



วารสารวิชาการ

บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต

Suan Dusit Graduate School Academic Journal

ISSN 1686-0659 (Print)

ISSN 2730-289X (Online)

ปีที่ 17 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนกันยายน – ธันวาคม 2564

เจ้าของ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการในประเภทบทความวิจัย บทความวิชาการ บทความปริทัศน์ และบทความวิจารณ์หนังสือ
2. เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ (ครุศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ อาชีวศึกษา บริหารธุรกิจ และสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง)

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร. ศิโรจน์ ผลพันธิน
รองศาสตราจารย์ ดร. สุขุม เฉลยทรัพย์
รองศาสตราจารย์ ดร. ชนะศึก นิขานนท์
ดร. สุมาลย์ ม่วงประเสริฐ
รองศาสตราจารย์ ดร. ประกฤติ พูลพัฒน์

อธิการบดี
ประธานที่ปรึกษาอธิการบดี
รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพัฒนาการศึกษา
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
ที่ปรึกษาคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาภาศิริ สุวรรณานนท์

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา คุณารักษ์
ศาสตราจารย์ พล.ต.ต. หญิง ดร. พัชรา สีนลอยมา
ศาสตราจารย์ ศรียา นิยมธรรม
ศาสตราจารย์ ดร. โสภณ ศรีวพจน์
รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี
รองศาสตราจารย์ ดร. วรนาถ แสงมณี

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง

รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ขาดิชา มหาคิตะ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. องค์กร สงวนญาติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ผู้ประสานงาน

นางสาวจารุภา ยิ้มละมัย
นางสาวณัฏชา ถาวรบุตร

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

การพิจารณาบทความ

ต้นฉบับบทความจะได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ภายนอก ในสาขาวิชานั้น ๆ จำนวนมากกว่า 2 ท่าน โดยเป็นการประเมินแบบอำพรางสองฝ่าย (Double Blind) และส่งผลการพิจารณาแก่ผู้เขียน เพื่อปรับปรุง แก้ไข บทความ หรือพิมพ์ต้นฉบับใหม่ แล้วแต่กรณี เมื่อบทความผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิและกองบรรณาธิการแล้วผู้เขียนจึงจะได้รับใบตอบรับการตีพิมพ์บทความในวารสาร

กำหนดเผยแพร่

จัดพิมพ์เผยแพร่ปีละ 3 ฉบับ (วารสารราย 4 เดือน)

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-เมษายน

ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม

ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน-ธันวาคม

ลิขสิทธิ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
145/9 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มหาวชิราลงกรณ์
ถนนสุขุขทัย เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์: 02-241-7191-5 ต่อ 4135 โทรสาร: 02-243-3408
website: <http://www.graduate.dusit.ac.th/journal>
E-mail: gradjournal@dusit.ac.th

พิมพ์ที่ ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์ กราฟฟิคไฮท์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
295 ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
โทรศัพท์: 02-244-5081

วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เป็นวารสารปรากฏอยู่ในฐาน TCI (Thai Journal Citation Index Centre) หรือศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย โดยปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพวารสารตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาการตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) กำหนดกองบรรณาธิการของวารสาร ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีตำแหน่งทางวิชาการ ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิระดับปริญญาเอก มีผลงานวิจัยต่อเนื่อง ซึ่งเป็นบุคลากรจากสถาบันภายนอกและภายใน และมีผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) อ่านพิจารณาบทความ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีผลงานทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง

ทัศนะและข้อคิดเห็นใด ๆ ที่ปรากฏในวารสารนี้เป็นความคิดเห็นของผู้เขียน ทางกองบรรณาธิการเปิดเสรีในด้านความคิด และไม่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการ

ผู้ทรงคุณวุฒิอ่านประเมินบทความ (Peer Review)

ปีที่ 17 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนกันยายน-ธันวาคม 2564

ศาสตราจารย์ ดร.ติน ประยูรฤทธิ์

รองศาสตราจารย์ ดร. จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา

รองศาสตราจารย์ ดร. เด่น ชะเนติยัง

รองศาสตราจารย์ ดร. ธงชัย สมบูรณ์

รองศาสตราจารย์ ดร. ประภาส ปันตบแต่ง

รองศาสตราจารย์ ดร. พงศ์ หรดาล

รองศาสตราจารย์ ดร. สุณีย์ กัลยาจิต

รองศาสตราจารย์ ดร. สุรัชย์ กังวล

รองศาสตราจารย์ ดร. อรพรรณ คงมาลัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ถิรรัตน์ พิมพาภรณ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธงชัย เตโชวิศาล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวรรณ แสงสุวรรณ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชีรพงศ์ สันติภาพ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุษกร เชี่ยวจินตาทานต์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิสิษฐ์ พจนจารุวิทย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วสุธิดา นฤตมนต์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิริธร สิ้นจินตาวงศ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรุมา เจริญสุข

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัญญณัฐา ดิษฐานนท์

ดร. ชิตพงษ์ อัยสานนท์

ดร. ศศิณัฐ์ สรรคบุรานุรักษ์

ดร. อภิรดี ผลประเสริฐ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยศิลปากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

บทบรรณาธิการ

วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิตได้ดำเนินการตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิชาการและบทความวิจัยที่ส่งเสริมองค์ความรู้ทางวิชาการและงานวิจัยที่มีความหลากหลายให้เผยแพร่ออกไปในวงกว้างโดยในฉบับปีที่ 17 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนกันยายน-ธันวาคม 2564 นี้ กองบรรณาธิการได้รวบรวมบทความไว้อย่างน่าสนใจและเป็นประโยชน์ในวงกว้าง เช่น ในด้านการศึกษาในบทความเรื่องการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในโรงเรียนขนาดเล็กของกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 สังกัดกรุงเทพมหานคร การศึกษาสภาพและแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พิชญ์โลก เขต 3 รูปแบบการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในประเทศไทย ในด้านการท่องเที่ยว อาทิ แนวทางการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต การถอดบทเรียนการจัดการท่องเที่ยวชุมชนเพื่อพัฒนาเป็นท่องเที่ยวชุมชนต้นแบบกรณีศึกษา: ชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ในด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ อาทิ อิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์ที่ส่งผลต่อกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานในเขตกรุงเทพมหานคร โมเดลสแกมเปอร์ (SCAMPER) ความคิดเชิงนวัตกรรมสำหรับการสร้างความแตกต่างด้านแบรนด์และประสบการณ์ลูกค้า: กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ของกรมปศุสัตว์ ในด้านกระบวนการยุติธรรมและปัญหาสังคม อาทิ การเปรียบเทียบลักษณะทางกายภาพและปริมาณเขม่าดินปืนบนผ้าภายหลังการยิง ด้วยเทคนิค SEM/EDX การศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการและเจ้าพนักงานปกครองในการชันสูตรพลิกศพ และการวิเคราะห์ผลการตรวจพบระดับแอลกอฮอล์ในเลือดของผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจากรถระหว่างปี พ.ศ. 2555 ถึง พ.ศ. 2559 ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานนิติเวชศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี เป็นต้น รวมทั้งบทความวิชาการที่น่าสนใจเรื่องแนวคิดการสร้างวัดอุปถัมภ์และผลลัพธ์หลักต่อการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาและ ยังมีบทความที่น่าสนใจอีกมากมายในฉบับนี้ที่จะทำให้ผู้อ่านได้รับความรู้ทางวิชาการและกรณีศึกษาต่างๆ ได้อย่างทันสมัยและมีความหลากหลาย

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความจากวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านทุกท่าน และหากผู้เขียนหรือผู้อ่านท่านใดมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อวารสาร สามารถส่งมาได้ที่เบอร์โทรศัพท์ 02-2417151-5 ต่อ 4135 โทรสาร 02-2433408 หรืออีเมล gradjournal@dusit.ac.th รวมทั้งทาง Website: <http://www.graduate.dusit.ac.th/journal> ทางกองบรรณาธิการจะนำไปพิจารณาปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพและประโยชน์มากยิ่งขึ้นต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาภาศิริ สุวรรณานนท์
บรรณาธิการ

สารบัญ

	หน้า
<i>บทความวิจัย</i>	
การศึกษาสภาพและแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พิษณุโลก เขต 3 <i>สุรัสวดี คุ่มสุพรรณ และณิรดา เวชญาลักษณ์</i>	1
การพัฒนาตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลาง <i>ปาณิศา ไกรวงษ์ ขวณชม ชินะตังกูร และกมลมาลย์ ไชยศิริธัญญา</i>	21
การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในโรงเรียนขนาดเล็กของกลุ่มเครือข่าย โรงเรียนที่ 15 สังกัดกรุงเทพมหานคร <i>พัชรินทร์ ศิริสุข</i>	41
รูปแบบการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในประเทศไทย <i>มาฆะรัตน์ อัมพรเกียรติพล และคณิต เขียววิชัย</i>	61
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ แบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ของกรมปศุสัตว์ <i>ธมลวรรณ เจนธนสาร และ เบญจพร โมกษะเวส</i>	77
การวิเคราะห์ผลการตรวจพบระดับแอลกอฮอล์ในเลือดของผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจร ระหว่างปี พ.ศ. 2555 ถึง พ.ศ. 2559 ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานนิติเวชศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี <i>คมชาญ หนูเมือง และพัชรา ลินลอยมา</i>	97
การเปรียบเทียบลักษณะทางกายภาพและปริมาณเขม่าดินปืนบนผ้าภายหลังการยิง ด้วยเทคนิค SEM/EDX <i>พิชิตพล ราชคม และพัชรา ลินลอยมา</i>	113

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการและเจ้าพนักงานปกครอง ในการชันสูตรพลิกศพ ปริยวิชน์ เชื้อนเพชร และรัช วิชาวนิชย์	129
เหตุผลในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก สำหรับแผนกเด็กอ่อนในห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัลเฟสติวัล เชียงใหม่ พริยา สมศักดิ์ ชรัญญา สุวรรณเสรีรักษ์ และเก็จวลี ศรีจันทร์	149
อิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์ ที่ส่งผลต่อกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานในเขตกรุงเทพมหานคร ภูริทัต สุนทรห้าว และธีรรัตน์ วรพิเชฐ	167
แนวทางการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จิรวรรณ จูเจริญ และชิตพงษ์ อัยสานนท์	185
โมเดลสแกมเปอร์ (SCAMPER) ความคิดเชิงนวัตกรรมสำหรับการสร้างความแตกต่าง ด้านแบรนด์และประสบการณ์ลูกค้า: กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) วรวิญ กำธรกิตติกุล และวรวิไล จิเนรวัด	205
การถอดบทเรียนการจัดการท่องเที่ยวชุมชน เพื่อพัฒนาเป็นท่องเที่ยวชุมชนต้นแบบ กรณีศึกษา: ชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ชรินดา วิเศษรัตน์ และ ชนาภา นิโครธานนท์	227
บทความวิชาการ แนวคิดการสร้างวัตถุประสงค์และผลลัพธ์หลักต่อการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา บุญเลี้ยง ทุมทอง	245
บทความวิจารณ์หนังสือ หนังสือ: ตำนานประจำถิ่นริมแม่น้ำและชายฝั่งทะเลภาคกลาง: ความสมานฉันท์ในความหลากหลาย ยอดชาย ชูติกาโม	263
นโยบายและการดำเนินงานจัดพิมพ์วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต	265

การศึกษาสภาพและแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล
ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา พิชณุโลก เขต 3

A Study of Conditions and Guidelines for School Administration
According to the Good Governance of Schools Administrators under
the Phitsanulok Primary Educational Service Area Office 3

สุรัสวดี คุ่มสุพรรณ* และนิรดา เวชญาลักษณ์
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Suratsavadee Khomsupan* and Nirada Wechayaluck
Faculty of Education, Pibulsongkram Rajabhat University

Received: February 7, 2021

Revised: March 18, 2021

Accepted: May 21, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพและแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พิชณุโลก เขต 3 โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ และวิจัยเชิงคุณภาพ การศึกษาสภาพการบริหาร กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พิชณุโลก เขต 3 จำนวน 163 โรงเรียน โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่าย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี และมอร์แกน จำนวน 118 โรงเรียน และสุ่มโดยวิธีแบ่งชั้นภูมิตามอำเภอ และสุ่มอย่างง่าย โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารสถานศึกษา และครู เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การศึกษาแนวทางในการบริหารโดยการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ผลการวิจัย พบว่า สภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านหลักนิติธรรม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านหลักความคุ้มค่าสำหรับแนวทางการบริหารสถานศึกษา พบว่า การบริหารสถานศึกษาควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบให้เหมาะสม ทันสมัย เป็นที่ยอมรับของบุคลากรในสถานศึกษา ส่งเสริมการจัดกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและควรเปิดโอกาสให้เข้าร่วมใน

กิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยอิสระ มีระบบการตรวจสอบการบริหารงานและมีการควบคุม กำกับดูแล การใช้วัสดุ อุปกรณ์อย่างคุ้มค่า

คำสำคัญ: หลักธรรมาภิบาล ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

The research objectives were to study conditions and guidelines for school administration according to good governance of school administrators under the Primary Educational Service Area Office 3. The mixed methodology of qualitative and quantitative research was used to investigate the case of this study. The sample included the 163 schools under the Primary Educational Service Area Office 3 and the convenience sampling was employed as the sampling method. The sample size was determined in accordance with the table of Krcmar and Morgan of 118 schools. The stratified sampling and convenience sampling were used to select the sample. The key informants included schools administrators and teachers. The 5 rating-scale questionnaire and in-depth interview were used for data collection. Percentage, frequency, means and standard deviation (S.D) were employed for data analysis. This study of school administration guidelines used purposive sampling to recruit the key informants and the qualitative data were collected by using structured interview and content analysis was used for data analysis. Research results showed that the overall aspects of the conditions of school administration according to good governance was at the highest Level. When considering each aspect, the rule of law aspect was found at the highest level while the efficiency or value of money aspect was at the lowest level. The response of scholars from the in-depth interview showed that the school administration should give importance to improving rules and regulations to be appropriate, updated, and acceptable among school personnel. School administrators should encourage moral and virtue activities, and opportunities to participate activities freely. The audit system of administration and the control and supervision system of cost-effective equipment utilization were also required.

Keywords: Good Governance, School Administrators

บทนำ

เนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ในปัจจุบันทำให้สถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม การบริหารงาน ภาครัฐ และเอกชน มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว กว้างขวาง เพราะความก้าวหน้าทางด้านการสื่อสาร เทคโนโลยี การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วสู่ประชาชน แต่ระบบการบริหารงานทั้งภาครัฐ และเอกชน

เกิดความไม่สอดคล้อง และไม่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จึงทำให้ต้องกลับมามองถึงสาเหตุปัญหาที่แท้จริงในการบริหารของแต่ละประเทศที่มีผลกระทบต่อด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งส่งผลต่อองค์การอื่นๆ อย่างมากมาย การบริหารเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร เพราะเป็นเครื่องมือที่ชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จและความล้มเหลว ความมีประสิทธิภาพ หรือความไร้ประสิทธิภาพขององค์กร การบริหารเป็นลักษณะการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลในองค์กร เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยนำศาสตร์และศิลป์พร้อมด้วยทรัพยากรทางการบริหารมาใช้ในการระดมการการบริหารได้อย่างเหมาะสม และเกิดประสิทธิภาพ (Wesarat, 2011) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการบริหารการศึกษาเป็นการบริหารจัดการที่มีระบบ และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีบุคคล และหน่วยงานที่รับผิดชอบและเข้ามาร่วมดำเนินการมีรูปแบบขั้นตอน กติกา และวิธีดำเนินการมีทรัพยากรสนับสนุน และมีกระบวนการประเมินผลการศึกษาที่เที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจในหลักการบริหารงาน รวมทั้งประสบการณ์ และทักษะการบริหารงานซึ่งประชาชนได้เข้ามีส่วนร่วมในการตรวจสอบความถูกต้องในการดำเนินงาน สถานศึกษาก็ถือว่าเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษามีผู้บริหารคอยควบคุมดูแลให้การจัดการเรียนการสอนตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลผู้บริหารสถานศึกษาเป็นหัวหน้าสถานศึกษามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาการศึกษา การบริหารงานจะสะท้อนให้เห็นว่าผู้นำนั้น ๆ มีคุณสมบัติความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งเพียงใด สถานศึกษาจะได้รับความร่วมมือมากหรือน้อยนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับการบริหารงานที่เหมาะสมต่อผู้ร่วมงาน การนำหลักธรรมาภิบาลเข้ามาใช้ในการบริหารสถานศึกษาจะส่งผลให้สถานศึกษามีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น

จากการที่สถานศึกษามีฐานะเป็นนิติบุคคลตามระเบียบบริหารราชการ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 นั้นทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาแต่ละแห่งมีอำนาจในการบริหารและจัดการศึกษาอย่างเต็มที่ เมื่อผู้บริหารมีอำนาจการบริหารสถานศึกษาตามกฎหมายที่กำหนดไว้จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่ผู้บริหารในสถานศึกษาต้องมีการนำหลักธรรมาภิบาลมายึดเป็นหลักในการบริหารงานโรงเรียนอันได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่ามายึดไว้ในการบริหารงาน ทั้งนี้ก็เพราะว่าการบริหารสถานศึกษานั้นต้องมีการบริหารด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบการทำงานได้อย่างมีคุณภาพ และอย่างยั่งยืน จะเห็นได้ว่าในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องยึดการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมมีความโปร่งใสได้รับการยอมรับ และเชื่อถือ ดังนั้นผู้บริหารในยุคปัจจุบันซึ่งเป็นผู้มีการเปลี่ยนแปลง จะต้องมีการนำหลักธรรมาภิบาลมายึดในการบริหารงานทุกด้านอยู่เสมอเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิผลและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพ และแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 ซึ่งจะเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงภาพรวมว่าผู้บริหารโรงเรียนยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารมากน้อยเพียงใด และจะเป็นแนวทางในการพัฒนาที่ดีขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่สถานศึกษาและประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3
2. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้มีแนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลมาศึกษาแล้ววิเคราะห์องค์ประกอบของธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้าน คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า เพื่อหาแนวทางในการนำแนวคิดหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3

แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

1. ความหมายของธรรมาภิบาล (Good Governance)

ความหมายของ Good Governance หรือ "ธรรมาภิบาล" หรือ การบริหารจัดการที่ดี หากพิจารณาในแง่ของการให้คำนิยามและความหมายของคำว่า "ธรรมาภิบาล" ได้มีนักวิชาการ ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

ธนาคารโลก หรือ World Bank (1992) ได้ให้ความหมายว่า ธรรมาภิบาลเป็นลักษณะ และวิถีทางของการที่มีการใช้อำนาจทางการเมืองเพื่อจัดการการบริหารของบ้านเมือง โดยเฉพาะการจัดการด้านทรัพยากร และสังคมให้มีการพัฒนาที่ดีขึ้น โดยนัยของความหมายของธนาคารโลก เป็นการชี้ให้เห็นความสำคัญของประเทศเพื่อการพัฒนา "Good Governance" เพื่อช่วยให้รัฐบาลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีระบบที่สามารถตรวจสอบ ยุติธรรม และกระบวนการกฎหมายที่อิสระ ที่ทำให้มีการดำเนินงานให้เป็นไปตามสัญญา อีกทั้งระบบราชการ ฝ่ายนิติบัญญัติมีความโปร่งใส รับผิดชอบ และมีส่วนร่วมทุกภาคส่วนของสังคม

UNESCAP (2019) ได้อธิบายความหมายไว้ว่า ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการโครงสร้างซึ่งมีความสัมพันธ์กับสถาบันทางการเมือง ซึ่งครอบคลุมทั้งในส่วนของภาครัฐ และภาคเอกชนในการตัดสินใจจัดสรรทรัพยากร เพื่อการบริหารจัดการที่ดีในการแก้ไขปัญหาของสังคม ตลอดจนกระบวนการเข้ามามีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ในการกำหนดนโยบายสาธารณะ และการนำไปสู่การปฏิบัติภายใต้กรอบแนวคิด และกระบวนการทางกฎหมายอันชอบธรรม

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารจัดการที่ดีในการบริหารสถานศึกษาเพื่อให้เกิดการบริหารอย่างมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ประกอบด้วย หลักนิติธรรม คุณธรรม โปร่งใส มีส่วนร่วมรับผิดชอบ และมีความคุ้มค่าโดยมุ่งประโยชน์สูงสุด ยึดหลักเหตุผล ความถูกต้อง และความเป็นธรรม ซึ่งสามารถตรวจสอบได้

2. หลักธรรมาภิบาล

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเกิดขึ้นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และต่อมาได้พัฒนาเป็นพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์

และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องบริหารราชการโดยยึดหลัก 6 ประการ ได้แก่ 1. หลักนิติธรรม 2. หลักคุณธรรม 3. หลักความโปร่งใส 4. หลักการมีส่วนร่วม 5. หลักความรับผิดชอบและ 6. หลักความคุ้มค่า ดังต่อไปนี้

1. หลักนิติธรรม หมายถึง กระบวนการบริหารที่ผู้บริหารสถานศึกษาดำเนินการตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เป็นธรรมอย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และสามารถกำกับ ติดตาม ดูแล และส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตนตามกฎหมาย รับผิดชอบต่อสิทธิมนุษยชน มีความทันสมัยเป็นที่ยอมรับของบุคลากร และยินยอมพร้อมใจปฏิบัติ

2. หลักคุณธรรม หมายถึง กระบวนการบริหารที่ผู้บริหารสถานศึกษาดำเนินการโดยการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม เพื่อส่งเสริม สนับสนุน ให้สร้างค่านิยมที่ดี และเป็นแบบอย่างที่ดี พร้อมทั้งจะสร้างสรรค์ในสิ่งที่เป็นประโยชน์ มีกิจกรรมที่เสริมสร้างคุณธรรมให้แก่บุคลากรในสถานศึกษายึดถือปฏิบัติ ให้ความซื่อสัตย์ สุจริต จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัยและเคารพในสิทธิของผู้อื่น

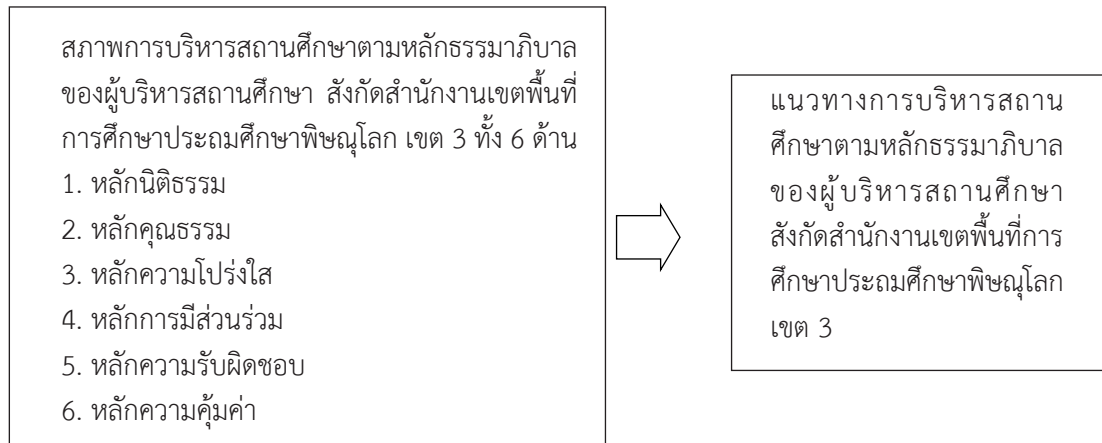
3. หลักความโปร่งใส หมายถึง กระบวนการบริหารที่ผู้บริหารสถานศึกษาดำเนินการด้วยความสุจริต โปร่งใส มีเอกสารหลักฐานที่สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา และสามารถเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน และเปิดโอกาสให้บุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารที่ปลอดจากการทุจริตและคอร์รัปชัน เพื่อให้มีความวางใจซึ่งกันและกัน

4. หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการบริหารที่ผู้บริหารสถานศึกษาดำเนินการโดยให้บุคลากรในสถานศึกษาเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารงาน เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม ร่วมกำหนดนโยบาย ร่วมวางแผน ตัดสินใจ และปฏิบัติตามแผน และในการแสดงความคิดเห็น รวมถึงการพัฒนา ระบบทั้งในการแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหา ซึ่งสามารถเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ สามารถทำได้โดยอิสระ ไม่มีการบังคับ ทุกคนมีสิทธิ เสรีภาพในการตัดสินใจ และเข้ามามีส่วนร่วมอย่างมีเหตุผลในเชิงสร้างสรรค์

5. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง กระบวนการบริหารที่ผู้บริหารสถานศึกษาดำเนินการโดยมีความรับผิดชอบต่อภาระกิจของตนเอง รวมถึงการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะแสดงความรับผิดชอบในการทำหน้าที่ของตน โดยการยอมรับผลดี และเสียจากการกระทำของตนเอง เพื่อคำนึงถึงประโยชน์ส่วนร่วม และสามารถตรวจสอบได้เมื่อมีข้อสงสัย และมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไข หรือบรรเทาปัญหา และผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นพร้อมกับการรายงานความก้าวหน้าที่ได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะ

6. หลักความคุ้มค่า หมายถึง กระบวนการบริหารที่ผู้บริหารดำเนินการโดยควบคุม กำกับดูแลวางแผน สำนวณความต้องการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดโดยรณรงค์ให้บุคลากรมีความประหยัด มีธรรมาภิบาล ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม และคำนึงถึงความคุ้มค่าทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอน และระยะเวลาในการบริหารงานเพื่ออำนวยความสะดวก และลดภาระค่าใช้จ่ายตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ซ้ำซ้อนที่ไม่มีความจำเป็นเพื่อให้มีทรัพยากรธรรมชาติที่มีความอุดมสมบูรณ์ยั่งยืน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาสภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อนำผลศึกษาหาแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3

ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 จำนวน 163 โรงเรียน

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 จำนวน 163 โรงเรียน โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan อ้างถึงใน Sriard, 2011) จำนวน 118 โรงเรียน ผู้วิจัยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลโดยสุ่มโดยวิธีแบ่งชั้นภูมิตามอำเภอเพื่อให้ได้ข้อมูลที่กระจายทุกอำเภอ และสุ่มอย่างง่าย ได้จำนวนผู้บริหารสถานศึกษา 118 คน และครู 118 คน รวมทั้งสิ้น 236 คน

2. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาค้นคว้าแนวคิดหลักการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ศึกษาสภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 เพื่อจัดทำร่างเครื่องมือแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการวิจัย

2) นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบข้อมูลและปรับปรุงความให้เกิดความสมบูรณ์และความถูกต้องโดยให้ครอบคลุมทั้งด้านโครงสร้าง เนื้อเรื่อง และภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3) นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จำนวน 5 คน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (Srirard, 2002) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.6-1.0

4) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

5) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพด้านความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยจะต้องมีความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 0.70 (Srirard, 2002) พบว่า ผลการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.981

6) นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเพื่อใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1) ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตจากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 เพื่อขอเก็บข้อมูลประกอบการวิจัยจากผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3

2) ผู้วิจัยส่ง และรับแบบสอบถามด้วยตนเองพร้อมแนบซองเปล่าติดแสตมป์เจ้าหน้าที่ผู้วิจัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มผู้ได้รับการประเมิน ในการส่งแบบสอบถามคืนและแบบสอบถามบางส่วน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมด้วยตนเอง จำนวน 236 ฉบับ

3) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและทางไปรษณีย์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาสภาพ และแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ที่มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ข้อมูลระดับการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งแยกเป็นรายด้าน คือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า โดยการหาค่าเฉลี่ย () และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เพื่อหาแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล โดยวิธีสัมภาษณ์ โดยหาสาเหตุของปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นำมาเป็นประเด็นในการสัมภาษณ์ โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านการบริหารเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดในองค์กร มีคุณวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาโทขึ้นไปและมีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และมีผลงานทางด้านการบริหารสถานศึกษาเป็นที่ประจักษ์ ได้แก่ สถานศึกษาสีขาว ปลอดภัยดี และอบายมุข และโรงเรียนวิถีพุทธ โดยการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นการสัมภาษณ์เจาะลึก ซึ่งมีการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า รวมทั้งสิ้น จำนวน 7 คน ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------|---------------------------------------|
| 1. นายกระจำจ ศรีทอง | ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านแก่งหว้าแก่งไฮ |
| 2. นายสุวัฒน์ สายยัด | ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองกะท้าว |
| 3. นายสุทิพย์ สุราษฎร์ณี | ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหลังเขา |
| 4. นายสุรเกียรติ อินกอง | ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านนาโพธิ์นาจาน |
| 5. นายธีรวัฒน์ พราโต | ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านนาหนอง |
| 6. นายดำเนิน ทาบาง | ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านน้ำตาก |
| 7. นายนิกร ชุนพุ่ม | ผู้อำนวยการโรงเรียนบางยางพัฒนา |

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่เกี่ยวกับแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 ในภาพรวมรายด้านโดยคัดเลือกประเด็นสภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด และประเด็นสภาพในแต่ละรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด มาสร้างประเด็นในการสัมภาษณ์

2.2 นำประเด็นข้อคำถามในการสัมภาษณ์ มากำหนดเป็นกรอบในการสร้างคำถามเกี่ยวกับแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์

2. ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยโดยสัมภาษณ์ตามวัน เวลา และสถานที่ที่นัดหมาย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามประเด็นของผู้วิจัย ได้ดำเนินการวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนาเพื่อรวบรวมเป็นแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาสภาพและแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สามารถแบ่งการสรุปผลออกเป็น 2 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3

ผลการศึกษาสภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านหลักนิติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับต่ำที่สุด โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านหลักนิติธรรม พบว่า สภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 5 ผู้บริหารสถานศึกษามีการปรับปรุงกฎระเบียบให้เหมาะสม ทันสมัย เป็นที่ยอมรับของบุคลากรในสถานศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด

2) ด้านหลักคุณธรรม พบว่า สภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 9 ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมการจัดกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาอยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด

3) ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า สภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 14 ผู้บริหารสถานศึกษามีระบบการตรวจสอบการบริหารงานเพื่อความถูกต้องชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด

4) ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า สภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 18 ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรในสถานศึกษาเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ทำได้โดยอิสระไม่มีการบังคับ อยู่ในระดับมากที่สุด

5) ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า สภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 25 ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดเตรียมระบบการแก้ไข หรือบรรเทาปัญหา และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด

6) ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า สภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 27 ผู้บริหารสถานศึกษาควบคุม กำกับดูแล การใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิในการนำหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักความรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า พบว่า สาเหตุของปัญหาในการบริหารสถานศึกษา คือ การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ซึ่งเป็นแนวทางการบริหารจัดการที่จัดการที่ดีแต่สถานศึกษาขาดการมาปรับใช้ให้ครอบคลุม และให้เหมาะสมกับบริบทในด้านหลักนิติธรรม ผู้บริหารสถานศึกษาบังคับใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัดไม่มีความยืดหยุ่น ซึ่งในบางครั้งไม่สามารถบังคับใช้ได้เต็มที่ อีกทั้งสภาพพื้นที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติ เมื่อมีการพิจารณาให้คุณให้โทษแต่ละครั้งไม่มีหลักฐานที่ชัดเจน และไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรภายในสถานศึกษาทำประชาพิจารณ์ เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ ได้ส่งผลทำให้ในการจัดโครงการพัฒนาส่งเสริมคุณธรรม หรือส่งเสริมการพัฒนาตัวเองด้านคุณธรรม จริยธรรมให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาจึงไม่ได้รับการสนับสนุน ทำให้ไม่สามารถปลูกฝังจิตสำนึกในด้านหลักคุณธรรม ได้จริง และยังขาดกระบวนการติดตาม ตรวจสอบการบริหารงานที่ชัดเจน ทำให้ไม่มีการปรับปรุงการบริหารงานที่ดีขึ้น มีการเลือกปฏิบัติ อีกทั้งยังขาดการสร้างเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และยังทำข้อมูลสารสนเทศไม่เป็นปัจจุบัน ให้ข้อมูลที่เป็นจริงมีที่มาที่ไปอย่างไม่ชัดเจน ไม่สามารถตรวจสอบได้เกิดความไม่โปร่งใส ซึ่งสถานศึกษายังขาดการกำกับ ควบคุม ดูแล การวางแผนจัดสรรการบริหารงานที่รัดกุม รวมถึงยังขาดการสำรวจความต้องการใช้วัสดุอุปกรณ์ให้ทั่วถึง มีการรณรงค์ เคร่งครัดในเรื่องหลักความคุ้มค่า ไม่ต่อเนื่อง และไม่สามารถควบคุมการประหยัดพลังงานได้ เช่น ค่าไฟ ค่าน้ำมันเนื่องจากมีราคาแพงขึ้น เป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ รวมถึงขาดคู่มือบัญชีควบคุมวัสดุอุปกรณ์ไว้อย่างเป็นระบบทำให้ไม่สามารถติดตามการใช้วัสดุอุปกรณ์ได้ ฉะนั้นในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นที่จะต้องยึดการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม มีความโปร่งใสได้รับการยอมรับ และเชื่อถือ โดยต้องมีการนำธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานทุกด้านอยู่เสมอ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยเหตุนี้จึงจะเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 โดยสามารถสรุปแนวทางในการพัฒนาได้ดังนี้ สถานศึกษา และบุคลากรในสถานศึกษาร่วมอบรม ประชุม วางแผน ชี้แจง และนำมากำหนดเป็นนโยบายในสถานศึกษาเชิงประจักษ์ให้เห็นผลชัดเจนร่วมรณรงค์ และปลูกจิตสำนึก จัดทำบัญชีวัสดุอุปกรณ์เพื่อการควบคุมใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างทั่วถึง มีการนิเทศติดตาม ด้านคน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ เพื่อส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรให้มีความประหยัดอาจเสริมแรงทางบวกโดยการให้รางวัล หรือคำชมเชยใน

ด้านหลักความคุ้มค่า ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นแกนนำในการรณรงค์ เคร่งครัด และตระหนักในเรื่องความประหยัด รวมทั้งจัดทำป้ายนิเทศ ติดสติ๊กเกอร์ความประหยัดต่างๆ ติดตามมุมของสำนักงาน เพื่อให้บุคลากรในสถานศึกษาเกิดจิตสำนึกที่ดีในการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด อีกทั้งผู้บริหารสถานศึกษาต้องปรับตัวและเริ่มเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงาน และต้องดำเนินการพัฒนาระบบข่าวสารสนเทศให้ถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน เป็นปัจจุบันสะดวกต่อการใช้งาน และตรงกับความต้องการเพื่อให้มีแนวทางปฏิบัติที่ตรงกัน และรวดเร็วทันสมัยอย่างเป็นระบบ เมื่อรับนโยบายจากต้นสังกัดควรมาปรับใช้ให้เหมาะสม โดยประยุกต์ใช้กับทรัพยากรท้องถิ่น หรือภูมิปัญญาชาวบ้าน โดยให้บุคลากรในสถานศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำเพื่อให้เกิดความทันสมัย และคุ้มค่าที่สุดและควรเปิดโอกาสบุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมปรับเปลี่ยนกฎระเบียบ หรือข้อบังคับให้เหมาะสมกับบริบท สามารถแสดงความคิดเห็น สร้างความยืดหยุ่น ไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนได้อย่างเสรีบนพื้นฐานของรัฐธรรมนูญ กำหนดเป็นกรอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเมื่อมีการพิจารณาให้คุณให้โทษอย่างเป็นธรรม และมีหลักฐานรองรับเพื่อให้มีการพัฒนาที่เป็นระบบ พร้อมสนับสนุนส่งเสริม และยกย่องชมเชยบุคลากรที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ หรือข้อตกลงของสถานศึกษาเพื่อให้บุคลากรพร้อมใจปฏิบัติ พร้อมทั้งสนับสนุนให้จัดโครงการพัฒนาส่งเสริมคุณธรรมและเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมอย่างต่อเนื่อง กำหนดให้บุคลากรในสถานศึกษาทุกคนต้องมีการพัฒนาตัวเองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยรับฟังความคิดเห็น สำรวจจากความต้องการอย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง ตามความถนัด และความชอบที่ตนเองสามารถปฏิบัติได้ทุกที่ทุกเวลา และจัดยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่เป็นประจำ ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นแบบอย่างด้านคุณธรรม ปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และให้คณะกรรมการ และผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร ร่วมรับรู้ ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผิดชอบเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ โดยสะดวกเพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจแก่สถานศึกษา และสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงพัฒนาการบริหารต่อไปอย่างเป็นระบบ และพร้อมเปิดโอกาสให้เข้าร่วมกิจกรรมในทุกรูปแบบตามความต้องการ ความสนใจ และความถนัดของตนเอง และจัดทำคู่มือขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นขั้นตอน เพื่อเป็นมาตรการป้องกันภัยให้แก่บุคลากรนำไปใช้เวลาที่เกิดปัญหาต่าง ๆ ในหน่วยงานได้อย่างทันทั่วทั้งที่ และควรมีการจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากร ส่งเสริมและสนับสนุนให้ความรู้ มีการนำผลการฝึกอบรมไปใช้ มีการกำกับติดตามผลที่ให้การช่วยเหลือไปแล้วเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพและแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 ผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญของการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 จากผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม

ศึกษาพิษณุโลก เขต 3 ได้ตระหนักว่าจะต้องยึดการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม มีความโปร่งใสได้รับการยอมรับ และเชื่อถือ ดังนั้น ผู้บริหารในยุคปัจจุบันซึ่งเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง จะต้องมีการนำหลักธรรมาภิบาลมายึดในการบริหารงานทุกด้านอยู่เสมอ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเกิด ประสิทธิภาพสูงสุดด้วย สอดคล้องกับ (Chantarakana, 2017) ได้ศึกษาสภาพการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ ในการบริหารสถานศึกษา พบว่า สภาพการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลโดยรวม และรายด้านอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านหลักนิติธรรม อาจเนื่องมาจาก กฎ กติกา ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบของการบริหารงานในสถานศึกษา เพื่อให้การบริหารงาน ในสถานศึกษามีประสิทธิภาพ ซึ่งกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ตั้งขึ้นต้องมุ่งให้เกิดความเป็นธรรม จึงต้องบังคับ ใช้อย่างเสมอภาค สอดคล้องกับ (Khaichum, 2019) ได้ศึกษาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครปฐม พบว่า ด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านหลักนิติธรรม และรองลงมา คือ ด้านคุณธรรม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านหลักความคุ้มค่า

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านหลักความคุ้มค่า อาจเนื่องมาจากสถานศึกษาขาดการกำกับ ควบคุม วางแผนการจัดสรรการใช้งบประมาณไม่ตรงกับจุดมุ่งหมาย รวมถึงยังขาดการสำรวจความต้องการใช้วัสดุ อุปกรณ์ไม่ทั่วถึง ทำให้ซื้อวัสดุอุปกรณ์บางประเภทสิ้นเปลืองเกินความจำเป็นทำให้การบริหารจัดการยังไม่ สามารถจัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับ (Rattanaporn Songserm, 2016) ได้ศึกษาการบริหาร โรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา อุบลราชธานี เขต 4 พบว่า สภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก

ด้านหลักคุณธรรม พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหาร สถานศึกษาส่งเสริมการจัดกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาอยู่เสมอ อาจเนื่องมาจาก สถานศึกษาไม่ได้จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาตัวเองด้านคุณธรรม จริยธรรมให้แก่บุคลากรในสถานศึกษา อย่างต่อเนื่อง บางกิจกรรมยังไม่เหมาะสม หรือโดยการบังคับทำให้ไม่สามารถปลูกฝังจิตสำนึกได้จริง และทำให้ บุคลากรไม่ได้แสดงศักยภาพที่มี และไม่ได้สร้างแรงจูงใจในการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับ (Nittaya Jeenduang, 2015) ได้ศึกษาการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหา และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น อาจ เนื่องมาจากสถานศึกษาขาดมาตรการป้องกันแก้ไข คู่มือขั้นตอนที่ชัดเจน และขาดความร่วมมือจากบุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้ไม่สามารถแก้ไขในเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที สอดคล้องกับ (Meekhom, 2013) ได้ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการครูต่อการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการบริหาร สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น มุ่งผลสำเร็จของงานอย่างเต็ม ความรู้ ความสามารถ

ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษามีระบบการตรวจสอบการบริหารงาน เพื่อความถูกต้องชัดเจน อาจเนื่องมาจากสถานศึกษาขาดกระบวนการติดตาม ตรวจสอบการบริหารงานที่ชัดเจน ทำให้ไม่มีการปรับปรุงการบริหารงานที่ดี อีกทั้งยังขาดการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และยังให้ข้อมูลที่ตรงไปตรงมา มีที่มาที่ไปอย่างไม่ชัดเจน ไม่สามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับ (Songnern, 2018) ได้ศึกษาแนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาในจังหวัดนครสวรรค์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บริหารงานบุคลากรด้วยความโปร่งใส แสดงหลักเกณฑ์วิธีการประเมินผลงานของบุคลากรที่ชัดเจน

หลักความมีส่วนร่วม พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรในสถานศึกษาเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ทำได้โดยอิสระไม่มีการบังคับ อาจเนื่องมาจาก สถานศึกษาขาดงบประมาณในการสนับสนุนบุคลากรในสถานศึกษาให้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ อีกทั้งยังขาดการประชาสัมพันธ์ข่าวสารสอดคล้องกับ (Ratanachot, 2016) ได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บริหารเทศบาลตำบลบางปู เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม รับรู้ และตรวจสอบการบริหารงานของเทศบาลบางปู

ตอนที่ 2 แนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3

การศึกษาของประเทศไทยมีปัญหาหลายประการ ส่งผลให้คุณภาพการศึกษาโดยเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ซึ่งไม่สามารถตอบสนองการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะปัญหาการบริหารงานในสถานศึกษา ยังคงมีการบริหารด้วยวัฒนธรรมการทำงานแบบสมัยเก่า คือ ยึดถือส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม มีการใช้อำนาจในทางมิชอบ ส่งผลให้เกิดการร้องเรียน ประท้วง ขับไล่ บางแห่งมีการร้องเรียนความไม่โปร่งใส ผู้บริหารสถานศึกษาขาดการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา ส่งผลให้การดำเนินงานในภาพรวมยังไม่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดความคั่งค้างสูงที่สุดตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้การบริหารกิจการโดยรวมไม่สามารถสนองตอบ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ ในขณะเดียวกันเปิดโอกาส หรือช่องทางให้เกิดการทุจริต และผิดจริยธรรมจรรยาบรรณในการปฏิบัติราชการ แม้แนวคิดตามหลักธรรมาภิบาลจะเป็นแนวคิดที่มีประโยชน์แต่ด้วยความซับซ้อน และความหลากหลายในแต่ละบริบททำให้การจะสร้างตัวแบบเดียวของหลักธรรมาภิบาลเป็นไปได้ยาก ดังนั้น เพื่อที่จะสร้างหลักธรรมาภิบาลที่ดีกว่าจะต้องมีการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต และปรับปรุงแนวทางต่างๆ ให้สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาของตนมากกว่า นำมาใช้โดยขาดการปรับใช้ ซึ่งสถานศึกษายังบังคับใช้กฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ไม่มีความยืดหยุ่นซึ่งในบางครั้งไม่สามารถบังคับใช้ได้เต็มที่ เนื่องจากสภาพพื้นที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติ สอดคล้องกับ (Pornpinoying, 2018) ได้ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษาของภาคเอกชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์ แนวทางการพัฒนา คือ ต้องสร้างกฎระเบียบ และข้อบังคับที่สถานศึกษากำหนดขึ้นควรมีความเป็นธรรม ทันสมัย และเป็นที่ยอมรับ และควรสร้างจิตสำนึกเรื่องการบริหารงานตามหลักนิติธรรมให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา ผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ควรมีการจัดทำประชาพิจารณ์เกี่ยวกับกฎระเบียบ และข้อบังคับ

ที่สถานศึกษากำหนดขึ้น เปิดโอกาสให้บุคลากรภายในสถานศึกษาทำประชาพิจารณ์ เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ ได้จะส่งผลทำให้ในการจัดโครงการพัฒนาส่งเสริมคุณธรรม หรือส่งเสริมการพัฒนาตัวเองด้านคุณธรรม จริยธรรมให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาจึงจะได้รับการสนับสนุน และบุคลากรในสถานศึกษาจะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตด้วยความเต็มใจ สถานศึกษาต้องมีการรณรงค์ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรทำงานด้วยความซื่อสัตย์ และจริงใจ ซึ่งสถานศึกษา และบุคลากรในสถานศึกษาต้องร่วมอบรม ประชุม วางแผนชี้แจง และนำมากำหนดเป็นนโยบายในสถานศึกษาเชิงประจักษ์ให้เห็นผลชัดเจน ร่วมรณรงค์ และปลูกจิตสำนึก และให้ทุกฝ่ายมีความประหยัดในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ มีการจัดกิจกรรมบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่นให้สมบูรณ์ และยั่งยืนเป็นระบบ ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นแกนนำในการรณรงค์ เคร่งครัดและตระหนักในเรื่องความประหยัด เพื่อให้บุคลากรในสถานศึกษาเกิดจิตสำนึกที่ดีในการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด สอดคล้องกับ (Sadjarak, 2016) ได้ศึกษาการศึกษาแนวทางการส่งเสริมการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดพิจิตร กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลควรมีการจัดให้มีการวางแผนร่วมกันระหว่างผู้บริหารครูคณะกรรมการสถานศึกษาตัวแทนผู้ปกครองนักเรียน และนำมากำหนดเป็นนโยบายในเรื่องของความคุ้มค่าด้านคน เงิน การบริหารจัดการ และวัสดุอุปกรณ์ และควรมีการจัดให้มีการอบรมการกำหนดมาตรการต่างๆ การรณรงค์ และการปลูกจิตสำนึกเกี่ยวกับการประหยัด และความคุ้มค่า และควรมีการปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างในเรื่องของการประหยัดความพอดี และความจำเป็นในการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และคุ้มค่าอีกทั้งผู้บริหารสถานศึกษาต้องปรับตัวและเริ่มเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงาน และต้องดำเนินการพัฒนาระบบข่าวสารสนเทศให้ถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน เป็นปัจจุบันสะดวกต่อการใช้งาน และเมื่อรับนโยบายจากต้นสังกัดควรมาปรับใช้ให้เหมาะสม โดยประยุกต์ใช้กับทรัพยากรท้องถิ่น หรือภูมิปัญญาชาวบ้าน โดยให้บุคลากรในสถานศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำเพื่อให้เกิดความทันสมัย และคุ้มค่าที่สุด และควรเปิดโอกาสบุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนได้อย่างเสรีบนพื้นฐานของรัฐธรรมนุญ กำหนดเป็นกรอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เมื่อมีการพิจารณาให้คุณให้โทษอย่างเป็นธรรม และมีหลักฐานรองรับ เพื่อให้มีการพัฒนาที่เป็นระบบสอดคล้องกับ

(karmsee, 2015) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ มีแนวทางการพัฒนา ดังนี้ มีกระบวนการให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน มีการปรับปรุงสารสนเทศข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ด้านภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ เปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินงบประมาณตามแผนปฏิบัติการ มีกระบวนการในการตัดสินใจอย่างเปิดเผย ตลอดทุกขั้นตอน ให้คณะกรรมการ และผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร ร่วมรับรู้ ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผิดชอบเพื่อให้เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศโดยสะดวก เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ให้ครูมีส่วนร่วมในการประเมินผลงานของโรงเรียน และผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ครูมีส่วนร่วมในการพัฒนา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รับฟังความคิดเห็นจากบุคคล ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และมีการร่วมวางแผนเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของสถานศึกษา (Bytieang, 2009) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการโดยหลักธรรมาภิบาลตามการรับรู้ของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี มีความสอดคล้องในเรื่อง

หลักความรับผิดชอบในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาดีหลักธรรมาภิบาล มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ โดยไม่ละทิ้งงานรวมถึงมีการยอมรับผลที่เกิดจากการตัดสินใจ และการกระทำของตัวเอง และหากการบริหารมีข้อบกพร่องก็จะดำเนินการแก้ไขปรับปรุงด้วยความเพียรพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด มีความรับผิดชอบ มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ฉะนั้นหากสถานศึกษานำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในการบริหารสถานศึกษาจะช่วยให้องค์กรเกิดความร่วมมือร่วมใจกันในทุกเรื่องเกิดความสามัคคี นอกจากนั้นจะช่วยให้การบริหารงานสถานศึกษาเป็นไปอย่างดีจนนำไปสู่การทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพ และการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในสถานศึกษานั้น ยังสามารถช่วยแก้ไขปัญหภายในองค์กรได้อีกด้วย ตัวอย่างของปัญหาต่างๆ ที่อยู่ภายในองค์กร ได้แก่ ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ปัญหาผู้บริหารสถานศึกษาที่เป็นเผด็จการ ปัญหาการบริหารที่ไม่โปร่งใส และไม่ยึดความเสมอภาคเป็นธรรม บริหารโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างไม่คุ้มค่า บุคลากรมีความรู้สึกถึงความเหลื่อมล้ำ หรือมีความไม่มั่นคงในงาน เป็นต้น ปัญหาต่างๆ เหล่านี้อาจแก้ไขได้ เพราะหลักการของธรรมาภิบาลนั้นครอบคลุมถึงปัญหาดังกล่าว เพราะสิ่งสำคัญของหลักธรรมาภิบาล เน้นการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม จะเห็นได้ว่าการนำธรรมาภิบาลมาใช้จะช่วยแก้ปัญหาอื่น ๆ ในองค์กรดังที่ได้กล่าวไปแล้วด้วย ซึ่งถือว่ามีความจำเป็น เพราะจะทำให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม เกิดความรัก และมีจิตสำนึกเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันผู้บริหารบริหารและสามารถบริหารด้วยความโปร่งใส และมีความรับผิดชอบ (The Office of the Decentralization to the Local Government Organization Committee, 2006) ยังกล่าวอีกว่าหากนำหลักการหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้ในสถานศึกษา ย่อมก่อให้เกิดการบริหารจัดการองค์ที่ดีนำไปสู่ความสำเร็จนำไปสู่ ดังนั้น จึงจะเห็นได้ว่าการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลในการบริหารสถานศึกษามุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนในทุกภาคส่วนของสังคมไทยให้มีพื้นฐานทางจิตใจที่ยึดมั่นในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตจะทำให้เกิดการประพฤติดนอย่างมีเหตุผล รู้จักสิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนในฐานะพลเมืองไทย พร้อมเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนพร้อมทั้งการปฏิรูปกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้มีความทันสมัยและเป็นที่ยอมรับเพื่อสร้างความสมดุลในการพัฒนาอย่างเป็นธรรม รวมทั้งสร้างความมั่นคงของประเทศ และสังคมให้มีความอยู่รอดปลอดภัย และส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการและการพัฒนาประเทศให้เศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความมั่นคง ซึ่งจะนำไปสู่สันติสุข

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาสภาพและแนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3 ในด้านที่ 1 ด้านหลักนิติธรรม การบริหารงานที่น้อยที่สุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษามีการปรับปรุงกฎระเบียบให้เหมาะสม ทันสมัย เป็นที่ยอมรับของบุคลากรในสถานศึกษา ด้านที่ 2 ด้านหลักคุณธรรม การบริหารงานที่น้อยที่สุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมการจัดกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาอยู่เสมอ ด้านที่ 3 ด้านหลักความโปร่งใส การบริหารงานที่น้อยที่สุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษามีระบบการตรวจสอบการบริหารงานเพื่อความถูกต้องชัดเจน ด้านที่ 4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม การบริหารงานที่น้อยที่สุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรในสถานศึกษาเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ทำได้โดยอิสระไม่มีการบังคับ ด้านที่ 5 ด้านหลักความรับผิดชอบ

การบริหารงานที่น้อยที่สุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น ด้านที่ 6 ด้านหลักความคุ้มค่า การบริหารงานที่น้อยที่สุดคือ ผู้บริหารสถานศึกษาควบคุม กำกับดูแล การใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารสถานศึกษาควรสำรวจ เปิดรับความคิดเห็นในการปรับปรุง กฎระเบียบให้เหมาะสมทันสมัย เป็นที่ยอมรับของบุคลากรในสถานศึกษาอย่างยุติธรรม

1.2 ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาอยู่เสมอเพื่อการพัฒนาตนเอง

1.3 ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีระบบการตรวจสอบการบริหารงานเพื่อความถูกต้องชัดเจนพร้อมสามารถเปิดเผยข้อมูลแก่บุคลากรในสถานศึกษาได้

1.4 ผู้บริหารสถานศึกษาควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในสถานศึกษาเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ โดยความสมัครใจเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์

1.5 ผู้บริหารสถานศึกษาควรจัดมาตรการป้องกัน และบรรเทาปัญหาของบุคลากรในสถานศึกษาพร้อมมีคู่มือกำกับอย่างชัดเจน

1.6 ผู้บริหารสถานศึกษาควรตระหนัก และให้ความสำคัญในเรื่องการประหยัด โดยมีการวางแผนสำรวจ ตรวจสอบอย่างเป็นระบบไม่ก่อให้เกิดความสิ้นเปลืองทรัพยากร

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาโดยยึดหลักความคุ้มค่าสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3

2.2 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 3

เอกสารอ้างอิง

จุฑาพงษ์ รัตนโชติ. (2559). ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ฉัตรมงคล สูงเนิน. (2561). แนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาใน จังหวัดนครสวรรค์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 42. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

ฉัตรยุพิน บายเที่ยง. (2552). แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการโดยหลักธรรมาภิบาลตามการรับรู้ของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอท่าช้าง จังหวัดสิงห์บุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

นิตยา จินตวง. (2558). การใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 8 (2): 101.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์นการพิมพ์
- บุญเกิด พรภิญโญยิ่ง. (2561). แนวทางการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษาของภาคเอกชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
- ปรัชญา คล้ายชุ่ม. (2562). การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. 7 (2), 157.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2554). หลักการจัดการศึกษา. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- ปราณีตย์ มีคม. (2556). ความคิดเห็นของข้าราชการครูต่อการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- พระสมพงศ์ ข้ามสี่. (2558). การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ภคอร จันทรรคณา. (2560). การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารสถานศึกษา. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ. 8 (2), 7.
- รัตนารณ ส่งเสริม. (2559). การบริหารโรงเรียนตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานีเขต 4. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สุดารัตน์ สัจจรักษ์. (2559). การศึกษาสภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดพิจิตร. วารสารการวิจัยกาสะลองคำ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. 11 (1), 97-107.
- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ. (2549). คู่มือการปฏิบัติงานการประเมินความพร้อมในการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.

References

- UNESCAP. (2019). “GOVERNANCE”. [Online] Available: Retrieved 1 July 2020, from <http://www.unescap.org>. [2563, June 26]
- World Bank. 1992. Governance and Development. Washington D.C.: The World Bank.

Translated Thai References

- Boonchom, S. (2002). **The Basic of Research**. (7th Edition). Bangkok: Suviriyasan. (in Thai)
- Boonchom, S. (2011). **The Basic of Research**. (9th Edition). Bangkok: Suviriyasan. (in Thai)
- Boongird, P. (2018). **The Application of Good Governance Principles Affecting the Performance of Educational Personnel in the Private Primary Schools in Muang Buriram Distrivt**. Master of Economics Program in Political Economics and Governance. Buriram Rajabhat University. (in Thai)
- Chadmongkol, S. (2018). **The Guidelines for Good Governance in Administration of School Administrators in Nakhon Sawan Provinceunder The Secondary Educational Service AreaOffice 42**. Master of Education Degree in Educational Administration Nakhon Sawan Rajabhat University. (in Thai)
- Chatyuphin, B. (2009). **The Guidelines for the Developing the Administration under Good Governance following the Perception personnel of Local Administration Organization Amphoe Chan, Singburi Province**. Master of Education in Regional Development Strategies. Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. (in Thai)
- Jutapong, R. (2016). **Opinions of Personnel Towards the Administration Based on Good Governance Principles of Administrators at Bang Pu Sub-District Municipality Amphoe Mueangsamutprakan, Samutprakan Province**. Master of Public Administration Program in Public Administration. Purapha University. (in Thai)
- Meekhom, P. (2013). **Teacher's Opinion toward the Implementation of Good Governance in School Administration Under the Secondary Educational Service Area Office 32**. Master of Education in Educational Administration Graduate School Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronade Pathum Thani. (in Thai)
- Nittaya, J. (2015). Implementation of Good Governance by School Administrators under the Office of Nakhon Si Thammarat Primary Educational Service Area 3. **Journal of Southern Technology**, 8 (2), 101. (in Thai)
- Pakaorn, C. **Use of Good Governance Principles in Managing the Educational Institutions**. Technical Education Journal King Mongkut's University of Technology North Bangkok. 8 (2), 7. (in Thai)
- PhraSompong, K. (2015). **Management as Good Governance Principles of Mahachulalongkornrajavidhayalaya University Phrac Campus**. Lampang Rajabhat University. (in Thai)
- Prachya, W. (2011). **Principles of Education Management**. Bangkok: Pappim. (in Thai)
- Songserm, R. (2016). **The School Administration Based on the Good Governance of the Administrators Under the Office of Ubon Ratchathani Primary Service Area 4**. Master of Education. Ubon Ratchathani Rajabhat University. (in Thai)

Sadjarak, S. (2016). A Study of Guidelines to Promote Administrative State Based on Good Governance Principle for School Administrators under the Local Administration Organization for Phichit. **Research Journal Kasalongham Chang Rai Rajabhat University**. 11 (1), 97-107. (in Thai)

The Office of the Decentralization to the Local Government Organization Committee. (2006). **Work Instruction in the assessment of readiness for educational management of Local Administration Organization**. Bangkok: Ministry of Interior. (in Thai)

คณะผู้เขียน

สุรัสวดี คุ่มสุพรรณ

โรงเรียนบ้านแก่งหว้าแก่งไฮ

e-mail: Poasweety@gmail.com

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิรดา เวชญาติลักษณ์

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

66 ถนนวังจันทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000

e-mail: Nirada_17@hotmail.com

การพัฒนาตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลาง
Development of Happiness at Work Indicators of School Administrators
in the Primary Educational Service Area Office in the Central Region

ปาณิสรา ไกรวงษ์* ชวนชม ชินะตั้งกูร และกมลมาลย์ ไชยศิริธัญญา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Panisa Kaiwong*, Chuanchom Chinatangkul, and Kamolmal Chaisirithanya
Faculty of Education, Bangkokthonburi University

Received: April 2, 2021

Revised: May 27, 2021

Accepted: June 8, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลาง (2) ทดสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลางกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 453 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็น โดยค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.936 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการวิจัย พบว่า ตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลาง มี 7 องค์ประกอบ 23 ตัวบ่งชี้ และผลการทดสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลาง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง ($\chi^2 = 891.879$, $df = 250$, $p\text{-value} = 0.0860$, $RMSEA = 0.062$, $CFI = 0.978$, $GFI = 0.973$, $SRMR = 0.021$; $\chi^2/df = 3.568$)

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน ผู้บริหารโรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลาง

Abstract

The objectives of research were: (1) To develop happiness at work indicators of school administrators in the Primary Educational Service Area Office in the Central Region, (2) To analyze the consistency of happiness at work indicators of the school administrators in the Primary Educational Service Area Office in the Central Region with empirical data. The research methodology was a mixed methodology. The sample group consisted of 453 people recruited by the Multistage Random Sampling technique, including school administrators in the Primary Educational Service Area Office in the Central Region, academic year 2020. The questionnaire with the content validity of 0.936 was used for data collection. The statistics were percentage, mean, standard Deviation, EFA and CFA. The results revealed that happiness at work indicators of school administrators in the Primary Educational Service Area Office in the Central Region consisted of 7 components and 23 indicators. According to the consistency test, happiness at work indicators of the school administrators in the Primary Educational Service Area Office in the Central Region conformed to the empirical data. The result of the second order confirmatory factor analysis of quantitative data revealed that the model showed fit to the empirical data ($\chi^2 = 891.879$, $df = 250$, $p\text{-value} = 0.0860$, $RMSEA = 0.062$, $CFI = 0.978$, $GFI = 0.973$, $SRMR = 0.021$; $\chi^2 / df = 3.568$)

Keyword: Happiness at Work, School Administrators, The Primary Educational Service Area Office in the Central Region

บทนำ

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 และ พ.ศ. 2562 (ฉบับที่ 4) มีเป้าหมายในการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนดี คนเก่ง และคนที่มีความสุขภายใต้การเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคดิจิทัล ถึงแม้ว่านโยบายการศึกษาจะมุ่งเน้นที่ตัวผู้เรียนเป็นสำคัญ แต่ผู้สอนยังเป็นองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา และผู้สอนจะต้องอยู่ในองค์กรแห่งความสุขนั้นคือการทำงานในองค์กรอย่างมีความสุข หรือมีความสุขในการทำงาน (Happiness at Work) ถ้าหากได้ทำงานในองค์กรที่มีความสุข และมีความสุขในการทำงานนั้นจะส่งผลต่อสมมติฐาน ปัญหา ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ชิ้นงาน และพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ได้ตามเป้าหมายของแผนนโยบายชาติ และการทรวงศึกษาธิการ จากทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อบุคลากรในองค์กร (Duangklang, 2017) ผลของการที่บุคคลมีความสุขในการทำงานส่งผลให้การปฏิบัติงานดี มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานจากการที่บุคคลมีอารมณ์ในทางบวกทำให้มองโลกในแง่ดี มีความมั่นใจในการทำงาน และมีความกล้าในการเผชิญกับความยุ่งยาก หรือกิจกรรม และเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา การพิจารณาความสุขในการทำงานควรให้ความสำคัญต่อความรู้สึกทั้งด้านบวก และด้านลบ เนื่องจากความรู้สึกด้านลบของบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่น้อยกว่าความรู้สึกด้านบวก โดยมีสิ่งบ่งชี้ที่แสดงถึงความสุขในการ

ทำงานในหลายลักษณะ ได้แก่ 1) ความสุขในการทำงานในมิติของความรู้สึกด้านบวกเป็นความรู้สึกเป็นสุข สนุกสนานเพลิดเพลิน รื่นเริง หารษาในการทำงาน รวมทั้งความรู้สึกอยากจะทำงาน ความสุขในการทำงาน ลักษณะนี้แสดงออกในรูปแบบของความพึงพอใจใน 2) ความสุขในการทำงานในมิติของความรู้สึกด้านลบ เป็นอารมณ์ความรู้สึกเศร้าหมอง ไม่สบายใจ เป็นทุกข์คับข้องใจ ซึ่งอารมณ์ความรู้สึกเหล่านี้เกิดจากการทำงาน ซึ่งสิ่งที่แสดงออกถึงความรู้สึกด้านลบ ถ้าหากทุกคนมีความสุขในการทำงานมีความรักองค์กรจะส่งผลต่อ คุณภาพงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายของแผนและนโยบายของกระทรวงการศึกษา ดังนั้น ทิศทางใหม่ในการพัฒนาการศึกษาไทยในยุคความปกติใหม่ (New Normal) จึงเป็นโจทย์สำคัญสำหรับการจัดการศึกษา ซึ่งผู้บริหารต้องเผชิญกับบทบาทหน้าที่ที่ซับซ้อนในการปฏิบัติงานมากขึ้น ส่งผลให้เกิด ความเครียดระหว่างปฏิบัติงานได้ ถ้าหากผู้บริหารที่ขาดทักษะในการบริหารจะส่งผลกระทบต่อการบริหาร การจัดการศึกษา และการจัดการบุคลากรของโรงเรียนรวมถึงการปฏิรูปการศึกษาไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยเฉพาะโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคกลาง ซึ่งอยู่ในพื้นที่ที่เป็นสังคมกึ่งเมืองกึ่งชนบท โดยเฉพาะปัญหาด้านคุณภาพชีวิต และการศึกษาที่ส่งผลให้วิถีชีวิตของชุมชนชนบท เนื่องจากชนบทอยู่ห่างไกล จากศูนย์กลางการปกครอง จึงทำให้ขาดแคลนสถานศึกษา ครูผู้สอน อุปกรณ์การสอนที่ทันสมัย และรายได้ ของผู้ปกครองไม่เพียงพอกับการส่งเสียให้ลูก ๆ ได้เรียนในระดับสูงได้ (Phvtikankid, 2015) ซึ่งต่างจาก โรงเรียนในสังคมเมืองอย่างสิ้นเชิง แต่เป้าหมายของกระทรวงศึกษาไม่ได้คำนึงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม กึ่งชนบทแต่มุ่งเป้าไปที่ผลลัพธ์ของผู้เรียนเท่านั้น จึงเป็นที่น่าสนใจว่าผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลางมีความสุขในการทำงานในภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างไร จาก เหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาหาคำตอบของความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลาง ซึ่งเป็นโรงเรียนในสังคมกึ่งเมืองกึ่งชนบทที่มีความ แตกต่างกันทั้งพื้นที่ และบริบทในการบริหารงานโรงเรียนที่มีการเปลี่ยนแปลงของระบบการศึกษา การเมือง แผนนโยบายที่ทางการศึกษารวมถึงการพัฒนาให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามที่กระทรวงศึกษาตั้งไว้ ผู้บริหารโรงเรียน มีความสุขในการทำงานในภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างไร มากน้อยเพียงใดและมีตัวบ่งชี้ใดบ้างที่ส่งผล ต่อความสุขในการทำงาน เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการหาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพหรือหาวิธีที่จะ เสริมสร้างความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลาง
2. เพื่อทดสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลางกับข้อมูลเชิงประจักษ์

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

แนวคิดความสุขในการทำงาน

การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at Work) ซึ่งความสุขในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อการบริหารองค์กรในเชิงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการเกิดแรงจูงใจในการทำงาน การยกระดับผลการดำเนินงานทั้งในระดับบุคคลและองค์กร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีขึ้นในการทำงาน และส่งผลการดำเนินงานขององค์กรที่ดียิ่งขึ้น (Sintanapanya, Songbundit, Boonthima, Supakit, 2014) และเป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนต้องการนั่นคือ เป็นการสร้างสมดุลในการทำงาน และเมื่อบุคลากรมีความสุขอัตราการลาออกจะลดลง และประสิทธิภาพในการทำงานจะเพิ่มขึ้น ซึ่งงานวิจัยหลายฉบับต่างบ่งชี้ให้เห็นว่าอัตราการลาออกและประสิทธิภาพในการทำงานลดลง หรือมากขึ้นล้วนมีเรื่องของความสุขในการทำงานเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นความสุขในการทำงานของบุคคลย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานรวมถึงการคงอยู่ของสมาชิกในองค์กร

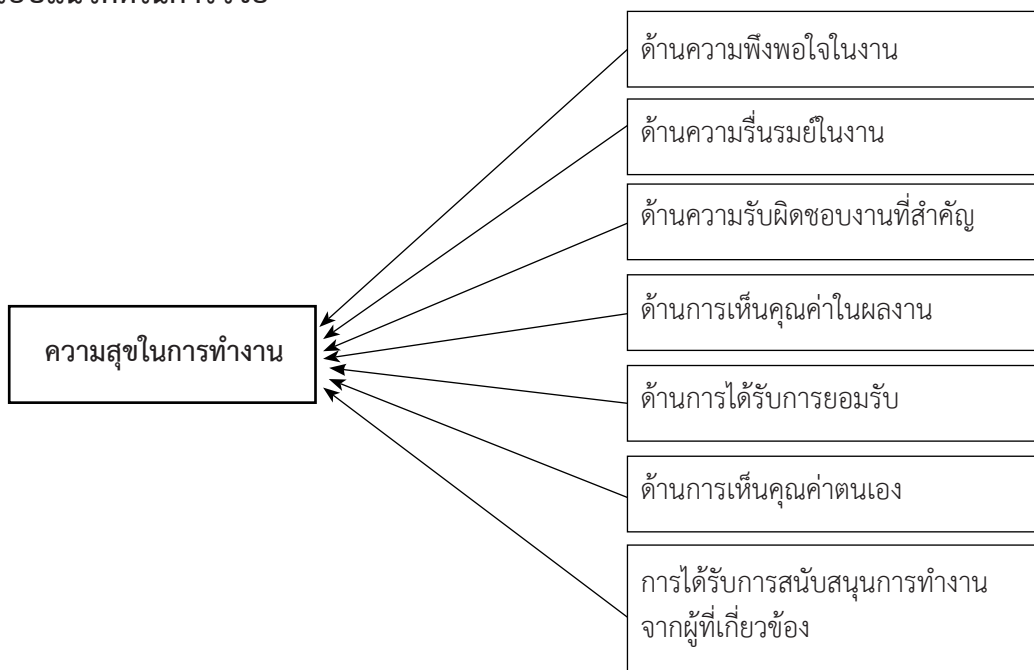
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

ปัจจัยความสุขในการทำงานประกอบด้วย ด้านอารมณ์ทางบวก ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความพึงพอใจในชีวิต (Chinatangkul, Dejbamrung, 2017) และ Srinont, Canto, Niramichainont (2018) ปัจจัยความสุขในการทำงานประกอบด้วย ด้านร่างกาย ได้แก่ 1) ภายนอก 2) ปราศจากโรค 3) การพักผ่อนนอนหลับ ด้านจิตใจ ได้แก่ 1) จิตใจดี 2) ไม่เครียด 3) มีความสุข และด้านสังคม ได้แก่ 1) ศิลภานา 2) การมีส่วนร่วมในชีวิตทางด้านเศรษฐกิจและสังคม 3) ความเสมอภาค สอดคล้องกับ Khammala, Chalabang (2019) ปัจจัยความสุขในการทำงาน ได้แก่ สนุกกับงานที่ทำ มีความพึงพอใจในงานที่ทำ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างผู้ร่วมงาน และมีความผูกพันในงานที่ทำสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้นทำให้เกิดแรงผลักดันในทางบวกทั้งกับตนเองและองค์กร และยังทำให้สามารถเผชิญปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับ Menchai, Tiyapongphaphan, Pitisutti, Kaewjaroen, Mengam, Noklang (2020) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านสวัสดิการ

ผลของการมีความสุขในการทำงาน

Kittisuksatit (2013) ได้กล่าวถึงผลของการที่บุคคลมีความสุขในการทำงานทำให้ผลการปฏิบัติงานดี และทำให้บุคคลมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน จากการที่บุคคลมีอารมณ์ในทางบวกทำให้มองโลกในแง่ดี มีความมั่นใจในการทำงาน และมีความกล้าในการเผชิญความยุ่งยาก หรือกิจกรรมใหม่ และเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา สอดคล้องกับ Punglak (2016) ประโยชน์ในการสร้างความสุขในการทำงาน ซึ่งมี 2 ด้าน คือ ประโยชน์ต่อพนักงานและประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งความสุขในการทำงานจะทำให้บุคคลอยากทำงาน และใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในการทำงานอย่างเต็มที่ที่มีความตั้งใจ และมีความรับผิดชอบในการทำงาน ลดการขาดงาน ลดการลางาน และลดการมาสาย ความสุขในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของงานจากบุคคลทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และการรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานเพื่อให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านั้นให้เกิดขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลางที่สร้างขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรการวิจัย คือ เป็นผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลาง ปีการศึกษา 2563 โดยกำหนดคุณสมบัติเป็นผู้บริหารโรงเรียนที่มีลักษณะโรงเรียนเป็นโรงเรียนระดับประถมทั่วไป (ถึง ป. 6) และเป็นผู้อำนวยการโรงเรียนประจำโรงเรียนเป็นจำนวน 3,295 คน การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1976) กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนร้อยละ .05 ได้ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 357 คน เนื่องจากงานวิจัยอื่นๆ ที่เก็บข้อมูลจะมีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามประมาณร้อยละ 40-60 (Plopanthin, 2012) เพื่อชดเชยอัตราการตอบกลับผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 500 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Random Sampling) ดังนี้

1.1 ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาลักษณะเบื้องต้นของประชากรแล้วจำแนกประชากรออกเป็นกลุ่มย่อยโดยที่เน้นความแตกต่างภายในกลุ่มที่แตกต่างกันคล้ายประชากร กลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 22 จังหวัด แบ่งตามการดูแลของกระทรวงศึกษาธิการแบ่งเป็น 5 ภาค รวมกับ กรุงเทพฯ เขต 1 เป็น 6 ภาค 40 เขต

1.2 ขั้นตอนที่ 2 เลือกกลุ่มตัวอย่างจากระดับภาค ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีจับสลาก (Lottery) ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นกรุงเทพฯ เขต 1 ภาคกลางตอนบน 1 ภาคกลางตอนกลาง และภาคกลางตอนล่าง 1

1.3 ขั้นตอนที่ 3 เลือกกลุ่มตัวอย่างระดับจังหวัด ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีจับสลาก (Lottery) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ภาคกลางตอนบน 1 ได้แก่ นนทบุรี ปทุมธานี ภาคกลางตอนกลาง ได้แก่ ฉะเชิงเทรา สระแก้ว สมุทรปราการ ภาคกลางตอนล่าง 1 ได้แก่ นครปฐม ราชบุรี สุพรรณบุรี และ กรุงเทพฯ เขต 1

1.4 ขั้นตอนที่ 4 เลือกกลุ่มตัวอย่างเขตพื้นที่การศึกษาในแต่ละจังหวัด ใช้สุ่มเลือกจังหวัดด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นนทบุรี เขต 1 ปทุมธานี เขต 1 ฉะเชิงเทรา เขต 1 สระแก้ว เขต 1 สมุทรปราการ เขต 1 นครปฐม เขต 1 ราชบุรี เขต 2 สุพรรณบุรี เขต 2 และ กรุงเทพฯเขต 1

1.5 ขั้นตอนที่ 5 เลือกกลุ่มตัวอย่างโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาในแต่ละเขต ในการศึกษาครั้งนี้ จะมีโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ และขนาดใหญ่พิเศษ รวมทั้งสิ้น 651 โรงเรียน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เป็นจำนวน 500 คน ทั้งนี้การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลางที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 453 คน

2. ขั้นตอนการพัฒนาตัวบ่งชี้ในการวิจัยมีดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาตัวแปรเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลาง 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงานทั้งใน และต่างประเทศได้ตัวแปรความสุขในการทำงาน 8 ด้าน 25 ตัวแปร นำตัวแปรที่ได้สร้างข้อคำถามในการศึกษาวิจัยนำร่อง (Pilot Study) เพื่อศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลางจำนวน 21 คน ในประเด็นคำถามตัวแปรที่ได้จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย ซึ่งได้ข้อคิดเห็นถึงตัวแปรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลางตรงกันทั้ง 7 ด้าน 25 ตัวแปร และได้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม 7 ตัวแปร นำตัวแปรที่ได้มาสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview) ในการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน ได้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม 17 ตัวแปร ซึ่งได้ตัวแปรตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานทั้งหมด 49 ตัวแปร ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาองค์ประกอบความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยนำข้อค้นพบตัวบ่งชี้ที่ได้จากการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 มาเป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ทั้ง 49 ตัวบ่งชี้ ไปสร้างเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อการวิจัย แบบสอบถามความคิดเห็นมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ 80 ข้อ และเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 453 คน และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจขององค์ประกอบความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลาง พบว่า มีตัวบ่งชี้ที่วิเคราะห์ได้ 7 องค์ประกอบ 70 ตัวบ่งชี้ และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) อันดับหนึ่ง และสอง เพื่อสกัดตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักน้อยออก ได้ผลตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลาง 7 องค์ประกอบ 23 ตัวบ่งชี้

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคิดเห็น แบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเป็นลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 80 ข้อ

และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน หาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) อยู่ระหว่าง 0.71-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.936 นำเครื่องมือที่ได้รับการตรวจสอบไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 31 คนและหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ 0.89 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดีมาก

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้โทรศัพท์ติดต่อกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลวิจัย ส่งหนังสือขอเก็บข้อมูลวิจัย และส่งลิงค์แบบสอบถาม (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfU2fVrnqZ3tC2LK2AFOSfcjp3VhgQolywbNk3xw1M_KLTA/viewform) ให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน ซึ่งผลตอบกลับของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 455 คน ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล พบว่ามีข้อมูลขาดหาย (Missing Data) 2 คน จึงเหลือข้อมูลที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 453 คน คิดเป็นร้อยละ 90.60 จากกลุ่มตัวอย่าง 500 คน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมและยืนยันความถูกต้องด้วยโปรแกรมเอ็มพลัส (Mplus Program) ในการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่าผลการพัฒนาตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลาง มี 7 องค์ประกอบ 23 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ด้านความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่ 2 ด้านความตื่นตัวในงาน (Arousal) ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่ 3 ด้านความรับผิดชอบงานที่สำคัญ (Responsibility) ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่ 4 ด้านการเห็นคุณค่าในผลงาน (Esteem in the Work) ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่ 5 ด้านการได้รับการยอมรับ (Recognition) ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบที่ 6 ด้านการเห็นคุณค่าตนเอง (Appreciation) ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบที่ 7 ด้านการได้รับการสนับสนุนการทำงานจากผู้ที่เกี่ยวข้อง (Team Supportive) ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ และผลการทดสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลางกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง ($\chi^2 = 891.879$, $df = 250$, $p\text{-value} = 0.0860$, $RMSEA = 0.062$, $CFI = 0.978$, $GFI = 0.973$, $SRMR = 0.021$; $\chi^2 / df = 3.568$) ดังตารางที่ 1 และภาพที่ 2

จากตารางที่ 1 พบว่าผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขององค์ประกอบตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลาง มี 7

ตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขององค์ประกอบตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงาน

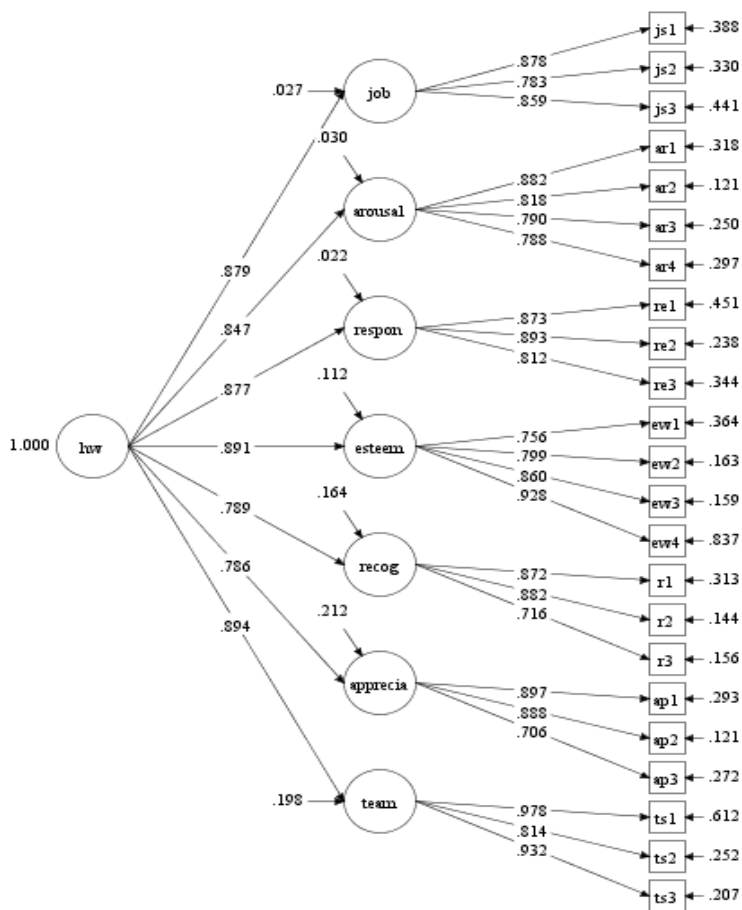
องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	S.E.	Z-test Est./S.E	P-value
ด้านความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction : Job)	Js1	0.878	0.048	18.292	0.000
	Js2	0.783	0.045	17.400	0.000
	Js3	0.859	0.047	18.277	0.000
ด้านความตื่นรมย์ในงาน (Arousal:)	Ar1	0.882	0.046	19.173	0.000
	Ar2	0.818	0.040	20.450	0.000
	Ar3	0.790	0.041	19.268	0.000
	Ar4	0.788	0.042	18.762	0.000

ตารางที่ 2 ผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองขององค์ประกอบตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงาน

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	S.E.	Z-test Est./S.E	P-value
ด้านความรับผิดชอบงานที่สำคัญ (Responsibility : Respon)	Re1	0.873	0.049	17.816	0.000
	Re2	0.893	0.045	19.844	0.000
	Re3	0.812	0.044	18.454	0.000
ด้านการเห็นคุณค่าในผลงาน (Esteem in the work : Esteem)	Ew1	0.756	0.045	16.800	0.000
	Ew2	0.799	0.041	19.488	0.000
	Ew3	0.860	0.044	19.545	0.000
	Ew4	0.928	0.061	15.213	0.000
ด้านการได้รับการยอมรับ (Recognition : Recog)	R1	0.872	0.046	18.957	0.000
	R2	0.882	0.042	21.000	0.000
	R3	0.716	0.037	19.351	0.000
ด้านการเห็นคุณค่าตนเอง (Appreciation : Apprecia)	Ap1	0.897	0.048	18.688	0.000
	Ap2	0.888	0.042	21.143	0.000
	Ap3	0.706	0.040	17.650	0.000
การได้รับการสนับสนุนการทำงานจากผู้ที่เกี่ยวข้อง (Team supportive : Team)	Ts1	0.978	0.060	16.300	0.000
	Ts2	0.814	0.046	17.696	0.000
	Ts3	0.932	0.050	18.640	0.000
ด้านความรับผิดชอบงานที่สำคัญ (Responsibility : Respon)	Re1	0.873	0.049	17.816	0.000
	Re2	0.893	0.045	19.844	0.000
	Re3	0.812	0.044	18.454	0.000
	Ew1	0.756	0.045	16.800	0.000
ด้านความตื่นรมย์ในงาน (Arousal:)	Ew2	0.799	0.041	19.488	0.000
	Ew3	0.860	0.044	19.545	0.000
	Ew4	0.928	0.061	15.213	0.000
	R1	0.872	0.046	18.957	0.000

องค์ประกอบ 23 ตัวบ่งชี้ ดังภาพที่ 2

จากภาพที่ 2 อธิบายได้ว่า องค์ประกอบตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลางมี 7 องค์ประกอบ 23 ตัวบ่งชี้ ผู้วิจัยตั้งชื่อผลการวิจัยว่า



ภาพที่ 2 แสดงผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง

“Jarerat” ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ 1) ด้านความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) มี 3 ตัวบ่งชี้ 2) ด้านความรุกรณ์ในงาน (Arousal) มี 4 ตัวบ่งชี้ 3) ด้านความรับผิดชอบงานที่สำคัญ (Responsibility) มี 3 ตัวบ่งชี้ 4) ด้านการเห็นคุณค่าในผลงาน (Esteem in the Work) มี 4 ตัวบ่งชี้ 5) ด้านการได้รับการยอมรับ (Recognition) มี 3 ตัวบ่งชี้ 6) ด้านการเห็นคุณค่าตนเอง (Appreciation) มี 3 ตัวบ่งชี้ 7) ด้านการได้รับการสนับสนุนการทำงานจากผู้ที่เกี่ยวข้อง (Team Supportive) มี 3 ตัวบ่งชี้

อภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่า ตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลางทำงานมี 7 องค์ประกอบ 23 ตัวบ่งชี้

ผลการทดสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลางกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยวิเคราะห์องค์ประกอบ

เชิงยืนยันอันดับสอง ($\chi^2 = 891.879$, $df = 250$, $p\text{-value} = 0.0860$, $RMSEA = 0.062$, $CFI = 0.978$, $GFI = 0.973$, $SRMR = 0.021$; $\chi^2/df = 3.568$) จากผลการวิเคราะห์ แสดงให้เห็นว่าค่าดัชนีความกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) และค่าดัชนีความกลมกลืน (GFI/TLI) ที่เข้าใกล้หนึ่ง ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (RMSEA) และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (SRMR) ที่มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ และค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (Normed-Chi-square) (χ^2/df) มีค่าน้อยกว่า 5 แสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผู้วิจัยขออภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาคกลางทำงานมี 7 องค์ประกอบ 23 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) มี 3 บ่งชี้ ดังนี้ 1) การได้ทำงานตามแนวทางที่วางไว้ชัดเจนโดยมุ่งผลประโยชน์กับนักเรียนเป็นหลัก ทั้งนี้เนื่องจากวิชาชีพครูจะมีอุดมการณ์มุ่งมั่นในการประกอบวิชาชีพครูด้วยจิตวิญญาณ อุดมการณ์ และเสียสละ ประพฤติปฏิบัติตนตามระเบียบวินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครูอย่างเคร่งครัด เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน ทั้งเก่ง ดี มีปัญญา และมีความสุข มีการวางแผนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง 2) การทำงานโดยไม่มีอำนาจทางการเมืองมากกดดัน มาแทรกแซงการบริหารงานในโรงเรียน ตามที่กฎกระทรวงซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 และมาตรา 39 วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการออกกฎกระทรวงไว้ในเรื่องการกระจายอำนาจการบริหาร และการจัดการศึกษาให้คำนึงถึงความเป็นอิสระ และความคล่องตัวในการบริหาร และการจัดการศึกษา และมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่แต่ในทางปฏิบัติจริงการบริหารงานโรงเรียนนอกจากมีกรรมการสถานศึกษาที่จะมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน แล้วแต่ยังมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ในที่นี่ หมายถึง อำนาจทางการเมืองที่จะเข้ามาแทรกแซงอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานโรงเรียนสิ่งเหล่านี้จะบั่นทอนความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนที่สร้างความเชื่อมั่นในตนเอง มุ่งมั่นในการทำงาน และศรัทธาในผลสำเร็จที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่มีอิสระในการทำงานที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การควบคุมของอำนาจทางการเมืองแต่อย่างใด 3) การมีครอบครัวที่พร้อมให้การช่วยเหลือทั้งกำลังใจ กำลังกาย และงบประมาณ เนื่องจากในงานบริหารโรงเรียนนั้นผู้บริหารโรงเรียนนอกจากจะต้องบริหารงาน 4 ฝ่าย ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องมีสัมพันธ์ภาพกับชุมชนในที่ตั้งของโรงเรียน เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการบริหารงานและยังมีการงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น งานสำคัญ ๆ ในชุมชน ในกลุ่มวิชาชีพเดียวกัน ทำให้เวลาส่วนใหญ่ของผู้บริหารโรงเรียนจะอยู่กับงาน มีเวลาให้กับบุคคลในครอบครัวน้อยลง หากครอบครัวไม่เข้าใจถึงค่าใช้จ่ายที่มีเพิ่มจากงานสังคมต่าง ๆ รวมถึงความเครียดในการบริหารงานที่เกิดขึ้น ถ้าหากครอบครัวไม่เข้าใจ ไม่ให้กำลังใจ หรือให้การช่วยเหลือด้านการเงินในบางโอกาส ย่อมส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัวและจะส่งผลกระทบต่อความสุขในชีวิตและในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Pormmas, Wongyai, Chitchirachan and Chuanchom (2013) ที่ได้กล่าวเกี่ยวกับด้านความสัมพันธ์ของคนในครอบครัว วิธีและแนวทางสร้างความสุขโดยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร

ครู และผู้บริหารในการปฏิบัติงาน และสร้างความเป็นเอกภาพในการทำงานของสถานศึกษากับครอบครัว แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ของครอบครัวส่งผลต่อการมีความสุขรวมถึงส่งผลต่อความสุขในการทำงานเช่นกัน

2. ด้านความตื่นมียในงาน (Arousal) มี 4 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) การมีแรงจูงใจในการทำงานทุกวัน โดยไม่รู้สึเหนื่อยเห็ดเหนื่อยกับงานที่ทำ ทั้งนี้แรงจูงใจจะช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของตนเองมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอย หรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งถ้าหากผู้บริหารโรงเรียนรู้สึกว่ามี ความสบายใจทุกครั้งที่มาทำงานได้เห็นนักเรียน เห็นความก้าวหน้าของครู ทำให้การทำงานเหมือนไม่ได้ทำงาน 2) เมื่อเจอกับสถานการณ์ที่เลวร้าย ฉันคิดว่าหลังจากนี้จะมีสิ่งดี ๆ เกิดขึ้นตามมา ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารงานโรงเรียนบางครั้งย่อมเกิดปัญหาอุปสรรค และก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางการดำเนินงานแก้ไขปัญหาก็ดีกว่า หรือประสบผลสำเร็จมากกว่า ซึ่งได้มีนักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงที่ได้จากการเรียนรู้กับประสบการณ์ตรงจะเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารโรงเรียนกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต เมื่องานสำเร็จที่เกิดจากความท้าทายความสามารถจะส่งผลให้ผู้บริหารโรงเรียนเกิดความภาคภูมิใจ และมีความสุขจากผลงานที่ตนเองทำได้สำเร็จ 3) การได้ทำงานที่เป็นลักษณะงานที่ชอบ และมีความเชี่ยวชาญ โดยธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่จะมีความมานะ มีความพยายามทั้งทางจิตใจ และร่างกาย ซึ่งความพยายามนี้จะมีความสัมพันธ์กับความเป็นมนุษย์ การที่บุคคลได้ปฏิบัติหน้าที่ที่ตนเองมีความรู้ความสามารถ หรือมีความถนัดในด้านนั้นๆ ย่อมส่งผลดีจากปฏิบัติงานนั้นๆ ได้ดีเกิดความภาคภูมิใจ และมีความสุขในขณะที่ปฏิบัติงานที่ตนเองมีความเชี่ยวชาญ ซึ่งผู้บริหารโรงเรียนแต่ละคนก็มีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกันออกไป แต่หากว่าผู้บริหารโรงเรียนได้ทำงานในสิ่งที่ตนเองรักชื่นชอบ และมีความเชี่ยวชาญแล้วย่อมส่งผลสำเร็จทั้งต่อตัวบุคคล และองค์กรในที่สุด สอดคล้องกับ Apaipakdi (2020) ปัจจัยการทำงานอย่างมีความสุข คือ ความรักในงาน โดยบุคคลที่ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำ และมีความรู้สึกว่าการที่ได้รับมอบหมายมีคุณค่า 4) การได้เห็นครูมีความสุข สนุกกับการสอน และสร้างผลงานนวัตกรรมการสอนใหม่ ๆ เนื่องจากการที่ผู้บริหารได้บริหารงานด้านวิชาการ และสอนงานนิเทศงาน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพในด้านการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ ๆ ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ย่อมส่งผลให้ครูในความรับผิดชอบมีศักยภาพในด้านการสอน และสร้างนวัตกรรมการเรียนการสอนใหม่ ๆ และครูมีความสุขในการสอนนักเรียน ดังนั้นเมื่อผู้บริหารโรงเรียนได้เห็นว่าสิ่งที่ตนเองได้ถ่ายทอดหรือส่งเสริมให้ครูในความรับผิดชอบได้เก่งขึ้นนั้น ย่อมส่งผลให้ผู้บริหารโรงเรียนมีความสุขกับผลสำเร็จจากการบริหารงานย่อมนำมาซึ่งความสุขในการทำงานของบริหารโรงเรียนนั่นเอง

3. ด้านความรับผิดชอบงานที่สำคัญ (Responsibility) มี 3 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) การที่สามารถกำหนดขอบข่ายในการทำงาน และนำมาวางแผนบริหารความขัดแย้งไว้ล่วงหน้า และบริหารอย่างค่อยเป็นค่อยไปได้สำเร็จ เนื่องจากความขัดแย้งในองค์กร หรือสถานที่ทำงานเป็นส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร อาจเป็นได้ทั้งด้านที่มีประโยชน์ และด้านที่ไม่มีประโยชน์ โดยขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่พร้อมจะจัดการบริหารความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ ถ้าหากผู้บริหารโรงเรียนสามารถวางแผนในการจัดอัตรากำลัง บริหารความขัดแย้ง

ในโรงเรียนแบบค่อยเป็นค่อยไปเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายการศึกษา บุคลากรให้ความร่วมมือดี งานก็สำเร็จตามเป้าหมายย่อมส่งผลต่อความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนได้ 2) การตระหนักในบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง จึงได้รับความรัก ความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน เนื่องจากผู้บริหารโรงเรียนมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และเปี่ยมไปด้วยความรู้ ความสามารถ คุณธรรมจริยธรรมพร้อมจะอุทิศตนเพื่อพัฒนาโรงเรียน ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความปรารถนาที่จะพัฒนาศิษย์ตามศักยภาพพร้อมกับตระหนักถึงการพัฒนาองค์กร เสียสละ มีความคิดสร้างสรรค์เป็นแบบอย่างที่ดีของสังคม และเป็นผู้มีจิตใจใฝ่ต่อการศึกษาพัฒนาตนเอง ทำให้งานนั้นสำเร็จตามความมุ่งหมายเกิดประโยชน์ ส่งผลให้เพื่อนร่วมงานเกิดความรักความศรัทธา ส่งผลให้ผู้บริหารโรงเรียนมีความสุขจากที่ได้รับจากการทำงานนั่นเอง 3) การได้รับค่าตอบแทนและเงินเดือนที่เหมาะสม และเป็นธรรม เนื่องจากมนุษย์ทุกคนต้องการผลตอบแทนที่ได้จากผลงานที่ตนเองได้ลงมือทำ ซึ่งค่าตอบแทนในที่นี้ไม่ได้หมายถึงแค่เพียงเงินเดือน หรือค่าจ้าง แต่รวมถึงสิ่งจูงใจอื่น ๆ ที่องค์กรจำเป็นต้องมี เช่น รางวัลตอบแทนด้านอาชีพ และรางวัลตอบแทนด้านสังคม เมื่อผู้บริหารโรงเรียนได้รับค่าตอบแทน และการให้ประโยชน์ที่สอดคล้อง เหมาะสม และเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ผู้บริหารโรงเรียนย่อมพึงพอใจที่ได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าจากการทำงานของตน สอดคล้องกับ Kasivanidchakung (2014) การเสริมสร้างความสุขในการทำงานคือการปรับเพิ่มเงินเดือน และสวัสดิการ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานอันจะส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

4. ด้านการเห็นคุณค่าในผลงาน (Esteem in the Work) มี 4 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) โรงเรียน ครู นักเรียนได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติทั้งที่เป็นเงินรางวัล และไม่ใช่เงินรางวัล เนื่องจากค่าตอบแทน หรือรางวัลเป็นสิ่งที่มีมนุษย์ทุกคนปรารถนาทั้งรางวัลที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ ดังนั้นการที่ผลการปฏิบัติงานได้รับรางวัลจึงก่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจที่จะกระตุ้นให้ผู้บริหารโรงเรียนทุ่มเทกำลังกาย และเวลาปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง มีขวัญกำลังใจที่ดี ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ตลอดจนได้รับรางวัลตอบแทนเมื่อปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ และทำให้โรงเรียน ครู นักเรียนมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของสังคมมากขึ้น ผู้บริหารโรงเรียนย่อมมีความสุขจากการบริหารงาน หรือมีความสุขในการทำงาน 2) การได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าในการทำหน้าที่ เนื่องจากระบบการบริหารการศึกษา บุคลากรในแต่ละระดับจะต้องได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ ซึ่งหากผู้บริหารโรงเรียนได้รับการสนับสนุนในการทำงานจากองค์กรการศึกษาในระดับที่เหนือกว่า ให้ได้รับตำแหน่งสำคัญ ๆ นอกเหนือจากงานบริหารโรงเรียน หรือได้รับการไว้วางใจให้ช่วยงานบริหารหรือวางแผน นโยบายการศึกษาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้น เมื่อผู้บริหารโรงเรียนได้รับโอกาสสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ มีโอกาสในการพัฒนาตนเองทำให้ความรู้ ความสามารถ มีเครือข่ายวิชาชีพที่สนับสนุนในการพัฒนาโรงเรียนให้ประสบความสำเร็จได้ย่อมส่งผลให้ผู้บริหารโรงเรียนมีความสุขจากการทำงาน 3) การเห็นความสำเร็จในผลงานตามเป้าหมายของโรงเรียน ผู้ร่วมงาน และของนักเรียน ความสำเร็จในการทำงาน และประสิทธิภาพของการบริหารงานโรงเรียน ส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานทั้งรายได้ และตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ถ้าหากผู้บริหารโรงเรียนสามารถที่จะทำงานให้มีผลงานเด่นๆ อย่างต่อเนื่อง และเพิ่มมากขึ้นย่อมส่งผลต่อความสำเร็จทั้งของโรงเรียน นักเรียน บุคลากร และผู้บริหารโรงเรียน ส่งผลให้โรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจากความสำเร็จเป็นที่ประจักษ์แก่สังคม ซึ่งส่งผลให้ผู้บริหารโรงเรียนมีความสุขในการทำงานที่

ผ่านมาจนประสบความสำเร็จในผลงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Pimpaporn and Siri Wong (2016) ที่กล่าวว่าความสุขในการทำงาน คือ การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ 4) การได้เห็นพัฒนาการที่ดีขึ้น ของนักเรียนปกติและนักเรียนที่เป็นเด็กพิเศษ เนื่องจากพัฒนาการของนักเรียนระดับประถมศึกษา มีพัฒนาการ ที่สำคัญของเด็กวัยเรียนได้แก่ พัฒนาการทางด้านร่างกาย พัฒนาการทางด้านสติปัญญา และพัฒนาการทาง ด้านอารมณ์และสังคม และแผนการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560–2564) ของกระทรวง ศึกษาธิการได้เปิดโอกาสให้นักเรียนพิการเข้าศึกษาทุกระดับ และทุกสังกัด ตามความรู้ ความสามารถของ นักเรียนแต่ละคนและมิโนบายให้นักเรียนพิการได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปี ซึ่งเป็นความ ยุ่งยากซับซ้อนสำหรับการบริหารงานด้านวิชาการเพื่อให้นักเรียนทุกคน ทุกระดับชั้นมีพัฒนาการที่เหมาะสม ตามวัย หากบริหารงานได้สำเร็จย่อมส่งผลให้ผู้บริหารโรงเรียนทำงานอย่างมีความสุขหรือมีความสุขในการทำงาน

5. ด้านการได้รับการยอมรับ (Recognition) มี 3 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) การได้รับความรัก ความห่วงใย และ กำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้การบริหารงานโรงเรียนเป็นงานที่มีความยุ่งยาก เพราะโรงเรียนแต่ละแห่ง มีบริบทที่แตกต่างกันทั้งสภาพที่ตั้งของโรงเรียน จำนวนข้าราชการครู สภาพนักเรียน หรืองบประมาณสนับสนุน เป็นต้น ความแตกต่างเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ผู้บริหารโรงเรียนเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หากผู้บริหารโรงเรียนประสบกับปัญหาในการบริหารงานนั้นยังมีเพื่อนร่วมงานทั้งใน โรงเรียนและเพื่อนร่วมวิชาชีพให้ความรัก ห่วงใย ช่วยแก้ปัญหา หรือคอยให้คำปรึกษา จะทำให้ผู้บริหารโรงเรียน รู้สึกอบอุ่นใจที่มีเพื่อนร่วมวิชาชีพคอยสนับสนุนย่อมส่งผลให้ผู้บริหารโรงเรียนมีความสุขได้ สอดคล้องงานวิจัย ของ Megiriyana and Muangsana (2018) ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของครู คือ ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน 2) การได้รับการยกย่องในการทำงานที่สามารถสร้างชื่อเสียงให้กับโรงเรียนแห่งนี้ ทั้งนี้จาก การที่ผู้บริหารโรงเรียนมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และได้รับรางวัลสร้างชื่อเสียงให้แก่โรงเรียนย่อมเป็นที่ยอมรับในสังคม การยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน ทั้งในโรงเรียน เพื่อนร่วมวิชาชีพ นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ซึ่งส่งผลให้ผู้บริหารโรงเรียนมีความสุข จากการทำงานได้ การรับรู้ว่าตนเองได้รับการยอมรับ และความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานรับรู้ถึง ความพยายาม และมีความประทับใจเกี่ยวกับงานที่ได้ปฏิบัติของตนได้รับความหวังดีในการปฏิบัติงาน และ ความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงานได้รับการมอบหมายให้ทำโครงการ พิเศษ และรับผิดชอบเพิ่มขึ้น 3) การได้เห็นครูในโรงเรียนมีเมตตา รักใคร่สามัคคีกัน ช่วยเหลืองานโดยไม่ต้อง ร้องขอ เนื่องจากที่ครูมีเมตตาต่อนักเรียน มีจิตวิญญาณความเป็นครู มีความรัก ความศรัทธาในวิชาชีพ ความเป็นครู มีจิตใจมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตน มีความภาคภูมิใจในความเป็นครู พร้อมจะการถ่ายทอด ความรู้ให้แก่ศิษย์ มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาเด็กและเยาวชน ซึ่งครูเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จเพราะเป็น ผู้ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ โดยพร่ำสอนให้ลูกศิษย์ได้มีความรู้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมที่มี การเปลี่ยนแปลงสูง ด้วยความรักความเมตตา เมื่อผู้บริหารโรงเรียนเห็นถึงพฤติกรรมของครู บุคลากรทาง การศึกษาในโรงเรียนที่รักใคร่ ให้การช่วยเหลือกัน ทำให้ผู้บริหารโรงเรียนรู้สึกมีความสุขได้

6. ด้านการเห็นคุณค่าตนเอง (Appreciation) มี 3 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) การมีความรู้ ความสามารถ ความ เชี่ยวชาญในงานที่ทำ เนื่องจากความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง หรือในบทบาทของ ผู้บริหารโรงเรียน เป็นผู้นำทางวิชาการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษา สนับสนุนการจัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการ

เรียนรู้อุปสรรคงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ซึ่งหากผู้บริหารโรงเรียนไม่มีความรู้ความสามารถในการใช้ทักษะการบริหารงานนั้นแล้ว การบริหารงานโรงเรียนย่อมขาดประสิทธิภาพ และส่งผลเสียคุณภาพนักเรียนได้ สอดคล้องกับ Suemak (2016) ตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงาน คือ การรับรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญของตน 2) การมีความสามารถในการทำงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนได้เป็นอย่างดี เนื่องจากการบริหารงานโรงเรียนเป็นงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เนื่องจากการบริหารโรงเรียนเป็นกระบวนการในการทำงานอย่างเป็นระบบในสถานศึกษาที่การดำเนินงานของกลุ่มผู้บริหาร เพื่อต้องการพัฒนา หรือให้บริการทางการศึกษาแก่นักเรียน ครู ผู้ที่เกี่ยวข้องทางการศึกษาให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่องค์การได้กำหนดไว้ และสามารถบริการทางการศึกษาแก่สังคมได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เมื่อผู้บริหารโรงเรียนสามารถบริหารงานได้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายของโรงเรียนย่อมส่งผลต่อความสุขจากการทำงานได้ 3) การรู้สึกดีเมื่อครู นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนเขียนคำร้องขอไม่ให้ย้ายไปทำงานที่อื่น เนื่องจากการที่ผู้บริหารโรงเรียนปฏิบัติงานดี เป็นแบบอย่างที่ดี สร้างชื่อเสียงให้โรงเรียนบริหารงานให้เป็นหนึ่งเดียว ทั้งบ้าน วัด โรงเรียน ชุมชน นักเรียน (บรรณ) ส่งผลให้เกิดความรักความผูกพันกันอย่างเหนียวแน่น ซึ่งบุคคลที่ใกล้ชิดกับผู้บริหารโรงเรียนทั้งเป็นการส่วนตัวและเชิงสังคม จึงต้องการให้ผู้บริหารโรงเรียนบริหารงานต่อไป เพื่อสานความสัมพันธ์อันดี และช่วยกันพัฒนาการศึกษาในชุมชนซึ่งเป็นที่ตั้งของโรงเรียนให้เจริญยิ่งขึ้น

7. ด้านการได้รับการสนับสนุนการทำงานจากผู้ที่เกี่ยวข้อง (Team Supportive) มี 3 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

- 1) ผู้ปกครองให้ความร่วมมือดี ให้กำลังใจ กำลังกาย งบประมาณ และให้ความปลอดภัยแก่ครู และนักเรียน การที่บุคคลในองค์กร หรือต่างองค์กรได้ร่วมกันบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และสำเร็จ ทั้งนี้การมีส่วนร่วมกันทุกภาคส่วนเพื่อให้การบริหารงานโรงเรียนดำเนินไปได้ด้วยดี มีการสนับสนุนทั้งด้านงบประมาณ การดูแลช่วยเหลือให้ความปลอดภัยทั้งนักเรียน และครู รวมถึงการสนับสนุนกิจกรรมของโรงเรียน ซึ่งผู้บริหารโรงเรียนรับรู้ถึงการให้การสนับสนุน ทั้งกำลังใจ กำลังกาย กำลังทรัพย์จากชุมชน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ย่อมส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงานได้ สอดคล้องกับ Ninlapart (2013) ที่ได้กล่าวเกี่ยวกับทฤษฎีของผู้บริหารในการส่งเสริมความสุขในการทำงาน ผู้บริหารจะเน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมและหาแนวทางร่วมกันในการทำงาน สนับสนุน ช่วยเหลือทุกด้าน สอดคล้องกับ Wongaudom (2016) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา คือ ปัจจัยการสนับสนุนจากสังคม 2) การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน ทั้งกำลังใจ กำลังกาย กำลังทรัพย์ และให้คำปรึกษา เนื่องจากการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันที่มีลักษณะงาน และปัญหาที่เกิดจากงานในลักษณะที่คล้าย ๆ กันจึงเข้าใจถึงปัญหาของกัน และกันจึงสามารถให้คำแนะนำให้การช่วยเหลือได้ดีย่อมเป็นผลดีต่อกลุ่มและบุคคลได้ในระดับเดียวกัน สอดคล้องกับ Ninlapart and Tiacharoen (2013) ทฤษฎีของผู้บริหารในการส่งเสริมความสุขในการทำงาน ผู้บริหารจะเน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมและหาแนวทางร่วมกันในการทำงาน สนับสนุน ช่วยเหลือทุกด้าน ผู้บริหารเน้นการทำงานเป็นทีม 3) ศิษย์เก่าของโรงเรียนสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอน อุปกรณ์การออกกำลังกาย งบประมาณในโอกาสสำคัญ ๆ ของโรงเรียน ทั้งนี้จากการที่ผู้บริหารโรงเรียนสร้างความรักความผูกพันให้กับนักเรียนเมื่อนักเรียนจบออกไปย่อมกลับมาเยี่ยมโรงเรียนที่ตนมีความรักและผูกพัน และยินดีให้ความช่วยเหลือโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับ Pimpaporn and Siri Wong (2016) ที่กล่าวว่าความสุขในการทำงาน คือ การมีทีมงานที่ดี เพื่อนร่วมงาน และลูกศิษย์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สามารถนำเอาตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารในองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง โดยศึกษารายละเอียดของตัวบ่งชี้แต่ละตัวนำไปปฏิบัติเพื่อสร้างความสุขในโรงเรียน
2. ผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ควรมีการจัดโครงการ หรือ กิจกรรมเพื่อสร้างความสุขในการทำงาน หรือการสร้างองค์กรแห่งความสุข เพื่อกำหนดจุดเด่นจุดด้อยในการพัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อช่วยลดปัญหาครุมีความเครียดในการทำงาน และลดการขาด ลา มาสาย หรือไม่มีความสุขในการทำงาน
3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ควรคำนึงถึงการทำงานอย่างมีความสุขของผู้ใต้บังคับบัญชา และนำตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานทั้ง 7 องค์ประกอบ ไปพิจารณาเพื่อที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้ได้ตามเป้าหมายการศึกษาของกระทรวงศึกษาต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากตัวบ่งชี้ที่เกิดขึ้น ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาทั้งภาคีรัฐและเอกชนในประเทศไทยเพื่อนำมาวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ที่เกิดขึ้นมาเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารโรงเรียนต่อไป
2. จากตัวบ่งชี้ที่เกิดขึ้น ควรมีงานวิจัยเปรียบเทียบกับการพัฒนาตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในแต่ละขนาดของโรงเรียน เพื่อนำมาวางแผนในการบริหารงานโรงเรียนในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
3. ควรศึกษาตัวบ่งชี้ความสุขในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในแนวทางอื่นที่ไม่ใช่การวิเคราะห์องค์ประกอบ เช่น การวิเคราะห์พหุระดับ การวิจัยเชิงคุณภาพที่เจาะลึก เพื่อให้ได้ข้อสนเทศที่กว้างขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กอปปราก อภัยภักดิ์. (2563). บรรยากาศองค์กรแห่งความสุข: คนเบิกบาน งานสำเร็จ. วารสาร มจร มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์. 6 (1), 315-331.
- ก่อกนิษฐ์ คำมะลา และวัลนิภา ฉลากบาง. (2562). ความสุขในการทำงานของครูประถมศึกษา. Journal of Buddhist Education and Research. 5 (2), 65-81.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 (ฉบับที่ 2) และที่แก้ไขเพิ่มเติม พุทธศักราช 2545. กรุงเทพฯ: สยามสปอร์ต ซินดิเคท.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2553 (ฉบับที่ 3) กรุงเทพฯ: สยามสปอร์ต ซินดิเคท.

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). แผนการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560-2564. [Online] Available: <http://special.obec.go.th/HV3/doc/กลุ่มแผน/เล่มแผนการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560-2564.pdf> [2563, กุมภาพันธ์ 9].
- ชวนชม ชินะดังกูร, ศิริชัย ชินะดังกูร และสมใจ เดชบำรุง. (2560). ความสุขในการทำงานของบุคลากร การศึกษาสังกัดสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย. 9 (2), 26-39.
- ซัชชัย กสิวานิชยกุล. (2557). การเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal. 7 (1), 166-180.
- ณัฐภรณ์ ชื้อมาก. (2559). การพัฒนาตัวบ่งชี้ความสุขในที่ทำงานของครูปฐมวัยในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณินพนธ์ หลักสูตรการบริหาร การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ถิตรัตน์ พิมพ์ภรณ์ และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2559). การให้ความหมายที่มาของความหมายและองค์ประกอบ ความสุขในการทำงานของกลุ่มอาจารย์มหาวิทยาลัยในเจเนอเรชั่นวาย : การวิจัยเพื่อสร้างทฤษฎี ฐานราก. วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. 12 (1), 109-144.
- ทัศน์า พุดติกุลกิจ. (2558). บริบทชุมชนภายใต้สังคมกึ่งเมืองกึ่งชนบท. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย พาร์อิสเทอร์ท. 9 (1), 7-15.
- ธิดารัตน์ ลือชา และกฤษฎาภรณ์ ยุงทอง. (2560). ความสุขในการทำงาน:ความหมายและการวัด. วารสาร ราชภัฏเพชรบูรณ์สาร. 19 (2), 9-18.
- โนรี มีกิริยา และอุทัยรัตน์ แสนเมือง. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน วิชาการในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์. วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 13 (2), 115-130.
- บุรินทร์ภักดิ์ พรหมมาศ, วิชัย วงษ์ใหญ่, จำเริญรัตน์ จิตต์จิรจรรย์ และสงวนพงศ์ ชวนชม. (2556). ปัจจัยที่ส่ง ผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษา ของเทศบาลจังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. 8 (1), 84-95.
- ปิยะพร วงษ์อุดม. (2559). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาใน พื้นที่ทุรกันดารภาคเหนือตอนบน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วารสาร วไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 6 (3), 61-79.
- พันชัย เม่นฉาย, วิชญา ดิยะพงษ์ประพันธ์, ปาริฉัตร ปิติสุทธิ, ธารทิพย์ แก้วเจริญ, ณัฐนิชา มีงาม และ สุขุมลย์ หนกหลัง. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย สวนดุสิต. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. 16 (2), 61-78.
- มนัสวี ศรีนนท์, สถาพร ชันโต และพสชนัน นิรมิตรไชยนนท์. (2561). ตัวบ่งชี้ความสุของค์กรสำหรับบุคลากร ในมหาวิทยาลัยสงฆ์แห่งประเทศไทย. วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์. 14 (2), 92-102.

- เมธพร ผังลักษณ์. (2559). **ความสุขในการทำงานของครูในอำเภอเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาจะเข้เถรา เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- ยุพิน ผลพันธ์. (2555). **บทบาทการส่งผ่านความเชื่อในประสิทธิภาพของตน ความเหนื่อยล้า และความพึงพอใจในโมเดลผลการปฏิบัติงานของครู. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาการวิจัย การศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- สุมาลี ดวงกลาง. (2560). **ความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันตสถาน โรงพยาบาลราชทัณฑ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.**
- อภิชาติ นิลภักย์. (2556). **ความสุขในการทำงานกับสมรรถนะข้าราชการครู กรุงเทพฯ สังกัดสำนักงาน เขตบางพลัด. ปริญญาโทบริหารการศึกษา สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.**
- อธิคุณ สันธนาปัญญา, อภิธีร์ ทรงบัณฑิตย์, ราชันย์ บุญธิมา และวีระ สุภากิจ. (2557). **การบริหารความสุข ในสถานศึกษา. วารสารสุทธิปริทัศน์. 28 (88), 15-32.**

References

- Chotivaninch, P. (2017). Quality of Work Life and Organizational Commitment That Affect Happiness at Work of University Lecturer. **Executive Journal**. 37 (1), 83-96.
- Jaitha, A. (2016). **Joy in The Performance of The Personnel Department of The Ministry of Justice**, Protection of The Rights and Freedoms. Pathum Thani.
- Kittisuksatit, S. et al. (2013). **Quality of Life, The Work and Joy**. Bangkok: Thammasat Press.
- Phanthan, B. (2012). **Happiness of Non-Commissioned Police Officers in Provincial Police Region 1**. Thesis Master of Public.
- Sharifzadeh, M. & Almaraz, J. (2014). Happiness and Productivity in the Workplace. **American Journal of Management**. 14 (4), 19-26.
- Yamane, Taro. (1976). **Statistics: An introductory analysis**. New York: Harper and Row.

Translated Thai References

- Apaipakdi, K. (2020). Happy Environment in Workplace: Happy Workers and Achieving Goals. Ayutthaya: **Mahachulalongkornrajavidyalaya Journal University**. (in Thai)
- Chinatangkul, D. (2017). **The Happiness of Work of Educational Personnels Under Basic Education**. NakhonPathom: Silpakorn University. (in Thai)

- Duangklang, S. (2017). **Happy Workplace and Performance Effectiveness of Official Medical Correctional Institution**. Bangkok: Krirk University. (in Thai)
- Kasiwanichakul, C. (2014). **Enhancement of Happiness at Work for the University Staff: A CaseStudy of Silpakorn University at Sanamchandra Campus**. Nakhon Pathom: Silpakorn University. (in Thai)
- Khammala, C. (2019). **The Happiness at Work of Elementary School Teachers**. Khon Kaen: Mahachulalongkornrajavidyalaya University Khon Kaen Campus. (in Thai)
- Menchai, Tiyaopongphaphan, Pitisutti, Kaewjaroen, Mengam, Noklang. (2020). **Factors Influencing Workplace Happiness of Suan Dusit University's Staff**. Bangkok: Suan Dusit University. (in Thai)
- Ministry of Education. (2002). **National Education Act. B.E. 2542 (1999) and Amendments Second National Education Act. B.E. 2545 (2002)** Bangkok: Author. (in Thai)
- Ministry of Education. (2010). **National Education Act. B.E. 2553 (2010) and Amendments Third**. Bangkok: Author. (in Thai)
- Ninlapart, A. (2013). **Happiness of Work and Competencies of Teachers Under The Bangkok Metropolitan Administration In Bangphlad District Office**. Nakhon Pathom: Silpakorn University. (in Thai)
- Phvtikankid, T. (2015). **Community Context Under the Semi-Urban, Semi-Rural Society**. ChiangMai: The Far Eastern University. (in Thai)
- Plopanthin, Y. (2012). **The Madiating Roles of Self-efficacy, Burnout and Job Satisfaction in a Teacher's Job Performance Model**. Thesis's Doctor, Chulalongkorn University, Educational Research Science Methodology, Program of Educational Research Science Methodology, Faculty of Education. Program in Educational Research Methodology. (in Thai)
- Pormmas, Wongyai, Chitchirachan, Chuanchom. (2013). **Factors Affecting The Happiness at Work For The Personnelin Nakhonsithammarat Municipality**. Buriram: Buriram Rajabhat University. (in Thai)
- Punglak, M. (2016). **Teachers Happiness in Working in Mueang District Under the Chachoengsao Primary Education Service Area Office**. Chon Buri: Burapha University. (in Thai)
- Sintanapanya, Songbundit, Boonthima, Supakit. (2014). **Happiness Management in School**. Bangkok: Dhurakij Pundit University. (in Thai)

- Siriwong, P. (2016). **The Social Construction Meaning, Source of Meaning and Work Happiness Components of University Lecturers in Generation Y: Research to Create Grounded Theory.** Ubon: Ubon Ratchathani University. (in Thai)
- Srinont, Canto, Niramichainont. (2018). **Indicators of Organizational Happiness for Personnel in Buddhist Universities of Thailand.** Ayutthaya: Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (in Thai)
- Suemak, N. (2016). **Developing Workplace Happiness Indicators of Early Childhood Teachers in The School Under Office of The Basic Education Commission.** Chon Buri: Burapha University. (in Thai)
- Thidarak Luecha, Kritsdakon Yoongtomg. (2017). **Concept and Measurement of Happiness at Work.** Phetchabun: Phetchabun Rajabhat University. (in Thai)
- Wongaudom, P. (2016). **The Causal Model of Factors Affecting Teachers Happiness at Workplace in Rural Primary Schools in the Upper North Region of Thailand The Office of Basic Education Commission.** Pathum Thani: Valaya Alongkorn Rajabhat University. (in Thai)

คณะผู้เขียน

นางปาณิสรา ไกรวงษ์

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

16, 10 ถนน คลองทวีวัฒนา แขวง ทวีวัฒนา เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170

e-mail: panisa42253@gmail.com

รองศาสตราจารย์ ดร.ชวนชม ชินะตั้งกูร

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

16, 10 ถนน คลองทวีวัฒนา แขวง ทวีวัฒนา เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลมาลย์ ไชยศิริธัญญา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

16, 10 ถนน คลองทวีวัฒนา แขวง ทวีวัฒนา เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170

การพัฒนาแบบการจัดการความรู้ในโรงเรียนขนาดเล็ก
ของกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 สังกัดกรุงเทพมหานคร
The Development of Knowledge Management Model in Small Schools
of the School Cluster 15 Under Bangkok Metropolitan Administration

พัชรินทร์ ศิริสุข*

ผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

Patcharin Sirisuk*

School Director, Bangkok Metropolitan Administration

Received: May 5, 2021

Revised: May 21, 2021

Accepted: June 22, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินการจัดการความรู้ พัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ ทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้ และประเมินรูปแบบการจัดการความรู้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ตรวจสอบคุณภาพ ความตรงเชิงเนื้อหา มีค่า IOC 0.60-1.00 โดยผู้เชี่ยวชาญคุณวุฒิปริญญาเอก 5 คน ได้แก่ ผู้สอนในระดับ อุดมศึกษา 3 คน นักวิชาการศึกษา และผู้อำนวยการโรงเรียนเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามครู 14 คน นักเรียน 92 คน เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์ 5 คน ได้แก่ รองผู้อำนวยการโรงเรียน กรรมการสถานศึกษา 2 คน กรรมการเครือข่ายผู้ปกครอง 2 คน พัฒนา และตรวจสอบรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ 7 คน ทดลองใช้รูปแบบจากการประชุมผู้ให้ข้อมูล 15 คน ประเมินรูปแบบโดยการจัดประชุมเชิงวิชาการ มีรองผู้อำนวยการโรงเรียน และครูที่ทดลองใช้รูปแบบ 15 คน วิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสรุปประเด็น ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพการดำเนินการ จัดการความรู้โดยการปฏิบัติของครู และนักเรียนอยู่ในระดับมาก ผลการสัมภาษณ์ พบว่า การจัดการความรู้ อาจเป็นเรื่องใหม่ของครูควรทำความเข้าใจ และไม่เป็นการเพิ่มงานให้ครู 2) รูปแบบการจัดการความรู้เป็น รูปแบบการมีส่วนร่วม และการทำงานเป็นทีมมี 8 องค์ประกอบ คือ การกำหนดเป้าหมายในการจัดการ ความรู้ การกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้การสรรหาเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ การกลั่นกรองความรู้ การสร้างสรรค์ ความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์และการสร้างคลังความรู้ 3) ผลการทดลอง

ใช้รูปแบบตามองค์ประกอบ 8 ด้าน พบว่า ครูเรียนรู้แนวทางการจัดการเรียนรู้ตามองค์ประกอบ 4) ผลการประเมินรูปแบบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D.=0.66)

คำสำคัญ: การพัฒนารูปแบบ การจัดการความรู้ กลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 15

Abstract

The purposes of this research were to study the state of knowledge management, develop the knowledge management model, conduct a trial of the knowledge management model and evaluate the knowledge management model. This study was the mixed-method research including both quantitative and qualitative researches. The research tools were questionnaires and indepth interview. The content validity with IOC of 0.60-1.00 was verified by 5 expert with doctoral degree. These included 3 instructors in higher education, an academician and a school director. Quantitative data were collected from 14 teachers 92 students by using the questionnaire. The quanlitative data were collected by using in-depth interview with the Deputy Director of the school, 2 school board members, and 2 parent network committee. The model was developed and reviewed by 7 experts. The model trial was conducted during the meeting of 15 key informants. The model evaluation was implemented by holding an academic conference with a school deputy director and 15 experimental teachers. Frequency, percentage, mean, standard deviation and summary of issue were utilized for data analysis. The results were as follows: 1) the overall state of knowledge management by teachers and students were at the high level. The results of indepth interview revealed that knowledge management might be new issue for teachers so they should try to understand and treat it not as a burden. 2) the knowledge management model with 8 fcators as mentioned was participatory and teamworking including setting goals of knowledge management, setting up required knowledge, knowledge acquisition, knowledge refinement, knowledge creation, knowledge sharing, knowledge utilization and knowledge asset creation. 3) according to the trial of 8 factors of knowledge management model, this enabled teachers to learn the guidelines of knowledge management based on 8 factors. 4) the overall evaluation of the model was at the high level. ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.66).

Keywords: A Development of the Model, Knowledge Management, School Cluster 15

บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา องค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ต่างให้ความสนใจในการจัดการความรู้ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานและแก้ไขปัญหาต่างๆ อาทิ ประเทศสวีเดน แคนาดา ญี่ปุ่น ไต้หวัน รวมทั้ง ประเทศไทย ที่ถือว่าความรู้เป็นหัวใจสำคัญที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดขึ้นแก่องค์กร โดยองค์กรจะอยู่รอด และ

สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน หากมีการใช้ความรู้ในการพัฒนาการทำงาน และ แก้ไขปัญหา ความรู้จึงเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่สำคัญยิ่งขององค์กรที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สมองตอบวิสัยทัศน์ขององค์กร ดังที่ Duankhamsawat (2014) กล่าวว่า การจัดการ ความรู้เป็นเสมือนการมีวิสัยทัศน์ร่วมกันในการก้าวเดินไปสู่เป้าหมายความสำเร็จที่มุ่งหวัง ทั้งนี้เป็นการใช้ ความรู้เป็นพลังขับเคลื่อนไปสู่กลยุทธ์ที่วางไว้ ซึ่งต้องอาศัยการเรียนรู้ของคนในองค์กรที่ทำให้เกิดนวัตกรรม หรือแนวทางใหม่ที่ทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิมในการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากขึ้น ดังนั้น การนำการจัดการความรู้มาใช้ในสถานศึกษาจึงเป็นเรื่องที่บุคลากรทางการศึกษาสามารถดำเนินการได้ ซึ่งน่าจะส่งผลให้สถานศึกษาบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ โดยอาศัยความรู้ ความสามารถของครูในสถานศึกษา ร่วมกันถ่ายทอดความรู้ และพัฒนาคุณภาพผู้เรียน รวมทั้งให้บริการประชาชนในระดับที่ดีขึ้น (Roy, 2000)

กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีสำนักงานการศึกษาเป็นหน่วยงานหลัก ในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีโรงเรียนในสังกัด 437 โรงเรียน อยู่ในเขตพื้นที่การปกครอง 50 สำนักงานเขต และจัดแบ่งกลุ่มโรงเรียนในรูปแบบเครือข่ายที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน จำนวน 80 กลุ่มเครือข่าย มีเป้าหมายในการบริหารจัดการให้โรงเรียนใกล้เคียง ร่วมมือช่วยเหลือกันในการพัฒนาคุณภาพการจัดการ ศึกษาให้มีมาตรฐานทางวิชาการที่ทัดเทียมกัน โดยในกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 ประกอบด้วย 6 โรงเรียน มีนักเรียนทั้งหมด 8,768 คน และครู 422 คน (Department of Education, 2017) เป็นโรงเรียนขนาดใหญ่ 5 โรงเรียน และโรงเรียนขนาดเล็ก 1 โรงเรียน ดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของกลุ่ม เครือข่ายโรงเรียนที่ 15 ภายใต้วิสัยทัศน์ที่มุ่งพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ นักเรียนมีความสามารถ ทางวิชาการ ครูแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้วยกระบวนการ PLC กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ประการ คือ 1) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ 2) ยกระดับคุณภาพมาตรฐาน การศึกษา และเสริมสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการ 3) ยกระดับผลสัมฤทธิ์การทดสอบทางการศึกษาระดับชาติ ขั้นพื้นฐาน (O-NET) ให้มีคะแนนพัฒนาการสูงขึ้น หรือมีผลคะแนนการทดสอบร้อยละ 50 ขึ้นไป ตามแนวทาง พัฒนาคุณภาพการศึกษาด้านวิชาการของกรุงเทพมหานครในประเด็นดังกล่าว และ 4) ส่งเสริมครูเข้าร่วม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ (School Cluster 15, 2017) ดังนั้น หากกลุ่ม เครือข่ายโรงเรียนที่ 15 มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้มีมาตรฐานทางวิชาการทัดเทียมกัน ทุกโรงเรียน จึงต้องพัฒนาครูและบุคลากรในโรงเรียน ซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในโรงเรียนให้ ประสบผลสำเร็จ โดยมีวิสัยทัศน์ และเป้าหมายการปฏิบัติงานร่วมกันในด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เช่นเดียวกับองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชนชั้นนำที่ประยุกต์นำการจัดการความรู้มาใช้ ในการพัฒนางานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

จากแนวคิดการนำการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาการทำงาน และพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะ ในโรงเรียนขนาดเล็กที่มีทรัพยากรอันจำกัดด้วยโครงสร้างขององค์กร ดังนั้น การหาวิธีการหรือแนวทางปฏิบัติ ให้สถานศึกษาบรรลุจุดมุ่งหมายและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้อย่างเป็นรูปธรรมจึงเป็นการช่วยให้ครูสามารถ จัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเหตุนี้ผู้วิจัยในฐานะเลขานุการเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 จึงสนใจ พัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในโรงเรียนขนาดเล็ก เพื่อสนองตอบการพัฒนาคุณภาพของกลุ่มเครือข่าย โรงเรียนที่ 15 ให้ทัดเทียมกันทุกโรงเรียน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินการจัดการความรู้ในโรงเรียนขนาดเล็ก ของกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 สังกัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ในโรงเรียนขนาดเล็ก ของกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 สังกัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้ในโรงเรียนขนาดเล็ก ของกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 สังกัดกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ในโรงเรียนขนาดเล็ก ของกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 สังกัดกรุงเทพมหานคร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

1. การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เป็นความสามารถในการสร้างความรู้ การประมวล การแลกเปลี่ยนและการสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ โดยนำความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) และความรู้ที่เด่นชัด (Explicit Knowledge) มาแบ่งปันใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการจัดการความรู้ที่ประกอบด้วย 1) บุคคล 2) ขั้นตอนการบริหารจัดการความรู้ 3) เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ในการสร้างความรู้ให้มีพลังที่จะขับเคลื่อนองค์การให้เพิ่มประสิทธิภาพ ช่วยพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ช่วยลดความผิดพลาดและความเสียหายต่าง ๆ ที่เคยเกิดขึ้น หรือป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น และช่วยลดปัญหาการสูญหายความรู้ในองค์กร (Duangkhamawat, 2014) แต่อย่างไรก็ดี การจัดการความรู้ที่ประสบผลสำเร็จขึ้นอยู่กับผู้บริหารองค์กรต้องมีภาวะผู้นำและสามารถสร้างวัฒนธรรมในองค์กรในการแลกเปลี่ยน และแบ่งปันความรู้ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการความรู้ในองค์กร ปรับโครงสร้างการทำงานในองค์กร สร้างวิสัยทัศน์ร่วม จัดเวทีให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และให้รางวัลแก่ผลงานที่ร่วมกันสร้างผลสำเร็จ (Panich, 2014) ซึ่งจากการศึกษากระบวนการจัดการความรู้ของนักวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ทั้งชาวไทย และต่างประเทศ โดยพิจารณาข้อมูลการสังเคราะห์องค์ประกอบกระบวนการจัดการความรู้ สรุปได้ 8 องค์ประกอบ คือ 1) การกำหนดเป้าหมายในการจัดการความรู้ 2) การกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ 3) การสรรหาให้ได้มาซึ่งความรู้ 4) การกลั่นกรองความรู้ 5) การสร้างสรรค์ความรู้ 6) การแลกเปลี่ยนความรู้ 7) การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และ 8) การสร้างคลังความรู้

2. การพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาด้านการจัดการความรู้ สามารถดำเนินการพัฒนาครูด้วยการสร้างแรงจูงใจที่จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ 4 ประการ คือ 1) การสร้างแรงจูงใจให้เกิดการแบ่งปันความรู้ หรือการสกัดความรู้จากตัวผู้รู้ โดยการสัมภาษณ์ การถอดรหัสความรู้ 2) สร้างแรงจูงใจให้ครูเข้าถึงความรู้ โดยการเผยแพร่หรือกระจายความรู้ให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายในหลายช่องทาง 3) สร้างแรงจูงใจให้ครูเกิดการเรียนรู้ โดยการชักชวนให้นำความรู้ที่มีความเหมาะสมกับระดับการเรียนรู้ของนักเรียน ไปใช้ประโยชน์ให้งานสำเร็จ เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนางาน 4) สร้างแรงจูงใจให้ครูนำ

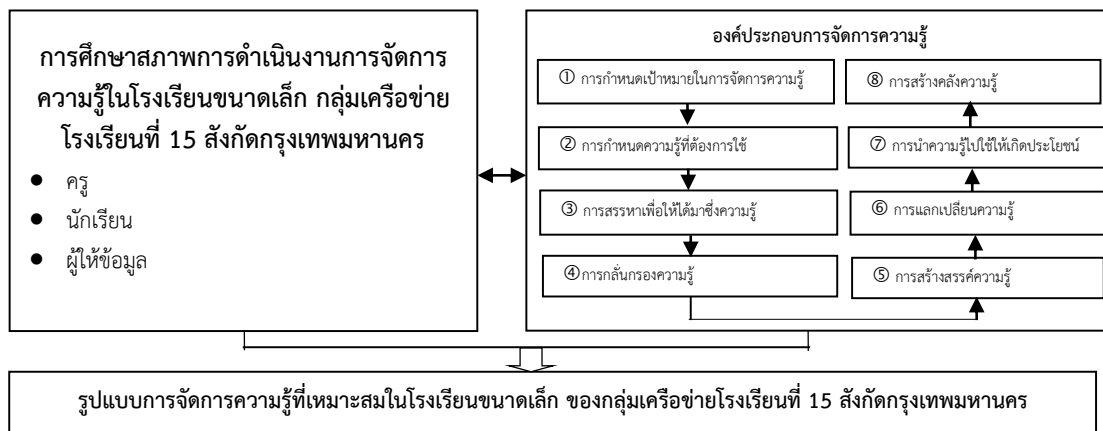
การจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ ที่สะท้อนให้เห็นผลงานที่ดีขึ้นจากการประยุกต์กระบวนการจัดการความรู้ (Jamornman, 2010) นอกจากนี้ ยังสามารถพัฒนาครูด้วยการส่งเสริมให้ดำเนินงานวิจัย เพื่อขับเคลื่อนโมเดลการจัดการความรู้ตามบริบทของสถานศึกษา การพาครูไปศึกษาดูงานโรงเรียนที่นำการจัดการความรู้ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา (Sayabutra, 2010) รวมทั้งการส่งเสริมให้ครูเข้าร่วมกลุ่มรูปแบบชมรมวิชาชีพ (Professional Learning Community: PLC) ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประยุกต์ความรู้มาใช้ในการปรับปรุงวิธีการเรียนรู้ของนักเรียน ซึ่งเป็นการพัฒนาครูในการจัดการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญ (Office of the Education Council, 2018)

3. การจัดการความรู้ในสถานศึกษาที่มีแบบปฏิบัติที่ดี (Good Practice) จากการ ศึกษาองค์กรทางการศึกษาระดับเขตพื้นที่ทางการศึกษา และระดับสถานศึกษาที่นำการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษามีประสิทธิผล พบว่า มีวิธีดำเนินการกำหนดแนวคิด แนวปฏิบัติไว้ในแผนพัฒนา 4 ปี และ 1 ปี โดยมีการวิเคราะห์ SWOT เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อม จุดเด่น จุดด้อย ระบุสิ่งที่จะพัฒนาเบื้องต้น ก่อนดำเนินการจัดการความรู้ มุ่งพัฒนาทีมแกนนำแล้วจึงขยายผลไปสู่บุคลากรทั้งองค์กร โดยใช้เครื่องมือการจัดการความรู้หลากหลายวิธี อาทิ การส่งเสริมทักษะการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การอบรมสัมมนา เทคนิคเรื่องเล่าเร้าพลัง การจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำเทคนิคการบริหารวงจรคุณภาพ PDCA มาร่วมดำเนินการ (Jamornman, 2010) นอกจากนี้ยังมีวิธีดำเนินการหาผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้รู้ด้านการจัดการความรู้ มาเป็นที่ปรึกษา หรือผู้ประสานงานระบบการจัดการความรู้ที่มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ดำเนินการปรับโครงสร้างขององค์กรเป็นระบบงานการมีส่วนร่วมของครู และคณะกรรมการสถานศึกษา โดยแบ่งตามงานของสถานศึกษา จัดบุคลากรเข้าทำงานตามคุณวุฒิ หรือความถนัด ความสนใจ ตามโครงสร้างขององค์กรทั้งในระดับคณะกรรมการ และระดับทีมงานในรูปแบบกลุ่มงาน และพาครูไปศึกษาดูงานในสถานศึกษาที่ประสบความสำเร็จจากการนำการจัดการความรู้ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมทั้งนำขั้นตอนกระบวนการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการและกลุ่มงานอย่างต่อเนื่อง (Sayabutra, 2010)

4. ตัวบ่งชี้ (Indicator) หมายถึง ตัวแปรประกอบหรือคุณลักษณะใด ๆ ที่เป็นค่าสังเกตได้ ซึ่งบ่งบอกหรือสะท้อนสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม มีลักษณะเป็นตัวแทนที่ครอบคลุมสิ่งนั้น ๆ ได้ในภาพรวมกว้าง ๆ ของสิ่งที่ต้องการศึกษามีคุณสมบัติที่ดี 5 ประการ คือ 1) มีความตรง (Validity) ที่บ่งบอกได้แม่นยำพอสมควร กล่าวคือ มีความเกี่ยวข้อง หรือตรงประเด็นในสิ่งนั้น 2) มีความเที่ยง (Reliability) ที่สามารถบ่งบอกสิ่งนั้นได้อย่างชัดเจนไม่คลุมเครือ ก่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน 3) มีความเป็นกลาง (Neutrality) ที่ไม่เป็นการบ่งชี้เข้าข้างคุณลักษณะใด ๆ ของสิ่งนั้นโดยเฉพาะ 4) มีความไว (Sensitivity) ที่จะสะท้อนต่อคุณลักษณะของสิ่งที่จะวัด และ 5) สะดวกในการใช้ (Practically) ที่สามารถใช้หรือปฏิบัติได้ง่าย ในปัจจุบันนิยมใช้ตัวบ่งชี้ประกอบ (Composite Indicator) เพื่อบ่งชี้สภาพการศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ความเป็นกลาง ๆ มีความตรง และความเที่ยงสูง และยังให้สารสนเทศที่มีประโยชน์อย่างมากในการวางแผน กำกับ และประเมินทางการศึกษา (Buason, 2007) ในการตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้ในงานวิจัยสามารถใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาตัวบ่งชี้ของสิ่งที่มุ่งศึกษา หรืออาจทำให้ได้ข้อมูลที่สำคัญที่เป็นประโยชน์นอกกรอบแนวคิดที่ต้องการศึกษา (Khuwaranyoo Thinkamon)

5. แนวทางการดำเนินการเครือข่ายโรงเรียน (School Cluster) สังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นการเน้นการช่วยเหลือ เกื้อกูล และแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันในด้านความรู้ บุคลากร สื่อการเรียนการสอน วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในเครือข่ายเดียวกัน โดยใช้การแบ่งกลุ่มตามเขตพื้นที่การปกครอง 50 สำนักงานเขต มีจำนวน 80 เครือข่าย มีโรงเรียนในแต่ละเครือข่ายจำนวน 4-8 โรงเรียน หากสำนักงานเขตใดมีจำนวนไม่ถึง 4 โรงเรียน ต้องรวมกับจำนวนโรงเรียนในสำนักงานเขตใกล้เคียง โดยมีผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้ประสานงานเครือข่าย 1 คน ทำหน้าที่เป็นผู้นำในการพัฒนางานวิชาการ จัดการระบบข้อมูล บริหารโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ และการมีส่วนร่วมของสมาชิกในเครือข่ายโรงเรียน และมีเลขานุการเครือข่ายโรงเรียนทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยในการดำเนินงาน โดยทั้ง 2 ตำแหน่งมีวาระคราวละ 2 ปี และดำรงตำแหน่งได้ไม่เกิน 2 วาระติดต่อกัน (School Cluster 15)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบวิธีวิจัยผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวิธีดำเนินการวิจัยต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ 1) ประชากร คือ รองผู้อำนวยการโรงเรียน 1 คน และครู 14 คน โรงเรียนขนาดเล็กของกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 และ 2) กลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 จำนวน 92 คน ที่ได้จากการเทียบสัดส่วนตามตารางของเครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) มีขอบเขตของความเชื่อมั่นที่ 95% ระดับความเชื่อมั่นที่ 5% (Suvatanpornkul, 2019) จากนักเรียน 121 คน โรงเรียนขนาดเล็กของกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 15

การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selecting) คัดเลือกสัมภาษณ์เฉพาะผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ได้แก่ 1) รองผู้อำนวยการโรงเรียน 2) ประธานกรรมการสถานศึกษา 3) รองประธานกรรมการสถานศึกษา 4) ประธานกรรมการเครือข่ายผู้ปกครองนักเรียน และ 5) รองประธานกรรมการเครือข่ายผู้ปกครองนักเรียน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

2.1 แบบสอบถามสำหรับรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินการจัดการความรู้ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และปลายเปิด สอบถามการปฏิบัติตามองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ

1) การกำหนดเป้าหมายในการจัดการความรู้ 2) การกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ 3) การสรรหาเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ 4) การกลั่นกรองความรู้ 5) การสร้างสรรค์ความรู้ 6) การแลกเปลี่ยนความรู้ 7) การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และ 8) การสร้างคลังความรู้ ดำเนินการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความชัดเจนจากผู้เชี่ยวชาญ 5 คน โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence: IOC) นำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มครู จำนวน 30 คน และนักเรียนจำนวน 30 คน ในโรงเรียนต่างกลุ่มเครือข่าย หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นฉบับครู 0.95 และฉบับนักเรียน 0.66

2.2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) สำหรับเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพของผู้ตอบคำสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน ได้แก่ 1) รองผู้อำนวยการโรงเรียน 2) ประธานกรรมการสถานศึกษา 3) รองประธานกรรมการสถานศึกษา 4) ประธานกรรมการเครือข่ายผู้ปกครองนักเรียน และ 5) รองประธานกรรมการเครือข่ายผู้ปกครองนักเรียน โดยกำหนดประเด็นเพื่อให้ได้ข้อมูลสภาพการจัดการความรู้ของโรงเรียน บนพื้นฐานองค์ประกอบของการจัดการความรู้ ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60–1.00

2.3 แบบบันทึกการประชุมของบุคลากรในโรงเรียนที่ทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้ ประกอบด้วยรองผู้อำนวยการโรงเรียนและครู จำนวน 15 คน โดยกำหนดระเบียบวาระการประชุมตามองค์ประกอบการจัดการความรู้ ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพแบบบันทึกการประชุมโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไขให้ครอบคลุมและถูกต้อง

2.4 แบบประเมินรูปแบบของรองผู้อำนวยการโรงเรียนและครู จำนวน 15 คน ตามข้อ 2.3 ที่เข้ารับฟังการบรรยายก่อนประเมินรูปแบบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และปลายเปิด ประกอบด้วยมาตรฐานการประเมิน 4 ด้าน (Guskey, 2000) คือ 1) ด้านความถูกต้อง 2) ด้านความเหมาะสม 3) ด้านความเป็นประโยชน์ และ 4) ด้านความเป็นไปได้ ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพแบบประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะตามหลักวิชาการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล จากโรงเรียนขนาดเล็ก กลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 ดังนี้

3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยส่งหนังสือขอความร่วมมือถึงครู จำนวน 14 คน และนักเรียน จำนวน 92 คน เพื่อตอบแบบสอบถามสภาพการดำเนินการจัดการความรู้ในโรงเรียน และผู้วิจัยรับแบบสอบถามด้วยตนเองโดยได้รับกลับคืนร้อยละ 100

3.2 เก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ โดยติดต่อนัดหมายทางโทรศัพท์เพื่อขอสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 คน ตามข้อ 2.2

3.3 เก็บข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบฉบับร่างการจัดการความรู้ โดยการประชุมกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน ในการระดมแนวคิด ทิศนะในการกำหนดรูปแบบการจัดการความรู้ โดยการจดบันทึกประเด็นต่าง ๆ ตามองค์ประกอบ 8 ด้าน

3.4 เก็บข้อมูลจากแบบบันทึกการประชุม ซึ่งดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้เป็นเวลา 1 ภาคเรียน ปีการศึกษา 2562 โดยประชุมกลุ่มประกอบด้วย รองผู้อำนวยการโรงเรียนและครู จำนวน 15 คน

3.5 เก็บข้อมูลการประเมินรูปแบบจากรองผู้อำนวยการโรงเรียนและครู จำนวน 15 คน ตามข้อ 3.4 ที่รับฟังการบรรยายเรื่อง การจัดการความรู้ ก่อนการประเมิน และผู้วิจัยขอรับแบบประเมินคืน 15 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดำเนินการดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสภาพการดำเนินการจัดการความรู้โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดำเนินการแจกแจงความถี่แล้วหาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) มีเกณฑ์แปลความหมายคะแนน (National Research Council of Thailand, 2007) ดังนี้

ความถี่/มีการปฏิบัติมากกว่าร้อยละ 80 หมายถึง โรงเรียนดำเนินการจัดการความรู้ระดับมากที่สุด
ความถี่/มีการปฏิบัติมากกว่าร้อยละ 61-80 หมายถึง โรงเรียนดำเนินการจัดการความรู้ระดับมาก
ความถี่/มีการปฏิบัติ ร้อยละ 41-60 หมายถึง โรงเรียนดำเนินการจัดการความรู้ระดับปานกลาง
ความถี่/มีการปฏิบัติ ร้อยละ 21-40 หมายถึง โรงเรียนดำเนินการจัดการความรู้ระดับน้อย
ความถี่/มีการปฏิบัติ ต่ำกว่าร้อยละ 21 หมายถึง โรงเรียนดำเนินการจัดการความรู้ระดับน้อยที่สุด

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ โดยสรุปประเด็นสภาพปัจจุบันและแนวทางการจัดการความรู้ตามองค์ประกอบ 8 ด้าน และแจกแจงความถี่ของผู้ตอบแต่ละรายการ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม ดำเนินการรวบรวมประเด็นสำคัญในแต่ละองค์ประกอบการจัดการความรู้ทั้ง 8 ด้าน และสรุปฉันทามติ

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลการประชุมจากแบบบันทึก โดยการแจกแจงความถี่ของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการใช้รูปแบบการจัดการความรู้ และนำมาหาค่าร้อยละ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดเกณฑ์แปลความหมายช่วงคะแนน (Srisa-Ard, 2013: 121) ดังนี้ $5.00 - 4.51 =$ มากที่สุด, $4.50 - 3.51 =$ มาก, $3.50 - 2.51 =$ ปานกลาง, $2.50 - 1.51 =$ น้อย, $1.50 - 0.00 =$ น้อยที่สุด

ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร บทความ งานวิจัย การจัดการความรู้ สังเคราะห์ข้อมูลกระบวนการจัดการความรู้ ตัวบ่งชี้ และแบบปฏิบัติการจัดการความรู้ที่ดีในสถานศึกษา เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย สร้างเครื่องมือวิจัยในการศึกษาสภาพการดำเนินการจัดการความรู้ในโรงเรียนขนาดเล็กของกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 สังกัดกรุงเทพมหานคร

2. ศึกษาสภาพการดำเนินการจัดการความรู้ โดยแบบสอบถามการปฏิบัติงานด้านการจัดการความรู้ตามองค์ประกอบ 8 ด้าน ของครูและนักเรียน และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและแนวทางการจัดการความรู้

3. พัฒนารูปแบบการจัดการความรู้โดยสังเคราะห์ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 และสรุปประเด็นสำคัญจากขั้นตอนที่ 2 ที่มีองค์ประกอบการจัดการความรู้ 8 ด้าน นำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน ที่มีคุณวุฒิระดับปริญญาเอก และระดับเชี่ยวชาญ ได้แก่ อาจารย์สอนในระดับอุดมศึกษา ด้านการศึกษา 3 คน และด้านสถิติการวิจัย 1 คน นักบริหารการศึกษา 1 คน ผู้อำนวยการสถานศึกษา 1 คน และผู้อำนวยการสถานศึกษาเชี่ยวชาญ 1 คน เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการความรู้และจัดพิมพ์รูปแบบเพื่อนำไปทดลองใช้

4. การทดลองใช้และศึกษาผลการใช้รูปแบบการจัดการความรู้โดยดำเนินการประชุมสร้างความเข้าใจกับรองผู้อำนวยการโรงเรียนและครู จำนวน 15 คน ในการเตรียมความรู้เรื่องการจัดการความรู้ตามองค์ประกอบ 8 ด้าน และประชุมสรุปผลการใช้รูปแบบทั้ง 8 ด้าน

5. การประเมินรูปแบบการจัดการความรู้โดยจัดประชุมวิชาการ (Seminar) ให้ความรู้ผู้เข้ารับฟัง เรื่องการจัดการความรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ ความชำนาญทางวิชาชีพเป็นที่น่าสนใจ (High Credit) ซึ่งเป็นวิธีการระดมความคิดที่ได้จากการศึกษาวิจัยที่มีผู้ทรงคุณวุฒิร่วมประชุมด้วย (Cambridge University, 2004: 586) เพื่อวิพากษ์รูปแบบและประเมินรูปแบบด้านความถูกต้อง (Accuracy Standards) ความเหมาะสม (Propriety Standards) ความเป็นประโยชน์ (Utility Standards) และความเป็นไปได้ (Feasibility Standards)

ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาศภาพการดำเนินการจัดการความรู้ในโรงเรียนขนาดเล็กของกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 สังกัดกรุงเทพมหานคร จากการตอบแบบสอบถาม พบว่า ครูส่วนมากดำเนินการโดยการปฏิบัติตามองค์ประกอบการจัดการความรู้ในภาพรวมในระดับมาก (ร้อยละ 79.49) เมื่อพิจารณาด้านที่ครูดำเนินการมากที่สุด คือ การสรรหาเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ (ร้อยละ 92.81) รองลงมาคือ การแลกเปลี่ยนความรู้ (ร้อยละ 85.70) และการกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ (ร้อยละ 82.15) ตามลำดับ โดยมีด้านที่ดำเนินการน้อยที่สุดในระดับมากคือ การสร้างสรรค์ความรู้ (ร้อยละ 71.40) นักเรียนส่วนมากดำเนินการโดยปฏิบัติตามองค์ประกอบการจัดการความรู้ในภาพรวมในระดับมาก (ร้อยละ 76.04) ซึ่งมีด้านที่ดำเนินการปฏิบัติมากที่สุด คือ การสร้างสรรค์ความรู้ (ร้อยละ 89.72) รองลงมา คือ การแลกเปลี่ยนความรู้ (ร้อยละ 82.90) และการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในระดับมาก (ร้อยละ 79.20) ตามลำดับ สำหรับด้านที่ดำเนินการน้อยที่สุดในระดับมาก คือ การสร้างคลังความรู้ (ร้อยละ 68.35) ดังตารางที่ 1

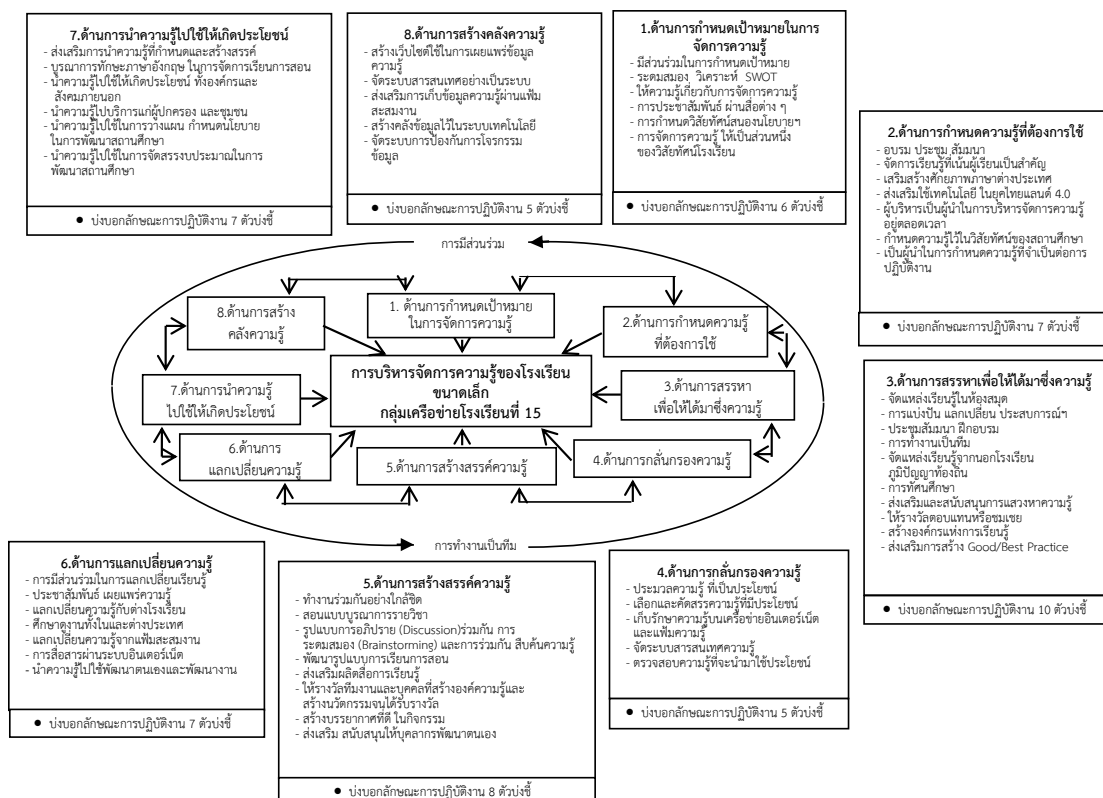
ตารางที่ 1 ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยการดำเนินการจัดการความรู้ของครูและนักเรียนในโรงเรียนขนาดเล็กของกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 สังกัดกรุงเทพมหานคร

ด้าน	องค์ประกอบ	ครู (N=14)		นักเรียน (N=92)	
		ร้อยละ	แปลผล	ร้อยละ	แปลผล
1.	การกำหนดเป้าหมายในการจัดการความรู้	81.90	มากที่สุด	74.60	มาก
2.	การกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้	82.15	มากที่สุด	73.53	มาก
3.	การสรรหาเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้	92.81	มากที่สุด	75.50	มาก
4.	การกลั่นกรองความรู้	74.50	มาก	64.50	มาก
5.	การสร้างสรรค์ความรู้	71.40	มาก	89.72	มากที่สุด
6.	การแลกเปลี่ยนความรู้	85.70	มากที่สุด	82.90	มากที่สุด
7.	การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์	72.10	มาก	79.20	มาก
8.	การสร้างคลังความรู้	75.40	มาก	68.35	มาก
	เฉลี่ย	79.49	มาก	76.04	มาก

ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล 5 คน พบว่า การจัดการความรู้ควรดำเนินการตามหลักวิชาการที่ผู้มีส่วนนำไปปฏิบัติสามารถศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมได้ หรือมีการจัดประชุมให้ความรู้ เนื่องจากอาจเป็นเรื่องใหม่สำหรับครูที่ไม่ได้ศึกษาเรื่องดังกล่าว โรงเรียนต้องกำหนดจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์การดำเนินการจัดการความรู้ให้เป็นวิธีการสอนของครู ไม่ควรเป็นการเพิ่มงานให้ครู โดยระบุในรูปแบบตัวบ่งชี้ให้ครูปฏิบัติได้ มุ่งเน้นให้นำผลการจัดการความรู้สู่นักเรียนในด้านวิชาการเชิงประจักษ์ โดยทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาโรงเรียนจากการวิเคราะห์จุดเด่น และจุดที่ควรพัฒนาตามหลักวิชาการ และผู้บริหารโรงเรียนควรเป็นผู้นำในด้านการจัดการความรู้ในโรงเรียน เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามนโยบายของชาติ

2. ผลการพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสม ในโรงเรียนขนาดเล็กของกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 สังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นรูปแบบการจัดการความรู้แบบมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม (Participatory Knowledge Management and Teamwork: Par-KM & Team) ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ 56 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) การกำหนดเป้าหมายในการจัดการความรู้ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ 2) การกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ 3) การสรรหาเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ จำนวน 10 ตัวบ่งชี้ 4) การกลั่นกรองความรู้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ 5) การสร้างสรรค์ความรู้ จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ 6) การแลกเปลี่ยนความรู้ จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ 7) การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ และ 8) การสร้างคลังความรู้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้

ผลการตรวจสอบรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ 7 คน มีความเห็นร่วมกันเกี่ยวกับความถูกต้องขององค์ประกอบการจัดการความรู้ที่เหมาะสม 8 องค์ประกอบ และรูปแบบมีความเป็นไปได้ในการนำไปทดลองใช้ โดยมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มเติมตัวบ่งชี้ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยยุค 4.0 ให้ครบทั้ง 8 องค์ประกอบ รวมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้ในการสร้างแบบปฏิบัติที่ดี (Good/Best Practice) ปรากฏดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบการจัดการความรู้แบบมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม

3. ผลการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสม ในโรงเรียนขนาดเล็กของกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยการประชุมกลุ่ม จำนวน 15 คน พบว่า ผู้เข้าประชุมสามารถเรียนรู้แนวทางการจัดการความรู้ครบทั้ง 8 องค์ประกอบ ($n=15$ คน, ร้อยละ 100) และสามารถนำการจัดการความรู้ไปดำเนินการในโรงเรียน จำนวน 14 คน (ร้อยละ 93.33) โดยสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลตามตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) การสรรหาเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ ($n=14$ คน, ร้อยละ 93.33) 2) การสร้างสรรค์ความรู้ ($n=13$ คน) ร้อยละ 92.85 3) การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ($n=12$ คน) ร้อยละ 85.71 4) การแลกเปลี่ยนความรู้ ($n=11$ คน) ร้อยละ 78.57 5) การกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ ($n=10$ คน) ร้อยละ 71.42 6) การกลั่นกรองความรู้ ($n=10$ คน) ร้อยละ 71.42 7) การสร้างคลังความรู้ ($n=8$ คน) ร้อยละ 57.14 และ 8) การกำหนดเป้าหมายในการจัดการความรู้ ($n=7$ คน) ร้อยละ 50.00 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการประชุมการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมของรองผู้อำนวยการโรงเรียน และครู จำนวน 15 คน ในโรงเรียนขนาดเล็ก ของกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 สังกัดกรุงเทพมหานคร

รายการ	ความคิดเห็นของผู้ทดลองใช้รูปแบบ
1. การดำเนินงานตามรูปแบบนี้ทำให้ครูสามารถจัดการจัดการความรู้ได้อย่างไร	ผู้ทดลองใช้รูปแบบเห็นว่า รูปแบบนี้ทำให้ครูสามารถจัดการความรู้ได้จากแนวทางการจัดการความรู้ทั้ง 8 องค์ประกอบ (n = 15, ร้อยละ 100) โดยมีเหตุผลคือ เหมาะสมกับบริบทของโรงเรียน ช่วยให้ครูพัฒนางานและพัฒนาตนเอง โรงเรียนมีผลงานวิชาการทัดเทียมกับโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายเดียวกัน
2. ในแต่ละองค์ประกอบต่อไปนี้ของรูปแบบสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้มากน้อยเพียงใด	ผู้ทดลองใช้รูปแบบเห็นว่า สามารถนำรูปแบบไปดำเนินการได้ครบทั้ง 8 องค์ประกอบ 14 คน (ร้อยละ 93.33) โดยสามารถนำไปปฏิบัติและเกิดผลตามตัวบ่งชี้ ดังนี้
1) การกำหนดเป้าหมายในการจัดการความรู้	ผู้ทดลองใช้รูปแบบเห็นว่า สามารถนำไปปฏิบัติได้ 7 คน (ร้อยละ 50) โดยมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ SWOT และเห็นว่า การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์โรงเรียน
2) การกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้	ผู้ทดลองใช้รูปแบบเห็นว่า สามารถนำไปปฏิบัติได้ 10 คน (ร้อยละ 71.42) โดยเข้ารับการอบรม ประชุม สัมมนา จัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และมีส่วนร่วมกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ในวิสัยทัศน์ของโรงเรียน
3) การสรรหาให้ได้มาซึ่งความรู้	ผู้ทดลองใช้รูปแบบเห็นว่า สามารถนำไปปฏิบัติได้ 14 คน (ร้อยละ 93.33) โดยดำเนินการตามตัวบ่งชี้ได้ 9 รายการและเห็นว่าการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ยังไม่สามารถดำเนินการได้
4) การกลั่นกรองความรู้	ผู้ทดลองใช้รูปแบบเห็นว่า สามารถนำไปปฏิบัติได้ 10 คน (ร้อยละ 71.42) โดยเก็บรักษาความรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและแฟ้มความรู้ จัดระบบสารสนเทศ
5) การสร้างสรรค์ความรู้	ผู้ทดลองใช้รูปแบบเห็นว่า สามารถนำไปปฏิบัติได้ 13 คน (ร้อยละ 92.85) โดยสามารถทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด สอนแบบบูรณาการรายวิชา ส่งเสริมการผลิตสื่อการเรียนรู้ และสร้างบรรยากาศที่ดีในกิจกรรม
6) การแลกเปลี่ยนความรู้	ผู้ทดลองใช้รูปแบบเห็นว่า สามารถนำไปปฏิบัติได้ 11 คน (ร้อยละ 78.57) โดยแลกเปลี่ยนความรู้จากแฟ้มสะสมงาน การสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การศึกษาดูงานในประเทศและแลกเปลี่ยนความรู้จากต่างโรงเรียน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	ความคิดเห็นของผู้ทดลองใช้รูปแบบ
7) การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์	ผู้ทดลองใช้รูปแบบเห็นว่า สามารถนำไปปฏิบัติได้ 12 คน (ร้อยละ 85.71) โดยนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งในและนอกโรงเรียน และนำความรู้ไปบริการแก่ผู้ปกครองและชุมชน
8) การสร้างคลังความรู้	ผู้ทดลองใช้รูปแบบเห็นว่า สามารถนำไปปฏิบัติได้ 8 คน (ร้อยละ 57.14) โดยสร้างเว็บไซต์ในการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ จัดระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ เก็บข้อมูลความรู้ผ่านแฟ้มสะสมงาน และสร้างคลังข้อมูลไว้ในระบบเทคโนโลยี

สำหรับประโยชน์ที่ได้รับจากการทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้โดยรวมเห็นว่าเป็นแนวทางปฏิบัติที่ใช้ในการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียน เนื่องจากมีตัวบ่งชี้เป็นรูปธรรมในแต่ละองค์ประกอบ สามารถใช้เป็นเครื่องมือพัฒนาตนและพัฒนางานให้มีมาตรฐานทางวิชาการได้ อาทิ การเก็บข้อมูลความรู้ผ่านแฟ้มสะสมงานในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างองค์ความรู้และสร้างนวัตกรรมจนได้รับรางวัลและผลการสอบ O-NET ของนักเรียนชั้น ป. 6 มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าระดับประเทศทุกกลุ่มสาระวิชา

4. ผลการประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ ในโรงเรียนขนาดเล็กของกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้อง (Accuracy Standards) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.90) ด้านความเหมาะสม (Propriety Standards) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.48) ด้านความเป็นประโยชน์ (Utility Standards) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.98) และ ด้านความเป็นไปได้ (Feasibility Standards) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.50)

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยสภาพการดำเนินการจัดการความรู้ในโรงเรียน พบว่า ครูส่วนมากมีการปฏิบัติด้านการสรรหาเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้มากที่สุด (ร้อยละ 92.81) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูสามารถแสวงหาความรู้ได้จากแหล่งความรู้ภายในและภายนอกองค์กร ได้แก่ การเข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการ การศึกษาข้อมูลจากสารสนเทศต่าง ๆ ทั้งทางเอกสาร ตำรา บทความ งานวิจัย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย และการเปรียบเทียบแข่งดี (Benchmarking) กับองค์กรอื่น เพื่อปรับปรุงพัฒนาวิธีดำเนินงานของตนเองให้ดีขึ้น (Hanpol, 2017) ส่วนด้านที่ครูดำเนินการน้อยที่สุด คือ การสร้างสรรคความรู้ (ร้อยละ 71.40) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การที่มีขนาดเล็ก บุคลากรมีจำกัดมีภาระงานมาก จึงขาดแรงจูงใจในการแสวงหาความรู้ การแบ่งปันความรู้ และการใช้ประโยชน์จากความรู้ รวมทั้งอาจยังมีความสับสนว่าการจัดการความรู้ควรเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานใดหรือฝ่ายใด (Wutthirong, 2009) สอดคล้องกับข้อมูลของผู้ให้คำสัมภาษณ์ที่กล่าวว่า การจัดการความรู้อาจเป็นเรื่องใหม่สำหรับครู จึงควรสร้างความเข้าใจกับครูทุกคน ส่วนนักเรียนมีการปฏิบัติ

ด้านการสร้างสรรค์ความรู้มากที่สุด (ร้อยละ 89.72) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน อาทิ การสอนแบบโครงงานเป็นการเปิดโอกาสให้นักเรียนทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์องค์ความรู้ เป็นการสร้างความรู้จากการปฏิบัติที่เกิดจากการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ และจากการทดลอง (Rittiphetch, 2009)

2. รูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับโรงเรียนขนาดเล็ก ของกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 เป็นรูปแบบการมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม (Participatory Knowledge Management and Teamwork: Par-KM & Team) ซึ่งมีกระบวนการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อผู้บริหารโรงเรียน และครูให้มีความรู้และสามารถทำงานเป็นทีมงานดีขึ้น มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ช่วยส่งเสริมให้เกิดสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร เสริมสร้างการเรียนรู้ของบุคคลและกลุ่ม ภายใต้การยกระดับความเป็นผู้นำ โครงสร้าง วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยี (Karthikeyan, 2017) โดยรูปแบบดังกล่าวสามารถใช้เป็นเครื่องมือพัฒนาความสามารถทางวิชาการของผู้เรียนได้ไม่เชิงประจักษ์ กล่าวคือ ในปีการศึกษา 2562 นักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 4-6 ได้รับรางวัลที่ 1-3 จากการประกวดโครงงานประเภทบุคคลและประเภททีม โครงการพัฒนาคุณภาพเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 และมีผลคะแนน O-NET ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับประเทศทั้ง 4 กลุ่มสาระวิชา โดยวิชาภาษาไทยมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 50 ตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาการประเมินผลการศึกษา O-NET ของกรุงเทพมหานคร (Dariga Rubdee, Personal Communication, 26 March 2020)

3. การทดลองใช้รูปแบบการจัดการความรู้ จากผลการวิจัยพบว่า ครูส่วนมากสามารถนำองค์ประกอบด้านการสรรหาเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้มาปฏิบัติได้มากที่สุด (ร้อยละ 93.33) ซึ่งที่ประชุมได้สรุปผลตามตัวบ่งชี้จำนวน 10 ประเด็น ดังนี้ 1) ดำเนินการจัดแหล่งเรียนรู้ในห้องสมุด ส่งผลให้ได้รับรางวัลชนะเลิศ ระดับเหรียญทอง โครงการเสริมสร้างบรรยากาศเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2561-2562 (School Cluster 15, 2018) เป็นต้นแบบการจัดห้องสมุดในโรงเรียนขนาดเล็กที่มีโรงเรียนทั้งใน และนอกพื้นที่มาศึกษาดูงาน 2) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อพัฒนาวิชาชีพและพัฒนางานในรูปแบบชมรมวิชาชีพครู (PLC) 3) ดำเนินการประชุม สัมมนา โดยครูได้เข้ารับการฝึกอบรมครบตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพของสมศ. 4) ครูร่วมกันทำงานเป็นทีม 5) ดำเนินการจัดทำโครงการด้านวิชาการและโครงการส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ โดยการเชิญภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นวิทยากร 6) ครูมีโอกาสดูงานศึกษาดูงานด้านการศึกษา และวัฒนธรรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 7) ผู้บริหารสถานศึกษา และหน่วยงานต้นสังกัดส่งเสริมให้ครูเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้ได้พัฒนาความรู้ในการนำมาใช้พัฒนาตนเอง และพัฒนางานทั้งในรูปแบบตามอัธยาศัย และตามนโยบาย 8) คณะครู และนักเรียนได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติในการประกวดแข่งขันความสามารถทางวิชาการในระดับเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 และระดับประเทศ และ 9) โรงเรียนมีแบบปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ในการพัฒนาห้องสมุดยุคใหม่ (Modern Library) ที่เกิดจากทุกคนร่วมด้วยช่วยกัน และจัดทีมร่วมกันพัฒนาห้องสมุดตามเกณฑ์ห้องสมุดยุคใหม่ ส่วนการขับเคลื่อนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO) ที่ประชุมมีความเห็นว่ายังไม่ประสบผลสำเร็จ และต้องการผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำที่อาจมาจากการแสวงหาความรู้จากภายนอก (Knowledge Acquisition) อาทิ การศึกษาวิจัย การทำงานร่วมกับพันธมิตรด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้หรือการเชิญผู้รอบรู้ ผู้เชี่ยวชาญด้านดังกล่าวเป็นที่ปรึกษา (Namprasertchai, 2015)

สำหรับการนำองค์ประกอบการจัดการความรู้ที่ครูส่วนมากดำเนินการน้อยที่สุด คือการกำหนดเป้าหมายในการจัดการจัดการความรู้ (ร้อยละ 50) โดยที่ประชุมเห็นด้วยกับการกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์โรงเรียน สอดคล้องกับแนวคิดของ Panich (2014) ที่กล่าวว่าการกำหนดความรู้ที่จำเป็นต้องจัดทำ สร้างขึ้นมาในองค์กร เป็นการนำเอาความมุ่งมั่น (Purpose) วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) เป้าหมาย (Goal) วัตถุประสงค์ (Objective) นโยบาย (Policy) ขององค์กรเป็นตัวตั้งในการกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ อย่างไรก็ตาม การกำหนดเป้าหมายในการจัดการความรู้ ควรมีบุคคลที่เป็นแกนนำที่มีภาวะผู้นำเป็นผู้กำหนด ดังที่ Karthikeyan (2017) กล่าวถึงผู้นำเป็นบุคคลที่กำหนดทิศทาง สร้างวัฒนธรรมองค์กร และกำหนดรูปแบบการพัฒนาองค์กรต้องสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์สื่อสารเรื่องวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ขององค์กร มุ่งมั่นในการดำเนินนโยบาย และกระบวนการที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การประเมินรูปแบบการจัดการความรู้ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.66) ซึ่งมีความเหมาะสม (Proficiency Standards) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.70) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะได้ตรวจสอบ และรับรองรูปแบบก่อนนำไปทดลองใช้โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ และความชำนาญทางวิชาชีพเป็นที่เชื่อถือ (High Credit)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ มีดังนี้

1.1 สถานศึกษาควรกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ของโรงเรียน กำหนดแผนงาน/โครงการและกิจกรรมในแผนปฏิบัติการประจำปีที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้เกิดการยอมรับ และนำไปปฏิบัติในการพัฒนาตนเอง และพัฒนางานไปพร้อมกันโดยการทำงานเป็นทีม

1.2 ควรส่งเสริมให้เกิดห้องสมุดยุคใหม่ไทยแลนด์ 4.0 ในสถานศึกษาในรูปแบบห้องสมุดดิจิทัล เพื่อให้นักเรียนและครูตลอดจนผู้ปกครองเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วจะเป็นการสนองตอบการบริหารจัดการเรียนรู้ยุคใหม่ ช่วยเสริมสร้างให้บุคคลในสถานศึกษาเกิดการเรียนรู้อย่างกว้างขวาง (Generative Learning) ส่งผลให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับทรัพยากรในองค์กร

1.3 ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมสนับสนุนให้ครูพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดการความรู้อย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง โดยมีการจัดทำโปรแกรมการอบรม และให้ความรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จประการหนึ่งในการจัดการความรู้ในองค์กร รวมทั้งต้องเป็นผู้นำในการจัดการความรู้ในสถานศึกษา และจัดตั้งคณะทำงาน หรือบุคลากรรับผิดชอบในการจัดการความรู้ของสถานศึกษาโดยตรง กำหนดนโยบายกำกับ ติดตาม การประเมินผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยให้สอดคล้องกับรูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับบริบทของโรงเรียน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาวิจัยปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้ในสถานศึกษา เพื่อเป็นการค้นหาส่วนประกอบที่จำเป็นและสำคัญในการจัดการความรู้ให้ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

2.2 ศึกษาวิจัยรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อนำไปสู่การจัดการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศด้านวิชาการ ในโรงเรียนขนาดเล็ก เพื่อเป็นการค้นหาคำตอบที่เกี่ยวกับแนวปฏิบัติ/แนวทางในการจัดการศึกษาให้โรงเรียนขนาดเล็กสามารถก้าวผ่านข้อจำกัดในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้อย่างมั่นใจ

เอกสารอ้างอิง

- เครือข่ายโรงเรียนที่ 15. (2560). แผนพัฒนาคุณภาพเครือข่ายโรงเรียนที่ 15 พ.ศ. 2560–2563. กรุงเทพฯ: เครือข่ายโรงเรียนที่ 15.
- เครือข่ายโรงเรียนที่ 15. (2561). รายงานการพัฒนาคุณภาพเครือข่ายโรงเรียนที่ 15. กรุงเทพฯ: เครือข่ายโรงเรียนที่ 15.
- จารุวรรณ ฤทธิเพชร. (2552). กระบวนการและปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้ของโรงเรียนสังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล: การศึกษาเชิงคุณภาพและปริมาณ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศน หาดูพล. (2557). แนวคิดและองค์ประกอบของกระบวนการจัดการความรู้. **ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการความรู้หน่วยที่ 3**. (พิมพ์ครั้งที่ 2) สาขาวิชาศิลปศาสตร์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นฤมล สายะบุตร. (2553). รูปแบบการจัดการความรู้สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในโรงเรียนสังกัดมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา และผู้นำการเปลี่ยนแปลง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- นงนภัส คูวรัญญู เทียงกมล. (2551). การวิจัยเชิงบูรณาการแบบองค์รวม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.
- พยัต วุฒิมรงค์. (2552). การจัดการความรู้และวัฒนธรรมองค์การสู่ความสำเร็จ ใน เจษฎา นกน้อย และคณะ (บรรณาธิการ). **นันทาทัศนะการจัดการความรู้และการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้**. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิภักษ์ ดวงคำสวัสดิ์. (2557). “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการความรู้” เอกสารการสอนชุดวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและการจัดการความรู้ หน่วยที่ 9. (พิมพ์ครั้งที่ 5). สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รัตน์ บัณฑิต. (2550). **ทิศทางและอาณาบริเวณการประเมิน**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจารณ์ พานิช. (2557). “การถ่ายทอดและการแบ่งปันความรู้” เอกสารการสอนชุดวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและการจัดการความรู้ หน่วยที่ 12. (พิมพ์ครั้งที่ 5). สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักงานการศึกษา. (2560). **แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560–2563)**. กรุงเทพมหานคร. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2550). **ตำราชุดฝึกอบรมหลักสูตร “นักวิจัย”**. (พิมพ์ครั้งแรก). กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2561). **การพัฒนากลไกขับเคลื่อนระบบการผลิตและพัฒนาครูสมรรถนะสูงสำหรับประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: พริกหวาน.
- สมชาย นำประเสริฐชัย. (2558). **การจัดการความรู้**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- อิทธิพัทธ์ สุวทันพรกุล. (2562). **การวิจัยทางการศึกษา แนวคิดและการประยุกต์ใช้**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทุมพร จามรมาน. (2553). **การควบคุม การวัดประเมินและการจัดการความรู้**. คณะครุศาสตร์: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

References

- Cambridge, University. (2004). **Cambridge Learner’s Dictionary**. (2nd ed.). Cambridge University Press.
- Guskey, T.R. (2000). **Evaluating Professional Development**. The United State of America: Crowin Press., Inc.
- Karthikeyan, P. (2017). A Study of Effective Organizational Learning Though Knowledge Management Model. **International Journal of Research in Commerce & Management**. 8 (4), 34–36.
- Roy, R. (2000). **A Framework to Create Performance Indicators in Knowledge Management**. Cranfield University in UK Department of Enterprise Integration. (Photo copies).

Translated Thai References

- Buason, R. (2007). **Direction and Area of Evaluation**. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Department of Education. (2017). **The Second Basic Education Development Plan (2017-2020)**. Bangkok. Bangkok: The Agricultural Co-operative Federation of Thailand Limited. (in Thai)
- Duangkhamsawat, P. (2014). “Introduction to Knowledge Management” **Instructional Document: Management Information Systems and Knowledge Management Unit 9**. (5th ed.). Information Technology and Communication. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

- Hanpol, T. (2014). Concepts and Component of Knowledge Management Process. **Knowledge Management Unit 3**. (2nd ed.). Liberal Arts. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- Jamornmarn, U. (2010). Control, **Measurement, Evaluation and Knowledge Management**. Faculty of Education: Chulalongkorn University. (in Thai)
- Khuwaranyoo Thiangkamon, N. (2008). **Holistical Integrative Research**. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Namprasertchai, S. (2015). **Knowledge Management**. Bangkok: SE-Education Public Company Limited. (in Thai)
- National Research Council of Thailand. (2007). **Training Package: “Researcher”** (1st ed.). Bangkok: The Agricultural Co-operative Federation of Thailand Limited. (in Thai)
- Office of the Education Council. (2018). **The Development of Driving Mechanism for Teacher Production System and The Development of Teacher with High Comprtence**. Bangkok: Prigwhan Company Limited. (in Thai)
- Panich, W. (2014). “Knowledge Sharing” **Instructional Document: Management Information Systems and Knowledge Management Unit 12**. (5th ed.). Information Technology and Communication. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University. (in Thai)
- Rittiphetch, J. (2009). **Process and Critical Success Factors of The Knowledge Management of Schools under The Office of The Base Education Commission in Bangkok and Vicinity: A Qualitative and Quantitative Study**. Master of Education in Education Research Diciplines, Faculty of Education, Chulalongkorn University. (in Thai)
- Sayabuth, N. (2010). **A Knowledge Management Model Towards Learning Organization of the School under the Foundation of the Church of Christ in Thailand**. Doctor of Education, Education Administration and Change Leader. Eastern Asia University. (in Thai)
- School Cluster 15. (2017). **School Cluster 15 Quality Development Plan (2017–2020)**. Bangkok: School Cluster15. (in Thai)
- School Cluster 15. (2018). **School Cluster 15 Quality Development Report**. Bangkok: School Cluster 15. (in Thai)
- Srisa-Ard, B. (2013). **Statistical Method for Research Volum 1**. (5th ed.). Bangkok: Suweeriyasas Printing. (in Thai)

- Suvatanpornkul, I. (2019). **Education Research: Concepts and Applications**. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Wutthirong, P. (2009). Knowledge Management and Organizationql Culture for Success. In Chetsada Noknoi et al. (editor). **Opinions on Knowledge Management and Learning Organization**. Chulalongkorn University Press.

ผู้เขียน

ดร.พัชรินทร์ ศิริสุข

ผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

เลขที่ 173 ถนนดินสอ แขวงเสาชิงช้า เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

e-mail: ps2410@hotmail.com

รูปแบบการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในประเทศไทย
Model of Social Partnership of Early Child Development Centers Under
the Department of Local Administrative Organization in Thailand

มาฆะรัตน์ อัมพรเกียรติพล* และคณิต เขียววิชัย
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Makarat Aumpornkiattipol* and Kanit Kheovichai
Faculty of Education, Silpakorn University

Received: May 11, 2021

Revised: June 17, 2021

Accepted: June 29, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการณ์ และพัฒนารูปแบบการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) การวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 495 ตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เป็นเลิศ 8 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ครู/ผู้ดูแลเด็ก และพ่อแม่/ผู้ปกครอง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบของการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต้องมีการเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐ ภาคประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม มีกลไกการเชื่อมโยงกับภาคการศึกษา และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชน รวมถึงการเสริมสร้างพลังเครือข่าย เพื่อให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐาน รูปแบบการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กใช้ได้

คำสำคัญ: รูปแบบ หุ้นส่วนทางสังคม ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

Abstract

The objective of this research was studying and developing the model of social partnership of early child development centers under local administrative organizations in

Thailand by using mixed method research. The quantitative research was conducted with 495 samples and the qualitative data was collected from 8 excellent early child development centers. The key informants were chief of child development centers, teachers/caregivers, and parents/guardians. Likert scale questionnaires and in-depth interviews were used as the research instruments to collect the quantitative and qualitative data. The quantitative data was analyzed by using descriptive statistics of frequency, percentage, mean, standard deviation while the content analysis was used to analyze the qualitative data. The results revealed that the model of social partnership for early child development centers required the links between the government, the public and related agencies based on participation principles, mechanisms linking with the educational sector, and knowledge sharing of communities as well as network empowerment in order to enhance the standard operation and applicable model of social partnership of early child development centers.

Keywords: Model, Social Partnership, Child Development Center

บทนำ

การเป็นหุ้นส่วนทางสังคม (Social Partnership) ของผู้ปกครอง และชุมชนในการพัฒนาเด็กปฐมวัย เป็นแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการศึกษาสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่จะช่วยทำให้การพัฒนาเด็กปฐมวัย บรรลุผลตามความมุ่งหมาย (Epstein & Sanders, 1998) โดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ให้ความสำคัญกับบทบาทของผู้ปกครอง และชุมชนในการพัฒนาเด็กปฐมวัยให้เป็นคนดี คนเก่ง และอยู่ร่วมในสังคมได้อย่างมีความสุข สำหรับหุ้นส่วนการศึกษานั้นตามพจนานุกรมของ Webster หมายถึง การทำให้เกิดหุ้นส่วน และการมีส่วนร่วม หรือความสัมพันธ์ หรือการเชื่อมความสัมพันธ์ของหุ้นส่วน ได้แก่ ความสนใจร่วมกัน การร่วมมือกัน หรือความสัมพันธ์ภายในบริบทที่ผูกมัดเชื่อมโยงสมาชิกที่มีความแตกต่างกันทั้งด้าน ความคิด บทบาท หน้าที่เข้าด้วยกัน ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกแต่ละคนสามารถเสนอความคิดเห็นในสิ่งที่ตนเองสนใจต่อมวลสมาชิกคนอื่น ๆ

สำหรับประเทศไทยการจัดการศึกษาที่เป็นเพียงการดำเนินงานของรัฐ เอกชน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงกลุ่มเดียวไม่สามารถพัฒนาแนวคิดการจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วมขององค์กรต่าง ๆ เริ่มมีมากขึ้นเรื่อย ๆ ได้โดยเฉพาะเมื่อมีการออกพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มีเจตนารมณ์ให้การศึกษเป็นเรื่องของทุกคน และทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาดังปรากฏไว้ในหลักการจัดการศึกษาตอนหนึ่งว่า “ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา” การจัดระบบโครงสร้าง และกระบวนการจัดการศึกษาให้ยึดเรื่องของการมีส่วนร่วมของบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา ดังนั้น กระแสของการจัดการศึกษาที่คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชน องค์กร หรือสถาบันต่างๆ ในสังคม ในรูปแบบหุ้นส่วนทางสังคม (Social Partnership) จึงมีมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อมีการกำหนดตัวบ่งชี้ของ

การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นเกณฑ์หนึ่งในการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา และการกำหนดเป็นนโยบายการจัดการศึกษาของหน่วยงานทางการศึกษาทั้งระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติ ซึ่งพบว่า การมีส่วนร่วมของครู บุคลากรทางการศึกษา และประชาชนเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนา ทั้งการร่วมคิด ร่วมปฏิบัติ ร่วมสนับสนุน และร่วมติดตามผลการจัดการศึกษาในทุกระดับทั้งระดับนโยบาย/ส่วนกลาง ระดับเขตพื้นที่การศึกษา และระดับสถานศึกษา (Office of the Education Council, 2012) โดยมีเด็กที่อยู่ในการดูแลของสถานรับเลี้ยงเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือศูนย์เด็กเล็กที่อยู่ภายใต้การดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ที่ดูแลศูนย์เด็กเล็กกว่า 19,780 แห่ง จำนวนเด็ก 911,143 คน คิดเป็นร้อยละ 99.89 ของศูนย์เด็กเล็กทั้งหมด ส่วนที่เหลืออีกเล็กน้อยเป็นศูนย์เด็กเล็กในความดูแลของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และตำรวจตระเวนชายแดน (Eamkijarn, 2014)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานในการพัฒนาเด็กปฐมวัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การอบรมเลี้ยงดู จัดประสบการณ์ และส่งเสริมพัฒนาการเรียนรู้ให้เด็กได้พัฒนาทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญาเหมาะสมตามศักยภาพของเด็กแต่ละคน โดยได้มีการจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อให้มีมาตรฐาน และมีคุณภาพไปในทิศทางเดียวกัน โดยแบ่งออกเป็น 6 มาตรฐาน ดังนี้ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านบุคลากร (3) ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย (4) ด้านวิชาการ (5) ด้านการมีส่วนร่วม (6) ด้านส่งเสริมเครือข่าย ซึ่งพบว่า ยังมีความเหลื่อมล้ำในคุณภาพของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่มีขนาด และความพร้อมแตกต่างกัน (Eamkijarn, 2014) แต่ยังมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นจำนวนไม่น้อยที่สามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ และสอดคล้องกับวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่น จนเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครอง และชุมชน ซึ่งปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญ คือ ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ และเห็นความสำคัญของการศึกษามีการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง และมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางการศึกษา อย่างไรก็ตามก็ยังพบว่า ผลการประเมินการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กปี 2552 พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งยังขาดความพร้อมในการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในด้านการบริหารจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านวิชาการ ด้านบุคลากร และด้านสุขภาพ และการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ที่ผ่านมายัง พบว่า มีปัญหาด้านคุณภาพ ผู้บริหารระดับพื้นที่ไม่เห็นความสำคัญการศึกษาของเด็กก่อนวัยเรียน เน้นแต่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (National Committee for the Promotion of Child and Youth Development, 2017)

จากความสำคัญของการทำให้เกิดความเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของผู้ปกครองและชุมชน เพื่อพัฒนาเด็กปฐมวัยที่สอดคล้องกับหลักการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำแนวคิดเกี่ยวกับความเป็นหุ้นส่วนทางสังคมมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา รูปแบบการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผลจากการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการสร้างความเป็นหุ้นส่วนทางสังคมในการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาสภาพการณ์และพัฒนารูปแบบการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

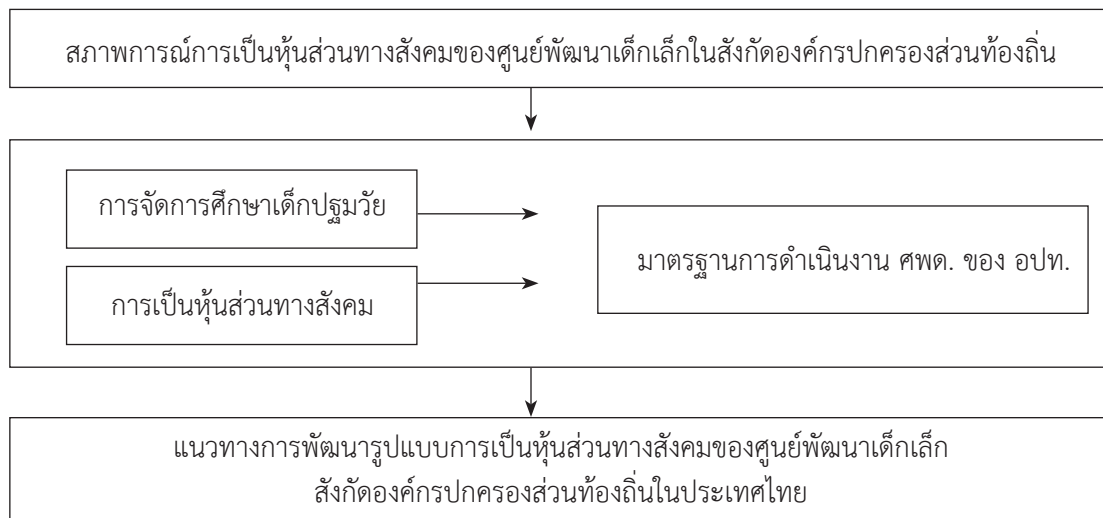
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

แนวคิดตามหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยของกระทรวงศึกษาธิการ สำหรับประเทศไทยปรัชญา หรือแนวคิดการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัยนั้น กล่าวได้ว่าส่วนใหญ่ยึดหลักการที่สำคัญตามหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยของกระทรวงศึกษาธิการ กล่าวคือ การศึกษาปฐมวัยเป็นการพัฒนาเด็กตั้งแต่แรกเกิดถึง 6 ปีบริบูรณ์ อย่างเป็นองค์รวมบนพื้นฐานการอบรมเลี้ยงดู และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่สนองต่อธรรมชาติ และพัฒนาการตามวัยของเด็กแต่ละคนให้เต็มตามศักยภาพภายใต้บริบทสังคม และวัฒนธรรมที่ได้ก่อกำเนิดอยู่ ด้วยความรักความเอื้ออาทร และความเข้าใจของทุกคน เพื่อสร้างรากฐานคุณภาพชีวิตให้เด็กพัฒนาไปสู่ความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เกิดคุณค่าแก่ตนเอง ครอบครัว สังคม และประเทศชาติ (Ministry of Education, 2017) แนวทางการมุ่งเน้นเด็กเป็นศูนย์กลาง ยังเป็นหลักการสำคัญของการพัฒนามนุษย์ เนื่องจากผลกระทบของความยากจน และการขาดการพัฒนาอย่างเหมาะสมในช่วงวัยเด็กจะส่งผลกระทบต่อสมอง และร่างกายเด็กไปตลอดช่วงชีวิต โดยเฉพาะในช่วงปฐมวัย (Early Childhood) อันถือเป็นช่วงวัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาของเด็กในช่วงอื่นๆ ของชีวิตต่อไป (Critical Formative Stage) เพราะเด็กที่ขาดการดูแลอย่างเหมาะสม การกระตุ้น โภชนาการที่เพียงพอ และสภาพแวดล้อมที่ดี ในช่วงวัยนี้อาจมีพัฒนาการของการรับรู้ที่จำกัด และมีภูมิคุ้มกันที่ไม่ดีได้ ภายใต้หลักคิดว่าการดูแลเด็กไม่ใช่เพียงหน้าที่ของครอบครัวเท่านั้น (United Nation Children's Fund (UNICEF), n.d.) อีกทั้งแนวทางการมุ่งเน้นเด็กเป็นศูนย์กลางยังเป็นแนวทางสำคัญในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals-SDGs) และเป็นฐานที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืนตามวาระของการพัฒนาใน ค.ศ. 2030 (Bruckauf & Cook, 2017)

การดูแลเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย โดยเฉพาะผู้บริหารท้องถิ่นซึ่งถือว่ามีส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทาง และนโยบายในการพัฒนาศูนย์เด็กเล็ก ทั้งนี้ ยังต้องอาศัยความร่วมมือจากชุมชน ผู้ปกครอง และโรงพยาบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนในการดูแลเด็กปฐมวัยแบบองค์รวม โดยครูถือว่ามีความสำคัญในการกระตุ้นพัฒนาเด็กให้มีพัฒนาการตามวัย อีกทั้งในเรื่องของอาคาร สถานที่ สภาพแวดล้อมก็มีส่วนสำคัญในการเอื้อให้เด็กได้เรียนรู้ ซึ่งครูต้องเข้าใจบทบาทของตนเอง มีองค์ความรู้ และการจัดหลักสูตรในการดูแลเด็ก และพัฒนาเด็ก อีกทั้งยังต้องเป็นตัวกลางประสานระหว่างผู้ปกครอง เพื่อให้มีการดูแลเด็กได้อย่างถูกต้องไปในทิศทางเดียวกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการสร้างรูปแบบการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method Research) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย เพื่อให้การดำเนินการวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้วางแผนกำหนดขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอน 1 การศึกษาสภาพการณ์ของการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ (Checklist Rating Scale Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมี 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย 4) ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร 5) ด้านการมีส่วนร่วม และส่งเสริมสนับสนุน 6) ด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประชากรในการศึกษา ได้แก่ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครู/ผู้ดูแลเด็ก และผู้ปกครอง การกำหนดขนาดตัวอย่างจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั่วประเทศ จำนวน 19,786 แห่ง ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบขนาดประชากรด้วยสูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 Refer to Teerawut Aekkakul, 2000) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ร้อยละ 5 ได้ตัวอย่าง 384 ตัวอย่าง และนำแบบสำรวจไปใช้ทดลอง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง ศพด. จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .950 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์สาระ และสังเคราะห์ข้อมูลโดยเรียบเรียงนำเสนอข้อมูลในประเด็นต่างๆ ในรูปแบบวิธีพรรณนา สำหรับการตรวจสอบคุณภาพของ

เครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ใช้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาหาดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence Index) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ จากนั้นเก็บตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มหัวหน้าศูนย์ และวิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ในกลุ่มครู ผู้ดูแลเด็ก และผู้ปกครอง โดยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทั้งสิ้น 495 ตัวอย่าง

ขั้นตอน 2 การพัฒนารูปแบบความเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก 40 คน ประกอบด้วย 1) ผู้ทรงคุณวุฒิ และนักวิชาการภาคีเครือข่ายศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) ผู้กำหนดนโยบายระดับท้องถิ่น ได้แก่ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัด อบท. 3) ผู้ปฏิบัติ ได้แก่ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ครู/ผู้ดูแลเด็กปฐมวัย และ 4) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ปกครอง คณะกรรมการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กรณีศึกษา ศพด. ที่ดีเลิศ 8 แห่ง กระจายตามภูมิภาค เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์ ตรวจสอบเครื่องมือโดยใช้หลักการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ขั้นตอน 3 การพัฒนารูปแบบการเป็นหุ้นส่วนทางสังคม ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเชิงปริมาณ และคุณภาพมาวิเคราะห์เนื้อหา และนำรูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อประเมินและรับรองรูปแบบ (Wannapiroon, 2012) โดยใช้แบบการประเมินรูปแบบการวิจัย สำหรับวิธีการหาคุณภาพของแบบประเมินรูปแบบใช้วิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรง ด้านเนื้อหา (Content Validity) รวมถึงการพิจารณาความเป็นปรนัย (Objectivity) ในความชัดเจนของข้อคำถาม และคำตอบว่าเข้าใจตรงกันหรือไม่ซึ่งในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเนื้อหาใช้การตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) เช่นเดียวกับแบบสอบถามโดยผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบประเมินรูปแบบได้ ค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่า 1.0 สุดท้ายดำเนินการสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ และปรับปรุงรูปแบบให้สอดคล้องกับความคิดเห็น จนได้รูปแบบการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

ผลการศึกษา

การวิจัยเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 86.30 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 32.30 ระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.30 บทบาทของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ เป็นครู/ผู้ดูแลเด็ก ร้อยละ 44 ผู้ปกครอง ร้อยละ 41

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ส่วนใหญ่มีขนาดกลาง ร้อยละ 54.30 จำนวนบุคลากร (ครู/ครูผู้ดูแล/ผู้ดูแลในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ส่วนใหญ่มี 5-10 คน ร้อยละ 49.20 ส่วนคณะกรรมการในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีคณะกรรมการในการดำเนินงาน ร้อยละ 72.90 หน่วยงานที่มีส่วนร่วมในการดูแลเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า มีหน่วยงาน/องค์กรราชการ ร้อยละ 74.90

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานแบบหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สภาพการณ์ความเป็นหุ้นส่วนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า 1) ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวม 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .567 อยู่ในระดับมาก 2) ด้านการบริหารบุคลากร ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวม 4.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .628 อยู่ในระดับมาก 3) ด้านการบริหารจัดการด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.14 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .598 อยู่ในระดับมาก 4) การบริหารจัดการด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .649 อยู่ในระดับมาก 5) การบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วม และการส่งเสริมสนับสนุนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .633 อยู่ในระดับมาก 6) การบริหารจัดการด้านการส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .651 อยู่ในระดับมาก

การวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มอย่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษารูปแบบความเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้ง 8 แห่ง ประกอบด้วย ภาคเหนือ ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดพรหมวิหาร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลออนใต้ อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ภาคกลาง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านราชคราม อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านหลักร้อย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกิ่งไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ภาคใต้ ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านท่าฉาง อำเภอท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านวังเจริญราษฎร์ อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล ผลการศึกษารูปแบบการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ด้านการสนับสนุนของการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี 5 ด้าน ดังนี้

1. การสนับสนุนงบประมาณ การสนับสนุนงบประมาณ เป็นบทบาทหลักของ อปท. ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดที่ดูแล และรับผิดชอบศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยการสนับสนุนงบประมาณของในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อปท. จะครอบคลุม ทั้งในเรื่องวัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร ตลอดจนงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ

2. การสนับสนุนองค์ความรู้และพัฒนาศักยภาพ จะมีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ครูผู้สอนให้มีความเชี่ยวชาญในการดูแล และพัฒนาพัฒนาการเด็กให้เหมาะสมกับช่วงวัย โดยหุ้นส่วนทางสังคมมีบทบาทเสมือนพี่เลี้ยงที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในการสนับสนุนข้อมูล และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาด้านพัฒนาการของเด็กปฐมวัย และการดูแลเด็กให้เหมาะสมตามช่วงวัย

3. การให้บริการด้านความปลอดภัย บทบาทในการให้บริการด้านความปลอดภัยนั้น เป็นบทบาทที่สำคัญในแง่ของการดูแลความเรียบร้อย และอำนวยความสะดวกในการเดินทางของผู้ปกครองที่ต้องมารับเด็กนักเรียน และการดูแลด้านสวัสดิภาพของเด็กในการรักษาความเรียบร้อยของบริเวณโดยรอบศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งหุ้นส่วนทางสังคมที่มีบทบาทหลักในด้านนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจ และตำรวจจราจร

4. การให้บริการด้านสุขภาพ การให้บริการด้านสุขภาพ เป็นบทบาทที่จำเป็นต่อการพัฒนาการที่สมวัย และการดูแลสุขภาพร่างกายของเด็กที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมตรวจสุขภาพร่างกาย สุขภาพฟัน และพัฒนาการของเด็ก ซึ่งหุ้นส่วนทางสังคมที่ดำเนินการในบทบาทส่วนนี้ ได้แก่ รพ.สต. โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เป็นต้น โดยหากเปรียบเทียบกับหน่วยงานด้านสาธารณสุขอื่น เจ้าหน้าที่ของ รพ.สต. ถือว่ามีบทบาทหลักในการสนับสนุนข้อมูลองค์ความรู้ที่สำคัญในการดูแลเด็กปฐมวัยแก่ครูและผู้ปกครอง เนื่องจาก รพ.สต. เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิด้านสาธารณสุขในพื้นที่ที่มีความใกล้ชิดกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมากที่สุด

5. การส่งเสริมด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมการส่งเสริมด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม เป็นบทบาทในด้านที่เกี่ยวข้องกับการปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม ผ่านการจัดกิจกรรมส่งเสริมประสบการณ์เรียนรู้ การจัดการเรียนการสอนที่อาศัยชุมชนรอบศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมาสนับสนุน การฝึกให้เด็กมีปฏิสัมพันธ์กับชุมชน และการเสริมสร้างจริยธรรมให้แก่เด็ก โดยหุ้นส่วนทางสังคมที่ดำเนินบทบาทหลักในด้านนี้ ประกอบด้วย วัด เครือข่ายผู้ปกครอง และชุมชนที่ดำเนินการเชื่อมโยงกันในการปลูกฝังให้เด็กเกิดความตระหนักถึงความสำคัญในการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น และเป็นการส่งเสริมพัฒนาการตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในช่วงวัย 3-5 ปี ในแง่ของคุณธรรม จริยธรรม การมีจิตสำนึก รักวัฒนธรรมท้องถิ่น และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อันเป็นส่วนหนึ่งของปรัชญาการศึกษาปฐมวัยในแง่ของการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของเด็กภายใต้บริบทของสังคมรอบตัวเด็ก

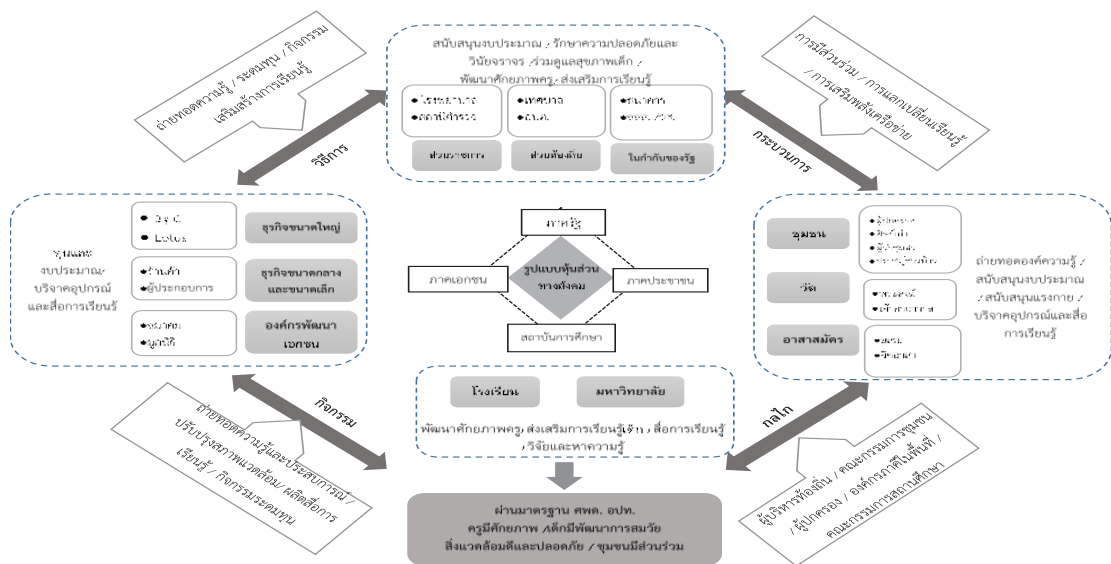
ด้านการสร้างการมีส่วนร่วมของการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี 2 ด้านหลัก ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการจัดหลักสูตรการเรียนรู้ด้านสภาพแวดล้อม การจัดหลักสูตรการเรียนรู้ในด้านของการจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อ หรือเหมาะสมต่อการเรียนรู้ของเด็กปฐมวัย จำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของหุ้นส่วนทางสังคมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การส่งเสริมพัฒนาการทั้ง 4 ด้าน หุ้นส่วนทางสังคมควรมีส่วนร่วมกับการออกแบบวิชาใน 4 วิชาหลัก ประกอบด้วย วิชาเกี่ยวกับร่างกายของเด็ก วิชาเกี่ยวกับบุคคล และสถานที่แวดล้อมเด็ก วิชาเกี่ยวกับธรรมชาติรอบตัว และวิชาเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวเด็ก เพื่อสนับสนุนการพัฒนาพัฒนาการทั้งในด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ และสังคม การเสริมสร้างลักษณะที่พึงประสงค์ และพัฒนาการสมวัย

การสำรวจสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และเอื้อต่อการเรียนรู้ การสำรวจหาจุดเสี่ยง โดยครู และผู้ปกครองควรมีส่วนร่วมในการวางแผน นำนวัตกรรมมาปรับใช้ และการร่วมกันปรับเปลี่ยนให้เกิดแหล่งกิจกรรมการเรียนรู้ของเด็ก รวมถึงเจ้าหน้าที่ รพ.สต. และ สปสช. ก็สามารถมีส่วนร่วมในการระบุแนวทางป้องกัน และจุดเสี่ยงร่วมกับครู และผู้ปกครอง

2. การมีส่วนร่วมในการจัดหลักสูตรเพื่อเพิ่มพูนทักษะต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับเด็กปฐมวัย การจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับเด็กปฐมวัยนั้น มีความเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ใน 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) การจัดการเรียนรู้ทักษะชีวิตผ่านการเล่น (Active Learning) ด้วยการจัดกิจกรรมให้เด็กได้ลงมือปฏิบัติจริง และ 2) การจัดการเรียนรู้เสริมสร้างทักษะชีวิต (Life Skill) ครู ผู้ปกครอง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีบทบาทร่วมกันในการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านทักษะทางชีวิต การส่งเสริมให้เด็กสามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน และอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรควรสนับสนุนการเรียนรู้ภายนอกห้องเรียนที่เอื้อให้เด็กได้ลงมือปฏิบัติจริงตามหลัก

การเรียนรู้ผ่านการลงมือทำ (Learning by Doing) การจัดกิจกรรมกลุ่มนอกห้องเรียนในลานกิจกรรมที่ สนับสนุน และกระตุ้นพัฒนาการทางสมอง (Brain-based Learning-BBL) การส่งเสริมวิถีชีวิตของเด็กตามบริบท และวัฒนธรรมของชุมชน การสนับสนุนให้เด็กมีคุณธรรม และจริยธรรมที่เหมาะสม โดยควรเป็นการส่งเสริม ให้เกิดความรัก และความเอื้ออาทรในการดูแลเด็ก ได้แก่ การจัดประชุมผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ครอบครัว ชุมชน และสังคม มีบทบาทร่วมกันในการปรับภูมิทัศน์รอบศูนย์พัฒนา เด็กเล็กให้เกิดความปลอดภัย และส่งเสริมให้เกิดการดูแลเอาใจใส่ของผู้ปกครองและชุมชนต่อการดูแลเด็ก ทั้งนี้ รูปแบบการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในประเทศไทยแสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

อภิปรายผล

การศึกษารูปแบบการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัด อปท. ในไทย มีการดำเนินงาน ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย 4) ด้านวิชาการและการจัดกิจกรรมตามหลักสูตร 5) ด้านการมีส่วนร่วม และการส่งเสริมสนับสนุน และ 6) ด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กแล้วแต่อยู่ ในระดับที่มีการมีความเป็นหุ้นทางสังคมในระดับมาก โดยแต่ละด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม 3.99-4.23 แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของบทบาทหุ้นส่วนทางสังคมต่อการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในการสนับสนุน ให้การดูแลเด็กปฐมวัยเป็นไปตามปรัชญา และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยเมื่อเปรียบเทียบบทบาทของ หุ้นส่วนทางสังคมทั้งหมด ภาครัฐยังคงเป็นหุ้นส่วนทางสังคมที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสนับสนุน ทั้งในด้านนโยบายงบประมาณ และการพัฒนาศักยภาพของศูนย์ฯ ซึ่งสอดคล้องกับการกระจายอำนาจจาก รัฐบาลที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ภายใต้การส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทั้งในด้านวิชาการ งบประมาณ และการพัฒนาบุคลากร การกิจในการพัฒนาเด็กปฐมวัย จึงเป็นสิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการต่อเพื่อให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถานศึกษาแห่งแรกที่มีคุณภาพ และมาตรฐานสามารถให้บริการตอบสนองชุมชนด้านการจัดการศึกษาแก่เด็กปฐมวัยอย่างทั่วถึง และเป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพตามอำนาจหน้าที่ และเจตนารมณ์ของรัฐบาล และจัดทำมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้มีมาตรฐานและมีคุณภาพเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยแบ่งมาตรฐานออกเป็น 6 ด้าน ดังกล่าวมาข้างต้น (Department of Local Administration, 2016)

นอกจากนี้แล้ว รูปแบบการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมในการดูแลเด็กปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นไปเพื่อการแก้ปัญหาในการดำเนินการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และการพิจารณาโอกาสที่มีอยู่ในการพัฒนาการดูแลเด็กปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจนนำมาสู่การนำเสนอบทบาทของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคประชาชน สถาบันการศึกษา และภาคเอกชนที่ต้องมีการดำเนินงานอย่างเชื่อมโยงกันในด้านกระบวนการ กลไก กิจกรรม และวิธีการทำงาน อันจะนำมาซึ่งการบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในด้านของมาตรฐาน 6 ด้านของ อปท. การพัฒนาศักยภาพของครูผู้ดูแลพัฒนาการของเด็กที่เหมาะสมกับวัย การพัฒนาสิ่งแวดล้อม และการสร้างความเป็นเจ้าของในการมีส่วนร่วมของชุมชน เพื่อสนับสนุนให้การดูแลเด็กปฐมวัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ทั้งนี้ ผลจากการวิจัย พบว่า การเป็นหุ้นส่วนทางสังคมมีความสำคัญต่อการพัฒนาการดูแลเด็กปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการเป็นหุ้นส่วนทางสังคมให้ประโยชน์แก่การดูแลเด็กปฐมวัยในหลายด้าน ทั้งนี้สอดคล้องกับมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Department of Local Administration, 2016) มาตรฐานที่ 5 ด้านการมีส่วนร่วม และสนับสนุนทุกภาคส่วน และตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมพุทธศักราช 2545 มาตรา 29 กำหนดให้สถานศึกษาร่วมกับบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน โดยจัดกระบวนการเรียนรู้ภายในชุมชน เพื่อให้ชุมชนมีการจัดการศึกษาอบรมมีการแสวงหาความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และรู้จักเลือกสรรภูมิปัญญา และวิทยาการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาชุมชนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา และความต้องการรวมทั้งหาวิธีการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาระหว่างชุมชน บุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรเอกชน องค์กรรัฐสถาบันการศึกษา และศาสนาสถาน สามารถมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้

การมีหุ้นส่วนทางสังคม ถือเป็นการยกระดับความรู้ความสามารถของครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสถาบันการศึกษา และมหาวิทยาลัยนั้น มีบทบาทสำคัญในการยกระดับสมรรถนะของครู โดยการช่วยให้ครูมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพัฒนาการเด็กสมัยใหม่ มีความสามารถในการใช้เครื่องมือต่างๆ เพื่อวัดประเมินพัฒนาการเด็ก นอกจากนี้แล้วยังทำให้ครูมีความรู้ความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการจิตวิทยาในการทำงานกับเด็ก และผู้ปกครอง การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพปัญหาเด็ก และครอบครัว และความรู้เกี่ยวกับการประเมินสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อพัฒนาการเด็ก และที่สำคัญหุ้นส่วนทางสังคมเข้ามา

ส่งเสริมจนทำให้ครูมีความสามารถในการพัฒนาหลักสูตร และสื่อการสอนที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชน รวมถึงการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการประยุกต์ให้สามารถนำมาใช้กับการเรียนการสอนได้ โดยการเรียนรู้จากภาคีเครือข่ายเหล่านี้จะช่วยให้ครูมีโอกาสในการพัฒนาทักษะของตัวเองอย่างสม่ำเสมอ และยังช่วยพัฒนาวิธีคิด (Mindset) ของครูให้มีความเอาใจใส่ในการดูแลเด็ก และสนับสนุนให้ครูมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมที่ดีขึ้นได้

การพัฒนาศักยภาพของครูให้มีความรู้และองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอนั้น จำเป็นที่จะต้องมีการประเมินผลไปอย่างควบคู่ โดยการประเมินศักยภาพของครูในทุกปีการศึกษา จะช่วยให้ครูมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองเพื่อรักษามาตรฐานในการดูแลเด็กปฐมวัย และช่วยให้การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีโอกาสบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการศึกษาแบบวอลดอร์ฟ (Waldorf) (Tantwong, 2009) ซึ่งครูจะต้องไม่เน้นการสอน ไม่มีการสอนรายวิชา หรือการเรียนเขียนอ่านแบบขั้นประถม ทักษะคติในใจครู คือ โลกนี้มีความดีงาม (The World is Good/The World is Beautiful) ให้มีลักษณะเป็น “อนุบาลแบบบ้าน” โดยมีครูเสมือนแม่ การจัดสภาพแวดล้อมภายในเช่นเดียวกับบ้านหนึ่งหลังที่มีพร้อมทุกอย่าง ทั้งห้องครัว ห้องนอน ห้องนั่งเล่น จัดให้มีความสวยงาม และเหมาะสมกับการใช้งานในชีวิตประจำวัน โดยครูจะนำทักษะด้านศิลปะมาจัดห้องเรียนให้อบอุ่นน่าอยู่ โดยมีครูทำให้เห็นเป็นแบบอย่าง (Imitation) การงานในชีวิตประจำวัน ครูจะลงมือทำงานต่างๆ ด้วยตัวเอง มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับธรรมชาติ วัฒนธรรม วิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นและตัวเด็ก

สำหรับด้านการดำเนินงานด้านการส่งต่อ การดำเนินงานด้านการส่งต่อเด็กปฐมวัยของทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจะมี 2 กรณี คือ 1) การส่งต่อเด็กปฐมวัยที่มีพัฒนาการล่าช้าให้กับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งทางศูนย์ฯ จะมีการตรวจสุขภาพ และประเมินพัฒนาการเด็กปฐมวัยทุกปีการศึกษาพร้อมกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หากพบว่า มีเด็กที่มีพัฒนาการล่าช้าก็จะมีประสานผู้ปกครองเพื่อแจ้งข้อมูล และดำเนินการส่งต่อให้กับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่อไป และ 2) การส่งต่อเด็กปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสู่ระดับอนุบาล และระดับประถมศึกษา ซึ่งครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และครูโรงเรียนระดับอนุบาล และประถมศึกษาที่เด็กได้มีการไปเข้ารับการศึกษาคือจะมีการประสานงาน และส่งต่อข้อมูลของเด็กปฐมวัยให้กันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ (Chotibang, 2013) ที่มีข้อเสนอแนะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับคณะกรรมการสถานศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจัดทำหลักสูตรเพื่อส่งเสริมพัฒนาการเด็กและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับคณะกรรมการสถานศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือโรงพยาบาลชุมชนจัดระบบ เพื่อส่งเสริมให้เด็กทุกคนมีสุขภาพฟันที่ดี การป้องกันโรคติดต่อ การส่งเสริมโภชนาการที่ดี และมีพัฒนาการที่สมวัย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ (Nampmanee, Ketsiri & Pakotang, 2014) ศึกษาแบบการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่มีประสิทธิภาพ สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า จุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาศักยภาพผู้เรียนให้มีพัฒนาการที่สมวัยในด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา และเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารท้องถิ่นผู้กำหนดนโยบายสามารถนำรูปแบบการบริหารไปประยุกต์ใช้

การจัดการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย ตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการยึดหลักการที่ว่า เด็กทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการอบรมเลี้ยงดู และการส่งเสริมพัฒนาการตามอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็กตลอดจนได้รับการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เหมาะสม ด้วยปฏิสัมพันธ์ที่ระหว่างเด็กกับพ่อแม่ เด็กกับผู้สอน เด็ก

กับผู้เลี้ยงดู หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการอบรมเลี้ยงดู การพัฒนา และให้การศึกษาแก่เด็กปฐมวัย เพื่อให้เด็กมีโอกาสพัฒนาตนเอง ตามลำดับขั้นของการพัฒนาการทุกด้านอย่างเป็นองค์รวม มีคุณภาพ และเต็มตามศักยภาพโดยกำหนดหลักการ (Ministry of Education, 2017) ยึดพัฒนาการ และการพัฒนาเด็กโดยองค์รวมผ่านการเล่นอย่างมีความหมาย และมีกิจกรรมที่หลากหลาย ได้ลงมือกระทำในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้เหมาะสมกับวัย และมีการพักผ่อนเพียงพอ และต้องดำเนินการตามหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พ.ศ. 2546 (Bureau of Academic Affairs and Education Standards, 2004) กล่าวคือ การเรียนรู้ของมนุษย์มีผลสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเกิดขึ้นจากกระบวนการที่ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคล และสิ่งแวดล้อมรอบตัว โดยผู้เรียนจะต้องเป็นผู้กระทำที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง และการเรียนรู้จะเป็นไปได้ดี ถ้าผู้เรียนได้ใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ได้เคลื่อนไหว มีโอกาสคิดริเริ่มตามความต้องการ และความสนใจของตนเอง รวมทั้งอยู่ในบรรยากาศที่เป็นอิสระ อบอุ่น และปลอดภัย ดังนั้น การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็ก และเนื่องจากการเรียนรู้นี้เป็นพื้นฐานของการพัฒนาการในระดับที่สูงขึ้น ทั้งที่คนเราเรียนรู้มาตั้งแต่เกิดตามธรรมชาติก่อนที่จะมาเข้าสถานศึกษา การจัดทำหลักสูตรจึงยึดแนวคิดที่จะให้เด็กได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงด้วยตัวเด็กเอง ในสภาพแวดล้อมที่เป็นอิสระ เอื้อต่อการเรียนรู้ และจัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับระดับพัฒนาการของผู้เรียนแต่ละคน และการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของเด็ก กล่าวคือ สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้จะต้องอยู่ในสภาพที่สนองความต้องการ ความสนใจของเด็กทั้งภายใน และภายนอกห้องเรียน ผู้สอนจะต้องจัดสภาพแวดล้อมให้เด็กได้อยู่ในที่ที่สะอาด ปลอดภัย อากาศสดชื่น ผ่อนคลาย ไม่เครียด มีโอกาสออกกำลังกาย และพักผ่อน มีสื่อวัสดุอุปกรณ์ มีของเล่นที่หลากหลาย เหมาะสมกับวัย ให้เด็กมีโอกาสได้เลือกเล่น เรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง และโลกที่เด็กอยู่รวมทั้งพัฒนาการอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคม ดังนั้น สภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกห้องเรียน จึงเป็นเสมือนหนึ่งสังคมที่มีคุณค่าสำหรับเด็กแต่ละคนจะเรียนรู้ และสะท้อนให้เห็นว่าบุคคลในสังคมเห็นความสำคัญของการอบรมเลี้ยงดูและให้การศึกษาแก่เด็กปฐมวัย

นอกจากนี้แล้วการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมพัฒนาการ และการเรียนรู้ของเด็กผู้สอนต้องให้ความสำคัญต่อการจัดกิจกรรมพัฒนาเด็กอย่างมาก ผู้สอนต้องเปลี่ยนบทบาทจากผู้บอกความรู้หรือสั่งให้เด็กทำมาเป็นผู้อำนวยความสะดวก ในการจัดสภาพแวดล้อมประสบการณ์ และกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการ และการเรียนรู้ของเด็ก อย่างไรก็ตาม การดำเนินการหุ่นส่วนทางสังคมระหว่างโรงเรียน และครอบครัวในระบบการศึกษาปฐมวัยของประเทศไทยมีความแตกต่างกับสังคมตะวันตก เนื่องจากในสังคมตะวันตกรูปแบบของความร่วมมือระหว่างโรงเรียน และครอบครัวที่เกิดขึ้นมากที่สุด คือ การเป็นหุ้นส่วนทางสังคมซึ่งมีนัยว่าการศึกษาเป็นเรื่องของความร่วมมือสิทธิ และความเท่าเทียมกันในการสร้างคุณภาพการศึกษา การเป็นหุ้นส่วนทางสังคมเป็นความร่วมมือแบบพิเศษระหว่างพ่อแม่กับโรงเรียนที่โดดเด่นด้วยความเชื่อมั่น มีเป้าหมายร่วมกัน มีค่านิยมการมีส่วนร่วมโดยสมัครใจ และมีความต่อเนื่องของการดำเนินการ ตลอดจนความรับผิดชอบร่วมกันต่อผลของการศึกษา (Latipov, Bykova & Zhigalova, 2016)

สรุปผลการศึกษา การมีหุ้นส่วนทางสังคมทำให้การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินงานช่วยในการพัฒนาการดูแลเด็กปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นอย่างยิ่ง ช่วยยกระดับสมรรถนะครู ช่วยให้เด็กมีพัฒนาการสมวัย ช่วยให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี ปลอดภัย และเอื้อต่อการเรียนรู้ ช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมของชุมชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อบทบาทของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาครัฐ อันประกอบด้วย หน่วยราชการ อปท. และหน่วยงานในกำกับของรัฐมีความสำคัญต่อการพัฒนาเด็กปฐมวัยในบทบาทที่แตกต่างกัน ดังนี้

1) หน่วยราชการ ได้แก่ โรงพยาบาล หน่วยบริการปฐมภูมิ สถานีตำรวจ ควรมีบทบาทในการสนับสนุนด้านสุขภาพ และสวัสดิภาพของเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยโรงพยาบาล และหน่วยบริการปฐมภูมิ เช่น รพ.สต. โรงพยาบาลชุมชน เป็นต้น มีบทบาทในการดูแลสุขภาพ และพัฒนาการให้เหมาะสมตามช่วงวัย ในขณะที่สถานีตำรวจ ควรทำหน้าที่อำนวยความสะดวก และกวดขันวินัย เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ และรักษาความปลอดภัยให้กับเด็ก และบุคลากรของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2) อปท. ควรมีบทบาทในการสนับสนุนงบประมาณ โดยมุ่งเน้นที่การพัฒนาศักยภาพครู การสร้างสิ่งแวดล้อมในการเรียนด้านอาคารสถานที่ให้เอื้อต่อการเรียนรู้และมีความปลอดภัย และการทำหน้าที่เชื่อมประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3) หน่วยงานในกำกับของรัฐ ได้แก่ ธนาคารออมสิน สสส. และวช. ควรมีบทบาทในการสร้างองค์ความรู้ผ่านการวิจัย และพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ และการจัดหลักสูตรของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยธนาคารออมสินควรให้ความรู้ และสนับสนุนการสร้างวินัยในการออมที่ถือเป็นรากฐานสำคัญในเชิงทักษะการดำรงชีวิตของเด็กในอนาคต ส่วน สสส. ควรมีการดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาและเสริมสร้างองค์ความรู้แก่ครู ในการพัฒนาเด็กปฐมวัย และพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าประสงค์ในการพัฒนาเด็กปฐมวัยให้มีพัฒนาการที่เหมาะสม และ วช. ควรดำเนินการวิจัย และพัฒนาเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่ได้รับการยอมรับ และกระจายองค์ความรู้ผ่านการตีพิมพ์ และเผยแพร่ไปยังหน่วยงานระดับนโยบายให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาศูนย์เด็กเล็กอย่างมีระบบ

2. ข้อเสนอแนะต่อบทบาทของภาคประชาชน ภาคประชาชน ซึ่งประกอบด้วย ชุมชน วัด และอาสาสมัครในชุมชนควรมีส่วนร่วมในการดูแล และการถ่ายทอดความรู้ให้แก่เด็ก รวมถึงการสนับสนุนกิจกรรมการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในรูปแบบต่างๆ

3. ข้อเสนอแนะต่อบทบาทของสถาบันการศึกษา สถาบันการศึกษา ได้แก่ โรงเรียน และมหาวิทยาลัย ควรทำหน้าที่ในการดูแลเด็กปฐมวัยต่อเนื่องจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และการสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการผลิตองค์ความรู้ผ่านการวิจัย และพัฒนาเพื่อสร้างศักยภาพของครูผู้ดูแลเด็ก

4. ข้อเสนอแนะต่อบทบาทภาคเอกชน ภาคเอกชน ประกอบด้วย หน่วยธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดเล็ก และองค์กรพัฒนาชุมชนควรมีบทบาทในการสนับสนุนงบประมาณ เพื่อจัดหาอุปกรณ์การเรียนรู้ ที่จำเป็นต่อการพัฒนาเด็กปฐมวัย และการจัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2559). **มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). **หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ. (2560). **ร่างแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (2560-2564)**. [Online]. Available: http://dcy.go.th/webnew/main/news_view.php?id=1492&type=12. [2563, กรกฎาคม 18].
- จุฑามาศ โชติบาง. (2556). **โครงการสร้างเสริมศักยภาพชุมชนท้องถิ่นในการดูแลเด็กปฐมวัย “จุดเปลี่ยนปฐมวัยด้วยการจัดการเชิงระบบแบบมีส่วนร่วม”**. เชียงใหม่: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรภูมิ เอกะกุล. (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุษบง ต้นตึงวงศ์. (2552). **การศึกษาวอลดอร์ฟ: ปรัชญา หลักสูตรและการสอน**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรา เอี่ยมกิจการ. (2557). **พัฒนาการเด็กปฐมวัย รากแก้วแห่งชีวิต**. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ "อภิวิถน์การเรียนรู้...สู่จุดเปลี่ยนประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพของเยาวชน.
- ศิริณภา นามมณี, อนุศักดิ์ เกตุศิริ และจิณณวัตร ปะโคหัง. (2557). รูปแบบการบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่มีประสิทธิภาพ สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. **วารสารวิจัยและพัฒนา**. 9 (2), 114-126.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2555). **รายงานการติดตามการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการตามแผนยุทธศาสตร์ชาติด้านเด็กปฐมวัย (พ.ศ. 2555-2559) ประจำปี 2556**. [Online]. Available: <http://backoffice.onec.go.th/uploads/Book/1367-file.pdf>. [2563, กรกฎาคม 18].
- สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา. (2547). **คู่มือหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2546**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

References

- Bruckauf, Z. & Cook, S. (2017). **Child-centred Approach To The Sustainable Development Goals (SDGs) In High-income Countries: Conceptual Issues And Monitoring Approaches**, Innocenti Working Papers No. 2017-06. UNICEF Office Of Research-Innocenti, Florence.

- Epstein, J. L., and Sanders, M. G. (1998). "What We Learn From International Studies Of School Family-community Partnerships," **Childhood Education**. 74 (6), 392-394.
- Latipov, Z. A., Bykova, S. S., & Zhigalova, M. P. (2016). The Family Club Activities For Organizing a Social Partnership Of The Pre-School Educational Institution And The Family. **International Journal Of Environmental & Science Education** 2016. 11 (5), 655-662.
- United Nation Children's Fund. (n.d.). **Child-centred Development: The Basis For Sustainable Human Development**. [Online]. Available: <https://pdf4pro.com/cdn/child-centred-development-unesf-a2ac.pdf>. [2021, January 11].

Translated Thai References

- Bureau Of Academic Affairs And Education Standards. (2004). **Early Childhood Education Curriculum Manual, 2003**. Bangkok: Publishing House, Teachers Council Ladprao. (in Thai)
- Chotibang, J. (2013). **Project To Empower Local Communities In Early Childhood Care "Early Childhood Turning Point With Participatory Systematic Management"**. Chiang Mai: Faculty Of Nursing Chiang Mai University. (in Thai)
- Department Of Local Administration. (2016). **Standard Of Implementation Of The Child Development Center Of The Local Administrative Organization**. Bangkok: Department of Local Administration. (in Thai)
- Eamkijarn, P. (2014). **Early Childhood Development The Root of Life**. Academic Conference Document "Apiwat Learning ... To A Turning Point In Thailand. Bangkok: Office Of Social Promotion Of Learning And Youth Quality. (in Thai)
- Ministry of Education. (2017). **Early Childhood Education Curriculum, B.E. 2560**. Bangkok: Printing House, The Agricultural Cooperative Federation Of Thailand, Ltd. (in Thai)
- Nampmanee, S., Ketsiri, A., & Pakotang, C. (2014). An Effective Child Development Center Management Model Under The Local Government Organization. **Research and Development Journal**. 9 (2), 114-126. (in Thai)
- National Committee For The Promotion Of Child And Youth Development. (2017). **Draft 2nd National Child and Youth Development Plan (2017-2021)**. [Online]. Available: http://dcy.go.th/webnew/main/news_view.php?id=1492&type=12. [2020, July 18] (in Thai)

Office of the Education Council. (2012). **Report On The Implementation Of The National Strategic Action Plan For Early Childhood (2012–2016) For The Year 2013.** [Online]. Available: [http:// backoffice.onec.go.th/uploads/Book/1367-file.pdf](http://backoffice.onec.go.th/uploads/Book/1367-file.pdf). [2020, July 18]. (in Thai)

Tantwong, B. (2009). **Waldorf Education: Philosophy, Curriculum And Instruction.** Bangkok: Center For Textbooks And Academic Materials, Faculty of Education, Chulalongkorn University. (in Thai)

ผู้เขียน

นางสาวมาฆะรัตน์ อัมพรเกียรติพล

มหาวิทยาลัยศิลปากร

เลขที่ 6 ถนนราชมรรคาใน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000

e-Mail: Makarat.aum@gmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา

ศาสตราจารย์ ดร. คณิต เขียววิชัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร

เลขที่ 6 ถนนราชมรรคาใน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000

e-Mail: kanit@su.ac.th

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ
แบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ของกรมปศุสัตว์
The Factors Affecting Operational Efficiency in Government Fiscal
Management Information System (GFMIS) of Department of Livestock
Development

ธมลวรรณ เจนธนสาร* และเบญจพร โหมกขะเวส
คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Thamonwan Janthanasarn* and Benjaporn Mookhavesa
School of Accountancy Sripatum University

Received: May 3, 2021
Revised: June 15, 2021
Accepted: July 7, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS ของกรมปศุสัตว์ เป็นการวิจัยประเภทเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปฏิบัติงานระบบ GFMIS ของกรมปศุสัตว์ จำนวน 226 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวม และรายด้านของการปฏิบัติงาน คือ ด้านการนำเข้าข้อมูล ด้านการประมวลผลข้อมูล และด้านผลลัพธ์/การติดตามข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด และศักยภาพการปฏิบัติงาน คือ ด้านความรู้ และประสบการณ์ทางบัญชี ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย (ด้านบัญชี) และด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการเงินการบัญชี และการบริหารงบประมาณภาครัฐอยู่ในระดับมากที่สุด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMIS ภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านความครบถ้วนถูกต้อง และเชื่อถือได้ ด้านความโปร่งใส ด้านความรวดเร็วทันเวลา ด้านความเข้าใจได้ และด้านการเปรียบเทียบกันได้อยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่า ภาพรวมของปัจจัยการปฏิบัติงาน และภาพรวมของปัจจัยศักยภาพการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMIS ของกรมปศุสัตว์ในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: การปฏิบัติงานศักยภาพ ประสิทธิภาพ ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

The purposes of this research were to study job efficiency and the factors affecting job efficiency in government fiscal management Information system of Department of Livestock Development. This study was quantitative research and the sample included 226 operators of GFMS of Department of Livestock Development. The questionnaire was used as the tool for data collection. The statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation and multiple linear regression for hypothesis testing. The result of the research revealed that operation factors; data input, data processing and outcome/tracking information were found at the highest level. Regarding operational potential factors, accountancy knowledge and experience, legal regulations compliance and the competence of accountancy operations and fiscal management were found at the highest level. The operational efficiency; the accuracy and reliability, transparency, timeliness, understandability and comparability were found at the highest level. The results of hypothesis testing showed that the overall of operation factors and the overall of operational potential factors of GFMS influenced all of the operational efficiency of Department of Livestock Development at the statistical significance level of 0.05.

Keywords: Operations, Potential, Efficiency, Government Fiscal Management Information System

บทนำ

รัฐบาลไทยได้ทำการปฏิรูประบบราชการไทยโดยนำระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Based Budgeting) มาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ ทำให้เกิดความโปร่งใส และผู้บริหารได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลา และช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร (Office of the Public Sector Development Commission, 2018) โดย GFMS เป็นเครื่องมือสำคัญของกรม และจังหวัดในการบริหาร และวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเงินการคลังที่มีต่อการตัดสินใจภายใต้รหัสงบประมาณเดียวกัน เป็นรหัสกลางของประเทศ ซึ่งช่วยให้ทุกส่วนราชการลดความซ้ำซ้อนในการจัดทำรายงานต่าง ๆ ที่ต้องจัดทำส่งส่วนกลาง ซึ่งส่วนกลางสามารถเรียกดูข้อมูลได้ทันทีจากฐานข้อมูลกลางเดียวกัน (Office of Supervision and Development of Electronic Public Sector Finance and Fiscal Management Systems, 2015)

กรมปศุสัตว์ (Department of Livestock Development) เป็นหน่วยงานราชการที่ปฏิบัติงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS มาตั้งแต่ พ.ศ. 2548 ซึ่งในการปฏิบัติงานระบบ GFMS ยังคงพบปัญหาหลายประการที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน เช่น การประมวลผลล่าช้า บุคลากรมีความเข้าใจการใช้งานระบบ GFMS ไม่เพียงพอทำให้การทำงานเป็นแบบลองผิดลองถูก อีกทั้งระบบ GFMS มีการเปลี่ยนแปลงเสมอในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานยังมีข้อจำกัดในเรื่องความรู้ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดผลกระทบต่อความถูกต้องครบถ้วนของรายงานทางการเงิน (Pongsuwan, 2017)

จากความสำคัญของการปฏิบัติงานระบบ GFMS ของกรมปศุสัตว์ข้างต้น ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านบัญชีและการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ GFMS ซึ่งมีผลงานวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน เช่น Yaodam (2016), Chutimagul (2013) และ Jewseng (2013) สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS มาจากการปฏิบัติงาน และศักยภาพ การปฏิบัติงานระบบ GFMS ทำให้ผู้วิจัยทำการศึกษถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ของ กรมปศุสัตว์ เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานระบบ GFMS ให้ตรงกับ ความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน และมีความโปร่งใสทันต่อการบริหารงานของผู้บริหาร และใช้เป็นแนวทางพัฒนา ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบการบริหารการเงินการคลัง ภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS ของกรมปศุสัตว์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบ อิเล็กทรอนิกส์ GFMS ของกรมปศุสัตว์

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. แนวคิดการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ GFMS

- 1.1 ความเป็นมาของระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ GFMS

“Government Fiscal Management Information System” หรือ “ระบบการบริหารงาน การคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์” ประกอบด้วย ระบบงานหลัก 2 ด้าน (Information Technology & Communication Center., 2012) ดังนี้ 1) ระบบด้านปฏิบัติการ (ใช้ Software SAP R/3) ประกอบด้วย ระบบการบริหารงบประมาณการรับ-จ่าย บัญชีแบบเกณฑ์คงค้าง บัญชีสินทรัพย์ถาวร บัญชีบริหาร การจัดซื้อ-จัดจ้าง การบริหารเงินคงคลัง 2) ระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร (ใช้ Software SAP BW) ประกอบด้วย ข้อมูลเพื่อการบริหารด้านการเงินการคลังแบบ Online Real Time และหลายมิติ โดยระบบ GFMS จะครอบคลุมการใช้เงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ

- 1.2 ประโยชน์หลักที่ส่วนราชการจะได้รับจากโครงการ GFMS (Phuworawan, 2014) ได้แก่

1) มีระบบบริหารงานด้านการงบประมาณ การคลังการรับจ่าย การบริหาร ต้นทุน การจัดซื้อจัดจ้าง ที่อยู่บน มาตรฐานการปฏิบัติงานเดียวกันทุกส่วนราชการ 2) ลดขั้นตอน และลดภาระงานในการจัดทำรายงานเนื่องจาก สามารถเรียกดูรายงานได้จากฐานข้อมูลเดียวกัน 3) จัดทำระบบบัญชี และรายงานการเงินแบบเกณฑ์คงค้าง โดยเฉพาะการจัดทำบัญชีรวมถึงเร่งรัดปิดบัญชีสิ้นวันสิ้นเดือน และประจำปี

2. แนวคิดการปฏิบัติงานระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS

2.1 ด้านการนำเข้าข้อมูลต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มี ความถูกต้องและเชื่อถือได้และใช้เป็นหลักฐานการตรวจสอบย้อนกลับไปหาเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ได้ว่าการบันทึกบัญชีเมื่อใด ซึ่งมีผลงานวิจัยหลายท่าน ได้แก่ Phudjad (2015), Prompingka (2017) และ Sinprakob (2018) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ในนำเข้าข้อมูลอย่างถูกต้อง และสามารถติดตามหลักฐานการบันทึกการทางบัญชีได้

2.2 ด้านการประมวลผลข้อมูลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานและไม่ให้รายงานการเงินมีความคลาดเคลื่อน โดยข้อมูลจะถูกประมวลผลออกมาเป็นรายงานต่าง ๆ ซึ่งมีผลงานวิจัยหลายท่าน ได้แก่ Phudjad (2015), Pholpaiboon (2019) และ Sinprakob (2018) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานต้องศึกษาวิธีการเรียกดูรายงาน และประโยชน์ของรายงานซึ่งจะส่งผลลัพธ์จากการประมวลผลข้อมูลทางบัญชีมีความถูกต้องเชื่อถือได้

2.3 ด้านผลลัพธ์/การติดตามข้อมูลช่วยให้ผู้บริหารในการตัดสินใจ และติดตามผลงานให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ซึ่งมีผลงานวิจัยหลายท่าน ได้แก่ Phudjad (2015) และ Sinprakob (2018) ที่พบว่า ผลลัพธ์ของข้อมูลต้องมีความถูกต้องครบถ้วนเชื่อถือได้ และสื่อสารให้ผู้บริหารเกิดความเข้าใจมากขึ้น

3. แนวคิดศักยภาพการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบ GFMS

3.1 ด้านความรู้ และประสบการณ์ทางบัญชีทักษะทางบัญชีทำให้การปฏิบัติงานระบบ GFMS เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพส่วนประสบการณ์ทางบัญชีช่วยให้มีความเข้าใจได้เร็วขึ้นทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพซึ่งมีผลงานวิจัยหลายท่าน ได้แก่ Prompingka (2017), Jaraswipawee (2018) และ Khamdam (2019)

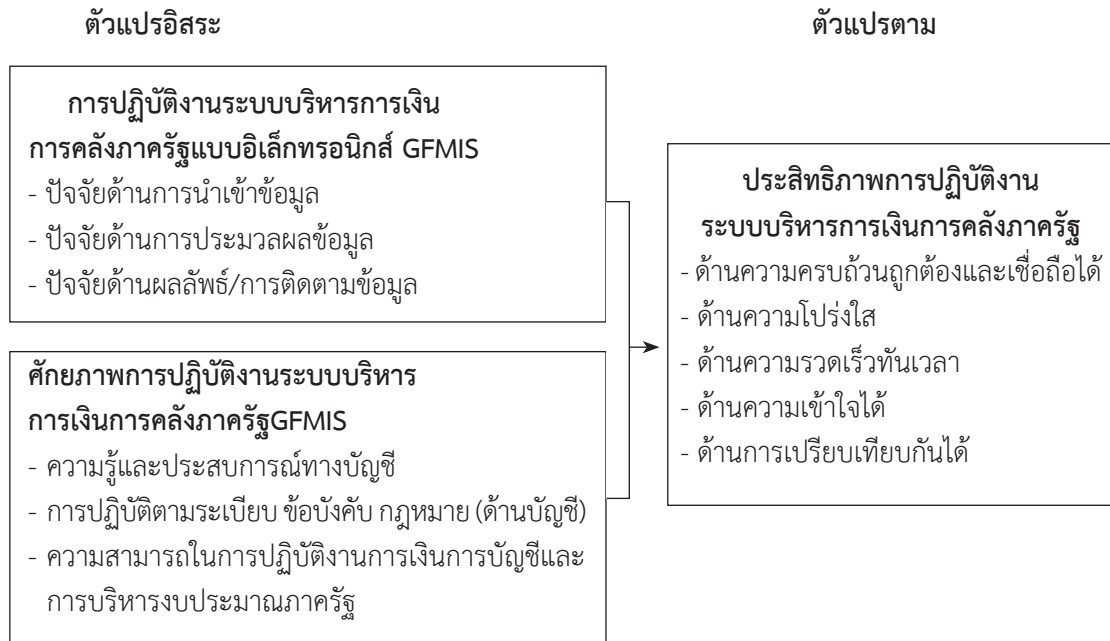
3.2 ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย (ด้านบัญชี) การปฏิบัติงานด้านการคลังภาครัฐเป็นไปตามนโยบายบัญชีภาครัฐ และให้การรายงานเป็นไปตามมาตรฐานบัญชีการคลัง สามารถตรวจสอบความสอดคล้องในการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายการกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งมีผลงานวิจัยหลายท่าน ได้แก่ Jaraswipawee (2018), Khamdam (2019), Tontiset (2015) และ Sirisap (2015)

3.3 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการเงินการบัญชี และการบริหารงบประมาณภาครัฐ เป็นการปรับปรุงระบบการจัดการให้ทันสมัย และใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งมีผู้วิจัยหลายๆ ท่าน ได้แก่ Phuklang (2016), Saiprom (2014) และ Phonpaiboon (2019) ทำให้ดำเนินงาน และบริหารงบประมาณเป็นไปอย่างมีแบบแผน เพื่อให้ข้อมูลผลการดำเนินงาน และกระแสเงินสดของหน่วยงานเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ และประเมินผลการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. แนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบ GFMS

จากการศึกษาแนวคิด เอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS มีปัจจัยอยู่ 5 ด้าน (Office to Change Public Finance Management to Electronic System, 2004) ได้แก่ ความครบถ้วนถูกต้องและเชื่อถือได้ ความโปร่งใส ความรวดเร็ว ความเข้าใจได้และการเปรียบเทียบกันได้ ซึ่งมีผลงานวิจัยหลายท่าน ได้แก่ Jewseng (2013), Saiprom (2014), Sinprakob (2017) และ Jaraswipawee (2018)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMIS ด้านความครบถ้วนถูกต้อง และเชื่อถือได้ของกรมปศุสัตว์

สมมติฐานที่ 2 ศักยภาพการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMIS ด้านความครบถ้วนถูกต้อง และเชื่อถือได้ของกรมปศุสัตว์

สมมติฐานที่ 3 การปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMIS ด้านความโปร่งใสของกรมปศุสัตว์

สมมติฐานที่ 4 ศักยภาพการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMIS ด้านความโปร่งใสของกรมปศุสัตว์

สมมติฐานที่ 5 การปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMIS ด้านความรวดเร็วทันเวลาของกรมปศุสัตว์

สมมติฐานที่ 6 ศักยภาพการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMIS ด้านความรวดเร็วทันเวลาของกรมปศุสัตว์

สมมติฐานที่ 7 การปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMIS ด้านความเข้าใจได้ของกรมปศุสัตว์

สมมติฐานที่ 8 ศักยภาพการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMIS ด้านความเข้าใจได้ของกรมปศุสัตว์

สมมติฐานที่ 9 การปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ด้านการเปรียบเทียบกันได้ของกรมปศุสัตว์

สมมติฐานที่ 10 ศักยภาพการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ GFMS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ด้านการเปรียบเทียบกันได้ของกรมปศุสัตว์

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ผู้ปฏิบัติงานระบบ GFMS กรมปศุสัตว์ประกอบด้วยเจ้าพนักงานการเงิน และบัญชี เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าพนักงานพัสดุ นักวิชาการเงิน และบัญชี และนักวิชาการพัสดุ จำนวน 516 คน (Salary and Wage Payment Scheme of the Department of Livestock Development, 2020) คำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบทราบจำนวนประชากรจากสูตร Taro Yamane (Yamane, Taro, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งหมดจำนวน 226 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ และตำแหน่งงาน ในปัจจุบัน ตอนที่ 2 การปฏิบัติงานระบบ GFMS ตอนที่ 3 ศักยภาพในการปฏิบัติงานระบบ GFMS และ ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ซึ่งทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ 1) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการประเมินโดยคณะกรรมการ 3 ท่าน โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม (IOC) ที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (Wongratana, 2010) ซึ่งผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Congruence) เท่ากับ 0.869 แสดงว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้และ 2) ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient; α) (Prasith-rathsint, 2013) ซึ่งผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีการของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.951 ถือว่าแบบสอบถามผ่านเกณฑ์การทดสอบ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานระบบ GFMS และศักยภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ของกรมปศุสัตว์ และการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ความมีอิทธิพลของตัวแปรอิสระ คือ การปฏิบัติงานระบบ GFMS และศักยภาพการการปฏิบัติงานระบบ GFMS ของผู้ปฏิบัติงาน กรมปศุสัตว์ กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ของกรมปศุสัตว์

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบ GFMS ของกรมปศุสัตว์ จากการตอบแบบสอบถามในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานระบบ GFMS โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.56) ซึ่งปรากฏตามตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อศักยภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.51) ซึ่งปรากฏตามตารางที่ 2 และมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ของกรมปศุสัตว์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.51) ซึ่งปรากฏตามตารางที่ 3 สำหรับการศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบ GFMS ของกรมปศุสัตว์ตามสมมติฐาน พบว่า ภาพรวมของปัจจัยการปฏิบัติงาน และภาพรวมของปัจจัยศักยภาพในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งปรากฏตามตารางที่ 4-13 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

การปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ ผู้ปฏิบัติงานในระบบ GFMS	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านการนำเข้าข้อมูล	4.36	0.60	มากที่สุด
ด้านการประมวลผลข้อมูล	4.35	0.59	มากที่สุด
ด้านผลลัพธ์/การติดตามข้อมูล	4.28	0.68	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.33	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานระบบ GFMS มากที่สุด คือ ด้านการนำเข้าข้อมูล ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.60) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการประมวลผลข้อมูล ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.59) อยู่ในระดับมากที่สุดและน้อยที่สุด คือ ด้านผลลัพธ์/การติดตามข้อมูล ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.68) อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลศักยภาพการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ

ศักยภาพการปฏิบัติงาน ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ GFMS	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความรู้และประสบการณ์ทางบัญชี	4.30	0.64	มากที่สุด
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย	4.37	0.56	มากที่สุด
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการบัญชีและการบริหารงบประมาณภาครัฐ	4.32	0.59	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.33	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อศักยภาพการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS มากที่สุด คือ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการบัญชี และการบริหารงบประมาณภาครัฐ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.59) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ ด้านความรู้และประสบการณ์ทางบัญชี ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.64) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานในระบบ GFMIS กรมปศุสัตว์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความครบถ้วนถูกต้องและเชื่อถือได้	4.36	0.62	มากที่สุด
ด้านความโปร่งใส	4.40	0.59	มากที่สุด
ด้านความรวดเร็วทันเวลา	4.42	0.57	มากที่สุด
ด้านความเข้าใจได้	4.33	0.68	มากที่สุด
ด้านการเปรียบเทียบกันได้	4.37	0.60	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.38	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานในระบบ GFMIS กรมปศุสัตว์ มากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 4.42$, S.D.=0.57) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความโปร่งใส ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.59) อยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ ด้านความเข้าใจได้ ($\bar{X} = 4.33$, S.D.=0.68) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4 สมมติฐานที่ 1 การปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMIS ด้านความครบถ้วนถูกต้องและเชื่อถือได้ของกรมปศุสัตว์

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.068	0.248		4.304	0.000		
ด้านการนำเข้าข้อมูล	0.341	0.073	0.327	4.702	0.000*	0.491	2.035
ด้านการประมวลผลข้อมูล	0.121	0.080	0.114	1.512	0.132	0.415	2.407
ด้านผลลัพธ์/การติดตามข้อมูล	0.299	0.074	0.323	4.060	0.000*	0.375	2.668

R = 0.687, R² = 0.472, Adjusted. R² = 0.465, SE_{est} = 0.458, F = 66.229* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบ พบว่า การปฏิบัติงานในด้านการนำเข้าข้อมูลและด้านผลลัพธ์/การติดตามข้อมูลมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMIS ด้านความครบถ้วนถูกต้องและเชื่อถือได้ของกรมปศุสัตว์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 5 สมมติฐานที่ 2 ศักยภาพการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMIS ด้านความครบถ้วนถูกต้องและเชื่อถือได้ของกรมปศุสัตว์

	B	Std. Error	Beta	t	Sig	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.075	0.278		3.863	0.000		
ด้านความรู้และประสบการณ์ทางบัญชี	0.183	0.069	0.187	2.662	0.008*	0.550	1.819
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย	0.126	0.087	0.114	1.440	0.151	0.432	2.317
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการเงินการบัญชีและการบริหารงบประมาณภาครัฐ	0.452	0.071	0.430	6.376	0.000*	0.594	1.683
R = 0.633, R ² = 0.400, Adjusted. R ² = 0.392, SE _{est} = 0.488, F = 49.402* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05							

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบ พบว่า ศักยภาพการปฏิบัติงานในด้านความรู้ และประสบการณ์ทางบัญชี และด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการเงินการบัญชี และการบริหารงบประมาณภาครัฐมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMIS ด้านความครบถ้วนถูกต้อง และเชื่อถือได้ของกรมปศุสัตว์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2

ตารางที่ 6 สมมติฐานที่ 3 การปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMISด้านความโปร่งใสของกรมปศุสัตว์

	B	Std. Error	Beta	t	Sig	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.494	0.246		6.077	0.000		
ด้านการนำเข้าข้อมูล	0.218	0.072	0.224	3.039	0.003*	0.491	2.035
ด้านการประมวลผลข้อมูล	0.228	0.079	0.231	2.876	0.004*	0.415	2.407
ด้านผลลัพธ์/การติดตามข้อมูล	0.225	0.073	0.260	3.080	0.002*	0.375	2.668
R = 0.638, R ² = 0.406, Adjusted. R ² = 0.398, SE _{est} = 0.454, F = 50.673* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05							

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบ พบว่า การปฏิบัติงานในด้านการนำเข้าข้อมูลด้านการประมวลผลข้อมูล และด้านผลลัพธ์/การติดตามข้อมูล มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน GFMIS ด้านความโปร่งใสของกรมปศุสัตว์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3

ตารางที่ 7 สมมติฐานที่ 4 ศักยภาพการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMISด้านความโปร่งใสของกรมปศุสัตว์

	B	Std. Error	Beta	t	Sig	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.204	0.251		4.799	0.000		
ด้านความรู้และประสบการณ์ทางบัญชี	0.058	0.062	0.064	0.941	0.348	0.550	1.819
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย	0.220	0.079	0.213	2.791	0.006*	0.432	2.317
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการเงินการบัญชีและการบริหารงบประมาณภาครัฐ	0.460	0.064	0.468	7.199	0.000*	0.594	1.683
R = 0.665, R ² = 0.442, Adjusted. R ² = 0.434, SE _{est} = 0.440, F = 58.545* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05							

จากตารางที่ 7 ผลการทดสอบพบว่า ศักยภาพการปฏิบัติงานในด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการเงินการบัญชีและการบริหารงบประมาณภาครัฐมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMIS ด้านความโปร่งใสของกรมปศุสัตว์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 4

ตารางที่ 8 สมมติฐานที่ 5 การปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMIS ด้านความรวดเร็วทันเวลาของกรมปศุสัตว์

	B	Std. Error	Beta	t	Sig	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.370	0.233		5.880	0.000		
ด้านการนำเข้าข้อมูล	0.249	0.068	0.261	3.651	0.000*	0.491	2.035
ด้านการประมวลผลข้อมูล	0.477	0.075	0.493	6.353	0.000*	0.415	2.407
ด้านผลลัพธ์/การติดตามข้อมูล	-0.026	0.069	-0.031	-0.382	0.703	0.375	2.668

R = 0.666, R² = 0.444, Adjusted. R² = 0.436, SE_{est} = 0.430, F = 58.980* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 8 ผลการทดสอบ พบว่า การปฏิบัติงานในด้านการนำเข้าข้อมูลและด้านการประมวลผลข้อมูล มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMIS ด้านความรวดเร็วทันเวลา ของกรมปศุสัตว์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 5

ตารางที่ 9 สมมติฐานที่ 6 ศักยภาพการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMIS ด้านความรวดเร็วทันเวลาของกรมปศุสัตว์

	B	Std. Error	Beta	t	Sig	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.320	0.253		5.224	0.000		
ด้านความรู้และประสบการณ์ทางบัญชี	0.195	0.062	0.218	3.133	0.002*	0.550	1.819
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย	0.306	0.079	0.303	3.862	0.000*	0.432	2.317
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการเงินการบัญชีและการบริหารงบประมาณภาครัฐ	0.213	0.064	0.222	3.308	0.001*	0.594	1.683

จากตารางที่ 9 ผลการทดสอบ พบว่า ศักยภาพการปฏิบัติงานในด้านความรู้และประสบการณ์ทางบัญชีด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการเงินการบัญชี และการบริหารงบประมาณภาครัฐมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน GFMIS ด้านความรวดเร็วทันเวลาของกรมปศุสัตว์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 6

ตารางที่ 10 สมมติฐานที่ 7 การปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ด้านความเข้าใจได้ของกรมปศุสัตว์

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.050	0.288		3.645	0.000		
ด้านการนำเข้าข้อมูล	0.120	0.084	0.106	1.427	0.155	0.491	2.035
ด้านการประมวลผลข้อมูล	0.384	0.093	0.335	4.132	0.000*	0.415	2.407
ด้านผลลัพธ์/การติดตามข้อมูล	0.253	0.086	0.253	2.963	0.003*	0.375	2.668

R = 0.629, R² = 0.395, Adjusted. R² = 0.387, SE_{est} = 0.532, F = 48.332 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 10 ผลการทดสอบ พบว่า การปฏิบัติงานในด้านการประมวลผลข้อมูล และด้านผลลัพธ์/การติดตามข้อมูล มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ด้านความเข้าใจได้ของกรมปศุสัตว์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 7

ตารางที่ 11 สมมติฐานที่ 8 ศักยภาพการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ด้านความเข้าใจได้ของกรมปศุสัตว์

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.580	0.295		1.970	0.050		
ด้านความรู้และประสบการณ์ทางบัญชี	0.092	0.073	0.086	1.263	0.208	0.550	1.819
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย	0.444	0.092	0.370	4.796	0.000*	0.432	2.317
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการเงินการบัญชีและการบริหารงบประมาณภาครัฐ	0.328	0.075	0.288	4.370	0.000*	0.594	1.683

R = 0.655, R² = 0.429, Adjusted. R² = 0.421, SE_{est} = 0.517, F = 55.499 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 11 ผลการทดสอบ พบว่า ศักยภาพการปฏิบัติงานในด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการเงินการบัญชีและการบริหารงบประมาณภาครัฐมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ด้านความเข้าใจได้ของกรมปศุสัตว์ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 8

ตารางที่ 12 สมมติฐานที่ 9 การปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ด้านการเปรียบเทียบกันได้ของกรมปศุสัตว์

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.016	0.285		7.072	0.000		
ด้านการนำเข้าข้อมูล	0.100	0.083	0.099	1.198	0.232	0.491	2.035
ด้านการประมวลผลข้อมูล	0.279	0.092	0.273	3.031	0.003*	0.415	2.407
ด้านผลลัพธ์/การติดตามข้อมูล	0.165	0.085	0.184	1.943	0.053	0.375	2.668

R = 0.503, R² = 0.253, Adjusted. R² = 0.242, SE_{est} = 0.526, F = 25.002 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 12 ผลการทดสอบ พบว่า การปฏิบัติงานในด้านการประมวลผลข้อมูล มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ด้านความเปรียบเทียบกันได้ ของกรมปศุสัตว์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 9

ตารางที่ 13 สมมติฐานที่ 10 ศักยภาพการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ด้านความเปรียบเทียบกันได้ของกรมปศุสัตว์

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.756	0.298		5.898	0.000		
ด้านความรู้และประสบการณ์ทางบัญชี	0.059	0.073	0.062	0.804	0.422	0.550	1.819
ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย	0.272	0.093	0.255	2.910	0.004*	0.432	2.317
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการเงินการบัญชีและการบริหารงบประมาณภาครัฐ	0.271	0.076	0.267	3.571	0.000*	0.594	1.683

R = 0.513, R² = 0.264, Adjusted. R² = 0.254, SE_{est} = 0.522, F = 26.481 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 13 ผลการทดสอบ พบว่า ศักยภาพการปฏิบัติงานในด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการเงินการบัญชี และการบริหารงบประมาณภาครัฐ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ด้านความเปรียบเทียบกันได้ของกรมปศุสัตว์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 10

อภิปรายผล

การปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ GFMS พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) โดยปัจจัยทั้ง 3 ด้านได้แก่ ด้านการนำเข้าข้อมูล ($\bar{X} = 4.36$) ด้านการประมวลผลข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.35) และด้านผลลัพธ์/การติดตามข้อมูล ($\bar{X} = 4.28$) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับเป็นเพราะการปฏิบัติงานระบบ GFMS ทำให้ผู้บริหารสามารถเรียกข้อมูลเป็นรายงานประจำวัน รายงานประจำเดือน และรายงานประจำปีตามความต้องการใช้งานในการสนับสนุนการตัดสินใจการบริหารงานได้อย่างถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phudjad (2015) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการจังหวัดสุโขทัยมีการปฏิบัติงานระบบ GFMS โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญอย่างมากต่อการนำเข้าข้อมูลการประมวลผล และผลลัพธ์/การติดตามข้อมูลจากระบบ GFMS

ศักยภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) โดยปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้และประสบการณ์ทางบัญชี ($\bar{X} = 4.33$) ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ($\bar{X} = 4.38$) และด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการเงินการบัญชีและการบริหารงบประมาณภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตามลำดับเป็นเพราะผู้ใช้งานระบบ GFMS กรมปศุสัตว์ ต้องให้ความสำคัญต่อระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย อยู่เสมอ และต้องปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและทันเวลาตามที่ผู้บริหารนั้นต้องการ ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phuklang (2016) ที่พบว่า ปัจจัยด้านศักยภาพการปฏิบัติงานของระบบ GFMS ของบุคลากร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sirisap (2015) พบว่า บุคลากรที่มีความรู้ประสบการณ์ทางบัญชี มีความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ มีศักยภาพในการปฏิบัติงานระบบ GFMS ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Saiprom (2015) พบว่า บุคลากรสำนักการคลัง และงบประมาณมีความรู้ทางบัญชีการเงิน และความรู้ที่เกี่ยวข้อง ด้านความรู้ทางองค์กร และด้านความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานระบบ GFMS อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chutimagul (2013) พบว่า บุคลากรการเงินและบัญชีมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในระบบ GFMS อยู่ในระดับมาก

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) โดยปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความครบถ้วนถูกต้องและเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.36$) ด้านความโปร่งใส ($\bar{X} = 4.40$) ด้านความรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 4.42$) ด้านความเข้าใจได้ ($\bar{X} = 4.33$) และด้านการเปรียบเทียบกันได้ ($\bar{X} = 4.37$) ตามลำดับเป็นเพราะระบบ GFMS ช่วยให้การรายงานการเงินเป็นไปตามข้อกำหนด หรือระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วนตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ผู้ใช้รายงานการเงินจึงสามารถคาดคะเนผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต และนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผน การตัดสินใจ และปรับปรุงแก้ไขได้ทันการณ์ ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phuklang (2016) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ได้แก่ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความโปร่งใส ด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย และด้านความรวดเร็วทันเหตุการณ์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khamdam (2019) พบว่า ประสิทธิภาพงานบัญชีของสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านความถูกต้องด้านความครบถ้วน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jaraswipawee (2018) พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลังระบบ GFMS ด้านความรวดเร็วอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yaodam (2016) พบว่า ระดับประสิทธิภาพของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ด้านความโปร่งใสและด้านความรวดเร็ว และทันต่อการตัดสินใจ ในระดับมาก

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

1) ปัจจัยการปฏิบัติงาน คือ ด้านการนำเข้าข้อมูลและด้านผลลัพธ์/การติดตามข้อมูลมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ของกรมปศุสัตว์ ด้านความครบถ้วนถูกต้องและเชื่อถือได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานมีการตรวจสอบข้อมูลทุกครั้งก่อนบันทึกบัญชี เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง และให้ผู้ที่ใช้รายงานนำข้อมูลไปใช้ได้ทันที ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Prompingka (2017) พบว่า การนำเข้าข้อมูล และการสนับสนุนของผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของระบบ GFMS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ปัจจัยศักยภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านความรู้และประสบการณ์ทางบัญชี และด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการเงินการบัญชี และการบริหารงบประมาณภาครัฐมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ของกรมปศุสัตว์ด้านความครบถ้วนถูกต้อง และเชื่อถือได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ และประสบการณ์ด้านบัญชีภาครัฐ ทำให้มีรวดเร็ว และข้อมูลการเงินเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ซึ่งข้อค้นพบสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sinprakob (2017) ที่พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานแต่ละกระบวนการงานในระบบสารสนเทศของข้อมูลทางบัญชีในระบบ GFMS ที่ส่งผลต่อคุณภาพของงบการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ปัจจัยการปฏิบัติงาน คือ ด้านการนำเข้าข้อมูลด้านการประมวลผลข้อมูลด้านผลลัพธ์/การติดตามข้อมูลมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ของกรมปศุสัตว์ ด้านความโปร่งใสที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญต่อการนำเข้าข้อมูลที่มีความถูกต้องเพื่อให้รายงานการเงินสะท้อนข้อมูลที่ชัดเจน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Prompingka (2017) ที่พบว่า การนำเข้าข้อมูลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของระบบ GFMS ที่ระดับนัยสำคัญ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Phonpaiboon (2019) พบว่า การประมวลผลข้อมูลส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) ปัจจัยศักยภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการเงินการบัญชี และการบริหารงบประมาณภาครัฐมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบระบบ GFMS ของกรมปศุสัตว์ด้านความโปร่งใสที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เป็นเพราะกรม ปศุสัตว์ปฏิบัติงานตามระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด รวมถึงมีการติดตามการเปลี่ยนแปลงระเบียบอยู่เสมอเพื่อให้รายงานการเงินมีปราศจากความลำเอียง และสามารถตรวจสอบได้ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phuklang (2016) พบว่า ปัจจัยด้านศักยภาพบุคลากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS ด้านความโปร่งใส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) ปัจจัยการปฏิบัติงาน คือ ด้านการนำเข้าข้อมูลและด้านการประมวลผลข้อมูลมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ของกรมปศุสัตว์ด้านความรวดเร็วทันเวลาในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เป็นเพราะมีการตรวจสอบความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลตามรหัสงบประมาณ เพื่อป้องกันความผิดพลาด และเป็นไปตามมาตรฐานบัญชี โดยผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูลได้ตลอดเวลา ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phuklang (2016) พบว่า ปัจจัยด้านฐานข้อมูลมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของระบบ GFMS ด้านความรวดเร็วทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Saiprom (2015) ที่พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ทางบัญชีการเงิน ระเบียบการจัดทำบัญชี และกฎหมายบัญชี มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพของข้อมูลทางการเงิน ด้านความทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6) ปัจจัยศักยภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านความรู้ และประสบการณ์ทางบัญชี ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการเงินการบัญชี และการบริหารงบประมาณภาครัฐ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ของกรมปศุสัตว์ด้านความรวดเร็วทันเวลาในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ประสบการณ์ และเข้าใจการปฏิบัติงานด้านบัญชีสามารถปฏิบัติงานตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phuklang (2016) พบว่า ปัจจัยด้านศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของระบบ GFMS ด้านความรวดเร็วทันเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Jaraswipawee (2018) พบว่า ความรู้ความเข้าใจ มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพด้านบัญชี ระบบ GFMS ด้านความรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7) ปัจจัยการปฏิบัติงาน คือ ด้านการประมวลผลข้อมูลและด้านผลลัพธ์/การติดตามข้อมูล มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ของกรมปศุสัตว์ในด้านความเข้าใจได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่

.05 เป็นเพราะ ระบบ GFMS สามารถประมวลข้อมูล เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ทางบัญชีที่มีประสิทธิภาพ และถูกต้อง สามารถประมวลผลเป็นรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้ทันเวลา โดยข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phonpaiboon (2019) พบว่า การประมวลและจัดการข้อมูลรักษาความปลอดภัยและการจัดทำข้อมูล ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8) ปัจจัยศักยภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการเงินการบัญชี และการบริหารงบประมาณภาครัฐมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ของกรมปศุสัตว์ด้านความเข้าใจได้ และด้านการเปรียบเทียบกันได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เป็นเพราะกรมปศุสัตว์กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามระเบียบเพื่อให้เกิดความผิดพลาดและเป็นไปตามมาตรฐานโดยข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saiprom (2015) ที่พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ทางบัญชีและที่เกี่ยวข้อง คือ มาตรฐาน ระเบียบการทำบัญชี และกฎหมายบัญชี (ความรู้ด้านบัญชี) มีความสัมพันธ์ต่อลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงิน ด้านความสามารถเข้าใจได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9) ปัจจัยการปฏิบัติงาน คือ ด้านการประมวลผลข้อมูลมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ของกรมปศุสัตว์ด้านการเปรียบเทียบกันได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เป็นเพราะ GFMS สามารถรองรับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ ประมวลผลข้อมูลได้รวดเร็ว และเรียกดูรายงานได้ง่าย โดยข้อค้นพบสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tontiset (2015) ที่พบว่า ความสามารถในการประมวลผลข้อมูลของระบบสารสนเทศทางการเงิน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อประสิทธิผลในการตัดสินใจ ด้านการเปรียบเทียบกันได้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

10) ปัจจัยศักยภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายและด้านความสามารถในการปฏิบัติงานการเงินการบัญชี และการบริหารงบประมาณภาครัฐมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ของกรมปศุสัตว์ด้านการเปรียบเทียบกันได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เพราะมีการจำแนกและตรวจสอบเอกสารก่อนบันทึกข้อมูล โดยปฏิบัติงานภายใต้การควบคุมภายในตามระเบียบเพื่อให้ข้อมูลถูกต้องและเที่ยงตรง โดยข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saiprom (2015) ที่พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ด้านมาตรฐานการบัญชี ระเบียบการจัดทำบัญชี และกฎหมายบัญชี (ความรู้ด้านบัญชี) มีความสัมพันธ์ต่อลักษณะเชิงคุณภาพของข้อมูลทางการเงิน ด้านการเปรียบเทียบกันได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการสอบทานข้อมูลในระบบ GFMS อยู่เสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในระบบ GFMS กรมปศุสัตว์ มีข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใสและรวดเร็วทันต่อการนำไปใช้
2. ควรส่งเสริมความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เนื่องจาก GFMS มีการพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ
3. ควรส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานระบบ GFMS ติดตามระเบียบหรือข้อบังคับที่มีการปรับเปลี่ยน

อยู่เสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างถูกต้อง ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้ข้อมูลการเงินได้รับข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระบบ GFMS ของกรมปศุสัตว์
เท่านั้น ดังนั้น การศึกษาเรื่องนี้ต่อไป ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้มีการทำวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติ
งานระบบ GFMS ของหน่วยงานราชการอื่น แล้วนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบเพื่อพัฒนาต่อยอดงานวิจัย
ให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จิตตมา ขำดำ. (2562). ความรู้ความสามารถของนักบัญชีและความเข้าใจในมาตรฐานการจัดทำบัญชีภาครัฐ
ที่มีผลต่อประสิทธิภาพงานบัญชีของ สำนักงานอัยการสูงสุด. วารสารนักบริหาร. 39 (2), 52-65.

จิรพัฒน์ จรัสวิภาวี. (2561). ความรู้ความเข้าใจ ประสิทธิภาพด้านบัญชีสู่ระบบ GFMS หน่วยงานภาครัฐ
ในส่วนกลาง. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติระดับปริญญาโท สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ (การบัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ชูศรี วงศ์รัตน์ และองอาจ นัยพัฒน์. (2551). แบบแผนการวิจัยเชิงทดลองและสถิติวิเคราะห์: แนวคิดพื้น
ฐานและวิธีการ. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐพล เงินสวาท. (2562). ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ แบบ
อิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ที่มีผลต่อคุณภาพรายงานการเงิน ของส่วนราชการในเขต
กรุงเทพมหานคร. งานค้นคว้าอิสระหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ณัฐกุล ภูกลาง. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของระบบการบริหารการเงินการคลัง
ภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วารสารช่อพะยอม.
27 (2), 159-165.

ณัฐภูมิ ตันติเศรษฐ. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงบการเงินและประสิทธิภาพในการตัดสินใจ
ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พรปวีณ์ สายพรหม. (2558). ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของข้าราชการส่งผลกระทบต่อลักษณะเชิงคุณภาพ
ของข้อมูลทางการเงินของสำนักการคลังและงบประมาณ สำนักเลขาธิการสภาผู้แทน
ราษฎร. ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

พัชรินทร์ศิริทรัพย์. (2558). ผลกระทบการใช้ระบบบริการการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS
ที่มีผลต่อคุณภาพการรายงานการเงินของหน่วยงานราชการ กรณีศึกษาอำเภอ
พระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

เพ็ญพิชชา ผลไพบูลย์. (2562). ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีภายใต้ระบบ GFMS ที่มีผลต่อ
ความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชี. ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- ภิรมย์พร เยาดำ. (2559). **ประสิทธิภาพของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ในเขตพื้นที่จังหวัดระนอง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ยีน ภู่วรรณ. (2557). **รัฐอิเล็กทรอนิกส์โมเดลการบริการใหม่เพื่อประชาชน**. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพรินติ้ง.
- วนิดา ชูติมากุล. (2556). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดทำบัญชีในระบบการบริหารการเงินการคลัง ภาครัฐแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรการเงินและการบัญชี: กรณีศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล**. วารสารสังคมศาสตร์. 2 (1), 1-18
- วิไลลักษณ์ จั่วแสง. (2556). **ปัญหาและอุปสรรคการนำระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS มาใช้: กรณีศึกษากรมประมง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วุฒิพงศ์ พงศ์สุวรรณ. (2560). **รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์**. ในเอกสารวิชาการประจำปี พ.ศ. 2559 เรื่อง “การปฏิรูประบบราชการ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-government)”. (น.15-38). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ..
- ศศิธร พุดจาด. (2558). **ความสามารถในการใช้ระบบบัญชีภาครัฐ GFMIS ของหน่วยงานราชการจังหวัดสุโขทัย**. บทความวิจัยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 38. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุโขทัย สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.
- ศิริพร สีนประกอบ. (2560). **ผลกระทบของการจัดการความเสี่ยงในระบบ GFMIS ที่มีต่อคุณภาพของงบการเงินกรณีศึกษาส่วนราชการเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ศุภย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2555). **ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์**. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2561). **การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.).
- สิริกร พรหมปิงกา. (2560). **การนำเข้าข้อมูล ความรู้ความสามารถของบุคลากร ชีตความสามารถของเทคโนโลยี และการสนับสนุนของผู้บริหาร ส่งผลต่อประสิทธิผลของระบบ GFMIS ของผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษา**. สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่. 10 (1), 49-64.
- สุชาติ ประสินธุ์รัฐสินธุ์. (2556). **การใช้สถิติในงานวิจัยอย่างถูกต้องและได้มาตรฐานสากล**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

References

- Cronbach, L.J. (1990). **Essentials of Psychological Testing** (5th ed.). New York: Harper & Row Publishers.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. Third Edition. Newyork: Harper and. Row Publication.

Translated Thai References

- Chutimagul, W. (2013). Effective Factors on Government Fiscal Management Information System of Financing and Accounting Staff :A Case Study in Rajamangala University of Technology. **Journal of Social Sciences**. 2 (1), 1-18. (in Thai)
- Information and Communication Technology Center. (2012). **Government Fiscal Management Information System**. Bangkok: Office of the Permanent Secretary Ministry of Finance. (in Thai)
- Jaraswipawee, J. (2018). **The Understanding of Accounyability to The Central Government Agencies GFMS System**. Graduate School Conference Master of Business Administration (Accounting) SuanSunandha Rajabhat University. (in Thai)
- Jewseng, W.(2013). **Problems and Obstacles in the Application of Government Fiscal Management Information System (GFMS): A Case Study of the Department of Fisheries**. Master of Business Administration Thesis Business Administration Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)
- Khamdam, J. (2019). Accountants' Knowledge and Competency and Their Understanding of Public Sector Accounting Standards Affecting Accounting Performance of Office of the Attorney General. **Executive Journal**. 39 (2), 52-65. (in Thai)
- Ngernsawart, N. (2020). **The Relationship of Eectronic Finance and Finance (GFMS) Practice Affecting the Financial Report of Government Office in Bangkok**. (in Thai)
- Office of the Public Sector Development Commission. (2018). **Paticipatory Governance**. Bangkok: Office of the Public Sector Development Commission (OPDC.). (in Thai)
- Phonpaiboon, P. (2019). **Effective of Accounting Information System on GFMS Affecting toThe Success of Accounting Operation**. Master of Accountancy School of Accountancy Sripatum University. (in Thai)

- Phudjad, S.(2015). **Ability to use GFMIS Government Accounting System of Sukhothai Government Agencies**. Research Articles of the Secondary Educational Service Area 38. Sukhothai Provincial Education Office of the Permanent Secretary for Education. (in Thai)
- Phuklang, N. (2016). Factors Affecting Job Efficiency in Government Financial Management of Rajabhat Mahasarakham University for Government Fiscal Management Information System (GFMIS). **Chophayom Journal**. 27 (2), 159-165. (in Thai)
- Pongsuwan, W.(2017). **E-government.Academic Article 2016 “Bureaucratic Reform : E-Government**. (15-38). Bangkok: Office of the Public Sector Development Commission,Office of the Civil Service Commission (OCSC). (in Thai)
- Poovarawan, Y. (2014). **New Service Model for the People**. Bangkok: Med Sai Printing LTD. (in Thai)
- Promptingka, S. (2017). The Data Input, Personnel Competence and the Ability of Technology and the Administrator’s Support Influencing the Effectiveness of the Institutional GFMIS System, Subjects Worker of Educational Vocation Commission. **Journal of Modern Management Science**. 10 (1), 49-64. (in Thai)
- Saiprom, P. (2015). **The Factor of Knowledge and Abilities to the Government Official on the Qualitative Characteristics of Financial Report Finance and the Budget Bureau of the House of Representatives**.The Degree of Master of Accountancy Program,Department of Accountancy,Faculty of Accounting, Dhurakij Pundit University. (in Thai)
- Sinprakob, S. (2017). **Effect of Risk Management in Government Fiscal Management Information System on Quality of Financial Report:The Case of North Eastern Administrative Agencies**. Master of Business AdministrationThesis Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Isan. (in Thai)
- Sirisap, P. (2015). **The Impact of Applying GFMIS on the Quality of Financial Reporting of Public Entities: A Case Study of Phra Nakhon Si Ayutthaya District**. Independent Study of Master of Business Administration Major in Accounting Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Rattanakosin. (in Thai)
- Tontiset, N .(2015). **The Factor Affecting of Quality of Financial Statement and Decision Making Effectiveness of Listed Companies in The stock Exchange of Thailand**. Master of Business Administration Program Faculty of Accountancy and Management, Mahasarakham University. (in Thai)

Yaodam, P. (2016). Efficiency of Government Fiscal Management Information System (GFMIS) in Ranong province. Master of Business Administration Thesis Accounting Suan Sunandha Rajabhat University. (in Thai)

คณะผู้เขียน

นางสาวธมลวรรณ เจริญสาร

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
เลขที่ 2410/2 ถนนพหลโยธินแขวงเสนานิคมเขตจตุจักรกรุงเทพมหานคร 10900
e-mail :thamonwanjane@gmail.com

ดร. เบญจพร โมกษะเวส

อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
เลขที่ 2410/2 ถนนพหลโยธินแขวงเสนานิคมเขตจตุจักรกรุงเทพมหานคร 10900
e-mail :benjaporn.mo@spu.ac.th

การวิเคราะห์ผลการตรวจพบระดับแอลกอฮอล์ในเลือดของผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจร
ระหว่างปี พ.ศ. 2555 ถึง พ.ศ. 2559 ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
ของหน่วยงานนิติเวชศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี
Analysis of Blood Alcohol Level of Traffic Accident Fatalities
from 2012 -2016 Under the Responsible Area of Forensic Medicine Unit,
Ramathibodi Hospital

คมชาญ หนูเมือง* และพัชรา สีนลอยมา
คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Khomchan Nuumueang* and Patchara Sinloyma
Faculty of Forensic Science, Royal Police Cadet Academy

Received: February 11, 2021

Revised: March 3, 2021

Accepted: March 15, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับแอลกอฮอล์ในเลือดของผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรในเขตพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานนิติเวชศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนบุคคล ปัจจัยด้านระยะเวลา และสาเหตุของการเสียชีวิตของผู้เสียชีวิตกับระดับแอลกอฮอล์ เป็นงานวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูลผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรจากหน่วยงานนิติเวชศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี ระหว่างปี พ.ศ. 2555 ถึง พ.ศ. 2559 จำนวนทั้งสิ้น 245 ราย และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Squares) ผลการวิจัยพบว่า ผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจร จำนวน 245 ราย ตรวจพบระดับแอลกอฮอล์ในเลือด จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.50 โดยปีที่มีการเสียชีวิตมากที่สุด คือ ปี พ.ศ. 2558 จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.80 ผู้เสียชีวิตส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 197 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.40 อายุอยู่ระหว่าง 31 ถึง 40 ปี จำนวน 52 ราย ร้อยละ 21.60 เดือนที่มีการเสียชีวิตมากที่สุด คือ เดือนมกราคม จำนวน 28 ราย ร้อยละ 11.40 โดยส่วนใหญ่จะเกิดอุบัติเหตุขึ้นในช่วงเช้ามืด (01.00 น. ถึง 05.59 น.) มากที่สุด จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.50 และสาเหตุการเสียชีวิต คือ การได้รับอันตรายต่อศีรษะ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 61.20 ส่วนใหญ่ตรวจพบระดับแอลกอฮอล์ในเลือด 101 ถึง 250 มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์ จำนวน 52 ราย คิดเป็น

* คมชาญ หนูเมือง (Corresponding Author)
e-Mail: Tay_L_beer55555@hotmail.com

ร้อยละ 21.20 เมื่อทำการทดสอบสมมุติฐาน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนบุคคล ปัจจัยด้านระยะเวลา และสาเหตุของการเสียชีวิตของผู้เสียชีวิตกับระดับแอลกอฮอล์ พบว่า เพศของผู้เสียชีวิต อายุของผู้เสียชีวิต ช่วงเวลาที่เสียชีวิต มีความสัมพันธ์กับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

คำสำคัญ: อุบัติเหตุจราจร ผู้เสียชีวิต ระดับแอลกอฮอล์ในเลือด

Abstract

The study aimed to determine the alcohol level of traffic accident fatalities of the Forensic Medicine Unit, Ramathibodi Hospital and to analyze the correlation between the alcohol level and the demographics of the victim, the accident time period and the cause of death. Data were collected from 245 cases of fatal accidents from the database of the Forensic Medicine Unit, Ramathibodi Hospital from 2012 to 2016. Statistical data analysis was performed by using the Chi-square test.

The results showed that among the 245 fatalities from traffic accidents, 82 victims (33.5%) had alcohol in their blood. The highest number of deaths was found in 2015 with 68 deaths (27.80%). Most of the deaths were found in males (80.40%) with the age between 31–40 years old (21.60%). From the database, the highest incidence of death was found in January (11.40%). The accident time period was mostly from 1:00 to 05.59 a.m. (33.50%). The leading cause of death was head injury (61.20%). For the fatal cases, the concentration of blood alcohol level was in the range of 101-250 mg/dL (21.20%). The hypothesis testing was conducted to analyze the correlation between the level of blood alcohol and demographic factors, time period factors and the cause of death. The results showed that gender, age, time of death were correlated with the blood alcohol concentration at the statistical significance level of 0.05.

Keywords: Traffic Accident, Death, Blood Alcohol Level

บทนำ

การบาดเจ็บ และการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุบนท้องถนนเป็นปัญหาสำคัญของประเทศไทย โดยมีความรุนแรงที่สูงขึ้น โดยแปรผันตามความเจริญทางเศรษฐกิจทางอุตสาหกรรม ซึ่งในแต่ละปีผู้เดินทาง ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ และการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนเพิ่มมากยิ่งขึ้น (Dumnakkaew, 2004) ประเทศไทยมีรายงานสถานการณ์ความปลอดภัยทางถนนปี พ.ศ. 2555 ขององค์การอนามัยโลก พบว่า ผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนอยู่ในอันดับ 2 ของโลก จำนวน 24,237 ราย ปัจจุบันนี้อุบัติเหตุทางจราจรเป็นปัญหาใหญ่

ที่ประเทศต่างๆ ที่เจริญแล้วกำลังประสบอยู่ และเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ส่งผลกระทบกับเศรษฐกิจในประเทศ สำนักอำนวยการความปลอดภัยทางหลวง ปี พ.ศ. 2554 กระทรวงคมนาคมได้ทำการประมาณทรัพย์สินเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุทางจราจรคิดเป็นมูลค่าความเสียหาย รวมทั้งสิ้น 232,855 ล้านบาท แบ่งออกเป็นกลุ่มที่มีการเกี่ยวข้องกับมนุษย์รวม 141,025.97 ล้านบาท (Buengklae, 2011) ถ้าจะยกตัวอย่างเลขอัตราการตายของประชาชนในอุบัติเหตุจราจรจะทำให้เห็นถึงความสำคัญในการพิจารณาหาทางป้องกัน เพื่อลดอุบัติเหตุการจราจรให้น้อยลงการใช้เครื่องดื่มแอลกอฮอล์หากพิจารณาจากสถิติในประเทศ พบว่า การบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ และก่อให้เกิดปัญหาด้านสาธารณสุข และด้านสังคม โดยก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และร่างกายของผู้ดื่ม เช่น โรคพิษสุราเรื้อรัง โรคตับแข็ง อุบัติเหตุ และยังก่อให้เกิดผลกระทบ และความเสียหายต่อผู้ไม่ดื่ม เช่น การทะเลาะวิวาท การใช้ความรุนแรง อาชญากรรมและอุบัติเหตุบนท้องถนนจากคนที่เมาสุรา “คดีลัทธิลาเบล” (Thairathonline, 2019) ช็อกเหล้าดับ ปริมาณ 400 มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์ไม่มียาเสพติด ผลการตรวจทางด้านนิติเวชศาสตร์ พบแอลกอฮอล์ในเลือดของลัทธิลาเบลมากถึง 418 มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์ ส่วนกรณีนี้ที่เห็นจากคลิป ว่าพริตตี้คนดังกล่าวปากม่วง เป็นการส่งสัญญาณว่าร่างกายเสียการควบคุม กรณีนี้ควรริบดูแลปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดยปกติการดื่มแอลกอฮอล์มีผลต่อสุขภาพ ไม่ว่าจะดื่มปริมาณมากหรือน้อยแค่ไหน ส่วนความทนต่อฤทธิ์แอลกอฮอล์ในร่างกายของคนเรานั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน เช่น เพศ ความอ้วน ความผอม บางคนดื่มมากไม่เมา บางคนดื่มนิดเดียวเมา เป็นต้น ขึ้นอยู่กับดีกรีของเครื่องดื่มที่ได้รับ และระบบเผาผลาญแอลกอฮอล์ในร่างกาย และปัจจัยที่เสริมทำให้การดื่มสุราอันตรายได้รับผลกระทบจากฤทธิ์แอลกอฮอล์มาก ได้แก่ ดื่มแบบเพียว ดื่มขณะท้องว่าง และดีกรีของเครื่องดื่ม ก็มีผลต่อความทนฤทธิ์แอลกอฮอล์ในร่างกาย ทั้งนี้ฤทธิ์แอลกอฮอล์จะไปก่อกำเนิดการทำงานของระบบประสาท มีผลกับระบบการหายใจ หัวใจ และหลอดเลือด ซึ่งการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในปริมาณที่มาก และในระยะเวลาสั้นๆ อาจทำให้เกิดภาวะแอลกอฮอล์เป็นพิษเฉียบพลัน ซึ่งอันตรายถึงชีวิตได้ เนื่องจากแอลกอฮอล์มีการออกฤทธิ์เป็นสารกดประสาท หลังจากดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์แล้วระดับแอลกอฮอล์ในเลือดจะขึ้นสูงในระยะเวลาเฉลี่ยประมาณ 45 นาที ถ้าระดับแอลกอฮอล์ในเลือดมากกว่า 400 มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์ขึ้นไป จะกดสมองส่วนที่เกี่ยวข้องกับการหายใจ จึงอาจทำให้ผู้ดื่มหมดสติ ซึ่พจรช้าลง การหายใจแย่งลง จนถึงอาจหยุดหายใจ

ข้อมูลจากหน่วยงานนิติเวชศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า มีผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรที่พบระดับแอลกอฮอล์ในเลือดในสถิติ ปี พ.ศ. 2556 มีมากถึง 24 ราย เป็นสถิติที่สูง และเป็นข้อน่าห่วงใย ทั้งนี้เป็นพื้นที่หน่วยงานนิติเวชศาสตร์ รับผิดชอบมีจำนวน 5 สถานีตำรวจ ได้แก่ สถานีตำรวจดินแดง สถานีตำรวจพญาไท สถานีตำรวจห้วยขวาง สถานีตำรวจมักกะสัน และสถานีตำรวจดุสิต โดยจะนำข้อมูลย้อนการตรวจพบระดับแอลกอฮอล์ในเลือดของผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจร ในระหว่างปี พ.ศ. 2555 ถึง พ.ศ. 2559 ที่ได้รวบรวมไว้ ที่ยังขาดการแยก และวิเคราะห์ให้เป็นอย่างระบบ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านระยะเวลา และสาเหตุหลักของการเสียชีวิตของผู้เสียชีวิตกับระดับแอลกอฮอล์ในเลือด เพื่อเป็นข้อเสนอแนะให้เกิดความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับแอลกอฮอล์ในเลือดของผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจร ระหว่างปี พ.ศ. 2555 ถึง พ.ศ. 2559 ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานนิติเวชศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านระยะเวลา และสาเหตุของการเสียชีวิตของผู้เสียชีวิตกับระดับแอลกอฮอล์ในเลือด

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมรวบรวมแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในการวิจัยในครั้งนี้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดด้านนิติเวชศาสตร์

การตรวจทางนิติเวช (Forensic Medicine) การนำเอาความรู้ทางการแพทย์ และวิทยาศาสตร์มาใช้ และประยุกต์เพื่อผลทางกฎหมาย เช่น งานนิติพยาธิ งานนิติวิทยา งานชีวเคมี งานพิสูจน์บุคคล หรือที่มักได้ยิน ค้นหาชั้นสูตรพลิกศพ หรือผ่าศพ เพื่อที่จะได้มาซึ่งสาเหตุการเสียชีวิต และพฤติกรรมของการเสียชีวิต เป็นต้น

โดยสรุปกระบวนการทำงานของงานสืบสวน และพิสูจน์หลักฐานจะเริ่มต้นจากพนักงานสืบสวน เข้าตรวจสอบคดี โดยพนักงานสอบสวนจะทำหน้าที่หาข้อมูล และส่งต่อประเด็นให้ทางกองพิสูจน์หลักฐาน ตรวจสอบต่อเมื่อได้ทำการตรวจสอบแล้ว หากมีความคิดเห็นเพิ่มเติมจะมีการประชุมหารือ และหาข้อมูลเพิ่มเติม พยานหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์เป็นพยานหลักฐานสำคัญที่เกิดขึ้นด้วยการวิเคราะห์ผ่านกระบวนการคิดทางวิทยาศาสตร์ และผ่านความรู้พื้นฐานทางด้านนิติวิทยาศาสตร์ ซึ่งในทางกฎหมายถือว่าเป็นกระบวนการพิจารณา หรือจะนำเข้าสู่ความรู้ของศาล เพื่อให้ศาลวินิจฉัยว่าจำเลยมีความผิดหรือไม่ ซึ่งก็นับว่าเป็นหน้าที่ที่น่าสนใจ และยกย่องเป็นอย่างยิ่งอีกภารกิจหนึ่ง (Dimaio and Dimaio, 1656)

2. การตรวจพิสูจน์แอลกอฮอล์ในเลือด

แอลกอฮอล์สามารถตรวจวิเคราะห์ได้ในชีวิตวัตถุต่างๆ ทั่วร่างกาย และสามารถคำนวณเปรียบเทียบกับปริมาณสัมพันธ์กับความเข้มข้นแอลกอฮอล์ในเลือดได้ ชีวิตวัตถุที่สามารถนำมาตรวจแอลกอฮอล์ได้ ได้แก่ ลมหายใจ เลือด น้ำวันลูกตา และปัสสาวะ เป็นต้น

2.1 เลือด ในศพให้เจาะเลือดจากหลอดเลือดดำส่วนปลาย (Peripheral Vein) โดยเจาะจากหลอดเลือดดำบริเวณขาหนีบ (Femoral Vein) โดยหลีกเลี่ยงการเก็บเลือดจากหัวใจ หรือเลือดที่ออกในช่องอก เพื่อป้องกันค่าที่ผิดพลาดที่เกิดจากการแพร่ของแอลกอฮอล์ที่ค้างอยู่ในกระเพาะอาหาร และถ้าใส่ไปยังเลือดในหัวใจ ช่องอก นอกจากนี้ การเก็บเลือดจากศพ ควรระวังเรื่องการเน่า เนื่องจากถ้าเลือดเน่าจะทำให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนรูปน้ำตาลในเลือดเป็นแอลกอฮอล์ที่เกิดจากแบคทีเรีย หรือเชื้อราที่อยู่ในเลือดเน่า จะทำให้ผลการตรวจวิเคราะห์จะได้ค่าแอลกอฮอล์สูงกว่าปกติ

2.2 ทางลมหายใจ โดยให้ผู้ดื่มแอลกอฮอล์เป่าลมหายใจเข้าไปในเครื่องตรวจหาแอลกอฮอล์ในเลือด ทางลมหายใจ ตัวเลขที่ปรากฏบนจอของเครื่องจะบอกระดับแอลกอฮอล์ในเลือด ซึ่งจะตรวจได้อย่างรวดเร็ว และสามารถตรวจได้ในสถานที่เกิดเหตุ แต่ควรหลังจากดื่มแล้วเกิน 15 นาที เพื่อป้องกันแอลกอฮอล์ที่มีอยู่ในปาก (Phatinuwat, 2012)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับเอทานอลในเลือดและอาการทางสมอง

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับเอทานอลในเลือดและอาการทางสมอง

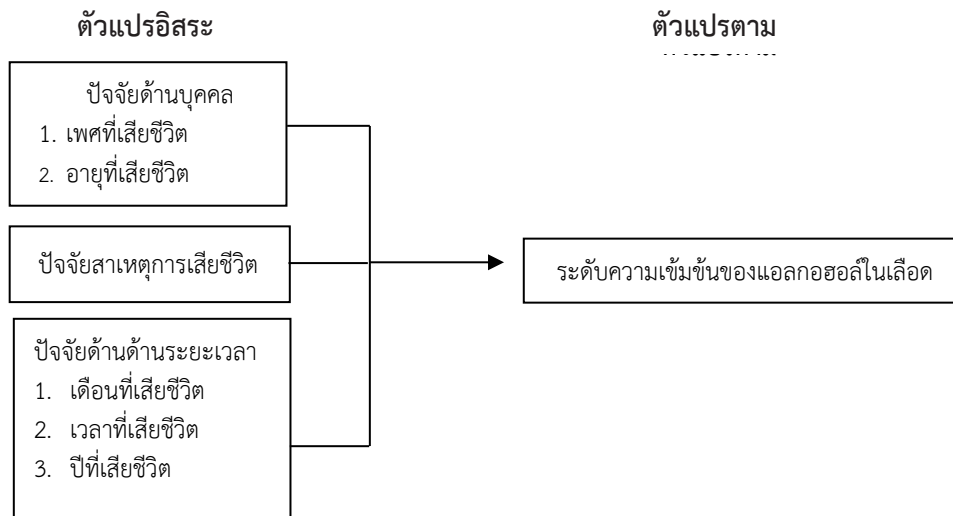
ระดับเอทานอลในเลือด (มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์)	ระดับอาการทางสมอง
≤ 25 mg%	ไม่เกิดความผิดปกติ
25 - 50 mg%	ศีรษะขึ้น, อารมณ์ดีผิดปกติ, การตัดสินใจลดลง
50 - 100 mg%	การเคลื่อนไหวผิดปกติ, เริ่มเดินเซ, การตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ลดลง, การมองเห็นลดลง
100 - 250 mg%	สมองน้อย (cerebellum) ทำงานผิดปกติ, อารมณ์ผิดปกติ, ซึม, สับสน, คลื่นไส้, อาเจียน เป็นต้น
250 - 400 mg%	ซึมมากขึ้น, ง่วงนอน, สูญเสียการมองเห็น, ควบคุมตัวเองไม่ได้, การหายใจถูกกด
≥ 400 mg%	การหายใจล้มเหลว, การทำงานของหัวใจล้มเหลว, ไม่มีการสนองต่อสิ่งต่าง ๆ อุณหภูมิร่างกายต่ำกว่าปกติอาจเสียชีวิตในที่สุด

ที่มา: (Tansrisawad and Lampak, 2007)

โดยสรุปพิษในระยะเฉียบพลันของเอทานอลที่สำคัญ คือ พิษต่อระบบประสาทส่วนกลาง โดยพิษระยะแรกเกิดเมื่อระดับเอทานอลในเลือดน้อยกว่า 100 mg/dL โดยจะเกิดอาการจากระบบสมองส่วนหน้า (Frontal Lobe) เช่น มีการยับยั้งซึ่งใจลดลง มองโลกในแง่ดี เพิ่มความมั่นใจ เพื่อฝัน เมื่อระดับเอทานอลในเลือดอยู่ในช่วงระหว่าง 100 ถึง 200 mg/dL จะมีผลต่อระบบสมองส่วนข้างทำให้การทำงานของกล้ามเนื้อลดลง ความจำลดลง พูดไม่ชัด มือสั่น เดินโซเซ ความรู้สึกลดลง อารมณ์อ่อนไหว เมื่อระดับเอทานอลในเลือดมากกว่า 300 mg/dL จะสับสน และสูญเสียการทรงตัว เมื่อระดับเอทานอลในเลือดสูงถึง 400 ถึง 500 mg/dL จะทำให้เกิดภาวะหมดสติจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง องค์ความรู้ในด้านนิติเวชศาสตร์ การตรวจพิสูจน์แอลกอฮอล์ในเลือด ด้วยเหตุผลนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการวิเคราะห์ผล การตรวจพบระดับแอลกอฮอล์ในเลือดของผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรในระหว่างปี พ.ศ. 2555 ถึง พ.ศ. 2559 ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานนิติเวชศาสตร์ โรงพยาบาลรามารักษ์

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยตามสมมติฐานในการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย และตัวแปรในการวิจัย และสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ไคสแควร์ (χ^2) โดยมีรายละเอียดดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านบุคคลมีความสัมพันธ์กับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05
2. ปัจจัยด้านระยะเวลามีความสัมพันธ์กับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05
3. ปัจจัยสาเหตุการตายมีความสัมพันธ์กับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Chi-Square Tests (X^2) มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากสถิติจำนวนข้อมูลผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจร ระหว่างปี พ.ศ. 2555 ถึง พ.ศ. 2559 ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานนิติเวชศาสตร์ โรงพยาบาลรามารวม 245 ราย
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลย้อนหลังจากเอกสารการตรวจผลปริมาณความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือดของผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรทุกราย และในแต่ละปีตามข้อมูลดังต่อไปนี้ สถานีตำรวจ เพศ อายุ เวลาที่เสียชีวิต ปริมาณแอลกอฮอล์ที่พบ และสาเหตุการเสียชีวิต

3. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการอธิบายผลการวิจัยด้วยตัวหนังสือ ตัวอักษร จากข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานไวยากรณ์ (Inferential Research) โดยบรรยาย อธิบายผลการวิจัยด้วย ตัวหนังสือ ตัวอักษร ตาราง แผนภาพ แผนภูมิ จากข้อค้นพบ ตามสมมติฐานของการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติไคสแควร์ (Chi-Squares) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านระยะเวลา และสาเหตุการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรกับระดับแอลกอฮอล์ในเลือด

ผลการศึกษา

1. การศึกษาการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรที่ตรวจพบระดับแอลกอฮอล์ในเลือด ระหว่างปี พ.ศ. 2555 ถึง พ.ศ. 2559 ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานนิติเวชศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ

1.1 จากการศึกษาข้อมูลของกลุ่มผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจร ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยงานนิติเวชศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ จำนวน 245 ราย พบว่า ปี พ.ศ. 2558 พบผู้เสียชีวิตมากที่สุด จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.80 โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 197 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.40 และมีอายุขณะที่เสียชีวิตอยู่ในช่วง 31 ถึง 40 ปี จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.60 เดือน ที่มีการเสียชีวิตมากที่สุด คือ เดือนมกราคม จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.40 ช่วงเวลาที่เสียชีวิตมากที่สุด คือ ช่วงเวลา เช้ามีด (01.00 น. ถึง 05.59 น.) จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.50 สาเหตุที่เสียชีวิต คือ มีภยันตรายต่อ ศีรษะ จำนวน 150 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.20 เมื่อทำการตรวจหาระดับแอลกอฮอล์ในเลือด พบว่า ส่วนใหญ่ ไม่พบระดับแอลกอฮอล์ในเลือด จำนวน 163 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.50 และพบระดับแอลกอฮอล์ในเลือด จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.50 ส่วนที่พบแอลกอฮอล์จะพบว่ามีระดับ 101 ถึง 250 mg% จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.20 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละ ของผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางจราจร ปี พ.ศ. 2555 ถึง พ.ศ. 2559

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (245)	ร้อยละ (100.00)
1. ปี พ.ศ.		
2555	34	13.90
2556	54	22.00
2557	36	14.70
2558	68	27.80
2559	53	21.60
2. เพศ		
ชาย	197	80.40
หญิง	48	19.60

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละ ของผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางจราจร ปี พ.ศ. 2555 ถึง พ.ศ. 2559 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (245)	ร้อยละ (100.00)
3. ช่วงอายุที่เสียชีวิต		
ต่ำกว่า 21	44	18.00
21 - 30 ปี	52	21.20
31 - 40 ปี	53	21.60
41 - 50 ปี	31	12.70
51 - 60 ปี	34	13.80
61 ปีขึ้นไป	31	12.70
4. เดือนที่เสียชีวิต		
มกราคม	28	11.40
กุมภาพันธ์	19	7.80
มีนาคม	21	8.60
เมษายน	17	6.90
พฤษภาคม	17	6.90
มิถุนายน	23	9.40
กรกฎาคม	16	6.50
สิงหาคม	23	9.40
กันยายน	24	9.80
ตุลาคม	10	4.10
พฤศจิกายน	26	10.60
ธันวาคม	21	8.60
5. ช่วงเวลาที่เสียชีวิต		
เช้ามืด (01.00 น. - 05.59 น.)	82	33.50
เช้า (06.00 น. - 11.59 น.)	54	22.00
กลางวัน (12.00 น. - 16.59 น.)	36	14.70
เย็น (17.00 น. - 18.59 น.)	18	7.30
กลางคืน (19.00 น. - 24.59 น.)	55	22.50
6. สาเหตุที่เสียชีวิต		
ภัยอันตรายต่อศีรษะ	150	61.20
ภัยอันตรายต่อทรวงอก	45	18.40
ภัยอันตรายต่อคอ	15	6.10
ภัยอันตรายต่อช่องท้อง	22	9.00
ภัยอันตรายต่อหัวใจ	7	2.90

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละ ของผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางจราจร ปี พ.ศ. 2555 ถึง พ.ศ. 2559 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (245)	ร้อยละ (100.00)
ภยันตรายต่อขา	2	0.80
ภยันตรายต่อทุกส่วน	4	1.60
7. ระดับแอลกอฮอล์		
ตรวจไม่พบระดับแอลกอฮอล์ในเลือด	163	66.50
ตรวจพบระดับแอลกอฮอล์ในเลือด		
<25 mg%	9	3.70
25 - 50 mg%	3	1.20
51 - 100 mg%	10	4.10
101 - 250 mg%	52	21.20
251 - 400 mg%	8	3.30
รวม	245	100.00

2. การศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านระยะเวลา และสาเหตุของการเสียชีวิตของผู้เสียชีวิตกับระดับแอลกอฮอล์ในเลือด

2.1 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือด

จากการศึกษาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 245 ราย พบว่า ตรวจพบระดับแอลกอฮอล์ในเลือด จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.47 โดยเพศชายจะเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจร และตรวจพบระดับแอลกอฮอล์ในเลือด จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.12 ส่วนเพศหญิงเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจร และตรวจพบระดับแอลกอฮอล์ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.88 โดยส่วนใหญ่เพศชายมีระดับแอลกอฮอล์มีดังต่อไปนี้ น้อยกว่า 25 mg% จำนวน 9 ราย ระดับแอลกอฮอล์ 25 ถึง 50 mg% จำนวน 2 ราย ระดับแอลกอฮอล์ 51 ถึง 100 mg% จำนวน 10 ราย ระดับแอลกอฮอล์ 101 ถึง 250 mg% จำนวน 49 ราย และระดับแอลกอฮอล์ 251 ถึง 400 mg% จำนวน 8 ราย ส่วนเพศหญิงตรวจพบระดับแอลกอฮอล์ 25 ถึง 50 mg% จำนวน 1 ราย และระดับแอลกอฮอล์ 101 ถึง 250 mg% จำนวน 3 ราย จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือด พบว่า เพศชาย และเพศหญิงมีความสัมพันธ์กับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 18.914$, P-value = 0.002) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือด

เพศ	ระดับแอลกอฮอล์ (mg%)						รวมเฉพาะที่ดื่ม	X ²	P-value
	ไม่พบแอลกอฮอล์	<25	25-50	51-100	101-250	251-400			
ชาย	119	9	2	10	49	8	78 (95.12%)	18.914	0.002*
หญิง	44	0	1	0	3	0	4 (4.88%)		
รวม	163	9	3	10	52	8	82 (245)		

2.2 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุมีความสัมพันธ์กับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ จากการศึกษานักเรียนกลุ่มตัวอย่าง 245 ราย พบว่า ตรวจพบระดับแอลกอฮอล์ในเลือด จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.47 โดยช่วงอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.41 ช่วงอายุ 21 ถึง 30 ปี จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.82 ช่วงอายุ 31 ถึง 40 ปี จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.02 ช่วงอายุ 41 ถึง 50 ปี และ 51 ถึง 60 ปี จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.54 ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.66 ซึ่งช่วงอายุ 31 ถึง 40 ปี จะเป็นช่วงอายุที่เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจร และตรวจพบแอลกอฮอล์มากที่สุด จำนวน 32 ราย โดยมีส่วนใหญ่มีระดับแอลกอฮอล์ตั้งแต่ปกติจนถึงระดับ 101 ถึง 250 mg% จำนวน 20 ราย และระดับแอลกอฮอล์ 251 ถึง 400 mg% จำนวน 5 ราย รองลงมาผู้ที่มียาอยู่ในช่วง 21 ถึง 30 ปี จะมีการดื่มแอลกอฮอล์สูงถึง 22 ราย โดยระดับแอลกอฮอล์อยู่ในช่วง 101 ถึง 250 mg% จำนวน 16 ราย ส่วนผู้ที่มียา 61 ปีขึ้นไปจะเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรและตรวจพบแอลกอฮอล์น้อยกว่าช่วงอายุอื่นๆ คือ มีจำนวน 3 จากการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุมีความสัมพันธ์กับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ พบว่า ช่วงอายุมีความสัมพันธ์กับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 52.204$, P-value = 0.001) ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุที่เสียชีวิตกับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือด

อายุ	ระดับแอลกอฮอล์ (mg%)						รวมเฉพาะที่ดื่ม	X ²	P-value
	ไม่พบแอลกอฮอล์	<25	25-50	51-100	101-250	251-400			
ต่ำกว่า 21	33	2	1	1	7	0	11 (13.41%)	52.204	0.001*
21 - 30 ปี	30	1	0	4	16	1	22 (26.82%)		
31 - 40 ปี	21	4	1	2	20	5	32 (39.02%)		
41 - 50 ปี	24	0	1	0	5	1	7 (8.54%)		

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุที่เสียชีวิตกับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือด (ต่อ)

อายุ	ระดับแอลกอฮอล์ (mg%)						รวมเฉพาะที่ดื่ม	X ²	P-value
	ไม่พบแอลกอฮอล์	<25	25-50	51-100	101-250	251-400			
51 - 60 ปี	27	0	0	3	3	1	7 (8.54%)		
61 ปีขึ้นไป	28	2	0	0	1	0	3 (3.66%)		
รวม	163	9	3	10	52	8	82 (245)		

2.3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างช่วงเวลากับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือด

จากการศึกษาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 245 ราย ตรวจพบระดับแอลกอฮอล์ จำนวน 82 ราย มีผู้ที่เสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจร และตรวจพบระดับแอลกอฮอล์โดยช่วงเวลาเข้ามีด (01.00 น. ถึง 05.59 น.) จำนวน 46 ราย ช่วงเวลาเช้า (06.00 น. ถึง 11.59 น.) จำนวน 14 ราย ช่วงเวลากลางวัน (12.00 น. ถึง 16.59 น.) จำนวน 1 ราย ช่วงเวลาเย็น (17.00 น. ถึง 18.59 น.) จำนวน 2 ราย ช่วงเวลากลางคืน (19.00 น. ถึง 24.59 น.) จำนวน 19 ราย จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างช่วงเวลากับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือด พบว่า ช่วงเวลาที่เสียชีวิตมีความสัมพันธ์กับระดับความเข้มข้นของระดับแอลกอฮอล์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($X^2 = 51.023$, P-value = 0.000) ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงเวลากับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือด

ช่วงเวลาเสียชีวิต	ระดับแอลกอฮอล์ (mg%)						รวมเฉพาะที่ดื่ม	X ²	P-value
	ไม่พบแอลกอฮอล์	<25	25-50	51-100	101-250	251-400			
เข้ามีด (01.00 - 05.59 น.)	36	4	0	7	29	6	46	51.023	0.000*
เช้า (06.00 - 11.59 น.)	40	2	1	1	10	0	14		
กลางวัน (12.00 - 16.59 น.)	35	1	0	0	0	0	1		
เย็น (17.00 - 18.59 น.)	16	0	1	0	1	0	2		
กลางคืน (19.00 - 24.59 น.)	36	2	1	2	12	2	19		
รวม	163	9	3	10	52	8	82 (245)		

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

ข้อ	สมมุติฐาน	ผลการทดสอบ
1	เพศมีความสัมพันธ์กับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05	เป็นไปตามสมมุติฐาน
2	อายุขณะเสียชีวิตมีความสัมพันธ์กับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05	เป็นไปตามสมมุติฐาน
3	เดือนที่เสียชีวิตมีความสัมพันธ์กับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05	ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน
4	เวลาที่เสียชีวิตมีความสัมพันธ์กับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05	เป็นไปตามสมมุติฐาน
5	สาเหตุการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรมีความสัมพันธ์กับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05	ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน
6	ปีที่เสียชีวิตมีความสัมพันธ์กับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05	ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

อภิปรายผล

จากการทดสอบสมมุติฐาน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนบุคคล ปัจจัยด้านระยะเวลา และสาเหตุของการเสียชีวิตของผู้เสียชีวิตกับระดับแอลกอฮอล์ พบว่า เพศของผู้เสียชีวิต อายุของผู้เสียชีวิต ช่วงเวลาที่เสียชีวิตมีความสัมพันธ์กับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือดโดยส่วนใหญ่ผู้เสียชีวิตเป็นเพศชาย และจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ในเลือด พบว่า ส่วนใหญ่เพศชายมีระดับแอลกอฮอล์ในเลือดสูงกว่าเพศหญิง เนื่องจากโดยทั่วไปเพศชายจะเกิดอุบัติเหตุได้มากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alessandro et al. (2013) และ Naritapunt, Pitilertpanya and Pipatsatitpong (2018) ทั้งนี้เพราะลักษณะนิสัยของเพศชายเป็นเพศที่ชอบเสี่ยงภัย ชอบความตื่นเต้น ชอบขับรถไว ดังนั้น ผู้ชายจะเสียชีวิตจากอุบัติเหตุมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Apidechkul et al. (2017) และงานวิจัยของ Pensuwon (1996) ที่เห็นว่าเพศชายมีการตรวจพบระดับแอลกอฮอล์ในเลือดสูงมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้เนื่องจากเพศชายส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการดื่มแอลกอฮอล์สูง โดยเฉพาะในกลุ่มวัยรุ่นจนถึงวัยทำงาน เนื่องจากการเข้าสังคม หรือ การสังสรรค์ระหว่างหมู่เพื่อน และลักษณะนิสัยเพศชายเป็นเพศที่ชอบเสี่ยงภัย

อายุขณะที่เสียชีวิต และตรวจพบแอลกอฮอล์ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 ถึง 40 ปี เนื่องจากอายุช่วงดังกล่าวมีการดื่มแอลกอฮอล์โดยเฉพาะในกลุ่มวัยรุ่นจนถึงวัยทำงาน เนื่องจากการเข้าสังสรรค์ระหว่างกลุ่มเพื่อน

ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของ Assanangkornchai (2019) ที่ทำการสำรวจพฤติกรรมการดื่มเหล้าของคนไทย ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 55.9 ล้านคน พบว่า ช่วงอายุ 25 ถึง 44 ปี เป็นช่วงอายุที่มีการดื่มเหล้าสูง ถึงร้อยละ 36

เดือนที่มีการเสียชีวิตมากที่สุด คือ เดือนมกราคม กุมภาพันธ์ และธันวาคม ซึ่งเป็นเดือนที่มีการตรวจพบระดับแอลกอฮอล์ในเลือดมากที่สุด พบว่า เดือนละ 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.91 โดยทั้ง 3 เดือน รวมกัน มีการตรวจพบระดับแอลกอฮอล์เกิน 50 เปอร์เซ็นต์ ใน 12 เดือน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Siripanich, Damnakkaew and Kumwongsa (2009) ที่พบว่า เดือนธันวาคม และเดือนมกราคม เป็นช่วงที่มีการใช้ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และประสบอุบัติเหตุสูงสุด แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุจราจร เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ ซึ่งมนุษย์มีความคิด และความเคยชินจนติดเป็นนิสัยว่าช่วงเดือนธันวาคม เป็น เดือนสิ้นปี และเดือนมกราคมเป็นเดือนเริ่มต้นของปี จึงทำให้ผู้คนมีการเดินทางกลับบ้านเกิดภูมิลำเนา และได้มีการจัดงานสังสรรค์ ปาร์ตี้ เป็นการทิ้งทวนปีเก่าต้อนรับปีใหม่ และมีการดื่มแอลกอฮอล์มากในช่วงนี้

ช่วงเวลาที่ใช้ชีวิตมากที่สุด คือ ช่วงเวลาเช้ามืด (01.00 น. ถึง 05.59 น.) ซึ่งเป็นช่วงเวลาหลังเลิกงาน และเวลาหิวค่ำ และเมื่อดื่มกันเสร็จผู้ดื่มก็จะขับรถกลับบ้าน และยังเป็นเวลาที่สถานบันเทิงปิดให้บริการ นักท่องเที่ยวกำลังเดินทางกลับบ้าน ประกอบกับอยู่ในช่วงที่ผู้เสียชีวิตมีมา และถนนมีสภาพโล่ง องค์กรประกอบ ทั้ง 4 นี้ ช่วยส่งเสริม และผลักดันให้เกิดอุบัติเหตุได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pensuwon (1996) ที่พบว่า ช่วงเวลาที่เกิดเกี่ยวข้องกับความเร็วของอุบัติเหตุ โดยเฉพาะในช่วงเวลากลางคืน และ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Naritapunt, Pitilertpanya and Pipatsatitpong (2018) ที่พบว่า ช่วงเวลา ที่เกิดอุบัติเหตุมากที่สุด คือ 18.01 น. ถึง 24.00 น. และ 00.01 น. ถึง 06.00 น.

สาเหตุการตายส่วนใหญ่พบที่ คือ ภัยอันตรายต่อศีรษะอาจจะมียปัจจัยด้านบุคคลในการสวมหมวกนิรภัย ในการป้องกันร่างกาย ประเทศไทยมีข้อมูลการศึกษาการวิจัยในประเด็นดังกล่าว โดยจากงานวิจัยของ Siripanich, Damnakkaew and Kumwongsa (2009) พบว่า อวัยวะที่ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุขนส่ง สูงสุด คือ ศีรษะร้อยละ 29.30 และจากข้อมูลของสำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ (2554) พบว่า ผู้ที่ไม่สวมหมวกนิรภัย มีโอกาสบาดเจ็บทางสมองสูงกว่าผู้ที่สวมหมวกนิรภัยถึง 6 เท่า (Health Information System Development Office, 2011) และมีการรายงานของสำนักงานโรคไม่ติดต่อ (Division of Non-Communicable Diseases, 2013) มีผู้ป่วยจากอุบัติเหตุและรักษาตัวที่โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ มีจำนวนแสนรายต่อปี ในจำนวนนี้มีผู้บาดเจ็บที่ศีรษะถึงร้อยละ 42 ถึง 43 และพบว่า การบาดเจ็บที่ศีรษะ เป็นสาเหตุตายที่สำคัญที่สุดของผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุทุกประเภท

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1.1 ช่วงอายุมีความสัมพันธ์สำคัญ และเฝ้าระวังกลุ่มช่วงอายุเหล่านี้เป็นกรณีพิเศษอาจจะมี การตั้งด่าน และประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนทั่วไปทราบโดยทั่วถึง

1.2 เดือนมีความสัมพันธ์ในการเกิดอุบัติเหตุ และทำให้เกิดการสูญเสียชีวิต ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรมีนโยบายการระวัง และตั้งด่าน

1.3 ประชาชนทั่วไป และผู้ปฏิบัติวิชาชีพทุกคนต้องระวังการใช้ถนน จากงานวิจัย ยังพบว่า ศีรษะเป็นอวัยวะที่บาดเจ็บได้ง่าย ดังนั้นแพทย์ที่ได้ทำการรักษาผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุจราจร ควรตรวจบาดแผลที่ศีรษะอย่างละเอียด

1.4 สำนักงานตำรวจแห่งชาติร่วมกับภาคเอกชนทำโครงการรณรงค์ “ดื่มไม่ขับ ขับไม่ดื่ม ร่วมรับผิดชอบสังคม” เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดี และลดการเกิดอุบัติเหตุ สำหรับผู้ที่จะเดินทางกลับบ้านในช่วงเทศกาลสงกรานต์ปีเก่าต้อนรับปีใหม่

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายตัวแปรในการทดสอบสมมติฐาน หรือตัวแปรในการวิจัยเพิ่มขึ้นได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับ ร่องรอย และบาดแผลจากร่างกาย พฤติการณ์การตาย ประเภทของการเกิดอุบัติเหตุจราจร เป็นต้น

2.2 ควรขยายผลการศึกษาไปยังหน่วยงานนิติเวชอื่นๆ ที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะเดียวกัน เช่น หน่วยงานนิติเวชโรงพยาบาลพระมงกุฎ หน่วยงานนิติเวชโรงพยาบาลราชวิถี เป็นต้น พร้อมทั้งเปรียบเทียบสถิติการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรของผู้ที่ตรวจพบระดับแอลกอฮอล์ในเลือด ซึ่งจะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการขับรถของประชาชนในพื้นที่ดังกล่าว

2.3 ขยายผลการวิจัยไปสาเหตุการตายอื่นๆ เช่น การจมน้ำ การแขวนคอ การตกที่สูง การถูกทำร้าย เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ไทยรัฐออนไลน์. (2562). "ลัลลาเบล" ซ็อกเหล้าดับ ปริมาณ 400 มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์ ไม่มียาเสพติด [Online]. Available <https://www.thairath.co.th/news/local/bangkok/1667331> [2563, เมษายน 8].

มนัญชัย บึงไกล. (2554). พฤติกรรมการดื่มสุรากับการเกิดอุบัติเหตุจราจรของผู้มารับบริการในห้องตรวจนิติเวชของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา. 5 (2), 55-60.

วุฒิ ผาติณวิติ. (2555). การศึกษาเปรียบเทียบเครื่องดื่มที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงแอลกอฮอล์ในเลือด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชานิติวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ. (2554). ซีรึมมอเตอร์ไซด์อย่างปลอดภัย อย่าลืมใช้หมวกกันน็อค. [Online]. Available https://www.hiso.or.th/hiso/tonkit/tonkits_2.php. [2563, เมษายน 15].

สำนักงานโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข. (2556). รายงานการศึกษาผู้ป่วยที่บาดเจ็บที่ศีรษะในผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตจากอุบัติเหตุจราจรยานยนต์และผู้ป่วยในปี พ.ศ. 2552-2554. [Online]. Available <http://www.thaincd.com/document/file/info/injured/รายงานการบาดเจ็บที่ศีรษะ 52-54.pdf>. [2563, เมษายน 8].

References

- Alessandro, L. C., Belchior, M. L., Iris, S. A. R., Amanda, L. S., Taua, T. L. and Alidianne, F. C. X. (2013). Motorcycle Accidents: Morbidity and Associated Factors in a City of Northeast of Brazil. **Tanzania Journal of Health Research**. 15 (4), 1–7.
- Apidechkul, T., Laingoen, O. Suwannaporn, S. and Tamornpark, R. (2017). Factors Influencing Motorcycle Accidents Among Hill Tribe Youths in Chiang Rai, Thailand. **Journal of Health Research**, 31(6): 473–480.
- Dimaio, D. J. and Dimaio, V. J. M. (1656). **Forensic Pathology**. NewYork: Elsevier.

Translated Thai References

- Assanangkornchai, S. (2019). **Alcohol Consumption in Thai Society Report 2017**. Bangkok: Sahamitpattana. (In Thai)
- Buengkhai, M. (2011). Alcohol Drinking Behavior Relating to Traffic Accident Among the Patients Seeking Care at Forensic Room of Phramongkutklao Hospital. **Journal of Nakhonratchasima College**. 5 (2), 55-60. (In Thai)
- Division of Non-Communicable Diseases. (2013). **Report of a Study of Patients with Head Injury Among the Injured and Fatal Motorcycle Accidents and Patients in 2009-2011**. Available <http://www.thaincd.com/document/file/info/injured/รายงานการบาดเจ็บที่ศีรษะ52-54.pdf>. [2020, April 8]. (In Thai)
- Dumnakkaew, K. (2004). Epidemiology of Severe injury due to Transport Accidents in Thailand 1999-2003. **Journal of The Department of Medical Services**. 29 (7), 411–421. (In Thai)
- Health Information System Development Office. (2011). **Riding a Motorcycle Safely Don't Forget to Use a Helmet**. [Online]. Available https://www.hiso.or.th/hiso/tonkit/tonkits_2.php. [2020, April 15]. (In Thai)
- Naritapunt, N., Pitilertpanya, S. and Pipatsatitpong, D. (2018). The Study of Death Causing from Traffic Accident Related Alcohol and Methamphetamine/Amphetamine. **Thai Science and Technology Journal**. 27 (3), 124–134. (In Thai)
- Pensuwon, B. (1996). **Factors Related to Severity of Injury from Road Traffic Accident Among Inpatients at Roi-et Hospital**. (Master's thesis). Bangkok. Chulalongkorn University. Retrieved from <https://www.car.chula.ac.th/>. (In Thai)

- Phatinuwat, P. (2012). **Comparison of Blood Alcohol Content in Drinker After Drinking Alcohol**. (Master's thesis). Silpakorn University. Retrieved from <http://www.sure.su.ac.th/xmlui/handle/123456789/8654>. (In Thai).
- Siripanich, S., Damnakkaew, K. and Kumwongsa, A. (2009). Epidemiology of Injuries and Deaths Caused by Road Traffic Accidents in Thailand. **Journal of Health Systems Research**. 3 (4), 598–605. (In Thai)
- Tansrisawad, N. and Lampak, S. (2007). **Toxicology**. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (In Thai)
- Thairathonline. (2019). **"Lullabelle" Shock Liquor Extinguished 400 Mg Percent And No Drugs**. [Online]. Available <https://www.thairath.co.th/news/local/bangkok/1667331> [2020, April 8]. (In Thai)

คณะผู้เขียน

นายคมชาญ หनुเมือง

คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

เลขที่ 90 หมู่ 7 ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73110

e-Mail: Tay_l_beer55555@hotmail.com

ศาสตราจารย์ พลตำรวจตรีหญิง ดร. พัชรา สีนลอยมา

คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

เลขที่ 90 หมู่ 7 ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73110

e-Mail: sinloyma@gmail.com

การเปรียบเทียบลักษณะทางกายภาพและปริมาณเขม่าดินปืนบนผ้าภายหลังการยิงด้วยเทคนิค SEM/EDX

Comparison of the Physical Characteristics and Gunshot Residue in Fabrics after Firing with SEM/EDX Technique

พิชิตพล ราชคม* และพัชรา สิ้นลอยมา

คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Phichitphon Ratchakhom* and Patchara Sinloyma

Faculty of Forensic Science, Royal Police Cadet Academy

Received: February 23, 2021

Revised: March 19, 2021

Accepted: May 11, 2021

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบอนุภาคของเขม่าดินปืนบนผ้าภายหลังการยิงที่ระยะยิงที่แตกต่างกัน ด้วยเทคนิคกล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอนแบบส่องกราด (Scanning Electron Microscope, SEM) และเปรียบเทียบปริมาณเขม่าดินปืนบนตัวอย่างผ้าภายหลังการยิงที่ระยะการยิงที่แตกต่างกัน ด้วยเทคนิคเอกซเรย์สเปกโทรสโกปีแบบกระจายพลังงาน (Energy Dispersive X-ray Spectroscopy, EDX) โดยเป็นการวิจัยเชิงทดลอง ใช้อาวุธปืนพกสั้นกึ่งอัตโนมัติ วอลเธอร์ ขนาด .380 นิ้ว ทำการยิงทั้งหมด 6 ระยะ ได้แก่ ระยะประชิด ระยะ 5 เมตร ระยะ 10 เมตร ระยะ 15 เมตร ระยะ 20 เมตร และ ระยะ 25 เมตร ทำซ้ำ 5 ครั้งต่อระยะ และวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และรายงานเป็นค่าเฉลี่ย $\pm$ S.D. ของปริมาณธาตุองค์ประกอบ ผลการศึกษา พบว่า ที่ระยะยิง 25 เมตร มีขนาดอนุภาคที่ใหญ่ที่สุด เท่ากับ 4.17 ไมครอน และที่ระยะประชิดมีขนาดอนุภาคเล็กที่สุด เท่ากับ 1.10 ไมครอน ปริมาณธาตุองค์ประกอบหลัก 3 ธาตุ ได้แก่ แอนติโมนี (Sb) แบเรียม (Ba) และตะกั่ว (Pb) ที่ระยะยิง 5 เมตร มีปริมาณแบเรียมมากที่สุด จึงพบปริมาณเขม่าดินปืนที่ระยะประชิดน้อย ที่ระยะ 5 เมตร พบเปอร์เซ็นต์ธาตุของเขม่าดินปืนมากที่สุด (รายงานเป็นค่าเฉลี่ย $\pm$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) คือ ธาตุแอนติโมนี (Sb) เท่ากับ 7.37 ± 3.08 ธาตุแบเรียม (Ba) เท่ากับ 110.25 ± 4.81 และธาตุตะกั่ว (Pb) เท่ากับ 27.55 ± 8.59 และเมื่อศึกษาที่ระยะ 20 เมตร พบว่า ปริมาณเขม่าดินปืนลดลง งานวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ เพื่อเป็นประโยชน์ให้กับผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ตรวจพิสูจน์ เนื่องจากเทคนิคนี้ไม่ทำลายวัตถุพยาน และใช้เวลาน้อยในการตรวจวิเคราะห์

คำสำคัญ: ลักษณะทางกายภาพ เขม่าดินปืน ระยะยิง

Abstract

The objectives of this study were to compare gunshot residue in fabrics after firing at different shooting distances by Scanning Electron Microscopy (SEM) technique and to compare the amount of gunshot residue in fabrics after firing at different shooting distances by Energy Dispersive X-ray Spectroscopy (EDX) technique. This study was an experimental research. The .380-inch Walther semi-automatic handgun was used to fire at six different distances: 5 m., 10 m., 15 m., 20 m. and 25 m. and the firing was repeated 5 times per distance. Descriptive statistic was used to analyze data which was reported as mean and S.D. of elemental contents. The results showed that at the firing distance of 25 m., the largest particle size was 4.17 microns and the smallest particle size was 1.10 microns at the close range. The three main elements were antimony (Sb), barium (Ba), and lead (Pb). At the firing distance of 5 m., there were the highest amount of barium and the low amount of gunshot residue at the close range. At the firing distance of 5 m., the highest percentage of gunshot residue elements was found as follows: (reported as mean $\pm$ standard deviation) antimony (Sb) of 7.37 ± 3.08 , barium (Ba) of 110.25 ± 4.81 and lead (Pb) of 27.55 ± 8.59 . At the firing distance of 20 m., the amount of gunshot residue decreased. This research can be applied in forensic science to benefit practitioners and verification officers because this technique did not destroy the witness material and took less time to analyze.

Keywords: Physical Characteristics, Gunshot Residue, Firing Range

บทนำ

ปัจจุบันปัญหาอาชญากรรมมีแนวโน้มที่จะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น จากสถิติฐานความผิดคดีอาญาหน่วยงาน ตำรวจภูธรภาค 4 ในปี พ.ศ. 2562 มีฐานความผิด ดังนี้ ความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ความผิดพิเศษ และความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย รวมทั้งสิ้น 78,297 คดี (Royal Thai Police, 2019) เนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยีที่ผู้กระทำความผิดใช้เป็นเครื่องมือในการก่ออาชญากรรม ซึ่งทำให้การนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษทำได้ยาก จึงมีการนำความรู้และทักษะทางด้านนิติวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการตรวจพิสูจน์หลักฐานจากวัตถุพยานที่พบในสถานที่เกิดเหตุ (Mahacharoen, 2018)

นิติวิทยาศาสตร์ เป็นศาสตร์หนึ่งที่น่าสนใจกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาพิสูจน์ เพื่อหาข้อเท็จจริงโดยการนำวัตถุพยานที่ได้จากสถานที่เกิดเหตุ หรือจากตัวผู้ต้องสงสัยมาตรวจพิสูจน์ และใช้เป็นแนวทางในการสืบสวน สอบสวน (Chinaworn, 2004) ซึ่งพยานหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์จึงมีบทบาทที่สำคัญในกระบวนการยุติธรรมมากขึ้น และในหลายๆ คดี มักมีอาวุธปืนเข้าไปเกี่ยวข้องในการก่อเหตุอาชญากรรม ดังนั้น การตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับอาวุธปืน และเครื่องกระสุนปืนจึงเป็นงานที่มี

ความสำคัญ โดยเฉพาะการตรวจพิสูจน์หาทราบที่มาที่เกิดจากการยิงปืน (Gunshot Residue, GSR) โดยสามารถจำแนกธาตุองค์ประกอบของเขม่าที่เกิดภายหลังจากการยิงปืน ได้ 3 ธาตุ ได้แก่ แอนติโมนี แบเรียม และตะกั่ว (Kunides, 2015)

อนุภาคของเขม่าดินปืนที่เกิดจากการยิงปืน นอกจากจะฟุ้งกระจายติดที่มือของผู้ก่อเหตุแล้วตามร่างกาย หรือเสื้อผ้าของผู้ก่อเหตุก็ติดเช่นกัน ซึ่งเขม่าดินปืนนี้เกิดจากการระเบิดและการเผาไหม้ของชนวนท้าย กระสุนปืน ซึ่งมีธาตุองค์ประกอบหลักอยู่ 3 ธาตุ ได้แก่ แอนติโมนี (Sb) แบเรียม (Ba) และตะกั่ว (Pb) (Mahacharoen, 2018) การตรวจวิเคราะห์เขม่าดินปืนด้วยเครื่องมือวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะเทคนิค หรือวิธี ที่ให้ผลที่จำเพาะเจาะจง น่าเชื่อถือ และประหยัดค่าใช้จ่าย ย่อมเป็นผลดีต่อกระบวนการยุติธรรม เพราะใช้ ยืนยันหรือปฏิเสธได้ว่าบุคคลนั้นผ่านการยิงปืนมาจริง หรือไม่นำไปสู่การคลี่คลายในการสืบสวน สอบสวนคดี อาญาที่ใช้อาวุธปืนในการกระทำความผิดได้ (Wolten, 1979) ซึ่งในปัจจุบัน การตรวจวิเคราะห์อนุภาค เขม่าดินปืนได้นำเทคนิคของกล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอนแบบส่องกราด (Scanning Electron Microscopy With Energy Dispersive X-ray Spectroscopy, SEM/EDX) มาตรวจวิเคราะห์หาชนิด และขนาดของอนุภาค รวมทั้งหาปริมาณของธาตุองค์ประกอบแม้จะมีปริมาณน้อยมากก็ตาม ดังนั้น เทคนิคนี้จึงนิยมนำมาใช้ ตรวจวิเคราะห์เพื่อหาธาตุองค์ประกอบหลักทั้ง 3 ชนิด เพื่อใช้จำแนกผู้กระทำความผิดและผู้บริสุทธิ์

จากปัญหาการก่อเหตุอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้อาวุธปืนในการกระทำความผิด ผู้วิจัยมุ่งประเด็น ความสนใจไปที่กรณีผู้กระทำความผิดก่อเหตุอาชญากรรมโดยใช้อาวุธปืนพกสั้นกึ่งอัตโนมัติ ยี่ห้อ Walther PPK ขนาด .380 นิ้ว ซึ่งเป็นอาวุธขนาดเล็กที่ได้รับความนิยม (Ruomsuwan, 2015) และผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับระยะเวลาการยิงจำนวน 6 ระยะ จากงานวิจัยของ Ficek et al. (2019) ซึ่งงานวิจัยนี้สนใจ ศึกษาขนาดของอนุภาค และปริมาณธาตุองค์ประกอบหลัก 3 ชนิด ได้แก่ แอนติโมนี (Sb) แบเรียม (Ba) และ ตะกั่ว (Pb) ที่ระยะการยิงที่แตกต่างกัน ด้วยเทคนิค Scanning Electron Microscope/ Energy Dispersive X-ray Spectroscopy เพื่อเปรียบเทียบขนาดของอนุภาค และปริมาณการคงอยู่ของธาตุองค์ประกอบ ภายหลังการยิงที่ระยะที่แตกต่างกัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการยิงและการคงอยู่ของปริมาณ ธาตุองค์ประกอบ และนำมาประยุกต์ใช้กับงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบอนุภาคของเขม่าดินปืนบนผ้าฝ้ายภายหลังการยิงที่ระยะยิงที่แตกต่างกัน ด้วย เทคนิคกล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอนแบบส่องกราด (Scanning Electron Microscope, SEM)
2. เพื่อเปรียบเทียบปริมาณเขม่าดินปืนบนตัวอย่างผ้าฝ้ายภายหลังการยิงที่ระยะการยิงที่แตกต่างกัน ด้วยเทคนิคเอกซเรย์สเปกโทรสโกปีแบบกระจายพลังงาน (Energy Dispersive X-ray Spectroscopy, EDX)

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

ปัจจุบันการประกอบอาชญากรรมของคนร้ายมักใช้อาวุธปืนในการกระทำความผิด ดังนั้นการตรวจ พิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับอาวุธปืน จึงเป็นงานที่มีความสำคัญมากอีกแขนงหนึ่งของงานพิสูจน์ หลักฐาน และนำไปสู่การสืบสวนสอบสวน เพื่อให้สามารถควบคุม และป้องกันอาชญากรรมที่จะเกิดขึ้นใน สังคม (Chinaworn, 2004)

การตรวจพิสูจน์อาวุธปืนของสำนักงานวิทยาการตำรวจในปัจจุบัน สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ การตรวจชนิดของอาวุธปืน และการตรวจเปรียบเทียบ เช่น การตรวจชนิด ขนาดชิ้นส่วนต่างๆ ของอาวุธปืน การตรวจเปรียบเทียบลูกกระสุนปืนและปลอกกระสุนปืน เป็นต้น และการตรวจทางซิปนวิธี เช่น การตรวจหาคราบเขม่าที่เกิดจากการยิงปืน การตรวจหาวิถีกระสุนปืน การตรวจวิเคราะห์คุณภาพของกระสุนปืนชนิดต่างๆ เป็นต้น

ในที่นี้ จะขอกล่าวเฉพาะการตรวจพิสูจน์หาคราบเขม่าที่เกิดจากการยิงปืน (Gunshot Residue, GSR) จากตัวบุคคล ซึ่ง GSR นับเป็นหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์อย่างหนึ่ง ที่สามารถพิสูจน์ทราบได้ว่า บุคคลนั้นๆ ได้ผ่านการยิงปืน หรือเกี่ยวข้องกับการยิงปืนมาหรือไม่ ซึ่งผลจากการตรวจพิสูจน์จะช่วยคลี่คลาย การสืบสวนสอบสวนในคดีอาชญากรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้อาวุธปืนได้ เช่น คดีฆาตกรรม คดีอื้อฉาววินาศกรรม หรืออุบัติเหตุ เป็นต้น ดังนั้นการตรวจพิสูจน์หาคราบเขม่าที่เกิดจากการยิงปืนนั้น หากทำการตรวจด้วยวิธีที่เชื่อถือได้ มีความจำเพาะเจาะจง และมีความแม่นยำสูงแล้วจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการกระบวนการ ยุติธรรม เนื่องจากเป็นหลักฐานทางวัตถุที่สำคัญอันนำไปสู่การจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษ และทำให้ผู้ที่ไม่ได้ กระทำความผิดพ้นจากมลทินข้อสงสัยในคดีที่เกิดขึ้น และก่อให้เกิดความยุติธรรมในสังคมสืบไป

เขม่าดินปืน (Gunshot Residue, GSR) คือ สิ่งที่เกิดขึ้นภายหลังการยิงปืนอันเป็นผลมาจากส่วนที่เหลือ ตกค้างหลังการเผาไหม้ (Residues of Combustion) ของชนวนท้ายกระสุนปืน และดินส่งกระสุนปืน (Ansan, Poosittisak, & Thanoorad, 2013) ในอีกทางหนึ่ง เขม่าดินปืน หรือเขม่าที่เกิดจากการยิงปืน (GSR) ยังสามารถเป็นวัตถุพยานทางนิติวิทยาศาสตร์อย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นภายหลังจากการยิงปืน โดยเขม่าปืน ที่เกิดขึ้นนี้สามารถปลิวกระจายไปเกาะยังร่างกายของผู้ยิง เช่น มือ แขน ใบหน้า เสื้อผ้า และวัตถุแวดล้อม ต่างๆ ที่อยู่ใกล้ตัวผู้ยิงปืนได้ ดังนั้นการตรวจพิสูจน์หาเขม่าที่เกิดจากการยิงปืน จึงสามารถยืนยันการยิงปืนของ บุคคลต้องสงสัย เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบคดีได้

ด้วยเหตุผลที่จำกัดต่างๆ จึงได้มีการพัฒนาวิธีการตรวจพิสูจน์หา GSR ที่มีความทันสมัย สะดวก แม่นยำ มากขึ้น โดยการใช้กล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอนที่มีชื่อว่า Scanning Electron Microscopy/Energy Dispersive X-ray Spectroscopy (SEM/EDX) ซึ่งเป็นวิธีที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นวิธีที่ทันสมัยและแม่นยำ มากที่สุด กล่าวคือ เป็นวิธีที่มีความจำเพาะ (Specificity) มากกว่าวิธีอื่นใดทั้งหมด เนื่องจาก SEM/EDX เป็น วิธีที่สามารถมองเห็นภาพอนุภาคเขม่าที่มาจากกระสุนปืนได้ด้วยกล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอนแบบแสกน (SEM) ซึ่งแสดงผลเป็นภาพสามมิติ คือ สามารถเห็นอนุภาคนั้นๆ ทั้งความกว้าง ความยาว และความลึกได้อย่างชัดเจน อีกทั้งสามารถบอกขนาดของอนุภาค หรือตัวอย่างที่ต้องการทราบ รวมถึงชนิดของธาตุที่มีอยู่ในอนุภาคนั้นได้ ด้วย X-ray (EDX) ซึ่งวิธีการใช้ SEM/EDX สามารถวิเคราะห์ธาตุต่างๆ ได้หลายธาตุในเวลาเดียวกัน โดยไม่ จำกัว่าจะต้องเป็นเฉพาะธาตุตะกั่ว แบเรียม หรือแอนติโมนี เท่านั้น นอกจากนี้ หากผู้ที่ทำการตรวจวิเคราะห์ มีความชำนาญมากพอก็จะสามารถแยกลักษณะภาพของอนุภาคที่เกิดจากการยิงปืนออกจากสิ่งปนเปื้อนอื่น ที่มาจากสิ่งแวดล้อม หรือจากอาชีพการงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ โดยอาศัยรูปร่างอนุภาคที่มีลักษณะเฉพาะ ตัวของคราบเขม่าที่เกิดจากการยิงปืน และการหาชนิดของธาตุด้วย EDX ซึ่งเป็นสิ่งยืนยันในการตรวจพิสูจน์ ซึ่ง EDX มีจุดเด่น คือ มีความไวสูงมาก (Kiittidusadee, 1992)

กล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอนแบบส่องกราด (Scanning Electron Microscope, SEM) เป็นกล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอน ซึ่งสร้างภาพโดยการตรวจวัดอิเล็กตรอนที่สะท้อนจากพื้นผิวหน้าของตัวอย่าง ที่ทำการสำรวจดังแสดงในรูปที่ 3 ซึ่งภาพที่ได้จากเครื่อง SEM นี้ จะเป็นภาพลักษณะของ 3 มิติ จึงถูกนำมาใช้ในการศึกษาสัณฐาน และรายละเอียดของลักษณะพื้นผิวของตัวอย่าง นิยมนำมาตรวจสอบลักษณะผิวภายนอกของตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบการเรียงตัวของผลึกด้วยระบบการรับสัญญาณเลี้ยวเบนของอิเล็กตรอนกระเจิงกลับ ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงตัวอย่างจากการดัดโดย Energy Dispersive Spectrometry (EDS) เครื่องตรวจวัดรังสีเอ็กซ์ใน SEM ทำให้สามารถทำการวิเคราะห์ธาตุต่างๆ ที่มีอยู่ในสารตัวอย่างได้เพิ่มเติม โดยตัวอย่างที่มักนำมาวิเคราะห์ อาทิ โลหะ เซรามิก พอลิเมอร์ เป็นต้น (Saegow, 2006)

การนำ SEM มาใช้ร่วมกันกับเทคนิคการวัดการกระจายพลังงานของรังสีเอกซ์ (Energy Dispersive X-ray Spectroscopy/EDX) โดยมีหลักการทำงานอยู่ที่การกระตุ้นวัตถุตัวอย่างโดยอนุภาคพลังงานสูง ได้แก่ อนุภาคอิเล็กตรอน ซึ่งจะถูกปล่อยออกมาจากหลอดกำเนิดรังสีเอกซ์ (X-ray Tube) อนุภาคจะถูกเร่งให้เคลื่อนที่ มาอย่างรวดเร็วมีพลังงานจลน์สูง เมื่ออนุภาคนี้นี้ผ่านเข้ามาในอะตอมของวัตถุตัวอย่าง บางส่วนก็จะมีโอกาสที่จะชนกับอิเล็กตรอนที่อยู่ในอะตอม ในการชนนี้ก็จะถ่ายทอดพลังงานให้แก่อิเล็กตรอน ทำให้อิเล็กตรอนมีพลังงานสูงขึ้น และโดยทั่วไปมักจะสูงมากพอที่จะหลุดออกไปจากอะตอม เป็นอิเล็กตรอนอิสระทำให้เกิดที่ว่างขึ้น ซึ่งอิเล็กตรอนที่อยู่ชั้นสูงกว่าก็จะตกลงมาอยู่แทนที่ ในการตกลงมาอยู่ชั้นต่ำกว่านี้ อิเล็กตรอนก็จะต้องปล่อยหรือคายพลังงานที่มีอยู่มากเกินระดับที่ต้องการออกไป พลังงานที่คายออกมานี้จะอยู่ในรูปของรังสีเอกซ์เฉพาะ (Characteristic X-ray) ซึ่งจะบอกได้ว่าวัตถุตัวอย่างมีองค์ประกอบของธาตุใดบ้าง เนื่องจากแต่ละธาตุมีรังสีเอกซ์เฉพาะที่ไม่เหมือนกัน (Prommakoon, 2017)

ข้อได้เปรียบในการใช้เทคนิค EDX คือ สามารถตรวจวิเคราะห์เชิงคุณภาพได้ในเวลาอันรวดเร็ว และตรวจได้คราวละหลายๆ ธาตุพร้อมกัน นอกจากนี้ยังไม่ทำลายวัตถุตัวอย่างหรือทำให้วัตถุตัวอย่างสูญเสียสภาพเดิม และสามารถใช้วัตถุตัวอย่างในสภาพของแข็งได้ ดังนั้น เมื่อใช้กล้องจุลทรรศน์ SEM ร่วมกับเทคนิค EDX (SEM - EDX) ก็จะทำให้สามารถวิเคราะห์องค์ประกอบ และการมีอยู่ของธาตุบนพื้นผิวชิ้นงานตัวอย่างได้ละเอียดและมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น (Ingsiriwat, 1998)

จากการศึกษางานวิจัยของ Chinaworn (2004) เรื่อง การวิเคราะห์เขม่าป็นด้วยเทคนิค SEM/EDX ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อหาอนุภาคของเขม่าป็น โดยใช้เทคนิค SEM/EDX โดยไม่ต้องเคลือบผิวตัวอย่างด้วยคาร์บอนหรือทองคำ โดยสามารถศึกษาลักษณะสัณฐานวิทยาที่เป็นลักษณะของอนุภาคเขม่าป็น ตรวจหาธาตุที่เป็นองค์ประกอบ ได้แก่ Pb, Ba และ Sb และตรวจหาระยะเวลาการคงอยู่ของเขม่าป็นเมื่อยิงป็น นอกจากนี้ยังใช้เครื่อง ICPS ในการตรวจวิเคราะห์หาองค์ประกอบธาตุในขบวนการทำยกระสุนป็น จากการเก็บตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์ที่เวลาต่างๆ กัน พบว่า สามารถตรวจพบอนุภาคจากการยิงป็นได้ ซึ่งอนุภาคที่ตรวจพบมีรูปร่างค่อนข้างกลม และแวววาว มีอนุภาคทั้งประเภทที่แน่นอน (Unique Categories) เป็นอนุภาคที่มีธาตุ Pb, Sb และ Ba เป็นองค์ประกอบ และอนุภาคประเภทบ่งชี้ (Indicative Categories) มักพบอนุภาคที่มีธาตุ Pb และ Sb เป็นองค์ประกอบ แสดงให้เห็นว่า การเก็บตัวอย่างจากเสื้อผ้าผู้ยิงป็น เพื่อตรวจเขม่าป็นเป็นการยืดระยะเวลาในการเก็บตัวอย่างได้ถึง 24 ชั่วโมง นานกว่าการเก็บจากมือผู้ยิง และอนุภาคมีความจำเพาะ คือ อนุภาคค่อนข้างกลม (Spheroidal) และมีความแวววาว

จากการศึกษางานวิจัยของ Kunides (2015) เรื่อง การวิเคราะห์เขม่าดินปืนบนเสื้อผ้าแต่ละชนิด โดยกล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอนแบบส่องกราด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์เขม่าดินปืนบนเสื้อผ้าหลังการยิงว่ามีความคงอยู่ของเขม่าดินปืนมากน้อยเพียงใดได้ทำการศึกษากาการวิเคราะห์เขม่าดินปืนบนเสื้อผ้าแต่ละชนิด โดยกล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอนแบบส่องกราด เพื่อศึกษาความคงอยู่ของเขม่าดินปืนบนเสื้อผ้าภายหลังการยิงโดยใช้ เอ็ม 16 เอ 1 และกระสุนปืน ขนาด 5.56 มม. ทำการยิง 15 นัด กลุ่มตัวอย่างเสื้อผ้าที่ใช้ในงานวิจัยนี้คือ เสื้อโปโล เสื้อแจ็คเก็ต เสื้อเชิ้ต และเสื้อยืด ศึกษาทั้งก่อน และหลังการซัก เพื่อวัดปริมาณร้อยละของแบเรียม ตะกั่ว และพลวง พบว่า เขม่าดินปืนบนผ้าก่อนและหลังการซักมีลักษณะโครงสร้างของเสื้อแจ็คเก็ตพบเขม่าดินปืนหลังซักมากที่สุด และโครงสร้างของเสื้อยืดพบเขม่าดินปืนหลังซักน้อยที่สุด ปริมาณร้อยละการลดลงของแบเรียม ตะกั่ว และพลวงภายหลังการซัก พบว่า ปริมาณร้อยละของเขม่าดินปืนที่คงอยู่หลังซักมากที่สุด คือ เสื้อแจ็คเก็ต คงอยู่ร้อยละ 80.23 และ น้อยที่สุด คือ เสื้อเชิ้ต คงอยู่ร้อยละ 18.15

จากการศึกษางานวิจัยของ Ficek et al. (2019) เรื่อง Influence of The Shooting Distance on The Depth of Penetration of The Bullet into The Replacement Material for Air Gun Weapons ได้ทำการศึกษาเพื่อหาคำตอบว่าอาวุธปืนเหล่านี้อันตรายจริงหรือไม่ และผลกระทบของระยะยิงต่อความลึกของการยิง โดยใช้ปืนยาวในการทดลอง เพื่อประเมินเชิงคุณภาพ การทดลองยิงขึ้นอยู่กับแบบจำลองชิปนาวูร 20% จากปืนลมที่มีลำกล้อง 4.5 มม. ที่ระยะ 5, 10, 15, 20 และ 25 เมตร ความเร็วในการกระแทกแบบโพเรจกไทล์ถูกวัดโดยใช้กล้องความเร็วสูง จากนั้นวัดความลึกของภาพโดยใช้คาลิเปอร์ และกำหนดขนาดสูงสุดและรูปร่างของช่องว่างชั่วคราวของภาพโดยใช้การบันทึกด้วยแสงจากกล้องความเร็วสูง พบว่า ความลึกของการยิงจะลดลงตามระยะการยิงที่เพิ่มขึ้น เช่นเดียวกับปริมาตรสูงสุดของช่องว่างชั่วคราว แนวโน้มเหล่านี้เกือบจะเป็นเส้นตรง และมีความเกี่ยวข้องกับการลดลงของความเร็วในการกระแทกของกระสุนปืนที่ชนเป้าหมายทดสอบ การทดลองครั้งนี้ใช้สำหรับการตรวจสอบเบื้องต้นของระยะยิงต่อความลึกของการยิงในอาวุธปืนลมและให้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการตรวจสอบในเชิงลึกเพิ่มเติม

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และการตรวจวิเคราะห์ลักษณะและปริมาณของเขม่าดินปืน ด้วยเทคนิค SEM/EDX ทำให้สามารถบอกได้ว่าระยะเวลา ระยะการยิง และตำแหน่งที่ตรวจวิเคราะห์ ส่งผลให้ปริมาณธาตุองค์ประกอบหลักในเขม่าดินปืนเปลี่ยนแปลงไปจากการยิงเพียง 1 นัด ดังนั้นงานวิจัยนี้ จึงมุ่งศึกษาปริมาณเขม่าดินปืนที่เปลี่ยนแปลงไปภายหลังการยิงที่ระยะต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ สำหรับการตรวจวิเคราะห์เขม่าดินปืนและการคงอยู่ของเขม่าดินปืน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวคิดในครั้งนี้มุ่งไปยังการเปรียบเทียบลักษณะทางกายภาพและปริมาณเขม่าดินปืนภายหลังการยิง ด้วยเทคนิค Scanning Electron Microscope /Energy Dispersive X-Ray Spectroscopy (SEM/EDX) ซึ่งจะทำการศึกษาระยะยิงทั้ง 6 ระยะ มีขนาดอนุภาคและปริมาณเขม่าดินปืนที่แตกต่างกัน

ตัวแปรต้น

ระยะยิง

1. ระยะประชิด
2. ระยะ 5 เมตร
3. ระยะ 10 เมตร
4. ระยะ 15 เมตร
5. ระยะ 20 เมตร
6. ระยะ 25 เมตร

ตัวแปรตาม

ขนาดอนุภาคและปริมาณของธาตุองค์ประกอบหลัก
แอนติโมนี (Sb) แบเรียม (Ba)
และตะกั่ว (Pb)

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาขนาดอนุภาคของเขม่าดินปืนบนผ้าฝ้ายที่นำมาใช้เป็นเป้ายิง ซึ่งผู้วิจัยเลือกผ้าฝ้ายมาเป็นเป้ายิงเนื่องจากเป็นเส้นใยที่นิยมนำมาใช้ผลิต เสื้อ กระโปรง ผ้าปูที่นอน ผ้าห่ม ผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดหน้า หรือผ้าผืนมากที่สุดในตลาดและหาซื้อได้ง่าย Ampruk, (2012) และเปรียบเทียบปริมาณธาตุองค์ประกอบหลัก 3 ชนิด ได้แก่ แอนติโมนี (Sb) แบเรียม (Ba) และตะกั่ว (Pb) ภายหลังการยิง

เครื่องมือและอุปกรณ์ในการวิจัย

1. อาวุธปืนพกสั้นกึ่งอัตโนมัติ ยี่ห้อ Walther ขนาด .380 นิ้ว โดยใช้กระสุนปืน ขนาด .380 นิ้ว
2. กล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอนแบบส่องกราด (Scanning Electron Microscope/ Energy Dispersive

X-ray Spectroscopy, SEM/ EDX)

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การทดลองนี้เป็นการทดลองแบบจำลองสถานการณ์ เพื่อตรวจหาลักษณะทางกายภาพ และปริมาณของเขม่าดินปืนที่คงอยู่ในระยะการยิงต่างๆ โดยมีขั้นตอนการทดลองดังต่อไปนี้

1. ตัดผ้าฝ้าย ขนาด 13 x 17 ซม. เพื่อนำไปใช้เป็นเป้ายิง
2. ทำการยิงด้วยอาวุธปืนพกสั้นกึ่งอัตโนมัติ ยี่ห้อ Walther ขนาด .380 นิ้ว โดยใช้สนาบบยิงปืน ศูนย์ฝึกตำรวจ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ ทำการยิงทั้งหมด 6 ระยะ ได้แก่ ระยะประชิด, ระยะ 5, 10, 15, 20 และ 25 เมตร

3. ทำการยิงเป้าละ 1 นัด ดังนั้น 1 ระยะจะมีทั้งหมด 5 เป้ายิง รวมการทดลองยิงปืนทั้งหมด 30 ครั้ง แล้วเก็บผ้าตัวอย่างที่เป็นเป้ายิงใส่ในถุงพลาสติกซิปล็อค เพื่อนำไปตรวจวิเคราะห์ต่อไป

4. ทำการเตรียมตัวอย่างผ้า ติดลงบน Carbon Tab ที่อยู่บน Aluminium Stub ขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง 52 มม. แล้วทำการตรวจวิเคราะห์ด้วยกล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอนแบบส่องกราด Scanning Electron Microscope/ Energy Dispersive X-ray Spectroscopy (SEM /EDX) รุ่น SU 1000 โดยไม่ต้องทำการเคลือบผิวตัวอย่างด้วยคาร์บอน หรือทองคำก่อนการวิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยบรรยายผลการทดลองในรูปแบบของตัวหนังสือ ตัวเลข

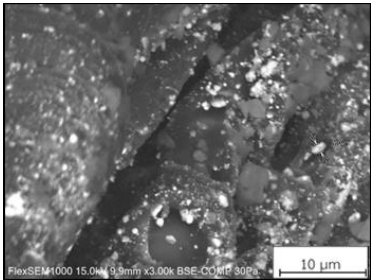
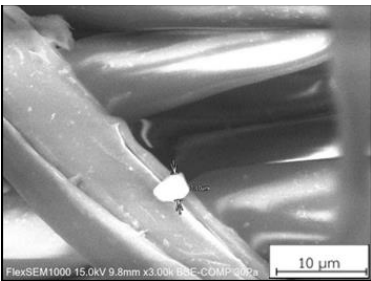
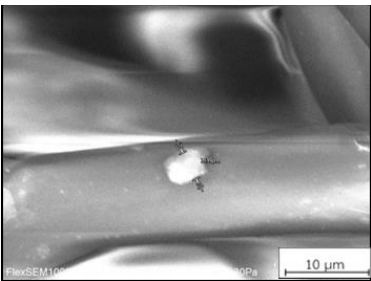
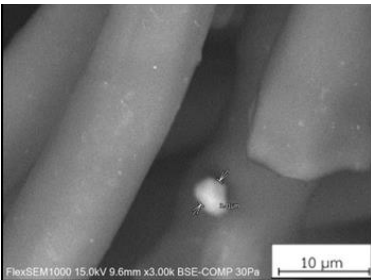
ตาราง กราฟ และแผนภาพ เพื่อนำเสนอข้อค้นพบจากผลการทดลอง คือ ขนาดของอนุภาคเขม่าดินปืนบนตัวอย่างผ้าฝ้ายที่ระยะการยิงต่างๆ และปริมาณของธาตุองค์ประกอบหลักของเขม่าดินปืนทั้ง 3 ชนิด ได้แก่ แอนติโมนี (Sb) แบเรียม (Ba) และตะกั่ว (Pb) ที่ระยะการยิงต่างๆ ที่แสดงภายใต้กล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอนแบบส่องกราด (Scanning Electron Microscope/Energy Dispersive X-ray Spectroscopy, SEM/EDX)

วิธีการดำเนินการวิจัยมีการเก็บข้อมูลรูปภาพของกลุ่มตัวอย่างในการทดลอง โดยนำผ้าฝ้ายที่ผ่านการยิงที่ระยะต่างๆ มาตรวจขนาดของอนุภาคเขม่าดินปืน ด้วยเทคนิค SEM และศึกษาธาตุองค์ประกอบหลักของเขม่าดินปืน ได้แก่ แอนติโมนี (Sb) แบเรียม (Ba) และตะกั่ว (Pb) ที่ระยะยิงแตกต่างกัน ด้วยเทคนิค EDX โดยสามารถอธิบายขนาดอนุภาค และปริมาณธาตุองค์ประกอบหลักที่ระยะยิงแตกต่างกันได้ 6 ระยะ โดยทำการศึกษาจากงานวิจัยของ Ficek et al. (2019) คือ (1) ระยะประชิด (2) ระยะ 5 เมตร (3) ระยะ 10 เมตร (4) ระยะ 15 เมตร (5) ระยะ 20 เมตร และ (6) ระยะ 25 เมตร หลังจากนั้นนำผลที่ได้มาแปรผล โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยบรรยายผลการทดลอง คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปริมาณของธาตุที่เป็นองค์ประกอบของเขม่าดินปืน และกราฟเส้นตรง เพื่อแสดงความสัมพันธ์ของปริมาณเปอร์เซ็นต์ธาตุของเขม่าดินปืน ทั้ง 3 ธาตุ (Sb, Ba, Pb) กับระยะการยิง

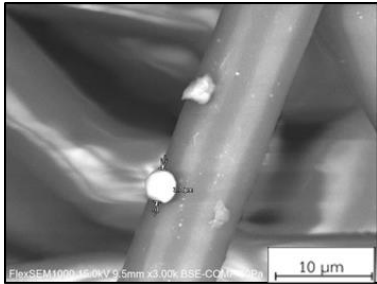
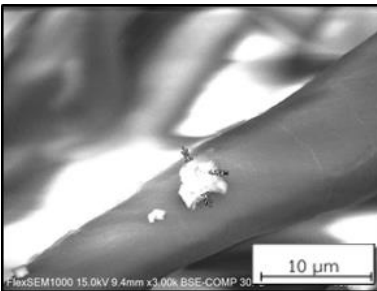
ผลการศึกษา

งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาขนาดอนุภาคของเขม่าดินปืนบนผ้าฝ้าย และธาตุองค์ประกอบของเขม่าดินปืนทั้ง 3 ชนิด โดยใช้อาวุธปืนพกสั้นกึ่งอัตโนมัติ ยี่ห้อ Walther ขนาด .380 นิ้ว กระบอกเดียวกันตลอดการวิจัย ซึ่งอาวุธปืนและกระสุนปืนที่ใช้เป็นชนิดที่สามารถหาซื้อได้ง่าย หรือเป็นที่นิยมใช้โดยทั่วไปสำหรับผู้ที่มีอาวุธปืนไว้ในครอบครอง และตัวอย่างผ้าที่นำมาใช้เป็นเป้ายิง เป็นผ้าฝ้ายชนิดเดียวกันตลอดการวิจัย ผ้าฝ้ายนิยมนำมาทำเป็นเสื้อผ้า และหาซื้อได้ง่าย การตรวจวิเคราะห์เปรียบเทียบปริมาณเขม่าดินปืนบนผ้าฝ้ายหลังการยิงด้วยเทคนิค Scanning Electron Microscope/Energy Dispersive X-ray Spectroscopy, SEM/EDX ได้ทำการศึกษาโดยทดลองยิงเป้ายิงละ 1 นัด เนื่องจากเป็นจำนวนนัดที่น้อยที่สุดที่จะเกิดขึ้นในคดีอาชญากรรม และทำการตรวจปริมาณธาตุองค์ประกอบหลักของเขม่าดินปืน ได้แก่ แอนติโมนี (Sb) แบเรียม (Ba) และตะกั่ว (Pb) ที่ระยะการยิงที่แตกต่างกัน 6 ระยะ ด้วยเทคนิค SEM/EDX ซึ่งการเก็บข้อมูลและบันทึกผลการทดลองจะบันทึกในรูปแบบของข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบขนาดอนุภาคของเขม่าดินปืนบนผ้าฝ้ายภายหลังการยิงที่ระยะยิงที่แตกต่างกัน ด้วยเทคนิคกล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอนแบบส่องกราด (Scanning Electron Microscope, SEM)

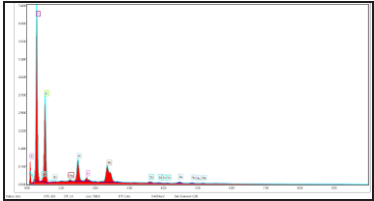
ระยะการยิง (เมตร)	ภาพประกอบ	ขนาดอนุภาค (μm)
ระยะประชิด		1.10
5		3.10
10		3.39
15		3.41

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบขนาดอนุภาคของเขม่าดินปืนบนผ้าฝ้ายภายหลังจากยิงที่ระยะยิงที่แตกต่างกัน ด้วยเทคนิคกล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอนแบบส่องกราด (Scanning Electron Microscope, SEM) (ต่อ)

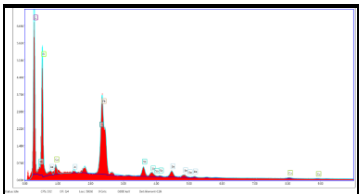
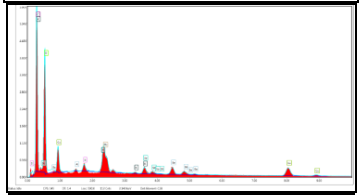
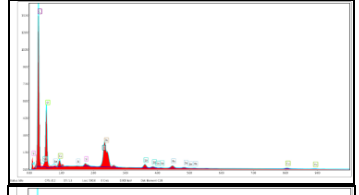
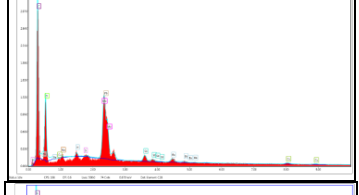
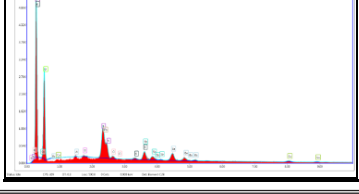
ระยะการยิง (เมตร)	ภาพประกอบ	ขนาดอนุภาค (μm)
20		3.76
25		4.17

จากตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบขนาดอนุภาคของเขม่าดินปืนบนผ้าฝ้ายภายหลังจากยิงที่ระยะยิงแตกต่างกัน ด้วยเทคนิคกล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอนแบบส่องกราด (Scanning Electron Microscope, SEM) โดยทำการยิงระยะละ 5 นัด รวมการทดลองยิงปืนทั้งหมด 30 ครั้ง ผู้วิจัยได้นำผลการทดลองยิงมาแยกระยะยิง เพื่อตรวจวิเคราะห์ลักษณะทางกายภาพของเขม่าดินปืนจะเห็นว่าอนุภาคของเขม่าดินปืนมีรูปร่างเป็นวงค่อนข้างกลมที่ระยะประชิดมีขนาดอนุภาคเล็กที่สุด และที่ระยะ 25 เมตร มีขนาดอนุภาคใหญ่ที่สุด

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบปริมาณเขม่าดินปืนบนผ้าฝ้ายภายหลังจากยิงที่ระยะการยิงที่แตกต่างกัน ด้วยเทคนิคเอกซเรย์สเปกโทรสโกปีแบบกระจายพลังงาน (Energy Dispersive X-ray Spectroscopy, EDX)

ระยะการยิง (เมตร)	สเปกตรัมของธาตุองค์ประกอบ	ปริมาณองค์ประกอบทางเคมี (Mean $\pm$ S.D.)		
		Sb	Ba	Pb
ระยะประชิด		4.95 $\pm$ 4.13	10.95 $\pm$ 11.75	13.36 $\pm$ 9.18

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบปริมาณธาตุอินป็นบนผ้าฝ้ายภายหลังการยิงที่ระยะการยิงที่แตกต่างกัน ด้วยเทคนิคเอกซเรย์สเปกโทรสโกปีแบบกระจายพลังงาน (Energy Dispersive X-ray Spectroscopy, EDX) (ต่อ)

ระยะการยิง (เมตร)	สเปกตรัมของธาตุองค์ประกอบ	ปริมาณองค์ประกอบทางเคมี (Mean $\pm$ S.D.)		
		Sb	Ba	Pb
5		7.37 $\pm$ 3.08	10.25 $\pm$ 4.81	27.55 $\pm$ 8.59
10		8.45 $\pm$ 4.04	8.30 $\pm$ 2.47	27.78 $\pm$ 11.39
15		5.62 $\pm$ 4.19	10.65 $\pm$ 6.60	25.70 $\pm$ 7.11
20		3.33 $\pm$ 2.35	3.55 $\pm$ 2.92	13.74 $\pm$ 9.73
25		5.94 $\pm$ 2.70	11.89 $\pm$ 5.95	16.88 $\pm$ 11.74

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบปริมาณธาตุอินป็นบนผ้าฝ้ายภายหลังการยิงที่ระยะการยิงที่แตกต่างกัน ด้วยเทคนิคเอกซเรย์สเปกโทรสโกปีแบบกระจายพลังงาน (Energy Dispersive X-ray Spectroscopy, EDX) ค่าปริมาณธาตุองค์ประกอบที่แสดงดังตารางที่ 2 เกิดจากการทำซ้ำ จำนวน 5 ครั้ง และคำนวณค่าเฉลี่ย $\pm$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำให้ทราบว่าระยะที่มีปริมาณเปอร์เซ็นต์ธาตุองค์ประกอบแอนติโมนี (Sb) แบเรียม (Ba) และตะกั่ว (Pb) มากที่สุด คือ ระยะ 5 เมตร

อภิปรายผล

จากการศึกษาขนาดอนุภาคของเขม่าดินปืน ด้วยเทคนิค SEM พบว่า อนุภาคของเขม่าดินปืนมีลักษณะค่อนข้างกลม และบางจุดมีลักษณะเป็นวงรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chinaworn (2004) ที่กล่าวถึงรูปร่างของอนุภาคว่ามีรูปร่างค่อนข้างกลม แฉวาวว มีอนุภาคทั้งแน่นอน (Unique Categories) ซึ่งเป็นอนุภาคที่มีธาตุ Pb, Sb และ Ba เป็นองค์ประกอบ จึงทำให้สามารถแยกอนุภาคของเขม่าดินปืนจากสิ่งปนเปื้อนได้ เมื่อทำการศึกษานาอนุภาค พบว่า ที่ระยะการยิง 25 เมตร มีขนาดอนุภาคใหญ่ที่สุด เท่ากับ $4.17\ \mu\text{m}$ และเล็กที่สุด คือ ระยะประชิด มีขนาดเท่ากับ $1.10\ \mu\text{m}$ เนื่องจากที่ระยะไกลเกิดความฟุ้งกระจายน้อยกว่าระยะประชิด ทำให้ความฟุ้งพบมากในระยะนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vongsakul & Sukhavachana (2014) ที่กล่าวถึงขนาดของอนุภาคว่าส่วนใหญ่มีลักษณะกลม มีขนาดตั้งแต่ 0.1 ถึง 30 ไมครอน ซึ่งจากการทดลองในงานวิจัยนี้ทำให้ทราบว่าสามารถพบอนุภาคเขม่าปืนที่มีขนาดใหญ่ (>5 ไมครอน) ได้ทุกตำแหน่งแต่ต่างกันที่ปริมาณของอนุภาคที่จะสามารถพบในระยะใกล้มากกว่า ทำให้ค่าเฉลี่ยของขนาดอนุภาคที่ระยะใกล้มีขนาดเล็กกว่าระยะไกล เนื่องจากอนุภาคเขม่าปืนที่มีขนาดใหญ่มีมวลมากกว่า ทำให้การเคลื่อนที่ฟุ้งไปข้างหน้า และไปได้ไกลกว่าอนุภาคเขม่าปืนขนาดเล็ก ซึ่งมีมวลน้อย เมื่ออนุภาคเขม่ามีขนาดเล็กจึงฟุ้งไปได้ไม่ไกลแต่จะฟุ้งอยู่บริเวณใกล้ๆ เป็นผลทำให้ปริมาณเขม่าขนาดเล็กพบได้มากที่ระยะใกล้

และจากการศึกษาปริมาณธาตุองค์ประกอบหลักของเขม่าดินปืน ทั้ง 3 ธาตุ ได้แก่ แอนติโมนี (Sb) แบเรียม (Ba) และตะกั่ว (Pb) พบว่า มีปริมาณตะกั่วมากที่สุด เนื่องจากผู้ผลิตกระสุนปืนต้องการประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการใช้งาน ซึ่งตะกั่วทำหน้าที่เป็นเชื้อปะทุให้เริ่มการเผาไหม้ เป็นสารที่สามารถระเบิดเป็นประกายไฟได้ด้วยการถูกกระแทก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mahacharoen (2018) ที่กล่าวถึงปริมาณธาตุองค์ประกอบหลักที่พบในปลอกกระสุนปืนพกกึ่งอัตโนมัติแต่ละยี่ห้อ

เมื่อทำการศึกษาระยะการยิงที่แตกต่างกัน 6 ระยะ ได้แก่ ระยะประชิดระยะ 5, 10, 15, 20 และ 25 เมตร ทำให้เปอร์เซ็นต์ปริมาณธาตุองค์ประกอบของเขม่าดินปืนแตกต่างกัน พบว่า ที่ระยะ 5 เมตร พบเปอร์เซ็นต์ธาตุของเขม่าดินปืนมากที่สุด โดยรายงานปริมาณธาตุองค์ประกอบเป็นค่าเฉลี่ย $\pm$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ มีธาตุแอนติโมนี (Sb) เท่ากับ 7.37 ± 3.08 มีปริมาณธาตุแบเรียม (Ba) เท่ากับ 10.25 ± 4.81 และมีปริมาณธาตุตะกั่ว (Pb) เท่ากับ 27.55 ± 8.59 (ดูจากปริมาณเฉลี่ยของ Ba) เนื่องจากการกระจายตัวของเขม่าดินปืน ไม่กระจุกตัวที่ปากกระบอกปืน จึงพบปริมาณเขม่าดินปืนที่ระยะประชิดน้อยกว่าระยะ 5 เมตร และเมื่อศึกษาที่ระยะไกลออกไป พบว่า ที่ระยะ 20 เมตร เริ่มพบปริมาณเขม่าดินปืนที่ลดลง และในบางจุดไม่พบปริมาณธาตุองค์ประกอบหลักบางชนิด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mingchanid & Kulnides (2017) ที่กล่าวถึงการตรวจเขม่าปืนในระยะเวลานานกว่า 6 ชั่วโมง ไม่สามารถตรวจหาธาตุแอนติโมนี แบเรียม และตะกั่วได้ ซึ่งจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณเปอร์เซ็นต์ของธาตุองค์ประกอบหลักเขม่าดินปืน (Wt%) และระยะการยิง พบว่า ปริมาณเปอร์เซ็นต์ของธาตุไม่มีความสัมพันธ์กับระยะการยิง ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากสถานที่ที่ทดสอบการยิง ซึ่งเป็นพื้นที่โล่งแจ้ง จึงอาจมีธาตุอื่นๆ ปนเปื้อนขณะทำการทดลองหรือปนเปื้อนขณะเก็บตัวอย่างเพื่อรอส่งวิเคราะห์ SEM/EDX

ซึ่งผลการศึกษาลักษณะทางกายภาพของเขม่าดินปืนด้วย SEM พบว่า มีอนุภาคทั้งทรงกลม และอนุภาคอื่นปะปนอยู่ จึงทำให้สามารถสันนิษฐานในเบื้องต้นได้ว่ามีธาตุอื่นปะปนอยู่ ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า

เทคนิค Scanning Electron Microscope/Energy Dispersive X-ray Spectroscopy, SEM/EDX นี้สามารถบอกขนาดอนุภาคของเขม่าดินปืน และตรวจหาธาตุแอนติโมนี (Sb) แบเรียม (Ba) และตะกั่ว (Pb) ที่เป็นธาตุองค์ประกอบหลักของเขม่าดินปืนได้ในการยิงที่สนใจ คือ ระยะประชิด ระยะ 5, 10, 15, 20 และ 25 เมตร ดังนั้น การศึกษานี้จึงสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ในการยืนยันระยะการยิงที่สามารถตรวจพบได้ อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ให้กับผู้ปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ตรวจพิสูจน์ได้ทราบหากมีการใช้อาวุธปืนประเภทนี้จะใช้ระยะการตรวจไหนที่ดีที่สุด นอกจากนี้ การเก็บตัวอย่างในบริเวณที่อาจมีการยิงปืนมาตรวจวิเคราะห์ ก็สามารถนำมาใช้ยืนยันจุดเกิดเหตุได้ ซึ่งสิ่งที่ได้มาล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเชื่อมโยงการกระทำความผิด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานด้านนิติวิทยาศาสตร์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ในการทดสอบการยิงในระยะต่างๆ ผู้วิจัย พบว่า ขนาดอนุภาคของเขม่าดินปืนที่ระยะไกลมีขนาดใหญ่กว่าระยะใกล้ ดังนั้นผู้ปฏิบัติสามารถใช้ประโยชน์จากขนาดอนุภาคนี้กำหนดระยะในการตรวจสอบว่าเขม่าที่พบเป็นเขม่าดินปืนจริง

2. ในการทดสอบหาปริมาณเขม่าปืนที่ระยะที่แตกต่างกัน ทำให้ทราบว่าที่ระยะ 5 เมตร มีปริมาณเขม่าดินปืนมากที่สุด เนื่องจากการกระจายตัวของเขม่าดินปืน ไม่กระจุกตัวที่ปากกระบอกปืน จึงพบปริมาณเขม่าดินปืนที่ระยะประชิดน้อยกว่าระยะ 5 เมตร และเมื่อศึกษาที่ระยะ 20 เมตร เริ่มมีปริมาณเขม่าดินปืนลดลง และในบางจุดไม่พบปริมาณธาตุองค์ประกอบหลักบางชนิด ผู้ปฏิบัติสามารถนำผลไปใช้ในการกำหนดระยะการตรวจหาเขม่าดินปืนได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาเปรียบเทียบความคงอยู่ของปริมาณเขม่าดินปืนบนผ้า ควรเพิ่มชนิดของผ้าที่นำมาใช้เป็นเป้ายิงให้มีความหลากหลาย เช่น ผ้ายีนส์ ผ้าร่ม เป็นต้น

2. ควรเพิ่มชนิดของอาวุธปืนพกสั้นที่ใช้ยิงทดสอบให้มีประเภทที่หลากหลายขึ้น เช่น CZ75, Glock19, Colt 1911A1 เป็นต้น เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมและเกิดประโยชน์ต่อการสืบสวนสอบสวนคดีที่เกี่ยวข้องกับอาวุธ และเกิดประโยชน์ต่องานด้านนิติวิทยาศาสตร์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ณรงค์ กุลนิตเทศ. (2558). การวิเคราะห์เขม่าดินปืนบนเสื้อผ้าแต่ละชนิดโดยกล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอนแบบส่องกราด. วารสารวิชาการอาชีวศึกษาและนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ. 1 (1), 23-30.

ธิติ มหาเจริญ. (2561). การตรวจลักษณะธาตุองค์ประกอบในปลอกกระสุนปืนพกกึ่งอัตโนมัติ โดยวิธี Scanning Electron Microscope/Energy Dispersive X-ray Spectroscopy เพื่อประยุกต์ใช้ในงานนิติวิทยาศาสตร์. วารสารวิชาการอาชีวศึกษาและนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ. 4 (1), 26-41.

- ธีระศักดิ์ ว่องสกุล และสันต์ สุขวัจน์. (2557). การศึกษาเปรียบเทียบลักษณะการกระจายตัวและคุณสมบัติของอนุภาคเขม่าป็น ที่เกิดจากการยิงปืนสั้นรีวอลเวอร์ ขนาด .38 นิ้ว ที่มีความยาวลำกล้องแตกต่างกัน. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal. 6 (2), 12-23.
- พุทธิชาติ มิ่งชนะนิต และณรงค์ กุลนิตเทศ. (2560). การศึกษาความสัมพันธ์ของปริมาณเขม่าป็นภายหลังการยิงปืนบนหลังมือและฝ่ามือจำแนกตามอาชีพ ช่วงเวลาหลังยิงปืนตามขนาดอาวุธปืนและลูกกระสุนปืน. การนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 17, 2579-2592. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- พุทธิชาติ มิ่งชนะนิต และณรงค์ กุลนิตเทศ. (2560). การศึกษาระยะเวลาการคงอยู่ของปริมาณเขม่าป็นภายหลังการยิงปืน 9 มม. บนหลังมือและฝ่ามือจำแนกตามช่วงเวลาหลังยิงปืนและลูกกระสุนปืน. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับบัณฑิตศึกษา). 17 (3), 8-18.
- ไพจิตร อังศิริวัฒน์. (2541). รวมสูตรเคลือบเซรามิกส์. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ภิญญา อ้นสนั่น, สุชา ภูสิทธิศักดิ์ และจิรัช ธนรัตน์. (2556). การหาปริมาณไนเตรทในเขม่าดินปืนภายในลำกล้องปืนโดยเทคนิคสเปกโตรโฟโตเมตรี. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับบัณฑิตศึกษา). 13 (4), 46-57.
- รัชนารถ กิตติสุขภู. (2535). การตรวจคราบเขม่าจากการยิงปืนที่มีมือ โดยวิธี SEM/EDX. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติวิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิฑูรย์ แซ่โจ้ว. (2549). หลักการพื้นฐานของกล้องจุลทรรศน์อิเล็กตรอนแบบส่องกราด (Scanning Electron Microscope, (SEM)). เอกสารประกอบการบรรยาย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิรุฬห์ พรหมมากุล. (2560). การวัดความหนาของฟิล์มบางนาโนด้วยเทคนิคเอกซเรย์สเปกโตรสโคปีแบบกระจายพลังงาน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาฟิสิกส์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิวัฒน์ ชินวร. (2547). การวิเคราะห์เขม่าป็นด้วยเทคนิค SEM/EDX. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขานิติวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2562). สถิติฐานความผิดคดีอาญา (คดี 4 กลุ่ม) หน่วยงานตำรวจภูธรภาค 4. [Online]. Available: <https://images.app.goo.gl/fPDzGEMDLJYaWrzS9>. [2563, พฤศจิกายน 15].
- อาคม รวมสุวรรณ . (2558). จี๊วแจ๊วจอมโหด ส่องปืนจี๊ว 5 กระบอก เล็กพริกชี้หมูมาตุกัน., [Online]. Available: <https://www.thairath.co.th/content/509454>. [2563, ธันวาคม 26].
- จารุวรรณ อัมพฤกษ์. (2555). การวิเคราะห์เส้นใยธรรมชาติ และเส้นใยสังเคราะห์ในงานทางนิติวิทยาศาสตร์ โดย Fourier Transform Infrared Spectroscopy (FT-IR). การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชานิติวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

References

- Ficek, M., Maláník, Z., Mikuličová, M. & Gracla, M. (2019). **Influence of the Shooting Distance on the Depth of Penetration of the Bullet Into the Replacement Material for Air Gun Weapons.** 30th Daaam International Symposium on Intelligent Manufacturing and Automation. 0663-0672.
- Wolten, GM., Calloway, AR., Loper, GL., & Nesbitt, RS. (1979). Particle Analysis for the Detection of Gunshot Residue II: Occupational and Environmental Particles. **Journal of Forensic Science.** **24** (2), 533–545.

Translated Thai References

- Ansanan, P., Poosittisak, S., & Thanoorad, J. (2013). Spectrophotometric Determination of Nitrate in Gunshot Residues Obtained from the Gun Barrel. **KKU Research Journal (Graduate Studies).** **13** (4), 46-57. (in Thai)
- Ampruk, J. (2012). **Forensic Analyses Natural and Synthetic Fibers Using FT-IR Spectroscopy.** Independent Study the Degree Master of Science Program of Forensic Science Silpakorn University. (in Thai)
- Chinaworn, W. (2004). **Gunshot Residue Analysis by SEM/EDX.** Degree Master of Science Department of Chemistry Silpakorn University. (in Thai)
- Ingsiriwat, P. (1998). **Ceramic Clay.** Bangkok: The Odient Store Press. (in Thai)
- Kunides, N. (2015). Gunshot Residue Analysis on Different Clothes by Scanning Electron Microscope/Energy Dispersive X-ray Spectroscopy (SEM/EDS). **Journal of Criminology and Forensic Science.** **1** (1), 23-30. (in Thai)
- Kiittidusadee, R. (1992). **Detection of Gunshot Residues on Hands by Scanning Electron Microscope/Energy Dispersive X-ray spectroscopy (SEM/EDX).** Thesis Supervisory Committee Master of Science (Forensic Science) Mahidol University. (in Thai)
- Mahacharoen, T. (2018). The Determination of Atomic Compositions on Bullet Cases by Scanning Electron Microscope/Energy Dispersive X-ray Spectroscopy for Forensic Application. **Journal of Criminology and Forensic Science.** **4** (1), 26-41. (in Thai)
- Mingchanid, P. & Kulnides, N. (2017). Study on Persistence of Gunshort Residue After Shooting From 9 mm Pistol on Back of Hands and Palms with Different Persistent. **KKU Research Journal (Graduate Studies).** **17** (3), 8-18. (in Thai)
- Mingchanid, P. & Kulnides, N. (2017). **The Correlation between the Gunshot Residue on**

Back of the Hands and Palms and the Occupations with Different Persistent Durations, Gun Sizes, and Bullet Types. The 17th Graduate Studies of Northern Rajabhat University Network Conference. (in Thai)

Prommakoon, W. (2017). **Thickness Measurement of Nano Thin Film by Energy Dispersive X-Ray Spectroscopy Technique.** Master of Science thesis of Physics Faculty of Science Burapha University. (in Thai)

Royal Thai Police. (2019). **Statistics on the Base of Criminal Cases (4 Groups of Cases), Provincial Police Department, Region 4.** [Online]. Available: Retrieved 15 November 2020, from <https://images.app.goo.gl/fPDzGEMDLJYaWrzS9>. (in Thai)

Ruomsuwan, A. (2015). **Tiny Jaeew, Brutal, Light Gun, 5 Miniature Dolls, Proxy.** [Online]. Available: Retrieved 26 December 2020, from <https://www.thairath.co.th/content/509454>. (in Thai)

Saegow, W. (2006). **Basic Principles of Scanning Electron Microscope (SEM).** Faculty of Science Silpakorn University. (in Thai)

Vongsakul, T. & Sukhavachana, S. (2014). The Study of Comparison Between Distribution and Properties of Gunshot Residue by Shooting the Revolvers Size .38 With Difference of Caliber. **Veridian E-Journal Science and Technology Silpakorn University.** 6 (2), 12-23. (in Thai)

คณะผู้เขียน

ร้อยตำรวจเอกพิชิตพล ราชคม

คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

เลขที่ 90 หมู่ 7 ตำบลสามพราน อำเภอสสามพราน จังหวัดนครปฐม 73110

e-mail: pichitphon_bess@hotmail.com

ศาสตราจารย์ พลตำรวจตรีหญิง ดร. พัชรา สิ้นลอยมา

คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

เลขที่ 90 หมู่ 7 ตำบลสามพราน อำเภอสสามพราน จังหวัดนครปฐม 73110

e-mail: sinloyma@gmail.com

การศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการและเจ้าพนักงานปกครอง
ในการชันสูตรพลิกศพ
Guidelines of Performing Duties of Prosecutor and Governing Officers
With Conducting a Mutual Autopsy

ปริญญ์ เวียนเพชร* และวรวัช วิชชวานิชย์
คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Parinyawit Kaunped* and Woratouch Wichuvanit
Faculty of Forensic Science, Royal Police Cadet Academy

Received: June 1, 2021

Revised: July 13, 2021

Accepted: August 10, 2021

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ ปัญหาอุปสรรค และศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการชันสูตรพลิกศพของพนักงานอัยการ และเจ้าพนักงานปกครอง กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ คือ พนักงานอัยการ 5 คน เจ้าพนักงานปกครอง 5 คน คัดเลือกโดยเฉพาะเจาะจง โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การวิเคราะห์ และประมวลผลโดยนำคำถามในการวิจัยมาเป็นกรอบการวิเคราะห์ ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนาผลจากการศึกษา พบว่า ในกรณีที่มีการตายเกิดขึ้นโดยการกระทำ หรือตายในระหว่างอยู่ในความควบคุมของเจ้าพนักงาน กฎหมายกำหนดให้พนักงานอัยการ และเจ้าพนักงาน ปกครองเข้าร่วมการชันสูตรพลิกศพ เมื่อมีการชันสูตรพลิกศพแล้วให้พนักงานอัยการทำคำร้องขอต่อศาล ตามแบบระเบียบที่กฎหมายกำหนดไว้ เพื่อให้ศาลดำเนินการไต่สวนการตาย และศาลจะออกคำสั่งว่าผู้ตาย มีพฤติการณ์การตายจากการศึกษาพบปัญหา 3 ประการ คือ (1) บุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เพียงพอ ต่อการปฏิบัติงาน (2) ระเบียบข้อบังคับที่ไม่เป็นระบบ (3) งบประมาณการดำเนินงานไม่เพียงพอ กลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลได้แนะนำแนวทางในการแก้ไขปัญหา ดังนี้ (1) ควรมีการจัดการอบรมความรู้ความเข้าใจงาน นิติวิทยาศาสตร์และนิติเวชศาสตร์ในการปฏิบัติงาน (2) ควรจัดการระเบียบ ข้อบังคับให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (3) ควรมีการปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายงบประมาณ ให้มีความรวดเร็ว

คำสำคัญ: แนวทางการปฏิบัติงาน พนักงานอัยการ พนักงานฝ่ายปกครอง การร่วมชันสูตรพลิกศพ

Abstract

This research aimed to study the operational guidelines, the associated problems and obstacles encountered by prosecutor and governing officer when a mutual autopsy occurred and to propose solutions for those problematic issues. The sample group consisted of five prosecutors and five governing officers, who were selected by the purposive sampling method and in-depth interviews was used to collect data. The research data was processed by applying questions from this study as a framework and analyzed using the approaches of data analysis and descriptive presentation. The results of this research indicated as follows: In the event of a death arising from any action or a death occurs while in custody, the law determined that prosecutors and governing officers were legally required to attend a mutual autopsy. When the autopsy was completed, the prosecutor will file a complaint with the court as prescribed by law in order for the court to conduct a hearing for the death. Subsequently, the court would issue an order to declare the circumstances of the death. In addition, the findings found three problematic issues, including, (1) Inadequacy of personnel in performing duties (2) Unsystematic regulations and (3) Inadequate budgets for supporting operations. The group of key informants suggested solutions to the problems as follows: (1) There should be trainings about forensic science and forensic medicine to provide more knowledge for practical operations (2) Regulations should be managed in unison. (3) The speed of the budget disbursement system should be improved to provide prompt response.

Keywords: Operational Guidelines, Prosecutors, Governing Officers, Mutual Autopsy

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 3 บัญญัติว่า ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์นั้น “บุคคลย่อมมีสิทธิเสรีภาพในชีวิตและร่างกาย การจับและการคุมขังบุคคลจะกระทำมิได้ เว้นแต่มีคำสั่ง หรือหมายของศาล หรือมีเหตุอย่างอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ การค้นตัวบุคคล หรือการกระทำใดอันกระทบกระเทือนต่อสิทธิ หรือเสรีภาพในชีวิต หรือร่างกายจะกระทำมิได้ เว้นแต่มีเหตุตามที่กฎหมายบัญญัติ การทรมาน ทารุณกรรม หรือการลงโทษด้วยวิธีการโหดร้าย หรือไร้มนุษยธรรมจะกระทำมิได้” ดังนั้นเมื่อมีการกระทำ ความผิดทางอาญา บุคคลนั้นย่อมได้รับการสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็นผู้บริสุทธิ์ ซึ่งหมายความว่า บุคคลที่ได้รับการกล่าวหาว่าทำผิดนั้น อีกทั้งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 บัญญัติเรื่อง “หน้าที่ของรัฐ” ไว้ใน หมวด 5 ซึ่งมีหลักการสำคัญที่จะต้องดูแลสวัสดิการชีวิตความเป็นอยู่ และความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินให้กับประชาชน รวมถึงหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมที่จะต้องธำรงรักษาความเป็นธรรมในสังคม เพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิประโยชน์จากภาครัฐอย่างแท้จริง

การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 “ปรับปรุงระบบการสอบสวนคดีอาญาให้มีการตรวจสอบ และการถ่วงดุลอำนาจระหว่างพนักงานสอบสวนกับพนักงานอัยการอย่างเหมาะสม โดยกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้ชัดเจน เพื่อให้คดีขาดอายุความ และสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนและพนักงานอัยการในการสอบสวนคดีอาญารวมทั้งกำหนดให้การสอบสวนต้องใช้ประโยชน์จากนิติวิทยาศาสตร์ และจัดให้มีบริการด้านนิติวิทยาศาสตร์มากกว่าหนึ่งหน่วยงานมีอิสระจากกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างมีทางเลือก” รัฐธรรมนูญฯ ได้ให้ความสำคัญกับการใช้นิติวิทยาศาสตร์ในกระบวนการยุติธรรมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสังคม และเป็นหลักประกันความโปร่งใส (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 257)

กระบวนการในการชันสูตรพลิกศพของรัฐถือเป็นกระบวนการที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการยุติธรรม เนื่องจากหลักการทางวิทยาศาสตร์เป็นหลักการที่สามารถพิสูจน์ความจริงได้โดยปราศจากข้อสงสัย เจ้าหน้าที่ผู้ทำการชันสูตรพลิกศพก็จะประกอบไปด้วยแพทย์ผู้ชันสูตรพลิกศพ และพนักงานสอบสวน ผู้ทำหน้าที่นั้นล้วนแต่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในกรณีเมื่อมีการตายเกิดขึ้นจากการกระทำของเจ้าพนักงาน ซึ่งอ้างว่าปฏิบัติตามหน้าที่ หรือการตายซึ่งอยู่ในระหว่างการควบคุมของพนักงานเจ้าหน้าที่ ในมุมมองของบุคคลภายนอกย่อมเกิดความเคลือบแคลงสงสัยถึงกระบวนการยุติธรรมว่ามีการถ่วงดุลในกระบวนการเหล่านั้นหรือไม่ กฎหมายจึงได้กำหนดให้มีพนักงานอัยการ และเจ้าพนักงานปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในการชันสูตรพลิกศพในกรณีนี้ การมีส่วนร่วมในการชันสูตรพลิกศพของพนักงานอัยการ และเจ้าพนักงานปกครองตามเจตนารมณ์ของกฎหมายต้องการแสดงให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมดังกล่าวเป็นการถ่วงดุลอำนาจ และตรวจสอบการดำเนินการของเจ้าหน้าที่รัฐที่ถือเป็นการสร้างมาตรฐาน และหลักประกันความยุติธรรมในกระบวนการชันสูตรพลิกศพ

ดังนั้น การศึกษาถึงบทบาทหน้าที่ของพนักงานอัยการ และเจ้าพนักงานปกครอง เพื่อให้ทราบถึงบทบาทหน้าที่และประเด็นปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลของการศึกษามาปรับปรุงแก้ไขระบบงานในการปฏิบัติงานชันสูตรพลิกศพให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผู้เขียนจะนำเสนอแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการ และเจ้าพนักงานปกครองที่มีส่วนร่วมในการชันสูตรพลิกศพ ในกรณีที่มีความตายเกิดขึ้นโดยการกระทำของเจ้าพนักงาน ซึ่งอ้างว่าปฏิบัติตามหน้าที่ หรือตายในระหว่างอยู่ในความควบคุมของเจ้าพนักงานเพื่อให้ทราบถึงประเด็นปัญหาในการดำเนินงาน เพื่อที่จะศึกษาหาแนวทางความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 150) และวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการ และเจ้าพนักงานปกครองที่ได้จากการรวบรวมลงพื้นที่เก็บข้อมูลตามหลักการวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขต และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ และเจ้าพนักงานปกครองในการร่วมชันสูตรพลิกศพ
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของพนักงานอัยการ และเจ้าพนักงานปกครองในการร่วมชันสูตรพลิกศพ

3) เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการร่วมชั้นสูตรพลิกศพของพนักงานอัยการ และเจ้าพนักงาน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

1. แนวคิดการบริหารกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

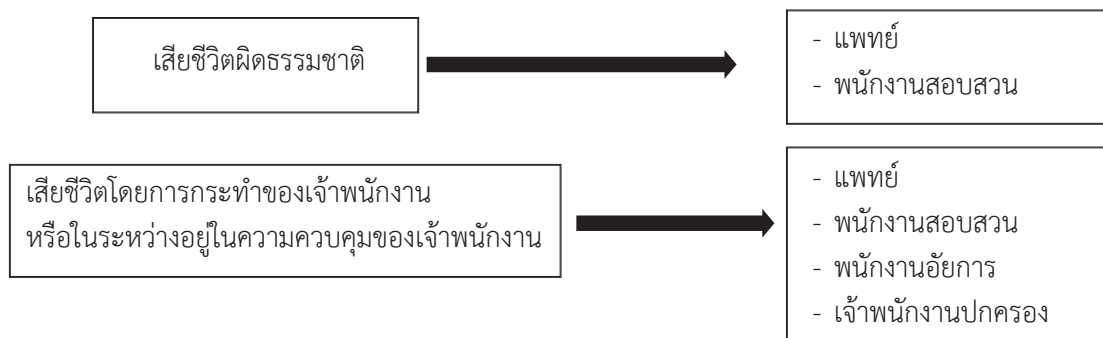
1.1 การถ่วงดุลอำนาจระหว่างสิทธิเสรีภาพกับการควบคุมอาชญากรรม ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามีขั้นตอน หลักเกณฑ์ และองค์การตามกระบวนการยุติธรรมหลายองค์การเข้ามามีส่วนร่วม ตั้งแต่งานสืบสวน งานสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานทำสำนวน และส่งไปยังพนักงานอัยการ โดยพนักงานอัยการจะเป็นผู้พิจารณาตรวจสอบสำนวนนั้น และทำความเข้าใจข้อเท็จจริงต่อศาล ซึ่งศาลเป็นองค์กรที่มีความสำคัญที่สุดในกระบวนการยุติธรรม ศาลจะเป็นผู้ตรวจสอบพยานหลักฐานถือเป็นการถ่วงดุลอำนาจในการควบคุมอาชญากรรมอีกรูปแบบหนึ่ง และเพื่อให้ดำเนินคดีสอดคล้องกับหลักนิติธรรม และจะต้องรักษาความสมดุลระหว่างการรักษาอำนาจของรัฐ และสิทธิเสรีภาพของประชาชน ซึ่งกระบวนการในการถ่วงดุลอำนาจนี้จะต้องมีความเป็นกลาง หลักการในการดำเนินคดีอาญาของสากล กำหนดรูปแบบในการบริหารกระบวนการยุติธรรมไว้ 2 ประเภท คือ

1.1.1 การควบคุมการเกิดอาชญากรรม (Crime Control) หมายถึง การควบคุมปราบปรามอาชญากรรมโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ สามารถใช้ดุลพินิจบังคับใช้กฎหมายอย่างเด็ดขาด เพื่อไม่ให้มีอาชญากรรมเกิดขึ้นปฏิบัติการรวดเร็วและเด็ดขาด

1.1.2 กระบวนการนิติธรรม (Due Process) หมายถึง หลักปฏิบัติโดยคำนึงถึงการคุ้มครองสิทธิบางประการของประชาชนมากกว่าการปราบปรามอาชญากรรม มีความละเอียดอ่อนคำนึงถึงหลักเสรีภาพของประชาชนเป็นสำคัญ

1.2 หลักการค้นหาความจริง ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 32 เป็นการดำเนินคดี โดยภาครัฐ เมื่อพนักงานอัยการ และผู้เสียหายเป็นโจทก์ร่วม ถ้าพนักงานอัยการเห็นว่าผู้เสียหายจะทำให้คดีของอัยการเสียหาย โดยกระทำหรือละเว้นกระทำการใด ๆ ในกระบวนการพิจารณาพนักงานอัยการมีอำนาจร้องขอต่อศาลให้ผู้เสียหายกระทำ หรือละเว้นการกระทำนั้น ๆ ได้ทุกองค์การในกระบวนการยุติธรรม มีหน้าที่ตั้งแต่การค้นหาความจริงของการกระทำความผิดทางอาญา เรื่องนั้นการค้นหาข้อเท็จจริงจะต้องมีความเป็นเอกภาพจะต้องยึดหลักความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในอดีตนั้น ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ปี พ.ศ. 2477 ศาลได้เข้ามามีบทบาทในการร่วมชั้นสูตรพลิกศพกรณีเกิดเหตุวิสามัญฆาตกรรม ซึ่งถือได้ว่าเป็นศาลหลักประกันความโปร่งใส และช่วยถ่วงดุลอำนาจในการดำเนินการของกระบวนการ ต่อมาได้มีการแก้ไขกฎหมาย โดยยกเลิกให้ศาลเข้ามามีบทบาทในการชันสูตรพลิกศพ จึงได้มีการแก้ไขปรับปรุงประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เพื่อให้มีเหมาะสมและเป็นผลดีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การชันสูตรพลิกศพตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 148 “เมื่อปรากฏแน่ชัดหรือมีเหตุอันควรสงสัยว่าบุคคลใดตายโดยผิดธรรมชาติ หรือตายในระหว่างอยู่ในความควบคุมของเจ้าพนักงานให้มีการชันสูตรพลิกศพไว้แต่ตายโดยประหารชีวิตตามกฎหมายซึ่งการตายโดยผิดธรรมชาติ คือ การตาย 5 ลักษณะ ดังต่อไปนี้การฆ่าตัวตาย, การถูกผู้อื่นทำให้ตาย, การถูกสัตว์ทำร้ายตาย, การตายโดยอุบัติเหตุ, การตายโดยยังมีปรากฏเหตุ” พนักงานสอบสวน และแพทย์เป็นผู้มีหน้าที่หลักในการชันสูตรพลิกศพเพื่อจะรวบรวมพยานหลักฐานกระบวนการชันสูตรพลิกศพในเบื้องต้นนั้นจะใช้แสวงหาข้อเท็จจริงที่ปรากฏในสถานที่เกิดเหตุ เช่น สภาพศพ ร่องรอยการต่อสู้ การประมาณการระยะเวลาในการเสียชีวิตและหลังจากนั้น จะเป็นหน้าที่ของแพทย์นิติเวชในการตรวจพิสูจน์ภายในร่างกายของผู้เสียชีวิต เพื่อตรวจสอบสุขภาพของอวัยวะภายในสภาพบาดแผลเพื่อหาสาเหตุของการเสียชีวิตเป็นต้น

นอกจากพนักงานสอบสวน และแพทย์ที่มีหน้าที่ในการชันสูตรพลิกศพแล้วยังมีพนักงานอัยการ และ เจ้าพนักงานปกครองที่จะต้องมีส่วนร่วมในการชันสูตรพลิกศพ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 150 วรรค 3 ในกรณี “การตายจากการกระทำของเจ้าพนักงานซึ่งอ้างว่าปฏิบัติตามหน้าที่ หรือระหว่างอยู่ในความควบคุมของเจ้าพนักงาน” ถือเป็นมาตรการทางกระบวนการยุติธรรมในการถ่วงดุลอำนาจหน้าที่ของพนักงานสอบสวนตามกฎหมายถือว่ามีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกในกระบวนการยุติธรรมอย่างแท้จริงนั้น จะต้องมีการถ่วงดุลอำนาจผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรม เพื่อช่วยตรวจสอบควบคุมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน และเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในกระบวนการยุติธรรมนั้น

ดังนั้น พนักงานอัยการ และเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองเป็นส่วนหนึ่งที่กฎหมายกำหนดให้มีหน้าที่ในการชันสูตรศพ โดยพนักงานอัยการจะต้องร่วมการชันสูตรพลิกศพ เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐาน และความโปร่งใส ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงาน ในกรณีที่มีการตาย ตามมาตรา 150 ในส่วนของเจ้าพนักงานปกครองจะมีบทบาทในการร่วมชันสูตรพลิกศพ การศึกษาครั้งนี้จะนำเสนอแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการ และเจ้าพนักงานปกครองที่มีส่วนร่วมในการชันสูตรพลิกศพ ในกรณีที่มีความตายเกิดขึ้นโดยการกระทำของเจ้าพนักงาน ซึ่งอ้างว่าปฏิบัติตามหน้าที่ หรือตายในระหว่างอยู่ในความควบคุมของเจ้าพนักงาน เพื่อให้ทราบถึงประเด็นปัญหาในการดำเนินงานเพื่อที่จะศึกษาหาแนวทางความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ และเจ้าพนักงานปกครองในการชันสูตรพลิกศพ” ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) มีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ผู้เขียนได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการร่วมชันสูตรพลิกศพตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 150 วรรค 3 “ในกรณีที่มีความตายเกิดขึ้นจากการกระทำของเจ้าพนักงานซึ่งอ้างว่าปฏิบัติตามหน้าที่ หรือระหว่างอยู่ในความควบคุมของเจ้าพนักงาน” เพื่อที่จะศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานในการร่วมชันสูตรพลิกศพ

กลุ่มแรก คือ พนักงานอัยการที่มีประสบการณ์ปฏิบัติหน้าที่ หรือเคยปฏิบัติหน้าที่มีส่วนร่วมในการชันสูตรพลิกศพ

กลุ่มที่สอง คือ เจ้าพนักงานปกครองที่มีประสบการณ์ปฏิบัติหน้าที่ หรือเคยปฏิบัติหน้าที่มีส่วนร่วมในการชันสูตรพลิกศพ

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 10 ราย มีประสบการณ์ในการทำงาน ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 2 ราย เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 4 ราย และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 4 ราย กลุ่มผู้ให้ข้อมูลผู้เขียนได้คัดเลือกแบบเจาะจงเลือก (Purposive Sampling) จากข้อมูล ทั้ง 2 กลุ่ม โดยดำเนินการคัดเลือกพนักงานอัยการ จำนวน 5 ราย และเจ้าพนักงานปกครอง จำนวน 5 ราย

2. แนวการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กลุ่มเป้าหมาย แนวทางในการดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยมีการออกแบบโครงสร้างของข้อคำถามที่จะนำไปใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก แบบกึ่งโครงสร้าง หรือเรียกอีกแบบว่าการสัมภาษณ์แบบชี้แนะ กล่าวคือ มีการร่างข้อคำถามที่มีลักษณะปลายเปิด มีความยืดหยุ่นหรือมีการนำคำสำคัญ (Keywords) มาใช้ประกอบการชี้แนะการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

3. วิธีการพัฒนา และปรับปรุงแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กระบวนการในการกำหนดแนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยผู้เขียนมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

3.1 ดำเนินการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ ตำราเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการดำเนินการชันสูตรพลิกศพ แล้วนำข้อมูลที่ได้เหล่านั้นมาพัฒนาเป็นประเด็นในข้อคำถามของการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง

3.2 ดำเนินการออกแบบเครื่องมือในการใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง

3.3 นำเครื่องมือที่ได้จากการออกแบบ และพัฒนาส่งให้ที่รองศาสตราจารย์ พันตำรวจเอกวรธัช วิชาวนิชย์ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการศึกษารายบุคคล ช่วยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และความเหมาะสมให้ครอบคลุมเนื้อหา หรือประเด็นที่ต้องการศึกษา

3.4 ดำเนินการนำแบบข้อคำถามที่ใช้สัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) นำมาปรับปรุงพัฒนาให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ก่อนจะดำเนินการเก็บข้อมูลในภาคสนามตามที่ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ต่อไป

4. การตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ผู้เขียนจะดำเนินการใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็นหรือการสัมภาษณ์ โดยผู้เขียนจะได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลความน่าเชื่อถือโดยวิธีการใช้เทคนิคสามเส้า (Triangulation) กล่าวคือ เรียบเรียงข้อมูลออกมา และนำข้อมูลดังกล่าวส่งให้กลุ่มเป้าหมายที่ผู้เขียนได้สัมภาษณ์ตรวจสอบว่าการแปลผลจากการสัมภาษณ์นั้นตรงตามเจตนารมณ์ของผู้ให้ข้อมูลหรือไม่ เพื่อเป็นการตรวจสอบการได้มาของข้อมูลนั้นครบถ้วน ถูกต้องหรือไม่

5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากผู้เขียนดำเนินการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย ตำรา ที่เกี่ยวข้องจากฐานข้อมูล (Document Research) นำไปสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้เขียนจะนำข้อมูลที่ได้รับรวบรวมจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ประมวลผลโดยนำคำถามในการวิจัย วัตถุประสงค์ในการวิจัย และกรอบการดำเนินงานวิจัยมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้เขียนจะดำเนินการเรียบเรียงข้อมูลในส่วนของปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการแก้ไข ปัญหาในการชั้นสูตรพลศึกษาจัดกลุ่มกำหนดประเด็นสำคัญ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านนโยบายและระบบงาน และด้านงบประมาณ เพื่อให้การประมวลผลเข้าใจง่าย และมีความชัดเจน และจะใช้มาตรการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล โดยใช้เทคนิคสามเส้า (Triangulation) ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นไปตามเจตนารมณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้เขียนจะนำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลให้มีความเชื่อมโยง และสอดคล้องกันผู้เขียนนำเสนอข้อมูลโดยใช้หลักการเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อให้เนื้อหาที่ได้จากการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลครบถ้วนถูกต้อง โดยการนำเสนอข้อมูลนั้นจะต้องไม่นำเสนอให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานผู้ให้ข้อมูล ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) เป็นงานวิจัยที่มีความสำคัญที่สามารถนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะในการแก้ไข ประเด็นปัญหา หรือข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

คำถามในการวิจัย

- 1) แนวทางการปฏิบัติงานของของพนักงานอัยการและเจ้าพนักงานปกครองในการร่วมชั้นสูตรพลศึกษาเป็นอย่างไร
- 2) ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานอัยการและเจ้าพนักงานปกครองในการร่วมชั้นสูตรพลศึกษาเป็นอย่างไร
- 3) แนวทางในการแก้ไขปัญหาการร่วมชั้นสูตรพลศึกษาของพนักงานอัยการและเจ้าพนักงานปกครองเป็นอย่างไร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

- 1) ทำให้ทราบถึงแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการและเจ้าพนักงานปกครองในการร่วมชั้นสูตรพลศึกษา
- 2) ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของพนักงานอัยการและเจ้าพนักงานปกครองในการร่วมชั้นสูตรพลศึกษา

3) ทำให้ทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหาการร่วมชั้นสูตรพลิกศพของพนักงานอัยการและเจ้าพนักงานปกครอง

4) ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ จะสามารถนำไปปรับปรุง หรือใช้เป็นแนวทางเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการร่วมชั้นสูตรพลิกศพของพนักงานอัยการและเจ้าพนักงานปกครอง

ผลการศึกษา

พบว่า แนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ และเจ้าพนักงานปกครองนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการคุ้มครองสิทธิของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมจากการกระทำ และการประพฤติปฏิบัติของเจ้าพนักงาน ซึ่งอ้างว่าปฏิบัติราชการตามหน้าที่ อีกทั้งยังช่วยในการถ่วงดุลอำนาจของรัฐ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับมามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง สามารถนำไปประเดิมปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ ไปศึกษาต่อยอดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกลไกการดำเนินการการชันสูตรพลิกศพของพนักงานอัยการ และเจ้าพนักงานฝ่ายปกครอง ซึ่งกลไกการดำเนินงานนี้เป็นกลไกที่สำคัญต่อระบบกระบวนการยุติธรรมหากการปฏิบัติหน้าที่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพย่อมเกิดความเป็นธรรมต่อผู้เสียชีวิต และญาติผู้เสียชีวิต

แนวทางปฏิบัติงานของพนักงานอัยการในการชันสูตรพลิกศพ

การชันสูตรพลิกศพเป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการที่จะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อคุ้มครองสิทธิของทุกฝ่ายตามกฎหมายแล้ว เมื่อปรากฏแน่ชัดว่าบุคคลใดเสียชีวิตผิดธรรมชาติ ซึ่งกฎหมายได้ระบุไว้ 5 แบบ คือ ฆ่าตัวตาย ถูกสัตว์ทำร้ายตาย ตายโดยอุบัติเหตุถูกผู้อื่นทำให้ตาย และตายโดยไม่ปรากฏสาเหตุจะมีพนักงานสอบสวนในท้องที่ที่พบศพ และแพทย์ทางนิติเวชศาสตร์เป็นผู้มีหน้าที่ชันสูตรพลิกศพ แต่หากสาเหตุที่เสียชีวิตกรณีการเสียชีวิตที่เกิดขึ้นโดยการกระทำของเจ้าพนักงาน หรือเสียชีวิตซึ่งอยู่ในระหว่างการควบคุมของ เจ้าพนักงานแล้วจะต้องมีพนักงานอัยการกับเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองตำแหน่งตั้งแต่ระดับปลัดอำเภอ หรือเทียบเท่า แพทย์ทางนิติเวชศาสตร์ และพนักงานสอบสวนร่วมเป็นผู้ชันสูตรพลิกศพ ซึ่งการชันสูตรพลิกศพในส่วนนี้จะเป็นการร่วมการเก็บตรวจพยานหลักฐานสภาพศพ และสถานที่เกิดเหตุ

ขั้นตอนแรกเมื่อมีเหตุการณ์เสียชีวิตโดยการกระทำของเจ้าพนักงาน หรือเสียชีวิต ซึ่งอยู่ในระหว่างการควบคุมของเจ้าพนักงาน ซึ่งจะต้องให้พนักงานอัยการเข้าร่วมดำเนินการชันสูตรพลิกศพนั้น พนักงานสอบสวนเจ้าของสำนวนคดีจะเป็นผู้ดำเนินการแจ้งมายังศูนย์อำนวยการคดีชันสูตรพลิกศพ ซึ่งศูนย์อำนวยการชันสูตรพลิกศพนี้ ถูกจัดตั้งขึ้นตามระเบียบของสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการชันสูตรพลิกศพ พ.ศ. 2543 ศูนย์อำนวยการชันสูตรพลิกศพเป็นหน่วยงานกลางในการติดต่อประสานงานไปยังพนักงานอัยการ

พนักงานอัยการที่ได้รับมอบหมายให้ร่วมชันสูตรพลิกศพปฏิบัติหน้าที่ตามวัน เวลา และสถานที่ตามที่พนักงานสอบสวนแจ้งไว้ และพนักงานอัยการจะสั่งการให้แจ้งไปยังคู่สมรส ผู้สืบสันดาน ผู้แทนโดยชอบธรรม หรือญาติของผู้เสียชีวิตได้รับทราบว่าจะมีการดำเนินการร่วมชันสูตรพลิกศพ แต่ในกรณีที่ไม่ว่าจะปฏิบัติได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วยมีเหตุอันสมควรให้พนักงานสอบสวนดำเนินการบันทึกไว้เป็นหลักฐาน และชันสูตรพลิกศพต่อไปได้

การร่วมชันสูตรพลิกศพนั้น พนักงานอัยการจะต้องตรวจสอบคุณสมบัติของแพทย์ผู้ดำเนินการชันสูตรพลิกศพ ซึ่งกฎหมายได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน หากแพทย์ในลำดับแรกไม่สามารถเข้าปฏิบัติหน้าที่ได้ ลำดับถัด

ไปจะต้องดำเนินการแทน โดยแบ่งออกเป็น 4 ลำดับ แพทย์ทางนิติเวชศาสตร์, แพทย์ประจำโรงพยาบาลของรัฐ, แพทย์ประจำสาธารณสุข, แพทย์ประจำโรงพยาบาลเอกชน

พนักงานอัยการจะต้องดำเนินการบันทึกข้อมูลรายละเอียดของผู้เสียชีวิตว่าผู้เสียชีวิตเป็นใคร เสียชีวิตเมื่อไหร่ เสียชีวิตที่ไหน และพฤติการณ์การเสียชีวิตที่ปรากฏอย่างละเอียด โดยจะต้องบันทึกลงในแบบรายงานการชันสูตรพลิกศพของสำนักงานอัยการสูงสุด และจัดส่งแบบรายงานการชันสูตรพลิกศพให้ศูนย์อำนวยการชันสูตรพลิกศพเป็นผู้รวบรวม และเสนอให้ผู้บังคับบัญชารับทราบตามลำดับไปจนถึงอัยการสูงสุด

หลังจากที่พนักงานอัยการร่วมดำเนินการชันสูตรพลิกศพเสร็จสิ้นแล้ว พนักงานอัยการต้องรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งเสนอความเห็นในการร่วมดำเนินการชันสูตรพลิกศพต่อหัวหน้าพนักงานอัยการ เพื่อให้พิจารณาส่งต่อไป

การไต่สวนการตาย หมายถึง กระบวนการที่พนักงานอัยการดำเนินการยื่นคำร้องต่อศาล เพื่อเรียกบุคคล ที่เกี่ยวข้องในการเสียชีวิตเข้ามาไต่สวน และเรียกพยานหลักฐานต่างๆ เข้ามาประกอบการพิจารณา เพื่อให้ศาล ได้ออกคำสั่งว่าผู้เสียชีวิตเป็นใคร เสียชีวิตที่ไหน และเสียชีวิตเมื่อไร การไต่สวนการตายนั้นเป็นขั้นตอนการดำเนินงานของพนักงานอัยการ และศาล โดยญาติผู้เสียชีวิตที่ขังใจการเสียชีวิตสามารถเข้าร่วมกระบวนการได้ การไต่สวนเป็นหน้าที่พนักงานสอบสวนทำร่วมกับแพทย์นิติเวช หากไม่มีแพทย์นิติเวชการดำเนินการศาลต้อง ปิดประกาศเพื่อแจ้งกำหนดวันไต่สวน และต้องแจ้งให้ญาติของผู้เสียชีวิตทราบ ในกระบวนการการไต่สวนการตาย พนักงานอัยการ หรือญาติของผู้เสียชีวิตสามารถนำพยานที่เกี่ยวข้อง หรือรู้เห็นพฤติการณ์การเสียชีวิตเข้าเบิกความต่อศาลได้ โดยศาลอาจจะเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความเห็นประกอบได้

การดำเนินคดีในชั้นศาล เมื่อพนักงานอัยการได้รับสำนวนจากพนักงานสอบสวนแล้วพนักงานอัยการจะต้องทำคำร้องต่อศาลขึ้นต้น และขอให้ศาลทำคำสั่งว่าผู้เสียชีวิตเป็นใคร และพฤติการณ์การเสียชีวิตอย่างไร และถ้าเหตุเป็นการเสียชีวิตโดยถูกทำร้าย พนักงานอัยการจะต้องกล่าวต่อศาลไว้ด้วยว่าหากทราบว่าใครเป็นผู้ทำร้ายให้เสียชีวิต โดยการร้องต่อศาลพนักงานอัยการจะต้องยื่นคำร้องหลังจากได้รับสำนวนจากพนักงานสอบสวน ภายใน 30 วัน นับแต่ได้สำนวนจากพนักงานสอบสวน เมื่อได้ยื่นคำร้องต่อศาลแล้วจะต้องร้องขอให้ศาลส่งสำเนาคำร้องให้คู่สมรส ผู้สืบสันดาน หรือญาติผู้เสียชีวิต อย่างน้อย 1 คน เพื่อให้รับทราบก่อนที่พนักงานอัยการจะนำสืบพยานหลักฐานที่แสดงถึงเหตุแห่งการเสียชีวิตไม่น้อยกว่า 15 วัน ซึ่งญาติจะมีสิทธิแต่งตั้งทนายความมาซักถามขณะสืบพยานได้

แนวทางการปฏิบัติงานพนักงานฝ่ายปกครองในการชันสูตรพลิกศพ

การปฏิบัติหน้าที่การชันสูตรพลิกศพของฝ่ายปกครอง เป็นกระบวนการหนึ่งในการคุ้มครองสิทธิของทุกฝ่าย และเพื่ออำนวยความสะดวกกฎหมายได้ให้อำนาจฝ่ายปกครอง และพนักงานอัยการเข้ามามีส่วนร่วมในการชันสูตรพลิกศพเพื่อถ่วงดุลการใช้อำนาจเจ้าพนักงานของรัฐ ผู้เขียนได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นเจ้าพนักงานฝ่ายปกครอง จำนวนรวม 5 ราย โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเรียบเรียงและสรุปข้อมูลสำคัญไว้ ดังนี้

ในกรณีที่มีการเสียชีวิตซึ่งอยู่ในความควบคุมของเจ้าพนักงาน หรือเสียชีวิตโดยการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งอ้างว่าปฏิบัติหน้าที่นั้นเกิดขึ้นตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา 150 วรรคสาม เมื่อ

เจ้าพนักงานปกครองได้รับแจ้งว่ามีการเสียชีวิตเกิดขึ้นพนักงานฝ่ายปกครองก็จะต้องร่วมชันสูตรพลิกศพ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 150 และตามข้อบังคับของกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยระเบียบการชันสูตรพลิกศพของพนักงานฝ่ายปกครอง พ.ศ. 2543 กำหนดให้ผู้มีหน้าที่ในการชันสูตรพลิกศพ โดยแบ่งออกเป็น

1) ในพื้นที่ต่างจังหวัด มอบหมายให้ปลัดอำเภอทุกระดับ ปลัดอำเภอ ผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ นายอำเภอ ป้องกันจังหวัด อำเภอจังหวัด ปลัดจังหวัด รองผู้ว่าราชการจังหวัด และผู้ว่าราชการจังหวัด (ข้อบังคับของกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยระเบียบการชันสูตรพลิกศพของพนักงานฝ่ายปกครอง พ.ศ. 2543: ข้อที่ 5)

2) พื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เจ้าพนักงานปกครองนิติกร หัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้าฝ่าย ผู้อำนวยการส่วน ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการสำนักกรมการปกครอง ผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง รองอธิบดีกรมการปกครอง อธิบดีกรมการปกครอง ผู้ช่วยปลัดกระทรวงมหาดไทย ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย รองปลัดกระทรวงมหาดไทย และปลัดกระทรวงมหาดไทยจะเป็นผู้มีหน้าที่ในการร่วมชันสูตรพลิกศพ ในกรณีดังกล่าว (ข้อบังคับของกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยระเบียบการชันสูตรพลิกศพของพนักงานฝ่ายปกครอง พ.ศ. 2543: ข้อที่ 5)

ซึ่งพนักงานฝ่ายปกครองผู้ที่จะมีหน้าที่ในการชันสูตรพลิกศพได้จะต้องได้รับการแต่งตั้ง หรือมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาตามที่ระบุไว้ข้างต้น โดยจะต้องมีคำสั่งแต่งตั้ง หรือมอบหมายอย่างชัดเจน และจะมีการจัดทำบัญชีผู้ปฏิบัติงานชันสูตรพลิกศพไว้โดยเฉพาะ หลังจากที่ได้รับแจ้งว่ามีเหตุจะต้องให้เจ้าพนักงานปกครองไปร่วมชันสูตรพลิกศพนั้น เจ้าพนักงานปกครองตามที่ระบุในบัญชีการชันสูตรพลิกศพจะต้องลงบันทึกตามแบบเอกสารรายงานประจำวันการรับแจ้งเหตุการณ์ชันสูตรพลิกศพ (ขศ. 1) ของกระทรวงมหาดไทยการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวมีข้อห้ามกำหนดไว้ โดยห้ามมิให้เจ้าพนักงานผู้ที่ทำให้ผู้อื่นเสียชีวิตซึ่งอ้างว่าเป็นการปฏิบัติหน้าที่ หรือผู้มีหน้าที่ควบคุมผู้ที่เสียชีวิตนั้นปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวน หรือได้เข้ามามีส่วนร่วมในการชันสูตรพลิกศพ ยกเว้นแต่การทำการบันทึกเพื่อชี้แจงรายละเอียดที่เกิดขึ้น และส่งมอบให้กับพนักงานสอบสวน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ชันสูตรพลิกศพรวบรวมเข้าไว้ในสำนวนคดีเท่านั้น ถือเป็นขั้นตอนเบื้องต้น ในการอำนวยความสะดวก เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและเต็มประสิทธิภาพ

หลังจากการรับแจ้งเหตุการณ์เสียชีวิตซึ่งอยู่ในความควบคุมของเจ้าพนักงาน หรือเสียชีวิตโดยการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งอ้างว่าปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองที่ได้ลงบันทึกการรับแจ้งเหตุประจำวันแล้วก็ต้องแจ้งไปยังเจ้าพนักงานปกครองตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งการมอบหมายนั้นจะต้องมีคำสั่งอย่างชัดเจน โดยจะมีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าพนักงานปกครอง กำหนดเวรรักษาการตามวงรอบวัน และเวลาที่กำหนดโดยการกำหนดเวลาเวรปฏิบัติหน้าที่นั้นจะเริ่มตั้งแต่เวลา 08.30 น. - 08.30 น. ของวันรุ่งขึ้น กรณีเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองตามตารางบัญชีรายชื่อไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้จะต้องทำการบันทึกแจ้งไปยังผู้บังคับบัญชาให้ทราบล่วงหน้าก่อนเข้าอยู่เวรไม่น้อยกว่า 48 ชั่วโมง และหากมีเหตุผลความจำเป็นเร่งด่วนไม่สามารถขออนุญาตผู้บังคับบัญชาได้ตามกำหนด เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติหน้าที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องแจ้งผู้รับผิดชอบงานชันสูตรพลิกศพจัดเวรสำรองตามลำดับชั้นปฏิบัติหน้าที่แทน เจ้าพนักงานปกครองที่มีอำนาจหน้าที่จะต้องร่วมชันสูตรพลิกศพ ในกรณีที่มี “การเสียชีวิตซึ่งอยู่ในความควบคุมของเจ้าพนักงาน หรือ

เสียชีวิตโดยการกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งอ้างว่าปฏิบัติหน้าที่” นั้นเกิดขึ้น (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 150) ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้เจ้าพนักงานปกครองผู้มีหน้าที่รับผิดชอบตามคำสั่งในการร่วมชันสูตรพลิกศพนั้น เตรียมตัว และเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ร่วมชันสูตรพลิกศพในการเตรียมความพร้อมนั้น เจ้าพนักงานปกครองผู้มีหน้าที่ร่วมชันสูตรพลิกศพก็จะต้องศึกษารายละเอียด ขั้นตอนวิธีการ ตามข้อบังคับของกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยระเบียบการชันสูตรพลิกศพของพนักงานฝ่ายปกครอง พ.ศ. 2543 อย่างครบถ้วน ทั้งเรื่องระเบียบในการปฏิบัติหน้าที่ และแบบเอกสารต่างๆ ตามที่ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยฯ ได้กำหนดไว้ในการปฏิบัติหน้าที่ร่วมชันสูตรพลิกศพ และหากมีข้อสงสัย ในรายละเอียดการปฏิบัติ หรือประเด็นปัญหาที่หวั่งกังวล เจ้าพนักงานปกครองที่มีหน้าที่ชันสูตรพลิกศพ ก็ต้องสอบถามเจ้าพนักงานปกครองท่านอื่น หรือผู้บังคับบัญชาของตนเองที่มีประสบการณ์ในการร่วมชันสูตรพลิกศพให้ช่วยແລງข้อกังขาในประเด็นปัญหาเหล่านั้น

เมื่อเจ้าพนักงานปกครองผู้มีอำนาจหน้าที่ตามที่ได้รับคำสั่งมอบหมายไปถึงสถานที่เกิดเหตุจะต้องตรวจสอบว่าขั้นตอน กระบวนการ บุคลากรผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องการชันสูตรพลิกศพ มีความครบถ้วนถูกต้อง และเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้หรือไม่ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามที่ได้รับมอบหมายครบตามที่กฎหมายกำหนดไว้ หรือไม่ แบบเอกสารที่จำเป็นต้องใช้เตรียมพร้อม หรือไม่ อุปกรณ์ที่จำเป็นหากขั้นตอนกระบวนการต่างๆ ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้ จะต้องปรึกษากับเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามที่ได้รับมอบหมายในการร่วมชันสูตรพลิกศพหาข้อยุติร่วมกันก่อนที่จะดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ขั้นตอนการเข้าพื้นที่ เจ้าพนักงานปกครองผู้มีอำนาจหน้าที่ตามที่ได้รับคำสั่งมอบหมายไปถึงยังสถานที่เกิดเหตุ (กรณีมีการชันสูตรพลิกศพในสถานที่เกิดเหตุ) ขั้นตอนแรกในการปฏิบัติหน้าที่การตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ สภาพแวดล้อมบริเวณที่พบศพ และวัตถุพยานต่างๆ โดยจะต้องบันทึกรายละเอียดลงในแบบบันทึกการตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ (ชศ. 4)

ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการร่วมชันสูตรพลิกศพจะต้องดำเนินการจัดทำแผนที่เกิดเหตุ (ชศ. 5) เพื่อใช้แสดงให้เห็นถึงโครงร่างคร่าวๆ ของลักษณะทางกายภาพพื้นที่เกิดเหตุ และเพื่อให้ทราบถึงขอบเขตในสถานที่จริง และมีไว้ใช้ประกอบกับรูปภาพที่ถ่ายในสถานที่เกิดเหตุ โดยดำเนินการร่วมกับผู้มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการตรวจวัตถุพยานอื่นๆ ของผู้เสียชีวิตหรือที่พบศพในสถานที่เกิดเหตุสอบถาม หรือโต้แย้งประเด็นที่มีข้อสงสัย

บันทึกรายละเอียดในการร่วมชันสูตรพลิกศพกับผู้ปฏิบัติหน้าที่หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการเข้าร่วมการชันสูตรพลิกศพ เพื่อสรุปเบื้องต้นถึงเหตุ และพฤติการณ์ที่เสียชีวิตว่าผู้เสียชีวิตคือใคร เสียชีวิตเมื่อไหร่ เสียชีวิตที่ไหน โดยวิธีการนี้จะทำตามแบบรายงานการชันสูตรของพนักงานสอบสวน และจะต้องพิจารณาประเด็นอย่างละเอียดรอบคอบก่อนลงความเห็นร่วมในกรณีที่มีความเห็นไม่ตรงกันก็จะต้องทำความเข้าใจในบันทึก ชันสูตรพลิกศพ โดยจะมอบให้พนักงานสอบสวนหนึ่งชุดพร้อมทั้งบันทึกไว้ในรายงานการชันสูตรพลิกศพของพนักงานสอบสวน เมื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองได้ดำเนินการชันสูตรพลิกศพเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้มีอำนาจหน้าที่จะต้องบันทึกตามแบบรายงานการชันสูตรพลิกศพตามแบบเอกสาร ชศ. 6 รายงานการปฏิบัติหน้าที่ถึงรายละเอียด วิธีการ ปัญหา อุปสรรค ไปยังผู้บังคับบัญชา นายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัด และกรมการปกครองทราบตามลำดับจนถึงปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยจะต้องส่งสำเนาฉบับหรือสำเนาภาพถ่ายบันทึกการชันสูตรพลิกศพรวมไว้ในรายงานด้วย

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการชั้นสูตรพลิกศพ

ผู้เขียนได้สรุปประเด็นปัญหาที่จะศึกษาออกมาเป็น 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านระบบงาน และ ด้านนโยบาย และงบประมาณจากการศึกษาด้านบุคลากร พบว่า ปัญหา และอุปสรรคที่พบในการชั้นสูตรพลิกศพของพนักงานอัยการ และเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองเป็นเรื่องบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เป็นการเพิ่มภาระงานของบุคลากรหนักมากขึ้น ดังตัวอย่างของผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

“...อยากให้มีการกำหนดหน้าที่ของบุคลากรไว้โดยเฉพาะ เพราะจะทำให้
ปฏิบัติงานชั้นสูตรพลิกศพได้อย่างเต็มที่...”

ผู้ปฏิบัติหน้าที่ชั้นสูตรพลิกศพมีภาระหน้าที่หลักของตนเองที่จะต้องรับผิดชอบ จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่หลัก หรือว่าปฏิบัติงานชั้นสูตรพลิกศพนั้นไม่เต็มความสามารถ ส่งผลถึงประสิทธิภาพ และผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานอาจจะลดลง ปัญหาเรื่องความรู้ความเข้าใจในกระบวนการด้านนิติวิทยาศาสตร์ และงานนิติเวชศาสตร์ ดังตัวอย่างของผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

“...เคยอบรมมานานแล้วอยากให้มีการจัดอบรมให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอ
เนื่องจากภารกิจชั้นสูตรพลิกศพ ไม่ได้ทำประจำความรู้ความเข้าใจอาจจะขาดตก
บกพร่องไปบ้าง...”

ปัญหานี้ส่งผลถึงความมั่นใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบาย และระบบงาน เรื่องแรกเป็นเรื่องของการกำหนดภาระหน้าที่ของบุคคลในการร่วมชั้นสูตรพลิกศพ ซึ่งไม่มีการกำหนดภาระหน้าที่ของบุคลากรไว้เฉพาะบุคคล บุคลากรในการปฏิบัติงานซึ่งมีอยู่ค่อนข้างจำกัดอีกทั้งยังมีภาระหน้าที่ในด้านอื่นที่จะต้องดำเนินการรับผิดชอบปริมาณงานที่มากเกิดไปอาจจะก่อให้เกิดภาระ และส่งผลถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ปัญหาการประสานงานที่ไม่เป็นระบบล่าช้าขององค์กรต่างๆ ที่กฎหมายได้กำหนดให้จะต้องร่วมชั้นสูตรพลิกศพในการติดต่อประสานงานบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้ครบ และมาปฏิบัติงาน โดยพร้อมเพรียงกันตามองค์ประกอบแล้วใช้เวลาค่อนข้างมาก ดังตัวอย่างของผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

“...จากประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ร่วมชั้นสูตรพลิกศพนั้น บุคลากรที่
จะต้องร่วมชั้นสูตรพลิกศพจะต้องพร้อมและครบองค์ประกอบตามกฎหมายกำหนด
ไว้ ในการติดต่อประสานงานบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้ครบและมาปฏิบัติงานโดย
พร้อมเพรียงกันตามองค์ประกอบแล้วใช้เวลาค่อนข้างมาก...”

ส่งผลให้การดำเนินการในการชั้นสูตรพลิกศพนั้นล่าช้า ปัญหาถัดมาเป็นเรื่องของข้อกำหนดระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงานมีค่อนข้างมาก ผู้ปฏิบัติงานจะต้องศึกษารายละเอียดอย่างครบถ้วน ส่งผลให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกิดความกังวลว่าการปฏิบัติงานของตนเองนั้นถูกต้องครบถ้วนตามระเบียบหรือไม่ ปัญหาเรื่องขอบเขตการใช้ดุลพินิจในการสั่งการรวมถึงการแสดงความคิดเห็น และข้อสงสัยในกระบวนการชั้นสูตรพลิกศพ ด้านงบประมาณ ขาดงบประมาณรองรับในงานด้านนี้ เนื่องจากเป็นงานเชิงสนับสนุนกระบวนการยุติธรรม ไม่ใช่ภารกิจหลักของหน่วยงานการจัดสรรงบประมาณย่อมไม่เพียงพอ เรื่องงบประมาณมีความสำคัญมาก หากงบประมาณมีปัญหาย่อมมีผลกระทบต่อปัญหาด้านอื่นๆ เป็นระบบ

แนวทางในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาในการชั้นสูตรพลิกศพ

แนวทางการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหานั้นก็จะมีประมวผล และสรุปออกมา 3 ด้าน ดังนี้ ด้านบุคลากร การคัดเลือกบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่จากความรู้ความสามารถ ผ่านการอบรมมีความรู้งานนิติวิทยาศาสตร์ และนิติเวชศาสตร์ ดังตัวอย่างของผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

“...ควรมีการคัดเลือกบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่จากความรู้ความสามารถ เช่น
สำเร็จการศึกษาหรือผ่านการอบรม มีความรู้งานนิติวิทยาศาสตร์และนิติเวชศาสตร์
เป็นต้น...”

เนื่องจากหากมีความรู้ความสามารถเฉพาะทางย่อมเป็นผลดี และง่ายต่อการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติหน้าที่จะเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ การจัดหลักสูตรการเรียนรู้ หรือจัดอบรมองค์ความรู้ทางด้านนิติเวชศาสตร์ และนิติวิทยาศาสตร์ องค์ความรู้ที่จัดให้มีการเรียนรู้นั้น จะต้องเป็นแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) องค์ความรู้พื้นฐาน คือ หลักการ แนวคิด ทฤษฎี หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น รัฐธรรมนูญ ประมวลกฎหมายอาญาให้เข้าใจถึงเหตุผล และความจำเป็นในการร่วมชั้นสูตรพลิกศพของพนักงานอัยการ และพนักงานฝ่ายปกครอง เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของหน้าที่ตนเองที่จะต้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ 2) องค์ความรู้เฉพาะ คือ ระเบียบ ข้อบังคับ วิธีการในการเข้าปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ทราบถึงวิธีการ ข้อบังคับ ในการปฏิบัติหน้าที่ โดยควรจะมีหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนิติวิทยาศาสตร์เป็นเจ้าภาพในการจัดองค์ความรู้ เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ และสถาบันการศึกษาที่มีการเปิดสอนหลักสูตรสาขาวิชานิติวิทยาศาสตร์ อาชีวศึกษา นิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ เป็นต้น เนื่องจากการชั้นสูตรพลิกศพเป็นกระบวนการยุติธรรมในขั้นต้นที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง การกำหนดอัตรากำลังผู้ปฏิบัติหน้าที่ไว้โดยเฉพาะ ให้มีภาระหน้าที่หลักในการปฏิบัติงานชั้นสูตรพลิกศพย่อมจะมีความเชี่ยวชาญ มีประสิทธิภาพ อีกทั้งการเสนอความคิดเห็น หรือการสอบถามข้อสงสัยย่อมมาจากความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์อย่างแท้จริง ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบาย และระบบงาน ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร และหน่วยงานส่งผลโดยตรงต่อกระบวนการยุติธรรม หน่วยงาน หรือผู้บริหารมีนโยบายในการดำเนินการอย่างหากมีการตัวบุคคลไว้เฉพาะให้เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่นั้น จะมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างสูงมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน มีความเชี่ยวชาญในเรื่องระเบียบ กฎหมายเกี่ยวข้องทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมาก และส่งผลดีต่อกระบวนการยุติธรรม กรณีการประสานงานที่ไม่เป็นระบบ และล่าช้าขององค์กรต่างๆ ในการร่วมชั้นสูตรพลิกศพ เมื่อมีการกำหนดผู้ปฏิบัติหน้าที่ชั้นสูตรพลิกศพไว้เฉพาะจะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่มีความคล่องตัวสูง เป็นเอกภาพสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว เพราะจะเป็นภาระหน้าที่หลักของบุคลากรรายนั้นในประเด็นปัญหาเรื่องข้อกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติที่มีค่อนข้างมากนั้น สำนักงานอัยการสูงสุด และกรมการปกครองควรที่จะร่วมกันดำเนินการบูรณาการการปฏิบัติงาน และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขระเบียบ ข้อบังคับให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งระเบียบ ข้อบังคับ หรือแบบเอกสารต่างๆ จะเป็นผลดีต่อผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรปฏิบัติหน้าที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความเข้าใจที่ตรงกัน และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อกระบวนการยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านงบประมาณ ดังตัวอย่างของผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

“...ต้องการให้มีการจัดสรรงบประมาณไว้เฉพาะภารกิจนี้และเพิ่ม
งบประมาณในเรื่องของค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ายานพาหนะ และงบประมาณอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
กับการดำเนินการชันสูตรพลิกศพ โดยจัดสรรงบประมาณงานชันสูตรพลิกศพไว้เป็น
ภารกิจของหน่วยงาน เพื่อความคล่องตัวในการเบิกจ่าย...”

สนับสนุนงบประมาณในการจัดสรรกำลังคนมาปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงาน
ฝ่ายปกครองในการชันสูตรพลิกศพ เพื่อลดภาระของบุคลากรที่ทำหน้าที่ชันสูตรพลิกศพ

กล่าวโดยสรุป การปฏิบัติงานชันสูตรพลิกศพของพนักงานอัยการ และเจ้าพนักงานปกครองมีความ
สำคัญมากในกระบวนการยุติธรรมช่วยตรวจสอบ และถ่วงดุลอำนาจของเจ้าหน้าที่รัฐ ในกรณีที่มีการเสียชีวิต
จากการกระทำของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งอ้างว่าปฏิบัติหน้าที่ หรืออยู่ระหว่างการควบคุมของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะ
กรณีที่พนักงานอัยการที่เข้าไปมีส่วนร่วมดำเนินการชันสูตรพลิกศพ และได้สวนการตายนั้น หลายประเทศก็มี
การดำเนินการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การที่พนักงานอัยการได้เข้าไปมีส่วนร่วมดำเนินการชันสูตรพลิกศพ
พนักงานอัยการสามารถเข้าไปค้นหาความจริงได้ด้วยตนเอง และยังสามารถใช้สิทธิโต้แย้ง สอบถามประเด็นที่
มีข้อสงสัยเป็นการคุ้มครองสิทธิของคู่ความในคดีการกำหนดให้พนักงานอัยการให้คำแนะนำกับพนักงาน
สอบสวนส่งผลให้กระบวนการยุติธรรม ได้รับการยอมรับจากสังคมว่ามีความโปร่งใสตรวจสอบได้

อภิปรายผล

ในกรณีที่มีการตายเกิดขึ้นโดยการกระทำของเจ้าพนักงานซึ่งอ้างว่าปฏิบัติตามหน้าที่ หรือตายในระหว่าง
อยู่ในความควบคุมของเจ้าพนักงาน ซึ่งอ้างว่าปฏิบัติตามหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้พนักงานอัยการ และ
เจ้าพนักงานปกครองเข้าร่วมชันสูตรพลิกศพกับแพทย์ และพนักงานสอบสวนเมื่อมีการชันสูตรพลิกศพแล้วให้
พนักงานสอบสวนแจ้งให้พนักงานอัยการเข้าร่วมทำสำนวนการชันสูตรพลิกศพให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน
นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้ง เมื่อได้รับสำนวนชันสูตรพลิกศพแล้วให้พนักงานอัยการทำคำร้องขอต่อศาล เพื่อให้
ศาลดำเนินการการไต่สวน และออกคำสั่งแสดงว่าผู้ตาย คือ ใคร และมีพฤติการณ์การตายอย่างไร พนักงาน
อัยการ และเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองจึงเป็นส่วนหนึ่งที่กฎหมายกำหนดให้มีบทบาท และทำหน้าที่ร่วมในการ
ชันสูตรศพ เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐาน และความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงาน และเพื่อเป็นการ
ตรวจสอบและถ่วงดุลอย่างโปร่งใส ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยระเบียบการปฏิบัติหน้าที่ชันสูตร
พลิกศพของพนักงานฝ่ายปกครอง พ.ศ. 2543 ได้กำหนดข้อห้ามเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ตาย
หรืออ้างว่าปฏิบัติหน้าที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการชันสูตรพลิกศพโดยเด็ดขาด ข้อ 13 “ถ้ามิให้เจ้าพนักงานผู้ทำให้
ตาย หรือผู้ควบคุมให้ตายเป็นผู้ชันสูตรพลิกศพ และ หรือเป็นพนักงานสอบสวนในคดีนั้น และห้ามไม่ให้ทำ
บันทึกคำพยานหลักฐานด้วยตนเอง เว้นแต่บันทึกคำชี้แจงแสดงรายละเอียดที่เกิดขึ้นเพื่อมอบให้ผู้ชันสูตร
พลิกศพทราบ” (ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย ระเบียบ การปฏิบัติหน้าที่ชันสูตรพลิกศพของพนักงาน
ฝ่ายปกครอง พ.ศ. 2543) การศึกษาครั้งนี้ผู้เขียนได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการ
ร่วมชันสูตรพลิกศพ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 150 วรรค 3 “ในกรณีที่มีความตาย
เกิดขึ้นจากการกระทำของเจ้าพนักงาน ซึ่งอ้างว่า ปฏิบัติราชการตามหน้าที่ หรือระหว่างอยู่ในความควบคุม
ของเจ้าพนักงาน” เพื่อที่จะศึกษาบทบาทหน้าที่ในการร่วมชันสูตรพลิกศพให้ทราบถึงปัญหา และอุปสรรคใน

การร่วมชั้นสูตรพลิกศพ และเพื่อที่จะศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการร่วมชั้นสูตรพลิกศพ

จากการสัมภาษณ์ผู้เขียนได้สรุปประเด็นปัญหาที่จะศึกษาออกมาเป็น 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านนโยบาย และระบบงาน และงบประมาณ 1) ปัญหาหลักด้านบุคลากร จากการสัมภาษณ์ และสำรวจความคิดเห็นผู้เขียน พบว่า บุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ปัญหาเรื่องอัตรากำลังของบุคลากรที่ไม่เพียงพอ นั้น เป็นการเพิ่มภาระงานของบุคลากรหนักเพิ่มมากขึ้น และขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thammarak (2007) ได้ศึกษาเรื่อง “การบังคับใช้กฎหมายการชันสูตรพลิกศพและสอบสวนคดีวิสามัญฆาตกรรม” สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาการดำเนินงานของพนักงานอัยการบางท่านยังขาดทักษะในกระบวนการงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ มีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้รูปแบบ กระบวนการและระเบียบข้อบังคับต่างๆ ในระดับสากลเพื่อปรับปรุง ปรับใช้ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายของไทย และ Niramitchanon (2011) ศึกษาเรื่อง “ภาพอนาคตของระบบการชันสูตรพลิกศพในประเทศไทย” ผลการศึกษา ผู้เขียนได้วิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Analysis) การศึกษาพบว่า ปัญหา และอุปสรรค คือ ปัญหาด้านบุคลากรที่มีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอ งานคดี ปัญหาด้านงบประมาณที่มีน้อยเกินไป รวมทั้งการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการชันสูตรพลิก 2) ปัญหาเรื่องนโยบายและระบบงานเป็นเรื่องของการกำหนดภาระหน้าที่ของบุคคลในการร่วมชั้นสูตรพลิกศพ และการประสานงานที่ไม่เป็นระบบล่าช้าขององค์กรต่างๆ ที่กฎหมายได้กำหนด และเรื่องของการกำหนดระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงานมีค่อนข้างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Luengphayung (2010) ได้ศึกษาเรื่อง “บทบาทของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และแพทย์นิติเวชในการชันสูตรพลิกศพคดีฆาตกรรม” โดยการศึกษาวิจัย ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานการขาดแคลนแพทย์ผู้ทำหน้าที่ชันสูตรพลิกศพ อีกทั้งการติดต่อประสานงานไปเป็นระบบ มีความล่าช้า Chayawuthipong (2014) ได้ศึกษาเรื่อง “กลไกการตรวจสอบกรณีวิสามัญฆาตกรรม: กรณีศึกษาการตายจากการกระทำของเจ้าพนักงานตำรวจ” พบว่า ปัญหาเชิงโครงสร้างการดำเนินการในกระบวนการยุติธรรมเป็นปัญหาหลัก ซึ่งมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยว่าควรจะสนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในกระบวนการยุติธรรมด้านงบประมาณ และ 3) ปัญหาเรื่องงบประมาณ คือ ขาดงบประมาณรองรับในงานด้านนี้เรื่องงบประมาณมีความสำคัญมากหากงบประมาณมีปัญหาย่อมมีผลกระทบต่อปัญหาด้านอื่นๆ การขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Poonpolkul (2013) ได้ศึกษาเรื่อง “กระบวนการชันสูตรพลิกศพพนักงานสอบสวนในกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 9” ปัญหา และอุปสรรคในการชันสูตรพลิกศพ พบว่า เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความสามารถขาดเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย และปริมาณที่ยังไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ผู้ศึกษา ยัง พบว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัย ดังนี้ 1) แนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการงานด้านนิติวิทยาศาสตร์สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thammarak (2007) ได้ศึกษาเรื่อง “การบังคับใช้กฎหมายการชันสูตรพลิกศพ และสอบสวนคดีวิสามัญฆาตกรรม” โดยมีข้อเสนอแนะควรที่จะมีการส่งเสริมการพัฒนาทักษะ กระบวนการ และเทคนิคในการชันสูตรพลิกศพให้กับพนักงานอัยการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และงานวิจัยของ Poonpolkul (2013) ได้ศึกษาเรื่อง “กระบวนการชันสูตรพลิกศพพนักงานสอบสวนในกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 9” สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรมีการจัดอบรมเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการกฎหมาย การชันสูตรพลิกศพให้แก่พนักงานสอบสวน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 2) แนวทางการ

แก้ไขปัญหาเรื่องนโยบายและระบบงาน Niramitchainon (2011) ศึกษาเรื่อง “ภาพอนาคตของระบบการชันสูตรพลิกศพในประเทศไทย” โดยมีข้อเสนอแนะ คือ มาตรการระยะสั้นให้กระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบหลักในระบบงานชันสูตรพลิกศพ โดยแยกระบบงานชันสูตรพลิกศพออกจากระบบบริหารสุขภาพ การสนับสนุนงบประมาณ และค่าตอบแทนที่เหมาะสม มาตรการระยะยาว คือ เพิ่มจำนวนแพทย์นิติเวช จัดตั้งหน่วยงานใหม่ในด้านการบริหารจัดการระบบชันสูตรพลิกศพทั้งระบบของประเทศไทย ด้านนโยบาย และระบบงาน และ 3) แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องงบประมาณ Poonpolkul (2013) ได้ศึกษาเรื่อง “กระบวนการชันสูตรพลิกศพพนักงานสอบสวนในกองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 9” แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหานั้น พบว่า การจัดสรรงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงานด้านนี้โดยเฉพาะ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจในบริบทงานการชันสูตรพลิกศพ และส่งเสริมองค์ความรู้นิติวิทยาศาสตร์ และนิติเวชศาสตร์
 2. ควรมีการกำหนดตำแหน่งผู้ดำเนินการชันสูตรพลิกศพไว้โดยเฉพาะ เพื่อให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
 3. ควรมีการจัดทำระเบียบข้อบังคับในการดำเนินงานชันสูตรพลิกศพให้เป็นแนวทางเดียวกัน หรือมีระเบียบข้อบังคับที่ใช้ร่วมกัน เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้โดยง่าย
 4. ควรมีการจัดสรรงบประมาณไว้ให้เฉพาะภารกิจการชันสูตรพลิกศพ เพื่อให้การเบิกจ่ายมีเอกภาพ และมีความคล่องตัวทำให้การปฏิบัติงานได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่
 5. ควรมีการปรับปรุงแก้ไขการเบิกจ่ายงบประมาณที่เกี่ยวข้องให้มีความรวดเร็วขึ้น
 6. ควรมีการกำหนดงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ ยานพาหนะใช้สนับสนุนงานชันสูตรพลิกศพของพนักงานอัยการ และเจ้าพนักงานปกครองไว้ เพื่อให้การดำเนินงานมีศักยภาพ และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
- ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการชันสูตรพลิกศพ ในสายงานสนับสนุนปฏิบัติการ เช่น เจ้าหน้าที่กู้ภัย พยาบาล ผู้ช่วยปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นข้อมูลพัฒนาระบบงานชันสูตรพลิกศพ
2. ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระบบงานการชันสูตรพลิกศพของประเทศไทย และต่างประเทศ
3. ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขมีความสอดคล้องกับการดำเนินการในระดับสากล
4. ควรมีการศึกษาประเด็นปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ และบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องใน การชันสูตรพลิกศพตามที่กฎหมายกำหนดไว้ อาทิ แพทย์ พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ และเจ้าพนักงานปกครอง เพื่อนำแนวทางการแก้ไขปัญหาช่วยพัฒนากระบวนการชันสูตรพลิกศพ

เอกสารอ้างอิง

- กฤตศิลป์ พูนผลกุล. (2556). กระบวนการชั้นสูตรพลิกศพพนักงานสอบสวนในกองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 9. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กฤติมา ธรรมรักษ์. (2550). การบังคับใช้กฎหมายการชั้นสูตรพลิกศพและสอบสวนคดีวิสามัญฆาตกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กฤษฎีกา ฉายาวุฒิพงศ์ .(2557). กลไกการตรวจสอบกรณีวิสามัญฆาตกรรม: กรณีศึกษากรณีตายจากการกระทำของเจ้าพนักงานตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ปริทัศน์มยงค์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- กระทรวงมหาดไทย. (2543). ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยระเบียบการปฏิบัติหน้าที่ชั้นสูตรพลิกศพของพนักงานฝ่ายปกครองพุทธศักราช 2543. (2543, 12 เมษายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 117. ตอนพิเศษ 35 ง, หน้า 10. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2478). พระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พุทธศักราช 2477 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 52. [Online]. Available: <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2478/A/598.PDF>. [2562, กรกฎาคม 20].
- พสนัน นิมิตรไชยพันธ์. (2554). ภาพอนาคตของระบบการชันสูตรพลิกศพในประเทศไทย. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งชาติ.
- มนตรี เหลืองพวง. (2553). บทบาทของเจ้าหน้าที่และแพทย์นิติเวชศาสตร์ในการชันสูตรพลิกศพคดีฆาตกรรม. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายพัฒนากฎหมาย. (2543). ระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดว่าด้วยการชันสูตรพลิกศพ พุทธศักราช 2543. [Online]. Available: http://www.legal.d.go.th/images/documents/Regulation/Regulation_Attorney_06_06_2543.pdf. [2562, กรกฎาคม 20].
- ราชกิจจานุเบกษา. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก. [Online]. Available: <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/040/1.PDF>. [2562, กรกฎาคม 20].

Translated Thai Reference

- Constitution of the Kingdom of Thailand, B.E. 2560 (2017). (2017, April 6). **Government Gazette**. Volume 134 chapter 40 g. (in Thai)
- Criminal Procedure Code, B.E. 2477. (1935, 10 June). **Government Gazette**. Volume 42. (in Thai)

- Chayawuthipong, K. (2014). **Mechanism of Investigation of Extrajudicial Cases: A Case Study of Preventing Death From Actions of Police Officers**. Master of Laws Thesis Master of Laws Program Jurisprudence Pridi Banomyong Faculty of Law Dhurakij Pundit University. (in Thai)
- Government Gazette. (1935). Criminal Procedure Code Act, B.E. 2477, Royal Gazette, Volume 52. [Online]. Available: <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2478/A/598.PDF>. [2019, July 20].
- Government Gazette. (2017). **Constitution of the Kingdom of Thailand, B.E. 2560 (2017), Government Gazette, Volume 134, Part 40 n**. [Online]. Available: <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/040/1.PDF>. [2019, July 20].
- Poonpolkul, K. (2013). **The Autopsy Process of Investigators in the Provincial Police Headquarters Region 9**. Master of Arts Thesis. Master of Arts Program Department of Criminology and Justice Graduate School Mahidol University. (in Thai)
- Thammarak, K. (2007). **Law Enforcement on Autopsy and Investigation of Extrajudicial Cases**. Master of Laws Thesis Master of Laws Program Faculty of Law Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Luangphayung, M. (2010). **The Role of Forensic Officers and Physicians in the Autopsy of a Homicide Case**. Independent Research Master of Science Program Forensic Science Silpakorn University. (in Thai)
- Ministry of Interior. (2000). **Regulations of the Ministry of Interior Concerning the Rules of Conducting Autopsies of Administrative Staff, B.E. 2000. (2000, 12 April). Government Gazette. Volume 117. Special Section 35 Ngor, page 10**. Bangkok: Office of the Council of State.
- Niramitchainon, P. (2011). **The Future Picture of the Autopsy System in Thailand**. Science Policy Office National Technology and Innovation. (in Thai)
- Office of the Special Prosecutor, Fai Phatthana Law (2000). **Regulations of the Office of the Attorney General on Autopsies, 2000**. [Online]. Available: http://www.legald.go.th/images/documents/Regulation/Regulation_Attorney_06_06_2543.pdf. [2019, July 20].
- Regulations of the Office of the Attorney General on Autopsies, B.E. 2000. (2000, June 6). (in Thai)
- Regulations of the Ministry of Interior Concerning the Rules of Conducting Autopsies of Administrative Employees, B.E. 2000. (2000, April 12). **Government Gazette**. Volume 117. Special Section 35 Ngor, Page 10. (in Thai)

คณะผู้เขียน

นายปริญวิชน์ เชื้อนเพชร

คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

เลขที่ 90 หมู่ 7 ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73110

e-mail : Pop_Parinyawit@hotmail.com.com

รองศาสตราจารย์ พันตำรวจเอกวรรัช วิชชวาณิชย์

คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

เลขที่ 90 หมู่ 7 ตำบลสามพราน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม 73110

e-mail: Woratouch_W@yahoo.com

เหตุผลในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก
สำหรับแผนกเด็กอ่อนในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล เชียงใหม่
Factors Influencing Purchasing Decision of Organic Products in the Baby
Product Section in the Central Festival Chiang Mai Department Store

พีรยา สมศักดิ์* ชรัญญา สุวรรณเสรีรักษ์ และเก็จวลี ศรีจันทร์
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

Peeraya Somsak* Charunya Suwannasereerak and Ketwalee Srijun
Faculty of Business Administration and Liberal Arts
Rajamangala University of Technology Lanna

Received: December 21, 2020

Revised: January 7, 2021

Accepted: March 15, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาพฤติกรรมส่วนบุคคลในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกแผนกเด็กอ่อน และเพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลที่มีผลต่อเหตุผลในการซื้อ และส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกแผนกเด็กอ่อน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยซื้อสินค้าแบรนด์ออร์แกนิกสำหรับเด็กอ่อน จำนวน 422 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงเฉพาะผู้ที่อาศัยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรง เพื่อประเมินหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์มีค่าเท่ากับ 0.92 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานด้วยการทดสอบที และสถิติทดสอบเอฟ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์สำหรับผิวแพ้ง่ายมากที่สุด ความถี่ในการเลือกซื้อ 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งประมาณ 1,001-2,000 บาท ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือ พนักงานขาย ซื้อด้วยความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์และช่องทางการจัดจำหน่ายระดับมากที่สุด ในด้านราคาและการส่งเสริมการตลาดระดับมาก การทดสอบสมมติฐานในงานวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้มีผลต่อเหตุผลในการซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกแผนกเด็กอ่อนแตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้ มีผลต่อส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกแผนกเด็กอ่อนแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาด เพื่อสร้างยอดขาย และสร้างการรับรู้แก่แผนกสินค้าเด็กอ่อนมากขึ้น

คำสำคัญ: ผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ ส่วนประสมทางการตลาด

Abstract

This study aimed to investigate the customers' behaviors that influenced purchasing decisions of organic products in the baby products section. It also studied buyers' fundamental factors that affected purchasing decisions and marketing mix of organic products in the baby product section. This research was quantitative research conducted with the sample of 422 customers who ever purchased organic brand products for babies. The purposive sampling was used to recruit only the residents in Muang District, Chiang Mai Province. Questionnaires were used for data collection and were tested for accuracy and consistency with a validity score of 0.92. Descriptive statistics consisting of mean, standard deviation (SD) and inferential statistics consisting of T-test and ANOVA were used for data analysis in this study. The study results showed that most customers paid the greatest attention to products for sensitive skin. The purchase frequency was between 4-6 times a week, with the cost per transaction of approximately 1,001-2,000 baht. Salespeople played a significant role in the decision-making of the buyers. Moreover, the buyers were concerned with the marketing mix in terms of products and distribution channels at the highest level while price and promotion came the second highest. The results of hypotheses testing indicated that the buyers' age and their incomes were the factors that influenced purchasing organic products at the baby product section. It also found that the buyers' age and their incomes had different influences on the marketing mix. Therefore, entrepreneurs should pay close attention to the marketing mix to generate more sales and raise customers' awareness towards the baby product section.

Keywords: Organic Products, Purchase Decision Behavior, Marketing Mix

บทนำ

เทรนด์ใส่ใจสุขภาพเป็นหนึ่งในความต้องการของมนุษย์ทุกคนที่อยากมีอายุยืนยาว จึงหันมาใส่ใจในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นธรรมชาติมากขึ้น เป็นการตลาดของคนยุคใหม่ที่เติบโตขึ้นทุกปี ก่อให้เกิดโมเดลธุรกิจ และผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ล้วนมุ่งเจาะตลาดนี้เพิ่มมากขึ้น ตลาดผู้บริโภคสินค้าออร์แกนิกยังเติบโตรวดเร็ว Kasikorn Research Center 2019 พบว่า ธุรกิจสินค้าออร์แกนิกในไทยมีแนวโน้มเติบโต ประเมินว่าในปี 2561 มูลค่าตลาดสินค้าออร์แกนิกของไทยอยู่ที่ 2,700-2,900 ล้านบาท และน่าจะมีมูลค่าสูงขึ้นไปสู่ระดับ 5,400 ล้านบาท ตามที่ภาครัฐบาลได้คาดการณ์ไว้ในปี 2564 มีนโยบายสนับสนุนของภาครัฐที่ส่งเสริมตลาดออร์แกนิก ส่งผลให้ความต้องการของผู้ซื้อและผู้ผลิตออร์แกนิกเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนั้นผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกไม่ได้มีเพียงแค่อาหารเท่านั้น ยังมีผลิตภัณฑ์ประเภทเครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์ดูแลร่างกาย และผลิตภัณฑ์สำหรับแม่และเด็ก เช่น แบรินด์ละมุน ออร์แกนิก ออร์แกนิกเบบี๋มายด์ ผลิตภัณฑ์อองฟอง เป็นต้น (Sangkumchaliang and Huang, 2012) ได้ศึกษาถึงการรับรู้และทัศนคติของผู้บริโภคสำหรับผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก ผลการศึกษา พบว่า ผู้ซื้อสินค้าออร์แกนิก ส่วนใหญ่ซื้อเพราะมีครอบครัว และมีเด็กในครอบครัว ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออร์แกนิก และด้วยเหตุผลสำคัญในการเลือกซื้อสินค้าออร์แกนิก คือ มีความปลอดภัยเพราะมีการตรวจสอบรับรองได้ และผู้ซื้อส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีการใช้ชีวิตภายในสังคมที่มีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ความต้องการของผู้ซื้อจึงแยกออกเป็นกลุ่มชนชั้นกลางที่มีรายได้ ดูแลใส่ใจสุขภาพมากขึ้นมีร้อยละ 40 ของผู้ซื้อออร์แกนิกทั้งหมด และครอบครัวที่มีเด็กเล็ก เนื่องจากปัจจุบันในประเทศไทยมีจำนวนประชากร หรือครอบครัวที่มีลูกน้อยลงเมื่อเทียบกับสมัยก่อนที่มีมากกว่า 1-2 คนขึ้นไป แต่ปัจจุบันมีจำนวนมีบุตรน้อยลง ดังนั้น พ่อแม่ต้องทุ่มเทหาสิ่งที่ดีที่สุดมาให้ลูกก่อนเสมอ อาทิ อาหารเด็กออร์แกนิก ผลิตภัณฑ์ดูแลผิวก่อนนอนออร์แกนิก เสื้อผ้า และของเล่นที่มีส่วนผสมที่มาจากออร์แกนิก เป็นต้น ส่งผลให้ปัจจุบันผู้ประกอบการส่วนใหญ่หันมาให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ประเภท ห้างสรรพสินค้าเริ่มมีการนำผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกขายในห้างสรรพสินค้าจากการขายสินค้าปัญหาที่พบนั้น คือ อาจมีกลุ่มผู้ใช้บางกลุ่มที่รู้จัก และอาจไม่รู้จักในแบรนด์ผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก ทำให้ผู้ซื้อเกิดการตัดสินใจซื้อที่ใช้เวลาศึกษานาน อาจเป็นเพราะไม่มั่นใจหรือไม่รู้จักแบรนด์ผลิตภัณฑ์ และมีราคาที่สูงกว่าผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่โอออร์แกนิก แต่ปัจจุบันในห้างสรรพสินค้าก็ยังมียอดขายที่ขายได้แต่ไม่มากนักเมื่อเทียบกับผลิตภัณฑ์สำหรับเด็กทั่วไปที่ขายในแผนกผลิตภัณฑ์เด็กอ่อน

ทั้งนี้ (National Statistical Office, 2019) กล่าวถึง ข้อมูลสถิติประชากรในประเทศไทย แสดงจำนวนประชากรจากการทะเบียนจำแนกตาม อายุ เพศ และจังหวัด พ.ศ. 2562 พบว่า ประชากรที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี ของจังหวัดต่างๆ ในเขตภาคเหนือ มีจำนวนทั้งสิ้น 97,048 คน ซึ่งจำนวนประชากรที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี มากที่สุด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 13,833 คน รองลงมา ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จำนวน 10,052 คน และเพชรบูรณ์ จำนวน 8,030 คน ตามลำดับ ดังนั้น คณะผู้วิจัยได้มองเห็นโอกาสทางการตลาด และความน่าสนใจในการทำการตลาดผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกสำหรับเด็กอ่อน จึงมีความสนใจศึกษาเหตุผลในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกสำหรับเด็กอ่อนในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล เชียงใหม่ เพื่อนำผลงานวิจัยดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก สำหรับแผนกสินค้าเด็กอ่อน เพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และสร้างยอดขายให้แก่ผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกสำหรับเด็กอ่อนเพิ่มมากขึ้น โดยการวิจัยดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานวิจัยร่วมกับสถานประกอบการ ที่มีการทำความร่วมมือร่วมกันในการพัฒนาบุคลากร พัฒนารูปแบบการสร้างยอดขายเป็นการบริการวิชาการสำหรับแนวทางให้แก่สถานประกอบการ รวมทั้งธุรกิจร้านค้าปลีกที่เกี่ยวข้อง นักการตลาด นักการสื่อสาร และผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ซื้อได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมส่วนบุคคลในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก แผนกเด็กอ่อน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลที่มีผลต่อเหตุผลในการซื้อ และส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก แผนกเด็กอ่อน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

ผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ผ่านกระบวนการผลิตที่ถูกควบคุมไม่ให้มีการปนเปื้อนของสารเคมีในกลุ่มผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก กลุ่มความงาม และดูแลร่างกาย เป็นผลิตภัณฑ์ที่จำเพาะเจาะจงที่ใช้ภายนอกร่างกาย จึงมีความสำคัญในการวางกลยุทธ์การตลาดในผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก เพื่อให้ผู้ซื้อสามารถทราบถึงคุณประโยชน์ของการใช้ผลิตภัณฑ์ได้อย่างเข้าใจ และสามารถลงใจซื้อได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

Kotler 2000 ได้กล่าวไว้ว่า การตลาดหมายถึงกิจกรรมที่มนุษย์กระทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการให้เป็นที่ยอมรับของมนุษย์ เป็นการทำการยุทธ์ขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้ซื้อ ประกอบไปด้วย 1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ที่ให้ความสำคัญของผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน และความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกสำหรับเด็กอ่อน 2. ด้านราคา เช่น ความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกที่ได้รับ 3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น ช่องทางการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ โดยผ่านช่องทางออนไลน์ และความสะดวกสบายของห้างที่ให้บริการ 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นเครื่องมือเพื่อเตือนความทรงจำในตัวผลิตภัณฑ์โดยคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ (Etzel, Walker and Stanton, 2007) และเพื่อเป็นการสร้างทัศนคติพฤติกรรมการซื้อการติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายโดยใช้เครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การสะสมคะแนน การให้ส่วนลด การให้ของแถม เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ

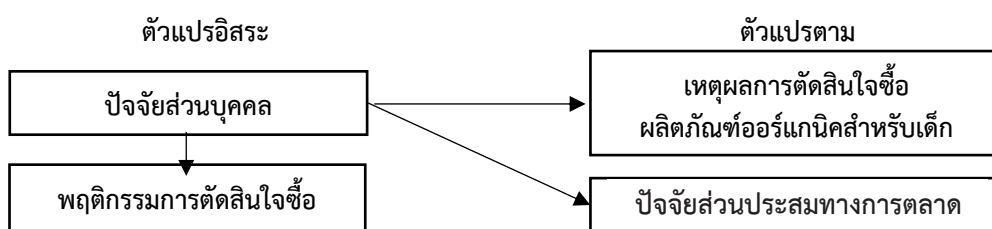
นิยามและความหมายการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ Schiffman and Kanuk (2007) กล่าวว่า การตัดสินใจซื้อเป็นกระบวนการหนึ่งในการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างกันของผู้บริโภค มีขั้นตอนในการเลือกซื้อที่อาจอาศัยเวลา และข้อมูลเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจ ผู้วิจัยศึกษาพฤติกรรมของผู้ซื้อถึงสาเหตุของการซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกสำหรับเด็ก ทฤษฎีที่เกี่ยวกับเหตุผลการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกจะต้องมีข้อมูลเพียงพอสำหรับใช้พิจารณาทางเลือกที่เหมาะสม (Kotler and Keller, 2009) ได้กล่าวว่า การตัดสินใจซื้อ หมายถึง พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการตัดสินใจซื้อเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับเหตุผลการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้ซื้อที่ต้องตัดสินใจรอบคอบก่อนการซื้อ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้ซื้อประกอบด้วย 1. การรับรู้ความต้องการซึ่งอาจเกิดจากสิ่งกระตุ้นจากข้อมูลออร์แกนิก เป็นผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ มีคุณสมบัติ หรือคุณประโยชน์สำหรับผิวโดยเฉพาะเด็กอ่อน 2. การค้นหาข้อมูล เมื่อผู้ซื้อมีความต้องการ หรือรับรู้ข่าวสาร และเกิดความต้องการจึงค้นหาข้อมูลเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจซื้อ อันได้แก่ แหล่งข้อมูลจากครอบครัว เพื่อน หรือคนรู้จัก 3. การประเมินผลทางเลือก นั่นคือ การที่ผู้บริโภคได้รับข้อมูล และพยายามตอบสนองความพึงพอใจของตนเองโดยกำลังมองหาผลิตภัณฑ์เพื่อประโยชน์แก่ตนเอง เช่น ราคา คุณภาพของผลิตภัณฑ์ 4. การตัดสินใจซื้อ คือ การที่ผู้บริโภคประเมินผล กำหนดทางเลือกจากอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคล

ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกสำหรับเด็กอ่อน ทักษะติดต่อคุณภาพดี เป็นทัศนคติด้านบวก ถ้าเป็นทัศนคติในด้านลบ เช่น เห็นว่าผลิตภัณฑ์นั้นมีราคาแพงเกินไป คุณภาพไม่ดี จึงทำให้ผู้ซื้อเกิดความลังเล และอาจไม่ตัดสินใจซื้อได้

5. พฤติกรรมหลังการตัดสินใจซื้อ ผู้ซื้ออาจสะท้อนประสบการณ์จากการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ซื้อไป ฟังข้อมูลสนับสนุนจากผู้ที่ใช้ทดลองใช้ ดังนั้นนักการตลาดควรให้ความสำคัญ คอยติดตามพฤติกรรมหลังการตัดสินใจซื้อในความพึงพอใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกสำหรับเด็กอ่อน หลังการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ

จากการทบทวนทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด และพฤติกรรมหลังการตัดสินใจซื้อ มากำหนดสร้างกรอบแนวคิดของงานวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินวิจัย เรื่อง ประเมินพฤติกรรมหลังการตัดสินใจซื้อ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก สำหรับแผนกเด็กอ่อนในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเฟสติวัลเชียงใหม่ ในการวิเคราะห์ดังภาพที่ 1 กรอบแนวคิดนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และรายได้ของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกที่แตกต่างกัน มีผลต่อเหตุการณ์ในการซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก แผนกเด็กอ่อนต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และรายได้ของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก แผนกเด็กอ่อนต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยหัวข้อเรื่อง เหตุผลในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก สำหรับแผนกเด็กอ่อน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยในรูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเข้าใจถึงพฤติกรรมผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก โดยครอบคลุมในเรื่องกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การตรวจสอบเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่เคยซื้อสินค้าแบรนด์ออร์แกนิก อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ตัวแทนที่ดีของประชากร โดยใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1963) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อน

ไม่เกินร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง เพื่อการสูญเสียของแบบสอบถามคณะผู้วิจัยเก็บข้อมูลเพิ่มอีก 40 ตัวอย่าง และสามารถเก็บมาได้รวมทั้งหมด 422 ตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรของกลุ่มตัวอย่างว่ามีขนาดเท่าใด จึงได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Judgmental or Purposive Sampling) โดยการเลือกแบบสอบถามให้เฉพาะผู้ที่อาศัยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเคยซื้อสินค้าแบรนด์ออร์แกนิกในแผนกเด็กก่อน ในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเฟสติวัล เชียงใหม่

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ภายใต้กรอบแนวความคิดที่กำหนดไว้ ซึ่งสร้างแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรง (Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อประเมินหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา หรือวัดคุณสมบัติ ที่มีค่าอยู่ 0.92 จากนั้นปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ และนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงไปทดลองกับผู้ที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกสำหรับเด็กก่อน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ รายได้ มีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าแบรนด์ออร์แกนิกของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบบสอบถามจะเป็นลักษณะของการตรวจสอบรายการ (Check-List) และแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่วนประสมทางการตลาดต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์ออร์แกนิก แผนกเด็กก่อน เซ็นทรัลเฟสติวัลเชียงใหม่ โดยแบบสอบถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์การประเมินค่าน้ำหนักออกเป็น 5 ระดับ และข้อเสนอแนะแบบคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลผ่านวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)
2. สถิติทดสอบเชิงอนุมาน (Inference Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบเอฟ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 84.1 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 15.9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี (ร้อยละ 44.3) และ 36-50 ปี (ร้อยละ 38.9) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.7 และปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 20.9 อาชีพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 39 รองลงมาประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน และ

ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 21 และ 20.4 ตามลำดับ และมีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.3 และ 15,001-20,001 ร้อยละ 28.7

ผลการศึกษาพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก แผนกเด็กอ่อนจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 422 ชุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก โดยให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์สำหรับผิวแพ้ง่าย (Sensitive Skin) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49 ถัดมา คือ ผลิตภัณฑ์สำหรับผิวกาย คิดเป็นร้อยละ 33 และ ผลิตภัณฑ์สำหรับแม่และเด็ก (Mum & Baby) ร้อยละ 11 ความถี่ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์แบรนด์ออร์แกนิก ส่วนใหญ่ผู้ซื้อสนใจซื้อผลิตภัณฑ์ 4-6 ครั้งต่อสัปดาห์ และ 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ผู้ซื้อส่วนใหญ่มีการซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกที่ใช้อยู่ประจำเฉลี่ยการใช้จ่ายต่อครั้งราคาประมาณ 1,001-2,000 บาท และ 2,001-3,000 บาท ต่อการใช้จ่าย โดยมีผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้ซื้อ คือ พนักงานขายที่ช่วยตัดสินใจซื้อให้กับผู้ซื้อถึงร้อยละ 59 และด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 18

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเหตุผลในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์แบรนด์ออร์แกนิก แผนกเด็กอ่อน

เหตุผลในการตัดสินใจซื้อ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
เป็นออร์แกนิกผลิตจากธรรมชาติ	3.93	0.76	มาก
บุตรหรือคนรู้จักเป็นคนผิวแพ้ง่าย	3.37	1.06	ปานกลาง
มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ	3.47	0.99	มาก
ซื้อไปเป็นของขวัญสำหรับเด็กแรกเกิด	3.32	1.14	ปานกลาง
มีการบอกต่อ	3.96	0.91	มาก
อยากทดลองซื้อใช้สำหรับเด็ก และคนในครอบครัว	3.91	0.71	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงถึงผลการวิเคราะห์เหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อจากกลุ่มตัวอย่าง 422 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ซื้อมีเหตุผลในการตัดสินใจซื้อเนื่องจากมีคนแนะนำและบอกต่อ ซึ่งสอดคล้องกับผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อจากพนักงานขาย ดังนั้น ผู้ซื้อมีเหตุผลในการซื้อเนื่องจากมีการบอกต่อ และคนแนะนำมากที่สุด รองลงมา คือ ซื้อเนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากธรรมชาติ และลูกค้าสนใจซื้อเนื่องจากอยากทดลองซื้อใช้กับบุตร หลาน หรือบุคคลในครอบครัว

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า
ด้านผลิตภัณฑ์	4.62	0.67	เห็นด้วยมากที่สุด
ด้านราคา	4.02	0.34	เห็นด้วยมาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.42	0.98	เห็นด้วยมากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.82	0.56	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 2 เมื่อพิจารณาส่วนประสมทางการตลาด พบว่าผู้ซื้อให้ความสำคัญปัจจัยในด้านผลิตภัณฑ์ และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากที่สุด และให้ความสำคัญด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก

สมมติฐานในการวิจัย ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านอายุ และรายได้ของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกที่ต่างกัน มีผลต่อเหตุผลในการซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก แผนกเด็กอ่อนต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านอายุ แตกต่างกันมีผลต่อเหตุผลในการซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก แผนกเด็กอ่อนต่างกัน

ตารางที่ 3 เหตุผลในการซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก แผนกเด็กอ่อนจำแนกตามอายุ

เหตุผลในการซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกสำหรับเด็ก	Mean Rank อายุของผู้ซื้อ				Test Statistics	
	18-25 (n=25)	26-35 (n=187)	36-50 (n=164)	50 up (n=46)	F	Sig
เป็นออร์แกนิก ผลิตจากธรรมชาติ	3.92	3.97	3.89	3.96	0.32	0.81
บุตรหรือคนรู้จักเป็นคนผิวแพ้ง่าย	3.36	3.44	3.39	3.09	1.38	0.25
มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ	3.76	3.53	3.37	3.50	1.55	0.20
ซื้อไปเป็นของขวัญสำหรับเด็กแรกเกิด	4.08	3.18	3.21	3.91	9.88	0.00*
มีการบอกต่อ	3.72	4.02	3.96	3.80	1.32	0.27
อยากทดลองซื้อใช้สำหรับเด็กและคนในครอบครัว	3.80	3.85	3.99	3.95	1.44	0.23
รวม	3.77	3.63	3.56	3.65	1.33	.261

* มีระดับนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 3 เหตุผลในการซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก ด้วยเหตุผลในการซื้อของผู้ซื้อส่วนใหญ่ซื้อเพราะเป็นผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ และอยากทดลองใช้สำหรับเด็ก และคนในครอบครัว เมื่อศึกษาถึงความแตกต่างของอายุของผู้ซื้อ มีผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่ต่างกัน พบว่า เหตุผลของการซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกไปเป็นของขวัญสำหรับเด็กแรกเกิดให้กับคนรู้จัก หรือญาติพี่น้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ซื้อที่มีอายุ 18-25 ปี มีแนวโน้มการซื้อสินค้าออร์แกนิกสำหรับเด็กมากกว่าผู้ซื้ออายุอื่น และผู้ซื้อที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไปมีแนวโน้มการซื้อสินค้าออร์แกนิกมากเป็นอันดับสอง ด้วยเหตุผลนำไปเป็นของขวัญสำหรับเด็กแรกเกิด

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกที่ต่างกัน มีผลต่อเหตุผลในการซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกแผนกเด็กอ่อนต่างกัน

เหตุผลในการซื้อสินค้าออร์แกนิก สำหรับเด็ก ดังตารางที่ 4 มีเหตุผลในการซื้อสินค้าเนื่องจากมีการจัดการส่งเสริมการขาย (โปรโมชัน) ที่น่าสนใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ซื้อที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท มีแนวโน้มในการสนใจซื้อเนื่องจากมีการจัดส่งเสริมการขาย มากกว่ารายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป ผู้ซื้อที่มีเหตุผลในการซื้อผลิตภัณฑ์เนื่องจากซื้อเพราะนำไปเป็นของขวัญสำหรับเด็กให้กับคนรู้จัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 นั้นหมายความว่า ผู้ซื้อที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีเหตุผลในการซื้อเพื่อนำไปเป็นของขวัญมีความแตกต่างกันในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 4 เหตุผลในการซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก แผนกเด็กอ่อนจำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกัน

เหตุผลในการซื้อ ผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก สำหรับเด็ก	Mean Rank รายได้ของผู้ซื้อ					Test Statistics	
	15,000	15,001-	20,001-	25,001-	30,001	F	Sig
	(n=61)	20,000 (n=121)	25,000 (n=132)	30,000 (n=43)	(n=65)		
เป็นออร์แกนิกผลิตจากธรรมชาติ	4.00	3.97	3.79	4.05	4.00	1.69	0.15
บุตรหรือคนรู้จักเป็นคนผิวแพ้ง่าย	3.22	3.45	3.32	3.44	3.23	0.65	0.63
มีการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ	3.86	3.78	3.11	3.25	3.41	11.31	0.00*
ซื้อไปเป็นของขวัญสำหรับเด็กแรกเกิด	3.90	3.49	2.89	3.04	3.52	11.26	0.00*
มีการบอกต่อ	3.70	3.89	4.11	3.95	4.01	2.31	0.06
อยากทดลองซื้อใช้สำหรับเด็ก และคนในครอบครัว	3.91	3.89	3.96	3.83	3.89	0.32	0.87
รวม	3.78	3.72	3.45	3.55	3.64	6.64	0.00

* มีระดับนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 4 เหตุผลในการซื้อสินค้าออร์แกนิก สำหรับเด็ก มีเหตุผลในการซื้อสินค้าเนื่องจากมีการจัดการส่งเสริมการขาย (โปรโมชั่น) ที่น่าสนใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าผู้ซื้อที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท มีแนวโน้มในการสนใจซื้อเนื่องจากมีการจัดส่งเสริมการขาย มากกว่ารายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป ผู้ซื้อที่มีเหตุผลในการซื้อผลิตภัณฑ์เนื่องจากซื้อเพราะนำไปเป็นของขวัญสำหรับเด็กให้กับคนรู้จัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 นั้นหมายความว่า ผู้ซื้อที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีเหตุผลในการซื้อเพื่อนำไปเป็นของขวัญมีความแตกต่างกันในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์

สมมติฐานข้อที่ 3 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก

ตารางที่ 5 แสดงความแตกต่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อผลิตภัณฑ์จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	Mean Rank อายุของผู้ซื้อ				Test Statistics	
	18-25	26-35	36-50	51 up	F	Sig
	(n=25)	(n=187)	(n=164)	(n=46)		
ด้านผลิตภัณฑ์						
สินค้าออร์แกนิกมีคุณภาพ ปลอดภัย	4.72	4.84	4.80	4.47	7.21	0.00*
สินค้าออร์แกนิกได้มาตรฐาน	4.60	4.65	4.64	4.30	4.66	0.03*
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย						
เดินทางสะดวก และมีที่จอดรถกว้างขวาง	4.20	4.59	4.51	4.26	3.65	0.01*
มีช่องทางการสั่งซื้อที่หลากหลายช่องทาง	4.36	4.55	4.42	4.22	2.73	0.04*
สั่งซื้อจาก เว็บไซต์ หรือ Chat & Shop	4.32	4.37	4.34	3.91	4.36	0.01*

ตารางที่ 5 แสดงความแตกต่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อผลิตภัณฑ์จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	Mean Rank อายุของผู้ซื้อ				Test Statistics	
	18-25 (n=25)	26-35 (n=187)	36-50 (n=164)	51 up (n=46)	F	Sig
ด้านการส่งเสริมการตลาด						
สะสมคะแนน The 1 และใช้เป็นส่วนลดได้	4.44	4.74	4.66	4.39	3.88	0.01*
จัดส่งเสริมการขายสำหรับซื้อสินค้าทาง Online	3.04	2.47	3.10	2.83	6.30	0.00*
ส่วนลดพิเศษสำหรับสินค้าออร์แกนิก	4.00	4.15	3.98	3.67	4.39	0.01*
รวม	4.21	4.30	4.31	4.01	6.09	0.00

* มีระดับนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ด้านสินค้าแบรนด์ออร์แกนิกมีคุณภาพปลอดภัยสำหรับเด็ก มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าลูกค้าอายุ 51 ปีขึ้นไป มีแนวโน้มการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกที่ให้ความสำคัญในด้านคุณภาพ และความปลอดภัยสำหรับเด็กในการซื้อน้อยกว่าอายุ 18-50 ปี และสินค้าแบรนด์ออร์แกนิกได้มาตรฐานการตรวจสอบที่น่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อายุ 26-35 ปี มีแนวโน้มการเลือกซื้อที่ให้ความสำคัญในด้านมาตรฐานที่น่าเชื่อถือในการเลือกซื้อมากกว่าอายุ 51 ปีขึ้นไป

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก ด้านการเดินทางที่สะดวก และมีที่จอดรถกว้างขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าอายุ 26-35 ปี มีแนวโน้มให้ความสำคัญเกี่ยวกับการเดินทางสะดวก และมีที่จอดรถกว้างขวาง ซึ่งให้ความสำคัญมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ และปัจจัยด้านการช่องทางการสั่งซื้อที่หลากหลาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ซื้อช่วงอายุ 26-35 ปี มีแนวโน้มให้ความสำคัญในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายช่องทางที่แตกต่างจากในอายุช่วงอื่น ๆ สำหรับการสั่งซื้อทางช่องทางออนไลน์จากเว็บไซต์ หรือ Chat & Shop ในไลน์ของห้างสรรพสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อายุ 51 ปีขึ้นไป มีแนวโน้มไม่ให้ความสำคัญกับการสั่งซื้อจากเว็บไซต์ หรือ Chat & Shop ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ ซึ่งแตกต่างจากอายุ 26-50 ปีที่มีแนวโน้มให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสั่งซื้อออนไลน์ หรือ Chat & Shop

ผู้ซื้อที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อด้านปัจจัยการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญในการซื้อที่แตกต่างในด้านการสะสมคะแนน The 1 Card และสามารถใช่คะแนน The 1 Card เป็นส่วนลดได้ มีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าอายุ 18-25 ปีมีแนวโน้มให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสะสมคะแนน The 1 Card และสามารถใช่คะแนน The 1 Card เป็นส่วนลด ที่น้อยกว่าอายุระหว่าง 26-50 ปี ซึ่งในกลุ่มนี้มีแนวโน้มให้ความสำคัญเกี่ยวกับการการสะสมคะแนน The 1 Card และสามารถใช่คะแนน The 1 Card เป็นส่วนลด มากกว่าอายุ 51 ปีขึ้นไป ปัจจัยด้านการซื้อสินค้าทางออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อายุ 26 -35 ปีมีแนวโน้มการซื้อสินค้าทาง

ออนไลน์ให้ความสำคัญ น้อยกว่าอายุระหว่าง 36-50 ปี ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการมีส่วนลดพิเศษสำหรับสินค้าแบรนด์ออร์แกนิก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อายุระหว่าง 26-50 ปี มีแนวโน้มให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีส่วนลดพิเศษสำหรับสินค้าออร์แกนิก ในการตัดสินใจซื้อได้มากกว่าอายุ 51 ปีขึ้นไป และอายุ 18-25 ปี มีแนวโน้มให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีส่วนลดพิเศษสำหรับสินค้าแบรนด์ออร์แกนิก น้อยกว่าอายุ 26-50 ปี

สมมติฐานข้อที่ 4 รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก

ตารางที่ 6 แสดงความแตกต่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	Mean Rank รายได้ของผู้ซื้อ					Test Statistics	
	15,000 (n=61)	15,001- 20,000 (n=121)	20,001- 25,000 (n=132)	25,001- 30,000 (n=43)	30,001 (n=65)	F	Sig
ด้านผลิตภัณฑ์							
สินค้าออร์แกนิกมีคุณภาพปลอดภัย	4.64	4.74	4.88	4.86	4.74	3.28	0.01*
สินค้าออร์แกนิกได้มาตรฐาน	4.54	4.47	4.76	4.63	4.58	4.15	0.00*
ด้านราคา							
ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	3.85	3.72	4.30	4.37	4.18	10.51	0.00*
ราคาคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย	3.87	4.08	4.14	4.37	4.28	2.99	0.02*
ช่องทางการจัดจำหน่าย							
เดินทางสะดวก และมีที่จอดรถกว้างขวาง	4.31	4.40	4.61	4.58	4.58	2.47	0.04*
ด้านการส่งเสริมการตลาด							
จัดส่งเสริมการขายสำหรับซื้อสินค้าทาง Online	2.70	2.44	2.90	3.05	3.09	3.23	0.01*
รวม	3.98	3.98	4.26	4.31	4.24	11.42	0.00

* มีระดับนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 6 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อที่มีความแตกต่างด้านรายได้ คือ ปัจจัยด้านสินค้าออร์แกนิกมีคุณภาพ ปลอดภัยสำหรับเด็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ายี่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีแนวโน้มให้ความสำคัญในการซื้อสินค้าออร์แกนิกที่มีคุณภาพ มีความปลอดภัย ที่แตกต่างกับผู้ซื้อที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท และ มากกว่า 30,001 บาท ขึ้นไป และผู้ซื้อที่มีความแตกต่างในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีมาตรฐานการตรวจสอบที่น่าเชื่อถือ ในเรื่อง

ของแบรนด์สินค้าที่มีภาพลักษณ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ซื้อที่มีแนวโน้มรายได้ที่แตกต่างกัน ที่ ณ ระดับรายได้ 15,001-30,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เนื่องจากเป็นแบรนด์ที่น่าเชื่อถือที่น้อยกว่า รายได้ต่ำกว่า 20,001 บาท ขึ้นไป และระดับรายได้ที่ 30,001 บาท ขึ้นไป

ปัจจัยด้านราคาของผู้ซื้อที่มีความแตกต่างด้านรายได้ของผู้ซื้อที่มีความแตกต่างกันในการตัดสินใจซื้อ ให้ความสำคัญที่แตกต่างกันในเรื่องราคาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งรายอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ซื้อที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาทมีแนวโน้มการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกที่ให้ความสำคัญในด้านการกำหนดราคาเหมาะสม เมื่อผู้ซื้อมีการเปรียบเทียบกับราคาจากร้านค้าอื่นในการตัดสินใจซื้อ อีกเหตุผลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่มีความแตกต่างของรายได้ผู้ซื้อ พบว่า ผู้ซื้อตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื่องจากราคาคงที่ไม่ปรับเปลี่ยนบ่อยๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ซื้อที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีแนวโน้มในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่ให้ความสำคัญในด้านราคาคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อยๆ นับว่าเป็นลูกค้าที่มีความจงรักภักดี

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย การเดินทางของผู้ซื้อที่ใช้บริการภายในห้างสรรพสินค้าที่สะดวก มีที่จอดรถกว้างขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ซื้อที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีแนวโน้มให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกในห้างสรรพสินค้าเนื่องจากเดินทางสะดวก และมีที่จอดรถกว้างขวาง และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องของการซื้อสินค้า Online อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ซื้อที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีแนวโน้มในการให้ความสำคัญซื้อสินค้าทาง Online มากกว่าผู้ซื้อที่มีรายได้ที่สูงกว่า 20,001 บาทขึ้นไป

อภิปรายผล

พฤติกรรมผู้ซื้อ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก แผนกสินค้าเด็กอ่อน ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล เฟสตีวัล เชียงใหม่ ผลที่ได้จากการวิจัยในด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 422 ตัวอย่าง เพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และประกอบอาชีพข้าราชการ และรัฐวิสาหกิจ โดยมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-25,000 บาท พฤติกรรมในการเลือกซื้อสินค้าแบรนด์ออร์แกนิกส่วนใหญ่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก โดยให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์สำหรับผิวแพ้ง่าย และผลิตภัณฑ์สำหรับแม่ และเด็ก Tanasansopin (2016) พบว่า พฤติกรรมกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกที่เน้นสำหรับบำรุงผิวหน้า ไม่สอดคล้องในงานวิจัย เนื่องจากเหตุผลในการตัดสินใจซื้อให้ความสำคัญที่ราคาที่แพงแต่ยินดีซื้อเพราะทราบถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์ และยังให้ความสำคัญกับป้ายราคาที่ชัดเจน และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย เนื่องจากผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกสำหรับเด็กอ่อน ให้ความสำคัญในเรื่องของผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ราคาเหมาะสมเหตุผล และให้ความสำคัญทางด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในเรื่องของความสะดวกในการให้บริการ และมีช่องทางในการซื้อหลากหลายช่องทาง แต่มีความสอดคล้องกันในเรื่องของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ อาทิ เพื่อน

หรือคนรู้จักแนะนำประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก ในการวิจัยครั้งนี้มีการรวบรวมแบบสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่างซึ่งพบประเด็นที่น่าสนใจในการตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมส่วนบุคคลในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก แผนกเด็กอ่อน ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมส่วนบุคคลด้านอายุ และรายได้มีผลต่อเหตุผลในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก เพราะออร์แกนิกผลิตจากธรรมชาติ และมีคุณภาพปลอดภัยสำหรับเด็กมาเป็นอันดับหนึ่ง สอดคล้องกับ Lersumitkul (2014) พบว่า การเน้นคุณภาพ และความปลอดภัยควรมีการรับรองมาตรฐาน ซึ่งเป็นการตอบสนองกลุ่มเป้าหมายได้โดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Yulai (2018) พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพของเครื่องสำอางออร์แกนิกมากกว่าราคา และให้ความสำคัญเรื่องฉลากวิธีใช้ส่วนประกอบที่ใช้ในการผลิตเครื่องสำอางออร์แกนิกให้มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลที่มีผลต่อเหตุผลในการซื้อ และส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก แผนกเด็กอ่อน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเหตุผลในการเลือกใช้ส่วนประสมทางการตลาดทางด้านผลิตภัณฑ์ เนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ปลอดภัยสำหรับเด็ก ปัจจัยด้านราคา กลุ่มตัวอย่างเปิดเผยว่าราคาคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงอยู่บ่อยครั้ง สำหรับปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า การเดินทางเข้าใช้บริการได้สะดวก และมีที่จอดรถกว้างขวาง ซึ่งสอดคล้องกับ Tanasansopin (2016) พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านพนักงาน และปัจจัยด้านคุณภาพ ส่งผลทางบวกกับความพึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก และสอดคล้องกับ Sritong (2561) พบว่า พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าสำหรับผลิตภัณฑ์แม่ลูกอ่อน และทารก ในอำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ ดังนั้นแนวโน้มในการตัดสินใจซื้อสินค้าสำหรับแม่ลูกอ่อน และเด็กทารกจะมีการตัดสินใจมากขึ้นตามความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4Ps) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์ออร์แกนิกสำหรับเด็ก แผนกเด็กอ่อน เช่นทรูล์เฟสติวัล และศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ รวมถึงพฤติกรรมการซื้อสินค้าแบรนด์ออร์แกนิก สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสร้างยอดขายให้กับแผนกเด็กอ่อน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคมากที่สุด ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนองความต้องการของผู้บริโภค มีการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายของแบรนด์ออร์แกนิก และประเภทสายผลิตภัณฑ์ในตราสินค้าแบรนด์ออร์แกนิกแต่ละแบรนด์ เน้นถึงการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การศึกษารายละเอียดสัญลักษณ์ของคุณภาพออร์แกนิก เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ซื้อว่าเป็นสินค้าแบรนด์ออร์แกนิก หากผู้ประกอบการทำให้สินค้ามีความน่าเชื่อถือ สามารถดึงดูดใจของกลุ่มลูกค้าได้ และทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อได้อย่างรวดเร็ว

2. ปัจจัยด้านราคา เป็นอีกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าควรให้ความสำคัญ โดยการตั้งราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้าที่ทำให้ผู้บริโภครู้สึกถึงความคุ้มค่าที่ได้จ่ายเงินออกไป และราคาของสินค้าที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอก อาทิเช่น เศรษฐกิจ ความนิยม ดังนั้นการกำหนดราคาที่เที่ยงตรงไม่เปลี่ยนแปลงตามผลงานวิจัยผู้ประกอบการควรวางแผนและทำการตั้งการส่งเสริมการขายทางด้านราคาเข้ามาช่วยส่งเสริมในการแนะนำ และจัดวางผลิตภัณฑ์ จัดกลุ่มผลิตภัณฑ์แสดงให้เห็นถึงราคาและคุณภาพของสินค้าที่ให้เห็นถึงความคุ้มค่าสำหรับเงินที่ผู้ซื้อซื้อผลิตภัณฑ์

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีช่องทางการจัดจำหน่ายหลายทางทำให้กลุ่มลูกค้ามีโอกาสในการเลือกซื้อสินค้าได้ง่ายมากขึ้น เช่น การขายออนไลน์ การขายผ่านเว็บไซต์เช่นทรูล์ ออนไลน์ หรือ Chat & Shop ดังนั้น ควรมีการวางแผนในรูปแบบการขายโดยใช้การบริการทางตรง นั่นคือ การใช้พนักงานขายเข้ามาช่วยกระตุ้นความต้องการ และกระตุ้นให้ผู้ซื้อเกิดความต้องการ และตัดสินใจซื้อเร็วขึ้น

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและ พนักงานจากการวิจัยในครั้งนี้มีการเน้นในเรื่องของการแนะนำผลิตภัณฑ์ให้กับผู้ซื้อ และการจัดนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ผ่านเครื่องมือการสื่อสาร การใช้พนักงานขายเนื่องจากผลงานวิจัย พบว่า ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ คือ มีผู้แนะนำ และการบอกต่อ ทั้งนี้ผลงานวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายของผลิตภัณฑ์แบรนด์ออร์แกนิก ผู้ซื้อให้ความสำคัญในระดับสูง ซึ่งแผนกสินค้าเด็กอ่อนได้มีการจัดตลาดเชิงกิจกรรม และส่งเสริมการขาย อาทิ การวางแผนเพื่อนำเสนอหัวหน้าจัดตลาดเชิงกิจกรรม ซึ่งมีผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อจะได้รับของแถม Babi Mild Organic เมื่อซื้อผลิตภัณฑ์บ่าม บำรุงผิว แอ้มพรีผลิตภัณฑ์ครีมบำรุงผิว สูตรออร์แกนิก จะช่วยสร้างการรับรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ออร์แกนิกที่มีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป ผู้วิจัยได้นำไปใช้ใน พบว่า เกิดการตอบรับ มียอดขายเพิ่มขึ้น และลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำอีกครั้ง ซึ่งเป็นการบอกต่อ (Viral Marketing) และมีการจัดกระเช้าเพื่อเป็นของขวัญ โดยมีการเลือกคุณภาพของสินค้า และระดับราคาที่เหมาะสม มีความหลากหลายของกระเช้าให้เลือก เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า รายได้มีความแตกต่างในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ แต่มีเหตุผลในการซื้อที่เหมือนกัน นั่นคือ การซื้อไปเป็นของขวัญ ดังนั้นควรมีการจัดกระเช้า เพื่อให้ผู้ซื้อได้มีโอกาสในการเลือกสินค้าที่หลากหลายระดับราคา เพื่อสามารถสร้างโอกาสในการตัดสินใจในการซื้อผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ งานวิจัยได้ศึกษา พบว่า การสะสมคะแนน The 1 Card และสามารถใช้จ่ายคะแนน The 1 Card เป็นส่วนลด มีผลต่อการตัดสินใจซื้อในระดับมากที่สุด โดย พบว่า อายุ 26-50 ปี มีแนวโน้มให้ความสำคัญ สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป พนักงานขายควรให้คำแนะนำ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก และความสำคัญของการสะสมคะแนน The 1 Card เนื่องจากเป็นลูกค้าในอนาคตที่สนใจในตัวผลิตภัณฑ์ และมีอำนาจในการซื้อจากข้อมูลงานวิจัยข้างต้น พนักงานขายเป็นตัวช่วยในการให้คำแนะนำที่ดี แผนกเด็กอ่อนจึงให้ความสำคัญในเรื่องของ การอบรมความรู้ในผลิตภัณฑ์ แก่พนักงานในแผนกเด็กอ่อน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลของการวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์ออร์แกนิก จึงควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพิ่มเติมควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ซึ่งจะทำให้สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของกลุ่มลูกค้า และวางแผนการขายสำหรับสินค้าแบรนด์ออร์แกนิกให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

2. การทำวิจัยนี้เป็นการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดเพียง 4 ปัจจัย จึงควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มขึ้น ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มขึ้น ตรงกับความต้องการที่แท้จริง

เอกสารอ้างอิง

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: วิพริ้นท์.

ภัทรพร ธนสารโสภณ. (2558). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ผลิตภัณฑ์ออร์แกนิก (Organic Beauty Product) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศุภณีย์จักษ์กรไทย. (2561). แนวโน้มและบทวิเคราะห์ธุรกิจ ตลาดออร์แกนิก. [Online]. Available: http://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Pages/Thai-SME_Organic-Product.aspx [2563, พฤศจิกายน 28].

สรพันธ์ เลอสุมิตรกุล. (2557). พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของคนสำหรับเด็กทารกของผู้บริโภคในเขต กรุงเทพฯและปริมณฑล. บัณฑิตการศึกษา มหาวิทยาลัยเนชั่น.

สิริวดี ยูไ้. (2558). การวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางออร์แกนิกของข้าราชการในเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ สาขา เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). **ขนาดและโครงสร้างของประชากรตามอายุ เพศ และจังหวัด พ.ศ. 2562**. [Online]. Available:<http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/01.aspx> [2564, มกราคม 27].

อมลวรรณ ศรีทอง.(2561) พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าสำหรับผลิตภัณฑ์แม่ลูกอ่อนและทารก ในอำเภอ ลีลล จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

References

Etzel, M. J., Wakker, B. J., and Stanton, W. J. (2007). **Marketing (14th ed.)**. Boston: McGraw-Hill/Irwin.

Schiffman, L.G., and Kanuk, L.L. (2007). **Consumer behavior (9th ed.)**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice- Hall.

Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management (11th ed.)**. Upper Sanddle River, New Jersey: Prentice Hall.

Koter, P., and Keller, K. (2009). **Marketing Management (13th ed.)**. Pearson Prentice Hall.

Sangkumchaliang, P. and WC. Huang. (2012). Consumers' Perceptions and Attitudes of Organic Food Products in Northern Thailand. **International Food and Agribusiness Management Association (IFAMA) Review. (1) 15**, 87-1-2.

W.G.cochran. (1963). **Sampling Techniques**. New York: London

Translated Thai References

Kasikorn Research Center. (2019) **Trend and Analysis of Organic Market**. [Online]. Available: http://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEANalysis/Pages/Thai-SME_Organic-Product.aspx [2020, November 28]. (in Thai)

Lersumitkul, S. (2014). **Consumer's Purchasing Behavior on Nursing Bottle for Infants: A Case of Bangkok and Metropolitan Area**. Bangkok: Master of Business Administration. Nation University. (in Thai)

National Statistical Office. (2019). **Size and Structure of the Population by Age Sex and Province: 2019** [Online]. Available: <https://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/01.aspx> [2021, January 27]. (in Thai)

Samerjai, C. (2008). **Consumer Behavior**. Bangkok: We print. (in Thai)

Sritong, A. (2019). **Study Behavior of Making Decision On Buying Products of Nursing Mothers and Their Infants in Sichon District, Nakhon si Thammarat**. Master of Business Administration. University of Ramkhamhaeng University. (in Thai)

Tanasansopin, P. (2015). **Factors Affecting Purchasing Decision on Organic Beauty Products in Bangkok**. Master of business administration program in strategic management. Bangkok: Faculty of commerce and Accountancy. Thammasat University. (in Thai)

Yulai, S. (2016). **The Analysis of Beauty Organic Product that Affect the Purchasing of Consumer in Bangkok**. Bangkok. Master of Business Administration. University of the Thai Chamber of Commerce. (in Thai)

คณะผู้เขียน

พีรยา สมศักดิ์

สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

เลขที่ 128 ถนนห้วยแก้ว ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300

e- mail: peerayacm@yahoo.com

ชญญา สุวรรณเสรีรักษ์

สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เลขที่ 128 ถนนห้วยแก้ว ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300
e- mail: charunya_app@hotmail.com

เก็จวลี ศรีจันทร์

สาขาการจัดการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เลขที่ 128 ถนนห้วยแก้ว ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300
e-mail : taew.am.girl@gmail.com

อิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์
ที่ส่งผลต่อกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานในเขตกรุงเทพมหานคร
The Influence of Perceived Risk of PromptPay's QR Code
Financial Transaction on Technology Adoption Process of Users in
Bangkok

ภุริทัต สุนทรห้าว* และธีรารัตน์ วรพิเชฐ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Phuritut Soontonhow* and Thiraraut Worapishet
Faculty of Business Administration, Kasetsart University

Received: April 2, 2021

Revised: May 27, 2021

Accepted: June 8, 2021

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความแตกต่างของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ 2) อิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์ ที่ส่งผลต่อกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มีศักยภาพที่สามารถใช้งานสมาร์ทโฟน และเข้าถึงแอปพลิเคชันที่รองรับ QR Code ของพร้อมเพย์จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.946 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้ใช้งานที่มีอายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกันมีกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 2) อิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินด้านกายภาพและจิตวิทยาส่งผลต่อกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานในชั้นตระหนักหรือขั้นต้นตัว, อิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินด้านกายภาพส่งผลต่อกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานในชั้นสนใจ, อิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินด้านสังคม และจิตวิทยาส่งผลต่อกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานในชั้นประเมินผล, อิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินด้านกายภาพ และจิตวิทยาส่งผลต่อกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานในชั้นทดลอง อิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินด้านทางกายภาพ สังคม และจิตวิทยาส่งผลต่อกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานในชั้นยอมรับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: QR Code ของพร้อมเพย์ การรับรู้ความเสี่ยง กระบวนการยอมรับเทคโนโลยี

Abstract

This research aimed to study 1) the difference of technology adoption process of users in Bangkok classified by demographic characteristics 2) the influence of perceived risk of PromptPay's QR Code financial transaction on technology adoption process of users in Bangkok. This study was the survey research. The sample were 400 people who had ability to use the smartphone and accessed applications that supported PromptPay's QR Code. The convenience sampling was used to select the sample. The data collection tool was questionnaire with Cronbach's alpha of 0.946. The statistics used for analyzing the obtained data were percentage, frequency, mean, standard deviation and multiple regression analysis. The results showed that 1) users in Bangkok with different age, occupations and income had different technology adoption process at the statistical significance level of 0.05. 2) the influence of the perceived physical and psychological risk of transaction affected the awareness stage, the influence of the perceived physical risk of transaction affected the interest stage, the influence of the perceived social and psychological risk of transaction affected the evaluation stage, the influence of the perceived physical and psychological risk of transaction affected the trial stage and the influence of the perceived physical, social and psychological risk of transaction affected the adoption stage of technology adoption process at the statistical significance level of 0.05.

Keywords: PromptPay's QR Code, Perceived Risk, Technology Adoption Process

บทนำ

พร้อมเพย์เป็นส่วนหนึ่งของวิธีการการชำระค่าสินค้าและบริการหรือโอนเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้วยวิธีการตัดบัญชีเงินฝากผ่านบริการ Internet Banking ของธนาคาร (Bank of Thailand, 2016) ในเรื่องของความปลอดภัยนั้นบริการพร้อมเพย์เป็นระบบที่มีความปลอดภัยสูงตามมาตรฐานสากล และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ระบบพร้อมเพย์มีการดูแลความปลอดภัยตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียนที่รัดกุม การพัฒนาระบบกลางที่มั่นคงปลอดภัย แต่ที่ผ่านมามีปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้น มักมีสาเหตุจากการหลอกลวงโดยคน ไม่ใช่เรื่องของระบบงาน (Bank of Thailand, 2017) รูปแบบการคุกคามความปลอดภัย มีดังต่อไปนี้ 1) การถูกแอบอ้างใช้งานธนาคารออนไลน์ 2) การหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ต (Phishing) เป็นการหลอกลวงในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ปลอม หรืออีเมลปลอม เป็นความพยายามหลอกลวงใด ๆ ก็ตามที่ได้มาจากบุคคลที่สามที่พยายามจะเอาข้อมูลลับข้อมูลที่สำคัญ 3) โปรแกรมอันตรายต่าง ๆ โดยทำงานในลักษณะที่เป็นการโจมตีระบบ การทำให้ระบบเสียหาย รวมไปถึงการโจรกรรมข้อมูล 4) การเข้า

เว็บไซต์ธนาคารออนไลน์จากสมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต เช่น การโหลดใช้โปรแกรมธนาคารจากการแชร์โปรแกรมที่ไม่ใช่จากการอัปโหลดจากธนาคารผู้ให้บริการซึ่งเสี่ยงที่อาจจะเป็นโปรแกรมปลอมที่เอาไว้ดักจับข้อมูลของผู้ใช้งานสมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ตบางรุ่นอาจมองไม่เห็น URL การเข้ารหัสของเว็บไซต์ซึ่งเสี่ยงที่เราไม่สามารถทราบได้ว่าเป็นเว็บไซต์จริงหรือปลอม การใช้ระบบปฏิบัติการที่ผ่านการ Jailbreak หรือการดัดแปลงระบบปฏิบัติการของสมาร์ทโฟนซึ่งเสี่ยงต่อการถูกขโมยข้อมูลหากเชื่อมต่อเข้าสู่เว็บไซต์ (Sukjaimuk, 2014)

การใช้งาน QR Code ของพร้อมเพย์มีความสะดวกต่อผู้ใช้งานแต่อย่างไรก็ตามควรใช้งานด้วยความระมัดระวัง ดังนั้น ในงานวิจัยฉบับนี้จึงทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์ที่ส่งผลต่อกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้ที่ให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์ ทราบถึงการรับรู้ความเสี่ยงของการทำธุรกรรมผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์ ด้านใดส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านใดส่งผลมากที่สุดเรียงลำดับไปน้อยที่สุด โดยนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป เช่น พัฒนาให้เกิดการยอมรับมากขึ้นในแต่ละขั้นของกระบวนการยอมรับ เมื่อผู้ให้บริการยอมรับเทคโนโลยีมากขึ้น ผู้ใช้บริการจะมีการใช้ซ้ำและต่อเนื่องจะเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี ของผู้ใช้งานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์ที่ส่งผลต่อกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี ของผู้ใช้งานในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

Serirat (1995) ได้ให้คำจำกัดความว่า หมายถึง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา องค์ประกอบ เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรที่จะสามารถช่วยกำหนดตลาดของกลุ่มเป้าหมายรวมทั้งทำให้ง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรทางด้านอื่น ๆ ตัวแปรทางด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่นำมาใช้ในการเก็บข้อมูลสถิติในวิจัยครั้งนี้ คือ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้

การทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์

พร้อมเพย์ เป็นบริการทางเลือกใหม่ให้ประชาชน ธุรกิจ และหน่วยงานต่าง ๆ ใช้ในการโอนเงิน และรับเงินเป็นบริการเพิ่มจากการโอนเงินแบบเดิมที่ให้ประชาชนเลือกใช้ได้ และทำให้ผู้ใช้มีความสะดวกมากขึ้น โดยการทำงาน คือ ผู้จ่ายเงินใช้สมาร์ทโฟนเปิดแอปพลิเคชันที่มีการรองรับการชำระเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์ ขึ้นมาแล้วทำการสแกน QR Code ใส่รหัสป้องกัน และจำนวนเงินที่จะจ่ายลงไป การชำระเงินจะผ่านระบบตัวกลางที่มีการดูแลของการจัดการบัตรเครดิต บัตรเดบิต และพร้อมเพย์ จากนั้นเงินที่จะเข้าไปอยู่ในบัญชีของผู้รับเงิน (Bank of Thailand, 2017)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

จากการอ้างอิงของ Sukcharoen (2012) Hoyer and Macinnis (2010) Sukjaimuk (2014) และ Amonkaew (2012) สามารถอธิบาย การรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์ได้ว่า

1. ความเสี่ยงจากการใช้งาน (Performance Risk) คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากสินค้าจะไม่สามารถใช้งานได้ตามที่คาดหวัง โดยสามารถเกิดจากการถูกแอบอ้างใช้งาน QR Code ของพร้อมเพย์ ในกรณีที่มิฉฉาชีพจะนำข้อมูลของผู้ใช้งาน QR Code ของพร้อมเพย์ไปใช้งาน การหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ต โปรแกรมอันตรายโดยทำงานในลักษณะที่เป็นการโจมตีระบบ และกรณีที่เกิดจากการเข้าเว็บไซต์ธนาคารออนไลน์จากสมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ต

2. ความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risk) คือ ความเสี่ยงในการครอบครองซึ่งหมายถึงการที่ผู้ใช้งานมีอุปกรณ์ที่รองรับแอปพลิเคชันที่สามารถใช้งาน QR Code ของพร้อมเพย์ได้ โดยเกิดจากมิฉฉาชีพทำร้ายร่างกายเพื่อจะสามารถแอบอ้างใช้งาน QR Code ของพร้อมเพย์ หรือเพื่อที่จะนำข้อมูลของผู้ใช้งาน QR Code ของพร้อมเพย์ไปใช้งาน

3. ความเสี่ยงทางการเงิน (Financial Risk) คือ ความเสี่ยงที่สินค้าที่ซื้อไม่คุ้มค่างกับเงินที่จ่ายไป ซึ่งหมายถึง การที่ผู้ใช้งานทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์มีโอกาสที่จะเสียเงินไปกับข้อผิดพลาดต่าง ๆ จากการใช้งาน โดยสามารถเกิดจากการถูกแอบอ้างใช้งาน QR Code ของพร้อมเพย์ กรณีที่มิฉฉาชีพจะนำข้อมูลของผู้ใช้งาน QR Code ของพร้อมเพย์ไปใช้งาน การหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ต โปรแกรมอันตรายโดยทำงานในลักษณะที่เป็นการโจมตีระบบ กรณีที่เกิดจากการเข้าเว็บไซต์ธนาคารออนไลน์จากสมาร์ตโฟน หรือแท็บเล็ต และการที่ไม่ตรวจสอบชื่อผู้รับว่าถูกต้องหรือไม่

4. ความเสี่ยงทางด้านสังคม (Social Risk) คือ ความเสี่ยงที่เลือกสินค้าไม่ดีทำให้สังคมไม่ยอมรับ ซึ่งหมายถึง การที่ผู้ใช้งานทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์แล้วรู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับทางสังคม

5. ความเสี่ยงทางจิตวิทยา (Psychological Risk) คือ ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อสภาวะจิตใจในทางลบ ซึ่งหมายถึง การที่ผู้ใช้งานทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์มีโอกาสที่จะรู้สึกไม่ดีจากการใช้งาน โดยสามารถเกิดจากการถูกแอบอ้างใช้งาน QR Code ของพร้อมเพย์ กรณีที่มิฉฉาชีพจะนำข้อมูลของผู้ใช้งาน QR Code ของพร้อมเพย์ไปใช้งาน การหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ต โปรแกรมอันตรายโดยทำงานในลักษณะที่เป็นการโจมตีระบบ กรณีที่เกิดจากการเข้าเว็บไซต์ธนาคารออนไลน์จากสมาร์ตโฟน หรือแท็บเล็ต และการที่ไม่ตรวจสอบชื่อผู้รับว่าถูกต้องหรือไม่

6. ความเสี่ยงด้านเวลา (Time Risk) คือ ความเสี่ยงที่จะเสียเวลาเปล่าจากการใช้เวลาหาสินค้าหากสินค้าที่ได้มานั้นไม่ได้ดีอย่างที่คิดไว้ ซึ่งหมายถึง การที่ผู้ใช้งานทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์มีโอกาสที่จะเสียเวลาจากการใช้งาน โดยสามารถเกิดจากการถูกแอบอ้างใช้งาน QR Code ของพร้อมเพย์ กรณีที่มิฉฉาชีพจะนำข้อมูลของผู้ใช้งาน QR Code ของพร้อมเพย์ไปใช้งานการหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ต โปรแกรมอันตรายโดยทำงานในลักษณะที่เป็นการโจมตีระบบ กรณีที่เกิดจากการเข้าเว็บไซต์ธนาคารออนไลน์จากสมาร์ตโฟน หรือแท็บเล็ต การที่ไม่ตรวจสอบชื่อผู้รับว่าถูกต้องหรือไม่ การที่บางพื้นที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตต่ำทำให้ใช้งานลำบาก และในกรณีที่ผู้ใช้งาน QR Code ของพร้อมเพย์เป็นประจำแต่เจอสถานการณ์ที่ไม่สามารถใช้งานได้แล้วต้องใช้เงินสดแทนทำให้ต้องเสียเวลาเพื่อไปถอนเงินสดมาใช้งาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี

Rogers (Rogers, 1983 อ้างใน Luenwan, 2012) และ Hotaraphavanont (2014) สามารถอธิบายกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีได้ว่า

1. ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว (Awareness Stage) คือ ขั้นที่บุคคลรู้ว่าเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นแต่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีซึ่งในที่นี้จะหมายถึงบุคคลรู้ว่าเกี่ยวกับ QR Code พร้อมเพย์สามารถใช้งานได้แล้วแต่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน QR Code พร้อมเพย์

2. ขั้นสนใจ (Interest Stage) คือ บุคคลเริ่มมีความสนใจในเทคโนโลยี และพยายามแสวงหาข้อมูลหรือความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้นซึ่งในที่นี้จะหมายถึงบุคคลเริ่มมีความสนใจใน QR Code พร้อมเพย์และพยายามแสวงหาข้อมูลหรือความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ QR Code พร้อมเพย์

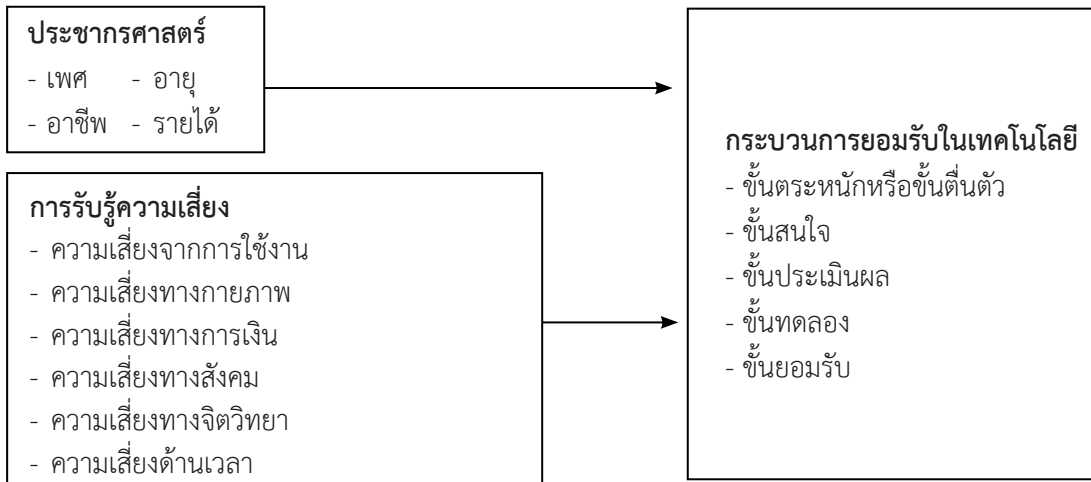
3. ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage) คือ บุคคลจะประเมินผลในสมองของตนโดยลองคิดว่าถ้าการยอมรับเทคโนโลยีนั้นมาใช้แล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรืออนาคตหรือไม่จะส่งผลคุ้มค่ากับการเสี่ยงหรือไม่ซึ่งในที่นี้จะหมายถึงบุคคลจะประเมินผลในสมองของตนโดยลองคิดว่าถ้าการยอมรับ QR Code พร้อมเพย์มาใช้แล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรืออนาคตหรือไม่จะส่งผลคุ้มค่ากับการเสี่ยงหรือไม่

4. ขั้นทดลอง (Trial Stage) คือ บุคคลจะนำเทคโนโลยีมาลองใช้หรือลองปฏิบัติในวงจำกัดก่อนเพื่อทดลองว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์สามารถเข้ากับสถานการณ์ได้หรือไม่ซึ่งในที่นี้จะหมายถึงบุคคลจะนำ QR Code พร้อมเพย์มาลองใช้หรือลองปฏิบัติในวงจำกัดก่อนเพื่อทดลองว่า QR Code พร้อมเพย์มีประโยชน์สามารถเข้ากับสถานการณ์ได้หรือไม่

5. ขั้นยอมรับ (Adoption Stage) คือ บุคคลยอมรับเทคโนโลยีโดยนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้อย่างเต็มที่สม่ำเสมอซึ่งในที่นี้จะหมายถึงบุคคลยอมรับ QR Code พร้อมเพย์โดยนำ QR Code พร้อมเพย์มาใช้อย่างเต็มที่สม่ำเสมอ

จากแนวคิดข้างต้นทั้งหมดในงานวิจัยฉบับนี้จะใช้ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ การรับรู้ความเสี่ยงเป็นตัวแปรอิสระ และกระบวนการยอมรับในเทคโนโลยี เป็นตัวแปรตาม โดยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ใช้เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี ของผู้ใช้งานในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนของการรับรู้ความเสี่ยงและกระบวนการยอมรับในเทคโนโลยีจะใช้หาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อกระบวนการยอมรับในเทคโนโลยี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ใช้เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี ของผู้ใช้งานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็นแต่ละขั้นของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี

การรับรู้ความเสี่ยงกับกระบวนการยอมรับในเทคโนโลยีจะใช้หาปัจจัยการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อกระบวนการยอมรับในเทคโนโลยี โดยจะแบ่งเป็น 5 ข้อ ตามกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี และไม่มีกรคิดภาพรวมเนื่องจากกระบวนการยอมรับในเทคโนโลยีเป็นลำดับขั้นไม่ใช่ของประกอบตามที่ระบุในทฤษฎี

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีในแต่ละขั้นที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลด้านการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์ส่งผลต่อกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี

ระเบียบวิธีวิจัย

ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงสำรวจ โดยทำการเก็บแบบสอบถามเป็นจำนวนทั้งหมด 400 ชุด ใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยไม่จำกัดเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีแจกแจงค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (t-test) ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มตัวอย่างขึ้นไปที่เป็นอิสระจากกัน (F-test: ANOVA) และการทดสอบวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้หาสมการว่าตัวแปรอิสระส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างไรและสามารถนำไปพยากรณ์ได้

ประชากร คือ ผู้ที่มีศักยภาพที่สามารถใช้งานสมาร์ทโฟนที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีศักยภาพที่สามารถใช้งานสมาร์ทโฟนและเข้าถึงแอปพลิเคชันที่รองรับ QR Code ของพร้อมเพย์ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนได้จากจำนวนของประชากรทั้งหมด จึงต้องทำการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณจากกรณีที่ไม่ทราบประชากรที่แน่นอนจากสัดส่วนของประชากรทั้งหมดของ Wanichabancha (2017) ซึ่งคำนวณออกมาพบว่าขั้นต่ำของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องศึกษาคือ 384 คน ในงานวิจัยฉบับนี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ซึ่งมากกว่าขั้นต่ำ

การสร้างคำถามในแบบสอบถาม และตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามใช้วิธีการอ้างอิง โดยอ้างอิงจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และจากการศึกษาที่มีความเกี่ยวข้องกัน ได้แก่ วิทยานิพนธ์เรื่องการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ "M - Banking" ของ Sumnuanklang (2016) และปริญาานิพนธ์ของ Hotaraphavanont (2014) เรื่อง กระบวนการยอมรับนวัตกรรมรถยนต์ระบบไฮบริดของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร และมีอาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำในข้อคำถามที่ต้องปรับปรุง ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ ก่อนที่จะทำการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุด ได้มีการทดสอบโดยการเก็บแบบสอบถามเบื้องต้น (Pre-test) เพื่อใช้ในการปรับปรุง 30 ชุด และในแบบสอบถามตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยด้านความเที่ยงตรงโดยใช้ค่า Cronbach's alpha (Cronbach's alpha) ที่วัดได้จากแบบสอบถามเท่ากับ 0.946 ซึ่งมีค่าสูง

ในส่วนของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่

คำถามนามบัญญัติ (Nominal Scale) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ เพศ และอาชีพ

คำถามเรียงลำดับ (Ordinal Scale) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์ เป็นคำถามที่มีโครงสร้างแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) จำนวน 22 ข้อ แบ่งเป็นความเสี่ยงจากการใช้งานจำนวน 4 ข้อ ความเสี่ยงทางกายภาพจำนวน 4 ข้อ ความเสี่ยงทางการเงินจำนวน 4 ข้อ ความเสี่ยงทางสังคมจำนวน 3 ข้อ ความเสี่ยงทางจิตวิทยาจำนวน 3 ข้อ และความเสี่ยงด้านเวลาจำนวน 4 ข้อ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนโดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดระดับความคิดเห็นของคะแนนแบบสอบถามคือ เห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน เห็นด้วยมาก 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน เห็นด้วยน้อย 2 คะแนน และเห็นด้วยน้อยที่สุด 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี คำถามที่มีโครงสร้างแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) จำนวน 26 ข้อ แบ่งเป็น ขั้นตอนแรก หรือขั้นต้นตัวจำนวน 5 ข้อ ขั้นสนใจจำนวน 4 ข้อ ขั้นประเมินผลจำนวน 6 ข้อ ขั้นทดลองจำนวน 5 ข้อ และขั้นยอมรับจำนวน 6 ข้อ โดยในแต่ละขั้นของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีจะมีคำถามเพื่อคำถามเพื่อตรวจสอบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีในขั้นนั้น หรือไม่ถ้ามีการยอมรับในให้ทำข้อที่เหลือในขั้นนั้น ๆ แต่ถ้าหากไม่ให้ข้ามไปทำข้อถัดไปได้เลย กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนโดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยกำหนดระดับความคิดเห็นของคะแนนแบบสอบถาม คือ เห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน เห็นด้วยมาก 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน เห็นด้วยน้อย 2 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด 1 คะแนน และไม่เห็นด้วย 0 คะแนน ในส่วนของตัวเลือกไม่เห็นด้วย ที่มีคะแนน 0 คะแนนจะไม่แสดงในตารางแบบสอบถามแต่เกิดขึ้นจากกรณีในข้อคำถามข้อที่ 0.

ในแต่ละชั้นของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีซึ่งเป็นคำถามคัดกรองผู้ทำแบบสอบถาม แล้วผู้ตอบแบบสอบถามตอบตัวเลือกที่ 2)

ผลการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 จากการวิเคราะห์ปัจจัยเรื่องประชากรศาสตร์โดยแบ่งเป็นด้าน เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ กับกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีโดยแบ่งเป็นแต่ละชั้น พบว่า

ในด้านเพศ เพศที่แตกต่างกันมีกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีในชั้นตระหนัก หรือขั้นต้นตัว ขั้นสนใจ ขั้นประเมินผล ขั้นทดลอง และชั้นยอมรับไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในด้านอายุ อายุที่แตกต่างกันมีกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีในชั้นประเมินผล ขั้นทดลอง และชั้นยอมรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในด้านอาชีพ อาชีพที่แตกต่างกันมีกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีในชั้นตระหนักหรือขั้นต้นตัว ขั้นสนใจ ขั้นประเมินผล ขั้นทดลอง และชั้นยอมรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในด้านรายได้ รายได้ที่แตกต่างกันมีกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีใน ขั้นสนใจ ขั้นประเมินผล ขั้นทดลอง และชั้นยอมรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 จากการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์ที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี ของผู้ใช้งานในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางสรุปผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

กระบวนการยอมรับเทคโนโลยี	ค่าคงที่	ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (ค่าสัมประสิทธิ์)						R ²
		ความเสี่ยงจากการใช้งาน (X ₁)	ความเสี่ยงทางกายภาพ (X ₂)	ความเสี่ยงทางการเงิน (X ₃)	ความเสี่ยงทางสังคม (X ₄)	ความเสี่ยงทางจิตวิทยา (X ₅)	ความเสี่ยงด้านเวลา (X ₆)	
1.ชั้นตระหนักหรือขั้นต้นตัว	3.356	- 0.028	0.164	0.150	- 0.095	- 0.212	0.184	ร้อยละ 4.3
Sig.	0.000	0.769	0.043*	0.150	0.317	0.009*	0.063	
2.ขั้นสนใจ	1.431	0.022	0.293	- 1.037 E-06	0.206	- 0.167	- 0.70	ร้อยละ 4.8
Sig.	0.001	0.874	0.014*	1.000	0.137	0.160	0.624	
3.ขั้นประเมินผล	2.773	0.074	0.161	0.30	0.298	- 0.678	0.161	ร้อยละ 7.8
Sig.	0.000	0.606	0.187	0.702	0.037*	0.000*	0.279	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

กระบวนการ ยอมรับ เทคโนโลยี	ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง (ค่าสัมประสิทธิ์)						R ²
	ค่าคงที่	ความเสี่ยงจาก การใช้งาน (X ₁)	ความเสี่ยงทาง กายภาพ (X ₂)	ความเสี่ยงทาง การเงิน (X ₃)	ความเสี่ยงทาง สังคม (X ₄)	ความเสี่ยงทาง จิตวิทยา (X ₅)	
4.ขั้นทดลอง	1.739	0.042	0.372	0.065	0.214	- 0.668	ร้อยละ 7.1
Sig.	0.001	0.788	0.006*	0.707	0.173	0.000*	
5.ขั้นยอมรับ	1.532	- 0.181	0.301	0.077	0.460	-0.508	ร้อยละ 5.6
Sig	0.003	0.256	0.027*	0.656	0.004*	0.000*	
รวม	-	-	มีอิทธิพล 4 ขั้น	-	มีอิทธิพล 2 ขั้น	มีอิทธิพล 4 ขั้น	-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายได้ว่า

1. ความเสี่ยงทางกายภาพ (X₂) และความเสี่ยงทางจิตวิทยา (X₅) ส่งผลต่อขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัวของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์ สามารถอธิบายขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัวของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี ได้ร้อยละ 4.3 (R² = 0.043) โดยสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัวของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี (Y₁) ได้ดังนี้

$$Y_1 = 3.356 + 0.164 (X_2) - 0.212 (X_5)$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ดังนี้ ถ้าไม่มีปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์สามารถอธิบายขั้นตระหนัก หรือขั้นตื่นตัวของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี (Y₁) อยู่ที่ 3.356 หน่วย ความเสี่ยงทางกายภาพมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.164 หมายความว่า หากมีปัจจัยความเสี่ยงทางกายภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อขั้นตระหนัก หรือขั้นตื่นตัวของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น 0.164 หน่วย ความเสี่ยงทางจิตวิทยามีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ - 0.212 หมายความว่า หากมีปัจจัยความเสี่ยงทางจิตวิทยาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัวของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีลดลง 0.212 หน่วย

2. ความเสี่ยงทางกายภาพ (X₂) ส่งผลต่อขั้นสนใจของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์สามารถอธิบายถึงขั้นสนใจของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี ได้ร้อยละ 4.8 (R² = 0.048) โดยสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ขั้นสนใจของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี (Y₂) ได้ดังนี้

$$Y^2 = 1.431 + 0.293 (X_2)$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ดังนี้ ถ้าไม่มีปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์สามารถอธิบายขึ้นสนใจของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี (Y_2) อยู่ที่ 1.431 หน่วย ความเสี่ยงทางกายภาพมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.293 หมายความว่า หากมีปัจจัยความเสี่ยงทางกายภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อขึ้นสนใจของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น 0.293 หน่วย

3. ความเสี่ยงทางสังคม (X_4) และความเสี่ยงทางจิตวิทยา (X_5) ส่งผลต่อขึ้นประเมินผลของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์สามารถอธิบายถึงขึ้นประเมินผลของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีได้ร้อยละ 7.8 ($R^2 = 0.078$) โดยสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ขึ้นประเมินผลของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี (Y_3) ได้ดังนี้

$$Y_3 = 2.773 + 0.298 (X_4) - 0.678 (X_5)$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ดังนี้ ถ้าไม่มีปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์สามารถอธิบายขึ้นประเมินผลของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี (Y_3) อยู่ที่ 2.773 หน่วย ความเสี่ยงทางสังคมมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.298 หมายความว่า หากมีปัจจัยความเสี่ยงทางสังคมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อขึ้นประเมินผลของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น 0.298 หน่วย ความเสี่ยงทางจิตวิทยามีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ - 0.678 หมายความว่า หากมีปัจจัยความเสี่ยงทางจิตวิทยาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อขึ้นประเมินผลของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีลดลง 0.678 หน่วย

4. ความเสี่ยงทางกายภาพ (X_2) และความเสี่ยงทางจิตวิทยา (X_5) ส่งผลต่อขึ้นทดลองของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์สามารถอธิบายถึงขึ้นทดลองของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี ได้ร้อยละ 7.1 ($R^2 = 0.071$) โดยสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ขึ้นทดลองของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี (Y_4) ได้ดังนี้

$$Y_4 = 1.739 + 0.372 (X_2) - 0.668 (X_5)$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ดังนี้ ถ้าไม่มีปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์สามารถอธิบายขึ้นทดลองของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี (Y_4) อยู่ที่ 1.739 หน่วย ความเสี่ยงทางกายภาพมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.372 หมายความว่า หากมีปัจจัยความเสี่ยงทางกายภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อขึ้นทดลองของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น 0.372 หน่วย ความเสี่ยงทางจิตวิทยามีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ - 0.668 หมายความว่า หากมีปัจจัยความเสี่ยงทางจิตวิทยาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อขึ้นทดลองของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีลดลง 0.668 หน่วย

5. ความเสี่ยงทางกายภาพ (X_2) ความเสี่ยงทางสังคม (X_4) และความเสี่ยงทางจิตวิทยา (X_5) ส่งผลต่อขึ้นยอมรับของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์สามารถอธิบายถึงขึ้นยอมรับของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี ได้ร้อยละ 5.6 ($R^2 = 0.056$) โดยสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ขึ้นยอมรับของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี (Y_5) ได้ดังนี้

$$Y_5 = 1.532 + 0.301 (X_2) + 0.460 (X_4) - 0.508 (X_5)$$

จากสมการสามารถอธิบายได้ดังนี้ ถ้าไม่มีปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์สามารถอธิบายชั้นยอมรับของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี (Y_5) อยู่ที่ 1.532 หน่วย ความเสี่ยงทางกายภาพมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.301 หมายความว่า หากมีปัจจัยความเสี่ยงทางกายภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อชั้นยอมรับของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น 0.301 หน่วย ความเสี่ยงทางสังคมมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.460 หมายความว่า หากมีปัจจัยความเสี่ยงทางสังคมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อชั้นยอมรับของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น 0.460 หน่วย ความเสี่ยงทางจิตวิทยามีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ - 0.508 หมายความว่า หากมีปัจจัยความเสี่ยงทางจิตวิทยาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลต่อชั้นยอมรับของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีลดลง 0.508 หน่วย

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาสมมติฐานที่ 1 อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลให้กระบวนการยอมรับเทคโนโลยีในชั้นยอมรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผลที่ได้เกิดจากการที่นำปัจจัยด้านอายุ อาชีพ และรายได้ ทดสอบความแตกต่างของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี (F-test) ในชั้นยอมรับแล้วผลที่ได้ คือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 0.002 และ 0.011 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 งานวิจัยฉบับนี้ได้วิเคราะห์แยกแต่ละชั้นของกระบวนการยอมรับตามทฤษฎีของ Rogers (Rogers, 1983 อ้างใน Luenwan, 2012) และ Hotaraphavanont (2014) ซึ่งไม่สามารถคิดภาพรวมได้เพราะแต่ละชั้นของกระบวนการยอมรับแบ่งชั้นกัน อย่างชัดเจนผู้ที่อยู่ในชั้นยอมรับต้องผ่านกระบวนการแต่ละชั้นก่อนหน้านี้นี้มาก่อน ซึ่งสอดคล้องกับ ทำการค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่: กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ของ Srisawangasuk (2015) พบว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์โดยจำแนกตามอายุ อาชีพ และรายได้พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาสมมติฐานที่ 2

1. จากการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ในส่วนของค่าสัมประสิทธิ์นั้นเป็นตัวบอกทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามจะสังเกตได้ว่ามีค่าที่เป็นบวกกับค่าที่เป็นลบ ค่าที่เป็นบวก หมายถึง การส่งผลไปทิศทางเดียวกัน ส่วนที่เป็นลบส่งผลไปในทิศทางตรงกันข้าม ดังนั้น จึงอธิบายได้ว่าความเสี่ยงทางกายภาพมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก คือ ถ้าผู้ใช้งาน QR Code ตระหนักรู้ความเสี่ยงทางกายภาพมากขึ้นจะทำให้ชั้นตระหนัก หรือขั้นตื่นตัว ขั้นสนใจ ขั้นทดลอง และชั้นยอมรับมีค่ามากขึ้น ความเสี่ยงทางสังคมมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก คือ ถ้าผู้ใช้งาน QR Code ตระหนักรู้ความเสี่ยงทางสังคมมากขึ้นจะทำให้ชั้นประเมินผล และชั้นยอมรับมีค่ามากขึ้น ความเสี่ยงทางจิตวิทยามีค่าเป็นลบ คือ ถ้าผู้ใช้งาน QR Code ตระหนักรู้ความเสี่ยงทางจิตวิทยาลดลง จะทำให้ชั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว ขั้นประเมินผล ขั้นทดลอง และชั้นยอมรับมีค่ามากขึ้น ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าอาหารจากตลาดสดในกรุงเทพมหานครของผู้บริโภคของ Amonkaew (2012) โดยผลที่ได้คือ ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงด้านการใช้งาน ด้านกายภาพ ด้านการเงิน

ด้านทางสังคม ด้านจิตวิทยา และด้านเวลา มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าอาหารจากตลาดสดในกรุงเทพมหานครของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่ในงานวิจัยนี้ไม่ได้ใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression Analysis) แต่ใช้วิธี Chi square

2. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานนั้นจะเห็นได้ว่าการวิเคราะห์ต่างนั้นมีค่า R^2 ที่ต่ำกว่า 0.5 หรือร้อยละ 50 ยังคงสามารถใช้งานได้ เพราะในการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์ที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานในเขตกรุงเทพมหานครนั้น เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความเสี่ยง ซึ่งในบทความของ Barbara, Thomas and Brian (2013) ได้กล่าวไว้ว่า ในบางสาขาเรารู้อยู่แล้วว่าค่า R^2 ที่จะได้มาจะมีค่าต่ำ เช่น การทำนายพฤติกรรมมนุษย์ ในสาขาจิตวิทยา โดยทั่วไปค่า R^2 ที่ได้จะมีค่าต่ำกว่า 0.5 หรือร้อยละ 50 เนื่องด้วยมนุษย์เป็นสิ่งที่ยากจะคาดเดาได้ เมื่อเทียบกับกระบวนการทางกายภาพ และ Barbara, Thomas and Brian (2014) ได้กล่าวไว้ว่า ถึงแม้ว่า R^2 จะน้อยก็ไม่ได้ทำให้ผลว่าตัวแปรทำนายมีนัยสำคัญ หรือค่าสัมประสิทธิ์นั้นเปลี่ยนแปลงแต่อย่างใด ค่า R^2 จะมีค่าเท่าไรก็ตาม การแปลความหมายยังคงเช่นเดิม

3. เมื่อทราบสมการว่าตัวแปรอิสระส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างไรหลังจากนี้ก็สามารถนำสมการเหล่านี้มาพยากรณ์ได้ว่าในแต่ละขั้นของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีจะเป็นอย่างไรจากปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

เพื่อพัฒนาให้เกิดการยอมรับมากขึ้นในแต่ละขั้นของกระบวนการยอมรับ เมื่อผู้ใช้บริการยอมรับเทคโนโลยีมากขึ้น ผู้ให้บริการจะมีการใช้ซ้ำและต่อเนื่องจะเพิ่มมากขึ้น ผู้ให้บริการสามารถนำผลจากการศึกษาไปใช้ได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขายมีกระบวนการยอมรับในขั้นยอมรับมากกว่ากลุ่มอื่น ผู้ที่ให้บริการ QR Code ของพร้อมเพย์สามารถส่งเสริมการตลาดเจาะจงไปยังกลุ่มที่มีอาชีพค้าขายได้ด้วยวิธีการโฆษณา หรือการให้ข่าวประชาสัมพันธ์

ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงทางกายภาพเป็นด้านที่มีอิทธิพลต่อขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว ขั้นสนใจ ขั้นทดลอง และขั้นยอมรับของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อให้ผู้ใช้งานรับรู้ความเสี่ยงถึงการถูกทำร้ายร่างกายจากมิจฉาชีพ ผู้ที่ให้บริการแอปพลิเคชันสามารถเพิ่มการตระหนักรู้ความเสี่ยงทางกายภาพได้ เช่น ให้ข้อมูลว่าใช้อย่างไรปลอดภัย ให้ข้อมูลข้อควรระวัง เพิ่มการแจ้งเตือน เป็นต้น

ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงทางสังคมเป็นด้านที่มีอิทธิพลต่อขั้นประเมินผล ขั้นทดลอง และขั้นยอมรับของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี ผู้ให้บริการ QR Code ของพร้อมเพย์สามารถทำให้ผู้ใช้งานรับรู้ความเสี่ยงทางสังคมได้ด้วยวิธีการให้มีการใช้งาน QR Code มากขึ้นตามร้านค้า หรือสถานที่ให้บริการต่าง ๆ โดยส่งเสริมให้เพิ่มช่องทาง QR Code ของพร้อมเพย์เป็นอีก 1 วิธีการในการชำระเงิน

ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงทางจิตวิทยาเป็นด้านที่มีอิทธิพลต่อขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว ขั้นประเมินผล ขั้นทดลอง และขั้นยอมรับของกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี ความเสี่ยงทางจิตวิทยามีค่า

สัมประสิทธิ์เป็นลบ หมายความว่า หากมีปัจจัยความเสี่ยงทางจิตวิทยาเพิ่มขึ้นจะส่งผลต่อกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีลดลง นั่นหมายความว่าด้านลบของความไม่มั่นใจ คือ ความมั่นใจ ด้านลบของความไม่ชิน คือ ความคุ้นชิน ด้านลบของความไม่เหมาะสมกับวิถีชีวิต คือ ความเหมาะสมกับวิถีชีวิต ถ้าผู้ให้บริการทำผู้ใช้งาน QR Code พร้อมเพย์มั่นใจหากใช้งาน QR Code พร้อมเพย์ ชื่นกับการใช้งาน QR Code ของพร้อมเพย์ในการรับโอนเงิน และรู้สึกว่าเหมาะสมกับวิถีชีวิตจะทำให้ผู้ใช้งานยอมรับมากขึ้น โดยพัฒนาให้ QR Code พร้อมเพย์มีความง่าย สะดวก ปลอดภัย ลดโอกาสเกิดข้อผิดพลาดต่าง ๆ จากการให้บริการและจากตัวผู้ใช้งานเอง รวมทั้งหากเกิดข้อผิดพลาดควรมีการแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุดและรวดเร็ว

กลยุทธ์ที่เหมาะสมในการพัฒนาให้เกิดการยอมรับที่เหมาะสม คือ กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดในรูปแบบของ โฆษณา การให้ข่าวประชาสัมพันธ์ ผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารผู้ให้บริการ หรือในกรณีที่ผู้ใช้บริการเข้าธนาคารของผู้ให้บริการสามารถให้พนักงานให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้งานได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการตระหนักรู้ถึงความเสี่ยง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งถัดไป

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลด้านการรับรู้ความเสี่ยงการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน QR Code ของพร้อมเพย์ที่ส่งผลต่อกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น การศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษาในเขตพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศไทย เพื่อให้มีความครอบคลุมและได้รับข้อมูลในการนำไปใช้วางแผนของผู้ให้บริการมากขึ้น

ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาเกี่ยวกับ QR Code ของผู้ให้บริการอื่น ๆ ได้ เพราะส่วนของ QR Code นั้นยังมีผู้ให้บริการอื่นนอกเหนือจากของพร้อมเพย์อยู่ เพื่อจะได้เห็นความแตกต่างของ QR Code แต่ละผู้ให้บริการ

ในการให้บริการของพร้อมเพย์ยังมีส่วนที่ใช้หมายเลขโทรศัพท์ในการใช้งาน เพื่อใช้ในการรับเงิน และโอนเงินอยู่ด้วย ดังนั้น การศึกษาในครั้งต่อไปสามารถศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลด้านการรับรู้ความเสี่ยง การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านหมายเลขโทรศัพท์ของพร้อมเพย์ที่ส่งผลต่อกระบวนการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมของการใช้งานพร้อมเพย์มากขึ้น

ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง เช่น คุณภาพการบริการ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อผู้ให้บริการนำข้อมูลไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

หากมีการนำกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดที่แนะนำไปใช้แล้วควรมีการวิจัยศึกษาว่ากลยุทธ์ที่นำไปใช้ส่งผลต่อกระบวนการยอมรับเทคโนโลยีอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2560). สถิติสำหรับงานวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ซอฟต์แวร์เบค ประเทศไทย. (2562). พร้อมเพย์มาถึงแล้ว. [Online]. Available: promptpay.io/. [2019, กุมภาพันธ์ 4].
- รุติณี จิตรตนมมงคล. (2560). อิทธิพลของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ คุณประโยชน์และความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการชำระเงินผ่าน QR Code ของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี, ัญญลักษณ์ พลวัน และสุพรรณษา กุลแก้ว. (2557). การศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี QR Code ของกลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. **วิศวกรรมสาร มก. 27** (88), 29-40.
- ธนวรรณ สำนวนกลาง. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ M-Banking. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). **PromptPay**. [Online]. Available: <http://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/PromptPay/Pages/default.aspx>. [2019, กุมภาพันธ์ 4].
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559) **รายชื่อผู้ให้บริการพร้อมเพย์**. [Online]. Available: http://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/PromptPay/Documents/PromptPay_ServiceProvider.pdf. [2019, กุมภาพันธ์ 4].
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). **เรื่อง บริการโอนเงินและรับโอนเงินแบบใหม่ “พร้อมเพย์- PromptPay”**. [Online]. Available: <http://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/News2559/n3159t.pdf>. [2019, กุมภาพันธ์ 4].
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). **QR Code มิติใหม่ของการชำระเงิน**. [Online]. Available: <http://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/FinTech/Documents/QRCodeSlide20170830.pdf>. [2019, กุมภาพันธ์ 5].
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). **คำถามคำตอบการให้บริการโอนเงินแบบ “พร้อมเพย์ – PromptPay” ชุดที่ 1 เรื่อง ทัวไปเกี่ยวกับพร้อมเพย์**. [Online]. Available: http://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/PromptPay/Documents/FAQ_1.pdf. [2019, กุมภาพันธ์ 6]
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560ค). **เรื่อง ความร่วมมือการใช้มาตรฐานคิวอาร์โค้ดเพื่อการชำระเงิน**. [Online]. Available: <http://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/News2560/n4160t.pdf>. [2019, กุมภาพันธ์ 4].
- นางสาวชวิศา พุ่มดนตรี. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการพร้อมเพย์ (PromptPay) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นัตยา ศรีสว่างสุข. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่: กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พิพิธ โหดรวานนท์. (2557). **กระบวนการยอมรับนวัตกรรมรถยนต์ระบบไฮบริดของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.

- รุ่งโรจน์ สุขใจมุข. (2557) ความเสี่ยงจากการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ต. [Online]. Available: <http://www.roongrote.crru.ac.th/CP4904/ธุรกรรม%203.pdf>. [2019, กุมภาพันธ์ 4].
- วีซ่า. (2560). วีซ่าเผย คนไทยกว่าครึ่งพร้อมใช้ “QR Code มาตรฐาน” ในการชำระเงินโดยเฉพาะคน “เจนวาย”. [Online]. Available: http://www.visa.co.th/th_TH/about-visa/newsroom/press-releases/nr-th-171219.html. [2019, กุมภาพันธ์ 5].
- วุฒิ สุขเจริญ. (2555). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: จี. พี. ไชเบอร์พรินท์.
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี. บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2549). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บ้านเสรีรัตน์.
- ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้งานทางการเงินธนาคารแห่งประเทศไทย. (2557) การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต. [Online] Available: <http://www.1213.or.th/th/serviceunderbot/payment/Pages /internet-payment.aspx>. [2019, กุมภาพันธ์ 4].
- สวรส อมรแก้ว. (2555). ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าอาหารจากตลาดสดในกรุงเทพมหานครของผู้บริโภค. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิงหะ นวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. ปรินญาดุสิตบัณฑิต คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ. การค้นคว้าอิสระปรินญามหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

References

- Goldstein, E.B. (2010). **Sensation and Perception**. 8th ed. California: Wadsworth Cengage Learning.
- Hoyer, W.D. and Macinnis, D.J. (2010). **Consumer Behavior**. 5th ed. Ohio: South-Western Cengage Learning.
- Leon G. Schiffman and Leslie Lazar Kanuk. (2010). **Consumer Behavior**. 10th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Leon G. Schiffman and Leslie Lazar Kanuk. (2010). **Consumer Behavior**. 10th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

- Barbara F. Ryan, Thomas A. Ryan, Jr., and Brian L. Joiner. (2013). **Regression Analysis: How Do I Interpret R-squared and Assess the Goodness-of-Fit?**. [Online]. Available: <https://blog.minitab.com/blog/adventures-in-statistics-2/regression-analysis-how-do-i-interpret-r-squared-and-assess-the-goodness-of-fit>. [2019, October 1].
- Barbara F. Ryan, Thomas A. Ryan, Jr., and Brian L. Joiner. (2014). **How High Should R-squared Be in Regression Analysis?**. [Online]. Available: <https://blog.minitab.com/blog/adventures-in-statistics-2/how-high-should-r-squared-be-in-regression-analysis>. [2019, October 1].
- Philip Kotler and Gary Armstrong. (2001). **Principles of Marketing**. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Philip Kotler. (2007). **Marketing Management**. 12th ed. Prentice-Hall.
- Priyanka Surendran. (2012). Technology Acceptance Model: A Survey of Literature. **International Journal of Business and Social Research**. 4 (2), 175-178.

Translated Thai References

- Amonkaew, S. (2012). **Risk Perception Factors Influence Consumers' Buying Behavior from Fresh Market in Bangkok**. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Bank of Thailand. (2016). **List of PromptPay Service Providers**. [Online]. Available: http://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/PromptPay/Documents/PromptPay_ServiceProvider.pdf. [2019, February 4]. (in Thai)
- Bank of Thailand. (2016). **New Money Transfer and Receiving Service "PromptPay"**. [Online]. Available: <http://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/News2559/n3159t.pdf>. [2019, February 4]. (in Thai)
- Bank of Thailand. (2016). **PromptPay**. [Online]. Available: <http://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/PromptPay/Pages/default.aspx>. [2019, February 4]. (in Thai)
- Bank of Thailand. (2017). **QR Code, The New Dimension of Payment**. [Online]. Available: <http://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/FinTech/Documents/QRCodeSlide20170830.pdf>. [2019, February 5]. (in Thai)
- Bank of Thailand. (2017b). **Questions and Answers for "PromptPay-PromptPay" the 1st Series: General Topics About PromptPay**. [Online]. Available: http://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/PromptPay/Documents/FAQ_1.pdf. [2019, February 6]. (in Thai)

- Bank of Thailand. (2017c). **Cooperation to Use QR Code Standards for Payments**. [Online]. Available: <http://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/News2560/n4160t.pdf>. [2019, February 4]. (in Thai)
- Chaweasuk, S., Wongchaturaphat, S. (2012). **Information Technology Acceptance Theory**. Bangkok: King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. (in Thai)
- Financial User Protection Center, Bank of Thailand. (2014). **Payment via the Internet**. [Online]. Available: <http://www.1213.or.th/th/serviceunderbot/payment/Pages/internet-payment.aspx>. [2019, February 4]. (in Thai)
- Hotaraphavanont, P. (2014). **Process for the Adoption of Hybrid Vehicle Innovation for Consumers in Bangkok**. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Jitratanamongkol, T. (2017). **Influence of Expectation on Electronic Service Quality, Benefits and Ease of Use Affecting Consumers' Acceptance of QR Code Payment Technology in Bangkok**. Bangkok: Bangkok University. (in Thai)
- Kerdsri, N., Phonwan, T., Kulkaew, S. (2014). A Study of Technology Behavior and Factors Affecting the Adoption of QR Code Technology among Population Groups in Bangkok. **Kasetsart Engineering Journal**. 27 (88), 29-40. (in Thai)
- Luenwan, O. (2012). **Factors Affecting Information Technology Acceptance: A Case Study of Community Development Department, Government Complex Chaengwatthana**. Pathumthani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)
- Muansrichai, S. (2012). **Factors Affect to User Acceptance of ERP Software in Accounting**. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Poommang, C. (2016). **Factors Affect to the Acceptance of PromptPay Service Among People in Bangkok and Its Vicinity**. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Serirat, S. (1995). **Demographic Theory**. Bangkok: Educational Development. (in Thai)
- Serirat, S. (2006). **Modern Marketing Management**. Bangkok: Baan Serirat. (in Thai)
- Softbeck Thailand. (The year of Publication is not Specified). **PromptPay has Arrived**. [Online]. Available: <http://www.promptpay.io/>. [2019, February 4]. (in Thai)
- Srisawangasuk, N. (2015). **Factors Affect to the Acceptance of MyMo Application in Mobile Banking Transactions: A Case Study of Government Savings Bank in Bangkok**. Pathumthani: Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)
- Sukcharoen, W. (2012). **Consumer Behavior**. Bangkok: G.P. Cyberprint. (in Thai)

- Sukjaimuk, R. (2014). **Risk From Internet Transactions**. [Online]. Available: <http://www.Roongrote.crru.ac.th/CP4904/ธุรกรรม%203.pdf>. [2019, February 4]. (in Thai)
- Sumnuanklang, T. (2016). **The Acceptance of the Technology of Financial Transactions in the Form of M-Banking**. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Visa. (2017). **Visa Reveals More than Half of Thai People are Ready to use the “Standard QR Code” for Payment, Especially for “Generation Y”**. [Online]. Available: http://www.visa.co.th/th_TH/about-visa/newsroom/press-releases/nr-th-171219.html. [2019, February 5]. (in Thai)
- Wanichabancha, K. (2017). **Statistics for Research Work (11th ed)**. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

คณะผู้เขียน

นายภูริทัต สุนทรห้าว

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

50 ถนนงามวงศ์วาน ลาดยาว จตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 ประเทศไทย

e-mail: Phu_ri_tut@outlook.com

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีรรัตน์ วรพิเชฐ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

50 ถนนงามวงศ์วาน ลาดยาว จตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 ประเทศไทย

e-mail: fbusths@ku.ac.th

แนวทางการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

The Guidelines of Tourism Supply Chain Management in Phuket

จิรวัดน์ จูเจริญ*¹ และชิตพงษ์ อัยสานนท์²

¹ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

² วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Jirawat Chucharoen*¹ and Chitpong Ayasanond²

¹ Graduate School, Suan Sunandha Rajabhat University

² College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University

Received: April 9, 2021

Revised: May 19, 2021

Accepted: May 30, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับของการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตตามลักษณะส่วนบุคคล 3) เพื่อเสนอแนวทางในการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยแบบผสมเชิงอธิบาย กลุ่มตัวอย่าง 384 คน ใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม ค่าความตรงตามเนื้อหา 0.8 และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า α ตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไป สถิติ ร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการสัมภาษณ์เชิงลึก 10 คน ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นก่อนเดินทาง ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.57 ระหว่างเดินทาง ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ด้านสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.86 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3.45 ด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3.37 ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร ด้านข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.63 ด้านเวลา ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3.28 ด้านการไหลเวียนทางการเงิน ด้านการชำระเงิน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.54 หลังเดินทาง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.95 (2) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน ยกเว้นด้านเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (3) แนวทางการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตควรมีการจัดการการไหลเวียนทางกายภาพ เช่น การพัฒนา

ระบบโครงสร้างพื้นฐาน ขยะ เป็นต้น การจัดการการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร เช่น การประชาสัมพันธ์ และสร้างภาพลักษณ์ในการท่องเที่ยว และการจัดการการไหลเวียนทางการเงิน

คำสำคัญ: การท่องเที่ยว โซ่อุปทาน จังหวัดภูเก็ต

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the opinion of Thai tourists 2) to compare the level of tourism supply chain management in Phuket according to individual characteristics 3) to suggest the guidelines of tourism supply chain management in Phuket. The explanatory mixed-method research was employed in this study. 384 samples were recruited by the accidental sampling. The questionnaire with the content validity of 0.8 was used as the tool for data collection of which the questions were selected with an α value of 0.75 or higher. The statistics for data analysis included percentage, frequency, standard deviation, means, t-test, One-way ANOVA. The in-depth interview was conducted with 10 key informants. The research results revealed that (1) Before traveling, the opinion towards the information flow was at the high level (3.57). During traveling, physical flow and tourist attraction were at the high level (3.86). The facilities (3.45) and safety (3.37) were found at the moderate level. The information of information flow was at the high level (3.63). The time was found at the moderate level (3.28) while the payment of financial flow was at the high level (3.54) and at the high level (3.95) after traveling. (2) Thai tourists with different demographic characteristics had different opinion towards the tourism supply chain management in Phuket, except gender and average monthly income. (3) all sectors involved in Phuket tourism should have the physical flow management such as the development of an infrastructure and waste system, etc., information flow management such as public relations and image building in tourism and financial flow management.

Keywords: Tourism, Supply Chain, Phuket

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมภาคการบริการที่มีความสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งการลงทุน การจ้างงาน การกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นและชุมชน (Saengchai & Haasunthre, 2018) ถือได้ว่าเศรษฐกิจไทยขับเคลื่อนได้ด้วยการท่องเที่ยว ทั้งนี้ประเทศไทยได้มีการวางแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในด้านต่างๆ เพื่อเป็นกรอบในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยมีแนวทางการพัฒนาเพื่อสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจให้กระจายตัวอย่างทั่วถึง

ประเทศไทยมีการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวใช้จ่ายในประเทศ และท่องเที่ยวอยู่ในประเทศไทยนานขึ้น โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวใหม่ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว เดินทาง ท่องเที่ยว ในแต่ละภูมิภาคเป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชน การที่จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจ มหาศาล ทำให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ที่พัก ร้านอาหาร บริษัทจัดนำเที่ยว การคมนาคม ขนส่ง สินค้าที่ระลึก และสินค้าพื้นเมือง เป็นต้น สามารถสร้างกำไรให้กับนักธุรกิจ และประชาชนที่อยู่ใกล้กับ สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ สามารถค้าขายได้เป็นอย่างดี ส่งผลต่อรายได้ของประชาชนในท้องถิ่น หมู่บ้าน ตำบล จังหวัด ของประเทศ (Tansutrachon, 2017)

จังหวัดภูเก็ต เป็นเมืองท่องเที่ยวที่สร้างรายได้ด้านการท่องเที่ยวให้กับประเทศเป็นอันดับ 2 ของประเทศ (Phuket Provincial Office, 2016) จากการศึกษาข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประเทศไทย พบว่า แหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความหลากหลาย แต่ปัญหาการท่องเที่ยวของประเทศไทยไม่ได้ อยู่ที่เรื่องแหล่งท่องเที่ยวแต่ขึ้นอยู่กับการจัดการโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว คือ การจัดการขั้นตอนต่างๆ ในการบริการ เริ่มตั้งแต่การต้อนรับนักท่องเที่ยว การขนส่ง และกระบวนการอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น การบริการข้อมูลข่าวสาร ความเอาใจใส่ ความปลอดภัย ตลอดจนความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ให้มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านเวลา ต้นทุน และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ในการพัฒนาการท่องเที่ยวให้มี ประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ จึงมีความจำเป็นต้องทำไปพร้อมๆ กันทั้ง กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ เพื่อให้เกิดการประสานงานกันระหว่างกิจกรรมต่างๆ จนเกิดเป็นความประทับใจหรือ พึงพอใจในการท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวซ้ำอีกครั้ง รวมถึงการแนะนำให้ผู้อื่นเดินทางมาท่องเที่ยวด้วย (Khaosaard, M., et al., 2008)

การศึกษาการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เป็นการศึกษาระดับความคิดเห็น และ เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาต่อยอด และรองรับการเปลี่ยนแปลงทางการท่องเที่ยวของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสื่อในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษา มาสร้างแนวทางดำเนินงานการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสมในการส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อดึงดูด ให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตมากขึ้น และเป็นการยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตให้มีความเป็นมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวใน จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับของการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาว ไทย ตามลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนวทางในการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ถือเป็นลักษณะหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาในช่วงชีวิตของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งในการศึกษาและวิเคราะห์ทางประชากร หรือลักษณะส่วนบุคคลมีความสำคัญสำหรับการทำความเข้าใจด้านจริยธรรมทางธุรกิจ

Serirat (2007) กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาด ครอบครัว สถานภาพ รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาดเป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยา และสังคมวัฒนธรรม ช่วยอธิบายถึงความคิด และความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมาย ข้อมูลดังกล่าวจะมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายมากกว่าตัวแปรอื่น ซึ่งมีดังนี้ คือ (1) อายุ เนื่องจากผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันจะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์ในการศึกษาด้านความแตกต่างของส่วนแบ่งทางการตลาด (2) เพศ จะเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค (3) ครอบครัว เป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาด ในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนลักษณะส่วนบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้านั้น และโครงสร้างด้านสื่อที่จะเกี่ยวข้องกับผู้ตัดสินใจในครัวเรือน เพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม กับรายได้ การศึกษา อาชีพ และสถานะภาพ

Belch & Belch (2005) ศึกษาตัวแปร ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้ โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ พฤติกรรมการตัดสินใจ และอัตราการใช้สินค้าของผู้บริโภค เพื่อประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายที่มีแนวโน้มสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดในความสัมพันธ์เชิงเหตุ และผล ได้แก่ (1) อายุ ที่แตกต่างกันจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน (2) เพศ เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในเรื่องของพฤติกรรมในการบริโภคมาก เพราะเพศที่แตกต่างกันมักมีทัศนคติ การรับรู้ และการตัดสินใจในเรื่องการเลือกสินค้าที่บริโภคแตกต่างกัน โดยมากเกิดจากสาเหตุในเรื่องของการได้รับการเลี้ยงดู การปลูกฝังนิสัยมาตั้งแต่ในวัยเด็ก (3) สถานภาพการสมรส โสด หย่าร้าง หรือเป็นหม้าย มีความสำคัญมากในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค ทำให้เกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์ และพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน (4) การศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีอาชีพที่สามารถสร้างรายได้สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ จึงมีแนวโน้มที่จะเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมากกว่า (5) อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นความต้องการสินค้า และบริการที่แตกต่างกัน (6) รายได้ หรือสถานภาพทางเศรษฐกิจของบุคคล จะกระทบต่อตราสินค้าและบริการที่ตัดสินใจสถานภาพเหล่านี้ประกอบด้วย รายได้ การออมทรัพย์ อำนาจการซื้อ และทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเป็นพฤติกรรมหนึ่งของผู้บริโภค ซึ่งแสวงหา จัดซื้อ การใช้ประโยชน์ และประเมินสินค้าบริการที่คาดว่าจะสามารถสนองความต้องการได้ จึงกล่าวได้ว่าพฤติกรรมนักท่องเที่ยว คือ หนึ่งในพฤติกรรมผู้บริโภค ที่ตัดสินใจใช้สินค้าบริการ คือ แหล่งท่องเที่ยว และการเข้าพักอาศัยในประเภทต่างๆ เป็นการศึกษาเพื่อทราบถึงความต้องการ เป้าหมาย ความจำเป็นของผู้บริโภคเพื่อวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด

ให้สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ โดยการแสดงออกของการกระทำกิจกรรมใดๆ ก็ตามแบบ คล้ายคลึงกัน หรือบ่อยครั้งจนกลายเป็นเอกลักษณ์ของกลุ่ม หรือของตน โดยมีปัจจัยในการท่องเที่ยว ได้แก่ ปัจจัยส่วนตัว เช่น สุขภาพ รายได้ ทักษะคติ ประสบการณ์ เป็นต้น และปัจจัยภายนอก เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม เป็นต้น ซึ่งนักท่องเที่ยวเป็นผู้ซื้อสินค้าบริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวตลอดจนประเมินสินค้าบริการทางการท่องเที่ยว โดยการประเมินขึ้นอยู่กับความสามารถในการตอบสนองของบุคคลนั้นๆ (Nakpan, 2012: 14)

นักท่องเที่ยวถือเป็นผู้บริโภคที่ต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างไปจากการบริโภคสินค้าจำเป็น และสินค้าอุตสาหกรรมทั่วไป ผู้ประกอบการจำเป็นต้องค้นหาพฤติกรรมผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวว่ามีพฤติกรรม การซื้อก่อน และหลังการใช้บริการอย่างไร เพื่อช่วยให้ฝ่ายการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์ และกิจกรรมการตลาด ให้ตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม

การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถตอบสนอง พฤติกรรม หรือความต้องการ ให้ได้รับความพึงพอใจ ซึ่งพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเดินทาง ท่องเที่ยวจะเป็นปฏิกริยาของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยว มีขั้นตอน ที่สำคัญอยู่ 9 ขั้นตอน (Jittangwattana, 2014) คือ (1) การส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว (2) ความต้องการ ของนักท่องเที่ยวแต่ละบุคคล (3) สิ่งจูงใจสำหรับนักท่องเที่ยวในการเดินทาง หรือสิ่งกระตุ้นให้คนเดินทาง เป็นสิ่งสำคัญที่แสดงให้เห็นความต้องการของนักท่องเที่ยว (4) การตัดสินใจของนักท่องเที่ยว (5) การวางแผน ค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยว (6) การเตรียมการเดินทาง (7) การเดินทางท่องเที่ยว (8) ประสบการณ์การท่องเที่ยว (9) ทักษะคติของนักท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์จากการท่องเที่ยวแล้ว ก็จะเกิดทักษะคติจาก การท่องเที่ยวนั้น หากนักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจ ก็จะมีทักษะคติที่ดีต่อการท่องเที่ยว และอาจทำให้เขา กลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีกครั้ง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

Pimonsompong (2007) ได้นำคำนิยามของนักท่องเที่ยว และการท่องเที่ยวมารวมเข้าด้วยกันแล้ว ว่าเป็นการเดินทางที่มีเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการ คือ (1) เดินทางด้วยความสมัครใจ (2) เดินทางจากที่อยู่อาศัย ปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (3) เดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ได้แต่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพ หรือหารายได้

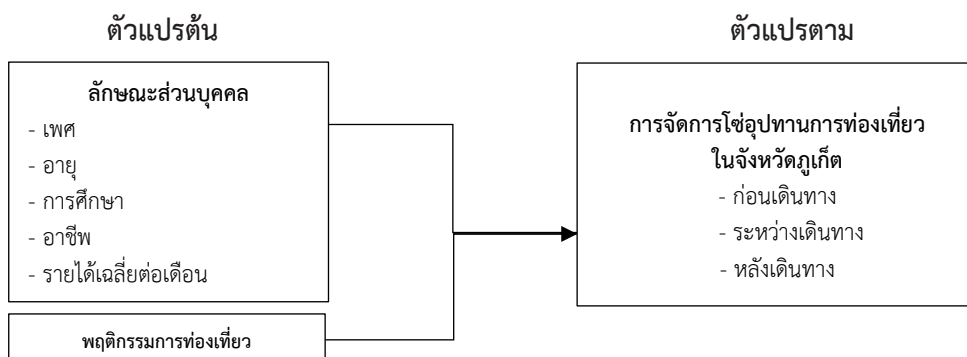
การท่องเที่ยว คือ ชุดของกิจกรรมบริการ และอุตสาหกรรมที่มอบประสบการณ์การเดินทาง ซึ่งประกอบ ไปด้วยการขนส่ง ที่พัก สถานที่รับประทานอาหาร เครื่องดื่ม ร้านค้าปลีก ธุรกิจบันเทิง และบริการต้อนรับที่ จัดไว้ให้สำหรับบุคคลหรือกลุ่มที่เดินทางออกจากบ้าน เป็นผลรวมของปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ที่เกิด จากปฏิสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยว ซัพพลายเออร์ทางธุรกิจ หน่วยงานปกครอง และชุมชนเจ้าภาพ ในการดึงดูด และต้อนรับนักท่องเที่ยวผู้มาเยือน

การจัดการโซ่อุปทานที่ผ่านมามุ่งความสนใจไปยังภาคอุตสาหกรรมเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากมีผลิตภัณฑ์ ที่สามารถจับต้องได้ มีระบบการผลิตที่เห็นเป็นรูปธรรม ปัจจุบันมีหน่วยงาน และนักวิชาการเริ่มให้ความสำคัญ กับการศึกษาโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความ ซับซ้อนมากกว่าอุตสาหกรรมอื่นๆ (Veronneau & Roy, 2009) ทั้งมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและ สังคม ในการสร้างรายได้ สร้างงาน และก่อให้เกิดธุรกิจต่อเนื่อง การบริหารจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จึงจำเป็นต้องพิจารณาถึงมุมมองด้านโซ่อุปทานเป็นสำคัญ เพื่อให้การพัฒนาการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างยั่งยืน โดยผ่านการประสานงาน เชื่อมโยงของหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ในโซ่อุปทาน การพัฒนาการท่องเที่ยว

ดังกล่าวนั้นย่อมจะส่งผลถึงการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจในการสร้างผลกำไรและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (Christopher, 2005; Zhang et al. 2009)

โซ่อุปทานการท่องเที่ยว และโลจิสติกส์ท่องเที่ยวมีความเกี่ยวข้องกันต่างกันตรงที่โลจิสติกส์ท่องเที่ยวเป็นกระบวนการที่เน้นกิจกรรมเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยว และวัตถุประสงค์ของจากต้นทางไปสู่ปลายทางโดยไม่มีข้อผิดพลาด ในขณะที่โซ่อุปทานการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปฏิสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในโซ่อุปทานการท่องเที่ยวหนึ่ง ๆ ทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในแนวดิ่ง และในแนวราบ ซึ่งอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน และต่างอุตสาหกรรมกันตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำให้ทำหน้าที่สอดคล้องกันเพื่อส่งมอบบริการให้แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ต้นทุนที่สามารถแข่งขันได้ โดยความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจน คือ โลจิสติกส์ท่องเที่ยวจะเน้นพันธกิจเกี่ยวกับการเคลื่อนที่ ได้แก่ การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) ของนักท่องเที่ยว สินค้า และบริการ การเคลื่อนที่ของข้อมูล ข่าวสาร (Information Flow) และการเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) ส่วนโซ่อุปทานการท่องเที่ยวจะเน้นบทบาทเกี่ยวกับความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างองค์กร (Suriya, 2009) โลจิสติกส์ท่องเที่ยวจึงเป็นส่วนหนึ่งของโซ่อุปทานการท่องเที่ยว โดยทั้งสองกิจกรรมมีลักษณะเป็นการบูรณาการร่วมกันยากที่จะแยกแยะออกจากกันได้ต้องดำเนินควบคู่กันไปเสมอ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมเชิงอธิบาย (Explanatory Mixed Method) โดยขั้นตอนแรกเป็นการเก็บข้อมูล

ในเชิงปริมาณก่อน และต่อมาเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพ เพื่อช่วยอธิบายผลของวิธีการเชิงปริมาณให้มีความชัดเจนขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ (1) ประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ระหว่างเดือน ตุลาคม 2563 - กุมภาพันธ์ 2564 (2) กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยไม่ทราบขนาดประชากร จึงได้ใช้สูตรของ Cochran (1977) ($n = Z^2 / 4e^2$) ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5% ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ $0.05 = 1.96$ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 โดยในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตทั้งเพศชายและเพศหญิง

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selective Sampling) คือ เลือกสัมภาษณ์เฉพาะผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 10 คน ซึ่งประกอบด้วย นายกเทศบาลตำบลจังหวัดภูเก็ต 1 คน ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (ที่พัก 3 คน ร้านอาหาร 3 คน บริษัทจัดนำเที่ยว 3 คน)

การสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือวิจัยที่ใช้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน รวม 49 ข้อคำถาม จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ และประสบการณ์ทางด้านโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบ และให้คำแนะนำแก้ไขเพิ่มเติมตลอดจนตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเข้าใจ และการใช้ภาษาพร้อมให้คะแนนผลการตัดสินใจ เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัดจากสมการ (Sinjaru, 2014: 95-96) ได้ค่าเท่ากับ 0.8 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิโดยนำข้อมูลที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ที่เป็นมาตรฐานวัดประมาณค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Reliability) เพื่อพิจารณาว่าข้อคำถามมุ่งวัดสิ่งเดียวกัน และผู้ตอบมีความคงที่ในการใช้ข้อมูลที่ต่างวัดสิ่งเดียวกันน้อยเพียงใด โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่ตัวอย่างการวิจัยโดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า α ตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น (Sinjaru, 2014: 419-420)

ขณะที่การวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือวิจัยที่ใช้คือ แบบสัมภาษณ์แบบโครงสร้างที่สอดคล้องกับแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการส่งแบบสอบถามให้สถานประกอบการ ช่วยดำเนินการเก็บแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทย ประกอบกับการลงพื้นที่เก็บตัวอย่างเอง และรับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 384 ชุด โดยใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 3 สัปดาห์ ขณะที่การรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยโทรศัพท์ติดต่อบุคคลที่ขอเข้าสัมภาษณ์ โดยแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยนั้นวันและเวลาการสัมภาษณ์

ส่งหัวข้อหรือประเด็นที่จะสัมภาษณ์ให้ผู้ที่จะให้สัมภาษณ์ทางไปรษณีย์หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ นำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึก และข้อมูลที่บันทึกเทป มาวิเคราะห์เนื้อหา และสรุปความคิดเห็นต่างๆ โดยใช้เวลาสัมภาษณ์ 30 นาที ต่อคน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ขณะที่การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาพร้อมกับแบบสอบถามตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล แล้วจำแนกข้อมูลออกตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการศึกษา

ผลการศึกษา

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ตารางที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย	ร้อยละ
เพศชาย	56.50
อายุ 25-34 ปี	44.25
ระดับการศึกษา ปริญญาตรี	53.25
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	29.25
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-17,000 บาท	42.25

ตารางที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ข้อมูลพฤติกรรมท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย	ร้อยละ
เดินทางมาเที่ยว เป็นครั้งแรก	80.25
วัตถุประสงค์ของการเดินทาง ความเพลิดเพลิน/พักผ่อนหย่อนใจ	89.25
เดินทางมาเที่ยวกับเพื่อน/หมู่คณะ	48.50
รูปแบบการเดินทาง วางแผนการเดินทางด้วยตนเอง	57.75
ระยะเวลาของการท่องเที่ยว 2-4 วัน	38.25
การรู้จัก/ทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากสื่อสังคมออนไลน์	49.60
การเลือกใช้จ่ายนพาหนะในการท่องเที่ยว เช่ารถยนต์	61.36
สถานที่ที่เลือกพัก หอพัก/โฮสเทล	40.25
ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อครั้ง/ต่อคน 10,001-17,000 บาท	42.25
จะเดินทางกลับมาท่องเที่ยวอีก	77.00
จะแนะนำ/ชักชวนให้เพื่อนหรือคนรู้จัก	86.25

ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

ความคิดเห็น		$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	ล
ก่อนเดินทาง					
ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร		3.57	0.80	มาก	
เฉลี่ย		3.57	0.80		
ระหว่างเดินทาง					
ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ	ด้านสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว	3.86	0.75	มาก	
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.45	0.87	ปานกลาง	
	ด้านความปลอดภัย	3.37	0.77	ปานกลาง	
ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร	ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.63	0.78	มาก	
	ด้านเวลา	3.28	0.71	ปานกลาง	
ด้านการไหลเวียนทางการเงิน	ด้านการชำระเงิน	3.54	0.88	มาก	
เฉลี่ย		3.52	0.79	มาก	
หลังเดินทาง					
ด้านประสบการณ์		4.00	0.71	มาก	
ด้านความพึงพอใจ		3.98	0.71	มาก	
เฉลี่ย		3.99	0.71	มาก	
รวม		3.69	0.77	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หลังเดินทางมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.71) รองลงมาได้แก่ ก่อนเดินทาง ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.80) และระหว่างเดินทาง ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

เปรียบเทียบระดับของการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทยตามลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ

n = 384

ความคิดเห็น	t-test				
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ก่อนเดินทาง	ชาย	3.58	0.65	.525	.600
	หญิง	3.54	0.59		
ระหว่างเดินทาง	ชาย	3.58	0.40	2.135	0.33*
	หญิง	3.48	0.47		
หลังเดินทาง	ชาย	3.98	0.61	-.323	.747
	หญิง	4.00	0.76		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ก่อนเดินทาง หลังเดินทาง ไม่แตกต่างกัน ส่วนระหว่างเดินทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ

n = 384

ความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ก่อนเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	1.880	5	.376	.974	.433
	ภายในกลุ่ม	152.088	378	.386		
	รวม	153.968	383			
ระหว่างเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	2.236	5	.447	2.427	.035*
	ภายในกลุ่ม	72.582	378	.184		
	รวม	74.818	383			
หลังเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	10.219	5	2.044	4.679	.000*
	ภายในกลุ่ม	171.240	378	.437		
	รวม	181.459	383			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่กลุ่มอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ก่อนเดินทาง ไม่แตกต่างกัน ส่วนระหว่างเดินทาง และหลังเดินทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

n = 384

ความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ก่อนเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	2.332	3	.777	2.030	.109
	ภายในกลุ่ม	151.637	380	.383		
	รวม	153.969	383			
ระหว่างเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	.717	3	.239	1.277	.282
	ภายในกลุ่ม	74.101	380	.187		
	รวม	74.818	383			
หลังเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	3.660	3	1.220	2.704	.045*
	ภายในกลุ่ม	177.799	380	.451		
	รวม	181.459	383			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 6 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ก่อนเดินทาง และระหว่างเดินทางไม่แตกต่างกัน ส่วนหลังเดินทางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ

n = 384

ความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ก่อนเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	5.753	4	1.438	3.833	.005*
	ภายในกลุ่ม	148.216	379	.375		
	รวม	153.969	383			
ระหว่างเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	2.204	4	.551	2.997	.019*
	ภายในกลุ่ม	72.614	379	.184		
	รวม	74.818	383			
หลังเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	4.562	4	1.140	2.533	.040*
	ภายในกลุ่ม	176.898	379	.450		
	รวม	181.460	383			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 7 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่อาศัยแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ก่อนเดินทาง ระหว่างเดินทาง และหลังเดินทางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

n = 384

ความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ก่อนเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	2.843	4	.711	1.858	.117
	ภายในกลุ่ม	151.126	379	.383		
	รวม	153.969	383			
ระหว่างเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	.887	4	.222	1.185	.317
	ภายในกลุ่ม	73.931	379	.187		
	รวม	74.818	383			
หลังเดินทาง	ระหว่างกลุ่ม	2.968	4	.742	1.634	.165
	ภายในกลุ่ม	178.492	379	.454		
	รวม	181.460	383			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 8 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ก่อนเดินทาง ระหว่างเดินทาง และหลังเดินทาง ไม่แตกต่างกัน

แนวทางในการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

1. ก่อนเดินทาง นักท่องเที่ยวต้องการข้อมูลก่อนการเดินทาง ในการช่วยวางแผน และเป็นตัวเลือก รวมทั้งต้องการข้อมูลที่เป็นรายละเอียดระหว่างเดินทาง เพื่อเป็นแนวทางในการท่องเที่ยว เช่น ที่พัก การเดินทางและสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เป็นต้น

2. ระหว่างเดินทาง ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ควรปรับปรุง และพัฒนาโครงสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐาน การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ การจัดการขยะ และการเพิ่มการรักษาความปลอดภัย

2.2 ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร ควรพัฒนาการสร้างเครือข่ายความเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต และใช้การสื่อสารของเครือข่ายสังคมออนไลน์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว เพื่อสร้างข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ทันที โดยการทำการตลาดร่วมกันทั้งในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งสื่อสังคมออนไลน์และสื่อแบบเก่า

2.3 ด้านการไหลเวียนทางการเงิน ควรมีการควบคุมราคาอาหาร และเครื่องดื่ม ตลอดจนค่าบริการที่พักให้มีความเป็นธรรมมากขึ้น

3. หลังเดินทาง สิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับ คือ ประสบการณ์และความพึงพอใจ จากการเดินทางมาท่องเที่ยว แต่ละคนจะมีการรับรู้ เรียนรู้ แตกต่างกันไป เพื่อให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวซ้ำ หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ควรให้ความสำคัญกับการจัดการการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร เช่น การประชาสัมพันธ์ การสร้างภาพลักษณ์ในการท่องเที่ยว เพื่อความน่าเชื่อถือ และสร้างโอกาสในการเข้าถึงนักท่องเที่ยวให้มากขึ้นในทุกสื่อ และช่องทางการสื่อสารของเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยจัดทำเป็นแผนการตลาดของแหล่งท่องเที่ยว

อภิปรายผล

ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

1. ก่อนเดินทาง ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่าการนำเสนอข้อมูล ข่าวสาร และสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว หลากหลายรูปแบบ เช่น แผ่นพับ Website ค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.72) แสดงให้เห็นได้ว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมาประกอบการตัดสินใจในการวางแผนการเดินทาง การวางแผนค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยว การเตรียมการเดินทางท่องเที่ยว สอดคล้องกับ Jaroonsrichotikamjorn (2017) และ Kenraksa (2018)

2. ระหว่างเดินทางด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ด้านสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัย พบว่า ทรัพยากรทางธรรมชาติที่ยังคงความอุดมสมบูรณ์ (3.70) และความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยน้อยสุด (3.67) แสดงให้เห็นได้ว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติ และทะเล เนื่องจากปัจจุบันเสื่อมโทรม อย่างเห็นได้ชัด สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ และ Phetrakul (2018) ที่ พบว่า การพัฒนาปรับปรุงด้านกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว เส้นทางท่องเที่ยว และโครงสร้างพื้นฐานการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และชุมชนในระบบการท่องเที่ยว และการเฝ้าระวัง และรักษาทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญด้านการไหลเวียนทางกายภาพ

ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัย พบว่า สาธารณูปโภคพื้นฐาน ไฟฟ้า น้ำดื่ม น้ำใช้ โทรศัพท์สาธารณะมีคุณภาพใช้การได้ดี ค่าเฉลี่ยน้อยสุด (3.32) แสดงให้เห็นได้ว่าทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ควรมีการจัดการการไหลเวียนทางกายภาพ เช่น การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน (ท่าเรือ ถนน ไฟฟ้า และน้ำ) ขยะ เป็นต้น สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ และ Jaroonsrichotikamjorn (2017) ที่ พบว่า แหล่งท่องเที่ยวควรมีการพัฒนาสภาพเส้นทางจราจรให้ดีขึ้น พัฒนาการประชาสัมพันธ์ และป้ายบอกทางให้ชัดเจน รวมถึงการพัฒนาระบบการขนส่งมวลชนที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยว โดยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นผู้รับผิดชอบให้การสนับสนุนทั้งด้านสาธารณูปโภคและด้านงบประมาณ สอดคล้องกับ Panyaratros (2018) ที่ พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวต้องการให้มีการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์ในเรื่องของสถานที่ท่องเที่ยวให้มีมากขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาต้องการให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอเหมาะสม และต้องการให้มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน และการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนต่อการปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์บริเวณแหล่งท่องเที่ยว

ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยอย่างทั่วถึง ในทุกพื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยว (3.28) มีการติดตั้งป้าย และสัญญาณเตือนภัยอย่างเหมาะสมค่าเฉลี่ยน้อยสุด (3.26) แสดงให้เห็นได้ว่า ความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่สำคัญในการเดินทางมาท่องเที่ยว สอดคล้องกับ Kerdphol & Sethasathien (2017) ที่พบว่า ปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด คือ ความปลอดภัยในการเดินทางสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ที่เห็นว่าความปลอดภัย เป็นเรื่องที่ไม่ควรมองข้าม หากนักท่องเที่ยวประสบความเดือดร้อน เกิดเหตุการณ์ต่างๆ ที่ไม่ดีขึ้น สิ่งเหล่านั้นย่อมส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ โดยรวมของประเทศ และอาจสูญเสียผู้ที่กลับมาเที่ยวในครั้งต่อไป

ด้านการไหลเวียนทางข้อมูล ข่าวสาร ด้านข้อมูล ข่าวสาร ผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย คือ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเพื่อให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว (3.55) และมีเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี (3.52) แสดงให้เห็นได้ว่าการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ควรปรับปรุง พัฒนาการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และสื่อความหมายสำหรับการท่องเที่ยว และการพัฒนาระบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวแบบโครงข่ายสอดคล้องกับ Na-Thongkaew (2017)

ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร ระหว่างเดินทาง ด้านเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.28) อาจเนื่องมาจากสาเหตุของการที่ผู้ประกอบต้องให้บริการกับนักท่องเที่ยวจำนวนมากในขณะเดียวกัน และสภาพของดินฟ้าอากาศที่ส่งผลต่อตารางการเดินทางในแต่ละช่วงเวลาอาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดความล่าช้าได้

ด้านการไหลเวียนทางการเงิน ระหว่างเดินทาง ด้านการชำระเงิน พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านการไหลทางการเงิน อยู่ในระดับมาก (3.54) และจากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ราคาที่พัก ราคาอาหารและราคาแท็กซี่ยังมีราคาสูง ภาครัฐควรเข้ามาควบคุมเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมมากขึ้น

หลังเดินทาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.95) ผลการวิจัยยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่จะเดินทางกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตอีก และจะแนะนำ/ชักชวนให้เพื่อน หรือคนรู้จักเดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดภูเก็ตแสดงให้เห็นได้ว่าจังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยว

เปรียบเทียบระดับของการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทย ตามลักษณะส่วนบุคคล

ภาพรวมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน อภิปรายผลได้ว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังก่อนเดินทางเพื่อความเพลิดเพลิน/พักผ่อนหย่อนใจ

ภาพรวมนักท่องเที่ยวที่กลุ่มอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Belch & Belch (2005) และ Serirat (2007) ที่กล่าวว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เป็นตัวแปรที่แสดงออกถึงการมีทัศนคติการรับรู้ และการตัดสินใจในเรื่องการเลือกสินค้าที่บริโภคแตกต่างกัน

ระหว่างเดินทาง พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย อายุ 16-24 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 25-34 ปี และกลุ่มอายุ 25-34 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Belch & Belch (2005) ที่กล่าวว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน

หลังเดินทาง พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย อายุ 16-24 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 25-34 ปี กลุ่ม 35-44 ปี และกลุ่มอายุ 45-59 ปี ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวอายุ 25-34 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 45-59 ปี และกลุ่มอายุ 45-59 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป สอดคล้องกับ Belch & Belch (2005) ที่กล่าวว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน

ภาพรวมนักท่องเที่ยวที่กลุ่มระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน สอดคล้องกับ Belch & Belch (2005) ที่กล่าวว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีอาชีพที่สามารถสร้างรายได้สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย จึงมีแนวโน้มที่จะเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมากกว่า ส่งผลให้มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

หลังเดินทาง พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอก หรือสูงกว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มปริญญาตรี และปริญญาโท สอดคล้องกับแนวคิดของ Belch & Belch (2005)

ภาพรวมนักท่องเที่ยวที่กลุ่มอาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน สอดคล้องกับ Belch & Belch (2005) และ Serirat (2007) ที่กล่าวว่าอาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็น ความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน

แนวทางในการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

1. ก่อนเดินทาง ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร ควรพัฒนาการสร้างเครือข่ายความเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เข้าด้วยกัน ส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต และเครือข่ายสังคมออนไลน์ ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเพื่อสร้างข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ทันที โดยการทำการตลาดร่วมกันทั้งในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ผ่านสื่อต่างๆ ทั้งสื่อสังคมออนไลน์ และสื่อแบบเก่าควบคู่กัน

2. ระหว่างเดินทาง ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ควรปรับปรุง และพัฒนาโครงสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐาน การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ การจัดการขยะ และเพิ่มการรักษาความปลอดภัยโดยภาครัฐควรสนับสนุนงบประมาณให้มากขึ้น

ด้านการไหลเวียนทางการเงิน ควรมีการควบคุมราคาอาหาร และเครื่องดื่ม ตลอดจนค่าบริการที่พัก ให้มีความเป็นธรรมมากขึ้น

3. หลังเดินทาง ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร ควรจัดทำแผนการตลาดแหล่งท่องเที่ยวในการประชาสัมพันธ์ การสร้างภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการกลับมาซื้อซ้ำ และผู้ประกอบการของแหล่งท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ในเรื่องการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

1. ก่อนเดินทาง ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร ควรมีการปรับปรุงข้อมูล ข่าวสารแหล่งท่องเที่ยวให้ทันสมัยเป็นปัจจุบันมากขึ้น และประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวให้มากกว่านี้ เช่น แผ่นพับ หรือจุดบริการข้อมูลข่าวสาร หรือพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อความสะดวกในการหาข้อมูล ทั้งนี้ควรทำอย่างน้อย 2 ภาษา (ไทย-อังกฤษ) เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2. ระหว่างเดินทาง

2.1 ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ควรปรับปรุงถนนให้อยู่ในสภาพดี เนื่องจากปัจจุบันถนนบางช่วงมีการก่อสร้าง และพื้นผิวถนนบางช่วงมีที่ทรายโรยทำให้มีฝุ่น คุระบายน้ำข้างทางบางช่วงไม่มีฝาปิดเพื่อความปลอดภัยในการใช้ถนนเดินทางของนักท่องเที่ยว ควรเพิ่มป้ายบอกทาง ป้ายข้อควรปฏิบัติ และข้อห้ามให้นักท่องเที่ยว ควรกำจัดขยะที่มีอยู่จำนวนมาก และมีกลิ่นเหม็น ควรปรับปรุงท่าเรือ และตารางการเดินทางที่ล่าช้าบ่อยครั้ง ควรอนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติ และทะเล เช่น ต้นไม้ ปะการัง เนื่องจากปัจจุบันเสื่อมโทรมอย่างเห็นได้ชัด และเสื่อมโทรมลงมาก การจัดระเบียบที่พัก และการจองที่พักของนักท่องเที่ยว มีสถานที่พัก ทั้งโรงแรม ห้องพักรายวัน เกสต์เฮาส์ หลายแห่งที่ยังไม่มีใบอนุญาตก่อสร้าง ทำให้เกิดปัญหาในระบบการจองที่พักส่งผลให้มาตรฐานด้านการบริการ ความปลอดภัย ไม่มีประสิทธิภาพ

2.2 ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร ควรมีการปรับปรุงข้อมูล ข่าวสารแหล่งท่องเที่ยวให้ทันสมัย เป็นปัจจุบันมากขึ้น ควรพัฒนาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ให้มีความทันสมัย และปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 ด้านการไหลเวียนทางการเงิน ราคาค่าบริการรถรับจ้างมีราคาสูงเกินไป ราคาอาหารเครื่องดื่มมีราคาค่อนข้างสูง ภาครัฐควรเข้ามาควบคุมเพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับนักท่องเที่ยว

3. หลังเดินทาง ควรปรับปรุงแผนการตลาดแหล่งท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์แหล่งท่องเที่ยวของภาครัฐในการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวที่ถูกต้อง ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม เพื่อการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึง ผู้ให้บริการในการท่องเที่ยวควรมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ก่อนเดินทาง ควรมีการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในเชิงลึกให้มากขึ้น เช่น พฤติกรรมและเหตุผลใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นประจำ ความแตกต่างทางพฤติกรรมการท่องเที่ยวทั้งแบบเดี่ยว และเป็นหมู่คณะของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อระดับการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ประกอบการรายต่างๆ ในการจัดการด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ด้านสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัย และด้านการไหลเวียนทางการเงิน ที่มีประสิทธิภาพ

2. ระหว่างเดินทาง ควรมีการศึกษาการจัดการโซ่อุปทานของแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลในจังหวัดอื่นที่มีลักษณะทางกายภาพใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นการเปรียบเทียบการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ด้านการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร ด้านการไหลเวียนทางกายภาพ ด้านการไหลเวียนทางการเงิน เพื่อประสิทธิภาพการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว เช่น จังหวัดระยอง สมุย พัทยา กระบี่ เป็นต้น

3. หลังเดินทาง งานวิจัยในอนาคตอาจมุ่งเน้นไปที่การศึกษา เรื่องของการใช้ระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามามีส่วนช่วยในการจัดเก็บ และแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างผู้ประกอบการหลัก คือ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจตัวแทนการท่องเที่ยว และธุรกิจการเดินทาง และนักท่องเที่ยวจะช่วยให้การบริหารจัดการโซ่อุปทานของผู้ประกอบการหลักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้ง 3 รายเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานวิจัยในอนาคต อาจศึกษาถึงเรื่องของการวางแผนนโยบายเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว และสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลให้รัดกุมและชัดเจนมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการรายต่าง ๆ เกิดความมั่นใจ ในการให้ข้อมูลกับหน่วยงานอื่น

เอกสารอ้างอิง

- กฤติยา เกิดผล และปรัชกรณ์ เศรษฐเสถียร. (2560). การพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์โซ่อุปทานการท่องเที่ยว ในจังหวัดจันทบุรี. รายงานฉบับสมบูรณ์ งบประมาณแผ่นดิน มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- คมสัน สุริยะ. (2552). หัวใจของโลจิสติกส์ท่องเที่ยว. [Online]. Available: http://www.tourismlogistics.com/index.php?option=com_content&view=article&id=190:2009-07-16-19-35-13&catid=64:2008-12-01-11-20-40&Itemid=78. [2563, ธันวาคม 5].
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2550). การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทัศนพงษ์ เพ็ชรตระกูล. (2561). การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในเมืองพัทยา. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2557). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: เพิร์นข้าหลวง พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิง.
- เบญจมาศ ณ ทองแก้ว และคณะ. (2560). ศักยภาพและแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ตำบลคันธุลี จังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร อำเภอละแม จังหวัดชุมพร.
- ปณิชา ต้นสุติชล. (2560). การจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในเกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี. สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พระมหาณรงค์ เคนรักษา. (2561). การจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว กรณีศึกษาปรากฏการณ์บั้งไฟพญานาค อำเภอพนมพิสัย จังหวัดหนองคาย. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- มิ่งสรรพ ขาวสอาด และคณะ. (2551). การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการที่ยั่งยืน 3: การเปรียบเทียบเชิงโลจิสติกส์. สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วาสนา จรูญศรีโชติกำจร และคณะ. (2560). ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดกำแพงเพชร. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่. 10 (2), 213 - 229.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: วิสียพัฒนา.
- สำนักงานจังหวัดภูเก็ต. (2559). บรรยายสรุปข้อมูลจังหวัดภูเก็ต. กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด กันยายน 2559.
- สิริรัตน์ นาคแป้น. (2555). พฤติกรรมและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการมาท่องเที่ยวเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุภัทสร ปัญญะรัฐโรจน์. (2561). การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในจังหวัดนนทบุรี. บทความวิจัยวารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, ธันวาคม 2561 ฉบับเสริมครบรอบ 12 ปี: 151-161.
- ศักดิ์ แสงฉาย และนันทิชา หาสุนทรี. (2561). การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนโดยการจัดการระบบห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2561.

References

- Belch, George E. & Michael A. Belch. (2005). **Advertising and Promotion: an Integrated Marketing Communications Perspective**, 6th ed. Boston: McGraw-Hill.
- Christopher, M. (2005). **Logistics and Supply Chain Management: Creating Value-Adding Network**, 3rd ed, Harlow: Prentice-Hall.
- Veronneau, S. & Roy, J. (2009). Global Service Supply Chains: An Empirical Study of Current Practice and Challenges of a Cruise Line Corporation. **Tourism Management**, 30: 128–139.
- Zhang, X., Song, H. & Huang, G. Q. (2009). Tourism Supply Chain Management: A New Research Agenda, **Tourism Management**. 30 (3), 345–358.

Translated Thai References

- Jaroonsrichotikamjorn, W., et al. (2017). Efficiency of Logistics Management of Tourist Attractions. Kamphaeng Phet Province. **Journal of Modern Management Science**. 10 (2), 213 - 229. (in Thai)

- Jittangwattana, B. (2014). **Tourist Behavior**. (2nd ed.). Nonthaburi: Fern Partnership, Governor Printing and Publishing. (in Thai)
- Kenraksa, P. (2018). **Logistics Management for Tourism Case Study of the Naga Fireball Phenomenon Phon Phisai District Nong Khai Province**. Master of Business Administration Program Logistics and Supply Chain Management, Suan Sunandha Rajabhat University. (in Thai)
- Kerdphol, K. & Sethasathien, P. (2017). **Development of Tourism Supply Chain Logistics Management System**. In Chanthaburi Complete Report Budget, Rambhaibarni Rajabhat University. (in Thai)
- Khaosaard, M., et al. (2008). **Sustainable Integrated Tourism Development 3: A Logistic Comparison**. Social Research Institute, Chiang Mai University. (in Thai)
- Nakpan, S. (2012). **Behavior and Motivation of Foreign Tourists**. In **Traveling to Koh Phangan Surat Thani province**. Master of Arts Program Thesis Tourism Management, Dhurakij Pundit University. (in Thai)
- Na-Thongkaew, B., et al. (2017). **Potential and Development of Tourist Attractions in Kanthulei District, Surat Thani Province**. Tourism Development Program, Mae Jo University–Chumphon Lamae District Chumphon Province. (in Thai)
- Panyaratros, S. (2018). **Tourism Logistics Management in Nonthaburi Province**. **Research Articles Journal of Humanities and Social Sciences Rajapruek University**. (in Thai)
- Phettrakul, T. (2018). **Logistics Management for Tourism in Pattaya**. Master of Business Administration Program Logistics and Supply Chain Management, Suan Sunandha Rajabhat University. (in Thai)
- Phuket Provincial Office. (2016). **Briefing in Phuket Province. Group of Strategy and Information for Provincial Development**. September 2016. (in Thai)
- Pimonsompong, S. (2007). **Planning and Development of the Tourism Market**. (7th ed.). Bangkok: Kasetsart University. (in Thai)
- Saengchai, S. & Haasunthree, N. (2018). **Sustainable Tourism Development by Managing the Tourism Supply Chain in Phuket**. Office of the National Research Council Fiscal year 2018. (in Thai)
- Serirat, S. (2007). **Consumer behavior**. Bangkok: Visitpattana. (in Thai)

- Sinjaru, T. (2014). **Research and statistical analysis with SPSS and AMOS.** (15th ed.). Bangkok: Ordinary Partnership, R&D. (in Thai)
- Suriya, K. (2009). **The heart of travel logistics.** [Online]. Available: http://www.tourismlogistics.com/index.php?option=com_content&view=article&id=190:2009-07-16-19-35-13&catid=64:2008-12-01-11-20-40&Itemid=78. [2020, December 5]. (in Thai)
- Tansutrachon, P. (2017). **Tourism Supply Chain Management in Koh Tao Surat Thani Province.** College of Logistics and Supply Chain Management, Sripatum University. (in Thai)

คณะผู้เขียน

นายจิรวุฒิ จุเจริญ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
เลขที่ 1 ถนนอุททองนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
โทร. 0-2160-1170 ต่อ 20
e-mail: happines465@gmail.com

ดร. ชิตพงษ์ อัยสานนท์

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
เลขที่ 1 ถนนอุททองนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
โทร. 0-2160-1170 ต่อ 20

โมเดลสแกมเปอร์ (SCAMPER) ความคิดเชิงนวัตกรรมสำหรับการสร้างความแตกต่าง
ด้านแบรนด์และประสบการณ์ลูกค้า: กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
Model Scamper (SCAMPER) Innovative Ideas for Brand Difference and
Customer Experience: A Case Study of Thai Airways International
Public Company Limited

วรวิญญ์ กำธรกิตติกุล และวาราลี จินะรวัต*

สถาบัน IKI-SEA วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

Woravin Kumthonkittikul, Varalee Chinerawat*

IKI-SEA, Bangkok University International College

Received: April 2, 2021

Revised: May 27, 2021

Accepted: June 8, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อระบุและสร้างแนวคิดเชิงนวัตกรรม ในภาคธุรกิจ Scamper เพื่อดึงดูดลูกค้าหรือผู้โดยสารที่มีกำลังซื้อสูง 2) เพื่อระบุปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าหรือผู้โดยสารยินดีจ่ายราคาสูงกว่าสายการบินต้นทุนต่ำถึง 2 เท่า ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ระหว่างเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามคุณสมบัติเฉพาะในเชิงคุณภาพจำนวน 11 คน และในเชิงปริมาณจำนวน 170 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จำนวน 7 ข้อ และแบบสอบถาม จำนวน 29 ข้อ ที่ได้ผ่านการคัดกรองในเชิงเนื้อหา ซึ่งผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ พบว่า การร่วมมือกับกิจการอื่นๆ อาทิ การบริการวีซ่า การปรับเปลี่ยนเครือข่ายออนไลน์ เช่น การปรับปรุงเว็บไซต์ โดยเฉพาะการบริการในราคาที่สมเหตุสมผล หรือการเพิ่มสื่อดิจิทัลความบันเทิง การเพิ่มเก้าอี้นวดบนเครื่องบิน ฯลฯ จะทำให้ลูกค้ายินดีจ่ายค่าบริการมากกว่า ผลวิจัยเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงบรรยาย สถิติเชิงอนุมาน เช่น ค่าสหสัมพันธ์ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) พบว่า ลูกค้ายินดีจ่ายราคาสูงขึ้นมากกว่า 2 เท่า หากสายการบินไทยปรับปรุงตามประสบการณ์ลูกค้า เช่น 1) หากการบินไทยปรับระดับมาตรฐานบริการบนเครื่องบินที่ดีกว่าไม่ได้กระตุ้นให้ผู้โดยสารจ่ายเงินราคาสูงมากขึ้น 2) สื่อดิจิทัลบันเทิงบนเครื่องบิน ($\beta.245, \alpha 0.017$) 3) จัดหาเครื่องบินสภาพใหม่แทนมือสอง ($\beta.276, \alpha 0.003$) ส่งผลให้ยินดีจ่ายสูงขึ้นมากกว่า 2 เท่า

คำสำคัญ : สายการบิน, แบรินด์หรู, ความยืดหยุ่นด้านราคา, ประสบการณ์ของลูกค้า, การบินไทยนานาชาติ

Abstract

The objectives of this study were 1) To identify and create innovative ideas in the SCAMPER sector to attract high purchasing power customers or passengers 2) To identify factors that make customers or passengers willing to pay higher prices 2 times than low-cost airlines. This research design was the mixed method including qualitative and qualitative approaches. The purposive sampling was employed to recruit 11 interviewees for qualitative research and 170 individuals for quantitative research. The tools for data collection included the structured interview consisting of 7 item interview questions and the questionnaire consisting of 29 item questions of which the content validity was verified. The result of the qualitative research showed that cooperation with other entities such as offering visa service, improving online network, offering services with reasonable prices, installing digital entertainment and massage chairs, etc. These offerings can attract customers to pay higher prices 2 times than low-cost airlines. The statistical analysis of quantitative research included descriptive and inferential statistics such as correlation analysis and multiple regression analysis. The findings revealed that customers were willing to pay higher prices 2 times than low-cost airlines if Thai Airways improved its services according to customers' experiences namely 1) The improvement of in-flight service standard of Thai Airways did not influence customers' willingness to pay higher prices. 2) Digital entertainment ($\beta.245$, α 0.017) and newer airplanes ($\beta.276$, α 0.003) positively influenced customers' willingness to pay higher prices at the statistical significance level of 0.05 and 0.01, respectively.

Keywords: Airline, Luxury brand, Pricing elasticity, Customer experience, Thai Airways International

บทนำ

นับตั้งแต่เที่ยวบินเชิงพาณิชย์ครั้งแรกของโลกในวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2457 การขนส่งทางอากาศได้รับการพัฒนาและขยายตัวอย่างรวดเร็วทั่วโลกจนกลายเป็นเส้นทางสัญจรปกติ ซึ่งในปัจจุบันสังคมของเรา การขนส่งทางอากาศเพิ่มขึ้นทั่วโลก ในปี พ.ศ. 2562 ร้อยละ 228 โดยตัวเลขสถิติในปี พ.ศ. 2547 จาก 1.993 พันล้านเที่ยวบินในปี พ.ศ. 2547 ถึง 4.543 พันล้านเที่ยวบินในปี พ.ศ. 2562 (Mazareanu, 2020) ดังนั้นสายการบินเชิงพาณิชย์ต่างๆ จึงได้เปิดบริการมากขึ้นตามลำดับ อีกทั้งสายการบินเชิงพาณิชย์ต่างๆ ในแต่ละแห่งยังได้ทำการลดราคา Camilleri (2018) ดังที่พบในงานวิจัยเรื่อง Airline Care for Their Future Customers study “Service Quality” (Wakefield, 2001) ได้ระบุว่าขณะนี้สายการบินพาณิชย์ให้บริการ

ผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย เพื่อความอยู่รอด และสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน สายการบินไทยก็เช่นเดียวกัน ได้รับผลกระทบจากการแข่งขันที่สูงด้วยการตัดราคาจากสายการบินกลุ่มพรีเมียมด้วยกัน และจากสายการบินต้นทุนต่ำเกิดใหม่ ผลกระทบจากการเปิดสายการบินต้นทุนต่ำที่ตัดราคา และนำเสนอบริการรูปแบบใหม่ ทำให้สายการบินเก่าแก่ หรือพรีเมียมไม่สามารถแข่งขันด้านราคาได้ เนื่องจากว่าต้องแบกรับภาระต้นทุนที่สูงกว่าสายการบินใหม่ๆ ดังจะเห็นได้จากการบินไทยได้สิ้นสุดในปี พ.ศ. 2562 ซึ่งขาดทุน 10,802 ล้านบาท และรายได้จากการดำเนินงานลดลง 7.7% จากปีก่อนหน้า (Thai Airways International Public Company, 2011) โดยทิศทางในตอนที่ พ.ศ. 2554 สายการบินไทยได้ปรับการบริการให้เป็นการแข่งขันกับสายการบินต้นทุนต่ำ การบินไทยจึงได้พยายามเป็นสายการบินเต็มรูปแบบที่จะให้บริการที่นั้งชั้นประหยัดมากกว่าสายการบินเต็มรูปแบบอื่นๆ Pongpanich (2020) ซึ่งส่งผลกระทบต่อจุดยืนของสายการบินไทยในการเป็นสายการบินพรีเมียม และทำให้ผู้บริโภคเกิดความสับสนจุดยืนด้านแบรนด์ระหว่างพรีเมียมและต้นทุนต่ำ

อย่างไรก็ตาม กลยุทธ์ในการลดราคาเพื่อแข่งขันกับสายการบินต้นทุนต่ำก็ยังแพ้การสร้างคุณค่าแบรนด์ให้หรูหรา ซึ่งหนังสือ *Luxury Brand Positioning?* Kapferer (2017) อ้างว่า กลยุทธ์สร้างความรู้สึกหรูหรายังเป็นมูลค่าที่จับต้องไม่ได้ แต่กลับส่งผลต่อความพึงพอใจ และความภักดีของลูกค้าอย่างยิ่ง เช่น สินค้ากระเป๋าลือราคาหลักแสน หรือโรงแรมร้านอาหารราคาหลักหมื่น ทั้งนี้ จากการวิจัย และการศึกษาของ Gitman และ McDaniel (2008) ใน Laming & Keith (2014) ได้ทำการวิจัย “ประสบการณ์ของลูกค้า: การวิเคราะห์แนวคิดและประสิทธิภาพของแบรนด์สายการบิน” การจะหาคำตอบ หรือแนวทางในการออกแบบด้านการบริการ และการตลาดเชิงนวัตกรรมใหม่ๆ ผู้บริหารจำเป็นจะต้องสร้างแนวคิดเชิงนวัตกรรม ซึ่งการแสวงหา และสร้างแนวคิดเชิงนวัตกรรมใหม่ๆ ในภาคธุรกิจมีเครื่องมือการคิดเชิงนวัตกรรม เช่น สแกมเปอร์ (Scamper) ที่สามารถนำมาประยุกต์กับกิจการการบินไทยระหว่างช่วงฟื้นฟูกิจการ เพื่อกระตุ้นการหาคำตอบด้านจิตวิทยาของผู้บริโภคที่จะมีมุมมองต่อสายการบินไทยในลักษณะพรีเมียม แบรนด์หรูหรมีระดับมากกว่าราคาที่ถูก ซึ่งกรอบแนวคิด และโมเดลการคิดเชิงนวัตกรรมสแกมเปอร์ (Scamper) ถูกพัฒนาโดย Sirbiladze (2017) เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มทางเลือก และค้นหาว่าสิ่งที่ยู่กันซึ่งความต้องการของลูกค้าของสายการบินไทยในการเป็นแบรนด์มีระดับหรูหรา และด้านการบินเชิงสร้างสรรค์นั้นอยู่ที่ใด เนื่องจากว่าจากงานวิจัยกลุ่มสินค้าหรูหราจะเห็นได้ว่ามีกลุ่มลูกค้าที่ยินดีจะจ่ายแพงกว่า แม้ว่าเป็นสินค้าประเภทเดียวกัน กรณีของการบินไทยที่ได้มุ่งความซาดินิยมไทยมากไป ซึ่งสำหรับรสนิยม แนวคิด พฤติกรรม วิธีชีวิตกลุ่มลูกค้าอาจจะไม่ใช่แนวทางการสร้างความแตกต่างด้านแบรนด์ที่ดีต่อผลประโยชน์ของการบินไทย เนื่องจากกระแสนิยมและเทคโนโลยีไลฟ์สไตล์ต่างๆ เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย การออกแคมเปญการตลาด หรือยอดขายทางการตลาดในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยมีดีกรีความเป็นชาตินิยมในสายการบินแห่งชาติไทย และวัฒนธรรมไทยอาจจะส่งผลต่อความอ่อนไหวในราคาของผู้บริโภคน้อย หรืออาจจะส่งผลลบในบางกรณีหากแคมเปญการบริการที่นำเสนอออกไปก่อให้เกิดความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรม (Culture Shock) ในกลุ่มลูกค้าระดับบนที่เป็นชาวต่างชาติจากประเทศแถบตะวันตก และในบางครั้งตัวเลือกต่างๆ เช่น อาหารไทย อาจจะเป็นจุดดึงดูดยิ่งกว่าคุณภาพการบริการสำหรับชาวต่างชาติ

นอกจากมุมมองของชาวตะวันตก สำหรับนักเดินทางแถบเอเชียเหนือจากงานวิจัยในสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีกลุ่มคนเดินทางมาท่องเที่ยว และติดต่อธุรกิจในประเทศไทยจำนวนมาก พบว่า ตัวขับเคลื่อนที่ส่งผลความภักดีต่อแบรนด์ของสายการบินมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อตั๋วสายการบิน จากผลการวิจัยโดย

Valchos and Lin (2014) พบว่า ปัจจัยหรือสิ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักเดินทางธุรกิจที่มีกำลังซื้อสูง ได้แก่ 1) ชื่อเสียงของสายการบิน 2) บริการของพนักงานบนเครื่องบิน 3) โปรแกรมสะสมไมล์ 4) สภาพความใหม่และปลอดภัยทันสมัยของเครื่องบิน 5) การตรงต่อเวลาของสายการบิน แม้ราคาสูงกว่ามากแต่ผู้บริโภคก็ยินดีจะจ่าย ซึ่งช่วงอายุลูกค้าระหว่างกลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2508-2522 (Generation X) และ กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523 – 2537 (Generation Y) ก็ส่งผลต่อรสนิยมการเลือกสายการบินเช่นเดียวกัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อระบุและสร้างแนวคิดเชิงนวัตกรรม ในภาคธุรกิจ SCAMPER เพื่อดึงดูดลูกค้าหรือผู้โดยสารที่มีกำลังซื้อสูง
2. เพื่อระบุปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าหรือผู้โดยสารยินดีจ่ายราคาสูงกว่าสายการบินต้นทุนต่ำถึง 2 เท่า

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ซึ่งมีนิยามและข้อค้นพบก่อนหน้าดังรายละเอียดต่อไปนี้

สร้างแนวคิดเชิงนวัตกรรม ในภาคธุรกิจ SCAMPER (Sirbiladze, 2017)

- S-Substitute (การทดแทน) คือ การหาผลิตภัณฑ์และการบริการใหม่ๆ มาทดแทนผลิตภัณฑ์เดิมที่มีปัญหา หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์เดิมที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น
- C-Combine (การผสมผสาน) คือ เป็นการนำสิ่งสองสิ่งหรือมากกว่ามารวมกัน เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ขึ้นที่แตกต่างไปจากเดิม
- A-Adaptive (การปรับใช้) คือ การปรับเปลี่ยนแก้ไขเพื่อลบลดอ่อน และเพิ่มโอกาสให้สินค้าบริการดียิ่งขึ้น
- M-Modify (การปรับปรุง) คือ สามารถปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- P-Put to Other Uses (การประยุกต์ใช้) คือ การนำไปใช้เพื่อประโยชน์หรือวัตถุประสงค์อื่น
- E-Eliminate (การตัดทิ้ง/การขจัดออก) คือ การตัดบางส่วนของผลิตภัณฑ์ออก เพื่อให้สามารถใช้งานได้สะดวกยิ่งขึ้นหรือสามารถปรับเปลี่ยนรูปทรงของผลิตภัณฑ์บางอย่างให้รู้ปลักษณ์ดูสวยงามมากยิ่งขึ้น
- R-Reverse (การกลับเรื่องใหม่) คือ การปรับเปลี่ยนกระบวนการใหม่ นวัตกรรมพลิกเทคโนโลยีเดิมหรือย้อนปรับกระบวนการ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดสิ่งใหม่ที่ดีกว่าเดิม

ภาวะการแข่งขันทางการตลาดอุตสาหกรรมการบินร่วมสมัย

ในอุตสาหกรรมการจัดสายการบินราคาประหยัดและบริการระดับพรีเมียมได้นั้นจะต้องมีการนำเสนอวิธีการแก้ปัญหาใหม่ๆ อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญที่จำเป็นจะต้องตระหนักก็คือ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ก่อนว่าสิ่งที่สายการบินมอบให้กับนั้นลูกค้าคืออะไร และอะไรคือปัจจัยสำคัญที่ทำให้สายการบินที่ประสบความสำเร็จแตกต่างจากคู่แข่ง

Camilleri (2018) ได้กล่าวไว้ใน “The Airline Business” อธิบายแง่มุมต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ของสายการบินและกลุ่มลูกค้า ซึ่งอาจมีความต้องการที่เหมือนและแตกต่างกัน

Wakefield (2001) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพการบริการว่า “ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในการบริการและการรับรู้ในการบริการที่ได้รับจริง” โดยกล่าวว่า คุณภาพการบริการมี 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านที่จับต้องได้ ซึ่งประกอบด้วยความรู้สึกทางกายภาพ เช่น กลิ่นการมองเห็นหรือสัมผัสเมื่อมีการส่งมอบบริการ 2) ด้านที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งประกอบด้วยลักษณะต่างๆ เช่น วิธีการให้บริการ

Gillen (2006) ได้กล่าวในหนังสือ “โมเดลธุรกิจสายการบินและเครือข่าย: กฎระเบียบการแข่งขัน และวิวัฒนาการในตลาดการบิน” ไว้ว่า กฎข้อบังคับดังกล่าวได้สร้างอิสระให้กับสายการบินในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ตามความต้องการของตลาด

Valchos (2014) ได้ทำการศึกษา “ตัวขับเคลื่อนความภักดีของสายการบิน: หลักฐานจากนักเดินทางเพื่อธุรกิจในประเทศจีน” ซึ่งค้นพบคุณลักษณะสำคัญ 5 ประการที่อาจส่งผลกระทบต่อทัศนคติของนักธุรกิจ 1) ชื่อเสียงของสายการบิน 2) การบริการของพนักงานในเที่ยวบิน 3) โปรแกรมสะสมไมล์ 4) เครื่องบิน 5) การตรงต่อเวลา เพื่อให้สายการบินมีความเป็นเลิศและมีความได้เปรียบในการแข่งขันจะต้องวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า รวมถึงระบุความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม

ความยืดหยุ่นในการกำหนดราคาและการแบ่งกลุ่มลูกค้า

ในบางครั้งลูกค้าก็ไม่ได้พิจารณาจากราคาในการซื้อตัวเครื่องบินเพียงอย่างเดียว หรือเรียกว่าไม่มีความอ่อนไหวต่อราคาที่ลดลง ในขณะที่กลุ่มลูกค้าบางกลุ่มมีความยืดหยุ่นในการกำหนดราคามากกว่ากลุ่มอื่นๆ ราคาเปลี่ยนแปลงลงจะหันไปบริโภคมากขึ้นหรืออ่อนไหวต่อราคาสูง ซึ่งจากบทความเรื่อง “Price Elasticity of Demand” โดย Anderson (1997) กล่าวว่า “การวัดความอ่อนไหวต่อราคาของผู้บริโภคที่พบบ่อยที่สุดคือ ความยืดหยุ่นของอุปสงค์ของราคา”

Gillen (2016) ได้นำเสนอบทความวิชาการ “โมเดลธุรกิจสายการบินและเครือข่าย: กฎระเบียบการแข่งขันและวิวัฒนาการในตลาดการบิน” ระบุว่าสายการบินต้นทุนต่ำเป็นภัยคุกคามที่ยิ่งใหญ่ที่สุดของอุตสาหกรรมการบิน เนื่องจากทำให้ผู้โดยสารหันไปใช้บริการตามโปรโมชั่นในราคาที่ถูกที่สุดมากกว่าคุณภาพ

ข้อสันนิษฐานข้างต้นนี้ได้รับการสนับสนุนโดย Misetic (2007) ใน “ปัจจัยการตลาดของสายการบิน” ระบุว่าเนื่องจากการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างเข้มข้น และการมีอยู่ของสายการบินต้นทุนต่ำ ทำให้ลูกค้าทุกกลุ่มมีความอ่อนไหวต่อราคามากขึ้น

นอกจากนี้ ยังเห็นได้ชัดว่ากลุ่มอายุที่แตกต่างกันเช่นบุคคลในกลุ่ม Generation X และ Generation Y มีความสำคัญกับความชอบในการขนส่งทางอากาศแตกต่างกัน โดย Palnychenko (2017) ได้ทำการศึกษาวิจัย “Perception of Service in Airlines: A Comparison of Generation X and Generation Y” ซึ่งผลการวิจัย พบว่า มีความแตกต่างในการรับรู้ถึงความสำคัญของความปลอดภัยทางกายภาพในการให้บริการของสายการบินของ FSC ระหว่าง Generation X และ Generation Y มีแนวโน้มที่จะเน้นความปลอดภัยของเครื่องบินมากที่สุด ซึ่งเป็นเกณฑ์สำคัญของการให้บริการของสายการบิน”

ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า

Gitman (2008) ได้อ้างในหนังสือ “The Future of Business” ไว้ว่า “ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ว่าผลิตภัณฑ์ได้ตอบสนองความต้องการหรือเกินความคาดหมาย”

Laming (2014) ได้ทำการวิจัย “ประสบการณ์ของลูกค้า: การวิเคราะห์แนวคิดและประสิทธิภาพของแต่ละสายการบิน” โดยผู้เชี่ยวชาญของลูกค้าค้นพบสิ่งสำคัญของงานวิจัยนี้ ได้แก่ ความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานของห้องโดยสารชั้นใน และผลประโยชน์ความพึงพอใจจากความคาดหวังโดยรวม ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์อย่างยิ่งยวดต่อห้องโดยสาร ลูกเรือ และกัปตัน รองลงมา คือ อาหารเครื่องดื่ม การบริการทางดิจิทัลแพลตฟอร์ม และการเช็คอิน ซึ่งมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย นอกจากนี้ สายการบินยังควรให้ความสำคัญกับความคาดหวังของลูกค้าในทุกชั้นบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจ และสามารถดึงดูดลูกค้าได้อีกทั้งเพื่อคงความภักดีของลูกค้าต่อสายการบิน

Kumar (2011) ได้ทำการวิจัย “ผลกระทบของผลการดำเนินงานต่อความภักดีของลูกค้า” การค้นพบที่สำคัญ คือ ไม่สามารถบรรลุความคาดหวัง (ความน่าเชื่อถือ) ทำตามคำมั่นสัญญา (ความเร็วในการดำเนินการ) หรือด้านประสิทธิภาพ (คุณภาพ) ที่ต่ำกว่าอย่างตรงไปตรงมาและส่งผลเสียต่อความภักดีของลูกค้า

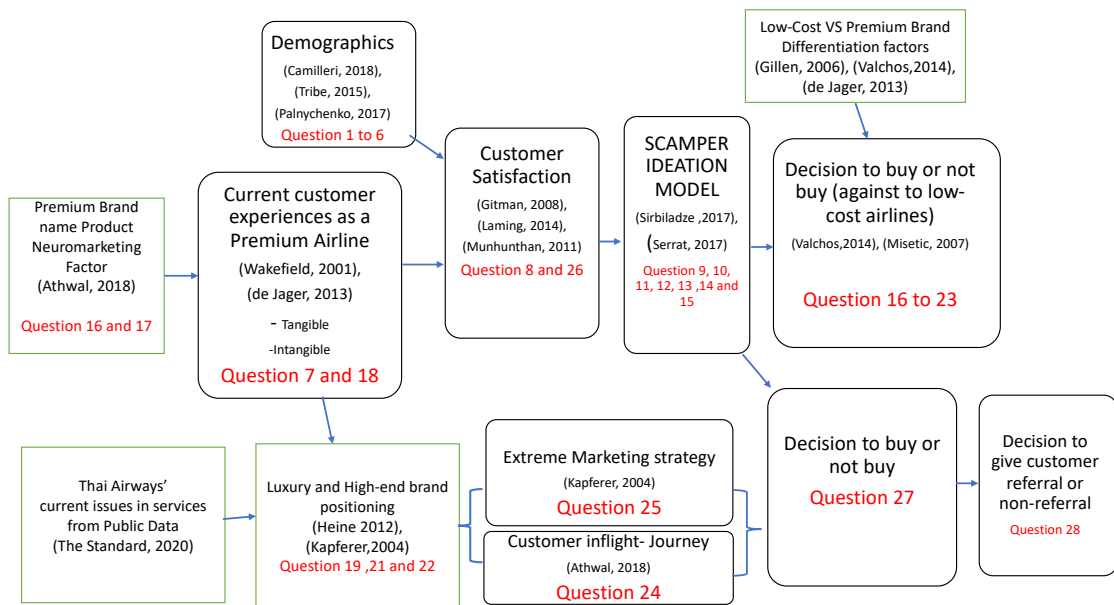
Filieri (2013) สนับสนุนการวิจัยก่อนหน้านี้จาก Missetic (2007) ว่าการมีอยู่ของอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจของลูกค้า โดยกรณีการบินไทยเคยเป็นสายการบินที่ขึ้นชื่อเรื่องบริการ สายการบินได้มอบประสบการณ์และความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นอย่างดี จากการให้สัมภาษณ์ของคุณบรรยง พงษ์พานิช (The Standard, 2020) ซึ่งย้อนกลับไปในปี ค.ศ. 2000 การบินไทยได้รับการยอมรับให้เป็นหนึ่งในสายการบินดั้งเดิมที่พยายามแข่งราคากับสายการบินต้นทุนต่ำโดยการเพิ่มที่นั่งชั้นประหยัดและทำให้แบรนด์สืบสน

การกำหนดตำแหน่งแบรนด์หุรหุรา

Athwal (2018) ได้ทำการวิจัย “การตรวจวิธิการสร้างแบรนด์และรักษาความดึงดูดความน่าสนใจ” ไม่ควรเน้นที่การตรวจสอบหาข้อตำหนิ แต่ควรมุ่งเน้นไปที่การปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างมีมาตรฐาน และการบริการอย่างสม่ำเสมอทั้งความสะอาด ความปลอดภัย ความสวยงามสดใหม่ทั้งรูปลักษณ์ภายนอก บุคลากรต่างๆ อีกทั้งการทำให้แบรนด์ดูมีระดับยังส่งผลต่อความรู้สึกในการเต็มใจที่จะจ่ายในราคาที่แพง เพื่อแสดงออกถึงฐานะและรสนิยมของผู้บริโภคที่มีวิถีชีวิตหุรหุรา มีรสนิยม และมีระดับ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

เมื่อทบทวนแนวคิดทฤษฎีการวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วจะได้กรอบการวิจัย เพื่อเป็นฐานในการเก็บข้อมูลและการออกแบบเครื่องมือวิจัย ได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
ที่มา: Kumthonkittikul, W. (2020)

จากกรอบแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวนำมาซึ่งประเด็นในการสัมภาษณ์และมีการปรับรูปแบบเชิงความสัมพันธ์หลังการสัมภาษณ์ เพื่อออกแบบโครงสร้างกรอบการวิจัยและข้อคำถามในแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมกับบริบทของสายการบินไทยและบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2563

สมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรที่ส่งเสริมประสบการณ์ลูกค้าทางบวก ส่งผลให้ลูกค้าเต็มใจจะจ่ายเงินมากกว่า 2 เท่าและเลือกการบินไทยเป็นอันดับที่ 1 เมื่อเทียบสายการบินต้นทุนต่ำในเส้นทางและเวลาเดียวกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร มีจำนวนผู้โดยสารที่ทำการขนส่งรวมทั้งสิ้น 5.87 ล้านคน ลดลงจากปีก่อน 76.1% คน และพนักงานการบินไทยประมาณ 19,537 คน ณ สิ้นปี พ.ศ. 2563

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ระหว่างเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

(1) สำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงตามเกณฑ์คุณสมบัติ จำนวน 11 คน มีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เคยใช้บริการสายการบินไทยมากกว่า 5 ปีขึ้นไป

(2) สำหรับการศึกษเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงตามเกณฑ์คุณสมบัติ จำนวน 170 คนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ร่วมกับการสุ่มตัวอย่างแบบบอลล์หิมะ (Snowball Sampling) โดยพยายามกระจายแบบสอบถามให้ได้กลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ กลุ่มเชื้อชาติ เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random Sampling) ได้ในทางปฏิบัติเพราะว่าไม่ใช่โครงการวิจัยที่ดำเนินการเองโดยบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้เชิญผู้เข้าร่วมการบินไทย 2 กลุ่ม กลุ่มแรก ผู้เข้าร่วมการวิจัยที่มีสถานภาพเป็นพนักงานการบินไทย ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และต้องเป็นพนักงานปัจจุบันยังไม่เกษียณอายุการทำงาน และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ในการฟื้นฟูกิจการ จากฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายบริหารลูกค้า ฝ่ายวิศวกรรมฯ ฝ่ายกลยุทธ์ที่รับผิดชอบ การลดต้นทุนองค์กร รวม 27 คน โดยไม่เปิดเผยชื่อ และข้อมูลให้แก่ผู้บริหารบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง กลุ่มสอง ผู้โดยสารชาวต่างชาติ และชาวไทยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เคยใช้สายการบินไทยมาอย่างน้อย 5 ปี เจือนไขผู้ที่เข้าร่วมให้ข้อมูลต้องมีทัศนคติบวกต่อการบินไทยมุ่งให้ ผลการวิจัยเพื่อนำไปพัฒนาการบินไทยให้มีผลประกอบการดีขึ้น โดยที่กลุ่มลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ไม่ใช่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียการบินไทยจำนวน 143 คน

ภูมิหลังกลุ่มตัวอย่างที่ตอบผลการวิจัยเชิงปริมาณ 170 คนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ภูมิหลังกลุ่มตัวอย่างที่ตอบผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ช่วงอายุวัยผู้เข้าร่วมการวิจัย	พนักงานการบินไทย	ผู้โดยสารชาวต่างชาติ	ผู้โดยสารชาวไทย	รวม
1) Gen X & Baby Boomers	25	6	47	78
2) Gen Y	2	10	34	46
3) Gen Z		9	37	46
Total	27	25	118	170

หมายเหตุ เนื่องจากสถานการณ์ covid-19 แบบสอบถามทั้งหมดจึงถูกแจกจ่ายและกรอกทางออนไลน์แบบสำรวจถูกรวบรวมในเดือนตุลาคมและพฤศจิกายนในปี 2020 จำนวนรวมของแบบสำรวจที่รวบรวมได้คือ 173 อย่างไรก็ตาม หลังจากรวบรวมข้อมูลทั้งหมดแล้ว มีการตอบกลับซ้ำกันสามครั้ง ดังนั้น จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเหลือเพียง 170 รายที่นำไปวิเคราะห์

2. ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยเชิงปริมาณ

สำหรับโมเดลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นกำหนดให้

2.1 ตัวแปรต้น คือ 18 ตัวแปร อาทิ ระดับมาตรฐานบริการบนเครื่องบิน ความบันเทิงในเที่ยวบินของการบินไทยคาดว่าจะดีกว่าสายการบินราคาประหยัดอย่างมาก รวมถึงเครื่องบินที่ใหม่กว่าสายการบินต้นทุนต่ำ

2.2 ตัวแปรตาม คือ ตัวแปรที่ 16 ความเต็มใจที่จะจ่ายเงินมากกว่า 2 เท่า หากเป็นการบินไทย “ในฐานะแบรนด์หรูของการบินไทยคุณยอมจ่ายเงินให้การบินไทยมากเป็นสองเท่าเมื่อเทียบกับสายการบินต้นทุนต่ำหรือไม่”

3. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผสมกรอบการคิดเชิงนวัตกรรมสแกมเปอร์ (SCAMPER) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยเน้นการถามเพื่อค้นหาประสบการณ์ลูกค้าที่ได้สัมผัสบริการและการขายของการบินไทย เป็นคำถามนำ (Airline Services Leading Question) จำนวน 7 ข้อคำถาม

3.2 แบบสอบถามพัฒนามาจากผลการสัมภาษณ์ และกรอบแนวคิดในการวิจัย จำนวนทั้งสิ้น 29 ข้อคำถาม

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

4.1 แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

4.2 แบบสอบถามข้อมูลเชิงปริมาณจากการแบบสอบถามออนไลน์ พิจารณาตรวจสอบและใช้เทคนิคการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ IOC (Item Objective Congruence Index) เกินค่า 0.75 ถือว่าผ่านจาก 31 ข้อ เหลือ 29 ข้อ คำถามที่นำไปพัฒนาแบบสอบถามการวิจัยออนไลน์ จากผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจบริการการบินจำนวน 4 ท่าน ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบิน และสายการบินไทย

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตั้งแต่การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปผลและอภิปรายผลเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 การเก็บข้อมูล (Data Collection) การเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ได้แก่

ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) เดือน กันยายน-ตุลาคม พ.ศ. 2563 เพื่อให้ได้รับมุมมองที่กว้างขึ้นเกี่ยวกับการบินไทย และริเริ่มแนวคิดใหม่ๆ จากมุมมองที่แตกต่างกัน จึงได้เลือกบุคคลต่างชาติเป็นหลักในการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งมีการนำโมเดลการคิดเชิงนวัตกรรมสแกมเปอร์ (Scamper มาใช้ในคำถามปลายเปิด โดยเทียบกับคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามบนเว็บไซต์ อีกทั้งคำถามปลายเปิดไม่ได้มีการจำกัดความ ซึ่งสอบถามผ่านทางโทรศัพท์หรือวิดีโอคอลประมาณ 60 นาที และถ่ายทอดคำต่อคำเพื่อจำนวน 11 คน

ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) เดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม พ.ศ. 2563 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ปราศจากอคติระหว่างลูกค้า และผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบินไทย การขายและการดำเนินการแบบสอบถามจึงได้ถูกส่งให้กลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงตามเกณฑ์คุณสมบัติ จำนวน 170 คน

6. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลหรือตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการเก็บข้อมูล (Method Triangulation) หมายถึง การเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้มาจากการสังเกต การสัมภาษณ์ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธีการที่ต่างกันอย่างสิ้นเชิงแล้วนำมาพิจารณาว่าข้อมูลที่ได้สอดคล้องกันหรือไม่ และสอบทานระหว่างกลุ่มลูกค้าลูกเรือ และพนักงานการบินไทยเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลปลอดภัยในมุมมองเดียว อีกทั้งข้อมูลจากการทบทวนเอกสารการวิจัย การสังเกตและการสัมภาษณ์ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพแบบที่เรียกว่าการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) ซึ่ง Braun and Clarke (2006) ได้สรุปขั้นตอนในการทำการวิเคราะห์ไว้ 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ทบทวนข้อมูล 2) กำหนดรหัส จัดระเบียบเป็นชุดข้อมูล 3) รวมรหัสชุดข้อมูลจัดตั้งประเด็นหลัก 4) รวมประเด็นหลักทำแผนภูมิความสัมพันธ์ 5) กำหนดและตั้งชื่อประเด็น และ 6) การสังเคราะห์ข้อค้นพบเชิงคุณภาพ เพื่อนำไปยืนยันกรอบแนวคิดการวิจัยและพัฒนาแบบสอบถามเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) กระบวนการวิเคราะห์เชิงปริมาณในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลประชากร 2) ประสิทธิภาพและความพึงพอใจก่อนหน้านี้ 3) การรับรู้เกี่ยวกับทางเลือกแก้ปัญหาใหม่ของการคิดเชิงนวัตกรรมสแกมเปอร์ (Scamper) 4) ความคาดหวังของลูกค้าและความเต็มใจที่จะจ่ายเงิน และ 5) ข้อมูลเชิงลึกส่วนบุคคลที่มีต่อการบินไทย ด้วยเหตุนี้การสำรวจแบบสอบถามจึงมีคำถาม 29 ข้อที่มีตัวเลือกหลายตัวเลือกช่องกาเครื่องหมาย มาตราส่วนการให้คะแนน และคำตอบสั้นๆ สำหรับคำถามการให้คะแนนการวิจัยนี้ใช้คะแนน 1 ถึง 5 คะแนน ประกอบด้วย 1 = ไม่พอใจมาก / ไม่เห็นด้วยมาก 2 = ไม่พอใจ / ไม่เห็นด้วย 3 = เป็นกลาง 4 = พอใจ / เห็นด้วยและ 5 = พอใจมาก / เห็นด้วยมาก ซึ่งการทำแบบสำรวจด้วยวิธีนี้การวิจัยจะอธิบายถึงการรับรู้ในความพึงพอใจ ความคาดหวัง และข้อมูลเชิงลึกที่มีต่อการบินไทยของผู้ตอบแบบสอบถามได้อย่างถูกต้องด้วยสถิติการวิเคราะห์เชิงบรรยาย สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และสถิติสมการถดถอยเชิงทำนายของตัวแปรต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจจ่ายที่ราคาแพงกว่าสองเท่าแม้ว่าคุณภาพการบริการจะไม่ได้แตกต่างจากสายการบินต้นทุนต่ำมาก เพื่อทดสอบสมมติฐานและค้นหาตัวแปรที่มีนัยสำคัญด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) และเพื่อหาตัวแปรที่มีนัยสำคัญต่อการพัฒนาการบินไทยที่ตรงเป้าหมาย

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาที่ 1 ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากผู้ถูกสัมภาษณ์จำนวน 11 คน มีข้อค้นพบที่สำคัญจากมิติข้อมูลทั้งเจ็ดของ การคิดเชิงนวัตกรรมสแกมเปอร์ (Scamper) ซึ่งได้รับการศึกษาเพิ่มเติมพร้อมกับตัวแปรอิสระอื่นๆ เช่น ลักษณะของลูกค้าเรือความบันเทิงบนเครื่องบิน ฯลฯ โดยการรวบรวมได้ใช้ชื่อสมมติรหัสชุดข้อมูลแทนชื่อนามสกุลจริงในการลรหัสข้อมูลทำแผนภูมิ เช่น A1,A2,A3.....A11

จากมิติแรก S-Substitute (การทดแทน) วิธีแก้ปัญหาที่โดดเด่น ได้แก่ 1) การปรับเครื่องบินทั้งลำ (A1, 46 และ 33 ปี) เช่นการบินแบบเศรษฐกิจพร้อมห้องชุด โดยเรียกว่า “Thai Airways Elite” 2) การปรับที่นั่ง (A2 อายุ 29 ปี) เช่น ส่วนทั้งหมดของเครื่องบินสำหรับชั้นประหยัดพรีเมียมหรือที่นั่งชั้นธุรกิจพร้อมค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม 3) บริการเที่ยวบินที่ไม่ซ้ำใคร (A4 อายุ 61 ปี) เช่น เที่ยวบินเพื่อเที่ยวชมสถานที่และลงจอดในเวลาเดียวกันแบบเหมาลำเฉพาะกิจ

สำหรับมิติที่ 2 C-Combine (การผสมผสาน) โดยวิธีแก้ปัญหาที่โดดเด่น ได้แก่ 1) การร่วมมือกับกิจการอื่นๆ เช่น บริการวีซ่า (A4 อายุ 61 ปี) หุ่นส่วนการต้อนรับ (A2 อายุ 29 ปี) เป็นต้น 2) แหล่งพลังงานใหม่ (A3 อายุ 25 ปี) 3) บริการบนเครื่องบินที่ไม่เหมือนใคร (A4 อายุ 61 ปี) รวมทุกเชื้อชาติไว้ในที่เดียวกัน

สำหรับมิติที่ 3 A-Adaptive (การปรับใช้) โดยการค้นพบที่โดดเด่นที่สุดคือการปรับเปลี่ยนหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ เช่น การดำเนินธุรกิจจัดเลี้ยงและเปิดสอนพัฒนาวิศวกรรมเข้ากับสถาบันการศึกษาของโรงเรียน การค้นพบจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของการบินไทยในปี 2563

สำหรับมิติที่ 4 M-Modify (การปรับปรุง) โดยการค้นพบที่โดดเด่น ได้แก่ 1) การปรับเปลี่ยนเครือข่ายออนไลน์เช่น การปรับปรุงเว็บไซต์ E (A2 อายุ 29 ปี) และเสนอ WIFI ในราคาที่สมเหตุสมผล หรือเพิ่มสื่อดิจิทัลความบันเทิงในเที่ยวบินที่มากกว่าสายการบินแบบประหยัดหรือต้นทุนต่ำ 2) การปรับเปลี่ยนในบริการ

ที่จับต้องได้ เช่น การปรับที่นั่ง (A8 อายุ 26 ปี) และการเพิ่มเก้าอี้บนเครื่องบิน (A3 อายุ 25 ปี) ดังนั้น บุคลิกภาพและอายุของลูกค้าจึงไม่น่ากังวลสำหรับลูกค้าระดับพรีเมียมมากนัก ตรงกันข้ามที่พื้นที่บนเครื่องบิน ต่อคนในระหว่างเที่ยวบินระยะไกลมีขนาดใหญ่กว่าสายการบินต้นทุนต่ำ การค้นพบนี้สอดคล้องกับข้อมูล ที่จัดทำโดย IATA (2004) เนื่องจากความสะดวกสบายของที่นั่งเป็นสิ่งสำคัญอันดับสามรองจากโปรแกรมโบทัม และค่าโดยสารบ่อยๆ เมื่อเลือกสายการบินแม้จ่ายราคาที่แพงกว่า

สำหรับมิติที่ 5 P-Put to Other Uses (การประยุกต์ใช้) หากแนวคิดการสูญเสียทางธุรกิจของการนำไปใช้อย่างอื่น คือ ทรัพย์สินทางกายภาพสำหรับการใช้งานอื่นๆ เช่น การบริการยานพาหนะ (A9, 32 และ 29 ปี) หรือการบริการศูนย์ฝึกการบินดูเหมือนจะไม่เหมาะกับตลาดประเทศไทย เมื่อเทียบกับการให้เช่าอาคาร สำหรับพื้นที่สำนักงานร่วมหรือบริการดิจิทัลพาร์ค ซึ่งเป็นแนวคิดใหม่ที่ไม่เคยพบมาก่อนในงานวิจัยก่อนหน้านี้ และทำเงินกำไรในรายได้ระยะสั้นที่คุ้มค่ากว่า

สำหรับมิติที่ 6 E-Eliminate (การขจัดออก) โดยผลการวิจัยที่โดดเด่นคือ 1) การประหยัดต้นทุน เช่น การลดค่าจ้าง และพื้นที่เช่าของพนักงานบางส่วน 2) การขจัดเพื่อปรับปรุง เช่น บุคลิกของพนักงานเคาน์เตอร์ ที่ไม่น่าประทับใจ กลิ่นน้ำยาทำความสะอาดพื้นบนเครื่องบิน และของว่างแบบตะวันตก ซึ่งผู้เข้าร่วมการวิจัยของเราส่วนใหญ่แนะนำให้เสริมสร้างวัฒนธรรมไทยในการบริการเช่นเดิมในขณะเดียวกันก็ลดค่าใช้จ่าย บางส่วนที่ไม่จำเป็นเนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันของบริษัท แต่ต้องไม่ใช้การสร้างความตื่นตระหนกทาง วัฒนธรรมให้แก่ชาวต่างชาติ หรือสร้างความอ่อนไหวในทางศาสนา

สำหรับมิติที่ 7 R-Reverse (การเรียงใหม่) โดยการค้นพบที่โดดเด่นคือการเปลี่ยนกลยุทธ์ เช่น กลายเป็นผู้ให้บริการที่สมบูรณ์ โดยไม่ใช้การทำการค้าจากเที่ยวบินขายตัวเครื่องบินเป็นรายได้หลักในด้านการ คมนาคมที่ทำธุรกิจอื่นไปเลย ซึ่งทรัพยากรบุคคลของการบินไทยมีข้อจำกัด เนื่องจากได้มีการนำเข้าเครื่องบิน จากต่างประเทศ การวิจัยเทคโนโลยีบริการการบินแบบก้าวกระโดดจึงไม่สามารถทำได้จริง เมื่อเปรียบเทียบ ผลการศึกษาเชิงคุณภาพด้านช่วงวัย และเพศสภาพของผู้โดยสาร สำหรับความแตกต่างเรื่องวัย เมื่อได้มีการ สอบถามยืนยันความต้องการผู้โดยสารโดยใช้สายการบินไทย ผู้โดยสาร Generation Y ให้คำตอบว่ามีความ สนใจเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยราคาโปรโมชั่น ในขณะที่ผู้โดยสาร Generation X และ Generation B ถ้าได้เลือก ในการใช้บริการของสายการบินก็จะเลือกใช้บริการของสายการบินไทย เนื่องจากเหตุผลด้านมาตรฐานการ บริการ และวัฒนธรรม แต่เมื่อแยกวิเคราะห์ตามสัญชาติ และเพศ กลับพบว่า ผู้โดยสารชายสัญชาติไทยบางราย ไม่พึงพอใจที่จะเลือกสายการบินไทย เมื่อเปรียบเทียบบุคลิกภาพลูกค้าของสายการบินต้นทุนต่ำที่อายุน้อย น้อยกว่าข้อค้นพบนี้แตกต่างกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่ระบุว่า Wongsuwan (2015) ที่กล่าวว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ สูงวัยเพศชายชื่นชอบการบินไทยในขณะที่เจนเรชั่น Y ชอบสายการบินแอร์เอเชียมากกว่า สืบเนื่องจากคนที่ อายุมากชอบสายการบินแบบพรีเมียมด้านการบริการ และรวมถึงการสื่อสาร และแคมเปญที่ดึงดูดใจกว่า ในขณะที่ผู้โดยสารชายชาวต่างชาติให้ความสนใจเรื่องอาหาร และขนาดที่นั่ง โดยเลือกจากความต้องการที่จะ ทานอาหารไทยซึ่งเป็นอาหารรสจัดในเครื่องบิน และมีความต้องการที่นั่งขนาดใหญ่ เพื่อให้เหมาะสมกับสรีระ ของชาวต่างชาติ อีกทั้งยังมองว่าสายการบินไทยเป็นสายการบินพรีเมียมระดับสูง ซึ่งเป็นข้อสังเกตเฉพาะกลุ่ม เพิ่มเติมในอนาคต เนื่องจากว่าไม่พบนัยสำคัญเมื่อได้ทำการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่

ผลการศึกษาที่ 2 ผลการศึกษาเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ทางสถิติสหสัมพันธ์การศึกษานี้ใช้ซอฟต์แวร์ SPSS (Statistical Package for Social Science) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้ซอฟต์แวร์ดังกล่าวในการวิเคราะห์สหสัมพันธ์นั้นจะช่วยแยกแยะว่าตัวแปรใดที่สามารถช่วยให้การบินไทยแยกตัวออกจากสายการบินต้นทุนต่ำได้ และวิเคราะห์ประมวลผลเพื่อพิจารณาว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่อไปนี้หรือไม่ 1) ความเต็มใจที่จะจ่ายของลูกค้า 2) ลักษณะของลูกค้าเรือนเครื่องบิน 3) การบริการบนเครื่องบิน 4) ความบันเทิงบนเครื่องบิน 5) อาหารและเครื่องดื่มของเที่ยวบินเครื่องบิน 6) เครื่องบินรุ่นใหม่ 7) ที่นั่งชั้นธุรกิจ และชั้นหนึ่ง 8) สิทธิประโยชน์ในการบิน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r) อยู่ในช่วงตั้งแต่ +1 ถึง -1 ถ้าค่าเป็น 0 หมายความว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง หากค่าอยู่ในช่วงระหว่าง $1 \Rightarrow r > 0$ หมายความว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างตัวแปรทั้งสอง ยิ่งค่าใกล้เคียงกับ 1 มากเท่าใดความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรก็ยิ่งแน่นแฟ้นมากขึ้นเท่านั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าค่าอยู่ในช่วง $0 > r \Rightarrow -1$ หมายความว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบ และตัวแปรทั้งสองจะเคลื่อนที่ไปในทิศทางตรงกันข้ามกันเสมอ

นอกจากนี้ ระดับนัยสำคัญ (α) 0.05 จะกำหนดความน่าจะเป็นของการปฏิเสธหรือข้อความที่ไม่เป็นความจริง ซึ่งกล่าวอีกนัยหนึ่ง ระดับนัยสำคัญจะกำหนดความเป็นไปได้ที่ข้อความจะถูกปฏิเสธ เช่น $\alpha = 0.05$ แสดงว่ามีโอกาสเกิดข้อผิดพลาด 5% เมื่อไม่มีข้อผิดพลาดจำนวนระดับนัยสำคัญที่ต่ำกว่าความเป็นไปได้ที่ดีกว่าของข้อความจะไม่ถูกปฏิเสธ ดังนั้น การศึกษานี้จึงพิจารณาความสัมพันธ์เชิงบวก (r) โดยมีระดับนัยสำคัญ $\alpha \leq 0.05$

ตัวแปรที่ 1 ความเต็มใจของลูกค้าที่จะจ่ายราคาสองเท่าของการบินไทยเมื่อเทียบกับสายการบินต้นทุนต่ำมีความสัมพันธ์กับ 1) ความบันเทิงบนเครื่องบิน ($r = .155 *$) และ 2) เครื่องบินรุ่นใหม่ ($r = .242 **$) ดังนั้น การค้นพบที่สำคัญคือความเต็มใจที่จะจ่ายของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความบันเทิงบนเครื่องบิน และการจัดบริการด้วยเครื่องบินรุ่นใหม่ ๆ

ตัวแปรที่ 2 ลักษณะบุคลิกภาพของลูกค้าเรือนเครื่องบินไทยมีความสัมพันธ์กับการบริการบนเครื่องบิน ($r = .366 **$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ตัวแปรที่ 3 การบริการบนเครื่องบินของการบินไทยมีความสัมพันธ์อย่างมากกับ 1) ลักษณะของลูกค้าเรือน ($r = .366 **$), 2) ความบันเทิงบนเครื่องบิน ($r = .291 **$), 3) อาหารและเครื่องดื่มไทย ($r = .351 **$) และ 4) สิทธิประโยชน์ในการบิน ($r = .207 **$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ตัวแปรที่ 4 ความบันเทิงบนเครื่องบินของการบินไทยมีความสัมพันธ์กับ 1) ความเต็มใจที่จะจ่าย ($r = .155 *$), 2) บริการบนเครื่องบิน ($r = .291 **$), 3) อาหารและเครื่องดื่มไทย ($r = .631 **$), 4) เครื่องบินรุ่นใหม่ ($r = .306 **$) และ 5) สิทธิประโยชน์ในการบิน ($r = .319 **$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ตัวแปรที่ 5 อาหารและเครื่องดื่มของการบินไทยบนเที่ยวบินของการบินไทยมีความสัมพันธ์อย่างมากกับ 1) บริการบนเครื่องบิน ($r = .351 **$), 2) ความบันเทิงบนเครื่องบิน ($r = .631 **$) เครื่องบินรุ่นใหม่ 3) ลำ ($r = .464 **$) และ 4) สิทธิประโยชน์ในการบิน ($r = .282 **$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ตัวแปรที่ 6 เครื่องบินรุ่นใหม่ของการบินไทยมีความสัมพันธ์กับ 1) ความเต็มใจที่จะจ่าย ($r = .242^{**}$), 2) ความบันเทิงบนเครื่องบิน ($r = .306^{**}$), 3) อาหารไทยและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ($r = .464^{**}$), 4) ที่นั่งชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่ง ($r = .171^*$) และ 5) สิทธิประโยชน์ในการบิน ($r = .316^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ด้วยเหตุนี้การค้นพบที่สำคัญก็คือ เครื่องบินรุ่นใหม่มีความสัมพันธ์กับที่นั่งชั้นธุรกิจ และชั้นหนึ่งในขณะที่มีความสัมพันธ์อย่างมากกับความเต็มใจที่จะจ่ายเงินความบันเทิงบนเครื่องบินอาหาร และเครื่องดื่มของไทยบนเครื่องบินรวมถึงสิทธิประโยชน์ในการบิน

ตัวแปรที่ 7 ที่นั่งชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่งของการบินไทยมีความสัมพันธ์กับ 1) เครื่องบินรุ่นใหม่ ($r = .171^*$) และ 2) สิทธิประโยชน์ในการบิน ($r = .237^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เป็นผลให้การค้นพบที่สำคัญคือธุรกิจและชั้นหนึ่งมีความสัมพันธ์กับเครื่องบินรุ่นใหม่ รวมถึงมีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับผลประโยชน์การบิน

การค้นพบที่สำคัญของตัวแปรที่ 8 สิทธิประโยชน์ในการบินของการบินไทยมีความสัมพันธ์อย่างมากกับ 1) บริการบนเครื่องบิน ($r = .207^{**}$) 2) ความบันเทิงบนเครื่องบิน ($r = .282^{**}$), 3) อาหาร และเครื่องดื่มไทยบนเครื่องบิน ($r = .282^{**}$), 4) เครื่องบินรุ่นใหม่ ($r = .316^{**}$), 5) ชั้นธุรกิจและชั้นหนึ่ง ที่นั่ง ($r = .237^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 นอกจากนี้เมื่อนำผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณไปวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นแบบถอยหลัง โดยจากการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจำนวน 170 เพื่อทดสอบว่าผู้ตอบแบบสอบถามยอมจ่ายค่าบริการของการบินไทยมากกว่าค่าบริการของสายการบินราคาประหยัดกว่า 2 เท่าหรือไม่ เกิดจากปัจจัยใดที่เป็นสิ่งสำคัญต่อการตัดสินใจ มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายต่อการตัดสินใจในการซื้อหรือไม่ซื้อ และจะปฏิเสธตัวเครื่องบินสายการบินราคาประหยัดในเส้นทางเดียวกันหรือไม่ งานวิจัยนี้ได้สำรวจความสัมพันธ์จากข้อมูลที่พบ

โดยงานวิจัยนี้ได้โมเดลการวิเคราะห์สี่แบบ ซึ่งผู้วิจัยเลือกใช้แบบที่ 1 เพื่ออธิบาย Dependent Variable 16 “ในฐานะแบรนด์หรูของการบินไทยคุณยอมจ่ายเงินให้การบินไทยมากเป็นสองเท่าเมื่อเทียบกับสายการบินต้นทุนต่ำหรือไม่” พบว่า คำถามหมายเลข 18 19 และ 21 ถูกมองว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมาก โดยมีความสัมพันธ์กับตัวแปร 16 “ในฐานะแบรนด์หรูของการบินไทยคุณยอมจ่ายเงินให้การบินไทยมากเป็น 2 เท่าหรือไม่ เมื่อเทียบกับสายการบินต้นทุนต่ำ” ปัจจัยที่ 18 “คุณเห็นด้วยหรือไม่ว่าการบริการในเที่ยวบินของการบินไทยควรจะดีกว่าสายการบินต้นทุนต่ำ” ($B = -.195^{**}$) ค่าสัมประสิทธิ์ที่เป็นลบจะเห็นได้ชัดว่าการค้นพบนี้บ่งชี้ว่าระดับมาตรฐานบริการบนเครื่องบินที่ดีกว่าไม่ได้กระตุ้นให้ผู้โดยสารจ่ายเงินราคาสูงมากขึ้นสำหรับการบินไทย ขัดแย้งกับผลการศึกษา Valchos (2014) “สิ่งขับเคลื่อนความภักดีต่อแบรนด์สายการบิน: หลักฐานจากนักเดินทางชั้นธุรกิจในจีน” การบริการภายในเครื่องบินจะช่วยให้ยอมจ่ายมากกว่าเพราะว่าประสบการณ์ลูกค้าดีกว่า นอกจากนี้ ข้อค้นพบยังขัดแย้งกับผลการศึกษาของ Laming (2014) ที่ว่าบริการดีแล้วผู้โดยสารจะไม่อ่อนไหวต่อราคาที่ต่ำกว่าถ้าบริการดีทั้งนี้เพราะค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ ($B = -.195^{**}$) ลูกค้าที่ได้รับบริการดีมากกว่าของสายการบินไทยมีแนวโน้มมีรายได้สูง ไม่ได้อยากจ่ายแพงขึ้นสองเท่าถ้าบริการดีอาจจะเป็นไปได้ว่าเกิดจากเป็นกลุ่มที่เบสิกสวัสดิการราชการการจ่ายแพงเกินสายการบินประหยัดผู้โดยสารต้องแบกรับค่าใช้จ่ายแต่ก็ชอบบริการแบบพรีเมียมของสายการบินไทยที่สูงกว่าสายการบินเอกชนหรือสายการบินต่างชาติตามวัฒนธรรมไทย ปัจจัยที่ 19 “คุณยอมรับหรือไม่ว่า ความบันเทิงในเที่ยวบินของการบินไทยน่าจะดีกว่าสายการบินราคาประหยัดมาก” ($B = .245^{**}$) หมายความว่า การบริการสื่อความบันเทิง

บนเครื่องบินที่ทันสมัยมีความหลากหลาย และยอดเยี่ยม สามารถเพิ่มความเต็มใจที่จะจ่ายเงินให้กับการบินไทย เป็น 2 เท่าเมื่อเทียบกับสายการบินราคาประหยัด สอดคล้องกับการวิจัยของ Vlachos (2014) and Misetic (2007) ที่พบว่า สื่อบันเทิงที่ทันสมัย และหลากหลายส่งผลปัจจัยบวกของลูกค้ายักยัก 21 “คุณเห็นด้วยหรือไม่ ที่เครื่องบินของการบินไทยควรมีเครื่องบินที่ใหม่กว่าสายการบินต้นทุนต่ำ” ($B = .276^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 หมายความว่า หากการบินไทยสามารถจัดหาเครื่องบินใหม่พร้อมอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้กับลูกค้า เพื่อความปลอดภัยพวกเขาก็ยินดีที่จะจ่ายเงิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Valchos (2014) ที่ผู้โดยสารจำเป็นต้องเครื่องบินที่ใหม่ไม่มีกลิ่นยางไฟเบอร์เหม็นอับ และดูเก่าโทรม และงานวิจัยของ Laming (2014) ที่ผู้โดยสารในตะวันตกมีความต้องการเครื่องบินใหม่ กลิ่นใหม่ ไม่มีกลิ่นความเก่า และดูเก่าในเครื่องบิน อีกทั้งต้องการเทคโนโลยีสื่อบันเทิงใหม่ ๆ บนเครื่องบินเพื่อสร้างประสบการณ์ลูกค้าที่ดี และความปลอดภัย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพสิ่งที่กลุ่มลูกค้าต่างชาติพรีเมียมต้องการ และเพื่อหาตัวแปรที่มีนัยสำคัญต่อการพัฒนาการบินไทยที่ทำให้ผู้โดยสารยอมจ่ายเงินเป็น 2 เท่า แต่ไม่ใช่สายการบินต้นทุนต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับสถิติเชิงบรรยายตามกลุ่มช่วงวัยของผู้โดยสารต่อเที่ยวบินนานาชาติ (International Flights)

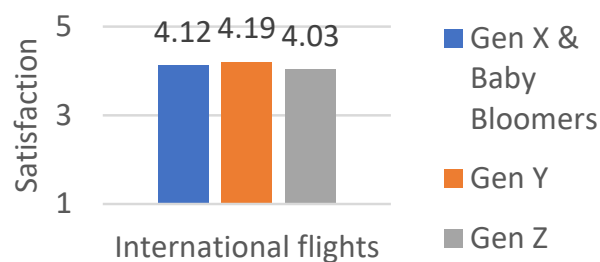
ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์หัตถวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple linear regression analysis)

Item in questionnaires	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	2.297	.490		4.690	.000
17. Do you agree to “Thai Airways’ crew should have better appearance compared to the low-cost airlines”?	.079	.073	.085	1.077	.283
18. Do you agree to “Thai Airways’ in-flight services should be much better than low-cost airline”?	-.195	.070	-.233	-2.782	.006
19. Do you agree to “Thai Airways’ in-flight entertainment should be much better than to low-cost airline”?	.245	.102	.233	2.408	.017
20. For inflight food & beverage, do you agree that Thai Airways’ catering should have better Thai Food choices than any other low-cost airline?	-.183	.115	-.164	-1.592	.113
21. Do you agree to “Thai Airways’ airplanes should have newer airplanes than low-cost airlines”?	.276	.092	.255	3.005	.003

ตารางที่ 2 (ต่อ)

Item in questionnaires	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
22. Do you agree to "Thai Airways should provide more business and first-class seats than low-cost airline"?	.140	.088	.120	1.596	.113
23. Do you agree that Thai Airways should have better flying benefits such as duty-free more than the low-cost airline?	-.003	.091	-.003	-.037	.970

Customers' experience with Thai Airways international flights based on thier generation



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิประสพการณ์ของลูกค้าประเภทเที่ยวบินนานาชาติแยกตามกลุ่มช่วงวัย

จากแผนภูมิที่ 1 พบว่า กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2489-2507 (Generation B) หรือ พ.ศ. 2508-2522 (Generation X) จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของการบินไทยมากกว่ากลุ่มคนยุคใหม่ (Generation Z) สรุป หากการบินไทยต้องการดึงดูดลูกค้าระดับพรีเมียมที่สามารถจ่ายได้ในราคาที่สูงขึ้น พวกเขาควรจัดหาเครื่องบินใหม่ที่ให้บริการที่ยอดเยี่ยม และสื่อบันเทิงที่ทันสมัย ในขณะที่เดียวกันควรลดการให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมไทยที่ก่อให้เกิดความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรม (Culture Shock) ลดการมุ่งเน้นแต่มาตรฐานการบริการไปเน้นสื่อบันเทิงสมัยใหม่และวัฒนธรรมไทยที่เป็นกลาง ๆ เข้าได้กับทุกชาติพันธุ์และวัฒนธรรม

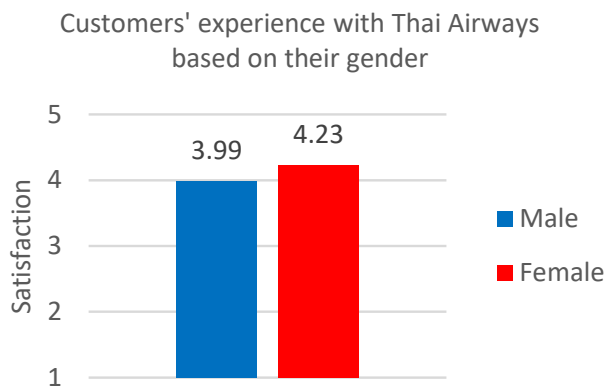
อภิปรายผล

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพสำหรับความแตกต่างเรื่องวัยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Palnychenko (2017) เมื่อได้มีการสอบถามยืนยันความต้องการผู้โดยสารโดยใช้สายการบินไทย ผู้โดยสาร Generation Z และ Y จากการสัมภาษณ์ด้วยวิธีเชิงคุณภาพ ให้คำตอบว่ามีความสนใจเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยราคาโปรโมชั่น ในขณะที่ผู้โดยสาร Generation X และ Generation B เพศชายทุกช่วงวัยเน้นสนใจรูปลักษณ์ความอ่อนเยาว์

ลูกเรือ โดยการค้นพบพฤติกรรมที่แตกต่างกันระหว่างผู้โดยสารชาวไทย และหญิงไทยนี้แตกต่างกับงานวิจัยของ Laming (2014) ในขณะที่เพศหญิงมองว่าการบริการของการบินไทยเป็นเครื่องแสดงรสนิยมฐานะของผู้ใช้บริการเหมือนสินค้าแบรนด์เนมซึ่งข้อค้นพบเชิงคุณภาพ นี้เป็นเพียงข้อสังเกตเฉพาะกลุ่มตัวอย่างมากขึ้นสำหรับการในอนาคต เนื่องจากว่าไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ แต่ผู้โดยสารชายชาวต่างชาติกลับให้ความสนใจเรื่องอาหารและขนาดที่นั่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Vlachos (2014) and Miseti (2007) Camilleri (2018) พบว่า ผู้โดยสารต่างชาติต้องการที่จะทานอาหารไทยรสจัดในเที่ยวบินของสายการบินไทย และมีความต้องการที่นั่งขนาดใหญ่ เพื่อให้เหมาะสมกับสรีระของชาวต่างชาติอีกทั้งยังมองว่าสายการบินไทยในปัจจุบันเป็นสายการบินพรีเมียมระดับสูง สอดคล้องกับการวิจัยของ Wakefield (2001) อ้างว่าคุณภาพการบริการมีสองด้าน ได้แก่ ด้านที่จับต้องได้ซึ่งประกอบด้วยประสาทสัมผัสทางกาย เช่น ดมกลิ่น มองเห็น หรือสัมผัสเมื่อสัมผัสบริการ และด้านที่ไม่มีตัวตนเช่นการบริการสัมผัสลูกค้าของลูกเรือ สอดคล้องงานวิจัยของ Laming (2014) ที่ประเมินความต้องการ และประสบการณ์ลูกค้าตามมาตรฐานของ IATA (2000) โดยลูกค้าต่างชาติมีประสบการณ์ทางบวกความสัมพันธ์อย่างยิ่งยวดต่อสภาพห้องโดยสาร ลูกเรือ และกัปตัน รองลงมา คือ อาหาร เครื่องดื่ม การบริการทางดิจิทัลแพลตฟอร์ม และการเช็คอิน ซึ่งมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย

แต่เมื่อพิจารณาผลการศึกษเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพบบางประเด็นที่แตกต่างจากการศึกษาเชิงคุณภาพ กล่าวคือ การเพิ่มสื่อบันเทิงที่ทันสมัย และการแก้ไขปัญหาเครื่องบินเก่ากลืน และรูปลักษณ์เครื่องบินที่เก๋ดูโฉบเฉี่ยวส่งผลให้ผู้โดยสารพรีเมียมผู้ซึ่งยินดีจะจ่ายแพงกว่าสองเท่ายังสอดคล้องกับการวิจัย ของ Palnychenko (2017) Generation X ที่มีกำลังจ่ายสูงกว่า Generation Z และ Y เลือกเที่ยวบินสายการบินที่รู้สึกปลอดภัยมากกว่า ที่ได้ทำการวิจัย “Perception of Service in Airlines: A Comparison of Generation X and Generation Y” กล่าวโดยสรุป การบริการสื่อบันเทิงบนเครื่องบินที่ทันสมัยและหลากหลาย ซึ่งสามารถเพิ่มความเต็มใจของผู้โดยสารที่จะจ่ายเงินให้กับการบินไทยได้ราคาสองเท่าของสายการบินต้นทุนต่ำ อีกทั้งหากการบินไทยสามารถจัดหาเครื่องบินใหม่พร้อมอุปกรณ์ที่ทันสมัยพวกเขาก็จะยินดีจ่ายเงินที่สูงขึ้นเมื่อเทียบกับสายการบินราคาประหยัด ลูกค้าที่ได้รับบริการดีมาของสายการบินไทยมีแนวโน้มมัธยัสถ์ ไม่ได้อยากจ่ายแพงขึ้นสองเท่า ควรไปมองกลุ่มตลาดที่ต้องการจ่ายราคาสูงมากกว่าสองเท่าและเน้นพรีเมียมการบริการในเครื่อง

อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตที่เป็นประโยชน์แก่การวิจัยอนาคต คือ เมื่อนำผลสถิติเชิงบรรยายพิจารณาแยกตามช่วงอายุ Generation Z Generation Y Generation X และ Generation B เพื่อค้นหาผลที่ขัดแย้งกันระหว่างเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ พบว่า ผู้โดยสารเพศหญิงทุกช่วงวัยชอบการบริการของการบินไทยมากกว่าที่จะสนใจเรื่องเครื่องบินใหม่ หรือความปลอดภัยอย่างไรก็ตามความแตกต่างเรื่องเพศนี้ไม่น่ามีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากอาจจะมีเหตุผลอื่นๆ ที่ทำให้รสนิยมความคิดภายในกลุ่มเพศ และอายุเดียวกันมีความแตกต่างกันได้ เช่น ฐานะทางการเงิน อาชีพ สำหรับกลุ่มเฉพาะเพศหญิงที่นิยมการบินไทย อาทิ จากสถิติบรรยายแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 ประสบการณ์ลูกค้าที่มีต่อสายการบินไทยแอร์ระหว่างเพศ

พบว่า ผู้โดยสารเพศหญิงนั้นประทับใจในการบริการของการบินไทยสูงมากเพราะทำให้ตนรู้สึกดีและเป็นคนสำคัญโดยไม่ได้นิ่งถึงเรื่องเครื่องบินใหม่ และความปลอดภัย จากความขัดแย้งข้อค้นพบระหว่างกลุ่มย่อยเห็นควรที่จะทำการวิจัยเชิงคุณภาพแบบการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focused Group) เพศ และวัยที่แตกต่างกันของผู้โดยสารไทย และต่างชาติ ข้อสังเกตโดยเฉพาะการบินไทย คือ ผู้บริโภคต้องการเครื่องบินลำใหม่ที่ทันสมัยปลอดภัย ไม่ต้องการแคมเปญสร้างสรรค์ที่เน้นชาตินิยมไทยสุดโต่งและความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรมมากเกินไป ซึ่งการมุ่งชาตินิยมไทยมากเกินไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1) ส่งเสริมแนวคิดเชิงนวัตกรรมในภาคธุรกิจ Scamper เพื่อช่วยเหลือกิจการสายการบินไทยระหว่างฟื้นฟูกิจการ เพื่อการพัฒนาบริการแบบอื่นที่สร้างความแตกต่างทางด้านแบรนด์ และการร่วมมือกับกิจการอื่นๆ เช่น การบริการวีซ่า การปรับเปลี่ยนหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ เช่น การดำเนินธุรกิจจัดเลี้ยง และเปิดสอนการพัฒนาวิศวกรรมเข้ากับสถาบันการศึกษาของโรงเรียน การปรับเปลี่ยนเครือข่ายออนไลน์ เช่น การปรับปรุงเว็บไซต์ เสนอ WIFI ในราคาที่สมเหตุสมผล หรือเพิ่มสื่อดิจิทัลความบันเทิง การเพิ่มเก้าอี้นวดบนเครื่องบิน บริการดิจิทัลพาร์ค ที่ทำเงินกำไรรายได้ในระยะสั้นที่คุ้มค่ากว่า กำจัดกลิ่นน้ำยาทำความสะอาดพื้นบนเครื่องบิน และช่องว่างแบบตะวันตก แนะนำให้เสริมสร้างวัฒนธรรมไทย แต่ต้องไม่ใช่การสร้างความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรมให้แก่ชาวต่างชาติ หรือสร้างความอ่อนไหวในทางศาสนา ฯลฯ

2) ระบุปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ามีความอ่อนไหวต่อราคาของสายการบินต้นทุนต่ำน้อยลง และยินดีจ่ายราคาสูงกว่าสายการบินต้นทุนต่ำถึง 2 เท่า ในเที่ยวบินของสายการบินไทย รวมถึงการสร้างสื่อบันเทิงดิจิทัลที่หลากหลายและยอดเยี่ยม อีกทั้งยังได้จัดหาเครื่องบินใหม่พร้อมอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้กับลูกค้าเพื่อความปลอดภัย ซึ่งการจัดหาเครื่องบินใหม่พร้อมอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้กับลูกค้าเพื่อความปลอดภัยนั้นจะทำให้พวกเขายินดีจ่ายเงิน

3) หากจะเพิ่มยอดขายและกำไรอย่างยั่งยืน สายการบินควรจะลดการมุ่งเน้นกลุ่มชาตินิยมไทยที่มากเกินไป ซึ่งอาจจะไม่ใช่แนวทางการสร้างความแตกต่างด้านแบรนด์ที่ดี และระดับมาตรฐานบริการบนเครื่องบินที่ดีกว่าไม่ได้กระตุ้นให้คนจ่ายเงินมากขึ้นสำหรับการบิน อีกทั้งการเน้นลดราคาขายในกลุ่มคน Generation X และ Generation B อาจจะไม่ใช้กลุ่มเป้าหมายที่ทำกำไรในราคาแพงได้เพราะว่าเป็นลูกค้าสวัสดิการราชการและมัลติสต์ แต่การบินไทยควรเพิ่มการสร้างสื่อบนดิจิทัลที่หลากหลายและยอดเยี่ยม เพื่อสามารถเพิ่มความเต็มใจที่จะจ่ายเงินให้กับการบินไทยเป็น 2 เท่า เมื่อเทียบกับสายการบินราคาประหยัด และหากการบินไทยสามารถจัดหาเครื่องบินใหม่พร้อมอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้กับลูกค้าเพื่อความปลอดภัยพวกเขาก็ยินดีที่จะจ่ายเงินในราคาที่สูง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) เห็นควรที่จะทำการวิจัยเชิงคุณภาพแบบ Focus Group และปริมาณต่อไปในอนาคตด้วยกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่อย่างเพียงพอที่เป็นลูกค้าที่ให้ความสนใจกับการบินไทยแม้ราคาจะสูงกว่า 2 เท่า เมื่อเทียบกับสายการบินราคาประหยัดจึงจะสามารถยืนยันความแตกต่างระหว่างเพศและวัยได้ชัดเจน

2) ควรมุ่งเน้นการวิจัยกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ กลุ่มอย่างพนักงานขายในบริษัท หรือตัวแทนรับขายตั๋วมากขึ้น และศึกษาความแตกต่างระหว่างวัย และเพศของผู้รับโดยสารไทยมากขึ้นเพราะกลุ่มเพศหญิงเป็นกลุ่มลูกค้าที่พึงพอใจ และประทับใจต่อสายการบินไทยในทุกช่วงอายุ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารเพศชายไทยกลับมีความแตกต่างอย่างมาก และเน้นการหาจุดสนใจของชาวต่างชาติที่อยากใช้มีทางเลือกด้านเมนูรสชาติอาหารไทย และปรับขนาดที่นั่ง และยอมที่จะจ่ายในราคาสองเท่า

3) ควรมุ่งศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยที่ดึงดูดลูกค้า และสร้างความตื่นตระหนกทางวัฒนธรรมให้กับลูกค้า หรือมีการทดสอบสื่อดิจิทัลบนแท็บเล็ต และค้นหาวัฒนธรรมไทยทางบวก เพื่อดึงดูดลูกค้าให้รับรู้ว่าการบินไทยเป็นแบรนด์หรูหร่า

เอกสารอ้างอิง

ชาย เอี่ยมศิริ. (2564). การบินไทยประกาศผลการดำเนินงานปี 2563. [Online]. Available: https://www.thaiairways.com/th_TH/news/news_announcement/news_detail/THAI-Announces-Operating-Results-2020.page.

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2564). ประกาศปรับโครงสร้างวันนี้ ลดพนักงานครึ่งหมื่น. [Online]. Available: <https://news.thaipbs.or.th/content/302185>.

References

Anderson, P. L., McLellan, R. D., Overton, J. P. & Wolfram, G. L., Dr. (1997). **Price Elasticity of Demand**. United States: Harvard University

Athwal, Navdeep & Harris, Lloyd. (2018). Examining How Brand Authenticity is Established and Maintained: The Case of the Reverso. **Journal of Marketing Management**. 34 (3), 1-23.

- Braun, V., Clarke, V. & Weate, P. (2016). **Using Thematic Analysis in Sport and Exercise Research in Sport and Exercise Research**. In Routledge Handbook of Qualitative Research in Sport and Exercise: United States: Taylor & Francis (Routledge).
- Camilleri, M. (2018). **The Airline Business. In Travel Marketing, Tourism Economics and the Airline Product: An Introduction to Theory and Practice**. Italy: Springer.
- IATA. (2004). **Corporate Air Travel Survey**. [Online]. Available: <https://www.iata.org/en/pressroom/pr/2005-03-04-02/> [September 18, 2020]
- Filieri, R., & Mcleay, F. (2013). E-WOM and Accommodation: An Analysis of the Factors That Influence Travelers' Adoption of Information from Online Reviews. **Journal of Travel Research**. 53 (1), 44-57.
- Gillen, D. (2006). Airline Business Models and Networks: Regulation, Competition and Evolution in Aviation Markets. **Review of Network Economics**. 5 (4), 366-385.
- Gitman, L. J., & McDaniel, C. D. (2008). **The Future of Business**. Australia: Thomson/South-Western.
- Heine, K. (2012). **The Concept of Luxury Brands**. Germany: TU Berlin.
- Kapferer, J. N. (2017). **The End of Luxury as We Knew it?**. [Online]. Available: https://www.researchgate.net/publication/281803401_The_New_Strategic_Brand_Management. [September 18, 2020].
- Kumar, V. & Batista, L. & Maull, R. (2011). The Impact of Operations Performance on Customer Loyalty. **Service Science**. 3 (1), 158-171.
- Kumthonkittikul, W. (2020). **An innovative SCAMPER Model for Thai Airways to Improve its Brand Proposition and Customer's Experience Master of Business Innovation**. Independent Study of Master of Business Innovation Program IKI-SEA Bangkok University.
- Laming, C., & Keith, M. (2014). Customer Experience: An Analysis of the Concept and Its Performance in Airline Brands. **Research in Transportation Business & Management**. 10 (1), 15-25.
- Levitt, T.(1965). **Exploit The Product Life Cycle**. Harvard Business Review. [Online]. Available <https://hbr.org/1965/11/exploit-the-product-life-cycle>. [2020, September 18]
- Mazareanu, E. (2020). **Global Air Traffic-scheduled Passengers 2004-2021** [Online]. Available <https://www.statista.com/statistics/564717/airline-industrypassenger-traffic-globally/>. [2020, September 18]

- Mišetić, I. & Steiner, S. & Tatalović, M. (2007). Airline Marketing Factors. Strategic Modelling of Air Transport Development. **Promet-Traffic-Traffico**. 19 (1), 11-19.
- Palnychenko, D. (2017). **Perception of Service in Airlines: A Comparison of Generation X and Generation Y**. Bachelor of Science Thesis Faculty of International Business Management Program Modul University.
- Pongpanich, B. (2020). **Rescuing Thai Airways, What Does Thai People Get or Should Let It Go Bankrupt? (Trans.)**. [Online]. Available <https://youtu.be/fVAPUJwfBio>. [2020, September18].
- Sirbiladze, K. (2017). **Scamper Technique for Creative Thinking**. [Online]. Available https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/7479/1/20170321_EconFinance_V2_P037-040.pdf. [2020, September 18]
- Thai Airways International Public Company. (2011). **Annual Report 2010**. Bangkok.
- The Standard. (2020). **อัมการบินไทย คนไทยได้อะไร หรือควรปล่อยให้ล้มละลาย?**. [Online]. Available https://thestandard.co/podcast_tag/thai-airways/ [2020, September 18]
- Vlachos, I., & Lin, Z. (2014). Drivers of Airline Loyalty: Evidence from the Business Travelers in China. **Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review**. 71 (1), 1–17.
- Wakefield, R. (2001). Service quality. **The CPA Journal**. 71 (8), 58-60.
- Wongsuwan, W. (2016). **A study on service quality and customer satisfaction: a comparison between a premium airline and a low-cost long-haul airline**. Language Institute, Thammasat University. [Online]. Available http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5721040912_4417_2357.pdf [2020, September 18]

Translated Thai References

- Lamsiri, C. (2021). **Thai Airways announces operating results for the year 2020**. [Online]. Available: https://www.thaiairways.com/th_TH/news/news_announcement/news_detail/THAI-Announces-Operating-Results-2020.page. (in Thai)
- Thai Airways International Public Company Limited. (2021). **Announces restructuring today. Reduce half ten thousand employees**. [Online]. Available: <https://news.thaipbs.or.th/content/302185>. (in Thai)

คณะผู้เขียน/ผู้เขียน

วรวิญ กำธรกิตติกุล

สถาบันที่ปรึกษาด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม (IKI-SEA)

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

119 ถ.พระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110

e-Mail: wkumthonkittikul@dons.usfca.edu

ดร. วราลี จิเนรวัต

สถาบันที่ปรึกษาด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม (IKI-SEA)

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

119 ถ.พระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110

e-Mail: varalee.c@bu.ac.th

การถอดบทเรียนกระบวนการจัดการท่องเที่ยวชุมชน
เพื่อพัฒนาเป็นท่องเที่ยวชุมชนต้นแบบ
กรณีศึกษา: ชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง
The Lesson Learned from Process for Community-based Tourism
Management to be Developed as Community-based Tourism Model
Prototype: a Case Study of Ban Pa-Miang, Tambol Jae son,
Amphur Muang-Pan, Lampang Province

ชรินดา วิเศษรัตน์* และชนาภา นิโครธานนท์
โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Charinda Wisesratana* and Chanapa Nicrothanont
School of Tourism and Hospitality Management, Suan Dusit University

Received: July 19, 2021

Revised: August 10, 2021

Accepted: June 26, 2021

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์บริบท ศักยภาพ และความพร้อมของชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง เพื่อเตรียมความพร้อมไปสู่การพัฒนาท่องเที่ยวชุมชนต้นแบบ 2) เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และถอดองค์ความรู้ของกระบวนการจัดการท่องเที่ยวชุมชน เพื่อเตรียมความพร้อมให้พัฒนาไปสู่การเป็นชุมชนท่องเที่ยวต้นแบบ การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้มีการกำหนดประชากรเป้าหมาย และผู้ให้ข้อมูลสำคัญออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญด้านท่องเที่ยวจากสถาบันการศึกษา และหน่วยงานราชการ และกลุ่มจากชุมชน เช่น ผู้นำชุมชน ประชาชนชาวบ้าน และคนในชุมชน รวมทั้งสิ้น 50 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถอดองค์ความรู้ รวมถึงการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) จากผลการวิจัย พบว่า 1) ชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง เป็นชุมชนที่มีธรรมชาติแบบภูเขาที่ยังบริสุทธิ์สวยงาม อากาศเย็นตลอดทั้งปี และเป็นแหล่งที่มีใบเหมี้ยงขึ้นอยู่ตามธรรมชาติอย่างอุดมสมบูรณ์ ทั้งชาวบ้านในชุมชนส่วนใหญ่ก็มีทักษะเชิงบวก และให้ความสนใจในการพัฒนาชุมชนอย่างมาก 2) ภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น คนในชุมชน หน่วยงานราชการ และนักวิชาการด้านการท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจในกระบวนการจัดการท่องเที่ยวชุมชน มีการรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับอัตลักษณ์ของ

* ชรินดา วิเศษรัตน์ (Corresponding Author)
e-Mail: charinda_wis@dusit.ac.th

ชุมชน และสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อพัฒนา และขับเคลื่อนชุมชนให้เป็นชุมชนต้นแบบทางการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: การจัดการท่องเที่ยวชุมชน การถอดบทเรียน บ้านป่าเหมี้ยง ชุมชนต้นแบบ

Abstract

The objectives of this research article were 1) to analyze the context, potential and readiness of Ban Pa-Miang, Tambol Jae son, Amphur Muang-Pan, Lampang province to become the community-based tourism prototype 2) to build an understanding to various related sectors and capture the knowledge of the process of community-based tourism management for developing the community-based tourism prototype. This research was a qualitative research that defined the target population and key informants into 2 groups: academic groups and tourism experts from educational institutions and government agencies and the community groups including community leaders, local scholars and people in the community, totals of 50 people. The research methods were interviewing, knowledge exchanging, knowledge capturing, and focus groups interviewing. The findings from the research were 1) Ban Pa-Miang Community was a community with beautiful and unspoiled mountain view, cool weather throughout the year and abundant natural resources especially Miang leaves. Moreover, most villagers had positive views and interest in community development. 2) Related sectors such as locals, civil officials and tourism scholars understood the process of community tourism management by collecting local identity knowledge, and creating a process of community participation to develop and drive the community to be the community prototype of sustainable tourism.

Keywords: Community-Based Tourism management, Lesson Learned, Ban-Pa Miang, Community Prototype

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจโลกใน 2 ด้านหลัก ได้แก่ ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) ของการท่องเที่ยว และรายได้จากการท่องเที่ยว (Ministry of Tourism and Sports, 2017) และด้วยความสำคัญดังกล่าวจะพบว่าในจัดทำยุทธศาสตร์ ในการพัฒนาในทุกระดับจะให้ความสำคัญด้านการท่องเที่ยวในระดับต้นๆ กอปรกับสถานการณ์และแนวโน้มการพัฒนาการท่องเที่ยวที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่หยุดยั้ง แนวคิดประเทศไทย 4.0 ที่ต้องการปรับเปลี่ยนเศรษฐกิจประเทศไทยให้ต้องขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม จึงจัดให้การพัฒนาการท่องเที่ยวจัดอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มี

มูลค่าสูง (Creative, Culture & High Value Services) โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ (Service Enhancing) และยังอยู่ในกรอบ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่วางแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชื่อมโยง ในหลายประเด็น โดยเฉพาะการพัฒนา การท่องเที่ยวในกลุ่ม 17 จังหวัดภาคเหนือ

การวิจัยนี้จึงมุ่งวิจัยพื้นที่วิจัยจากกลุ่มเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ 17 จังหวัดภาคเหนือนี้ และเมื่อ พบว่า ชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง อยู่ใกล้เคียงกับชุมชนอื่นในจังหวัดภาคเหนือ การ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างชุมชนต้นแบบทางการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงในพื้นที่ภูมิภาคภาคเหนือทั้ง 17 จังหวัด ซึ่งมีพื้นที่ต้นแบบอยู่หลายชุมชนแล้ว อาทิชุมชนบ้านบ้านแม่กำปอง ชุมชนบ้านไร่กองจิง จังหวัด เชียงใหม่ และชุมชนพระบาท ห้วยต้ม จังหวัดลำพูน อันเป็นชุมชนต้นแบบที่มีศักยภาพ จึงมีความพร้อมที่จะ ร่วมส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของชุมชน หรือแหล่งท่องเที่ยวที่มีความเป็นเอกลักษณ์ในพื้นที่ใกล้เคียง อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพของการท่องเที่ยวในภูมิภาคภาคเหนือทั้ง 17 จังหวัดนี้ โดยดึงเอาความ โดดเด่นในพื้นที่ของตนเอง เพื่อสร้างเป็นจุดขายทางการท่องเที่ยวใหม่แบบให้ชุมชนเป็นฐาน อันจะก่อให้เกิด การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนต่อไป

จุดเด่นของชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ได้แก่ การเป็นชุมชนชาวไทยภาคเหนือที่ยังคงประกอบอาชีพขาย ใบเหมี้ยงเพื่อนำไปทำเป็นเหมี้ยง (Kasetkaoklai, 2020) ซึ่งเป็นอาหารว่างท้องถิ่นของชาวล้านนามายาวนาน ‘เหมี้ยง’ ในความหมายของคนเมืองล้านนาจะหมายถึง ใบชาอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นพุ่มสูง ปลูกมากในพื้นที่ ภาคเหนือ (Charoenchit, 2017) นอกจากนี้ยังเป็นชุมชนที่มีอากาศเย็นตลอดปี เนื่องด้วยความอุดมสมบูรณ์ ของป่าและหุบเขา (Community Development Department Ministry of Interior, 2018) จากเหตุผล ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษากระบวนการจัดการท่องเที่ยวชุมชน สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยว เพื่อเตรียมความพร้อมของชุมชนบ้านป่าเหมี้ยงในการรองรับนักท่องเที่ยว และ ถอดบทเรียนการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนศึกษาศักยภาพการจัดการท่องเที่ยว ประวัติความเป็นมาด้าน การท่องเที่ยวในอดีตถึงปัจจุบัน จุดเด่น และจุดด้อยเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการจัดการท่องเที่ยว ชุมชนให้ประสบความสำเร็จและเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อวิเคราะห์บริบท ศักยภาพ และความพร้อมของชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอ เมืองปาน จังหวัดลำปาง เพื่อเตรียมความพร้อมไปสู่การพัฒนาท่องเที่ยวชุมชนต้นแบบ
- 2) เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยการถอดองค์ความรู้ของ กระบวนการจัดการท่องเที่ยวชุมชน เพื่อเตรียมความพร้อมให้พัฒนาไปสู่การเป็นชุมชนท่องเที่ยวต้นแบบ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด

1. แนวคิดการจัดการความรู้ Wichian Panya (2004) ได้สรุปแนวคิดการจัดการความรู้ว่า เป็นแนวคิด ของการจัดการข้อมูล ข่าวสารสนเทศ และความรู้ซึ่งมีหลายรูปแบบ ทั้งที่อยู่ในตัวบุคคล ในสื่อ และช่องทาง ความรู้ต่าง ๆ และกรมการพัฒนาชุมชนได้ให้นิยามขององค์ความรู้ในงานพัฒนาชุมชน (Community Development Plan, 2016) โดยให้ความหมายถึงองค์ความรู้ที่อยู่ภายในตัวบุคคล หรือผู้ปฏิบัติงานที่เกิด

จากการเรียนรู้ หรือเกิดจากประสบการณ์ของบุคคลคนเดียว หรือเกิดจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ร่วมกันของกลุ่มคณะบุคคล ซึ่งเป็นความรู้ใหม่ โดยไม่ได้ลอกเลียนมาจากศาสตร์ต่างๆ ซึ่งมีอยู่ในตำรา หรือห้องสมุด หรือมีอยู่ชัดเจนแล้วในแหล่งความรู้ต่างๆ

กระบวนการจัดการความรู้เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กร หรือชุมชน เข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรหรือชุมชน ตามคู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร. และ (Thailand Productivity Institute, 2005) ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน 1) ขั้นตอนการบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) เช่น ในการจัดการความรู้ชุมชนจะต้องพิจารณาว่าความรู้ที่จะนำมาจัดการนั้นมีอะไรบ้าง ซึ่งเป็นบริบทพื้นเพ และศักยภาพต่อการพัฒนา และการจัดการชุมชน โดยองค์ความรู้เหล่านี้ ดร.อุดมศักดิ์ ศักดิ์มั่งนวงศ์ ประธานสภาวัฒนธรรมพื้นบ้านโลก (อ้างใน Sukkhon, 2006) ได้เคยนำเสนอไว้ในงานประชุมระดมความคิดเห็นและเวทีพิจารณา การจัดตั้งหอศิลปวัฒนธรรม จังหวัดลำปาง เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2548 โดยแบ่งเนื้อหา หรือขอบเขตของความรู้ด้านสังคมวัฒนธรรมออกเป็น 5 หมวด คือ ภูมิหลัง ได้แก่ เรื่องราวโบราณคดี ประวัติศาสตร์ ประวัติความเป็นมาสมัยต่างๆ และเหตุการณ์ต่างๆ ในอดีต ภูมิเมือง ได้แก่ เรื่องราวของเมืองตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน แหล่งท่องเที่ยว สถานที่สำคัญ ภาพลักษณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง ภูมิธรรม ได้แก่ เรื่องราวของศาสนา ความเชื่อ จารีต ประเพณี ที่คนในพื้นที่เชื่อถือยึดเหนี่ยว และร่วมกันรักษาสังคมให้คงอยู่ถึงในปัจจุบัน เราอาจจะมีการแสดงนอกจากศาสนาพุทธแล้วอาจมีข้อมูลศาสนาอื่น หรือความเชื่อในเรื่องอื่นๆ รวมอยู่ด้วย ภูมิวงศ์ ได้แก่ เรื่องราวของตระกูลที่สำคัญที่มีบทบาทในการสร้างบ้านสร้างเมืองมาหลายตระกูลที่เป็นตระกูลที่มีความสำคัญของพื้นที่ รวมทั้งบุคคลสำคัญทางศาสนาที่คนในชุมชนเคารพนับถือภูมิปัญญา ได้แก่ วิถีชีวิต วิถีคิด วิธีการ และการบริหารจัดการภายใต้วิถีชีวิตนั้นๆ รวมถึงนวัตกรรมต่างๆ ที่ถูกสร้างสรรค์ขึ้นเพื่อประโยชน์ในกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนและคนในชุมชน 2) ขั้นตอนการสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) เก็บรวบรวม และดำเนินการวิจัย รวมทั้งการจัดหา และรวบรวมหนังสือเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกระบวนการสร้าง และแสวงหาความรู้ดังกล่าวจะต้องเป็นกระบวนการที่มาจากความร่วมมือร่วมใจของเจ้าของวัฒนธรรม 3) ขั้นตอนการจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) พร้อมต่อการจัดการความรู้ในอนาคตได้ 4) ขั้นตอนการประมวล และกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) เช่น การกลั่นกรองในเรื่องความน่าเชื่อถือถูกต้องของข้อมูลปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน 5) ขั้นตอนการเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) และการเผยแพร่ความรู้ คือ การเผยแพร่ความรู้ออกไปในวงกว้าง 6) ขั้นตอนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) กรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร, ฐานความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น 7) ขั้นตอนการเรียนรู้ (Learning) หรือการบูรณาการความรู้สู่การทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาข้างต้น พบว่า การจัดการความรู้ประกอบด้วยการนำข้อมูลทั้งที่อยู่ในตัวบุคคล และความรู้ใหม่ที่เกิดจากประสบการณ์ร่วมกันของกลุ่มคณะบุคคลมาจัดทำเป็นกระบวนการ โดยมีขั้นตอน 7 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การบ่งชี้ความรู้ แบ่งเป็น ภูมิหลัง ภูมิเมือง ภูมิธรรม ภูมิวงศ์ และ ภูมิปัญญา 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้

5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 7) การบูรณาการความรู้สู่การทำงาน การจัดการความรู้จึงเป็นสิ่งที่สามารถนำมาพัฒนาต่อยอดในการพัฒนาความรู้ต่อไปได้

2. แนวคิดทุนทางสังคมและวัฒนธรรม แนวคิดทุนทางสังคมวัฒนธรรม เป็นแนวคิดที่มีความหมายและองค์ประกอบที่เชื่อมโยงกันอย่างมีมิติสัมพันธ์ โดยแนวคิดนี้คาดว่า มีจุดเริ่มต้นจากแนวคิดทุนทางสังคม เป็นที่ตั้ง ดังเช่น (Intriya, 2017) ที่ได้นำเสนอบทความเรื่องทุนทางสังคม (Social Capital) โดยกล่าวว่า ความหมายของทุนทางสังคมนั้นมีหลายมิติ ทั้งที่เป็นเรื่องของระบบคิด ค่านิยม วัฒนธรรม ความไว้วางใจกัน ความสำนึกร่วมของความเป็นชุมชนเดียวกัน การมีจารีต และค่านิยมต่างตอบแทนซึ่งกันและกัน การศึกษา การพัฒนาเศรษฐกิจด้านประชาสังคม (Public Society) และศาสตร์แขนงย่อยอื่นๆ โดย Wongchum (2010) ได้นำเสนอบทความวิจัย เรื่อง ทุนทางวัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนท่าคา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสงคราม โดย พบว่า ชุมชนบ้านท่าคา มีทุนทางสังคมวัฒนธรรมที่เด่นชัดในด้านวิถีชีวิตที่ผูกพันกับสายน้ำ ด้วยบริบททางภูมิศาสตร์ของชุมชน ชาวบ้านในชุมชนมีการสัญจรทางน้ำ ซึ่งทำหน้าที่เชื่อมโยงการตั้งบ้านเรือน อาชีพ และความศรัทธาของคนในชุมชนไว้ด้วยกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ถูกเล็งเห็น และพัฒนาเชิงอัตลักษณ์เป็นเสน่ห์ของชุมชน เพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชน ดังนั้น ทุนทางสังคม และวัฒนธรรมในการศึกษาครั้งนี้ คือ ความสำนึกร่วมของความเป็นชุมชนเดียวกัน การมีจารีต และค่านิยมที่เด่นชัด และเป็นวิถีชีวิตที่คุ้นเคยร่วมกัน ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นทุนทางวัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

3. แนวคิดการบริหารจัดการคนและชุมชน การกล่าวถึงการบริหารจัดการชุมชนเชิงยุทธศาสตร์ คงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะกล่าวถึงเรื่อง “แผนชุมชน” หรือ “แผนพัฒนาชุมชน” เนื่องจากแผนพัฒนาชุมชนนั้น ถือเป็นกระบวนการนำของการขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชน อย่างมีกรอบเป้าหมาย และทิศทางในการดำเนินการ ดังนั้นของแผนพัฒนาชุมชนที่มีการระบุโดยสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) Ministry of Social Development and Human Security (2016) ว่า “แผนชุมชน” หรือ “แผนพัฒนาชุมชน” เป็นเครื่องมือในการสร้างกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้คนในชุมชนท้องถิ่น ได้รู้จักตัวตนและเข้าใจชุมชนท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น ได้รับรู้ถึงปัญหา หรือความต้องการ อันนำไปสู่การร่วมคิด ร่วมกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา และการลงมือปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหา และเพื่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ภายใต้ทุนและทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนท้องถิ่นนั้นๆ

การจัดทำแผนพัฒนาของชุมชนท้องถิ่น นับเป็นกระบวนการในการกำหนดทิศทาง หรือแนวทางการดำเนินงานในเชิงยุทธศาสตร์ โดยการกำหนดสภาพการณ์ที่ต้องการบรรลุ และแนวทางในการบรรลุบนพื้นฐานของการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้าน และเป็นระบบในการจัดการพัฒนา และแก้ไขปัญหาของชุมชนเพื่อพัฒนาคุณภาพการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น การจัดทำแผนพัฒนาของชุมชนท้องถิ่นเป็นส่วนประกอบหนึ่งในการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ โดยชุมชนท้องถิ่นมีการกำหนดยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนา ซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคต

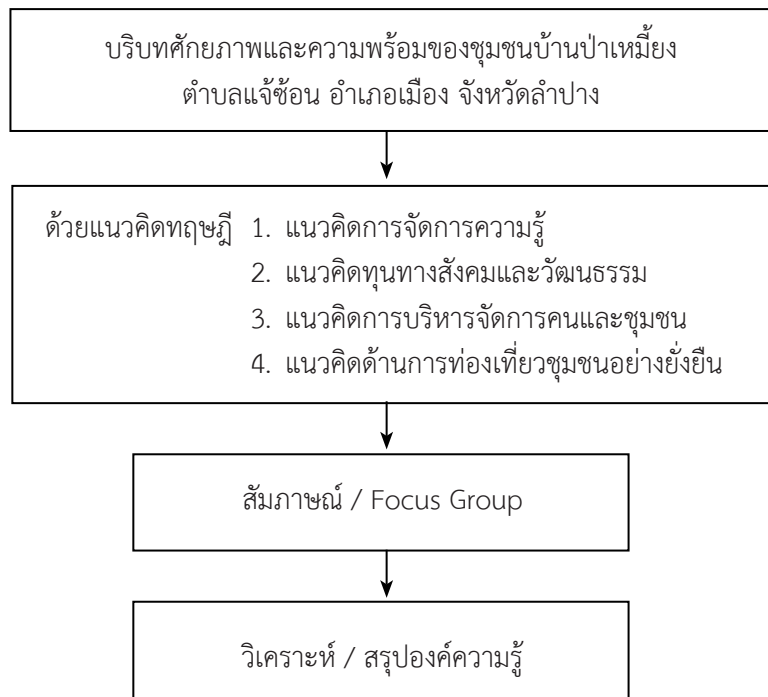
จึงกล่าวได้ว่า แนวคิดการบริหารจัดการคน และชุมชนจะต้องมีการดำเนินการทั้งระบบของชุมชน โดยเฉพาะในมิติของการจัดการเชิงกลยุทธ์จะช่วยให้ผู้นำชุมชน คณะกรรมการของชุมชน มีความตื่นตัวและพร้อมที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสามารถปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับโอกาสที่เกิดขึ้นใหม่ รวมทั้งแสวงหาแนวทางหลีกเลี่ยงจากอุปสรรคที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรในอนาคต โดยการจัดการ

เชิงกลยุทธ์นี้เป็นไปในลักษณะ “เชิงรุก” มากกว่า “เชิงรับ” ซึ่งหมายความว่า การทำความเข้าใจ การทำเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ให้แก่องค์กรในระยะยาว

4. แนวคิดด้านการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน แนวคิดการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ซึ่งเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ใช้ชุมชนเป็นฐานในการบริหารจัดการ (Community-based Tourism) มีความก้าวหน้าอย่างมาก ในช่วงที่ผ่านมา 20 ปี และมีแนวโน้มที่จะพัฒนาเป็นโครงการเกี่ยวกับชุมชนใกล้เคียงมากยิ่งขึ้น รูปแบบของการจัดการโดยชุมชนเป็นที่ถูกวางเป้าหมายว่า เป็นวิธีการจัดการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสามารถสร้างรายได้ให้คนในชุมชน โดยที่สามารถเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนให้สามารถแสวงหารายได้จากการท่องเที่ยว โดยไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติ ไม่ส่งผลกระทบต่อฐานทรัพยากรสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม ประเพณีของคนในท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนไม่ให้หมดไป หรือเสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว จึงอาจเรียกชื่ออื่นในลักษณะคล้ายกัน เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) หรือ "การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์" (Conservation Tourism) แนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนสามารถพิจารณาได้จากองค์ประกอบ 4 ประการคือ 1) การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวในขอบเขตของความสามารถของธรรมชาติ ชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนต่อกิจกรรมการท่องเที่ยว 2) การตระหนักในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีผลกระทบต่อชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน 3) การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรม การท่องเที่ยวที่มีผลกระทบต่อระบบนิเวศชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม และวิถีชีวิตที่มีต่อการท่องเที่ยว และ 4) การประสานความต้องการทางเศรษฐกิจ การคงอยู่ของสังคม และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ยังควรคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ 1) เป็นการจัดการการท่องเที่ยวที่สร้างความรู้ และให้ความรู้ และเป็นการจัดการท่องเที่ยวที่มีจิตสำนึก มีความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อม และระบบนิเวศนั้นๆ 2) เป็นการจัดการการท่องเที่ยวที่ประชาชนในท้องถิ่นมีบทบาทมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมจัดทำ และร่วมได้รับผลประโยชน์ อย่างเสมอภาค และ 3) เป็นการจัดการการท่องเที่ยวที่สร้างความรู้ และให้ความรู้ การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนประกอบด้วย การอนุรักษ์และใช้ทรัพยากร อย่างพอดี การลดการบริโภค และใช้ทรัพยากรที่เกินความจำเป็น และลดการก่อของเสีย การรักษา และส่งเสริมความหลากหลายของธรรมชาติ สังคมและ วัฒนธรรม การสร้างเครือข่ายพัฒนาการท่องเที่ยวกับท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของคนในชุมชน การประชุมปรึกษาหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน การจัดเตรียมข้อมูลคู่มือ บริการข่าวสารการท่องเที่ยวให้พร้อม การพัฒนาบุคลากร การประเมินผล ตรวจสอบ การใช้ประโยชน์ในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง ที่พื้นที่นั้นสามารถจะแบกรับไว้ได้ก่อนที่จะเกิดความเสื่อมโทรม

จากการทบทวนผลการวิจัย ผลงานทางวิชาการดังกล่าวข้างต้น การศึกษาในครั้งนี้จะกล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎีทั้ง 4 หัวข้อ ได้แก่ แนวคิดการจัดการความรู้ แนวคิดทุนทางสังคมและวัฒนธรรม แนวคิดการบริหารจัดการคนและชุมชน และแนวคิดด้านการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืนมาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูล 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มที่ 1 นักวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวชุมชนจากสถาบันการศึกษา สมาคมการท่องเที่ยว สมาพันธ์การท่องเที่ยว สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และหน่วยงานภาครัฐ ส่วนราชการต่างๆ ทั้งหน่วยงานราชการส่วนกลาง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาท่องเที่ยวในชุมชน และกลุ่มที่ 2 กลุ่มต่างๆ และสมาชิกในชุมชนประกอบด้วย ผู้นำชุมชน คณะกรรมการ ประชาชนชาวบ้าน มีคฤหบดีน้อย เยาวชนในพื้นที่ และสมาชิกกลุ่มต่างๆ ในชุมชน จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการตรวจสอบคุณภาพการวิจัยครั้งนี้ เป็นการมุ่งเน้นการทำความเข้าใจสถานการณ์แวดล้อมที่เกิดขึ้นจริงในตัวแหล่งท่องเที่ยวบริบทศักยภาพ และความพร้อมของชุมชน เชื่อมโยงกับบริบททางด้านลักษณะทางกายภาพของชุมชนโดยรอบ การสร้างความรู้ความเข้าใจ และการถอดองค์ความรู้ของกระบวนการจัดการท่องเที่ยวชุมชน เพื่อเตรียมความพร้อมให้พัฒนาไปสู่การเป็นชุมชนท่องเที่ยวต้นแบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1. แบบสัมภาษณ์การสัมภาษณ์บุคคลเชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) (วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 2)

2. สัมภาษณ์กลุ่ม Focus Group แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถอดองค์ความรู้ เพื่อยืนยันและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไขข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อความสมบูรณ์ของงาน (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2)

ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ทดสอบความเที่ยงตรงถูกต้องตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบการใช้ภาษา และความครอบคลุมของเนื้อหา เพื่อการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ของงานวิจัย (Index of item-objective congruence: IOC)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Review Data) เป็นการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงบริบทของแหล่งท่องเที่ยว จุดเด่น จุดด้อย ชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง และบริเวณเขตพื้นที่ชุมชนโดยรอบ ซึ่งประกอบด้วยประวัติศาสตร์ ศักยภาพการท่องเที่ยวจากอดีตถึงปัจจุบัน ตลอดจนข้อมูลที่ถูกบันทึกในรูปแบบอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานของแหล่งที่สำคัญ

2. การเก็บรวบรวมภาคสนาม (Field Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือ ดังต่อไปนี้ การสัมภาษณ์บุคคลแบบเจาะลึก (In-depth Interview) และชุมชน และการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หลังจากการลงเก็บข้อมูลภาคสนามทุกครั้ง ข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึกจะถูกนำมาพิจารณาเพื่อแยกแยะประเด็นข้อมูล

2. ข้อมูลจากการบันทึก โดยใช้สื่อบันทึกทุกประเภทจะถูกถ่ายโอนไปเก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์แบบส่วนตัว และถอดข้อมูลจากเครื่องบันทึกเสียงโดยเร็วที่สุด

3. สรุปข้อมูลดิบที่ได้จากการบันทึกทุกรูปแบบ เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และตีความ

4. การวิเคราะห์ กระทำโดยแยกแยะข้อความ ประโยคที่มีความหมายในทิศทางเดียวกัน รวมไว้กลุ่มเดียวกัน โดยมีรหัสข้อความกำกับทุกข้อความ ทุกประโยค แล้วจึงกำหนดคำเพื่อการเขียนบรรยายผลงานวิจัย

5. เขียนบรรยายผลจากการศึกษาสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดชัดเจน ทั้งในเชิงกายภาพ (Physical) และมโนภาพ (Logical) ที่มีผลต่อการท่องเที่ยวของตัวแหล่งท่องเที่ยว และเขียนบทสรุปเพื่อถอดองค์ความรู้ กระบวนการบริหารจัดการการท่องเที่ยวชุมชน กรณีศึกษาชุมชนป่าเหมี้ยง จังหวัดลำปาง ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อวิเคราะห์บริบท ศักยภาพ และความพร้อมของชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง เพื่อเตรียมความพร้อมไปสู่การพัฒนาท่องเที่ยวชุมชนต้นแบบ ชุมชนต้นแบบชุมชนป่าเหมี้ยง อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองปาน ประมาณ 35 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากองค์การบริหารส่วนตำบลแจ้ซ้อน ประมาณ 20 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 1,500 ไร่ หรือประมาณ 12 ตารางกิโลเมตร ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ อุทยานแจ้ซ้อนทั้งหมดบ้าน มีอาณาเขต ทิศเหนือติดกับ บ้านแม่แจ่ม หมู่ที่ 1 ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ทิศใต้ติดกับบ้านดอนไชย หมู่ที่ 6

ตำบลเมืองปาน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ทิศตะวันออกติดกับอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง และทิศตะวันตกติดกับ บ้านแม่กำปอง หมู่ที่ 3 ตำบลห้วยแก้ว อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ (Community Development Department Ministry of Interior, 2018) ซึ่งเป็นชุมชนบนภูเขาสูง มีสภาพพื้นที่เหมาะกับการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฤดูหนาวที่มีสภาพอากาศหนาวเย็น มีหมอกปกคลุม แต่งแต้มความงามด้วยดอกไม้ป่า เช่น ดอกเสี้ยวสวยงาม เป็นที่มาของการเข้าร่วมกันทำการท่องเที่ยว และเป็นจุดเริ่มต้นของการท่องเที่ยวชุมชน บ้านป่าเหมี้ยง ซึ่งชาวบ้านเป็นผู้ที่มีอัธยาศัยไมตรี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความพร้อม และยินดีต้อนรับนักท่องเที่ยว จึงเกิดแนวคิดที่จะทำโฮมสเตย์ จึงขอรับการส่งเสริมสนับสนุนจากภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ชุมชนบ้านป่าเหมี้ยงเป็นชุมชนแห่งขุนเขาที่เรียนรู้ และพัฒนาสิ่งสมต่อยอดจากกระบวนการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และประสบการณ์ ภายใต้ความพยายามในการดำรงอยู่ ซึ่งวิถีชีวิตชุมชนที่มีอัตลักษณ์ของตน โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาที่มุ่งสู่การที่ชุมชนสามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวของตนเองได้แบบ ยืนยาว และดำรงอยู่ได้ตามแนวทาง และเป้าหมายที่ชุมชนต้องการ ซึ่งการบริหารจัดการชุมชนดังกล่าวนี้เอง ถือเป็นจุดเด่นของอัตลักษณ์ที่สำคัญของชุมชนที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม และเส้นทางท่องเที่ยวของชุมชน อันได้แก่ “การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ และวิถีชุมชนอัตลักษณ์” จากองค์ความรู้ ชุมชน บนฐานคิดของการสร้างสรรค์ จากกระบวนการวิจัย สู่กิจกรรมท่องเที่ยว และเส้นทางท่องเที่ยวที่เชื่อมโยง ภูมิปัญญา หรือ องค์ความรู้ชุมชนที่หลากหลาย และวิถีชุมชนที่ผ่านกระบวนการในเชิงพัฒนาอย่างประสบผลสำเร็จ

ชุมชนบ้านป่าเหมี้ยงมีทรัพยากรธรรมชาติ ในชุมชนที่มีความอุดมสมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ป่าเหมี้ยง ทั้งผืนป่า ผลผลิตจากป่า และแหล่งน้ำ อันเป็นผลสืบเนื่องจากการบริหารจัดการที่เข้มแข็งของชุมชน งานเทศกาลดอกเสี้ยวบาน เป็นการแสดงวิถีชีวิตของคนชุมชนป่าเหมี้ยง มีการจัดนิทรรศการวิถีชุมชน แหล่งท่องเที่ยวถ้ำผื่น มีจุดชมวิว 4 จังหวัด ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวมีกิจกรรมพาชม พานักท่องเที่ยวไปดู การตีผึ้งช่วงเดือนมีนาคม-เมษายน ของทุกๆ ปี พานักท่องเที่ยวชมต้นไม้ขนาดใหญ่ (ต้นไม้มีขน) พานักท่องเที่ยวไปชมหลุมหลบภัย พานักท่องเที่ยวไปเก็บสมุนไพร มีฝายชะลอน้ำ แหล่งชมน้ำตก ลำธาร ด้านการท่องเที่ยว มีบ้านพักโฮมสเตย์ ทั้งของชุมชน และเอกชน พักโฮมสเตย์ จัดกิจกรรมตามวิถีชีวิตชุมชน มีการเก็บใบเหมี้ยง กาแฟ ดอกเสี้ยวบาน และศึกษาแหล่งธรรมชาติ ด้านกลุ่มอาชีพในชุมชน การทำหมอนใบชา กลุ่มอาหารพื้นบ้าน

จุดเริ่มต้นและรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยว

ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ชุมชนได้มีการจัดตั้งคณะดำเนินงาน ในรูปแบบคณะกรรมการท่องเที่ยวชุมชน เริ่มจากการจัดการท่องเที่ยวชุมชนเชิงสุขภาพ สู่โฮมสเตย์ ปี 2540 ได้เริ่มต้นในการจัดกิจกรรมเชื่อมโยงการท่องเที่ยวชุมชนให้มีความหลากหลาย เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น (Chittangwattana, 2005) เริ่มจัดเทศกาลดอกเสี้ยวบานร่วมกับสำนักงานจังหวัดลำปาง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และอุทยานแห่งชาติ แจ้ซ้อน มีการต้อนรับคณะเดินทางเข้ามาศึกษาดูงาน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับชุมชนเป็นจำนวนมาก ชุมชนป่าเหมี้ยงเป็นหนึ่งในชุมชนที่ได้รับการคัดเลือกเป็นชุมชนต้นแบบในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยมีแนวคิดชุมชนท่องเที่ยวเชิงสุขภาพว่า “ปรับสมดุลสุขภาพชีวิต ความท้าทายที่ได้พิชิต” ความร่วมมือร่วมใจของชุมชนทำให้ได้รับรางวัลชุมชนท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รางวัลมาตรฐาน Lanna Wellness Tourism (โปรแกรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ) ส่วนในด้านการบริหารที่พักของชุมชนก็มีโฮมสเตย์ ซึ่งมีทั้งของชุมชน และเอกชน ในส่วนของชุมชนได้รับรางวัล หมู่บ้านท่องเที่ยวโฮมสเตย์ (มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย) จากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา และยังมีรางวัลอื่นๆ อีกมากมาย

ปัญหาในการดำเนินงานในเบื้องต้น

ชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง เป็นชุมชนที่ประสบปัญหาในด้านที่ตั้งบนภูเขาสูงเส้นทางการคมนาคมที่ยังไม่สะดวก หน่วยงานภาครัฐที่จะให้การสนับสนุนด้านสาธารณูปโภคต่างๆ ตั้งอยู่ในพื้นราบเกือบทั้งหมด ทำให้การติดต่อ ประสานงานค่อนข้างล่าช้า และยากลำบากมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฤดูฝน ความพร้อมของชุมชนต่อการรองรับ การพัฒนาด้านการท่องเที่ยว อาทิ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ด้านความปลอดภัย ด้านทรัพยากรบุคคล เช่น ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวชุมชน ความเท่าทันทางความคิด และค่านิยม ต่อการเปลี่ยนแปลง และการรับมือในผลกระทบที่เกิดขึ้นตามมาจากการท่องเที่ยว ความรู้ทางด้านอื่นๆ เช่น ด้านการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ด้านภาษา และการสื่อสาร

จุดเด่นในการดำเนินงาน

เกิดจากความโดดเด่น และความเป็นเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว ความสมบูรณ์ของสภาพแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ และความหลากหลายทางชีวภาพที่เป็นลักษณะเฉพาะพื้นที่ และอาชีพที่มีอัตลักษณ์ ตลอดจนผลิตภัณฑ์ชุมชนที่หลากหลาย และเป็นที่รู้จักส่งผลต่อรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวที่หลากหลายศักยภาพ และภาวะผู้นำของผู้นำชุมชนที่แสดงถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่มผู้นำชุมชน ในการร่วมแรง ร่วมใจ ความสามัคคี และการขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ ของชุมชน การมีวิสัยทัศน์ และการเสียสละเพื่อชุมชนอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ

จากการศึกษาพบว่า การดำเนินการท่องเที่ยวพัฒนาศักยภาพชุมชนในการรองรับนักท่องเที่ยวมาจากการผลักดันจากผู้นำในชุมชน ทั้งผู้นำในตำแหน่งหน้าที่ และผู้นำในทางธรรมชาติ (คนที่มีใจรักในการทำงานเสียสละ) ซึ่งร่วมกันเป็นแกนหมุนในการทำงานร่วมกับคนในชุมชนที่เหลือ จนเกิดการพัฒนาที่ต่อเนื่องและยั่งยืน ทั้งทางด้านสังคม ด้านทรัพยากรธรรมชาติ และแหล่งธรรมชาติ ด้านเศรษฐกิจชุมชน และด้านวิถีชีวิต

ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาที่สำคัญด้านศักยภาพของชุมชนในการพัฒนาเป็นชุมชนท่องเที่ยวต้นแบบ พบว่า ชุมชนขาดการสืบทอด และเผยแพร่แนวคิด ค่านิยมทางสังคม วัฒนธรรมชุมชน รวมถึงความเชื่อ ประเพณี และพิธีกรรมต่างๆ ของชุมชนจากรุ่นสู่รุ่น ชุมชนเริ่มมีปัญหาด้านการบริหารจัดการขยะ ชุมชนมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณูปโภค การเดินทางค่อนข้างลำบาก ถนนคับแคบชันโค้งสูง จุดรับนักท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวยังไม่ได้รับการพัฒนา อาทิเช่น น้ำตกตาดเหี้ย ดอยพระบาท ลานดอกเสี้ยว สถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นน้ำตก ยังไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควร ขาดการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวที่ต่อเนื่อง การบริหารจัดการไม่เป็นระบบ มีแมลงมีพิษ ชุมชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่คิดว่า ไม่มีผลประโยชน์กับตนเอง นักท่องเที่ยวไม่ได้เข้ามาเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ทำให้กลุ่มชุมชนขาดกำลังใจในการทำบ้านพักโฮมสเตย์ บางบ้านไม่พร้อมที่จะรับนักท่องเที่ยว ร้านค้าชุมชนไม่มีลูกค้า ไม่มีความต่อเนื่อง คนขายไม่มีอยู่ประจำร้าน

ผลการศึกษาผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อกระบวนการเชิงคุณค่าเพื่อการพัฒนาสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และถอดองค์ความรู้ของกระบวนการจัดการท่องเที่ยวชุมชน เพื่อเตรียมความพร้อมให้พัฒนาไปสู่การเป็นชุมชนท่องเที่ยวต้นแบบเพื่อนำไปประยุกต์ใช้

คุณค่าที่เกิดขึ้นกับชุมชนในพื้นที่

ในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวส่งผลคุณค่าที่เกิดขึ้นกับชุมชนและพื้นที่ใน 4 มิติ (Chittangwattana, 2005) ประกอบด้วย

1. มิติสังคมวัฒนธรรมชุมชน ชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง มีการเรียนรู้ในการดำรงอยู่และการพัฒนา โดยอาศัยหลักของความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจของคนในชุมชน เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในทุกมิติอย่างค่อยเป็นค่อยไป ส่งผลต่อการดำรงอยู่ของวิถีอัตลักษณ์ชุมชนที่เกิดจากการเห็นคุณค่า และที่สิ่งชุมชนได้รับที่เกิดจากการอนุรักษ์สืบทอด กระบวนการผ่านการจัดการท่องเที่ยวที่ใช้ฐานต้นทุนทางวัฒนธรรม และอัตลักษณ์วิถี

2. มิติสิ่งแวดล้อมชุมชน ชุมชนได้เกิดกระบวนการเรียนรู้ และแก้ปัญหาด้วยตนเอง จากการเล็งเห็นถึงคุณค่าในผลสำเร็จของกระบวนการบริหารจัดการท่องเที่ยวชุมชนที่ใช้ชุมชนเป็นฐานการให้ความสำคัญกับกระบวนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพที่พัฒนาเชื่อมโยงให้กลายเป็นส่วนหนึ่งของการจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว

3. มิติเศรษฐกิจชุมชน สมาชิกในชุมชนยังรักษาอาชีพหลักที่เป็นอาชีพเดิม และสามารถนำมาต่อยอดในการพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมท่องเที่ยวในวิถีดั้งเดิมในหลายรูปแบบก่อให้เกิดกระบวนการสร้างรายได้ และกระจายรายได้ให้แก่คนในชุมชนอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น มีการสร้างอาชีพ และพัฒนาตนเองเพื่อสร้างรายได้เสริม อันเป็นผลจากความต้องการในการพัฒนาตนเอง และการพัฒนาชุมชน เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการรองรับการท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น

4. มิติองค์ความรู้ในชุมชน องค์ความรู้ภูมิปัญญาของชุมชนได้รับการเผยแพร่ เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ องค์ความรู้ และประสบการณ์ของคนในชุมชน และสมาชิกในชุมชนกับหน่วยงาน หรือคณะ หรือชุมชนภายนอกที่เข้ามาท่องเที่ยวเชิงศึกษาเรียนรู้ในชุมชน เกิดเครือข่ายความรู้ภูมิปัญญา เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนที่เรียกว่า “ป่าเหมี้ยงโมเดิร์น” ซึ่งเป็นกระบวนการส่งเสริมการพัฒนาตามความเหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่การพัฒนาท่องเที่ยวชุมชนที่เป็นต้นแบบให้กับชุมชนอื่นๆ ได้

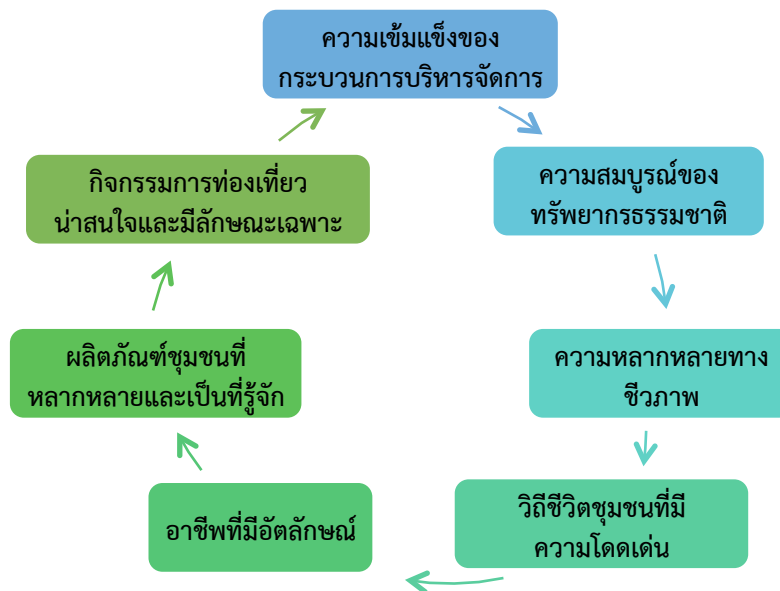
ผลสำเร็จในการดำเนินงานของชุมชน

จากการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งความร่วมมือร่วมใจจากชาวบ้านทุกคน ทำให้ชุมชนเล็กๆ บนดอย ได้เป็นที่รู้จักไปทั่วทั้งประเทศ และได้รับรางวัลต่างๆ มากมาย เช่น รางวัลหมู่บ้านหัตถกรรมเพื่อการท่องเที่ยว รางวัลหมู่บ้านท่องเที่ยวโฮมสเตย์ (มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย) รางวัลชุมชนท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ รางวัลชุมชนท่องเที่ยวเชิงนิเวศ รางวัลชุมชนดีเด่นทางการท่องเที่ยว รางวัลชุมชนท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ รางวัลมาตรฐาน Lanna Wellness Tourism (โปรแกรมท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ) รางวัลดาวรุ่ง (Rising Star) เครื่องหมาย ผลิตภัณฑ์ OTOP ประเภทของใช้ และของตกแต่ง ผลิตภัณฑ์ หมอนใบชา จากกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย และรางวัลอื่นๆ อีกมากมาย (Rojanapaitoon, 2014)

รูปแบบการพัฒนาเพื่อนำไปสู่ท่องเที่ยวชุมชนต้นแบบ

เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่วางไว้ และนำไปสู่การเป็นชุมชนท่องเที่ยวต้นแบบ ชุมชนจะต้องดำเนินงานตามพันธกิจครบทุกด้าน คือ ด้านสมาชิกของชุมชนจะต้องพัฒนาศักยภาพของสมาชิกในชุมชนให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับท่องเที่ยวชุมชน และพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว ชุมชน รวมทั้งการสร้างความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของร่วมในการบริหารจัดการ และเป็นเจ้าบ้านที่ดี ด้านสภาพแวดล้อมของชุมชนจะต้องพัฒนาศักยภาพความพร้อมของชุมชนในทุกมิติ เพื่อรองรับการท่องเที่ยวที่จะนำไปสู่การ

ท่องเที่ยวชุมชนที่สมดุลและยั่งยืน ทั้งสภาพแวดล้อมทางสังคม สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทรัพยากรธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยว ความปลอดภัย กิจกรรมทางการท่องเที่ยว การบริการ ที่พัก อาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชน ด้านองค์ความรู้ และทุนทางสังคม วัฒนธรรมของชุมชน จะต้องสร้างมูลค่าเพิ่มจากทุนทางสังคม วัฒนธรรมของชุมชน ต่อยอดองค์ความรู้ และค้นหาอัตลักษณ์ของชุมชน เพื่อพัฒนาการบริการและสินค้าทางการท่องเที่ยวเชิงอัตลักษณ์ เพื่อสร้างแบรนด์ อัตลักษณ์ชุมชนที่โดดเด่น ด้านการบริหารจัดการพัฒนาระบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวชุมชน โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วม โดยเริ่มตั้งแต่การจัดทำข้อตกลงร่วมกันในการบริหารจัดการ การบริหารคน ผลประโยชน์ ระบบฐานข้อมูล การประชาสัมพันธ์ การตลาด และรูปแบบกระบวนการ การมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนในการบริหารจัดการ



ภาพที่ 2 การจัดการท่องเที่ยวชุมชนและรูปแบบการพัฒนาเพื่อนำไปสู่ท่องเที่ยวชุมชนต้นแบบ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัย “การถอดบทเรียนกระบวนการจัดการการท่องเที่ยวชุมชน เพื่อพัฒนาเป็นท่องเที่ยวชุมชนต้นแบบ กรณีศึกษา: ชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง” ประกอบด้วยวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ข้อ รายละเอียดดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อวิเคราะห์บริบท ศักยภาพ และความพร้อมของชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง พบว่า บริบท และศักยภาพของชุมชนมีความพร้อมในการเป็นชุมชนท่องเที่ยวต้นแบบสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sa-song, Sasong & Binpratarn (2020) ทำการศึกษาเรื่องที่ตั้งหมู่บ้านป่าเหมี้ยง ซึ่งตั้งอยู่เกือบใจกลางอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน มีบรรยากาศร่มรื่นด้วยพรรณไม้นานาชนิด มีความหลากหลาย ทั้งในด้านรูปแบบวิถีชีวิตที่มีความดั้งเดิม มีกิจกรรมการเล่นที่คงความเป็นอัตลักษณ์เฉพาะ

บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ที่สำคัญยังมีกิจกรรมการจัดงานเทศกาลวันดอกเสี้ยวบาน ซึ่งถือเป็นงานประจำของหมู่บ้าน และตำบลอีกด้วย คุณค่าที่เกิดขึ้นกับชุมชนและพื้นที่ การท่องเที่ยวส่งผลเชิงคุณค่าที่เกิดขึ้นกับชุมชน และพื้นที่ใน 4 มิติ ด้วยกันประกอบด้วย มิติสังคม วัฒนธรรมชุมชน มิติสิ่งแวดล้อม ชุมชน มิติเศรษฐกิจชุมชน มิติองค์ความรู้ในชุมชน โดย 1) มิติสังคมวัฒนธรรมชุมชน พบว่า ชุมชน มิติสังคม วัฒนธรรมชุมชน ชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง มีการเรียนรู้ในการดำรงอยู่ และการพัฒนา โดยอาศัยหลักของความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจของคนในชุมชน 2) มิติสิ่งแวดล้อม ชุมชน ภายหลังจากที่ชุมชนได้มีการท่องเที่ยวในหลากหลายรูปแบบ เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ ด้วยการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ชุมชนได้เกิดกระบวนการเรียนรู้ และแก้ปัญหาด้วยตนเอง จากการเล็งเห็นถึงคุณค่าในผลสำเร็จของกระบวนการบริหารจัดการการท่องเที่ยวชุมชน ที่ใช้ชุมชนเป็นฐานให้ความสำคัญกับกระบวนการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งความหลากหลายทางชีวภาพที่พัฒนาเชื่อมโยง และเป็นส่วนหนึ่งของการจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว 3) มิติเศรษฐกิจชุมชน การจัดการท่องเที่ยว ชุมชนของบ้านป่าเหมี้ยง ที่มีรูปแบบการท่องเที่ยวที่หลากหลาย สร้างโอกาสในการประกอบอาชีพที่หลากหลายให้กับสมาชิกในชุมชน แต่ขณะเดียวกันก็ยังรักษาอาชีพหลักที่เป็นอาชีพเดิม และสามารถนำมาต่อยอดในการพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ และกิจกรรมท่องเที่ยวในวิถีดั้งเดิมในหลายรูปแบบ ก่อให้เกิดกระบวนการสร้างอาชีพ และรายได้ และกระจายรายได้ให้แก่คนในชุมชนอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น 4) มิติองค์ความรู้ในชุมชน องค์ความรู้ ภูมิปัญญาของชุมชนได้รับการเผยแพร่ เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ องค์ความรู้ และประสบการณ์ของคนในชุมชน และสมาชิกในชุมชนกับหน่วยงาน หรือคณะ หรือชุมชนภายนอกที่เข้ามาท่องเที่ยวเชิงศึกษาเรียนรู้ในชุมชน เกิดเครือข่ายความรู้ภูมิปัญญา เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนที่เรียกว่า “ป่าเหมี้ยงโมเดิร์น” สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาชุมชนแบบยั่งยืน โดย Walaisathien et al. (2005) ระบุในหลักวัตถุประสงค์ของการพัฒนาชุมชน คือ มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงการพัฒนาอย่างสมดุลในทุกๆ ด้าน พร้อมๆ กัน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม โครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนด้านการเมือง การปกครอง ซึ่งในการพัฒนาชุมชนนั้น จำเป็นต้องมีกระบวนการ หรือขั้นตอนในการดำเนินการอันเป็นกระบวนการเรียนรู้ชุมชน เพื่อยกระดับความสามารถในการคิด การวิเคราะห์ การคัดเลือกแนวทาง และการแก้ไขปัญหาได้ สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนหนึ่งในแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ดังเช่น Chittangwattana (2005) การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism) ระบุว่าการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ มีจิตสำนึกต่อการรักษาสภาพแวดล้อม และวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการร่วมกันอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม พบว่า คนในชุมชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการนำศักยภาพที่ตนมีออกมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในเชิงประจักษ์ จึงควรมีการอบรมให้ความรู้ในการนำออกมาปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และถอดองค์ความรู้ของกระบวนการจัดการการท่องเที่ยวชุมชน เพื่อเตรียมความพร้อมให้พัฒนาไปสู่การเป็นชุมชนท่องเที่ยวต้นแบบ พบว่า การจัดทำกระบวนการที่ได้จากการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยน และเรียนรู้ข้อมูลตลอดจนหาแนวทางการพัฒนาซึ่งกัน และกัน เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยิ่ง ผลสำเร็จในการดำเนินงานของชุมชน และรูปแบบการพัฒนา เพื่อนำไปสู่การท่องเที่ยวชุมชนต้นแบบการท่องเที่ยวชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง คือ การท่องเที่ยวชุมชน และวิถีชุมชนอัตลักษณ์มาจากความต้องการของคนป่าเหมี้ยงอย่างแท้จริง รูปแบบการ

ท่องเที่ยวชุมชน คำนึงถึงอัตลักษณ์บ้านป่าเหมี้ยง ความอยู่ยาวนาน และสร้างสรรค์ วิถีคนป่าเหมี้ยง เกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาการเรียนรู้โดยชุมชนอย่างถูกต้องชัดเจน สู่กิจกรรมท่องเที่ยว และเส้นทางท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงภูมิปัญญา หรือองค์ความรู้ชุมชนที่หลากหลาย และวิถีชุมชนที่ผ่านกระบวนการเรียนรู้ในเชิงพัฒนาอย่างประสบผลสำเร็จ หรือกล่าวในนิยาม คือ “การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและวิถีชุมชนอัตลักษณ์” สอดคล้องกับ Chaithep (2006) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตป่าอนุรักษ์: กรณีศึกษาชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง พบว่า ชุมชนบ้านป่าเหมี้ยงมีศักยภาพด้านสิ่งแวดล้อมที่สวยงามประกอบไปด้วยทรัพยากรทางธรรมชาติที่เอื้อต่อการท่องเที่ยว ได้แก่ ระบบนิเวศที่อุดมสมบูรณ์ และมีความหลากหลายทางธรรมชาติ นอกจากนี้ชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ยังมีวัฒนธรรมที่น่าสนใจ จากการตั้งถิ่นฐานของชุมชนที่อาศัยบนที่ราบหุบเขา ส่งผลให้มีวิถีชีวิตที่ผูกพันกับป่าไม้ มีการใช้พื้นที่ป่าเพื่อการปลูกต้นไม้ และนำมาผ่านขั้นตอนการทำเหมือง เพื่อจำหน่าย ก่อเกิดเป็นรายได้ให้กับชุมชน ซึ่งการทำเหมืองถือเป็นภูมิปัญญาในการดำรงชีวิตของชุมชนแห่งนี้ อีกทั้งยังแสดงถึงการปรับตัวในการอยู่ร่วมกับธรรมชาติได้อย่างลงตัว เกิดการเรียนรู้ในการอยู่ร่วมกันระหว่างคนกับป่า นำมาซึ่งประโยชน์ในการใช้พื้นที่เพื่อการดำรงชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Manirochana (2017) พบว่า กระบวนการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนต้องเริ่มที่การทำความเข้าใจกับสมาชิกในชุมชน และภาคส่วนต่างๆ ให้เห็นประโยชน์ของการจัดการท่องเที่ยว โดยการชี้แจง หรือการนำเสนอผู้นำเสนอต้องอธิบายในส่วนที่เป็นประโยชน์ และผลกระทบไปพร้อมกัน เพื่อให้สมาชิกในชุมชนได้รับข้อมูลทั้งด้านบวก และผลกระทบ เมื่อสมาชิกในชุมชนมีความเห็นร่วมกันที่จะทำการท่องเที่ยว ขั้นต่อมาเป็นขั้นของการระดมความเห็น และขอความร่วมมือทุกภาคส่วนในชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวร่วมกัน ร่วมกันสร้างเครือข่าย ร่วมกันศึกษาศักยภาพของชุมชน และความเป็นไปได้ของการจัดการท่องเที่ยว วิเคราะห์ และสรุปผลการศึกษานำผลการศึกษามาพัฒนาให้เกิดความร่วมมือในการรองรับนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม พบว่า การจัดทำกระบวนการควรจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรให้ง่ายในการเข้าถึง และง่ายต่อการศึกษาและการนำไปใช้ โดยการบันทึกกระบวนการไว้ในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์แนวทางพัฒนาชุมชนทุกชุมชนของประเทศ เพื่อเป็นชุมชนท่องเที่ยวต้นแบบที่มาตรฐานให้สำเร็จจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ทิศทางการพัฒนา การกำหนดยุทธศาสตร์ การนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานทั้งระบบ

2. ข้อเสนอการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ เพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ทางการท่องเที่ยวไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมทุกภาคส่วนจะต้องบูรณาการการดำเนินงานในทุกระดับ

- 2.1 การดำเนินงานในระดับยุทธศาสตร์ทุกภาคต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดยุทธศาสตร์ร่วมกัน โดยพิจารณาเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ในแต่ละระดับ เพื่อให้ได้มาซึ่งยุทธศาสตร์ในภาพรวม ระดับภาค ระดับจังหวัด และของชุมชน เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานของชุมชนที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และบริบทของชุมชน

2.2 การดำเนินงานระดับแผนงานโครงการ เมื่อมีการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนร่วมกันของชุมชน สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ การถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติทุกชุมชน สมาชิกในชุมชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการนำแผนไปสู่การปฏิบัติสร้างความรู้ความเข้าใจร่วมกันจัดทำแผนงานโครงการภายใต้พันธกิจของตนเองและให้สอดคล้อง และสนับสนุนกับการพัฒนาการท่องเที่ยวภาพรวมของทุกระดับ

2.3 สิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้กระบวนการที่เป็นรูปธรรม คือ การจัดเก็บข้อมูลเป็นหมวดหมู่ แต่ละกระบวนการมีประเด็นใดบ้าง แต่ละประเด็นมีประเด็นใดมีหลักฐานเชิงประจักษ์ ประเด็นใดเป็นความคิดเห็นร่วม ควรประชาสัมพันธ์การมีอยู่ของข้อมูล และเก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ที่ง่ายต่อการเข้าถึงและนำไปใช้ เพื่อสามารถนำไปค้นคว้าพัฒนาต่อยอดได้ง่ายขึ้นในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560–2564**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย. (2560). **หมู่บ้าน OTOP เพื่อการท่องเที่ยว**. [Online]. Available: http://www.otop-village.com/th/places_detail/11931 [2564, มีนาคม 27].
- ขวัญภา สุขคร และคณะ. (2555). **เรียนรู้ชุมชนภูมิปัญญาท้องถิ่นกับการจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน**. โครงการภูมิปัญญาสู่คุณค่าเชิงนิเวศ กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ประจำปีงบประมาณ 2555. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดลำปาง.
- ชุตินันต์ สะสอง, สัญญา สะสอง และอารีย์ บินประทาน (2563). การพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง. **วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์**. 3 (1), 11-21.
- ฐิติมา โรจนไพฑูรย์. (2557). **การพัฒนาผลิตภัณฑ์หมอนใบชาของฝากจากบ้านป่าเหมี้ยง ตำบลแจ้ซ้อน จังหวัดลำปาง**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง สถาบันวิจัยและพัฒนา.
- ณัฐพัชร มณีโรจน์. (2560). การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน. **วารสารวิชาการไทยท่องเที่ยวนานาชาติ**. 13 (2), 25-46.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). **การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน**. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์.
- ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2548). **นวัตกรรมการเรียนรู้: คน ชุมชน และการพัฒนา**. กรุงเทพฯ: พิสิษฐ์ไทยออฟเซต.
- พิชญาดา เจริญจิต. (2560). **เมื่องที่ไม่ใช่หมาก วัฒนธรรมการกินของชาวเหนือ วิถีชาวบ้าน**. [Online]. Available: https://www.technologychaoban.com/folkways/article_21570. [2564, มิถุนายน 15].
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). **การจัดการความรู้พื้นฐานและการประยุกต์ใช้**. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ไมตรี อินทรีย์. (2560). **ทุนทางสังคม Social Capital**. **วารสารนาคบุตรปริทรรศน์**. 9 (2), 14-25.

- รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์. (2560). การศึกษาบริบทชุมชนเพื่อการพัฒนา รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกรณีศึกษา วัดพระธาตุจอมปิง จังหวัดลำปาง. (ปริญญาคุณูปบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- ธนสิทธิ์ เกษตรก้าวไกล. (2563). ป่าเหมี้ยง ชุมชนน่ารัก มาเที่ยวได้ทุกวัน [Online]. Available: <https://www.kasetkaoklai.com/home/2020/01/ป่าเหมี้ยง-ชุมชนน่ารัก-มาเที่ยวได้ทุกวัน/>. [2564, มิถุนายน 15].
- สุวรรณฤทธิ์ วงศ์ขุ่ม. (2553). ทูทางวัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนท่าคา อำเภอดำรงวิทยารัษฎานุบำรุง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารวิจัยและพัฒนา. 2 (2553), 47-59.
- สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน. (2559). คู่มือการจัดการความรู้ของชุมชน. สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564). [Online] Available: https://www.nesdb.go.th/ewt_news.php?nid=6420. [2564, มิถุนายน 15].
- อภิรดี ไชยเทพ. (2549). การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตป่าอนุรักษ์: กรณีศึกษาชุมชนบ้านป่าเหมี้ยง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง. (ปริญญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Translated Thai References

- Charoenchit, P. (2017). **Miang is Not Mak: Eating Culture of the Northern People in Local Way.** [Online]. Available: https://www.technologychaoban.com/folkways/article_21570. [2021, June 15]. (in Thai)
- Chaithep, A. (2006). **Ecotourism Management in Conserved Forest Areas: A Case Study of Ban Pa Miang Community, Mueang Pan District in Lampang Province.** Master thesis in Tourism Industry Management Program. Chiang Mai University. (in Thai)
- Chittangwattana, B. (2005). **Sustainable Tourism Development.** Bangkok: Press and Design. (in Thai)
- Community Development Department. (2016). **Community Development plan.** Community Organization Development Institute (Public Organization), Ministry of Social Development and Human Security.
- Community Development Department Ministry of Interior. (2018). **OTOP Tourism Village.** [Online]. Available: https://www.otop-village.com/th/places_detail/11931 [2021, March 27].
- Intriya, M. (2017). Social Capital. **Nakbutr Pritsa Journal.** 9 (2), 14-25.
- Kasetkaoklai, T. (2020). **Pa Miang, a Lovely Community Which Can Visit Every Day** [Online]. Available: <https://www.kasetvoice.com/post/6397/>. [2021, July 20].

- Lertphatcharaphong, R. (2017). **Community Context Study for the Development of Cultural Tourism Management Model: Case Study of Wat Phra That Chom Ping, Lampang Province**. Doctoral Dissertation in Tourism and Hospitality Program. Suan Dusit University.
- Maneerochana, N. (2017). Community Base Tourism Management. **Journal of International and Thai Tourism**. 13 (2), 12-22. (in Thai)
- Ministry of Tourism and Sports. (2017). **National Tourism Development Plan No. 2 (2017–2021)**. Bangkok: Office of the Publishing House of the War Veterans Organization. (in Thai)
- Office of the National Economic and Social Development Board. (2017). **Summary of the 12th National Economic and Social Development Plan (2017-2021)**. [Online]. Available: https://www.nesdb.go.th/ewt_news.php?nid=6420. (in Thai)
- Rojanapaitoon, T (2014). **Development of tea leaf pillow products from Baan Pa Mei Chae Son Province Lampang**. Lampang : Lampang Rajabhat University Research and Development Institute. (in Thai)
- Sa-song, C, Sasong, S, Binprathan, A. (2020). Development of ecotourism routes through the participation of stakeholders of Ban Pa Meieng Community Chae Son, Muang Pan, Lampang. **Academic Journal of the College of Administration**, 3 (1): 75-86. (in Thai)
- Sukkhon, K., et al. (2012). **Learning About Local Wisdom Communities and Sustainable Management of Natural Resources**. Bangkok: P.S.U. (in Thai)
- Walaisathien, P. et al. (2005). **Learning Innovation: People, Community and Development**. Bangkok: Pisit Thai Offset. (in Thai)
- Wichianpanya, P. (2004). **Fundamental Knowledge Management and Application**. Bangkok: Expernet. (in Thai)
- Wongchum, S. (2010). Cultural Capital for Sustainable Tourism of Tha Kha Community, Amphawa District, Samut Songkhram Province. **Journal of Research and Development**. 2 (2010), 47-59. (in Thai)

คณะผู้เขียน

อาจารย์ชรินดา วิเศษรัตน์

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
295 ถนนนครราชสีมา แขวง ดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
e-mail: charinda_wis@dusit.ac.th

อาจารย์ชนาภา นิโครธานนท์

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
295 ถนนนครราชสีมา แขวง ดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
e-mail: chanapa_nic@dusit.ac.th

แนวคิดการสร้างวัตถุประสงค์และผลลัพธ์หลักต่อการพัฒนาคุณภาพสถานศึกษา

An Approach of the Creation of Objectives and Key Results on School Assessment

บุญเลี้ยง ทุมทอง

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

Boonleang Thumthong

Faculty of Education, Surindra Rajabhat University

Received: January 14, 2021

Revised: March 3, 2021

Accepted: March 15, 2021

บทคัดย่อ

แนวคิดของการสร้างวัตถุประสงค์และผลลัพธ์หลัก หรือที่เรียกย่อๆ ว่า OKRs เป็นการต่อยอดมาจากแนวคิดการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objectives, MBOs) โดยในแนวคิด MBOs นั้น จุดเน้นจะอยู่ที่การสร้างวัตถุประสงค์เป็นหลัก โดยสถานศึกษาใดที่คิดว่าวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์หลักในข้อใดไม่เหมาะสมก็สามารถปรับให้เข้ากับบริบทของสถานศึกษาได้ ทั้งนี้ตามหลักการของ OKRs แล้ว ผู้ปฏิบัติงานควรจะเป็นคนตั้ง OKRs ขึ้นมาเองไม่ใช่การบังคับจากผู้บริหาร โดยผู้บริหารก็ให้ข้อคิดเห็นได้ในกรณีที่มีความเห็นว่า OKRs ที่ตั้งมานั้นไม่ตรงกับ OKRs ขององค์กร และ OKRs ไม่ใช่เครื่องมือในการประเมินผลการทำงานของครูและอาจารย์ หรือผู้บริหาร แต่เป็นเครื่องมือในการเพิ่มผลิตภาพมากกว่า OKRs ทำให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานกลางภาครัฐในการขับเคลื่อนนโยบายต่างๆ โดยมีการเปิดโอกาสให้แต่ละสถานศึกษาเลือกทำด้วยตัวเองผ่านระบบ OKRs นอกจากนั้นยังจะมีส่วนในการสร้างความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมการศึกษาให้เกิดขึ้นในระดับโรงเรียน หรือแม้กระทั่งระดับครู และอาจารย์

คำสำคัญ: การประเมินสถานศึกษา การสร้างวัตถุประสงค์ ผลลัพธ์หลัก

Abstract

The concept of creating objectives and key results or also known as OKRs was an extension of the Management by Objectives (MBOs) concept. Regarding the MBOs concept, the focus was mainly on creating objectives. Any institution thought that any of the main objectives or key results which was inappropriate can be adapted to match their context. In principle with OKRs, operators should set up the OKRs themselves, not coerced by the management. Administrators were able to provide feedback in the event that they were of the opinion that the established OKRs did not match the organization's OKRs and that the OKRs were not the tool for assessing the performance of teachers and professors or the management but rather the tool for increasing productivity. OKRs benefited central government agencies in driving policies by giving each school the opportunity to do it themselves through the OKRs. In addition, it also contributed to the creation of creativity and innovation in education at the school level or even at the level of teachers and professors.

Keywords: Institution Assessment, Creating Objectives, Key Result

บทนำ

การศึกษาไทยมีปัญหาหลายประเด็นที่ต้องได้รับการแก้ไข และหนทางในการแก้ไขปัญหาด้านการศึกษา คือ การกระจายอำนาจไปสู่โรงเรียนให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เนื่องจากหากยังคงมีการบริหารแบบรวมศูนย์อยู่จะทำให้การตัดสินใจหลายๆ ประการทำได้อย่างล่าช้าไม่ทันการณ์ และที่สำคัญที่สุด คือ หลายครั้งการตัดสินใจแบบรวมศูนย์นั้น จะนำมาซึ่งระบบที่ใช้มาตรฐานเดียวกันกับสถานศึกษาทุกสถานศึกษา ซึ่งมีความแตกต่างกัน อันนำมาซึ่งความสับสนและความไม่สอดคล้องระหว่างนโยบายที่ออกมาจากส่วนกลางกับการปฏิบัติของโรงเรียนในอดีตที่ผ่านมา นั้น ภาครัฐพยายามมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพในสถานศึกษา จึงได้มีการให้สถานศึกษาทำการประกันคุณภาพ ซึ่งประกอบไปด้วยการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา อย่างไรก็ตามปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษาในอดีตนั้นยังมีหลายประการดังต่อไปนี้ (Office of the Education Council Secretariat, 2019)

1. ระบบการประกันคุณภาพยังไม่สะท้อนถึงความแตกต่างของสถานศึกษาแต่ละแห่ง ในอดีตนั้นมีการสร้างตัวชี้วัดที่ถึงแม้จะพยายามแบ่งแยกตามลักษณะของสถานศึกษา แต่ก็ยังไม่สามารถแบ่งแยกได้จนถึงระดับที่เหมาะสมกับทุกสถานศึกษา ทำให้สถานศึกษาแต่ละแห่งอาจจะถูกวัดด้วยตัวชี้วัดที่ไม่ได้ตรงกับวัตถุประสงค์และสภาพการดำเนินงานของสถานศึกษา

2. ระบบการประกันคุณภาพยังเน้นการตรวจสอบเอกสารมากกว่าการพัฒนาคุณภาพ ในหลายครั้งการตรวจประกันคุณภาพ กลายเป็นกระบวนการในการตรวจสอบเอกสารเป็นหลัก เมื่อมีเอกสารก็จะได้คะแนน ไม่มีเอกสารก็ไม่ได้คะแนน อันเป็นที่มาของความพยายามของสถานศึกษาในแต่ละแห่งที่มุ่งเน้นในการสร้าง

และเก็บหลักฐานเหล่านี้ ซึ่งสิ้นเปลืองทั้งเวลาและงบประมาณจำนวนมาก แต่กลับไม่ได้ทำให้คุณภาพของการศึกษาดีขึ้นแต่ประการใด

3. ระบบการประกันคุณภาพภายในและภายนอกไม่สอดคล้องกัน ในหลายครั้ง ตัววัดของการประกันคุณภาพภายในกับภายนอก ซึ่งถูกออกแบบมาจากหน่วยงานคนละหน่วยงาน ไม่ได้สอดคล้องกัน มีนิยามแตกต่างกัน การประกันคุณภาพจึงกลายเป็นเหมือนเป็นการกรอกเอกสารที่ต้องให้ตรงกับนิยามของแต่ละหน่วยงานที่กำหนด ซึ่งไม่ได้ส่งผลดีใด ๆ ต่อสถานศึกษา

โดยมีค่านิยมร่วมกันได้แก่ “ความเพียรอันบริสุทธิ์ ความพอเพียง วิถีประชาธิปไตย ความเท่าเทียมเสมอภาค” โดยจะเน้นคุณธรรม ซึ่งหมายถึงลักษณะนิสัย และคุณธรรมพื้นฐานที่เป็นความดีงาม เช่น ความมีวินัย ความขยัน ความซื่อสัตย์ และความรับผิดชอบ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าในปัจจุบันสถานศึกษาแต่ละแห่งจะได้รับอิสระในการออกแบบระบบการประกันคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาในแต่ละระดับ และประเภทของสถานศึกษาแล้ว สิ่งที่ยังต้องพิจารณาต่อ คือ หลายสถานศึกษาก็ยังไม่ทราบถึงทางเลือกที่มี เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษาหลาย ๆ คน อาจจะไม่ได้อาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องการบริหารองค์กรดีพอ หรืออาจจะยังคงคุ้นเคยกับระบบเดิม ๆ ที่มีคำสั่งมาจากส่วนกลางให้ปฏิบัติ ประกอบกับในโลกของการบริหารองค์กรในปัจจุบันมีเครื่องมือบริหารต่าง ๆ ที่มีประโยชน์อยู่มากมายที่องค์กรสามารถนำไปใช้ในการบริหาร และพัฒนาองค์กร จึงเป็นสิ่งที่เป็ประโยชน์ หากผู้บริหารได้ทราบถึงเครื่องมือการบริหารองค์กรเหล่านั้น

นอกจากนั้น ต้องยอมรับว่าในโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในทุกด้านอย่างรวดเร็ว การบริหารองค์กรแบบเดิมอาจจะไม่สามารถทำให้องค์กรอยู่รอดได้ในระยะยาวตามที่มืดตัวอย่างให้เห็นมากขึ้นเรื่อย ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่สำคัญขององค์กรหนึ่งจะต้องทำการปรับตัว เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ ซึ่งทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องเรียนรู้ถึงเครื่องมือการบริหารใหม่ ๆ ที่จะนำพาสถานศึกษาไปสู่ความสำเร็จ เครื่องมือการบริหารองค์กรสถานศึกษาไปสู่ความสำเร็จ เครื่องมือการบริหารองค์กรในปัจจุบันที่กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ได้แก่ แนวคิดที่เรียกว่า Objective and Key Results หรือเรียกย่อ ๆ ว่า OKRs เป็นแนวคิดที่นับว่าสนใจและเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างยิ่ง แนวคิดนี้เกิดขึ้นที่บริษัท Intel และถูกนำมาใช้กับบริษัท Google และมีส่วนช่วยให้ Google กลายเป็นบริษัทที่ประสบความสำเร็จในระดับโลกในปัจจุบัน (Office of the Education Council Secretariat, 2019) ซึ่งการประเมินคุณภาพการศึกษายังไม่สะท้อนผลการจัดการศึกษาอย่างแท้จริง เป็นการประเมินที่เน้นเอกสาร และรายงาน ทำให้เป็นการเพิ่มภาระให้กับสถานศึกษา และครู ควรให้ความสำคัญกับการประเมินเพื่อพัฒนาการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ การประเมินการทำงานจากสภาพจริง เน้นที่ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนเป็นสำคัญ และมีกลไกการปฏิบัติที่เอื้อต่อการดำเนินการตามมาตรฐานการศึกษาของแต่ละระดับ และเกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา (Independent Committee for Educational Reform, 2019)

ภายใต้การศึกษาเกี่ยวกับการตั้งเป้าหมายได้มีความพยายามในการกำหนดกรอบ แนวทางเพื่อการตั้งเป้าหมายที่ดีโดยหลักการที่เป็นที่รู้จักกันในวงกว้าง ได้แก่หลักการที่เรียกว่า SMART ซึ่งต่อมาในปี 1981 ได้มีการนำเสนอหลักการใหม่ได้แก่ SMARTER โดยการศึกษาของ Wade (2009) โดย SMART และ SMARTER มีรายละเอียดที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. S หมายถึง เฉพาะเจาะจง (Specific) สำคัญ (Significant) ทำท่าย (Stretching) ง่าย (Simple) สร้างแรงกระตุ้น (Stimulating) กระชับ (Succinct) ตรงไปตรงมา (Straight Forward) เป็นเจ้าของ (Self-Owned) จัดการได้ด้วยตนเอง (Self-Managed) ควบคุมได้ด้วยตนเอง (Self-Controlled) มีกลยุทธ์ (Strategic) และสมเหตุสมผล (Sensible)

2. M หมายถึง วัดได้ (Measurable) มีความหมาย (Meaningful) สร้างแรงจูงใจ (Motivational) จัดการได้ (Manageable) มีความขลัง (Magical) มีแรงดึงดูด (Magnetic) รักษาไว้ได้ (Maintainable) และมีเส้นทางสู่เป้าหมาย (Mapped to Goals)

3. A หมายถึง เห็นพ้องร่วมกัน (Agreed Upon) ทำได้ (Attainable) บรรลุผลสำเร็จได้ (Achievable) เป็นที่ยอมรับได้ (Acceptable) มุ่งเน้นดำเนินการ (Action-Oriented) บ่งบอกคุณลักษณะได้ (Attributable) กระทำได้ (Actionable) มีความเหมาะสม (Appropriate) มุ่งมั่นทะเยอทะยาน (Ambitious) สร้างแรงบันดาลใจ (Aspirational) เป็นที่ยอมรับได้ (Accepted/Acceptable) สอดคล้องเชื่อมโยง (Aligned) มีความรับผิดชอบ (Accountable) มีความเห็นพ้อง (Agreed) ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์ (Adapted) และสถานการณ์ ณ ขณะนี้ (As-If-Now)

4. R หมายถึง เป็นจริงได้ (Realistic) เกี่ยวข้องเชื่อมโยง (Relevant) มีเหตุมีผล (Reasonable) คุ่มค่า (Rewarding) มุ่งเน้นผลลัพธ์ (Results-Oriented) มีทรัพยากรเพียงพอ (Resources are Adequate) มีทรัพยากร (Resourced) บันทึกผลได้ (Recorded) ทบทวนได้ (Reviewable) ทนทานต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง (Robust) และเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับพันธกิจ (Relevant to a Mission)

5. T หมายถึง มีกำหนดเวลา (Time-Based) ทันเวลา (Timely) จับต้องได้ (Tangible) ติดตามได้ (Track Able) เกี่ยวกับยุทธวิธี (Tactical) ติดตามร่องรอยได้ (Traceable) นำไปสู่สิ่งที่คุณต้องการได้ (Toward What You Want) และอีกหลายคำที่ขึ้นต้น “เวลา” เช่น การจำกัดเวลา Time-Limited หรือ Time-Constrained เป็นต้น

6. E หมายถึง มีจริยธรรม (Ethical) น่าตื่นเต้น (Exciting) น่าพึงพอใจ (Enjoyable) ขยายใหญ่ได้ (Extending) ประเมินได้ (Evaluated) สร้างความผูกพัน (Engaging) และมีพลัง (Energizing)

7. R หมายถึง บันทึกผลได้ (Recorded) ทบทวนได้ (Reviewed) มีรางวัล (Rewarded) เป็นจริง (Realistic) มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยง (Relevant) มีทรัพยากร (Resourced) และเน้นการวิจัย (Research-based)

จากผลการศึกษาในอดีตยังพบอีกว่าการที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายทั้งในระดับองค์กร อันเป็นเป้าหมายตามหลักการใหม่ของ SMART และ SMARTER ระดับทีมที่ต้องมีความคิดเห็นสอดคล้อง และร่วมมือกันกระทำให้สำเร็จ (Wade, 2009) หรือเป้าหมายระดับบุคคลที่ต้องสร้างความผูกพันที่จะบรรลุผลสำเร็จตามเงื่อนไขที่ยาก และทำทำยนั้น การได้รับผลตอบแทนทั้งในรูปของผลตอบแทนที่เป็นรางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) อันเป็นความภาคภูมิใจในตนเอง หรือผลตอบแทนที่เป็นรางวัลจากภายนอก (Extrinsic Rewards) ไม่ว่าจะเป็นในเชิงวัตถุที่เป็นตัวเงินหรือสิ่งของ หรือนามธรรม อาทิเช่น คำชม กำลังใจ จะนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่สูงขึ้น เมื่อได้รับปัจจัยเหล่านี้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจะนำไปสู่การเกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร (Organizational Justice) และความผูกพันในงาน (Job Commitment) อันจะนำไปสู่พฤติกรรมที่สะท้อนความจงรักภักดี หรือ

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ได้ในที่สุด (Vigoda-Gadot & Angert, 2007)

โดย OKRs นั้นมีการพัฒนา และใช้มาแล้วในช่วงระยะเวลาหนึ่งในการบริหารจัดการแบบตะวันตก แต่ยังคงมีความแปลกใหม่ และถือว่าเป็นนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการในบริบทขององค์กรในประเทศไทย ดังนั้นการที่จะนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเสริมกระบวนการบริหารจัดการด้วยระบบตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPIs) ที่มีอยู่แล้วแต่เดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาทำความเข้าใจอย่างลุ่มลึกเกี่ยวกับ OKRs ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาต่อยอดในการสร้างองค์ประกอบ และแนวทางที่เหมาะสมในการนำเครื่องมือดังกล่าวนี้ ไปใช้ทั้งในเชิงวิชาการด้านการวัด และประเมินผลในบริบทของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ และในเชิงการบริหารจัดการที่เอื้อประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในเชิงการบริหารจัดการในระดับองค์กรให้สามารถ ก่อเกิดในเชิงบวกต่อบุคลากร และองค์กรต่อไป

ที่ผ่านมามหาจุดบกพร่องของการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย คือ ความแตกต่างของสถานศึกษา รวมถึงวัตถุประสงค์ และถึงแม้ว่าหน่วยงานภาครัฐจะพยายามสร้างชุดของตัวชี้วัดที่หลากหลาย แต่ก็ยังไม่มากเพียงพอที่จะตรงกับลักษณะที่หลากหลายของสถานศึกษาแต่ละแห่ง จึงทำให้ระบบการประกันคุณภาพที่ผ่านมาในอดีตนั้น ไม่ประสบความสำเร็จ หรืออาจจะประสบความสำเร็จเฉพาะในสถานศึกษาที่ตัวชี้วัดที่ถูกสร้างขึ้นตรงกับบริบทของสถานศึกษาเท่านั้น กระทรวงศึกษาธิการจึงได้ออกกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 จึงเป็นที่มาของการศึกษาในการนำเอาระบบ OKRs มาใช้กับการประกันคุณภาพของสถานศึกษาที่จะได้นำเสนอตัวอย่างของวิธีการ แนวคิดรวมทั้งขั้นตอนในการดำเนินการในลำดับถัดไป

เนื้อหา

1. แนวคิดการสร้างวัตถุประสงค์และผลลัพธ์หลัก (Objectives and Key Results) แนวคิดของการสร้างวัตถุประสงค์และผลลัพธ์หลัก (Objectives and Key Results) หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า OKRs เป็นการต่อยอดมาจากแนวคิดการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objectives: MBOs) โดยในแนวคิด MBOs นั้นจุดเน้นจะอยู่ที่การสร้างวัตถุประสงค์เป็นหลักอย่างไรก็ตามวัตถุประสงค์หลาย ๆ ข้อนั้น อาจจะมี ความคลุมเครือไม่ชัดเจน จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานเองเกิดความไม่แน่ใจว่าวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้นั้นมีความหมายอย่างไร ยกตัวอย่าง เช่น การตั้งวัตถุประสงค์ว่า “ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ” อาจจะทำให้เกิดความไม่แน่ใจว่า “ประสิทธิภาพ” วัดอย่างไร เพื่อตอบคำถามดังกล่าว

จึงมีการนำเสนอแนวคิดการวัดวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยเรียกสิ่งนี้ว่า ผลลัพธ์หลัก กล่าวคือ เป็นหลักฐานที่วัดผลได้ และพิสูจน์ได้ว่าวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้นั้นบรรลุผลตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ เช่น จากตัวอย่างเดิม คำว่า “ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ” ที่เป็นวัตถุประสงค์นั้น ผลลัพธ์หลักอาจจะเป็น “ต้นทุนลดลง 10%” หรือ “ทำงานให้เสร็จภายใน 10 วัน” หรือ “มีความผิดพลาดของการทำงานต่ำกว่า 10%” เป็นต้น

หากจะพิจารณาเปรียบเทียบถึงความแตกต่างระหว่างระบบ MBOs กับระบบ OKRs แล้ว สามารถแบ่งออกได้เป็น 6 ประการดังต่อไปนี้

1. MBOs จะมีเฉพาะเรื่องวัตถุประสงค์เท่านั้น ในขณะที่ OKRs มีทั้งเรื่องวัตถุประสงค์ และผลลัพธ์หลัก

2. MBOs มักจะมีการประเมินผลรายปีเป็นหลัก ในขณะที่ OKRs จะมีการประเมินรายไตรมาส

3. MBOs มักจะมีลักษณะที่แต่ละคนจะสนใจเฉพาะวัตถุประสงค์ของตนเองเป็นหลัก ในขณะที่ OKRs จะเป็นระบบที่มีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ มากกว่า
4. MBOs เป็นระบบที่เน้นการบริหารแบบบนลงล่างเป็นหลัก ในขณะที่ OKRs จะเป็นระบบแบบผสม คือ ทั้งบนลงล่างและล่างขึ้นบน
5. MBOs มักจะใช้เชื่อมโยงกับผลตอบแทนของพนักงาน ในขณะที่ OKRs จะไม่ได้มีการเชื่อมโยงกับผลตอบแทนโดยตรง
6. MBOs เป็นระบบที่มักจะทำให้คนไม่กล้าเสี่ยง ในขณะที่ OKRs จะสนับสนุนให้คนที่ตั้งเป้าหมายได้ท้าทายมากกว่า

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง MBOs และ OKRs

MBOs	OKRs
MBOs มีเฉพาะเรื่องวัตถุประสงค์เท่านั้น	OKRs มีทั้งเรื่องวัตถุประสงค์และผลลัพธ์หลัก
MBOs มักจะมีการประเมินผลรายปีเป็นหลัก	OKRs จะมีการประเมินรายไตรมาส
MBOs จะมีลักษณะที่แต่ละคนจะสนใจเฉพาะวัตถุประสงค์ของตนเองเป็นหลัก	OKRs จะเป็นระบบที่มีการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ มากกว่า
MBOs เป็นระบบที่เน้นการบริหารแบบบนลงล่าง	OKRs เป็นระบบแบ่งผสมคือทั้งบนลงล่างและล่างขึ้นบน
MBOs ใช้เชื่อมโยงกับผลตอบแทนของพนักงาน	OKRs ไม่มีการเชื่อมโยงกับผลตอบแทนโดยตรง
MBOs เป็นระบบที่มักจะทำให้คนไม่กล้าเสี่ยง	OKRs สนับสนุนให้คนที่ตั้งเป้าหมายได้ท้าทายมากกว่า

ที่มา: Office of the Education Council Secretariat (2019)

จากการพัฒนาแนวคิด MBOs ตั้งแต่ปี 1954 โดย Peter Drucker ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น แนวคิด MBOs ได้รับการยอมรับ และใช้กันอย่างแพร่หลาย มีหลายองค์กรได้นำเอาแนวคิดนี้ไปใช้ รวมถึงบริษัท Intel ที่นำโดย Andy Grove ที่ได้นำเอาแนวคิดนี้ไปใช้เช่นกัน และ Andy Grove ก็เป็นบุคคลที่ได้รับการกล่าวถึงว่าได้นำเอาหลักการของผลลัพธ์หลัก มาใช้ใน Intel และกลายเป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิดที่เรียกว่า OKRs นั่นเอง อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าแนวคิด OKRs ได้ถูกนำไปใช้ที่บริษัท Intel ตั้งแต่ช่วงปี 1980 แล้ว แต่ก็ยังไม่ได้แพร่หลายมากนัก จนกระทั่งผู้บริหารของ Intel คนหนึ่งคือ John Doerr ได้ลาออกจาก Intel เพื่อไปตั้งบริษัทที่จะนำเงินไปลงทุนใน Startup ต่าง ๆ โดย Startup แห่งหนึ่งที่ John Doerr ได้นำเงินไปลงทุนคือ Google และเมื่อ Google ได้ขยายใหญ่ขึ้นเรื่อย ๆ John Doerr จึงได้เสนอแนะให้ Google นำเอาระบบ OKRs ไปใช้ และทำให้ OKRs เป็นที่รู้จักมากขึ้นโดยบริษัท Startup ต่าง ๆ เช่น LinkedIn Spotify และอื่น ๆ ก็ได้นำเอาระบบนี้ไปใช้ (Pratumsuwan, K, 2019)

สำหรับในประเทศไทยนั้น นอกจากบริษัท Startup ในไทยแล้วในระยะหลังนี้ยังมีองค์กรจำนวนมากทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชนได้นำเอาแนวคิดนี้มาใช้กันอย่างแพร่หลาย เพราะเชื่อว่าแนวคิดนี้จะเป็นประโยชน์กับองค์กร OKRs เป็นรูปแบบการบริหารองค์กรโดยใช้ Goal Setting Theory มาเป็นพื้นฐานโดย Office of the Education Council Secretariat (2019) ได้นำเสนอถึงความสำคัญของ OKRs ดังต่อไปนี้

1. เน้นเฉพาะเรื่องที่สำคัญ ระบบ OKRs จะมีการตั้งเป้าหมายจำนวนไม่มากนัก เนื่องจากหากมีการตั้งเป้าหมายเป็นจำนวนมากจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานจะไม่สามารถทราบได้ว่างานใดเป็นงานที่สำคัญ และมีความจำเป็น และยิ่งหากมีทรัพยากรที่จำกัดแล้ว การที่มีเป้าหมายจำนวนมากจะทำให้มีการกระจายเอาทรัพยากรที่มีอยู่ไปทำลายอะไรหลาย ๆ อย่างพร้อม ๆ กันซึ่งในที่สุดแล้วอาจจะไม่สามารถทำอะไรได้สำเร็จเป็นชิ้นเป็นอัน และเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรไปโดยใช่เหตุ

2. ให้มีความเชื่อมโยง และมีการทำงานเป็นทีม ระบบ OKRs จะเน้นในการตั้งเป้าหมายที่สอดคล้อง เชื่อมโยงกัน โดยเริ่มจากเป้าหมายสูงสุดขององค์กรไล่ลงมาจนเป็นเป้าหมายของทีมงาน และเป้าหมายของพนักงานแต่ละคน เราเรียกสิ่งนี้ว่า Vertical Alignment หรือความสอดคล้องในแนวตั้ง อีกประการหนึ่งคือ เป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นจะต้องสอดคล้องกันในระหว่างหน่วยงาน หรือที่เรียกว่า Horizontal Alignment ซึ่งต้องทำให้แน่ใจว่าเป้าหมายของหน่วยงานหนึ่ง ไม่ไปขัดแย้งกับเป้าหมายของอีกหน่วยงานหนึ่ง การออกแบบในรูปแบบนี้จะกระตุ้นให้เกิดการทำงานเป็นทีมได้มากขึ้น

3. มีผู้รับผิดชอบและติดตามได้ง่าย ระบบ OKRs จะให้พนักงานได้ตั้งวัตถุประสงค์ และผลลัพธ์หลัก และจะต้องคอยดูแลติดตามผลของ OKRs ของตัวเองตลอดเวลา ระบบนี้จะทำให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน และจะเห็นผลลัพธ์ของการทำงานอย่างต่อเนื่อง

4. มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย ระบบ OKRs จะกระตุ้นให้พนักงานตั้งเป้าหมายที่ท้าทายโดยไม่เอาเป้าหมายเหล่านั้นไปผูกติดกับผลตอบแทนพนักงาน จึงทำให้พนักงานไม่จำเป็นต้องกลัวว่าหากตั้งเป้าหมายไว้สูงแล้วจะทำให้เขาไม่ได้รับผลตอบแทนมากเท่าที่ควร

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงมีหลายองค์กรสนใจที่จะนำเอา OKRs ไปใช้ประโยชน์ อย่างไรก็ตามยังมีข้อสงสัยถึงความแตกต่างระหว่างระบบ OKRs กับระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ตัววัดผลการปฏิบัติงานหลัก หรือที่เรียกว่า Key Performance Indicators (KPIs) ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งหากพิจารณาในภาพรวมแล้ว ทั้งสองระบบนี้เป็นระบบการวัดผลเหมือนกันเพียงแต่ระบบ KPIs จะมุ่งเน้นการรวมศูนย์การตัดสินใจ (Centralization) เป็นหลัก ซึ่งแตกต่างจากระบบ OKRs ที่จะเน้นการกระจายศูนย์การตัดสินใจไปสู่พนักงาน (Decentralization) อย่างไรก็ตามสามารถสรุปความแตกต่างของทั้งสองระบบได้ใน 5 ประเด็นดังต่อไปนี้

1. ในการสร้างตัววัดผลนั้น ระบบ KPIs ตัววัดมักจะมาจากองค์กร คือ ใช้ระบบบนลงล่างเป็นหลัก ในขณะที่ OKRs จะให้แต่ละคนสร้างตัววัดผลการทำงานของตนเองขึ้นมา ดังนั้นการใช้ OKRs จึงน่าจะทำได้มากกว่า

2. ขั้นตอนการออกแบบตัววัดของ KPIs หากทำได้ไม่ดี ในบางกรณีอาจจะไม่สอดคล้องกับทิศทางขององค์กรแต่ในระบบ OKRs นั้นในขั้นตอนการออกแบบมีการกำหนดให้หัวหน้างานพิจารณาความสอดคล้องของผลลัพธ์หลักของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่แล้ว จึงทำให้โอกาสได้การวัดผลที่สอดคล้องเชื่อมโยงสูงกว่า

3. ในการออกแบบระบบ KPIs มักจะมีการต่อรองในเรื่องค่าเป้าหมายมากกว่า เนื่องจากส่วนใหญ่แล้วค่าเป้าหมายของตัววัดผลเหล่านี้จะถูกนำไปคิดคำนวณ และใช้ในการกำหนดผลตอบแทนของพนักงาน ซึ่งต่างจากระบบ OKRs ที่ให้พนักงานตั้งค่าเป้าหมายเอง และไม่นำไปเชื่อมโยงโดยตรงกับการกำหนดผลตอบแทนของพนักงาน จึงทำให้การตั้งเป้าหมายทำได้ท้าทายกว่า

4. ในระบบ KPIs นั้น พนักงานมักจะมุ่งเน้นเฉพาะสิ่งที่ถูกวัด และมักจะละเลยที่จะทำอะไรนอกเหนือไปจากที่กำหนดให้ทำ ต่างจาก OKRs ซึ่งกระตุ้นให้พนักงานได้คิดเองมากกว่า จึงมีโอกาสที่จะเกิดนวัตกรรมได้สูงกว่า

5. ในระบบ KPIs ในหลายๆ ครั้ง อาจเกิดการ ทำงานในลักษณะของใครของมันสูง เนื่องจากแต่ละคนมี KPIs ของตัวเองที่ต้องทำให้บรรลุ จึงอาจไม่ได้สนใจว่าสิ่งที่ทำนั้นส่งผลเสียให้กับหน่วยงานอื่นอย่างไร ต่างจากระบบ OKRs ที่มีการตรวจสอบความสอดคล้องเชื่อมโยงกับ OKRs ในระดับบน (Vertical Alignment) และระหว่างหน่วยงาน (Horizontal Alignment) จึงทำให้ความร่วมมือกันในการทำงานมีสูงกว่า (Zhou & He, 2018)

ด้วยเหตุผลเหล่านี้เอง จึงทำให้องค์กรทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนมีความสนใจเป็นอย่างมากในการนำเอาระบบ OKRs มาใช้เป็นเครื่องมือการบริหารองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

2. ขั้นตอนการออกแบบระบบ OKRs

ในการออกแบบระบบ OKRs นั้นจะประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ การออกแบบวัตถุประสงค์และการออกแบบผลลัพธ์หลัก

2.1 การออกแบบวัตถุประสงค์ ลักษณะของวัตถุประสงค์ที่ดีมีดังต่อไปนี้

1) จะต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์หลักขององค์กรและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ระดับบน กล่าวคือ การออกแบบวัตถุประสงค์จะต้องเริ่มต้นจากวัตถุประสงค์ในระดับองค์กรก่อน และค่อย ๆ ถายลงมาในระดับหน่วยงานไปจนถึงระดับพนักงานต่อไป

2) วัตถุประสงค์ควรมีจำนวนไม่เกิน 3-5 ข้อ เท่านั้น เนื่องจาก OKRs มักจะถูกทำในช่วงเวลา รายปี และรายไตรมาส (สำหรับระดับองค์กรจะมีทั้ง 2 ช่วง แต่ละระดับล่างลงมามีจะนิยมทำเฉพาะรายไตรมาส) ดังนั้นจึงไม่ควรมีวัตถุประสงค์จำนวนมากจนเกินไป ซึ่งจะเป็นการกระจายทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดไปทำทุก ๆ เรื่องพร้อม ๆ กันอันจะทำให้ไม่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้

3) วัตถุประสงค์ควรมีลักษณะในเชิงคุณภาพกล่าวคือยังไม่ต้องมีตัววัดที่ชัดเจน เช่น อาจจะบอกว่าจะเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นการให้การศึกษาที่เป็นเลิศ อย่างนี้ เป็นต้น

4) วัตถุประสงค์ที่ดีควรสร้างแรงบันดาลใจให้อยากที่จะทำ ไม่ใช่การเอางานประจำทั่ว ๆ ไปที่ไม่มีความสำคัญมากนักมาใส่เป็นวัตถุประสงค์เป็นจำนวนมาก ยกตัวอย่างเช่น จะพัฒนานักเรียนให้เป็นคนที่มีความรู้เป็นเลิศ จะเป็นวัตถุประสงค์ที่ดีกว่า เขียนแค่ว่าจะสอนหนังสือ เป็นต้น

2.2 การออกแบบผลลัพธ์หลักตามที่ได้กล่าวถึงในขั้นตอน ผลลัพธ์หลักจะเป็นจะเป็นการวัดว่าเมื่อไรเราถึงบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยผลลัพธ์หลักที่ดีจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

1) มีความชัดเจน วัดผลได้ไม่มีความคลุมเครือ

2) มีจำนวนไม่มากนัก โดยทั่วไปจะมีไม่เกิน ผลลัพธ์หลักต่อวัตถุประสงค์ ข้อ

3) ผลลัพธ์หลัก อาจจะวัดผลลัพธ์ที่ต้องการเลย เช่น คะแนน O-NET เฉลี่ยของโรงเรียนดีขึ้น 10% หรือจะวัดเป็นลักษณะของโครงการก็ได้ เช่น จะดำเนินการโครงการเพิ่มความรู้ทางด้าน STEM ให้กับนักเรียนให้ได้ครบ 100% ในเทอมนี้ อย่างนี้เป็นต้น โดยปกติแล้วหากเริ่มเป็นลักษณะของโครงการแล้ว ในระยะเวลาถัดไปก็มักจะต้องออกแบบให้เป็นผลลัพธ์ที่ต้องการ

4) ควรหลีกเลี่ยงการตั้งกิจกรรมทั่ว ๆ ไปให้เป็นผลลัพธ์หลัก เพราะกิจกรรมเป็นการกระทำ แต่ไม่ได้เป็นผลลัพธ์ด้วยตัวของมันเอง หลีกเลี่ยงการใช้คำว่า “วิเคราะห์” เข้าร่วม “ช่วยเหลือ” เพราะคำเหล่านี้ บ่งบอกว่าเป็นกิจกรรม แต่ไม่ได้บ่งบอกถึงผลลัพธ์ ให้ถามต่อว่าวิเคราะห์ไปเพื่ออะไร เข้าร่วมไปทำไม หรือ ช่วยเหลือเพื่อผลลัพธ์ใด เป็นต้น

5) ผลลัพธ์หลักจะต้องวัดผลได้ง่าย มีความชัดเจนด้วยตัวของมันเอง ดังนั้น หากเราเขียนผลลัพธ์ ว่าประสิทธิภาพของคุณครูต้องได้ 100% ต้องให้แน่ใจว่าจะวัด “ประสิทธิภาพ” ได้อย่างไร ใช้วิธีไหนแล้ว 100% จะถูกคำนวณมาได้อย่างไร เป็นต้น

6) ในการเขียนผลลัพธ์หลักนั้น จะต้องมีการออกแบบค่าเป้าหมายด้วย และค่าเป้าหมายนั้น จะต้องมีความท้าทายแต่เป็นไปได้ เช่น สมมุติว่าผลลัพธ์หลัก คือ % ของการอ่านออกเขียนได้ของนักเรียน การตั้งเป้าหมายเพียงแค่ว่ามีนักเรียนอ่านออกเขียนได้เพียง 10% ของนักเรียนทั้งหมด แบบนี้ถือว่าเป็น ค่าเป้าหมายที่ไม่ท้าทาย (ในกรณีของโรงเรียนทั่ว ๆ ไปอันนี้ขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละโรงเรียน) อย่างไรก็ตาม ในส่วนนี้ หลายคนอาจจะกังวลใจว่าหากตั้งเป้าหมายไว้สูงมาก ๆ แล้ว ทำไม่ได้จะโดนลงโทษหรือไม่คำตอบ คือ ระบบ OKRs จะไม่นำเอาค่าเป้าหมายนั้นมาวัดว่าถึงหรือไม่ หากไม่ถึงจะลงโทษ ซึ่งจะได้อธิบายใน รายละเอียดในเรื่องนี้ต่อไป

7) ในการใช้ OKRs ที่ Google นั้น Google จะปรับคะแนนของผลลัพธ์หลักแต่ละตัวให้อยู่ในช่วงคะแนน 0-1 โดย 0 แปลว่าไม่ได้ผลลัพธ์นั้นเลย และ 1 แปลว่าได้ผลลัพธ์อย่างดีที่สุด อย่างไรก็ตาม Google ได้ให้ข้อคิดว่า แต่ละคนควรจะได้คะแนนเพียงแค่ว่า 0.6-0.7 เท่านั้นเพราะหากได้ 1 เต็มตลอด อาจจะสะท้อนว่าการตั้งเป้าหมายนั้นอาจจะไม่ท้าทายเพียงพอก็เป็นได้ (Fitzpatrick, 2018)

เมื่อออกแบบ OKRs แล้ว ควรจะต้องทำการทดสอบอีกครั้งเพื่อให้แน่ใจว่า OKRs ที่สร้างขึ้น มีความเหมาะสม โดยมีรายการที่ควรทดสอบดังต่อไปนี้

1) OKRs ที่ตั้งขึ้นมาควรจะต้องมีความท้าทายคือไม่ง่ายจนเกินไป แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องไม่ ยากจนกระทั่งเป็นไปได้

2) ผลลัพธ์หลักจะต้องวัดผลได้ชัดเจน

3) OKRs ที่ตั้งขึ้นมาควรมีความสอดคล้องกับ OKRs ในระดับบน (Vertical Alignment) และ OKRs ในระหว่างหน่วยงาน (Horizontal Alignment)

4) OKRs ไม่ใช่กิจกรรมที่ต้องดำเนินการแต่เป็นการตั้งวัตถุประสงค์พร้อมทั้งผลลัพธ์หลักที่ วัดผลได้ชัดเจน

สำหรับขั้นตอนการนำเอา OKRs ไปใช้นั้น เพื่อลดความซ้ำซ้อน จะขอแนะนำเฉพาะในส่วน ข้อเสนอแนะการใช้ในสถานศึกษาเพื่อเป็นตัวอย่างแนวทางในการออกแบบ OKRs ของสถานศึกษา และที่ เกี่ยวข้องประกอบด้วย 4 ตัวอย่าง ดังนี้ 1) OKRs คุณครู 2) OKRs คณบดี 3) OKRs ฝ่ายวิชาการและวิจัย 4) OKRs อาจารย์

1) ตัวอย่าง OKRs คุณครู	
วัตถุประสงค์ข้อที่ 1	ครูสามารถออกแบบการเรียนการสอน ตามวิชาที่ได้รับมอบหมาย และมีกิจกรรมเพื่อบูรณาการการเรียนการเรียนรู้และการทำงานกับผู้อื่น
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 1.1	ครูผู้สอนมีแผนการสอนที่ตนได้รับมอบหมาย แสดงไว้ในเว็บไซต์ของโรงเรียนล่วงหน้าอย่างน้อย xx วัน
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 1.2	ครูผู้สอนสามารถออกแบบการเรียนรู้การสอน วิชาที่รับผิดชอบ และมีกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อทำงานกับผู้อื่นได้ คิดเป็นร้อยละ xx
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 1.3	ครูมีการบูรณาการรายวิชาร่วมกัน จำนวน xx คาบเรียน
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 1.4	ครูมีความเข้าใจในความต้องการของสถานประกอบการตามสาขาวิชาชีพเฉพาะ ที่ตนรับผิดชอบ และสามารถออกแบบหลักสูตร ให้ผู้เรียนมีสมรรถนะตามความต้องการของสถานประกอบการ ร้อยละ xx
วัตถุประสงค์ข้อที่ 2	ครูผู้สอนสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน และส่งเสริมการใช้ดิจิทัลให้กับผู้เรียนเพื่อเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ดี
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 2.1	ครูผู้สอนมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ xx ของแผนการสอน
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 2.2	มีการสอดแทรกความรู้เป็นพลเมืองดิจิทัลที่ดี และการใช้ดิจิทัลในการสื่อสารทำงานร่วมกันให้กับผู้เรียน อย่างน้อยร้อยละ xx
วัตถุประสงค์ข้อที่ 3	พัฒนาการบริหารสถานศึกษา และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 3.1	มีส่วนร่วมในทีมงานฝ่ายต่างๆ อย่างน้อย xx ฝ่าย
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 3.2	มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องในเนื้อหาที่สอน และการเท่าทันยุคดิจิทัล โดยมีการเข้าร่วมอบรมอย่างน้อย xx ชั่วโมง

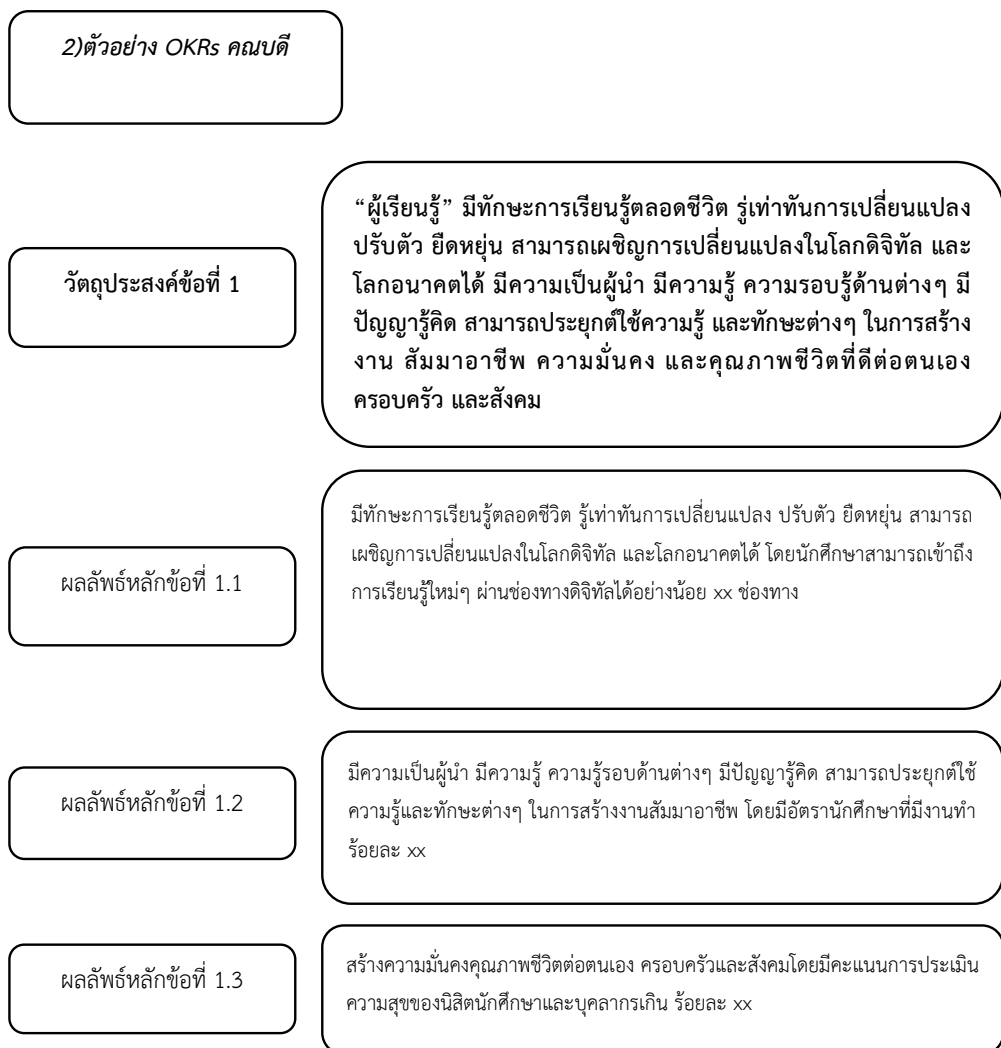
ภาพที่ 1 ตัวอย่าง OKRs คุณครู

2.3 OKRs สำหรับสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา สำหรับในระดับอุดมศึกษานั้น จะมีลักษณะที่ค่อนข้างแตกต่างจากโรงเรียน การออกแบบ OKRs ก็จะทำตามผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ของการศึกษาในแต่ละส่วน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (Office of the Education Council Secretariat, 2019)

1) ผู้เรียนรู้ (Learner Person) “เรียนรู้ตลอดชีวิต พร้อมเผชิญความเปลี่ยนแปลง และมีความเป็นผู้นำเพื่อสร้างสัมมาอาชีพที่ดีต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม”

2) ผู้ร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovative Co-Creator) “ร่วมแก้ปัญหาสังคม การบูรณาการข้ามศาสตร์ สร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อเพิ่มโอกาสและมูลค่า แก่ตนเอง สังคมส่วนรวม และประเทศ”

3) พลเมืองที่เข้มแข็ง (Active Citizen) “กล้าต่อต้านการกระทำในสิ่งที่ไม่ดีให้คุณค่ากับความรู้ความสามารถ ร่วมมือสร้างสรรค์การพัฒนาที่ยั่งยืน ขจัดความขัดแย้งและสร้างสันติสุขทั้งในสังคมไทยและโลก”



ภาพที่ 2 ตัวอย่าง OKRs คณบดี

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2	“ผู้ร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรม” สามารถร่วมแก้ปัญหาสังคม การบูรณาการข้ามศาสตร์ การสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อเพิ่มโอกาส และมูลค่าแก่ตนเอง สังคม และประเทศ
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 2.1	สามารถร่วมแก้ปัญหาสังคมด้วยการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยมีการร่วมโครงการที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย xx โครงการ
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 2.2	มีการบูรณาการข้ามศาสตร์ เพื่อเพิ่มโอกาส และมูลค่าแก่ตนเอง โดยเข้าร่วมหลักสูตรมีการบูรณาการข้ามศาสตร์ อย่างต่ำ xx หลักสูตร
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 2.3	มีการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อสร้างมูลค่า และประโยชน์ให้กับสังคม และประเทศโดยมี Startup อย่างต่ำ xx บริษัท
วัตถุประสงค์ข้อที่ 3	เป็น “พลเมืองที่เข้มแข็ง” กล่าวต่อต้านการกระทำในสิ่งที่ไม่ดี ให้คุณค่ากับความรู้ ความสามารถ เป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง ร่วมมือสร้างสรรค์การพัฒนาตนเอง และสังคมที่ยั่งยืน ขจัดความขัดแย้ง และสร้างสันติสุข ทั้งในสังคมไทย และประชาคมโลก
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 3.1	มีความกล้าต่อต้านการกระทำในสิ่งที่ไม่ดี และให้คุณค่ากับความรู้ความสามารถ โดยมีจำนวนครั้งในการทำผิดจริยธรรมของบุคลากรและนักศึกษาลดลงจากปีที่ผ่านมาร้อยละ xx
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 3.2	เป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง ร่วมมือสร้างสรรค์ การพัฒนาตนเอง และสังคมที่ยั่งยืน โดยมีจำนวนโครงการที่แสดงให้เห็นถึงการช่วยเหลือสังคมเพื่อความยั่งยืน อย่างต่ำ xx โครงการ
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 3.3	ขจัดความขัดแย้ง และสร้างสันติสุข ทั้งในสังคมไทย และประชาคมโลก โดยมีจำนวนโครงการที่มีส่วนช่วยลดความขัดแย้งและสร้างสันติสุขในสังคมไทย อย่างต่ำ ร้อยละ xx โครงการ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4	พัฒนาการบริหารสถานศึกษา
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 4.1	บริหารงานงบประมาณ และการเงินให้เป็นไปตามแผนงาน และบรรลุเป้าหมาย การใช้งบประมาณ ร้อยละ xx
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 4.2	บริหารงานบุคคล ให้เป็นไปตามแผนงาน และบรรลุเป้าหมายการจัดสรรบุคลากร ตามตำแหน่งได้ ร้อยละ xx
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 4.3	บริหารงานวิชาการ ให้บรรลุตามเป้าหมาย มีความโดดเด่นอยู่ใน xx ลำดับต้น ของประเทศไทย/โลก
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 4.4	ด้านการบริหารงานทั่วไป ให้เป็นไปตามแผนงานการลดค่าใช้จ่าย (ไม่นับ เงินเดือน และสวัสดิการ) ต่อบุคลากรลดลงร้อยละ xx จากปีที่ผ่านมา
3)ตัวอย่าง OKRs ฝ่ายวิชาการและวิจัย	

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1	มีหลักสูตรให้ “ผู้เรียนรู้” มีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีปัญญา รู้คิด สามารถ ประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะต่างๆ ในการสร้างสัมมาอาชีพ สร้างสรรค์ นวัตกรรม
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 1.1	มีหลักสูตรโครงงานประยุกต์ความรู้ สร้างงานนวัตกรรม ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา ที่เรียน xx โครงการ
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 1.2	มีอัตราส่วนของการว่างงานของนักศึกษา ลดลง ร้อยละ xx

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2	มีผลงานวิชาการที่เป็นเลิศ และมีหลักสูตรที่เป็นที่ต้องการของการเปลี่ยนแปลงของโลก
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 2.1	มีผลงานวิจัยตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ อย่างน้อย xx ผลงาน
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 2.2	คะแนนการประเมินผลการสอนของอาจารย์ได้ค่าเฉลี่ยอย่างต่ำ xx คะแนน
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 2.3	คะแนนการประเมินหลักสูตร จากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งภายในและภายนอก xx คะแนน
วัตถุประสงค์ข้อที่ 3	มีหลักสูตร และกิจกรรมที่สามารถสร้าง “พลเมืองที่เข้มแข็ง” มีความตระหนัก และร่วมแก้ปัญหาสังคม สร้างโอกาส และมูลค่าแก่ตนเอง สังคม ประเทศ
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 3.1	บุคลากรมีความกล้าต่อต้านการกระทำในสิ่งที่ไม่ดี และให้คุณค่ากับความรู้ความสามารถ โดยมีจำนวนครั้งในการทำผิดจริยธรรมของบุคลากรและนิสิต นักศึกษาลดลงจากปีที่ผ่านมา ร้อยละ xx
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 3.2	มีจำนวนโครงการที่แสดงให้เห็นถึงการช่วยเหลือสังคมเพื่อความยั่งยืน อย่างต่ำ xx โครงการ
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 3.3	มีผลงานที่มีส่วนช่วยลดความขัดแย้งและสร้างสันติสุขในสังคมไทย อย่างต่ำ xx โครงการ
4) ตัวอย่าง OKRs อาจารย์	
วัตถุประสงค์ข้อที่ 1	เป็นอาจารย์ที่ดี มีประสิทธิภาพ
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 1.1	มีแผนการสอนที่ตนได้รับมอบหมาย แสดงไว้ใน Website ของคณะ หรือสถาบัน ล่วงหน้า อย่างต่ำ xx วัน
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 1.2	คะแนนการประเมินการสอนอย่างต่ำ xx วัน
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 1.3	จำนวนผลงานวิจัยอย่างต่ำ xx ผลงาน

ผลลัพธ์หลักข้อที่ 1.4	จำนวนโครงการบริการวิชาการอย่างต่ำ xx โครงการ
วัตถุประสงค์ข้อที่ 2	ครูผู้สอนสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน และส่งเสริมการใช้ดิจิทัลให้กับผู้เรียนเพื่อเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ดี
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 2.1	ครูผู้สอนมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ xx ของแผนการสอน
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 2.2	มีการสอดแทรกความรู้การเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ดี และการใช้ดิจิทัลในการสื่อสารทำงานร่วมกันให้กับผู้เรียน อย่างน้อย ร้อยละ xx
วัตถุประสงค์ข้อที่ 3	พัฒนาการบริหารสถานศึกษา และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 3.1	มีส่วนร่วมในทีมงานฝ่ายต่างๆ อย่างน้อย xx ฝ่าย
ผลลัพธ์หลักข้อที่ 3.2	มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องในสาขาวิชาที่สอนโดยมีการเข้าร่วมอบรมอย่างน้อย xx ชั่วโมง

บทวิเคราะห์ วิจารณ์ ข้อเสนอแนะ

OKR กับ KPI นั้นมีวัตถุประสงค์ในการใช้งานที่ต่างกัน แต่บางองค์กรก็จับมาเป็นตัวชี้วัดการทำงานอยู่เหมือนกัน สำหรับ KPI นั้นอาจมุ่งเน้นที่การชี้วัดผลสัมฤทธิ์ในการทำงานตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่ได้วางไว้ แต่สำหรับ OKR นั้นคือ การตั้งเป้าหมาย และตัววัดผลเพื่อเป็นเป้าหมายในการบรรลุความสำเร็จเสียมากกว่า จากข้อมูลหลายแหล่งมักเสนอแนะว่า OKR นั้นคือ การตั้งเป้าหมายเพื่อกระตุ้นให้อยากบรรลุ มากกว่าตั้งเพื่อวัดผลสำเร็จ ดังนั้นจึงไม่ควรนำ OKR มาประเมินผลของการทำงานแต่อย่างใด เพราะบ่อยครั้งหลักการในการตั้ง OKR นั้นก็คือ การตั้งเป้าหมายที่สูงมาก ๆ ไว้ ซึ่งโอกาสสำเร็จอาจมีน้อยกว่า แต่เป็นเป้าหมายที่จะช่วยกระตุ้นให้ทุกคนมีแรงฮึดได้อย่างยอดเยี่ยม นั่นทำให้เป็นปกติที่องค์กรจะไม่บรรลุเป้าหมายตาม OKR ที่ตั้งไว้แบบ 100% แต่มันจะนำมาซึ่งการวิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาต่อ ๆ ไปได้อย่างมีพลังขึ้น หัวใจสำคัญของ OKR อาจเป็นการที่ทุกคนเข้าใจเป้าหมายที่ตรงกัน และรู้ภารกิจของตนเองอย่างชัดเจนที่จะช่วยผลักดันการทำงานของแต่ละส่วนให้ดีที่สุด และเมื่อทุกคนรับผิดชอบหน้าที่ของตัวเองได้อย่างดีที่สุด บรรลุเป้าหมายที่ตัวเองได้ตั้งไว้ แน่ใจว่าพลังของทุกส่วนก็จะช่วยให้องค์กรบรรลุสู่ความสำเร็จได้ไม่ยากเช่นกัน นั่นคือ พลังสำคัญของ OKR ที่จะผลักดันองค์กรให้ก้าวสู่ความสำเร็จ และก้าวไกลยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ต่อไปในอนาคต ซึ่งมีข้อเสนอแนะที่สำคัญดังนี้

1. Objective ที่สร้างขึ้นต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร (สถานศึกษา)
2. ควรมีจำนวน Objective ประมาณ 3-5 ข้อเท่านั้น
3. Objective จะมีลักษณะในเชิงคุณภาพ ไม่ใช่เชิงปริมาณ ตัวอย่างเช่น เพิ่มความพึงพอใจผู้ใช้บริการ เพิ่มจำนวนผู้จบการศึกษา ฯลฯ
4. พยายามหลีกเลี่ยงการตั้ง Objective ในสิ่งที่เราต้องทำเป็นประจำอยู่แล้ว เช่น ปิด-เปิดภาคเรียน ดำเนินการสอน แต่ควรตั้ง Objective ที่จะทำให้เราได้ผลลัพธ์ใหม่ๆ เพิ่มขึ้น เช่น สามารถสามารถสร้างข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจได้ถูกต้องมากขึ้น หรือลดจำนวนการเสียโอกาสในการจัดการศึกษา
5. สามารถระบุได้ชัดเจนว่า Objective ของเรามีความสัมพันธ์กับ Objective ในขั้นที่สูงขึ้นไปอย่างไร

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นว่า OKRs ที่นำเสนอเป็นเพียง “ตัวอย่างหรือแนวคิด” เท่านั้น ไม่ได้หมายความว่าทุกสถานศึกษาจะต้องมี OKRs ดังกล่าว ดังนั้นสถานศึกษาใดที่คิดว่าวัตถุประสงค์ หรือผลลัพธ์หลักในข้อใดไม่เหมาะสม ก็สามารถปรับให้เข้ากับบริบทของสถานศึกษาได้ ทั้งนี้ตามหลักการของ OKRs แล้ว ผู้ปฏิบัติงานควรจะเป็นคนตั้ง OKRs ขึ้นมาเอง ไม่ใช่การบังคับจากผู้บริหารแต่ประการใด แต่ผู้บริหารก็สามารถให้ข้อคิดเห็นได้ในกรณีที่มีความเห็นว่า OKRs ที่ตั้งมานั้นไม่ตรงกับ OKRs ขององค์กร โดย OKRs ไม่ใช่เครื่องมือในการประเมินผลการทำงานของครูและอาจารย์ หรือผู้บริหาร แต่เป็นเครื่องมือในการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) มากกว่า ดังนั้นข้อเสนอการใช้ OKRs สำหรับสถานศึกษาจึงเสนอให้แยกการใช้ OKRs ออกจากระบบการประเมินผล การแยก OKRs ออกจากระบบการประเมินผลเพื่อเลื่อนขั้นหรือขึ้นเงินเดือน จะมีข้อดีอยู่ 2 ประการคือ ทุกคนจะกล้าที่จะตั้ง OKRs ที่มีความท้าทาย เนื่องจากถึงแม้ว่าจะไม่สามารถทำได้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็จะได้ไม่ส่งผลใดๆ ต่อเงินเดือนหรือการเลื่อนขั้น อีกประการหนึ่งคือ การที่ OKRs ไม่ได้ถูกนำมาใช้ในการประเมินผลจะทำให้ทุกคนมีความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น อาจจะเลือกทำอะไรก็ตามปกติอาจจะไม่กล้าทำ เพราะกลัวว่าจะได้คะแนนประเมินที่ต่ำ และความคิดสร้างสรรค์ หรือนวัตกรรมเหล่านี้ อาจจะมีส่วนช่วยทำให้การศึกษา มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นก็เป็นไปได้ อย่างไรก็ตาม OKRs ถึงแม้ว่า OKRs จะไม่ถูกนำมาใช้ในการประเมินผลการทำงานของครู และอาจารย์ หรือผู้บริหารโดยตรง แต่ก็เปรียบเสมือนผลงานของครู และอาจารย์ รวมทั้งผู้บริหาร และยังเป็นผลงานที่จับต้องได้วัดผลได้ OKRs ก็ยังถือว่ามีความสำคัญในการทำงานอยู่เช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

- เกศินี ประทุมสุวรรณ. (2562). การประยุกต์ใช้แนวคิด OKRs กับโครงการสร้างเสริมสุขภาวะ, วารสารรามคำแหง ฉบับมนุษยศาสตร์. 38 (2), 111-128.
- คณะกรรมการอิสระเพื่อการปฏิรูปการศึกษา. (2562). แผนการปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา. กรุงเทพฯ : มปท.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2562). รายงานผลการศึกษานโยบายการจัดการระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาที่เชื่อมโยงกับมาตรฐานการศึกษาของชาติโดยใช้แนวคิดระบบการวัดผลแบบ OKRs: Objective and Keys Results. กรุงเทพฯ: บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2562). **สภาวะการศึกษาไทย 2561/2562 การปฏิรูปการศึกษาในยุคดิจิทัล**. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา 2562.

References

- Fitzpatrick, J.J. (2018). Do We Always Measure What Matters in Nursing Education? **Nursing Education Perspectives**. 39 (6), 334.
- Vigoda-Gadot, E. and Angert, L. (2007). Goal Setting Theory, Job Feedback, and OCB: Lessons from a Longitudinal Study, **Basic and Applied Social Psychology**, 29 (2): 119-128.
- Wade, D. T. (2009). Goal Setting in Rehabilitation: An Overview of What, Why and How, **Clinical Rehabilitation** 2009. 23, 291-295.
- Zhou, H. and He Y.L. (2018). Comparative Study of OKR and KPI. **International Conference on E-commerce and Contemporary Economic Development (ECED 2018)**: 319-323.

Translated Thai References

- Pratumsuwan, K. (2019). Applying the concept of OKRs to the Health Promotion Project, **Ramkhamhaeng Journal. Humanities Edition**. 38 (2), 111-128. (in Thai).
- Independent Committee for Educational Reform. (2019). **Education Reform Plan**. Bangkok: PTA. (in Thai).
- Office of the Education Council Secretariat. (2019). **Study Results Report on the Establishment of an Educational Quality Assurance System Within Educational Institutions Linked to National Education Standards Using the Concept of OKRs: Objective and Keys Results Measurement System**. Bangkok: 21 Senju Company Ree Co., Ltd. (in Thai).
- Office of the Education Council Secretariat. (2019). **Status of Thai education 2018/2019 Educational reform in the digital age**. Bangkok: Office of the Education Council Secretariat 2019. (in Thai).

ผู้เขียน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญเลี้ยง ทุมทอง

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

เลขที่ 186 ถนนสุรินทร์-ปราสาท ต.นอกเมือง อ.เมือง จ.สุรินทร์ 32000

e-mail: boonleang4848@hotmail.com

บทวิจารณ์หนังสือ
“ตำนานประจักษ์ริมแม่น้ำและชายฝั่งทะเลภาคกลาง:
ความสมานฉันท์ในความหลากหลาย”

ยอดชาย ชูติกาโม

โรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Yodchai Chutikamo*

School of Law and Politics, Suan Dusit University



ชื่อเรื่อง ตำนานประจักษ์ริมแม่น้ำและชายฝั่งทะเลภาคกลาง:
ความสมานฉันท์ในความหลากหลาย
ผู้แต่ง สายป่าน ปุริวรรณชนะ
จำนวนหน้า 202 หน้า
ผู้พิมพ์ โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร, 2556
ภาษา ไทย

“ตำนานประจักษ์ริมแม่น้ำและชายฝั่งทะเลภาคกลาง: ความสมานฉันท์ในความหลากหลาย” โดย สายป่าน ปุริวรรณชนะ เล่มนี้ ผู้เขียนได้ทำการศึกษาตำนาน นิทาน เรื่องเล่าของชุมชนริมแม่น้ำและชายฝั่งทะเลภาคกลางของไทย โดยได้จำแนกประเภทของตำนานเป็นหมวดหมู่ต่างๆ ตามศาสนา กลุ่มชาติพันธุ์ และ ทำการวิเคราะห์ถึงรูปแบบลักษณะเนื้อเรื่องในตำนาน ตัวเอกในตำนาน การดำเนินเรื่องของตำนานที่สะท้อน ถึงการตั้งถิ่นฐาน ร่องรอยของจารีตและความเชื่อในท้องถิ่น นำมาสู่การอธิบายถึงคุณค่าของตำนาน นิทาน พื้นถิ่นต่างๆ ว่าเป็นการสร้างหรืออธิบายอัตลักษณ์ความเป็นตัวตนของคนในพื้นที่นั้น ตลอดจนมุมมองของคนใน พื้นที่นั้นๆ ที่มีต่อคนต่างถิ่นที่เข้ามา มีความสัมพันธ์ทั้งทางการค้าและวัฒนธรรม ตลอดจนการสื่อถึง มุมมอง ความเข้าใจของกลุ่มชนในพื้นที่นั้นๆ กับชุมชนอื่นหรือท้องถิ่นอื่น นำมาสู่การสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง กลุ่มชนในพื้นที่ต่างๆ ให้อยู่ร่วมกันในลักษณะพหุวัฒนธรรม มีความหลากหลายแต่เชื่อมโยงเป็นเอกลักษณ์ ของตนเองได้

สิ่งที่ผู้อ่านจะได้รับจากหนังสือเล่มนี้คือการเข้าใจถึงความสำคัญของการศึกษาด้านานประจำถิ่น เรื่องเล่า นิทานพื้นถิ่น อันเป็นการแสดงให้เห็นถึงความเจริญในการตั้งถิ่นฐานของพื้นที่นั้นในอดีต ความสำคัญของพื้นที่นั้นในด้านการค้า ที่ทำให้เป็นที่รวมตัวกันของชนจากที่ต่างๆ เกิดการประสานเชื่อมร้อยทางวัฒนธรรม การแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม สร้างเป็นชุมชน เป็นบ้านเป็นเมืองขึ้นมา ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ศึกษาทางรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ ควรสนใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีความตั้งใจจะทำงานในสายปกครอง ไม่ว่าจะเป็นการปกครองส่วนภูมิภาค หรือส่วนท้องถิ่น การศึกษาด้านานประจำถิ่น เรื่องเล่า ในพื้นที่ จะทำให้เข้าใจรูปแบบ วิถีชีวิต ความคิดและวัฒนธรรมของประชาชนในพื้นที่ เพื่อที่จะได้ทำการประยุกต์รูปแบบการปฏิบัติงานให้เข้ากับพื้นที่ วัฒนธรรมของท้องถิ่นที่ท้องถิ่นนั้น อันจะนำมาสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้ประชาชน ทั้งนี้การปฏิบัติหน้าที่โดยยึดถือแต่ตำรา คู่มือปฏิบัติ หรือมาตรฐานความเข้าใจจากส่วนกลาง โดยไม่สนใจต่อชนบจาริต ความเชื่อในพื้นที่ต่างๆ ย่อมนำมาสู่ปัญหาความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนในพื้นที่อย่างเลี่ยงไม่ได้ และมีโอกาสที่ความขัดแย้งนั้นจะนำไปสู่ปัญหาที่ลุกลามใหญ่โตมากขึ้น โดยไม่จำเป็น

ผู้เขียน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยอดชาย ชูติกาโม

โรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

เลขที่ 145/9 ถนนสุขุมวิท เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

e-Mail: nathee_123@yahoo.com

นโยบายและการดำเนินงานจัดพิมพ์วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

นโยบายวารสาร

วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ ในประเภทบทความวิจัย บทความวิชาการ บทความปริทัศน์ และบทความวิจารณ์หนังสือ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ครุศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ อาชีวศึกษา บริหารธุรกิจ และสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง)

วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เป็นวารสารปรากฏอยู่ในฐาน TCI (Thai Journal Citation Index Centre) หรือศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย โดยปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพวารสารตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาการตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) กำหนด กองบรรณาธิการของวารสารประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีตำแหน่งทางวิชาการ ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิระดับปริญญาเอก มีผลงานวิจัยต่อเนื่อง ซึ่งเป็นบุคลากรจากสถาบันภายนอกและภายใน และมีผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) อ่านพิจารณาบทความ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีผลงานทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงานจัดพิมพ์วารสาร

1. รับผิดชอบบทความจากผู้เขียน
2. กองบรรณาธิการวารสารตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของต้นฉบับบทความ ตามข้อกำหนดการส่งบทความเพื่อรับพิจารณาการตีพิมพ์ และตรวจสอบการละเมิดลิขสิทธิ์ (Turnitin)
3. กองบรรณาธิการวารสารจัดส่งต้นฉบับให้ผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) อ่านพิจารณาบทความ
4. ส่งบทความให้ผู้เขียนแก้ไขตามผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review)
5. กองบรรณาธิการวารสารตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของบทความและพิจารณาต้นฉบับวารสารฉบับที่จะจัดพิมพ์
6. คณะทำงานดำเนินการจัดทำรูปแบบการจัดพิมพ์
7. บรรณาธิการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และคุณภาพของต้นฉบับวารสารฉบับจัดพิมพ์
8. คณะทำงานจัดพิมพ์และเผยแพร่วารสาร

กำหนดการจัดพิมพ์วารสาร

วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เป็นวารสารราย 4 เดือน โดยจัดพิมพ์เผยแพร่ปีละ 3 ฉบับ

- ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-เมษายน
- ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม
- ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน-ธันวาคม

ติดต่อเรา

วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
เลขที่ 145/9 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มหาวชิราลงกรณ์
ถนนสุขโขทัย เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์: 02-241-7191-5 ต่อ 4135
website: <http://www.graduate.dusit.ac.th/journal>

E-mail: gradjournal@dusit.ac.th

ผู้ประสานงาน : คุณจารุภา ยิ้มละมัย
คุณณัฏชา ถาวรบุตร

ข้อแนะนำการส่งบทความ

หลักเกณฑ์การลงตีพิมพ์บทความในวารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต

1. บทความที่ผู้เขียนส่งมาเพื่อการพิจารณาต้องไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใดวารสารหนึ่งมาก่อน
2. บทความที่ผู้เขียนส่งมาเพื่อการพิจารณาต้องไม่เคยอยู่ระหว่างการขอตีพิมพ์ในวารสารอื่น
3. เนื้อหาในบทความควรเกิดจากการสังเคราะห์ความคิดโดยผู้เขียนเอง ไม่ได้ลอกเลียนหรือดัดทอนมาจากผลงานทางวิชาการของผู้อื่น หรือจากบทความอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือปราศจากการอ้างอิงที่เหมาะสม
4. ผู้เขียนต้องเขียนบทความตามข้อกำหนดการเขียนต้นฉบับบทความส่งวารสาร
5. ผู้เขียนจะได้รับใบตอบรับการตีพิมพ์บทความในวารสาร เมื่อผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) และกองบรรณาธิการ
6. ผู้เขียนต้องแก้ไขความถูกต้องของบทความตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) และกองบรรณาธิการ
7. หลังจากผู้เขียนแก้ไขความถูกต้องของบทความแล้ว กองบรรณาธิการทำการตรวจสอบความถูกต้องคุณภาพ และความสมบูรณ์ของบทความอีกครั้ง ก่อนส่งต้นฉบับทำการจัดพิมพ์

ข้อกำหนดการส่งบทความเพื่อพิจารณาการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต

กองบรรณาธิการกำหนดระเบียบการส่งต้นฉบับบทความเพื่อให้ผู้เขียนยึดเป็นแนวทางในการส่งต้นฉบับสำหรับรับพิจารณาการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และกองบรรณาธิการสามารถตรวจสอบต้นฉบับก่อนการตีพิมพ์ เพื่อให้วารสารมีคุณภาพ สามารถนำไปใช้อ้างอิงประโยชน์ทางวิชาการได้

1. การเตรียมต้นฉบับ มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ขนาดของต้นฉบับ

พิมพ์หน้าเดียวบนกระดาษขนาด A4 โดยเว้นระยะห่างระหว่างกระดาษด้านบนและด้านซ้ายมือ 1.5 นิ้ว ด้านล่างและขวามือ 1 นิ้ว

1.2 รูปแบบอักษรและการจัดวางตำแหน่ง

ใช้รูปแบบอักษร TH SarabunPSK พิมพ์ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด โดยใช้ขนาด ชนิดของตัวอักษร รวมทั้งการจัดวางตำแหน่ง ดังนี้

1.2.1 ท้ายกระดาษ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อเรื่องต้นฉบับของผู้เขียน ขนาด 14 ชนิดตัวธรรมดา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านซ้าย
- 2) เลขหน้า ขนาด 14 ชนิดตัวธรรมดา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านขวา

1.2.2 ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ขนาด 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งกึ่งกลางหน้ากระดาษ

1.2.3 ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) ขนาด 16 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งกึ่งกลางหน้ากระดาษ

1.2.4 ชื่อผู้เขียน ขนาด 14 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งกึ่งกลางหน้ากระดาษ (ในกรณีที่มิอาจารย์ที่ปรึกษาให้ลงชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาด้วย โดยลงอาจารย์ที่ปรึกษาหลักเป็นรายชื่อสุดท้าย)

1.2.5 ที่อยู่หรือหน่วยงานสังกัดของผู้เขียนและอีเมลล์ ขนาด 14 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งกึ่งกลางหน้ากระดาษ

1.2.6 หัวข้อของบทคัดย่อภาษาไทยและอังกฤษ ขนาด 14 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านซ้าย

1.2.7 เนื้อหาบทคัดย่อภาษาไทยและอังกฤษ ขนาด 14 ชนิดตัวธรรมดา จัดพิมพ์เป็น 1 คอลัมน์ บรรทัดแรกเว้น 1 Tab จากขอบกระดาษด้านซ้าย และพิมพ์ให้ชิดขอบทั้งสองด้าน

1.2.8 หัวข้อเรื่อง ขนาด 14 ชนิดตัวหนา ตำแหน่งชิดขอบกระดาษด้านซ้าย

1.2.9 หัวข้อย่อย ขนาด 14 ชนิดตัวธรรมดา ระบุหมายเลขหน้าหัวข้อย่อย โดยเรียงตามลำดับหมายเลขตำแหน่งเว้น 1 Tab จากขอบกระดาษด้านซ้าย และพิมพ์ให้ชิดขอบทั้งสองด้าน

1.2.10 เนื้อหา ขนาด 14 ชนิดตัวธรรมดา จัดพิมพ์เป็น 1 คอลัมน์ บรรทัดแรกเว้น 1 Tab จากขอบกระดาษด้านซ้าย และพิมพ์ให้ชิดขอบทั้งสองด้าน

1.3 จำนวนหน้าต้นฉบับ

ความยาวทั้งหมด ไม่ควรเกิน 15 หน้ากระดาษ (นับตั้งแต่ชื่อเรื่อง-เอกสารอ้างอิง)

2. การเรียงลำดับเนื้อหาต้นฉบับบทความ

เนื้อหาภาษาไทยที่มีคำศัพท์ภาษาอังกฤษ ควรแปลเป็นภาษาไทยให้มากที่สุด (ในกรณีที่คำศัพท์ภาษาอังกฤษเป็นคำเฉพาะที่แปลไม่ได้ หรือแปลแล้วไม่ได้ความหมายชัดเจน ให้เขียนทับศัพท์ได้) และควรใช้ภาษาที่ผู้อ่านเข้าใจง่าย ชัดเจน หากใช้คำย่อต้องเขียนคำเต็มไว้ครั้งแรกก่อน

2.1 การเรียงลำดับเนื้อหาต้นฉบับบทความวิจัย

- ชื่อเรื่องภาษาไทย
- ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ
- ชื่อผู้เขียน คณะ มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานสังกัด ภาษาไทย
- ชื่อผู้เขียน คณะ มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานสังกัด ภาษาอังกฤษ
- อีเมลล์ของผู้เขียน
- บทคัดย่อภาษาไทยและคำสำคัญ

- บทคัดย่อภาษาอังกฤษและคำสำคัญ
- บทนำ
- วัตถุประสงค์
- แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิด
- ระเบียบวิธีวิจัย
- ผลการศึกษา
- อภิปรายผล
- ข้อเสนอแนะ
- เอกสารอ้างอิง

2.2 การเรียงลำดับเนื้อหาต้นฉบับบทความวิชาการและปริทัศน์

- ชื่อเรื่องภาษาไทย
- ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ
- ชื่อผู้เขียน คณะ มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานสังกัด ภาษาไทย
- ชื่อผู้เขียน คณะ มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานสังกัด ภาษาอังกฤษ
- อีเมลล์ของผู้เขียน
- บทคัดย่อภาษาไทยและคำสำคัญ
- บทคัดย่อภาษาอังกฤษและคำสำคัญ
- บทนำ
- เนื้อหา
- บทวิเคราะห์ วิวิจารณ์ และข้อเสนอแนะ
- บทสรุป
- เอกสารอ้างอิง

3. การอ้างอิง

การอ้างอิงเอกสารให้ใช้ระบบ APA Style (American Psychological Association Style) การอ้างอิงแทรกในเนื้อหาใช้ระบบนามปี ระบุ (ชื่อผู้แต่ง, ปีที่พิมพ์: หน้า) การอ้างอิงท้ายเรื่องให้เริ่มต้นด้วยเอกสารภาษาไทยก่อนแล้วตามด้วยภาษาอังกฤษ และต้องมีรายการอ้างอิงอย่างน้อย 5 รายการ ต่อ 1 บทความ

ตัวอย่างการเขียนเอกสารอ้างอิง

หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

บทความในหนังสือ

ชื่อผู้แต่งบทความ. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ใน ชื่อผู้แต่งหนังสือ (บรรณาธิการ), ชื่อหนังสือ. (เลขหน้าที่ปรากฏบทความจากหนังสือ หน้าใดถึงหน้าใด). เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

วารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร. ปีที่ (ฉบับที่), เลขหน้าของบทความจากหน้าแรก-หน้าสุดท้ายที่ปรากฏตีพิมพ์.

รายงานการประชุม

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเอกสารรายงานการประชุม. วันเดือนปีที่จัด. สถานที่จัด. เลขหน้า.

วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้เขียนวิทยานิพนธ์. ปีที่พิมพ์. ชื่อวิทยานิพนธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต หลักสูตร, ชื่อมหาวิทยาลัย.

ชื่อผู้เขียนวิทยานิพนธ์. ปีที่พิมพ์. ชื่อวิทยานิพนธ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต หลักสูตร, ชื่อมหาวิทยาลัย.

หนังสือพิมพ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปี, เดือนที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อหนังสือพิมพ์, ปีที่ (ฉบับที่), เลขหน้าที่ปรากฏของบทความ.

สื่ออินเทอร์เน็ต

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. (ออนไลน์) แหล่งที่มา URL: <http://>. (วันเดือนปีที่สืบค้น).

การอ้างอิงภาษาอังกฤษใช้เช่นเดียวกับภาษาไทย

หมายเหตุ

1. ผู้แต่งชาวไทยให้ใส่ชื่อและนามสกุล โดยไม่ต้องใส่คำหน้าชื่อ ยกเว้นราชทินนาม ฐานันดรศักดิ์ ให้นำไปใส่ท้ายชื่อ โดยใช้เครื่องหมายจุลภาคคั่นระหว่างราชทินนามและฐานันดรศักดิ์ ส่วนสมณศักดิ์ให้คงรูปตามเดิม

2. กรณีผู้แต่ง 2 คน กรณีภาษาไทย ให้ใส่ชื่อสองคนตามลำดับที่ปรากฏ เชื่อมด้วยคำว่า “และ” สำหรับภาษาต่างประเทศ ใช้เครื่องหมาย & คั่นระหว่างคนที่ 1 และ คนที่ 2

3. ผู้เขียนต้นฉบับบทความสามารถดูรายละเอียดการเขียนอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับ APA Style 6th edition

4. การใช้ภาษาอังกฤษในบทความ

4.1 ชื่อเฉพาะ ให้ขึ้นต้นด้วยอักษรตัวใหญ่ทุกคำ เช่น International Association for Impact Assessment

4.2 ภาษาอังกฤษทั้งในวงเล็บและนอกวงเล็บ ให้ใช้ตัวเล็ก เช่น local knowledge, advanced model เป็นต้น

4.3 ตัวย่อให้อักษรตัวใหญ่ทั้งหมด และควรมีคำเต็มบอกไว้ในการใช้ครั้งแรก เช่น IAIA (International Association for Impact Assessment)

4.4 หัวข้อเรื่อง ให้ขึ้นต้นด้วยอักษรตัวใหญ่

4.5 คำสำคัญ อักษรตัวแรกให้ใช้ตัวใหญ่

5. การส่งต้นฉบับบทความ

ผู้เขียนส่งต้นฉบับบทความตามข้อกำหนดของวารสาร จำนวน 3 ชุด พร้อมแผ่นซีดี 1 แผ่น เป็น File Microsoft Word พร้อมหลักฐานการชำระเงินค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์ ส่งด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

กองบรรณาธิการวารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

เลขที่ 145/9 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มหาวชิราลงกรณ ถนนสุขุมวิท เขตดุสิต กรุงเทพฯ

10300

6. การพิจารณาบทความ

ต้นฉบับบทความจะได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ภายนอก ในสาขาวิชานั้น ๆ จำนวนไม่น้อยกว่า 2 ท่าน โดยเป็นการประเมินแบบอำพรางสองฝ่าย (Double Blind) และส่งผลการพิจารณาแก่ผู้เขียน เพื่อปรับปรุง แก้ไข บทความ หรือพิมพ์ต้นฉบับใหม่ แล้วแต่กรณี เมื่อบทความผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิและกองบรรณาธิการแล้วผู้เขียนจึงจะได้รับใบตอบรับการตีพิมพ์บทความในวารสาร

ต้นฉบับบทความจะได้รับการตรวจสอบการละเมิดลิขสิทธิ์ออนไลน์ ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปออนไลน์ Turnitin

7. ลิขสิทธิ์

ต้นฉบับบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ถือเป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

8. ความรับผิดชอบ

เนื้อหาต้นฉบับที่ปรากฏในวารสารเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียน ทั้งนี้ ไม่รวมความผิดพลาดอันเกิดจากเทคนิคการพิมพ์

ค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์

บทความละ 3,500 บาท ทั้งนี้ วารสารจะไม่คืนเงินดังกล่าวแก่ผู้เขียน หากไม่ได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review)

การโอนเงินดังกล่าวมาที่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

บัญชีออมทรัพย์ เลขที่บัญชี 420-1-75977-0

ชื่อบัญชี: นางสาวองค์อร สงวนญาติ และนางนวลปราง รักษาภักดี และนางสาวณัชชา ถาวรบุตร

คำชี้แจงสิทธิ์ส่วนบุคคล

ทางวารสารให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวของผู้เข้าใช้ระบบวารสารออนไลน์นี้ ดังนั้น ชื่อนามสกุล และอีเมลล์ของผู้เข้ามาใช้ระบบวารสารออนไลน์ของเรา จะไม่ถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์อื่น นอกจากการติดต่อสื่อสารจากทางวารสารเท่านั้น และจะไม่ถูกนำไปส่งต่อหรือเผยแพร่แก่บุคคลอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับทางวารสาร

วารสารวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

ข้อมูลส่วนตัว

สมัครในนามหน่วยงาน.....

สมัครในนามบุคคล ชื่อ-สกุล.....

อายุ..... ปี อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

การศึกษา..... โทรศัพท์..... อีเมล.....

สถานที่จัดส่งวารสารบัณฑิตวิทยาลัยฯ

☐ ที่ทำงานปัจจุบัน.....

เลขที่.....

☐ ที่อยู่ปัจจุบัน.....

เลขที่.....

การสมัครสมาชิก ☐ 1 ปี 2 ฉบับ 500 บาท ☐ 2 ปี 4 ฉบับ 900 บาท

การชำระค่าสมาชิก ☐ เงินสด

☐ โอนเงินผ่านธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ในนาม: นางสาวองค์อร สงวนญาติ และนางนวลปราง รักษาภักดี

และนางสาวณัชชา ถาวรบุตร

บัญชีออมทรัพย์ เลขที่บัญชี 420-1-75977-0

กรุณาแนบสำเนาการโอนเงินพร้อมใบสมัคร หรือส่งแฟกซ์ 02-243-3408

หรือทาง E-mail: gradjournal@dusit.ac.th

สอบถามรายละเอียดได้ที่ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

145/9 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มหาวชิราลงกรณ ถนนสุขุทัย เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์: 02-241-7191-5 ต่อ 4135 โทรสาร 02-243-3408

website : <http://www.graduate.dusit.ac.th/journal>

