบัญชีอย่างถ่องแท้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายในการจัดทำข้อมูลทางการเงิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pandey, Khan & Kumar (2023) พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 4 การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ด้านความถูกต้องของงบการเงิน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านความถูกต้องของงบการเงิน ทั้งนี้เนื่องจาก ในการทำงานด้านบัญชี มีกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานที่ซับซ้อน โดยเฉพาะการทำงานด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานราชการอย่างโรงพยาบาลตำรวจ ที่ต้องทำงานภายใต้ระเบียบ และขั้นตอนของราชการ และยังต้องทำงานด้านบัญชีควบคู่ไปด้วยกัน ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี จึงต้องมีความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีอย่างละเอียด ถึงจะทำงานด้านการเงินและบัญชีให้มีความถูกต้องของงบการเงิน ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่ผู้บริหาร และหน่วยงานตั้งเป้าหมายไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของนพพร ชูเปี้ยเตง และจันทรลอย เลขทิพย์ (2562) พบว่า ความรู้ความสามารถด้านการบัญชี ด้านการตรวจสอบ ด้านกฎหมาย ด้านเทคโนโลยี และด้านการติดต่อสื่อสารที่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีทุกด้าน คือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ ด้านเวลา และด้านงบประมาณค่าใช้จ่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของกษมาพร ยังสัมป่อย (2562) พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความรู้ทางด้านบัญชี ความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kibogo (2018) พบว่าการมีทรัพยากรที่เพียงพอ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ สถานที่ทำงาน ช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 5 การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือของงบการเงิน ทั้งนี้เนื่องจาก การนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีที่มีความทันสมัยและง่ายต่อการปฏิบัติมาใช้ จะสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการทำงาน อีกทั้งถ้าผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี จะยิ่งทำให้การทำงานด้านบัญชี

มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของสุพานี สุญญ์วานิช (2560) กล่าวว่า การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานช่วยให้การจัดทำบัญชี และการทำรายงานทางการเงินได้มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ และทันต่อการนำไปใช้ รวมทั้งยังมีฐานข้อมูลใช้จัดเก็บเอกสารทางบัญชีได้อย่างปลอดภัย สามารถเรียกข้อมูลเพื่อตรวจสอบได้ทันที แม่นยำ จะทำให้การปฏิบัติงานของนักบัญชีมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของกษมาพร ยังสัมป่อย (2562) พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของบุษรา จันทรลอย ,ฐนัณวรีน โสยิตตณิน, และนิกข์นิภา บุญช่วย (2565) พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในธุรกิจธุรกิจนำเข้าและส่งออกที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lillis & Smith (2019) พบว่า เทคโนโลยีช่วยให้นักบัญชีวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้นักบัญชีสามารถระบุปัญหาและโอกาสใหม่ ๆ การให้บริการลูกค้า เทคโนโลยีช่วยให้นักบัญชีสามารถให้บริการลูกค้าได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น และการเรียนรู้

สมมติฐานข้อที่ 6 การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีด้านทันต่อเวลา

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความรู้ทางด้านบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ด้านทันต่อเวลา ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีควรมีความรู้ทางด้านบัญชีอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายในการจัดทำข้อมูลทางการเงิน ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหาร หัวหน้างานสามารถตัดสินใจในการทำงานด้านบัญชีได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและทันตามกำหนดการส่งมอบงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฬารัตน์ ฉัตรไทย (2562) พบว่า ความรู้ทางด้านบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และ ความเข้าใจในขั้นตอนจัดทำบัญชีของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของแคทรียา วันวงศ์ (2563) พบว่า คุณสมบัติของการปฏิบัติงานของนักบัญชี ด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับบัญชีของผู้จัดทำบัญชี และประสบการณ์ในการทำงานของผู้จัดทำบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชี ด้านความเชื่อถือได้ของงบการเงิน ด้านความถูกต้องของงบการเงิน และด้านความมีจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบัญชี

องค์ความรู้ใหม่

ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า สภาพแวดล้อมขององค์กรด้านค่าตอบแทนและความก้าวหน้าที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลในสังกัดกองทัพบก ดังนั้น จึงเห็นควรว่าหน่วยงานควรให้ความสำคัญในการให้ค่าตอบแทนและความก้าวหน้าในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เพราะปัจจัยเหล่านี้สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และยังส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในทุกด้าน อีกทั้งการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของโรงพยาบาลในสังกัด

กองทัพบก ดังนั้น จึงเห็นควรว่าผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ควรศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นทางด้านบัญชีและวิธีการจัดทำบัญชีตามคู่มือเพื่อทำบัญชีให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดและผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ควรเรียนรู้เชิงปฏิบัติการจากผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ของกลุ่มที่มีผลการประเมินประสิทธิภาพทางด้านการจัดทำบัญชีสูงอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ควรพัฒนาความรู้ความสามารถให้ได้มาตรฐานโดยจัดให้มีการอบรมเพื่อการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องและกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการอบรมที่มีเงื่อนไขให้เหมาะสมกับประเภทขนาดและโครงสร้างของหน่วยงาน ทั้งนี้เพราะองค์ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดทำบัญชี และสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ได้มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ด้านการทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เช่น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ประกอบไปด้วย ด้านความเจริญก้าวหน้าในอาชีพด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านความสำเร็จในอาชีพด้านความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กษมาพร ยังสั้มป่อย. (2562). ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- กัลยาณี เสนาสุ. (2556). การบริหารค่าตอบแทนเชิงกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 5. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- แคทรียา วันวงศ์. (2563). ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในกรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- จันทปภา ปุณยวิฑิตโรจน์, ศรีณยา เลิศพุทธรักษ์, และธีรวัฒน์ หังสพฤกษ์. (2563). ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชี. การประชุมวิชาการระดับนานาชาติและระดับชาติด้านบริหารธุรกิจและการบัญชี 2563. วันที่ 20-21 กุมภาพันธ์ 2563 (หน้า 33-45). ศูนย์ประชุมนานาชาติเอ็มเพรส โรงแรม ดิ เอ็มเพรส จังหวัดเชียงใหม่.
- จุฬารัตน์ ฉัตรไทย. (2562). ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ฐิติรัตน์ มีมาก และระติกร บุญสวาท. (2558). สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความรู้ ความสามารถ ของนักบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพ รายงานการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*, 21(1), 127-140.
- นวพร ชูเปี้ยเต้ง และจันทร์ลอย เลขทิพย์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตรวจสอบของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี. *วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง*.
- บุษรา จันทร์ลอย, ฐนันวริน โฆษิตคณิน, และนิกษิณีภา บุญช่วย. (2565). ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานผู้ทำบัญชีในธุรกิจนำเข้าและส่งออกที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในประเทศไทย. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์*, 3(1), 139-152.
- ภิญญาพัชญ์ พรหมมา. (2565). ศึกษาปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี. *การศึกษานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม*.
- ยรรยง ธรรมธัชอารี. (2548). *บริหารธุรกิจด้วยแนวคิดการบัญชี*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- รุ่งรัตนา เขียวดารา. (2546). สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหงกับอาชีวอนามัยความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน. *วารสารรามคำแหงฉบับมนุษยศาสตร์*, 20(1), 98-132.
- ศศิณัฐ ศรีมาวงษ์. (2563). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักบัญชีของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. การศึกษานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริขวัญ ผลจิตร. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน การบัญชี หน่วยงานราชการเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร*. การศึกษานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2560). *การบริหารเชิงกลยุทธ์: แนวคิดและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาวดี อนันตวิธา. (2563). *ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. การศึกษานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- Bakker & Taris (2015). The Relationship Between Work Demands, Job Resources, and Employees' Well-Being: A Review of the Job Demand-Control (JD-R) Model. *Work & Stress*, 19(3), 273-285.
- Kibogo. (2018). The Impact of Technology on Accounting Performance: A Review of the Literature. *Accounting Horizons*, 17(4), 363-387.
- Lillis, A. M. & Smith, S. D. (2019). The impact of technology on the accounting profession. *International Journal of Accounting and Information Management*, 27(3), 429-444.
- Pandey, A. K., Khan, S. A., & Kumar, S. (2023). The Impact of Workplace Environment on Employee Performance. *Journal of Business Economics and Management*, 24(2), 331-350.

สมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ บุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4

INDIVIDUAL COMPETENCY AFFECTING THE OPERATIONAL EFFICIENCY IN DIGITAL TECHNOLOGY OF PERSONNEL PROSECUTOR'S OFFICE UNDER THE OFFICE OF THE PROSECUTOR REGION 4

อัจฉรา รูปเรียม^{*1}, กชกร เดชะคำภู², สำราญ วิเศษ³

Archara Rupriam^{1*}, Kotchakorn Dechakhamphu², Samran Wised³

^{1,2,3}หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

^{1,2,3}Master of Public Administration Program in Public Administration, Nakhon Phanom University

*Corresponding author's e-mail: archara1987@gmail.com^{*1}, Monydecha@gmail.com², Wised2520@gmail.com³

Received: May 6, 2024

Revised: May 14, 2024

Accepted: May 22, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 2) ศึกษาสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 3) เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 จำนวน 223 คน ใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรทาร์ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .96 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) สมรรถนะบุคคลด้านทัศนคติ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 มีอำนาจทำนายประมาณร้อยละ 74.80 3) ด้านทัศนคติ ควรมีการสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรให้ศึกษาและใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลอยู่เสมอ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้เป็นเรื่องที่ยากซับซ้อน ด้านความรู้ ควรมีการจัดฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ ด้านทักษะ ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ทักษะ

ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการแก้ไขปัญหา ด้านแรงจูงใจ ควรมีการให้สวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้คำชมเชยกับผู้ที่ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; เทคโนโลยีดิจิทัล; สมรรถนะบุคคล

Abstract

The objectives of this study were: 1) to examine the operational competency level in digital technology among personnel in the Prosecutor's Office under the Office of the Prosecutor Region 4; 2) to investigate the individual competencies affecting the operational efficiency in digital technology among personnel in the Prosecutor's Office under the Office of the Prosecutor Region 4; and 3) to propose guidelines for enhancing factors that affected operational efficiency in digital technology among personnel in the Prosecutor's Office under the Office of the Prosecutor Region 4. This was a quantitative research. The sample group comprised of 223 personnel from the prosecutor's office under the Office of the Prosecutor Region 4. The sample size calculation method was based on the Taro Yamane formula. The tool used to collect data was a questionnaire, with a reliability value for the entire document equal to .96. Statistics used for analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. Statistical significance was set at the .05 level. The study's findings indicated that: 1) the operational competency level in digital technology among personnel in the Prosecutor's Office under the Office of the Prosecutor Region 4 was generally high. 2) It was observed that personal competencies such as attitude, knowledge, skills, and motivation significantly influenced the efficiency of digital technology operations. They attained a predictive coefficient of 74.80%. 3) Regarding attitude, there should be support and development initiatives for personnel to continuously educate and utilize digital technology systems, fostering the perception that using digital technology was not a complicated matter. Concerning knowledge, training sessions should be organized regarding digital technology operations so that personnel could effectively apply the knowledge gained in their work. In terms of skills, personnel should be provided with opportunities to utilize digital technology skills to solve problems effectively. Regarding motivation, various welfare benefits and acknowledgments should be provided to personnel as incentives to boost morale and motivation.

Keywords: operational efficiency; digital technology; personal competency

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

กระแสโลกยุคปัจจุบันเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ที่เทคโนโลยีดิจิทัลหลอมรวมเข้ากับชีวิตคนอย่างแท้จริง ซึ่งส่งผลเปลี่ยนแปลงรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจกระบวนการผลิต การค้า การบริการ กระบวนการทางสังคมอื่น ๆ และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไปอย่างสิ้นเชิง ประเทศไทยจึงต้องเร่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ ซึ่งภาครัฐมอบหมายให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การ

มหาชน องค์การอิสระ และหน่วยอื่นของรัฐดำเนินการตามนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมุ่งเน้นการทำงานในลักษณะบูรณาการร่วมกันทุกภาคส่วน สำนักงานอัยการภาค 4 เป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด รับผิดชอบการบริหารงานและปฏิบัติงานในอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด ประกาศ และคำสั่งของสำนักงานอัยการสูงสุด ภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการภาคตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด และปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย และต้องร่วมขับเคลื่อนนโยบายและแผนปฏิบัติการขององค์กร เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 และพัฒนาสำนักงานอัยการสูงสุดให้เป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชน โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้ในการกระบวนการบังคับใช้กฎหมายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรมตลอดจนการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมให้กับประชาชน การพัฒนากลไกคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากกระบวนการยุติธรรม ความขัดแย้งระหว่างภาครัฐ เอกชนและชุมชน และส่งเสริมพัฒนาระบบการสืบเสาะและการสอดส่องให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย ลดภาระค่าใช้จ่ายและอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการแก่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงความยุติธรรมอย่างทั่วถึง เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งความยุติธรรมของสังคมเพื่อความมั่นคงของชาติและความผาสุกของประชาชนการที่องค์กรจะดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้น องค์กรจะต้องพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ในปัจจุบันและอนาคตได้ (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2563)

ปัจจุบันขอบเขตการทำงานของระบบสารสนเทศขยายตัวจากการรวบรวมข้อมูลที่มาจากภายในองค์กรไปสู่การเชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ทั้งจากภายในท้องถิ่น ประเทศ และระดับนานาชาติ ซึ่งการปฏิบัติงานต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพสูงขึ้นเพื่อสร้างระบบสารสนเทศ ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องมือสำคัญ ที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถของการปฏิบัติงานและขีดความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารในยุคปัจจุบัน แต่ปัญหาที่น่าเป็นห่วงคือ คนส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจในศักยภาพและขอบเขตของการใช้งานระบบสารสนเทศ นอกจากนี้บุคลากรบางส่วนที่ขาดความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ ไม่ยอมเรียนรู้และเปิดรับการเปลี่ยนแปลง จึงให้ความสนใจหรือ ความสำคัญกับการปรับตัวเข้ากับระบบสารสนเทศน้อยกว่าที่ควร (นภสร สุตทวัม, 2560)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้ในการบริหารงานภายในองค์กร ส่งเสริม และพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักงานอัยการในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากขึ้น สอดคล้องกับแผนนโยบายของสำนักงานอัยการสูงสุดที่ต้องการนำเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้ในการกระบวนการทำงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ลดภาระค่าใช้จ่าย และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการทำงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพ และตรงตามมาตรฐานภายในกำหนดระยะเวลาที่กำหนด โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ที่สุด เทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ แอปพลิเคชัน สื่อออนไลน์ ที่มนุษย์พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในกระบวนการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในทุกสถานการณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง การใช้ทักษะความรู้ ความเข้าใจ การสร้างสรรค์ และการเข้าถึงในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ โปรแกรม สื่อออนไลน์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากิจกรรมการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ ซึ่งแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2566) ได้ระบุองค์ประกอบของการรู้ดิจิทัล หรือ ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) ไว้ 4 ด้าน คือ (1) ด้านการใช้ (Use) (2) ด้านเข้าใจ (Understand) (3) ด้านการสร้าง (Create) และ (4) ด้านการเข้าถึง (Access)

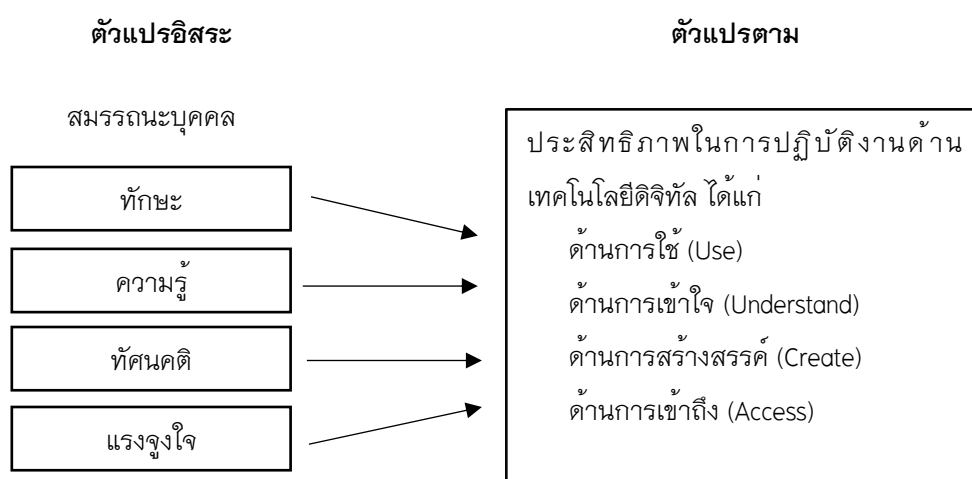
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่แสดงความรู้ ทักษะ ทักษะทัศนคติ คุณลักษณะนิสัยและคุณสมบัติต่าง ๆ ในการสร้างผลงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตนเองหรือองค์กรกำหนดไว้ องค์ประกอบของสมรรถนะ ประกอบด้วย ทักษะ ความรู้ ทัศนคติ คุณลักษณะของบุคคล แรงจูงใจ ศักยภาพที่มีภายในแต่ละบุคคล ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของรัชจิกร จิตวัฒนานนท์ (2564) ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง พบว่า ปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะของบุคลากรทางการศึกษาในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความสามารถ ด้านแรงจูงใจ และด้านเจตคติ งานวิจัยของกัลป์กร สัตยญะ (2564) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการการศึกษาศาสนา พพบว่า สมรรถนะของบุคคลสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาศาสนา ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านความสามารถ งานวิจัยของปัทมรินทร์ กัมปนาทยุทธเสนี (2563) ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ งานวิจัยของอารีย์ มัยยพงษ์

(2561) ได้ศึกษารูปแบบสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สมรรถนะเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล งานวิจัยของศตวรรษ กล้าดิษฐ์ (2560) ได้ศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรม การผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยะซากิ จำกัด พบว่า สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ งานวิจัยของพรพิมล พิทักษ์ธรรม (2559) ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรมคอคัลมัม แบงค็อก กรุงเทพมหานคร พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคลากร และด้านแรงจูงใจในการทำงาน และงานวิจัยของปาริฉัตร หิรัญสาย (2559) ได้ศึกษาสมรรถนะของบุคลากรและการถ่านโอนความรู้ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรม ในองค์กร บริบทธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่า สมรรถนะ ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านแรงจูงใจส่วนบุคคล จากการรวบรวมข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำมาสังเคราะห์องค์ประกอบ ได้องค์ประกอบสมรรถนะในการศึกษาครั้งนี้ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านทักษะ (2) ด้านความรู้ (3) ด้านทัศนคติ และ (4) ด้านแรงจูงใจ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 โดยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎี ดังนี้ 1) แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาสังเคราะห์องค์ประกอบ และกำหนดเป็นกรอบแนวคิดสมรรถนะบุคคล และ 2) แนวคิดการรู้ดิจิทัล หรือทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (สำนักงาน ก.พ., 2566) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จึงนำมาเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 มีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ บุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 จำนวน 500 คน (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2566) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ บุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 จำนวน 223 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามาเน (Yamane, 1973, p.127 อ้างถึงใน นพพร ณะชัยพันธ์, 2555) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ และการสุ่มอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบ (Check list) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะบุคคลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 จำนวน 12 ข้อ และตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 12 ข้อ โดยแบบสอบถามตอนที่ 2, 3 มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) ให้เลือก 5 ระดับ ตามแนวคิดของของลิเคอร์ท (Likert' scale) คือ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, หน้า 121)

วิธีการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ ผู้ศึกษาดำเนินการ ดังนี้ 1) ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี สมรรถนะบุคคล และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากเอกสาร และงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม และข้อคำถาม 2) สร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำสมรรถนะบุคคลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 มากำหนดเป็นตัวแปรต้น และนำประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 มากำหนดเป็นตัวแปรตาม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินค่าตามความคิดเห็น 3) กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของข้อคำถามโดยการสังเคราะห์ ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะบุคคล ผู้ศึกษาได้จากตารางสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเลือกตัวแปรที่มีการแจกแจงความถี่ตั้งแต่ 5 ขึ้นไป ออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับเกี่ยวกับสมรรถนะบุคคลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 ส่วนแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ออกมาเป็นข้อคำถามวัดระดับเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจแก้ไขเนื้อหา และความถูกต้อง 5) การหาความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือ กระทำโดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่านทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า .60 ขึ้นไป ส่วนข้อใดมีค่า IOC น้อยกว่า .60 ผู้ศึกษานำมาปรับปรุงแก้ไข ตาม

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อจึงผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน

6) นำแบบสอบถามที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่า IOC เท่ากับ .95

7) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด 8) นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – coefficient) ด้วยวิธีการของ Cronbach ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ต้องมากกว่า .70 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้ 9) นำข้อคำถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination power) โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม (Item total correlation) ข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .361 ขึ้นไป ค่าวิกฤตของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .966 10) นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกแล้วนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ 1) นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ถึงสำนักงานอัยการภาค 4 เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร สำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 2) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 3) เมื่อผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามกลับคืน ดำเนินการตรวจสอบ ความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นผู้ศึกษาจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อประมวลผลหาค่าสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล คำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้ 1) การข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยนำมาแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ 2) ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2-3 สมรรถนะบุคคลในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล วิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) ให้เลือก 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert' scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2554, หน้า 121) จำนวน 24 ข้อ 3) การทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม บุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุส่วนใหญ่ ระหว่าง 40 – 49 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานประมาณ 10 ปี ขึ้นไป และมีอัตราเงินเดือน มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป

2. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการสังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในรูปตารางและบรรยายประกอบ ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4

ด้านที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1	ด้านการใช้	4.07	.63	มาก
2	ด้านการเข้าใจ	3.94	.67	มาก
3	ด้านการสร้างสรรค์	4.06	.66	มาก
4	ด้านการเข้าถึง	4.03	.70	มาก
รวม		4.03	.61	มาก

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการใช้ ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมาคือ ด้านการสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 4.06$) ด้านการเข้าถึง ($\bar{X} = 4.03$) และด้านการเข้าใจ ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์สมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 ดังตาราง 2-3

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่าง สมรรถนะบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4

ตัวแปร	(X1)	(X2)	(X3)	(X4)	Y
ด้านทักษะ (X1)	1				
ด้านความรู้ (X2)	.779**	1			
ด้านทัศนคติ (X3)	.544**	.586**	1		
ด้านแรงจูงใจ (X4)	.153*	.211**	.266**	1	
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Y)	.726**	.751**	.749**	.325**	1

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 2 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะ (X1) ด้านความรู้ (X2) ด้านทัศนคติ (X3) และด้านแรงจูงใจ (X4) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 (Y) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .153-.779 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01- .05 มีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำและสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรู้ (X2) ($r = .751$) รองลงมา คือ ด้านทัศนคติ (X3) ($r = .749$) ด้านทักษะ (X1) ($r = .726$) มีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านน้อยที่สุด คือ ด้านแรงจูงใจ (X4) ($r = .325$) มีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 ดังตาราง 3

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4

สมรรถนะบุคคล	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.007	.167		.043	.966
ด้านทักษะ (X1)	.257	.052	.271	4.901	.000
ด้านความรู้ (X2)	.267	.055	.276	4.826	.000
ด้านทัศนคติ (X3)	.395	.042	.409	9.422	.000
ด้านแรงจูงใจ (X4)	.092	.028	.117	3.290	.001

($R = .865^a$, $R^2 = .748$, $F = 161.609$, Sig. = .05)

จากตาราง 3 พบว่า สมรรถนะบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร มีอำนาจทำนายประมาณร้อยละ 74.80 ($R^2 = .748$) โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการผันแปรตัวแปรตามในรูปแบบคะแนนมาตรฐานจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้แก่ ด้านทัศนคติ (X1) (Beta = .409) ด้านความรู้ (X2) (Beta = .276) ด้านทักษะ (X3) (Beta = .271) และด้านแรงจูงใจ (X4) (Beta = .117) ทั้งนี้สามารถสร้างสมการถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน เพื่อพยากรณ์สมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 ซึ่งเกิดจากการผันแปรของตัวแปรอิสระ 4 ตัว ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = .007 + .257(X1) + .267(X2) + .395(X3) + .092(X4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐาน

$$Z = .271(X1) + .276(X2) + .409(X3) + .117(X4)$$

การอภิปรายผล

ผลการศึกษา สมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยสุด คือ ด้านการใช้ด้านการสร้างสรรค์ ด้านการเข้าถึง และด้านการเข้าใจ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากบุคลากรแต่ละคนมีความรู้ ความเข้าใจ ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอยู่แล้วและพร้อมที่จะเรียนรู้และนำทักษะที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของกันตยา เพิ่มผล (2541) ได้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายขององค์การอันจะทำให้ตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ อันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์การเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การหรือการพัฒนาสังคม นอกจากนั้นการพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย กล่าวคือประการแรกก่อนที่จะคนจะเข้าสู่การทำงานในองค์การหนึ่ง ๆ นั้น บุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่องค์การนั้นต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์การกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเองหรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่าง ๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้ว ก็เป็นหน้าที่ขององค์การที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุดเพื่อประสิทธิผลขององค์การ สอดคล้องกับผลการศึกษาของดาวรุ่ง หนูรูปงาม, ศุภรักษ์ อธิคมสุวรรณ, และวรรณิ เนียมหอม (2566) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักอำนวยการสำนักงานอัยการจังหวัด สังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักอำนวยการ สำนักงานอัยการจังหวัด สังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาวดี นากกระแสน์, อุบลวรรณ, สุวรรณกุลสิทธิ์, และธีรวัตร ภูระธีรารัตน์ (2565) ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดสุรินทร์ พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของธนัญกรณ์ ทองเลิศ และกมลพร สอนศรี (2562) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. สมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร คือ ด้านทัศนคติ (Beta = .409) ด้านความรู้ (Beta = .276) ด้านทักษะ (Beta = .271) และด้านแรงจูงใจ (Beta = .117) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 และมีอำนาจทำนายประมาณร้อยละ 74.80 ($R^2 = .748$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของศตวรรษ กล้าดิษฐ์ (2560) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด พบว่า ภาพรวมในทุกด้านของสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด อยู่ในระดับที่ส่งผลมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

2.1 ด้านทัศนคติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 มากที่สุด สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิดของแต่ละคน ที่มีความแตกต่างกันออกไปทั้งในทางบวกและทางลบ การปฏิบัติงานขององค์การจะมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การได้นั้น ทัศนคติของบุคลากรในองค์การต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 มีทัศนคติส่วนใหญ่ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันที่ต้องการพัฒนาระบบการทำงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Munn (1971) ได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกและความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ต่าง ๆ และข้อเสนใด ๆ รอบตัวบุคคลในทางที่จะยอมรับ หรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้านพฤติกรรมอย่างเดียวกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุพรรณิรัตน์โรจน์มงคล (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารของรัฐขนาดใหญ่ พบว่า ทัศนคติต่อการใช้งานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มากที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน โดยมีการส่งผลไปในทิศทางเดียวกัน

2.2 ด้านความรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะว่าบุคลากรสำนักงานอัยการเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ในการใช้วัสดุอุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงองค์การยังมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุรัชพรหมพันธุ์ (2554) กล่าวว่า ความรู้ (Knowledge) คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษา การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมถึง ความสามารถเชิงปฏิบัติทักษะความเข้าใจ สิ่งที่ได้รับมาจากการประสบการณ์หรือสารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ สอดคล้องกับผลการศึกษาของปัสรินทร์ กัมปนาทยุทธเสนี (2563) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติราชการ ความรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

2.3 ด้านทักษะ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นงานที่ค่อนข้างยุ่งยากสำหรับผู้เริ่มปฏิบัติ บุคลากรจึงจำเป็นต้องมีทักษะในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และจะต้องสามารถแก้ไขปัญหาเร่งด่วนเพื่อให้การทำงานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพศรัตน์ นิวัฒน์ (2558) ได้กล่าวถึงความหมายทักษะอาชีพไว้ว่า เป็นทักษะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ ประกอบด้วย ทักษะกระบวนการทำงาน ทักษะกระบวนการแก้ปัญหา ทักษะการทำงานร่วมกัน ทักษะแสวงหาความรู้ ทักษะการจัดการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของวินัย ปณิธานรักษ์ชัย (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ทางอีเมลของผู้ทำบัญชีในเขต

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยของทักษะด้านวิชาชีพบัญชี และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ e-Tax Invoice by E-mail

2.4 ด้านแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการที่องค์การจะดำเนินงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น แรงจูงใจ เป็นสิ่งที่สำคัญ ที่จะช่วยผลักดันให้บุคลากรในองค์การมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พูลสุข สังขรุ้ง (2550) กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจ คือ การที่บุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว การคาดหวัง การใช้เครื่องล่อใจ และการลงโทษ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของวิชฌ กิตติพงษ์วรการ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาทำให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 จากแนวคิดสมรรถนะบุคคล แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า สมรรถนะบุคคลด้านทัศนคติ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านแรงจูงใจ ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้ ด้านการเข้าใจ ด้านการสร้างสรรค์ และด้านการเข้าถึง สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลจะมีประสิทธิภาพได้นั้น องค์การจะต้องสนับสนุน และพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์การด้วย เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะ มีทัศนคติ และมีแรงจูงใจอยู่เสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีประสิทธิภาพ ทันต่อสถานการณ์โลกในปัจจุบันที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1. ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้านก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน แต่ด้านการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบในแต่ละด้าน ซึ่งองค์การควรมีการจัดฝึกอบรม หรือพัฒนาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีดิจิทัลให้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน เพราะระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมีการพัฒนาอยู่เสมอ

1.2 ผลการศึกษาศมรรถนะบุคคลด้านทัศนคติ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยแต่ละด้านมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.2.1 ด้านทัศนคติ ควรมีการสนับสนุน และพัฒนาบุคลากรให้มีกระตือรือร้นที่จะศึกษาและใช้งานเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลอยู่เสมอ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานไม่ได้เป็นเรื่องที่ยาก ซับซ้อน และช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

1.2.2 ด้านความรู้ ควรมีการจัดฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องมือ ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน

1.2.3 ด้านทักษะ ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการแก้ไขปัญหาหรือสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น รวมถึงการสอนงานและถ่ายทอดให้แก่เพื่อนร่วมงาน

1.2.4 ด้านแรงจูงใจ ควรมีการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรอยู่เสมอ มีการให้สวัสดิการด้านเงินเดือน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการให้คำชมเชยกับผู้ที่ปฏิบัติงานได้ดีเยี่ยม เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อวัดสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 ซึ่งข้อมูลอาจจะไม่ละเอียดมากพอ เพราะบุคลากรแต่ละบุคคล มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความคล่องตัวของแต่ละคนแตกต่างกัน ซึ่งหากมีโอกาสในการศึกษาเรื่องนี้ต่อ ควรมีการศึกษาด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเชิงลึก และเป็นจริงตามความเห็นของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 มากที่สุด

2.2 การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะการหาสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 เท่านั้น และผลการศึกษารู้เพียงแค่ภาพรวมของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4 ผู้ศึกษาควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานอัยการภาค 4

เอกสารอ้างอิง

- กันตยา เพิ่มผล. (2541). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- กัลป์ยกร ลัญญะ. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการ*. กรุงเทพมหานคร: อติคมสุวรรณ. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ดาวรุ่ง หนูรูปงาม, ศุภรักษ์ อติคมสุวรรณ, และวรรณิ เนียหอม. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสำนักงานอัยการจังหวัด สังกัดสำนักงานอัยการภาค 7. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 20(90), 65-75.
- ธนัญกรณ์ ทองเลิศ และกมลพร สอนศรี. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 10(2), 92-102.
- นพพร ณะชัยขันธุ์. (2555). *สถิติเบื้องต้นสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.

- นภสร สุดท้วม. (2560). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการ
อัยการสำนักงานอัยการสูงสุด. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปภัสนรินทร์ กัมปนาทพุทธรู. (2563). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- ปาริฉัตร หิรัญสาย. (2559). *สมรรถนะของบุคลากรและการอ่านโอเพนความรู้ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมในองค์กร บริบท
ธนาคารพาณิชย์ไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- พลสุข สังข์รุ่ง. (2550). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: พี เคอินเตอร์ ปรีนท์.*
- พรพิมล พิทักษ์ธรรม. (2559). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรมคอลลัมน์ แบงค็อก
กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.*
- พรรัตน์ นิเวรัตน์. (2558). *แนวทางการบริหารจัดการแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะอาชีพของผู้เรียน โรงเรียนบ้านป่า
สักไก่อ. การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.*
- รัชจิกร จิตวัฒนานนท์. (2564). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
มัธยมศึกษาในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์
การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.*
- วิษณุ กิตติพงศ์วรการ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง.
การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- วินัย ปณิธานรักษ์ชัย. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์
ทางอีเมลของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและ
เทคโนโลยีอีสเทิร์น, 17(1), 513-519.*
- สุพรรณิรัตน์ รัตนโรจน์มงคล (2563) . *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
ของพนักงานธนาคารของรัฐขนาดใหญ่ ABC. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- สุภาวิตา นากกระแสน์, อุบลวรรณ สุวรรณภูสิทธิ์, และธีรวัตร ภูระธีรานรัชต์. (2565). *ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผล
ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัด
สุรินทร์. วารสารการบริหารนิเทศและนวัตกรรมท้องถิ่น, 8(4), 323-338.*
- สุรัชย์ พรหมพันธุ์. (2554) *ซ้ำแหล่งสมรรถนะเพื่อการพัฒนา. กรุงเทพฯ : ปัญญาชน.*
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2566). *Digital Literacy คืออะไร. สืบค้น 10 ตุลาคม 2566 จาก*
<https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp>.
- สำนักงานอัยการสูงสุด.(2566). *สำนักงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดภาค 4. สืบค้น 20 กันยายน 2566*
จาก <https://www.ago.go.th/oagsite/>.

- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2563). แผนปฏิบัติการดิจิทัลของสำนักงานอัยการสูงสุด. สืบค้น 20 กันยายน 2566 จาก <https://www3.ago.go.th/ictc/>.
- ศตวรรษ กล้าดิษฐ์. (2560). สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาคาจิ จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- อารีย์ มัยงพงษ์. (2561). รายงานการวิจัย เรื่อง รูปแบบสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ ฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- Munn, N. L. (1971). *Introduction to Psychology*. Boston: Houghton Mifflin.

ภาคผนวก

คำแนะนำในการเตรียมต้นฉบับบทความเพื่อส่งตีพิมพ์
ในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำแนะนำในการเตรียมต้นฉบับบทความเพื่อส่งตีพิมพ์ในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร รับตีพิมพ์บทความ 2 ประเภท ได้แก่ บทความวิจัย (Research article) และบทความวิชาการ (Academic article) มีรายละเอียดในการพิมพ์ต้นฉบับของบทความ ดังนี้

1. **บทความวิจัย (Research article)** หมายถึง งานเขียนขนาดสั้น ๆ ที่เป็นรายงานผลการวิจัยที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ซึ่งไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใด ๆ มาก่อน ความยาวไม่เกิน 15 หน้า มีหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1.1 **ชื่อเรื่อง (Title)** (ขนาด 18 Point ขนาดหน้า) จะต้องมีย่อชื่อเรื่องทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ชื่อเรื่องที่เป็นภาษาอังกฤษ ต้องให้ตัวอักษรตัวพิมพ์ใหญ่ทั้งหมด จัดไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษ

1.2 **ชื่อผู้วิจัย (Author)** (ขนาด 14 Point ขนาดหน้า) ให้มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จัดตำแหน่งกึ่งกลางกระดาษใต้ชื่อเรื่อง เว้น 1 บรรทัด ทั้งนี้ ผู้เขียนชาวไทยให้ใส่ชื่อและนามสกุลโดยไม่ต้องใส่คำต่อท้าย (1) คำนำหน้าชื่อ เช่น นาย นาง นางสาว Mr. Mrs. (2) ตำแหน่งทางวิชาการ เช่น ดร. ศ. รศ. Dr. Prof. (3) คำระบอบอาชีพ เช่น นายแพทย์ แพทย์หญิง ทันตแพทย์ ส่วนผู้เขียนชาวไทยที่มีราชทินนาม ฐานันดรศักดิ์ให้นำไปใส่ท้ายชื่อโดยใช้เครื่องหมายจุลภาคคั่นระหว่างชื่อกับราชทินนามและฐานันดรศักดิ์ ส่วนสมณศักดิ์ ให้คงรูปตามเดิม เช่น ศักดิ์สิทธิ์ ปราโมช, ม.ร.ว., พระครูโชติรสโกศล/Phrakru Chatiroskholson เป็นต้น

1.3 **ชื่อหน่วยงานที่สังกัด** (ขนาด 14 Point ขนาดหน้า) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ อีเมลของผู้เขียนทุกคน (*จำเป็น) และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ส่งบทความ (ในกรณีเป็นนักศึกษาให้ระบุชื่อที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และหน่วยงานที่สังกัดด้วย) รวมถึงใส่เครื่องหมาย (*) หลังชื่อและอีเมลของผู้ประพันธ์บรรณกิจ หรือ Corresponding author และจัดตำแหน่งกึ่งกลางกระดาษใต้ชื่อผู้เขียน เว้น 1 บรรทัด

1.4 **บทคัดย่อ (Abstract)** ต้องมีต้นฉบับทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สรุปสาระสำคัญของบทความวิจัยไว้อย่างครบถ้วน มีการกล่าวถึงความสำคัญ วัตถุประสงค์ และวิธีการวิจัย ผลการวิจัย ไม่แบ่งเป็นข้อ มีความยาวไม่เกิน 350 คำ ระบุดำสำคัญ และ Keyword ไว้ท้ายบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรมีเนื้อหาตรงกันในการเขียนบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ขนาดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ขนาดตัวธรรมดา)

1.5 **ความสำคัญของปัญหาการวิจัย (Significance of the Research Problem)** กล่าวถึงความสำคัญและเหตุผลที่ทำการวิจัย และควรอ้างอิง ข้อมูล สถิติต่าง ๆ รวมถึงผลวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนการเขียนหัวข้อนี้ด้วย (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ขนาดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ขนาดตัวธรรมดา)

1.6 **วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives)** ระบุความมุ่งหมายของการวิจัยเป็นข้อ ๆ เรียงลำดับความสำคัญ (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ขนาดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ขนาดตัวธรรมดา)

1.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual framework) ควรทำเป็นภาพหรือไดอะแกรม มีลูกศรเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา เช่น ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม เป็นต้น และให้ตั้งชื่อภาพได้ภาพ เช่น ภาพที่ 1 เป็นต้น (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

1.8 วิธีดำเนินการวิจัย (Methods) ประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ระบุลักษณะของเครื่องมือ คุณภาพของเครื่องมือ เช่น ค่าความเชื่อมั่น ค่าอำนาจจำแนก เป็นต้น การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล หรือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

1.9 ผลการวิจัย (Results) เป็นการเสนอผลหรือสิ่งที่ได้จากการวิจัยเป็นลำดับ อาจแสดงด้วย ตาราง กราฟ ภาพ หรือแผนภูมิประกอบการอธิบาย (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา ให้มีชื่อตารางบนหัวตาราง เช่น ตาราง 1 เป็นต้น เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

1.10 การอภิปรายผล (Discussion) เป็นการอภิปรายผลการวิจัยว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือไม่ เพียงใด และควรอ้างทฤษฎี หรือเปรียบเทียบการทดลองของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องประกอบเพื่อให้ผู้อ่านเห็นด้วยตามหลักการหรือคัตค้านทฤษฎีที่มีอยู่เดิมรวมทั้งแสดงให้เห็นถึงการนำผลไปใช้ประโยชน์และการให้ข้อเสนอแนะสำหรับผลการวิจัยในอนาคต (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

1.11 องค์ความรู้ใหม่ (Body of knowledge) (ถ้ามี) เป็นการกล่าวถึงการค้นพบหรือการสร้างทฤษฎี แนวคิด โมเดล หรือวิธีการใหม่ ๆ ที่ช่วยให้เข้าใจสังคม พฤติกรรม และความสัมพันธ์ของมนุษย์ได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น องค์ความรู้ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้ 1) ความแปลกใหม่ (Originality) 2) องค์ความรู้ (Body of knowledge) โดยอาจนำเสนอเป็นเนื้อหา หรือภาพสรุปก็ได้ (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

1.12 ข้อเสนอแนะ (Suggestions) ประกอบด้วยข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

1.13 กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement) (ถ้ามี) เป็นการแสดงความขอบคุณสำหรับหน่วยงานที่ให้ทุนวิจัย และผู้ช่วยเหลืองานวิจัย (แต่ไม่ได้เป็นผู้ร่วมงานวิจัย) (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

1.14 เอกสารอ้างอิง (References) ให้ยึดหลักเกณฑ์ตามข้อ 4. และข้อ 5.

2. บทความวิชาการ (Academic article) หมายถึง งานเขียนขนาดสั้นที่มุ่งเสนอความรู้ ข้อเท็จจริง ทรรศนะ มุมมอง ตลอดจนข้อเสนอแนะใหม่ ๆ ที่เป็นผลจากการศึกษาค้นคว้าของนักวิชาการ เนื้อหาจะเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ มีหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

2.1 ชื่อเรื่อง (Title) ต้องมีต้นฉบับทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สรุปสาระสำคัญของงานเขียนไว้อย่างครบถ้วน มีความยาวไม่เกิน 350 คำ ระบุคำสำคัญ ไว้ท้ายบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ในการเขียนบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรมีเนื้อหาตรงกัน (เช่นเดียวกับหัวข้อบทความวิจัยข้อ 1.1-1.4) (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

2.2 บทนำ (Introduction) เขียนจูงใจให้ผู้อ่านเกิดความสนใจในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งสามารถใช้วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ตามแต่ผู้เขียนจะเห็นสมควร เช่น อาจใช้ภาษาที่กระตุ้น จูงใจ ผู้เขียนอาจหรือยกปัญหาที่กำลังเป็นที่สนใจขณะนั้นขึ้นมาอภิปราย หรืออาจจะกล่าวถึงประโยชน์ที่ผู้อ่านจะได้รับจากการอ่าน นอกจากจะเป็นส่วนที่ดึงดูดใจผู้อ่านแล้ว ส่วนนำเป็นส่วนที่ผู้เขียนสามารถกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการเขียนบทความนั้น หรือให้คำชี้แจงที่มาของการเขียนบทความนั้น ๆ รวมทั้งขอบเขตของบทความนั้น เพื่อช่วยให้ผู้อ่านไม่คาดหวังเกินขอบเขตที่กำหนด ประกอบด้วยหลักการและเหตุผล ความเป็นมาหรือภูมิหลัง หรือความสำคัญของเรื่องที่เขียน วัตถุประสงค์ของการเขียน ขอบเขตของเรื่อง คำจำกัดความหรือนิยามต่าง ๆ โดยมีเนื้อหาประมาณ 1-2 หน้า (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

2.3 ส่วนเนื้อหา (Contents) (หัวข้อใหญ่ใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา) การเขียนส่วนเนื้อเรื่องจะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ประกอบกัน กล่าวคือ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์ (sciences) นั่นคือหลักวิชาการที่ผู้เขียนจะต้องคำนึงถึงในการเขียน ได้แก่ กรอบแนวความคิด (conceptual framework) ที่ผู้เขียนใช้ในการเขียนจะต้องแสดงให้เห็นความเชื่อมโยงของเหตุที่นำไปสู่ผล (causal relationship) การอ้างอิงข้อมูลต่าง ๆ ในส่วนศิลป์ (art) ได้แก่ ศิลป์ในการใช้ภาษาเพื่อนำเสนอเรื่องที่เขียน การลำดับความ การบรรยาย วิธีการอ้างอิง สถิติ และข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการประกอบเรื่องที่เขียน เพื่อให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจและประทับใจมากที่สุด เนื้อหาต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจประกอบด้วยภาพประกอบ แผนภูมิ ตาราง หรือการสื่อในลักษณะอื่น ๆ ที่ผู้อ่านดูแล้วเข้าใจ (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

2.4 บทสรุป (Conclusion) (หัวข้อใหญ่ใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt.) เขียนสรุปประเด็นสำคัญ ๆ ของบทความนั้น ๆ ซึ่งอาจทำในลักษณะที่เป็นการย่อ คือ การเลือกเก็บประเด็นสำคัญ ๆ ของบทความนั้น ๆ มาเขียนรวมกันไว้อย่างสั้น ๆ ท้ายบท หรืออาจใช้วิธีการบอกผลลัพธ์ว่าสิ่งที่กล่าวมามีความสำคัญอย่างไร สามารถนำไปใช้อะไรได้บ้าง หรือจะทำให้เกิดอะไรต่อไป หรืออาจใช้วิธีการตั้งคำถามหรือให้ประเด็นทิ้งท้ายกระตุ้นให้ผู้อ่านไปสืบเสาะแสวงหาความรู้ หรือคิดค้นพัฒนาเรื่องนั้นต่อไป งานเขียนที่ดีควรมีการสรุปในลักษณะใดลักษณะหนึ่งเสมอ (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

2.5 เอกสารอ้างอิง (References) ให้ระบุเฉพาะที่ปรากฏในเนื้อหาของบทความให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด คือ การเขียนบรรณานุกรมแบบ APA 6th (American Psychological Association) (หัวข้อใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 16 pt. ชนิดตัวหนา เนื้อหาใช้ขนาด 14 pt. ชนิดตัวธรรมดา)

3. ตารางและภาพประกอบ ชื่อตารางให้วางอยู่เหนือตารางชิดซ้าย เช่น ตาราง 1
เส้นตารางไม่ควรมีเส้นแบ่งสดมภ์ (column) (หรือเส้นแนวนอน) ยกเว้นกรณีจำเป็น ส่วนชื่อภาพให้วางอยู่ใต้ตารางจัดกึ่งกลาง เช่น ภาพที่.....

4. การเขียนอ้างอิงแทรกในเนื้อหา ใช้ระบบ ชื่อผู้พิมพ์-ปีที่พิมพ์ (author-date citation system) และใส่เลขหน้าให้อ้างอิง ค้นด้วยเครื่องหมาย (.) อยู่ในวงเล็บ () เช่น (ลิปพนนท์ เกตุทัต, 2539, หน้า 91) (Parker, 1991, p. 38), (Brockner & Guare, 1994, pp. 35-36) กรณีมีการอ้างอิงหลายแหล่งให้ทำสัญลักษณ์ (;) กันไว้

5. เอกสารอ้างอิง (หัวข้อนี้ให้จัดกึ่งกลาง) ให้ระบุรายชื่อเอกสารอ้างอิงที่ปรากฏในบทความในท้ายบทความ จัดเรียงลำดับตามตัวอักษร โดยเรียงจากภาษาไทยและตามด้วยภาษาอังกฤษ จัดแนวชิดซ้าย รูปแบบการเขียนอ้างอิง กำหนดให้ใช้รูปแบบการเขียนบรรณานุกรมแบบ APA 6th edition (American Psychological Association) ใช้ตัวอักษร TH Niramit AS ขนาด 14 pt. รายละเอียดและตัวอย่างการพิมพ์ ดังนี้

*** หนังสือ**

ชื่อ/นามสกุล./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อเรื่อง./สถานที่พิมพ์./สำนักพิมพ์.

ประยูร บุญใช้. (2551). *New English Guide Book 1: หนังสือเสริมประสบการณ์ภาษาอังกฤษสำหรับนักเรียนชั้น*
/////ประถมศึกษาปีที่ 1. กรุงเทพฯ: เดอะบู๊ค.

Marshall, C., & Rossman, G. B. (1999). *Desining qualitative research*. Thousand Oaks, California: Sage.

*** วารสาร**

ชื่อ/นามสกุล./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร./ปีที่หรือเล่มที่(ฉบับที่)./หน้าที่ตีพิมพ์บทความ.

สำราญ กำจัดภัย. (2542). การลดระดับนัยสำคัญส่งผลต่ออำนาจของการทดสอบอย่างไร. *วารสารศึกษาศาสตร์*
/////มหาวิทยาลัยนเรศวร, 4(1), 69-74.

Mills, Colleen. (1994). Culture communication style and learning style in cross-cultural education: A case for
/////preparatory programmes for students of business. *Chulalongkorn Educational Review*, 1(2), 4-24.

*** วิทยานิพนธ์**

ชื่อ/นามสกุล./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์./วิทยานิพนธ์ชื่อปริญญา/ชื่อสาขาวิชา/ชื่อสถาบัน.

พิศมัย อาแพงพันธ์. (2556). *การพัฒนาแบบแผนการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ตามแนวคิดการเรียนรู้แบบ*
/////อิงบริบทเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการถ่ายโอนการเรียนรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา
/////ทางคณิตศาสตร์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5.
/////วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

Wilfley, D. E. (1990). *Interpersonal analyses of bulimia: Normal weight and obese*. (Unpublished doctoral
/////dissertation). University of Missouri, Columbia, U.S.

*** สื่ออิเล็กทรอนิกส์**

ชื่อ/นามสกุล./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อเรื่อง./แหล่งที่มา (ถ้ามี)./ (วัน เดือน ปีที่สืบค้น) จาก/URL.

วีรพงษ์ ลือประสิทธิ์. (2559). *รับบริหารคุณภาพทั่วองค์กร*. สืบค้น 20 ตุลาคม 2560 จาก
/////http://www.md.kku.ac.th/usr/work/radio/QAT/tslid047.htm.

Harris, R. (1997). *Encouraging students to use technology*. Retrieved 20 October 2017 from
/////http://www.vanguard.edu/rharris/techuse.html.

*** รายงานการประชุม, รายงานสัมมนา**

ผู้รับผิดชอบ./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อเรื่องรายงานการประชุมหรือรายงานการสัมมนาเรื่อง./วัน เดือน ปี./สถานที่พิมพ์./
/////ผู้จัดพิมพ์.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). *รายงานการสัมมนาทางวิชาการสู่เส้นทางปฏิรูป*
/////การศึกษาไทยครั้งที่ 4 ศตวรรษใหม่อุดมศึกษาไทย: บทเรียนจากการปฏิรูปอุดมศึกษานานาชาติ.

////// 4 สิงหาคม 2542. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

Dawkins, J. (1991). *Australia's language: The Australian language and literacy policy*. Canberra: AGPS.

- การเรียงลำดับเอกสารอ้างอิง ให้เรียงลำดับตามตัวอักษรและสระ และตามจำนวนผู้เขียน กรณีผู้เขียนคนเดียวให้เรียงตามปี

- การพิมพ์บรรทัดแรกของเอกสารอ้างอิงแต่ละเรื่อง อักษรตัวแรกห่างจากริมกระดาษด้านซ้ายหนึ่งนิ้ว บรรทัดที่สองและบรรทัดต่อไปให้ย่อหน้าโดยเว้น 7 ตัวอักษร (7 เคาะ) นับจากอักษรตัวแรกของชื่อผู้แต่ง (เริ่มพิมพ์ในระดับตัวอักษรที่ 8)

6. การตั้งค่าหน้ากระดาษ ให้ใช้รูปแบบอักษรและการจัดวางตำแหน่ง ดังนี้

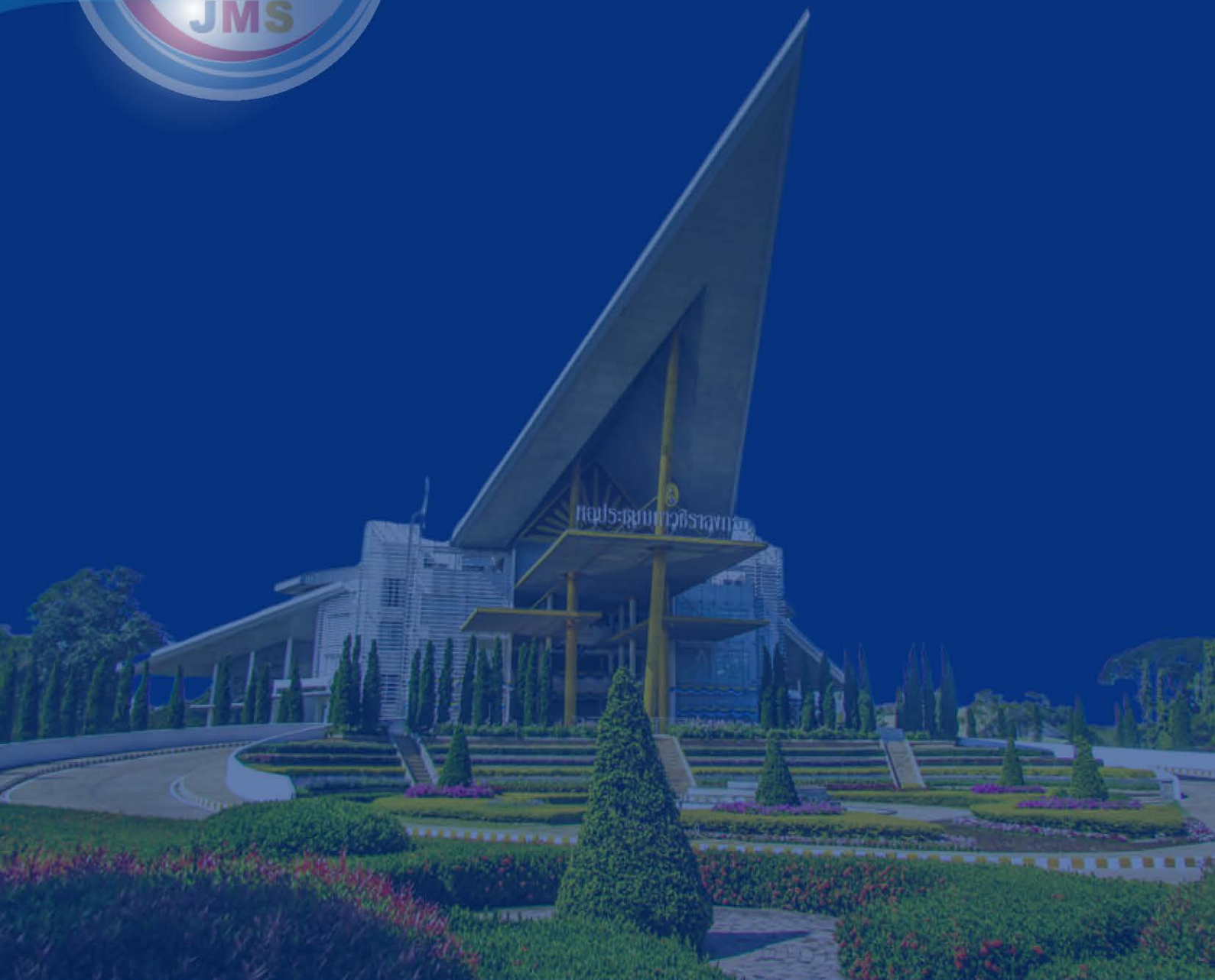
- พิมพ์กระดาษขาว ขนาดหน้ากระดาษ A4 หน้าเดียว หรือ 8.5 นิ้ว x 11 นิ้ว พิมพ์แบบเสมอนหน้า-หลัง (justified) ด้วยโปรแกรม MS-Word
- ตั้งค่าขอบกระดาษ ดังนี้

ด้านบน 1.5 นิ้ว

ด้านล่าง 1.00 นิ้ว

ด้านซ้าย 1.00 นิ้ว

ด้านขวา 1.00 นิ้ว



ผลิตโดย

งานวารสารคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
โทร. 081-596 5492, 094-649 6174
เว็บไซต์: [www. so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU](http://www.so08.tci-thaijo.org/index.php/JMSSNRU)
E-mail: jmssnru@gmail.com